

AFTC Consumer Report Vol.37

コンシューマー・レポート -2017年8月-

当協議会では、一般消費者から受付けたトラブル相談等の受付状況やトラブルの対応方法、消費者関連の事業等について、皆様に情報提供しています。

トピックス

●今回は、7月27日、岐阜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。

- ・岐阜県における「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

□お問合せ：03-5511-2111(代表)

岐阜県における 「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

当協議会は、各地区の消費生活センターと自動車業界団体との連携により消費者からの苦情・相談に円滑な対応を図ることを目的に、平成29年7月27日、岐阜県において、「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、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。

同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、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、商談時に十分な説明を受けずに契約を急がされたため、納得できずに不安感や不信感を抱くことになり、キャンセルを希望するケースがある。車両の品質や装備内容、保証内容など、消費者に十分な説明をして欲しい。特に、契約の成立時期、キャンセル料などについては、消費者が理解しやすいよう丁寧に説明して欲しい。
- 『違約金 10 万円』などと注文書に記載し、それを根拠に消費者に高額なキャンセル料を請求する販売店がある。販売店に対しては、消費者契約法等について周知を図って欲しい。
- 新車に不具合があると、消費者は車両交換やキャンセルを強く希望し、問題の解決が難しくなるケースがある。メーカーにおいて、もっと相談対応にかかわって欲しい。
- 業界団体に加入していない販売店でトラブル相談も寄せられる。そのような販売店の加入促進等に一層取り組んで欲しい。

自動車業界団体からの説明

- 販売店に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、販売店は注文書に沿って商談を進めている旨を説明。販売店には、研修会等において契約の成立時期など約款の内容、適切なお客様対応など周知を図っており、今後も引き続き取り組んでいく旨を説明。
- 販売店には、研修会等において実際の苦情や相談事例を基にトラブル対応の基本的な考え方やトラブル未然防止の考え方など周知を図っており、今後も引き続き取り組んでいく旨を説明。
- 新車に不具合が発生した場合、販売店がお客様の対応窓口となるが、メーカーとしても販売店への聞き取りや現車確認、技術的な支援等の協力を行っている旨を説明。
- 団体加入を義務付けることは難しいが、未加入の販売店には加入するメリットを PR するなど、今後も加入促進を継続していく旨を説明。

◆ 懇談会での意見交換を参考にし、次のような対応が必要と考えます。

1. 契約内容に関するトラブルについて

商談の際は契約内容など十分に説明し、お客様の理解を得てから契約すること。また、契約の成立時期など約款の内容について周知を図るとともに、業界団体が推奨する標準約款の一層の普及・促進を図ること。

2. 車両の不具合に関するトラブルについて

お客様から不具合の申し出があった際は、不具合をきちんと確認し、その原因や対応方法等について丁寧に説明すること。その際は、お客様の心情に十分に配慮した上で適切に対応することの周知を図ること。

3. 自動車団体に未加入の事業者への対応について

未加入事業者には、入会促進活動を継続して実施するとともに、消費者には会員店で購入することのメリットを積極的にPRすること。

開催日時・出席者

1. 開催日時

平成29年7月27日(木) 13時30分～16時30分

2. 出席者

(1) 消費生活センター

岐阜県県民生活相談センター、大垣市消費生活相談室、広域消費生活相談室(美濃加茂市)、可児市消費生活相談窓口

(2) 岐阜県自動車業界団体

- (一社)日本自動車販売協会連合会 岐阜県支部
- (一社)全国軽自動車協会連合会 岐阜県事務取扱所
- (一社)岐阜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 岐阜県支所

(3) 中央団体等

- (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
- (公社)自動車製造物責任相談センター
- (一社)日本自動車購入協会
- (一社)自動車公正取引協議会