

AFTC Consumer Report Vol.39

コンシューマー・レポート -2022年8月-

当協議会は、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等が発生した際の対応方法、また、消費者関連事業の内容等について、皆様に情報提供しています。

トピックス

- 7月14日、新潟市において開催しました「消費生活センターとの懇談会」の内容について紹介します。

開催日時・出席者

1. 開催日時

2022年7月14日(木) 13時30分～15時45分

2. 出席者

(1) 消費生活センター

- 新潟県消費生活センター
- 新潟市消費生活センター
- 長岡市消費生活センター
- 上越市消費生活センター

(2) 新潟県自動車業界団体

- 新潟県中古自動車販売協会(JU新潟)

(3) (一社)自動車公正取引協議会(公取協)

新潟県における「消費生活センターとの懇談会」について

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、新潟県において「消費生活センターとの懇談会」を開催いたしました。

懇談会では、消費生活センターと自動車業界団体(JU新潟、公取協)の連携による中古車の売買に関するトラブルの早期解決、未然防止のための対応等について意見交換を行いました。懇談会の内容は次のとおりです。

1. 公取協における活動について

- ▶ 公取協相談室は、消費者からの苦情・相談を受け付け、トラブル解決のためのアドバイス等を行っている。
また、受け付けた苦情・相談において、不当な価格表示等の表示上の問題や、販売対応の問題が見受けられる場合には、販売実態等に関する調査を行い、問題が認められた場合は、規約違反として措置を採るとともに、販売対応等について改善指導等を実施している。
- ▶ 昨年度の四輪車関係の相談については、例年同様、中古車の品質(不具合)に関する相談が一番多いが、価格が安価だったため商談に行ったところ、有償オプションを購入するように言われた、不必要な諸費用を請求された等不適切な販売対応に関する相談も寄せられている。
- ▶ 苦情相談の多い会員販売店を対象に広告表示や販売対応等の実態調査を実施したところ、広告表示や販売対応のいずれにも問題が認められたため、規約違反として措置を採るとともに、販売対応等について改善指導を実施した。
- ▶ 今後、不当な価格表示や消費者トラブルを未然に防止するため、中古車の販売価格(「支払総額」)の表示に関するルール変更を実施する予定である。

2. JU 新潟における活動について

- ▶ JU は、オークション事業を行っており、車両状態について適切なチェックを行うことで、市場で流通する中古車の品質等の管理に努めている。
- ▶ 小売の事業として、中古自動車販売士制度を導入、会員店の販売員を対象に研修や試験を行い、スキルアップや業界全体のレベルアップを図るとともに、お客様にとって安心・信頼のお店選びの目印とすべく、JU 適正販売店認定制度を導入している。

- ▶ 相談室を設置し、フリーダイヤルで消費者からの相談に対応している。相談受付は、複数の職員で対応できるようにしている。
- ▶ 昨年度は、キャンセルに関する相談が多く、最近では、「陸送費が高いのでキャンセルを申し出たが、応じてもらえない」等の相談が増加していると感じている。
- ▶ 会員店に関する相談が入った場合は、必要に応じて会員店に連絡し、事実確認を行うなどしている。
- ▶ ただし、広域に店舗展開している一部の会員店においては、県内の店舗で発生した苦情等に対応しないことから、本社(県外)に対応を求めるよう回答するケースがあるが、本社には相談窓口等もなく、対応を店舗任せにしているため、結果的に解決等につながらず、JU新潟として対応に苦慮するケースがある。

3. 消費生活センターとの意見交換について

(1) 販売時における説明について

消費生活センターからのご意見等

中古車売買は、クーリング・オフ制度の適用除外のため、販売時に消費者に契約内容等を十分に説明する必要があるが、センターには、ローン契約など契約時における説明が十分でないために生じるトラブルが多く寄せられている。販売店は、チェックシート等を用いて、重要な契約内容を消費者に理解させるよう対応してもらいたい。

