

AFTC Consumer Report Vol.22

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。



公取協の消費者関連事業への取り組み状況について

[取り組みの詳細▶](#)

○今回は、平成22年度の消費者関連事業への取り組み内容をご紹介します。

相談対応に関する研修会等の開催

消費者関連事業への取り組みとして、相談窓口における相談受付対応の他、各地区の消費生活センターとの連携の強化に取り組む等、様々な事業を行っています。

今回は、平成22年度の消費者関連事業への取り組み内容をご紹介します。

- 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）

- 消費者関連事業への取り組みとして、相談窓口における相談受付対応の他、各地区の消費生活センターとの連携の強化に取り組む等、様々な事業を行っています。
今回は、平成22年度の消費者関連事業への取り組み内容をご紹介します。

相談対応に関する研修会等の開催

公取協の取り組み

1) 消費生活センターの相談担当者を対象とした研修（18地区で実施）

各地区消費生活センターとの連携を強化することにより、消費者相談への円滑な対応を図るため、消費生活センターの相談窓口の担当者を対象に、相談受付状況等に関する情報提供や消費者相談への対応方法に関する研修等を実施しています。

（平成22年度に実施した研修会）

- [1] 「消費生活相談員養成研修講座」
青森県、栃木県、山梨県、兵庫県、千葉県、岩手県、三重県、札幌市、長野県、群馬県
富山県、松戸市
- [2] 「消費生活センターレベルアップ研修会」
川崎市、富山県
- [3] 「消費者相談受付担当者研修会」
石川県、大阪府、埼玉県、宮城県、東京都

（主な研修内容）

- ・平成21年度の公取協における相談受付状況（受付件数の概要と主な相談事例）
- ・当協議会発行の新車、中古車の相談対応マニュアルに基づく苦情、相談への対応方法に関する研修

相談対応に関する研修会等の開催

2) 各地区消費生活センター等と自動車業界団体との懇談会の開催

各地区消費生活センター等と自動車業界団体との懇談会を開催し、消費者相談への円滑な対応を図るため、地区内における自動車相談対応に関する連携強化を行っています。

(平成22年度に実施した懇談会)

- ・ 長野県：長野県消費生活センターと自動車業界団体との懇談会

(出席者)

- | | | |
|----------------|----|-------|
| ・ 長野県内消費生活センター | 5名 | |
| ・ 長野県自動車関係団体 | 5名 | |
| ・ 中央団体 | 8名 | 合計18名 |

3) 各地区消費生活センターと地区自動車関係団体との懇談会への出席

各地区消費生活センターと地区自動車関係団体との自動車相談対応に関する懇談会に出席し、相談受付状況等に関する情報提供や相談対応について意見交換を行うとともに、地区における相談対応の連携強化に協力しています。

(平成22年度に出席した懇談会)

- ・ 自販連静岡県支部主催「消費生活センターとの懇談会」

4) 販売店へのトラブル未然防止のセミナーの開催

販売店とお客様の間でトラブルが起きることのないよう、販売店の担当者を対象にしたトラブルを未然防止するためのセミナーを各地区の自動車関係団体と共同で開催しています。

(平成22年度に実施したセミナー)

- ・ 宮城県整備振興会主催「自動車相談に関する研修会」