

## *AFTC Consumer Report Vol.27*

コンシューマー・レポート -2012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5日、福島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。

- ・福島県における「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：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)

## 福島県における 「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、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24年11月5日、福島県において、「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。

懇談会の席上において、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

- ・新車のトラブルについて、不具合に対してなぜ車両交換してくれないのか、という相談が多い。何故修理対応になるのか、販売店はきちんと説明すべき。
- ・中古車の納車直後の不具合についての相談が多い。車両の状態や整備等の情報はプライスボードに書かれてはいるが、商談に際してもきちんと説明をしたうえで契約するよう、販売店は心がけてほしい。
- ・契約のキャンセルの相談について、業界としてもトラブルを減らすよう努力をしてほしい。現状では、契約の成立時期について理解していない販売員も多いように感じる。
- ・アウトサイダーに関するトラブルは、どこに相談を持ちかけてよいかわからず、苦慮している。業界としては、アウトサイダーについてどのように考えているのか。

### 自動車業界団体からの説明

- ・新車の不具合については、修理による対応により、他の新車と比べて遜色のない状態に回復させることができること、及び、車両交換をする場合、登録に伴う費用(保険料、税金、登録諸費用等)の負担をどうするか等の問題が発生するため、修理により対応するのが原則である。これらのことを、販売店が説明できるよう、引き続き普及活動を行っていく旨を説明。
- ・中古車の車両状態の表示について、各会員に研修等で周知を図るなど徹底していくことを説明。
- ・契約の成立時期については、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、今後も引き続き普及活動を行っていく旨を説明。
- ・業界団体としては、会員店で購入するメリットをより明確にするための活動(中販連「販売士」等)を行っている、また、今後も、アウトサイダーに対しての入会促進を強化していく旨を説明。

○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. 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。

### 2. キャンセル料に関するトラブルについて

合理性を欠く損害金の請求は法的に認められないことを周知する。標準約款の普及・促進について、一層の努力をする。

### 3. 団体に未加入の事業者への対応について

未加入事業者への入会促進活動を実施するとともに、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24年11月5日(月) 13時30分～16時00分

於: 福島ビューホテル

### 2. 出席者

#### (1)消費生活センター

福島県消費生活センター、福島市消費生活センター、郡山市消費生活センター、  
いわき市消費生活センター、会津若松市消費生活センター、伊達市消費生活センター

#### (2)各県自動車業界団体

一般社団法人 日本自動車販売協会連合会 福島県支部

福島県軽自動車協会

(社)福島県自動車整備振興会

(社)日本中古自動車販売協会連合会 福島県支所

#### (3) 中央団体

一般社団法人 日本自動車工業会 消費者部会委員

(社)日本中古自動車販売協会連合会

日本自動車輸入組合

公益財団法人 日本自動車製造物責任相談センター

(社)自動車公正取引協議会