

AFTC Consumer Report Vol.33

コンシューマー・レポート -2014年12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、11月27日、長崎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。

- ・長崎県における「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：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)

長崎県における 「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11月27日、長崎県において、「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、中古車ともに、キャンセルに関する相談が多い。契約成立前にもかかわらず、販売店がキャンセルに応じないというケースがある。自販連・中販連の標準約款の契約成立時期について、再度周知徹底してほしい。また、標準約款の使用を義務付ける等の対応をお願いしたい。
- ・新車の不具合について、異音がする等、事象が確認できないようなケースでは、販売店の説明に消費者が納得しないことが多い。メーカーとしても販売店任せではなく、積極的に対応してほしい。
- ・中古車のトラブルについてセンターから販売店に連絡をしても、すぐ電話を切られる等、取り合ってもらえないケースがある。きちんと話し合いに応じるよう販売店のモラルアップをお願いしたい。

自動車業界団体からの説明

- ・契約については、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、成立時期について「現金の場合、①登録 ②注文による登録・架装・修理 ③納車、のいずれか早い日」としている。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。
- ・新車の不具合について、売買契約の相手先として、お客様の窓口対応は販売店が基本となっているが、メーカーとしても技術的な支援等、可能な協力を行っている旨を説明。
- ・中古車の不具合について、業界団体としては、会員店向けの研修会を通じて瑕疵担保責任等の法律的な考え方を周知するよう努めている。また、中販連では「販売士」という資格制度等を活用して販売店・販売員のスキルアップを目指している。こういった活動を継続することで、業界内のレベルアップを図るとともに、引き続き、アウトサイダーに対する入会促進を強化していく旨を説明。
- ・中古車の会員店とのトラブルについては、加盟団体に連絡があった場合、一度、販売店に確認をするような方法もとっている。業界団体としては、加盟店に対する研修等を通じて、法律的な知識の向上やモラルアップ等について、引き続き取り組んでいく旨を説明。

○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. キャンセルに関するトラブルについて

契約の成立時期について、再度周知徹底を図るとともに、標準約款の普及・促進について、一層の努力をする。

2. 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。

開催日時・出席者

1. 開催日時

平成26年11月27日(木) 13時30分～16時00分

於:ホテルセントヒル長崎

2. 出席者

(1)消費生活センター

長崎県消費生活センター、長崎市消費者センター、佐世保市消費生活センター、
大村市消費生活センター、

(2)長崎県自動車業界団体

(一社)日本自動車販売協会連合会 長崎県支部
(一社)全国軽自動車協会連合会 長崎事務取扱所
(一社)長崎県自動車整備振興会
(一社)日本中古自動車販売協会連合会 長崎県支所

(3) 中央団体

(一社)日本自動車販売協会連合会
(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
(一社)日本自動車工業会
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