

コンシューマーレポート

AFTC Consumer Report Vol.18

コンシューマー・レポート -2009年7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、前回に引き続き、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。

エコカー購入補助金の申請手数料に関する相談（一般消費者からの相談）

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。前回のコンシューマー・レポートでは、エコカー購入補助制度に関するトラブルの相談内容をご紹介しましたが、その後、新たに販売店が購入者に代わって補助金の申請手続きを代行する場合の手数料に関する相談が見受けられましたので、内容をご紹介しますとともに、今後、お客様への説明の際に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）

● エコカー購入補助制度に関する相談

エコカー購入補助金の申請手数料に関する相談 (一般消費者からの相談)

消費者からの相談内容

- (1) 先日、エコカー購入補助金10万円の対象となる新車を購入した。その際、エコカー購入補助金を申請するにあたり、手数料として5,000円とられた。これでは補助金10万円と言いながら、実際には95,000円ということになり納得がいかない。そもそも補助金の申請手続きに手数料をとること自体、おかしいのではないか。
- (2) 先日、販売店にエコカー購入補助金の申請手続きをお願いしたところ、手数料として3,000円を請求された。なぜ手数料が必要なのか担当者に聞いたが、「会社の決まりだから」との説明だけであった。納得がいかないので次世代自動車振興センターに問い合わせたところ、センターでは手数料はとっていないし、販売店にも手数料收受の指示はしていないとのことであった。更に、個人でも手続きができることもわかった。担当者の説明内容に納得がいかない。



相談内容から伺える問題点

- ・ 購入補助金の申請手続きの方法や本人が申請手続きをすることもできることなど、お客様に対する説明が十分に行われていない。
- ・ お客様に申請手数料を頂いて購入補助金の申請手続きを代行するに当たり、申請手続きの内容や手数料の内訳等について説明が行われていない、また、申請手数料を頂くことについて、お客様の了解を得ていない。
- ・ 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

- お客様に購入補助金申請手続きの内容について十分、説明することが大切です
- ・ 購入補助金の申請手続きの方法や本人が申請手続きをすることもできることなど、お客様に対して十分に説明すること。
- ・ お客様から申請手数料を頂いて購入補助金の申請手続きを代行する場合は、申請手続きの内容や手数料の内訳等について明確にわかりやすく説明し、申請手数料を頂くことについて、お客様の了解を得ること。
- ・ お客様に対する上記対応の徹底について、社内における周知を図ること。