

AFTC Consumer Report Vol.38

コンシューマー・レポート -2018年2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、1月22日、大阪府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。
- ・大阪府における「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)

大阪府における 「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30年1月22日、大阪府において、「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

- 消費者は、購入した新車に不具合があると、修理対応では納得せずに車両交換やキャンセルを強く希望するケースが見受けられる。また、販売店の対応に不信感を抱き、キャンセルを希望するケースも見受けられる。
- 消費者は、商談時に車両の品質や装備内容、保証内容などの契約内容、契約の成立時期、キャンセル料など十分に理解しないまま契約をしているケースがある。販売店には、消費者が理解しやすいよう丁寧に説明して欲しい。
- 高齢の父親が家族に相談なくクルマを契約するなど高齢者の売買契約に関する相談がある。高齢者への販売は家族に確認するなど配慮して欲しい。
- 業界団体に加入していない販売店でのトラブル相談は苦慮するケースがある。業界団体に加入していない販売店の加入促進に一層取り組んで欲しい。

自動車業界団体からの説明

- 新車の不具合については販売店が窓口となり対応することとなるが、販売店は不具合の状況を確認し、不具合の原因や修理方法を説明した上で修理対応をしている旨を説明。また、不具合の原因が特定できないような場合はメーカーに協力を仰ぎ対応している旨を説明。
- 販売店は、注文書に沿って商談を進めている旨を説明。また、自販連や中販連ではモデル注文書の約款を推奨し、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について周知を図っている旨を説明。
- 販売店は、高齢のお客様との商談の際には、担当者以外に店長等が同席していることや、家族に同席を求めたり自宅を訪問したりする等できるだけ家族と接触を持つようにしていることを説明。
- 中販連ではJU適正販売店や中古自動車販売士など差別化を図っている旨を説明。自動車団体に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. 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、不具合箇所をきちんと確認し、その原因や対応方法等について丁寧に説明すること。車両の品質に求めるお客様の期待は大きいものであることから、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。

2. 契約内容に関するトラブルについて

商談の際は、グレードやオプションなど契約内容を十分に説明し、お客様にご納得いただいた上で商談を進めるとともに、契約の際は、お客様と契約内容を確認した上で契約すること。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、自動車団体が推奨する標準約款の一層の普及・促進を図ること。

3. 自動車団体に未加入の事業者への対応について

未加入の販売店には、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30年1月22日(月) 14時00分～16時00分

2. 出席者

(1) 消費生活センター

大阪府消費生活センター、大阪市消費者センター、堺市立消費生活センター、豊中市立生活情報センターくらしかん、吹田市立消費生活センター、枚方市立消費生活センター、東大阪市立消費生活センター

(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 大阪府支部
(一社)全国軽自動車協会連合会 大阪事務取扱所
(一社)大阪府自動車整備振興会
(一社)日本中古自動車販売協会連合会 大阪府支所

(3) 中央団体等

(一社)日本自動車販売協会連合会
(一社)日本中古自動車販売協会連合会
(一社)自動車公正取引協議会