

AFTC Consumer Report Vol.21

コンシューマーレポート -2011年4月-

「AFTC コンシューマーレポート」は、公取協で受け付けた消費者からの相談等を基にその内容を分析し、皆様に情報としてご提供しています。



トピックス

[トピックス詳細](#)

○今回は、平成22年度に開催いたしました「長野県消費生活センターと自動車業界団体との懇談会」の開催内容をご紹介します。

- ・「長野県消費生活センターと自動車業界団体との懇談会」を開催いたしました
- ・懇談会の概要

- 発行：社団法人 自動車公正取引協議会
Automobile Fair Trade Council
消費者関連グループ
- お問合せ：03-3265-7975（代表）

「長野県消費生活センターと自動車業界団体との懇談会」を開催いたしました

懇談会の開催内容

- 消費者からの苦情・相談への円滑な対応を図るため、「消費生活センター等と自動車業界団体との懇談会」を長野県において開催いたしました。
同懇談会では、自動車関係団体より、各団体の概要や相談対応、消費者啓発などの取り組みについて説明。また、各地区消費生活センターからは自動車に関する相談受付状況や相談対応で苦慮する点、問題等についてご意見を頂きました。
その際、消費生活センターから寄せられた主なご意見等をご紹介します。

消費生活センターから寄せられた主なご意見

- ・ 業界団体非加盟店を中心に、契約の成立時期について「署名・捺印で契約成立」としているものがある。また、解約に際して高額な違約金を請求するなどのトラブルもある。非会員店に対しても、契約書については標準約款を使用するよう団体による指導の徹底をお願いしたい。
- ・ 説明不足によるトラブル、特に、解約に関する説明不足を訴える相談が多いように感じる。解約料や申込金の意味、返金の可否など、解約条件の説明が一層丁寧に行われるよう望む。
- ・ インターネットによる中古車の販売が増えており、クルマの基本性能や安全にかかわる瑕疵に関する相談が多く見受けられる。
- ・ これまでも自動車のトラブルでは関係団体への相談や紹介するケースがあったが、今後も相談対応で困った際には関係団体に相談する等、連携を図りながら対応に当たりたい。

- 長野県内の消費生活センターと関係団体間において、より一層、相談対応に関する連携を図っていくことを確認して懇談会を終了した。

- 消費生活センターから寄せられたご意見から、自動車業界としては次のような対応が必要であると思われる。

自動車業界として必要な対応

1. 解約（キャンセル）の申し出があった場合には、約款に基づき適切に対応する。
2. 販売後のトラブル未然防止のため、商談・契約の際（特に通信販売の際）には契約内容や車両状態等についてお客様に十分に説明する。
3. 関係団体は、モデル約款の普及について一層の努力をする。

懇談会の概要

懇談会の開催内容

「長野県消費生活センターと自動車業界団体との懇談会」

＜開催地区＞

平成22年12月21日（木） 13時30分～15時30分
 於：松本東急イン 3階「オークルーム」

＜出席者＞

(1) 長野県内消費生活センター

長野県長野消費生活センター（県庁消費生活室）	1名	
長野県松本消費生活センター	2名	
長野県上田消費生活センター	1名	
長野市消費生活センター	1名	計5名

(2) 長野県自動車関係団体

(社) 日本自動車販売協会連合会 長野県支部	2名	
(社) 全国軽自動車協会連合会 長野県事務取扱所	1名	
(社) 長野県自動車整備振興会	1名	
(社) 日本中古自動車販売協会連合会 長野県支所	1名	計5名

(3) 中央団体

(社) 日本自動車販売協会連合会	1名	
(社) 日本自動車整備振興会連合会	1名	
(社) 日本中古自動車販売協会連合会	1名	
日本自動車輸入組合	1名	
(財) 日本自動車製造物責任相談センター	1名	
一般社団法人 日本自動車工業会 消費者部会委員	1名	
(社) 自動車公正取引協議会	2名	計8名
		合計18名