

## *AFTC Consumer Report Vol.31*

コンシューマー・レポート -2014年4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、1月24日、札幌地区において開催しました「消費生活センターと自動車業界団体との懇談会」の開催内容を紹介します。

- ・札幌地区における「消費生活センター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：一般社団法人 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)

## 札幌地区における 「消費生活センター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26年1月24日、札幌地区において、「消費生活センター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。

懇談会において消費生活センター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。

### 消費生活センターから寄せられた主な意見

- ・新車の相談については、納車後間もなく発生した不具合の場合でも、なぜ車両交換できないのか、修理対応では納得できないという相談が多い。販売店は、車両交換ではなく、なぜ修理対応となるのか、その理由をきちんと説明するようにしてほしい。
- ・新車、中古車ともに、キャンセルに関する相談も多い。中には契約成立前であるにもかかわらず、根拠のないキャンセル料を要求してくる販売店もある。契約成立時期についてもスタッフに徹底すべきだ。
- ・どこの業界団体にも属さない事業者に対する相談が目立つ。そのような事業者はセンターの話も聞かないことも多く対応に苦慮している。業界団体としても、加入は強制できないにしても、非会員事業者の団体加入の促進についてお願いしたい。

### 自動車業界団体からの説明

- ・新車の不具合については、修理による対応により、他の新車と比べて遜色のない状態に回復させることができること、及び、車両交換をする場合、登録に伴う費用(保険料、税金、登録諸費用等)の負担をどうするか等の問題が発生するため、修理により対応するのが原則である。これらのことを、販売店が説明できるよう、引き続き普及活動を行っていく旨を説明。
- ・キャンセル料については、自販連や中販連でモデル注文書の標準約款を推奨しており、この中で「損害金(通常生じる額に限る)」としている。合理性を欠く損害金の請求は、権利の濫用に当たると考えており、この約款の使用と内容の周知について、今後も引き続き取り組んでいく旨を説明。
- ・業界団体としては、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(中販連「販売士」等)を行っている、また、今後も、アウトサイダーに対して入会促進を強化していく旨を説明。
- ・今後も、消費生活センターとの連携を積極的にとり、懇談会も開催したい旨を説明。

○センター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. 車両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、対応方法やその結果等について、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は法的に認められないことを周知する。標準約款の普及・促進について、一層の努力をする。

### 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26年1月24日(金) 15時00分～17時00分

於：札幌アспенホテル

### 2. 出席者

#### (1)消費生活センター

北海道立消費生活センター、札幌市消費者センター、小樽・北しりべし消費者センター  
恵庭市消費生活相談窓口、江別市消費生活相談窓口

#### (2)札幌地区自動車業界団体

- (一社)日本自動車販売協会連合会 札幌支部
- (一社)全国軽自動車協会連合会 札幌事務取扱所
- (一社)札幌地方自動車整備振興会
- (一社)日本中古自動車販売協会連合会 札幌支部

#### (3) 中央団体

- (一社)日本自動車整備振興会連合会
- (一社)日本中古自動車販売協会連合会
- 日本自動車輸入組合
- (公財)自動車製造物責任相談センター
- (一社)自動車公正取引協議会