

相談業務規約

日豪自動車消費者支援センター(JACS)

日豪自動車消費者支援センター(以下「当センター」といいます)は、当センターが提供する相談業務(以下「本サービス」といいます)の利用条件を、以下のとおり定めます。本サービスの利用を希望される方(以下「相談者」といいます)は、本規約に同意のうえお申し込みください。

第1条(目的)

本規約は、当センターが行う自動車に関する消費者相談業務について、その利用条件、当センターと相談者との間の権利義務関係、その他必要な事項を定めることを目的とします。

第2条(運営主体)

1. 本サービスは、日豪モビリティ支援協会(JAMSA)(以下「運営団体」といいます)が運営する当センターが提供します。
2. 運営団体の所在地・連絡先その他の情報は、当センターのウェブサイト上の組織情報ページに掲載します。

第3条(本サービスの内容)

1. 当センターは、オーストラリア国内に居住する日本語話者を主な対象として、自動車に関する次の事項についての相談に応じ、情報提供および助言を行います。
 - 自動車の購入・売却に関するトラブル
 - 修理・整備・車検(レジストレーション)に関するトラブル
 - 自動車保険・事故対応に関する一般的な疑問
 - その他自動車の利用に関連する消費者問題
2. 当センターが提供するの是一般的な情報提供および助言であり、次の行為は本サービスに含まれません。
 - 法律事務(弁護士・ソリシタ等の資格を要する法的助言、代理交渉、訴訟代理等)
 - 保険金請求・行政手続等の代行
 - 車両の修理、点検、鑑定その他の実作業
 - 相手方当事者(販売店、修理工場、保険会社等)との直接交渉
3. 相談内容が法的判断、専門的鑑定その他当センターの業務範囲を超えると判断される場合、当センターは、適切な専門機関・専門家(弁護士、ACCC、各州のフェアトレーディング機関等)の利用を案内することがあります。

第4条(相談の方法)

1. 相談の受付は、当センターウェブサイト上の相談フォームを通じて行います。

2. 現在、電話による相談は受け付けておりません。
3. 当センターからの回答は、原則として相談者が相談フォームに入力したメールアドレス宛に行います。
4. 回答までの目安は受付から2営業日以内とします。ただし、相談内容や受付状況により前後する場合があります。

第5条(緊急時の対応)

交通事故の発生直後、身体・生命に危険がある場合、犯罪被害が疑われる場合等の緊急時には、本サービスではなく、まず警察(000 または 131 444)およびご自身が契約する保険会社へ直接ご連絡ください。当センターは緊急対応を行うことができません。

第6条(利用資格)

1. 本サービスは、原則として、オーストラリア国内に居住し、自動車に関する消費者トラブルを抱える個人の方を対象とします。
2. 事業者間取引(BtoB)に関する相談、営利目的・調査目的での利用については、お受けできない場合があります。

第7条(利用料金)

本サービスの利用料金は無料とします。ただし、相談者が当センターの案内に基づき外部の専門家・専門機関を利用する場合の費用は、相談者の負担とします。

第8条(相談者の責務)

1. 相談者は、相談にあたり、事実に基づく正確な情報を提供するものとします。
2. 当センターの回答は、相談者から提供された情報を前提とするものであり、提供情報に誤り・不足があった場合、回答の正確性は保証されません。

第9条(禁止事項)

相談者は、本サービスの利用にあたり、次の行為をしてはなりません。

1. 虚偽の情報を申告する行為
2. 当センターまたは第三者を誹謗中傷し、または名誉・信用を毀損する行為
3. 当センターのスタッフに対する暴言、脅迫、過度な要求その他業務を妨害する行為
4. 同一内容の相談を合理的な理由なく繰り返し送信する行為
5. 本サービスを通じて得た回答を、当センターの許可なく商用利用し、または改変して公開する行為
6. 法令または公序良俗に違反する行為
7. その他当センターが不適切と判断する行為

第10条(サービス提供の拒否・中止)

当センターは、次の場合、相談の受付を拒否し、または対応を中止することができます。この場合、当センターは理由の開示義務を負いません。

1. 相談者が前条の禁止事項に該当する行為を行った場合
2. 相談内容が本サービスの対象範囲外である場合
3. その他、当センターが本サービスの提供を適切でないと判断した場合

第11条(免責事項)

1. 当センターの回答は、相談時点で当センターが知り得た情報に基づく一般的な情報提供・助言であり、結果の実現や紛争の解決を保証するものではありません。
2. 相談者が当センターの回答に基づいて行った判断・行動の結果について、当センターおよび運営団体は、故意または重大な過失がある場合を除き、一切の責任を負いません。
3. 当センターのウェブサイトに掲載する情報(Q&A記事等)は、掲載時点の法令・制度に基づくものであり、その後の改正等により最新の状況と異なる場合があります。
4. 通信障害、システムメンテナンスその他やむを得ない事由により本サービスの提供が遅延または停止した場合、当センターはその責任を負いません。
5. 本条の規定は、オーストラリア消費者法(Australian Consumer Law)その他の強行法規により排除できない権利を制限するものではありません。

第12条(個人情報の取扱い)

1. 当センターは、相談を通じて取得した個人情報を、別途定めるプライバシーポリシーに従って適切に取り扱います。
2. 取得した個人情報は、相談対応、サービス品質の向上、統計資料の作成(個人を特定できない形式に限る)の目的でのみ利用し、法令に基づく場合を除き、本人の同意なく第三者に提供しません。

第13条(知的財産権)

当センターが提供する回答、ウェブサイト上のコンテンツに関する著作権その他の知的財産権は、当センターまたは正当な権利者に帰属します。

第14条(規約の変更)

1. 当センターは、必要に応じて本規約を変更することができます。
2. 変更後の規約は、当センターウェブサイトに掲載した時点から効力を生じます。重要な変更を行う場合は、ウェブサイト上で事前に告知します。

第15条(準拠法および管轄)

本規約はニューサウスウェールズ州法およびオーストラリア連邦法に準拠し、本サービスに関して紛争が生じた場合は、ニューサウスウェールズ州の裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

附則

本規約は、2026年6月1日から施行します。

制定:日豪モビリティ支援協会(JAMSA)

運営:日豪自動車消費者支援センター(JACS)