

令和5年8月18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 様

株式会社ビッグモーター
代表取締役 和 泉 伸 二

お客様(消費者)に対する適正対応の再要請についてのご回答

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。

貴連合会よりご要請のありました令和5年7月26日付「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」（以下「本再要請」といいます。）において要請された事項につき、弊社の対応を下記のとおりご報告致します。なお、本再要請について、本来8月10日までにご報告すべきであったところ、ご報告が遅れましたこと、伏してお詫び申し上げます。

記

1. ご要請事項 1. について

弊社のお客様相談窓口となる電話問い合わせ先として、従前より開設していたメールでの問い合わせに加え、コールセンターを設置し、その旨を弊社ホームページ¹において開示致しました。

2. ご要請事項 2. について

弊社のお客様相談窓口における責任者として、コールセンター統括次長 大森孝宏を任命し、相談案件の進捗管理を行い、細部まで対応できるように、本部・役員間での共有をし、迅速に対応致します。

3. ご要請事項 3. について

貴連合会より令和4年9月21日にご指摘を受けて以降、一般社団法人日本自動車購入協会のコンプライアンス研修を、令和5年4月より店長に対して実施しております。本日現在、全259店舗中95人の店長がコンプライアンス研修を受講しております。未受講の店長に対しては、9月にコンプライアンス研修の受講を予定しております。

¹ <https://www.bigmotor.co.jp/>

また、中古自動車販売士の研修試験に関しては、受験資格を充たす者は全員受験を予定しております。実務経験年数が1年未満の者等受験資格を充たさない者については、9月にコンプライアンスについての社内研修の受講を予定しております。

以 上