

## AFTC Consumer Report Vol.19

コンシューマーレポート -2009年11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の取り組みについて

[取り組みの詳細▶](#)

○今回は、平成20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。

1. 相談窓口における相談受付対応
2. 相談対応に関する研修会等の開催

公取協では、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20年度の相談受付状況（資料編）と公取協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）

- 公取協では、消費者からのクルマ購入等に関する苦情・相談を受け付ける窓口を設置して、トラブルを解決するためのアドバイス等を行っている他、消費者からの苦情・相談への円滑な対応を図るための消費生活センターとの連携強化活動等、様々な事業を行っています。  
今回は平成20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。

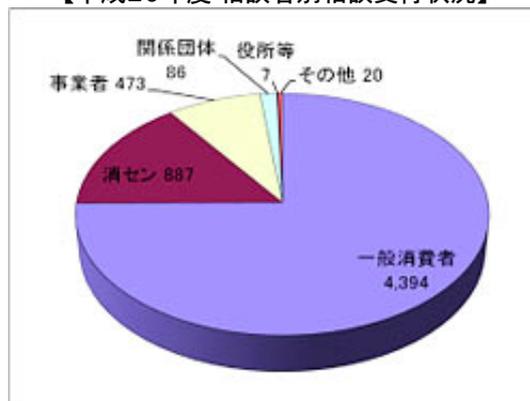
## 1.相談窓口における相談受付対応

公取協の取り組み

公取協では、消費者相談窓口を設置して、電話による相談受付対応を行っています。相談件数は年間およそ6,000件にのぼり、相談受付担当者が相談内容を伺いながら、相談者に対応方法や法的な考え方等を適宜アドバイスする等の対応を行っています。

平成20年度の相談受付件数は5,867件で、その多くは一般消費者からの相談で約75%を占めています。また、一般消費者以外にも、全国の消費生活センター（消セン）からの相談が約15%、販売店（事業者）からの相談も約8%入電しています。なお、受付けた相談を基に、トラブルの発生原因や問題点を分析し、トラブルの未然防止策や適切な対応方法について検討を行い、その結果をコンシューマ・レポート、ホームページ等により会員事業者及び消費者等に情報提供しています。

【平成20年度 相談者別相談受付状況】



## 2.相談対応に関する研修会等の開催

### (1) 消費生活センターへの相談員を対象とした研修の実施

公取協では、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、消費者への円滑な相談対応を図るため、消費生活センターの相談窓口担当者を対象に、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20年度に実施した研修会)

- ・ 栃木県消費生活センター「消費生活相談員研修」
- ・ 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会「自動車相談に関する研修講座」
- ・ 名古屋市消費生活センター「消費生活相談員研修会」
- ・ 滋賀県立消費生活センター「自動車取引をめぐるトラブル勉強会」

### (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

公取協では、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、各団体の活動内容の理解促進と地区における自動車相談対応に関する連携強化を図っています。

#### (平成20年度に実施した懇談会)

- ・ 岐阜県：岐阜県内消費生活センターとの懇談会
- ・ 大阪府：大阪府内消費生活センターとの懇談会
- ・ 愛知県：愛知県県民生活プラザ及び名古屋市消費生活センターとの懇談会

### (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

公取協では、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20年度に出席した懇談会)

- ・ 自販連静岡県支部「消費生活センターとの懇談会」
- ・ 兵庫県立生活科学総合センター「業界団体（公取協・中販連支所）との懇談会」

### (4) 会員事業者を対象としたトラブル未然防止に関するセミナーの開催

公取協では、会員事業者の営業担当者やサービス担当者を対象に、消費者とのトラブルを未然防止するためのセミナーを地区自動車関係団体と共同で開催しています。

#### (平成20年度に実施したセミナー)

- ・ 自販連静岡県支部「苦情トラブル初期対応に関する研修会」
- ・ 自販連宮城県支部「サービス関係研修会」
- ・ 自販連静岡県支部「中古車関係・苦情トラブル対応に係る研修会」
- ・ 自販連新潟県支部「消費者相談研修会」