

AFTC Consumer Report Vol.20

コンシューマーレポート -2010年1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等を基にその内容を分析し、皆様に情報としてご提供しています。



トピックス

[トピックス詳細](#)

○今回は、先日、開催致しました「富山県消費生活センターと自動車業界団体との懇談会」の開催内容をご紹介します。

- ・「富山県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
- ・懇談会の概要

… 公取協では、消費者関連事業の一環として、各地区の消費生活センターとの連携の強化に取り組む等、様々な事業を行っています …

- 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：03-3265-7975（代表）

「富山県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

懇談会の開催内容

- 公取協では、全国の消費生活センターと連携した消費者からの苦情・相談への円滑な対応を図るため、消費生活センターとの懇談会や同相談員を対象とした研修会の開催等の連携強化活動を実施していますが、その一環として、平成21年12月14日に富山県において「富山県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、自動車関係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、富山県消費生活センターから自動車に関する相談受付状況、相談対応で苦慮する点、問題点等についてご説明頂いた後、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。
その際、消費生活センターから寄せられた主なご意見等をご紹介します。

消費生活センターから寄せられた主なご意見

- ・ 解約に関する相談では、契約の成立時期が業界のスタンダード（自販連や中販連のモデル約款）と異なるケースが多い。業界団体の会員店であれば、裏面約款の契約の成立時期は同一になるよう、団体による指導の徹底をお願いしたい。
- ・ 消費者への説明が不十分であるためトラブルに発展するケースがある。契約内容や品質等について、例えデメリットである内容であっても、消費者にしっかり説明することによりトラブルが防げるのではないか。
- ・ 販売店の対応に問題があると考えられるケースがある一方で、消費者側にも問題があるケースも見受けられる。
- ・ 契約の当事者双方が感情的になってトラブルになっているケース等では、センターから販売店に連絡をしても話し合いに応じてもらえないケースもあり、苦慮することがある。
- ・ ネットオークション、ネット通販におけるトラブルも見受けられる。

- 富山県消費生活センターと自動車関係団体間において、今後もより一層、相談対応に関する連携を図っていくことを確認して懇談会を終了しました。

- 消費生活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であると思われる。

自動車業界として必要な対応

- [1] 解約（キャンセル）に関するトラブルを防止するため、会員販売店は契約の成立時期やキャンセル料について、関係団体のモデル約款に沿った内容の約款を定め、これを注文書裏面約款として明確にする。
- [2] 解約（キャンセル）の申し出があった場合には、約款に基づき適切に対応する。
- [3] 関係団体は、会員販売店へのモデル約款の普及について一層の努力をする。
- [4] 販売後にトラブルになることのないよう、商談・契約の際には契約内容や車両状態等について、お客様に十分説明する。

懇談会の概要

懇談会の開催内容

「富山県消費生活センターと自動車業界団体との懇談会」

＜開催日＞

平成21年12月14日（月） 於：富山県県民共生センター

＜出席者＞

富山県消費生活センター

富山県自動車関係団体

- (社) 日本自動車販売協会連合会 富山県支部
- (社) 全国軽自動車協会連合会 富山県事務取扱所
- (社) 富山県自動車整備振興会
- (社) 日本中古自動車販売協会連合会 富山県支所

中央団体

- (社) 日本自動車販売協会連合会
- (社) 日本自動車整備振興会連合会
- (社) 日本中古自動車販売協会連合会
- 日本自動車輸入組合
- (財) 日本自動車製造物責任相談センター
- (社) 日本自動車工業会
- (社) 自動車公正取引協議会



(合計18名)