平成２８年１０月

【自動車教習所のシステムは複雑、

　　　十分に説明を受けてから契約しましょう】

＜相談＞

教習料の手頃さやインターネット（ＳＮＳ）経由で教習予約できるなどの利便性から自動車教習所を選んで入校したが、忙しくて思うように教習を受けることができなかった。そのうち余裕ができたのでＳＮＳで予約をしようとしたら、繁忙期で当面予約は受けられないと返事があり、教習が進まないまま在籍期間が過ぎてしまった。

　このまま教習を継続するには、再入所料が必要と言われた。納得できない。

<アドバイス>

相談者と教習所の双方から聞き取りをした結果、必要な情報が十分に相談者に伝わっていなかったことが分かりました。

このトラブルのポイントは、①コースや料金によって繁忙期などの予約の優先順位が異なること、②道路交通法施行規則で定められた教習期間（９~~ヶ~~月）を超えた場合は再入所手続きが必要になることの２点について、教習所側の説明と相談者側の理解が十分でなかったことにあります。ＳＮＳによるコミュニケーションは便利な半面、対面での説明に比べて情報のやりとりが簡素になりがちで、結果的に必要な情報が消費者に伝わらない場合があり、注意が必要です。

　この事例では、消費者センターから教習所に対してあらためて必要な説明を対面で行うことを提案しました。教習所側は説明不足を認めて、教習所のシステム全般、特に、繁忙期の教習予約受け付けの考え方~~等~~などを詳しく説明し、相談者側もこの説明を受けて「教習所のシステムを安易に考えていた、今回の説明で理解できたので教習所のシステムに従って契約を履行する」ということで解決に至りました。

教習課程が教習所で大きく異なることはありません。高額な教習料が必要ですので、今の生活の中で必要な時間が取れるかなどを考慮し、教習所のシステムを理解した上で契約しましょう。