

## *AFTC Consumer Report Vol.35*

コンシューマー・レポート -2015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、10月26日、香川県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。

- ・香川県における「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)

## 香川県における 「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27年10月26日、香川県において、「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

- ・新車の不具合について、消費者が不安になり、販売店が信用できなくなるケースがある（特に音、振動など、体感的なものの場合）。こういった状況では、問題の解決が難しくなるので、できるだけメーカーでも相談対応をしてもらえないか。
- ・新車・中古車ともに、契約内容の重要な部分については十分な説明をしてほしい。また、特に、中古車専門店では「仮契約」というような説明をして、契約の成立を早めるような商談をしているところもあるので、契約の成立時期について消費者に説明してほしい。
- ・車検を受けた直後に不具合が発生したとして整備業者とトラブルになるケースがある。検査や整備内容について、適切な説明をお願いしたい。
- ・業界団体未加入の業者でトラブルが多い。加入促進等により一層取り組んでほしい。

### 自動車業界団体からの説明

- ・新車の不具合について、売買契約の相手先として、お客様との対応は販売店が窓口となっているが、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。
- ・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、この注文書に沿って商談を進めている旨を説明。契約の成立時期についても約款に定められており、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。
- ・車検制度（ユーザー車検等含む）及び車検整備の内容、整備の契約の流れについて説明。また、工場の指定・認証制度についても説明をした上で、整備入庫時の説明等、事業者の対応向上に取り組んでいく旨を説明。
- ・現状では団体加入を義務付けることが難しいため、中古車専門店に対しては業界団体加入のメリットをPRするとともに、未加入業者に対しては今後とも加入促進を継続していく旨を説明。

○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. 契約内容に関するトラブルについて

新車・中古車の販売や整備の契約時に、契約内容や見積もりについて、お客様に十分に説明すること。また、お客様からキャンセルの意向を受けた時は、契約成立時期について不明確な回答をしないことを営業スタッフに周知徹底する。

### 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。

### 3. 団体に未加入の事業者への対応について

引き続き、未加入事業者への入会促進活動を実施するとともに、消費者に対しては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27年10月26日(月) 13時00分～15時30分

### 2. 出席者

#### (1)消費生活センター

香川県消費生活センター、高松市消費生活センター

#### (2)大阪府自動車業界団体

(一社)日本自動車販売協会連合会 香川県支部

(一社)全国軽自動車協会連合会 香川事務取扱所

(一社)香川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 香川県支所

#### (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

(一社)自動車公正取引協議会