

## *AFTC Consumer Report Vol.34*

コンシューマー・レポート -2015年2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、1月27日、大阪府において開催しました「消費生活センター等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「消費生活センター等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

消費者関連グループ

□お問合せ：03-5511-2111(代表)

## 大阪府における 「消費生活センター等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27年1月27日、大阪府において、「消費生活センター等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・中古車ともに、契約時に車両の装備内容や諸費用等について、消費者が十分その内容を理解せずに契約が進むケースが見受けられる。契約前の丁寧な説明をお願いしたい。また、キャンセルの相談を受けることも多いため、契約の成立時期も説明するようにしてほしい。
- ・新車の不具合について、異音がする等、事象が確認できないようなケースでは、販売店の説明に消費者が納得しないことが多い。こういったケースでは、メーカーが積極的に支援することが必要ではないか。
- ・車検時の整備内容が消費者に上手く伝わらずにトラブルになるケースや、見積もりがない追加整備の実施による金銭トラブルなどが見受けられる。整備業者に対しては、見積もりや整備代金等、事前に十分な説明をお願いしたい。

### 自動車業界団体からの説明

- ・契約については、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、この注文書に沿って商談を進めている旨を説明。契約の成立時期についても約款に定められており、この約款の使用と内容の周知について、今後も引き続き取り組んでいく旨を説明。
- ・新車の不具合について、売買契約の相手先として、お客様の窓口対応は販売店が基本となっているが、メーカーとしても技術的な支援等、可能な協力を行っている旨を説明。
- ・車検制度及び車検整備の内容、請負契約の流れについて説明。また、事前の説明なく行われた追加整備等については、支払いを拒否する事も可能であることを伝えるとともに、整備入庫時の説明等、事業者の対応向上に取り組んでいく旨を説明。

○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. 契約内容に関するトラブルについて

新車・中古車の販売や整備の契約時に、契約内容や見積もりについて、お客様に十分に説明すること。また、お客様からキャンセルの意向を受けた時は、契約成立時期について不明確な回答をしないことを営業スタッフに周知徹底する。

### 2. 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、対応方法やその結果等について、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。

## 開催日時・出席者

### 1. 開催日時

平成27年1月27日(火) 13時00分～15時30分

於:大阪自動車販売店健康保険組合会館

### 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、東大阪市立消費生活センター、枚方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

(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  
日本自動車輸入組合  
(公財)自動車製造物責任相談センター  
(一社)自動車公正取引協議会