

AFTC Consumer Report Vol.24

コンシューマー・レポート -2012年4月-

「AFTC コンシューマー・レポート」は、公取協で受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、皆様に情報としてご提供しています。

トピックス

○最近、車購入の際に支払った、「次回車検時の法定費用(重量税、自賠責保険等)の前払い」に関する相談についてのトラブルが目につきます。消費者に注意を促すため、「公取協相談窓口からのお知らせ」に情報をアップいたしました。詳細については、下記リンクよりご確認ください。

公取協相談窓口からのお知らせ

「次回車検時の法定費用(重量税、自賠責保険等)の前払い」にご注意ください！

(詳細はこちら→http://www.aftc.or.jp/shohisha/info/info_201203.pdf)

・この問題に対するトラブル未然防止のための販売店の注意点について、次ページを参照ください。

□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)

「次回車検時の法定費用(重量税、自賠責保険等)の前払い」に関する相談

最近、公取協の相談室には、車の購入時に契約する「メンテナンスパック」を中途解約した場合の払戻しに関するトラブルや、次回車検時の法定費用(自動車重量税や自賠責保険等)の預かりに関する相談が目につきます。会員事業者の方々におかれましては、トラブル未然防止の観点から、下記の点に注意してください。

トラブル未然防止のための販売店の注意点

●お客様にメンテナンスパックの内容について十分、説明することが大切です。

・メンテナンスパックの内容(メンテナンス内容、対象期間等)、また途中解約した場合のメンテナンス費用の払戻し(解約金)や、その額に関する規定について、お客様に対して十分に説明すること

●次回車検時(例えば2年後)に必要な法定費用の前払いを消費者に求めることについては、たとえ違法性はないとしても、その必然性もないことから、適当ではないと思われれます。

・仮に、次回車検時に必要な法定費用を「預かった」場合であっても、そのユーザーからの車検依頼がなければ、法定費用を全額返還することが必要だと考えられます

●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