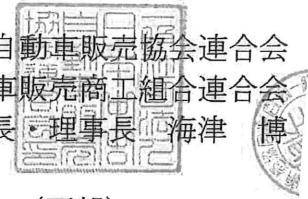


令和4年8月30日

株式会社ビッグモーター
代表取締役 兼重 宏行 殿

一般社団法人日本中古自動車販売協会連合会
日本中古自動車販売商工組合連合会
会長 理事長 海津 博



貴社お客様（消費者）相談窓口における適正対応のお願い（要望）

当連合会及び都道府県中古自動車販売協会（以下、各協会）では、中古自動車販売を主たる業とする企業の健全な発展に資するために、消費者の利益の保護を図ることを目的に消費者相談窓口を設置しており、令和3年度は約2,200件の相談を受け付けております。その内貴社の相談件数は、全体の約10%を占めており、消費者の利益保護の観点から貴社自身による消費者への誠実な対応が期待されます。また、貴社に関する消費者からの相談事案をみるに、貴社による消費者対応をより充実させる必要があるのではと思われる事案が散見されます（事案は別紙2参照）。

消費者庁「消費者志向経営の取組促進に関する検討会報告書」においては、消費者と企業の双方向の情報交換を求めており、事業者が丁寧で的確な情報発信・説明を行うことが消費者からの信頼感の醸成となる旨が示されています。

つきましては、貴社が消費者からの信頼を得ることは、自動車流通業界全体の信頼感を醸成することにもつながり必要不可欠であるため下記の要請をいたします。貴社におかれましては、本要望の趣旨をご理解いただき、早期に対応を図るようお願いいたします。また、本要望については、当会において公表することがあることを申し添えます。

なお、本要望について、今後どのような対応をされるのか、令和4年9月30日までに下記問い合わせ先まで書面にてご回答をお願いいたします。

記

要望事項

1. 貴社の本社電話受付によるお客様相談窓口を適正に設置し、お客様が容易に認識できるホームページ等に電話問い合わせ先を広く開示し、その相談に対する的確な対応に努めること。
2. 貴社の本社お客様相談窓口にて相談に真摯に対応し、企業としてお客様の要望・期待に迅速に応えること。
3. 貴社の従業員教育において、自動車売買等に関する法令等の知識を習得させ、かつ法令遵守を徹底させること。

以上

別紙1：要望理由

別紙2：消費者等から中販連及び各協会に寄せられた主な貴社の相談事案

問い合わせ先 一般社団法人日本中古自動車販売協会連合会

〒151-0053 東京都渋谷区代々木 3-25-3
TEL：03-5333-5881 / FAX：03-5333-5577
e-mail：jucda_info@jucda.or.jp

要望理由

1. 貴社の本社電話受付によるお客様相談窓口を適正に設置し、お客様が容易に認識できるホームページ等に電話問い合わせを広く開示し、その相談に対する的確な対応に努めることについて

現在（令和4年6月16日時点）貴社ホームページ上に表示されているお客様が相談することが可能な窓口は、URL「<https://www.bigmotor.co.jp/inquiry/>」の「お問合せ」受付フォーム（「<https://www.bigmotor.co.jp/policy/privacy.html>」に記載のある「個人情報・お客様相談室電話番号（0120-770-820）」では相談は受付けていない）となっていますが、メールでのトラブル相談の受付は記録として残すことができる有効な手段であるものの、一方では消費者と企業との双方向の情報交換を迅速に行うことが困難で、早期にトラブルを解決したい消費者の期待に応えているとはいえません。また、貴社の上記電話番号は相談を受付けていないにもかかわらず、相談の問合せ先であると錯誤させる記載といえます。

これでは消費者からの問合せに対して迅速かつ的確に対応ができる状態とはいえず、消費者とのコミュニケーションを深化させることは困難かと思われまますので、本社で一括管理ができる電話受け付けによるお客様相談窓口を設置し、お客様に対して電話番号を広く開示し、その相談に対する的確な対応に努めることを要望します。

