

AFTC Consumer Report Vol.32

コンシューマー・レポート -2014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4日、青森県において開催しました「消費生活センターと自動車業界団体との懇談会」の開催内容を紹介します。

- ・青森県における「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
- ・開催日時・出席者

□発行：一般社団法人 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：03-5511-2111(代表)

青森県における 「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

○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と自動車業界団体が連携することにより、円滑な相談対応を図るため、平成26年3月4日、青森県において、「消費生活センター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。

懇談会において消費生活センターから寄せられた主な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。

消費生活センターから寄せられた主な意見

- ・新車、中古車ともに、キャンセルに関する相談に苦慮している。中には契約成立前であるにもかかわらずキャンセルを受け付けず、また根拠のないキャンセル料を要求してくる販売店もある。契約成立時期について、販売スタッフに周知・徹底してほしい。
- ・中古車の納車直後の不具合について、販売店が無償修理に応じないという相談が多い。販売店が瑕疵担保責任の考え方について知らないケースも目立つので、業界として販売店に研修等するなどして、法律的な考え方の周知をしてほしい。
- ・業界団体に加入事業者していない事業者とのトラブル相談が入ってくる。民法や消費者契約法等の関連法規について詳しく知らない事業者も多く、そういった事業者への研修等を充実させてほしい。

自動車業界団体からの説明

- ・契約については、自販連や中販連でモデル注文書の標準約款を推奨しており、成立時期について「現金の場合、①登録 ②注文による登録・架装・修理 ③納車、のいずれか早い日」としている。また、キャンセル料については同約款の中で「損害金(通常生じる額に限る)」としており、合理性を欠く損害金の請求は、権利の濫用に当たると考えている。この約款の使用と内容の周知について、今後も引き続き取り組んでいく旨を説明。
- ・中古車の不具合について、業界団体としては、会員店向けの研修会を通じて瑕疵担保責任等の法律的な考え方を周知するよう努めている。また、中販連では「販売士」という資格制度を活用して販売員のスキルアップを目指している。こういった活動を継続することで、業界内のレベルアップを図るとともに、引き続き、アウトサイダーに対する入会促進を強化していく旨を説明。
- ・今後も、消費生活センターとの連携を積極的にとり、懇談会も開催したい旨を説明。

○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と考えられます。

自動車業界として必要な対応

1. 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、また、合理性を欠く損害金の請求は法的に認められないことを周知する。標準約款の普及・促進について、一層の努力をする。

2. 車両の不具合に関するトラブルについて

不具合の原因とともに、対応方法やその結果等について、お客様に十分に説明すること。症状が確認できない場合には、お客様の協力のもと、発生時の状況を再現する等して症状を確認するための努力をするよう、営業スタッフへの教育を徹底する。

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を実施するとともに、会員店で購入することのメリットをPRする。

開催日時・出席者

1. 開催日時

平成26年3月4日(火) 13時00分～15時30分

於：青森グランドホテル

2. 出席者

(1)消費生活センター

青森県消費生活センター、青森市民消費生活センター、弘前市市民生活センター、
八戸市消費生活センター、五所川原市消費生活相談室

(2)青森県自動車業界団体

(一社)日本自動車販売協会連合会 青森県支部
(一社)全国軽自動車協会連合会 青森事務取扱所
(一社)青森県自動車整備振興会

(3) 中央団体

(一社)日本自動車販売協会連合会
(一社)日本自動車整備振興会連合会
(一社)日本中古自動車販売協会連合会
(一社)日本自動車工業会
日本自動車輸入組合
(公財)自動車製造物責任相談センター
(一社)自動車公正取引協議会