

電話対応について

- お電話はコールセンターでの一括対応となります。
- お手続きに関するお問い合わせの際は、**必ず、車検証情報をご確認いただいたうえでご利用ください。**
 - ・電子車検証以外の場合は、お手元にご用意ください。
 - ・電子車検証の場合は、車検証情報閲覧アプリ等にて、券面に記載されていない車検証情報（使用者の住所等）をあらかじめご確認ください。
- お問い合わせは、お手続きをされる各事務所の電話番号にお電話ください（事務所の電話番号は「全国の事務所・支所の検索」からご確認ください）。
 - ▶全国の事務所・支所の検索：<https://www.keikenkyo.or.jp/office/>

コールセンター業務時間について

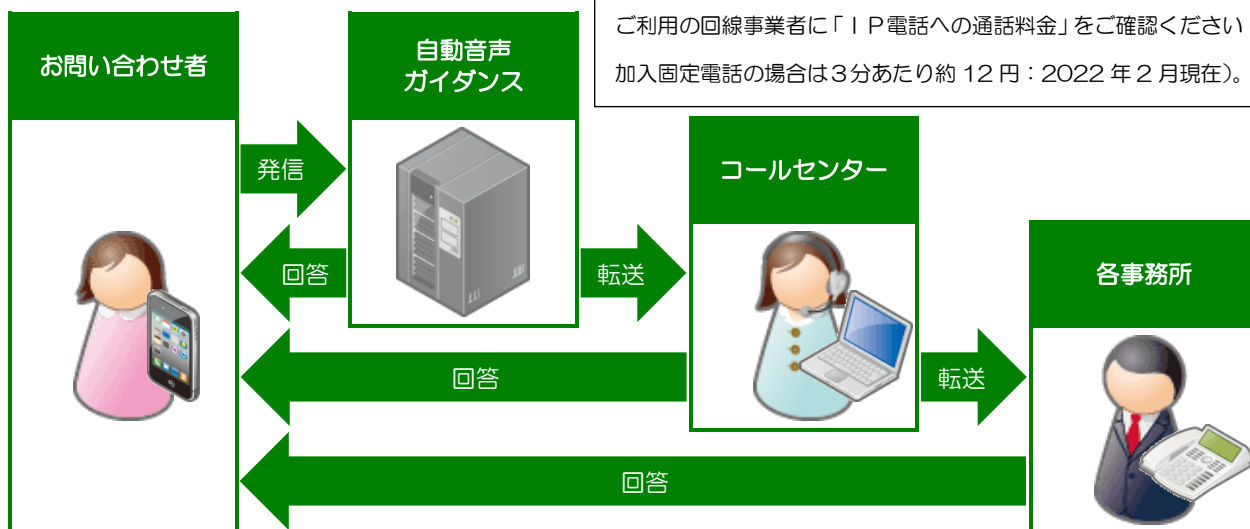
- オペレーター稼働時間
 - ・月曜日から金曜日（土・日・祝日及び12月29日から1月3日を除く。）8時30分から17時00分
 - ※ 名義変更、住所変更、一時使用中止及び再交付等に関する自動音声案内は24時間行っております。
- 下表を参考に「比較的つながりやすい」時間帯にお問い合わせください。（1月から3月(繁忙期)）

	8:30-9:00	9:00-10:00	10:00-11:00	11:00-12:00	12:00-13:00	13:00-14:00	14:00-15:00	15:00-16:00	16:00-17:00
月曜日									
火曜日									
水曜日									
木曜日									
金曜日									

 ：比較的つながる時間帯
 ：やや混雑する時間帯
 ：混雑する時間帯
 ：大変混雑する時間帯

※目安であり状況によりお待ちいただく可能性がございます。
※休み明けは、「月曜日」欄を参考にしてください（混雑が予想されます）。

コールセンターでの対応の流れについて



- スムーズにご案内するため、次頁以降の自動音声ガイダンスコード表をご確認のうえお問い合わせください。
- ※ショートメッセージ（SMS）が受信できる環境の方は、自動車の種類の選択の前に、音声による案内「1」、または、ショートメッセージによる案内「2」を選択していただく必要がありますので、ご注意ください。