2. 貴社の本社お客様相談窓口にて相談に真摯に対応し、企業としてお客様の要望・期待に迅速に応えることについて

中販連及び各協会では、お客様相談事案に対して早期解決に取り組んでいるところですが、各協会が相談事案の発生した貴社店舗及び本社に対して事実確認、助言及び指導の申入れを行っているものの、店舗は助言等を受付けず、本社においては速やかなコミュニケーションを取ることができる電話による相談窓口が無いことが常態化しており、消費者や各協会が本社へ相談の対応を要請した場合においても、当該店舗で対応するので本社は関与しない旨の回答であるとの報告があります。貴社で発生した苦情等の申し出にもかかわらず、貴社本社では消費者への対応をしていないとの声があり、貴社に対する消費者等から苦情等の申し出が中販連及び各協会に多数寄せられています。

こういった対応は、企業が行うべきお客様者への対応として誠実に対応しているとは言いがたいものがあると思料されます。お客様からの苦情等の申し出は、本社で一元管理する等して迅速かつ的確に対応することを要望します。

3. 貴社の従業員教育において、自動車売買等に関する法令等の知識を習得させ、かつ法令遵守を徹底させることについて

貴社のトラブル事案は、従業員の自動車売買等に関する法令等の知識不足、または法令遵守の優先度が低いことに起因していると思われまます。従業員が法令遵守を徹底できる環境があることでトラブル減少が期待でき、また、トラブルが発生しても迅速かつ適切な対応がなされることで顧客満足度を向上させることができます。

つきましては、従業員に対して売買に関する法令等の知識を体得させるための研修会等（各協会では、中古自動車販売士研修試験（<https://www.jucda.or.jp/hanbaishi/exam/>）参照）を実施していますので、希望する際は各協会へお問合せください。また、個別に研修会希望の場合は、自動車公正取引協議会 四輪業務部（03-5511-2111）を紹介し、企業として関係法令等を遵守徹底することを要望します。

消費者等から中販連及び各協会に寄せられた主な貴社の相談事案
(相談者等から聞き取った内容等を記載)

1. 中古車の見積もりをもらった後、検討するために帰宅したいと伝えたところ、数時間店舗から出させてもらえず、注文書に署名するまで帰ることができなかった。
2. 注文書に署名した数時間後に契約を取消したい旨の申し入れをしたが、取消しは不可とのこと。また、仮に取消すにせよ平均的な損害額（消費者契約法9条1号参照）を大幅に超えると思われる違約金の支払いを要求された。
3. 保証付きの中古車を店舗で納車後、帰宅する途中に保証の範囲で修理可能である車両の不具合が発生したが、保証対象外であると主張され取り合ってもらえなかった。
4. 見積もりを提示され契約をしたが、その後に当初の希望グレードではなかったことに気が付いて取り消しを申し入れたが、受付てもらえなかった。
5. 広告に掲載されていた中古車を購入したが、広告とは異なる装備だったので契約通りの装備にするよう要請したが受付てもらえなかった。契約の解除を申し入れたが、これも拒否され、相場での買取りなら可能と言われた。
6. 整備付きの車両を購入したが、整備が不十分（契約通り実施されていない）と思われる車両が納車された。
7. 購入後のオイル交換については無料で実施してもらえるとのことと契約したが、その後一方的にオイル交換無料の約束を反故にされた。
8. クレジットが通らなかったためキャンセルを申し入れたが、キャンセルはできないと言われた。契約が成立していないにもかかわらず、キャンセル規定がないことを理由に「キャンセルはできない、キャンセルするならばキャンセル料を支払え」と強く主張された。
9. 車両購入時に「乗るだけ安心パック」に加入し、今迄点検入庫してきたが、購入時の店長が異動になり別の店長へ変わってから「安心パックの加入履歴がなく加入証は当時の担当者が勝手に作成したものなので無効だ。会社の指示で今までの点検費用(約4万円)を請求する。」と言われた。
10. 店舗へ指導要請をしたが「権限が無く従えないので、本社へ申し入れて欲しい」と言われた。本社へ要請したところ「現場が解決することなので当該店舗へ申入れするように」と言われたらいまわしになった。
11. 本社の相談受付の電話番号を教えて欲しい（貴社ホームページ「<https://www.bigmotor.co.jp/policy/privacy.html>」に表示されている「個人情報・お客様相談室電話番号(0120-770-820)」へ連絡しても相談は受付てもらえない状況となっている。なお、当該番号の対応者からは、相談についてはメールお問合せフォーム（「<https://www.bigmotor.co.jp/inquiry/>」）で受け付けているとの回答があった。。

