

AFTC コンシューマー・レポート

AFTC Consumer Report Vol.26

コンシューマー・レポート -2012年10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、6月20日、兵庫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。

- ・兵庫県における「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：03-5511-2111(代表)

兵庫県における 「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することにより、円滑な相談対応を図るため、平成24年6月20日、兵庫県において、「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、消費生活センター等から寄せられた主な意見及びこれに対する自動車業界団体からの説明は次のとおりです。

消費生活センター等から寄せられた主な意見

- ・新車の不具合がいつまでも直らないという相談が多い。販売店レベルで原因がわからないことがあるので、メーカーとしても、きちんと対応してほしい。（家電などではメーカーが対応してくれることが多いが、自動車の場合は「販売店任せ」という感じがする）
- ・中古車の高額なキャンセル料について、業界団体として歯止めをかけることはできないか。標準約款の使用を徹底すべきではないか。また、アウトサイダーに関する相談が多いので、会員化の促進を図ってほしい。
- ・買取りに関する相談が多い。買取店をまとめる業界団体はないのか。

自動車業界団体からの説明

- ・新車の不具合については、原因を特定することが最優先であり、メーカーとしても販売店と不具合情報を共有している。家電と違い、車は定期的なメンテナンスが不可欠であることから、その作業を行っている販売店が対応することが有効であると考えられる。
- ・業界団体としては、会員に対しては、自販連や中販連のモデル注文書の標準約款の採用を推奨している。また、中販連では新たに販売士制度を立ち上げるなど、会員店で購入するメリットをより明確にするための活動を行っている。また、アウトサイダーに対しては、業界団体への入会促進を強化していく。
- ・買取店をとりまとめている業界団体はない。業界としては、センター等と協力しながらユーザーへの注意喚起等を行っていくことが必要と考えている。

○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. 新車の不具合に関するトラブルについて

不具合の原因とともに、対応方法について、お客様に十分に説明すること。症状が確認できない場合には、お客様の協力のもと、発生時の状況を再現する等して症状を確認するための努力をするよう、営業スタッフへの教育を徹底する。

2. キャンセル料に関するトラブルについて

合理性を欠く損害金の請求については法的に認められていないことを周知すること。標準約款の普及・促進について、一層の努力をすること。

3. 団体に未加入の事業者への対応について

未加入事業者への入会促進活動を実施するとともに、会員店で購入することのメリットをPRする。

開催日時・出席者

1. 開催日時

平成24年6月20日(水) 13時30分～16時00分

於:兵庫県立健康生活科学研究所 生活科学総合センター

2. 出席者

(1)消費生活センター等

兵庫県生活科学総合センター、中播磨消費生活創造センター

姫路市消費生活センター、尼崎市立消費生活センター、あかし消費生活センター、芦屋市消費生活センター、伊丹市立消費生活センター、加古川市消費生活センター、西脇市消費生活センター、宝塚市消費生活センター、三木市消費生活苦情相談窓口、川西市消費生活センター、加西市消費生活相談窓口、丹波市消費生活センター、猪名川町消費生活相談窓口、稲美町消費生活相談窓口、播磨町消費生活相談コーナー、神崎郡消費生活中核センター、新温泉町消費生活相談室

(2)各県自動車業界団体

一般社団法人 日本自動車販売協会連合会 兵庫県支部

兵庫県軽自動車協会

一般社団法人 兵庫県自動車整備振興会

(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

一般社団法人 日本自動車工業会 消費者部会委員

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

(社) 自動車公正取引協議会