自動音声ガイダンスコード表：業務時間内（入力コードは着信後から入力可能です。）

※下記のコード表は、**固定電話、または、ショートメッセージ（SMS）が受信できない環境の方のガイダンスコード表となります。**

ショートメッセージ（SMS）が受信できる環境の方は、自動車の種類の選択の前に、**音声による案内「1」**、または、**ショートメッセージによる案内「2」**を選択していただく必要がありますので、ご注意ください。

固定電話からお問い合わせの例）引っ越し等による住所変更のお問い合わせ ⇒ 「電話番号」+1+1+1

SMSを受信できる環境の方が音声案内を希望の例）引っ越し等による住所変更のお問い合わせ ⇒ 「電話番号」1+1+1+1

階層1		階層2		階層3		階層4		入力コード
コード	自動車の種類	コード	手続き内容Ⅰ	コード	手続き内容Ⅱ	コード	手続き内容Ⅲ	
1	4輪の軽自動車	1	名義・住所変更について	1	住所変更のお手続き			1・1・1
				2	譲渡や売買のため車検証の名義を変更のお手続き			1・1・2
				3	改姓のため車検証の名義を変更のお手続き			1・1・3
				4	所有者が亡くなられたことにより親族名義に変更のお手続き			1・1・4
				5	それ以外のお問い合わせや消防車など特殊な自動車のお手続き、オベレーターからの案内をご希望の方			1・1・5
		2	廃車について	1	名義又は住所の変更を伴う廃車のお手続き			1・2・1
				2	自家用のお車を一時的に使用中止のお手続き	1	自動車検査証の名義や住所に変更がない場合	1・2・2・1
						2	それ以外の場合	1・2・2・2
				3	事業用のお車を一時的に使用中止のお手続き	1	自動車検査証の名義や住所に変更がない場合	1・2・3・1
						2	それ以外の場合	1・2・3・2
				4	解体・重量税還付のお手続き			1・2・4
				5	それ以外のお問い合わせやオベレーターからの案内を希望の方			1・2・5
		3	車検証やステッカー、ナンバープレートの再交付について	1	車検証再交付のお手続き			1・3・1
				2	ステッカー再交付のお手続き			1・3・2
				3	ナンバープレート再交付のお手続き			1・3・3
				4	再交付に関するその他のお問い合わせ			1・3・4
		4	検査の手続き・検査の予約について	1	持込による継続検査に関する手続き・必要書類のお問い合わせ			1・4・1
				2	継続検査以外の検査手続き・必要書類のお問い合わせや保安基準、改造自動車、並行輸入車などに関するお問い合わせ			1・4・2
				3	検査の予約に関するお問い合わせ	1	検査予約システムの電話番号を調べたい方	1・4・3・1
						2	ユーザー車検での電話からの予約方法に関する各種お問い合わせ	1・4・3・2
						3	電話から予約された方で予約システムへの暗証番号をお忘れの方のお問い合わせ	1・4・3・3
						4	その他予約に関するお問い合わせ	1・4・3・4
				4	検査の予約に関するその他のお問い合わせ			1・4・4
		5	税関係について	1	継続検査時の納税証明書に関するお問い合わせ			1・5・1
				2	各種申請後に軽自動車税（種別割）の納付書が送付されないまたは納付書が送付されている場合など納付書に関するお問い合わせ			1・5・2
				3	軽自動車の重量税の金額に関するお問い合わせ			1・5・3
				4	税に関するその他のお問い合わせ			1・5・4
		6	ナンバープレート関係					1・6
		7	その他のお問い合わせについて					1・7
2	その他の自動車又は2輪車・3輪車	1	普通自動車又は排気量 126cc 以上の2輪車について					2・1
		2	排気量 125cc 以下の2輪車について					2・2
		3	その他の自動車又は3輪車について					2・3

※赤字で記載の内容については、当協会ホームページ（<https://www.keikenkyo.or.jp/>）内に詳細をご案内しておりますので、あらかじめご確認いただきますようお願いいたします。

自動音声ガイダンスコード表：業務時間外（入力コードについては着信後から入力可能です。）

以下に示すオペレーター稼働時間以外の時間帯には、**名義変更等のお手続きに関する自動音声案内**を行っております。

【オペレーター稼働時間】

- ・ 月曜日から金曜日（土・日・祝日及び12月29日から1月3日を除く。）
- ・ 8時30分から17時00分

※下記のコード表は、**固定電話、または、ショートメッセージ（SMS）が受信できない環境の方のガイダンスコード表となります。**

ショートメッセージ（SMS）が受信できる環境の方は、自動車の種類の選択の前に、**音声による案内「1」**、または、**ショートメッセージによる案内「2」**を選択していただく必要がありますので、ご注意ください。