JU 新潟からの説明

- ▶ 中古車は一台一台品質が異なるため、JU 新潟では、商談の際は、お客様に品質や販売条件などについて丁寧に説明するよう、会員に対し周知を図っている。
ローン契約の場合、特に若年層はローンに関する知識が乏しいことから、ローンを勧める際は、支払条件等についてより丁寧な説明が必要になると考える。
- ▶ JU 新潟では、各委員会における会員間の情報交換や、会員対象の研修会も定期的開催しているため、引き続き、このような問題も共有していきたい。

(2) リース契約について

消費生活センターからのご意見等

ローンを組むことができない消費者に対しリース契約を勧める場合があるようだが、リース契約の特徴(メリット・デメリット等)を教えてもらいたい。

JU 新潟・公取協からの説明

- ▶ 個人リースは、自分の乗りたいクルマを選択することができ、料金には税金や自賠責保険、金利手数料等も含まれるため、月々一定額の支払いで乗ることができる(現金購入と違い、一度に多くの資金は必要ない)。また、契約内容によっては、リース料に購入後のメンテナンス費用を含めることもできる。

- ▶ 一方、賃貸借契約のため、リース期間満了後も自分の所有物にはならないことや、原則中途解約はできないこと、契約内容によっては車両状態等により追加の支払いが発生する可能性があることに注意が必要となる。

(3) 成年年齢引き下げへの対応について

消費生活センターからのご意見等

成年年齢が18歳に引き下げられたが、18歳、19歳の消費者に販売する際、販売店はどのような対応を行っているのか教えてもらいたい。

JU 新潟からの説明

- ▶ JU 新潟では、これまでと同様に父母の同意を確認する等の対応をしていくこととしている。

(4) 消費者トラブルへの対応について

消費生活センターからのご意見等

会員販売店において消費者トラブルが発生した場合、どのような対応を行っているか教えてもらいたい。また、会員でない販売店の場合についても教えてもらいたい。消費生活センターには、業界団体に加入していない販売店でのトラブル相談も寄せられることから、そのような販売店の加入促進等にも一層取り組んで欲しい。

JU 新潟・公取協からの説明

- ▶ 公取協では、当事者間で解決を図るためのアドバイスを行っており、相手方である販売店が会員店であるかどうかに関係なく相談対応を実施している。また、苦情相談件数が多い販売店に対しては、広告表示や販売対応等に関する実態調査を行い、問題が認められた場合には、表示や販売対応について改善指導等を実施している。
- ▶ JU 新潟では、消費者からトラブル相談があった際の対応について一定のルールを設けており、会員店に対するトラブル相談の場合、会員店に連絡し事実確認を行う等の対応を実施している。
- ▶ 県内の店舗で発生した苦情等に適切に対応しない、広域に店舗展開している会員店に対しては、本社に対し、苦情等を受付ける専門窓口を設置し、苦情等を受付けることや、各店舗に苦情等が寄せられた場合は、苦情等の内容を会社として把握、一元管理できるようにし、速やか、かつ、適切に対応するよう求めていく。
- ▶ 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、今後も加入促進を行っていく。
- ▶ 消費者に対しては、JU や公取協会会員店で中古車を購入するメリット(優位性)を PR するための活動を引き続き行っていく。

4. 今後の対応等について

今回の懇談会を踏まえ、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。

- ▶ 今後も各地区自動車業界団体と連携して規約普及活動を実施し、適正な表示(情報提供)を推進するとともに、販売店対象の研修会等の際には、お客様に対する丁寧な説明等、適切な販売対応についても周知を図る。
- ▶ 関係法令の改正等が行われた際には、必要に応じて研修会を開催する等、適切な対応が行われるよう周知活動を実施する。
- ▶ 適正な表示や適切な販売対応を促進するとともに、消費者トラブルの未然防止を図るため、今後も苦情相談件数の多い販売店(非会員を含む)に対する実態調査を実施し、広告表示や販売対応、消費者からの苦情・相談等への対応に関する改善指導を行う。
- ▶ 消費者に対しては、会員店で中古車を購入するメリットをPRするための活動を継続して実施する。
- ▶ 各地区消費生活センターとの意見交換や情報交換を実施し、連携強化を図るとともに、各地区における円滑な相談対応を図るため、今後も消費生活センターとの懇談会を開催する。