

令和5年7月26日

株式会社ビッグモーター
代表取締役 和泉 伸二 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

貴社におけるお客様（消費者）に対する適正対応の再要請について

令和4年8月30日付当連合会発信文書「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）」にて貴社に対して要請をし、これに対し令和4年9月15日付の貴社回答文書「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）」に対するご連絡のとおり回答を受けました（別添参照）。

ところが、令和4年度の当連合会及び都道府県協会の消費者相談窓口における相談件数2,570件のうち貴社相談件数は277件となり昨年変わらず10%を超えている状況で、当連合会及び都道府県協会での相談受付内容によると、貴社の本社消費者相談室が機能していない状況が続いています。

また、令和5年7月18日付で貴社が発信された「当社板金部門における不適切な請求問題に関するお詫びとご報告」及び「特別調査委員会の報告書の内容」、並びに「昨今の関連した各種報道内容」からは、適切な組織対応がなされているとはいえない状況です。こうした貴社の対応は、貴社のみならず自動車流通業界全体の安心・信頼の失墜につながり、消費者をはじめとする関連する企業等に対して多大な悪影響を与えることとなります。

つきましては、経済産業省からの消費者トラブルへの対応についての要請等（別添参照）も踏まえ、改めて下記のとおり要請いたしますので、貴社におかれましては、本趣旨をご理解いただき、早期に全店舗（全社）において対応を図るよう強く要請するとともに、今後の具体的な対応策について令和5年8月10日までに下記へ書面にて回答をいただきますようお願いいたします。

なお、本要請及び貴社の回答については、公表する可能性があることを申し添えます。

記

1. 貴社の本社お客様相談窓口となる電話問い合わせ先について、お客様が容易に認知できるホームページ等に広く開示すること。
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. 貴社の役員を含む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

- 別添：・令和4年8月30日付【当連合会発信】「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）」
・令和4年9月15日付【貴社発信】「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
・令和4年9月21日付【当連合会発信】「貴社お客様（消費者）相談窓口について

の確認事項」(本件に対し貴社から書面回答無し)

- ・令和5年3月22日付【経済産業省発信】「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」

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