

## コンシューマーレポート

**AFTC Consumer Report Vol.17**

コンシューマーレポート -2009年6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、エコカー減税・エコカー購入補助制度の実施に伴う消費者相談事例とその問題点をご紹介します。

1. エコカー減税に関する相談（一般消費者からの相談）
2. エコカー購入補助制度に関する相談（一般消費者からの相談）

4月から実施されているエコカー減税に加え、6月19日からエコカー購入補助制度の申請受付が開始されました。

エコカー減税については、4月からの実施を控えた3月が年度末の拡販期であったこと、また、エコカー購入補助制度については、4月の公表当初は制度の内容に不確定なところがあり、販売サイドもお客様への情報開示に慎重になったことなどから、混乱も見られたようです。

そのような状況において、公取協にもお客様からの問い合わせや苦情・相談が見受けられました。

そこで今回は、トラブルの相談内容をご紹介しますとともに、今後、お客様との商談等において注意すべきポイントをご紹介します。

- 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）

## ● エコカー減税・エコカー購入補助制度に関するご相談

1. エコカー減税に関する相談  
(一般消費者からの相談)

## 消費者からの相談内容

- (1) 3月に契約して3月31日に登録。4月からエコカー減税が導入されることについて販売店から一切、説明されていなかった。4月登録ならば減税されていたはずなので、納得がいかない。
- (2) 3月に契約して4月に登録・納車予定。4月からエコカー減税がスタートすることは担当者から聞いていたが、購入するクルマが対象になるのかどうか詳細な説明は聞いていない。対象になるのか教えてほしい。
- (3) 在庫車を契約。3月中に登録・納車できると言われたが、当方はエコカー減税が始まる4月まで登録・納車をしないでほしいと申し入れたところ、減税額相当分を追加値引きするので3月に登録・納車させてほしいと言われた。しかし、追加値引きと言っても普段でも値引きはあるわけで、本当に得をしているのかわからず、何かすっきりしない。
- (4) 3月に契約し、登録は4月下旬の予定。注文書には「エコカー減税分として〇〇万円値引き」と覚書があるが、最近のチラシによると、実際には、もう2万円ほど減税となることがわかった。販売店に言えば差額の2万円は更に値引きしてもらえるか。
- (5) 3月に契約。4月下旬に納車予定であるが、エコカー減税がスタートしたので減税分を戻してほしいと申し出たところ、応じる代わりに、下取車の自動車税2か月分を負担するよう言われた。納車までの間、下取車に乗っていて構わないと言われていたのに、おかしくないか。
- (6) 4月中旬に新車を契約。4月下旬に納車されたが、契約直後にエコカー減税対象車がラインナップに追加されていたことがわかった。担当者からは一切、説明がなかった。わかっていたら減税対象車を購入していたのに、これでは納得がいけない。
- (7) 希望のクルマはエコカー減税対象車ではなかったので、今後2、3ヶ月の間に対象車が追加発売されないか確認したところ、「その予定はない」とのことであったので5月中旬に契約。5月末に納車されたが、6月初旬にエコカー減税対象車が追加発売された。担当者は知らなかったと言うが、納得がいけない。減税対象車に車両交換してほしい。

## 相談内容から伺える問題点



- ・ 社内におけるエコカー減税に関する情報展開・お客様対応の徹底が不十分
- ・ エコカー減税について、お客様に適切かつ積極的な情報提供がなされていない
- ・ お客様に十分、理解を得られていない
- ・ 販売店への不信感や不満に発展

## ● エコカー減税・エコカー購入補助制度に関するご相談

### 2. エコカー購入補助制度に関する相談 (一般消費者からの相談)

#### 消費者からの相談内容

- (1) 4月中旬に商談。その際、営業担当者にエコカー購入補助制度について聞いたところ「まだわからない」と言われた。本当にまだわからないのか。
- (2) 5月末まで車検が残っていたが、営業担当者の猛烈な売り込みに折れて3月に契約、同月26日に登録・納車となった。5月末に国の補正予算が成立し、エコカー購入補助制度も決定したが、当方は3月登録であるため対象外となった。あと2週間待って登録していれば購入補助金をもらったのに、販売店に無理やり3月に登録された感があって納得がいかない。
- (3) 3月にエコカー減税対象車を契約し、減税のスタートを待って昨日(4/8)登録、明日(4/10)に納車予定。昨日のニュースで13年以上使用した下取車がある場合にはエコカー購入補助金が出ると言っていたが、当方の契約がエコカー購入補助制度の対象となるのか知りたい。
- (4) 販売店と新車への買い替えの商談中であるが、現在11年使用しているクルマがあるので、エコカー購入補助制度の対象となる13年使用してから買い替えた方が良いものか迷っている。どちらが良いのか教えてほしい。
- (5) 5月初旬に商談。当方には9月で丸13年間使用になるクルマがあるので、エコカー購入補助制度が正式に決定してから契約すると申し出たところ、制度はゴールデンウィーク明けにも決定するはずなので大丈夫だが、補助金は予算枠があるので早い方が良いと強く勧められ、契約した。その後、6月に入って担当者から「7月中旬の納車予定で手続きを進める」との連絡があった。国交省に確かめたところ、下取車が丸13年を迎える9月に新車登録し、下取車を廃車するのが最良とのことであった。どうも販売店が信用できないのでキャンセルしたい。
- (6) エコカー購入補助もあってハイブリッドカーの購入を検討している。ところが5月末に販売店に出向いて聞いたところ、希望のクルマは注文が殺到しているため納車に半年近くかかることがわかった。エコカー購入補助については国の予算が決まっていると聞いているので、半年後の購入時点で補助金が打ち切りになっていないか心配である。今、契約して、半年後に万が一、補助金が打ち切りになった場合、契約をキャンセルすることはできるものか。

#### 相談内容から伺える問題点



- ・ 社内におけるエコカー購入補助制度に関する情報展開・お客様対応の徹底が不十分
- ・ エコカー購入補助制度について、お客様に適切かつ積極的な情報提供がなされていない
- ・ 不確定な内容を確定したかのように説明
- ・ お客様に十分、理解を得られていない
- ・ 販売店への不信感や不満に発展

## トラブル未然防止のための販売店の注意点

### ●商談の際には次の点に注意して下さい

- ・社内においてエコカー減税、エコカー購入補助制度、適応車種等に関する情報展開・周知を十分に行うとともに、お客様に対しては説明用ツールを利用するなどして、適切かつ積極的な情報提供を実施すること。
- ・説明内容について、お客様が十分に理解されないまま契約していたため、後で「話が違う」等のトラブルとなったものが見受けられますので、お客様に十分ご理解頂けるよう説明すること。
- ・不確定な内容について、断定的に説明することのないよう注意すること。
- ・環境対応車の追加が予定されている場合においては、社内における情報展開の徹底はもちろん、お客様の不利益にならないよう、積極的な情報提供を心掛けること。