令和4年9月15日

一般社団法人日本中古自動車販売協会連合会
日本中古自動車販売商工組合連合会
会長・理事長 海津 博 殿

東京都港区六本木 6-10-1
株式会社ビッグモーター
営業本部 石橋 光国

貴社お客様（消費者）相談窓口における適正対応のお願い（要望）に対するご連絡

平素より格別のお引き立てを賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、貴連合会より送付された令和4年8月30日付文書「貴社お客様（消費者）相談窓口における適正対応のお願い（要望）」（以下「要望書」といいます。）の内容について、以下のとおりご連絡いたします。

要望事項1について

要望書には、当社お客様相談室において、相談を受け付けていないとの記載があります。この点につきまして、お客様相談室で受電したものについては、原則その場で受付をおこない、相談内容について、個々に経緯などを含めお客様のご主張を確認し、適切に対応をしております。

しかしながら、お客様から貴連合会に対し、お客様相談室で受付されていないと解される内容の問い合わせが入っているため、当社においてお客様相談室の対応につきまして、継続して指導をして参ります。

要望事項2について

当社お客様相談室およびその他方法におけるお客様からの相談につきましては、随時内容を確認したうえで、都度迅速な対応および解決を図っております。

しかしながら、要望事項1と同様、お客様より貴連合会に対し意見が寄せられているため、相談が入った際には、個々の諸事情を配慮したうえで、都度適切な対応に努めてまいります。

要望事項3について

実際のトラブル事例などを挙げて、当社従業員における自動車売買等にかかる知識および法令等の教育を継続して、トラブルの減少およびトラブルにかかる迅速な対応に努め、顧客満足度の向上を図ってまいります。

以上

令和4年9月21日

株式会社ビッグモーター
営業本部長 石橋 光国 殿

一般社団法人日本中古自動車販売協会連合会
日本中古自動車販売商工組合連合会

貴社お客様（消費者）相談窓口についての確認事項

先般、ご回答いただいた「貴社お客様（消費者）相談窓口における適正対応のお願い（要望）に対するご連絡」について下記確認をしたく、ご回答をお願いいたします。

記

確認事項

1. 貴社の①「本社お客様相談室の電話番号」及び②「当該番号掲載URL」をご教示願います。
また、本社以外の相談窓口も設置している場合は、その電話番号及び掲載URLについてもご教示願います。
なお、ご教示いただいた電話番号及びURLについては、都道府県JU協会、自動車公正取引協議会、国民生活センター等の関係団体へ案内させていただきます。
2. 貴社が受電されているお客様相談室について、一般の消費者等がホームページ等にて当該電話番号を容易に認知できない場合は、表示されていないことと同じであると解されますので、お客様相談室の電話番号であることが容易に認知できるように改善をいただきたく、よろしく願います。
3. 貴社の本社お客様相談室にて受けた相談事案に対して対応が適切ではなかった場合、JU協会に対して、営業本部の立場の石橋様をご紹介してよろしいでしょうか。
JU協会の相談担当者は、貴社のお客様相談対応に苦慮している状況ですので、貴社お客様相談室での対応が適切ではなかった場合における、貴社のしかるべき責任者様を紹介させていただきたくよろしく願います。

以上

経 済 産 業 省

20230317製局第1号
令和5年3月22日

一般社団法人日本中古自動車販売協会連合会
会長 海津 博 殿

経済産業省製造産業局長 山下 隆



中古自動車の買取り等に関する消費者トラブルへの対応について

標記について、令和5年3月22日付けで、独立行政法人国民生活センターより「増加する中古自動車の売却トラブルー強引な勧誘やキャンセル妨害もー」が公表されました。

同公表資料においては、消費者被害を未然に防止し、中古車の買取り等が適正に行われるための更なる取組の推進について、貴団体及び事業者に対して要望されております。また、経済産業省としても、業界の適正化に向けた取組について要望を頂いております。

貴団体におかれては、当該要望を踏まえ、下記のとおり業界の適正化に向けた取組を推進いただくよう、お願いいたします。

記

必要に応じ関係機関と連携しながら、中古車の買取り等に関する消費者トラブルの状況を整理するとともに、トラブルの回避に向けた今後の対応について検討の上、経済産業省に報告すること。