固定電話からお問い合わせの例） 引っ越し等による住所変更のお問い合わせ ⇒ 「電話番号」 + 1 + 1 + 1

SMSを受信できる環境の方が音声案内を希望の例） 引っ越し等による住所変更のお問い合わせ ⇒ 「電話番号」 **1** + 1 + 1 + 1

階層1		階層2		階層3		入力コード
コード	自動車の種類	コード	手続き内容Ⅰ	コード	手続き内容Ⅱ	
1	4輪の軽自動車	1	名義・住所変更について	1	住所変更するお手続き	1・1・1
				2	譲渡や売買のため車検証の名義を変更するお手続き	1・1・2
				3	改姓のため車検証の名義を変更するお手続き	1・1・3
				4	所有者が亡くなられたことにより親族名義に変更するお手続き	1・1・4
		2	廃車について	1	自家用のお車を一時的に使用中止するお手続き	1・2・1
				2	事業用のお車を一時的に使用中止するお手続き	1・2・2
		3	車検証やステッカーナンバープレートの再交付について	1	車検証再交付のお手続き	1・3・1
				2	ステッカー再交付のお手続き	1・3・2
				3	ナンバープレート再交付のお手続き	1・3・3
		4	検査の手続き・検査の予約について	1	持込による継続検査に関する手続き・必要書類のお問い合わせ	1・4・1
				2	検査予約システムの電話番号を調べたい方	1・4・2
				3	電話から予約された方で予約システムへの暗証番号をお忘れの方のお問い合わせ	1・4・3
		5	税関係について	1	継続検査時の納税証明書に関するお問い合わせ	1・5・1
				2	各種申請後に軽自動車税（種別割）の納付書が送付されないまたは納付書が送付されている場合など納付書に関するお問い合わせ	1・5・2
				3	軽自動車の重量税の金額に関するお問い合わせ	1・5・3
		6	ナンバープレート関係			1・6
2	その他の自動車又は2輪車・3輪車	1	普通自動車又は排気量126cc以上の2輪車について			2・1
		2	排気量125cc以下の2輪車について			2・2

※ 赤字で記載の内容については、当協会ホームページ（<https://www.keikenkyo.or.jp/>）内に詳細をご案内しておりますので、あらかじめご確認くださいませようお願いいたします。

自動音声ガイダンスコード表：ショートメッセージ（SMS）によるご案内

オペレーター稼働時間を問わず、ショートメッセージ（SMS）によるお手続きの案内ページを送付するサービスを行っております。

※24 時間利用可能です。（ホームページ等のメンテナンス中などを除く）

※ショートメッセージ（SMS）が受信できる環境の方へのコード表となります。

固定電話などショートメッセージ受信できない環境の方へショートメッセージのご案内は行っておりません。

ショートメッセージによる案内をご希望の方は、ショートメッセージが受信可能な携帯端末からお問い合わせください。

ショートメッセージ（SMS）が受信できる環境の方は、自動車の種類の選択の前に、**ショートメッセージによる案内「2」**を選択していただく必要がありますので、ご注意ください。

入力コードは着信後から入力可能です。

利用例） 引っ越し等による住所変更の必要書類の確認 ⇨ 「電話番号」＋1＋1
 継続検査に関する手続き等の確認 ⇨ 「電話番号」＋1＋2＋1

階層 1		階層 2		階層 3		入力コード
コード	自動車の種類	コード	手続き内容Ⅰ	コード	手続き内容Ⅱ	
1	4 輪の軽自動車	1	手続き及び必要書類のご案内			1・1
		2	検査に関するご案内	1	継続検査に関するご案内	1・2・1
				2	検査の予約に関するご案内	1・2・2
				3	検査の基準や OBD 検査に関するご案内	1・2・3
		3	ナンバープレートに関するご案内			1・3
		4	手続き先事務所のご案内			1・4
		5	車検証電子化に関するご案内			1・5
2	その他自動車又は 2 輪車・3 輪車					2