

AFTC Consumer Report Vol.23

コンシューマー・レポート -2012年3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、先日、福岡県及び宮城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。

- ・福岡県及び宮城県における「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)

福岡県及び宮城県における 「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、福岡県(平成23年11月15日)及び宮城県(同年12月21日)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等は次の通りです。

消費生活センター等から寄せられた主な意見

- ・新車の不具合については、購入時に原則修理対応となる旨を説明してほしい。
- ・契約のキャンセルに関するトラブルが多いので、契約成立時期や標準約款の内容について、更に周知活動を行ってほしい。
- ・車の機能や契約内容のことをきちんと丁寧に説明できる販売スタッフを養成してほしい。
- ・非会員とのトラブル相談への対応に苦慮しているため、非会員を減らす努力をしてほしい。

○福岡県及び宮城県それぞれの消費生活センター等と自動車業界団体間において、今後もより一層、相談対応に関する連携を図っていくことを確認して懇談会を終了した。

○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. 契約の成立時期等、契約の内容についてお客様に十分説明する。
2. 標準約款の内容について、営業スタッフへの教育を徹底する。
3. 販売時に、車両の品質について疑問の残ることのないよう説明する。
4. 関係団体は、標準約款の普及について一層の努力をする。
5. 団体に未加入の事業者については、団体への入会促進活動、会員店PRに一層の努力をする。

開催日時・出席者

1. 開催日時

<福岡>

平成 23年 11月15日(火) 10時00分～12時00分

於:ハイアットリージェンシー福岡 2階「オリーブ」

<宮城>

平成 23年 12月21日(水) 13時30分～16時00分

於:仙台ガーデンパレス 3階「コンベンションルーム」

2. 出席者

(1)消費生活センター等

<福岡>

福岡県消費生活センター、福岡市消費生活センター、久留米市消費生活センター、
北九州市消費生活センター

<宮城>

宮城県消費生活センター、仙台市消費生活センター、塩竈市消費生活センター、
名取市消費生活センター、大崎市消費生活センター

(2)各県自動車業界団体

<福岡>

一般社団法人 日本自動車販売協会連合会 福岡県支部

(社)全国軽自動車協会連合会 福岡県事務取扱所

(社)福岡県自動車整備振興会

(社)日本中古自動車販売協会連合会 福岡県支所

<宮城>

一般社団法人 日本自動車販売協会連合会 宮城県支部

(社)全国軽自動車協会連合会 宮城県事務取扱所

(社)宮城県自動車整備振興会

(社)日本中古自動車販売協会連合会 宮城県支所

(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