

AFTC コンシューマー・レポート

AFTC Consumer Report Vol.25

コンシューマー・レポート -2012年5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の受付状況や相談においてみられる問題点及び消費者関連の事業等について、皆様に情報として提供しています。

トピックス

○今回は、3月13日、熊本県において開催しました「消費生活センター等と自動車業界団体との懇談会」の開催内容を紹介します。

- ・熊本県における「消費生活センター等と自動車業界団体との懇談会」の開催内容
- ・開催日時・出席者

□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)

熊本県における 「消費生活センター等と自動車業界団体との懇談会」の開催内容

○当協議会は、消費者からの苦情・相談について、各地の消費生活センター等と自動車業界団体が連携して対応することにより、円滑な相談対応を図るため、平成24年3月13日、熊本県において、「消費生活センター等と自動車業界団体との懇談会」を開催しました。

同懇談会では、自動車業界団体より各団体の概要、相談対応、消費者啓発等の取り組みについて説明し、消費生活センターからは、自動車に関する相談受付状況、相談対応で苦慮する点、問題点等について説明が行われた後、地区における自動車相談対応に関する消費生活センター等と自動車業界団体の連携によるトラブルの早期解決、拡大防止のための対応について意見交換を行いました。

懇談会の席上において、消費生活センターから寄せられた主なご意見及びこれに対する自動車業界団体からの説明は次のとおりです。

消費生活センター等から寄せられた主な意見

- ・新車購入直後の品質トラブルに対し、なぜ車両交換できないという対応になるのか、販売店は購入者にしっかりと説明してほしい。
- ・キャンセルに関するトラブルが多いので、契約成立時期について更に周知活動を行ってほしい。
- ・業界団体は、中古車専門店に対し標準約款の普及に努めてほしい。
- ・買取り契約のキャンセル料のトラブルや、ネットオークションを介した契約でのトラブルが増加している。こういった相談に対応できるよう、業界団体未加入の業者に対し、加入を促進してほしい。

自動車業界団体からの説明

- ・消費者からの相談を受けても、非会員事業者とのトラブルについては適切な対応ができないことがある(会員でなくても、相談は受け付けている)。団体の相談窓口を紹介する前に、一度連絡をいただき、会員かどうか等の確認をしていただきたい。
- ・業界団体は、消費者と販売店との間に起こったすべてのトラブルについて、解決できるような立場にはない(解決に向けての努力はするが、強制力はない)ことも理解してほしい。

○消費生活センター等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と考えられます。

自動車業界として必要な対応

1. 新車購入直後の品質トラブルについて

・修理による対応により、他の新車と比べて遜色のない状態に回復させることができること、及び、車両交換をする場合、登録に伴う費用(保険料、税金、登録諸費用等)の負担をどうするか等の問題が発生するため、修理により対応するのが原則であることを十分に説明するよう、営業スタッフへの教育を徹底する。

2. キャンセルに関するトラブルについて

・契約の成立時期について、お客様に十分説明するよう、営業スタッフへの教育を徹底する。

3. 標準約款の普及について

・標準約款の普及・促進について、一層の努力をする。

3. 団体に未加入の事業者への対応について

・未加入事業者への入会促進活動、会員店のPRに一層の努力をする。

開催日時・出席者

1. 開催日時

平成24年3月13日(火) 13時30分～16時00分

於:ホテル熊本テルサ りんどう・つばきの間

2. 出席者

(1)消費生活センター等

熊本県消費生活センター、八代市消費生活センター、玉名市消費生活センター、
阿蘇市消費生活相談窓口

(2)各県自動車業界団体

一般社団法人 日本自動車販売協会連合会 熊本県支部

(社)熊本県自動車整備振興会

(社)日本中古自動車販売協会連合会 熊本県支所

(3) 中央団体

一般社団法人 日本自動車販売協会連合会

(社)日本自動車整備振興会連合会

(社)日本中古自動車販売協会連合会

日本自動車輸入組合

公益財団法人 日本自動車製造物責任相談センター

一般社団法人 日本自動車工業会 消費者部会委員

(社)自動車公正取引協議会