

**AFTC  
Consumer Report**

2005 vol.1  
2005 vol.2  
2005 vol.3  
2005 vol.4  
2006 vol.5  
2006 vol.6  
2006 vol.7

資料編

アーカイブ

vol.1～vol.12

レポートをプリント

レポート TOP

HOME

## AFTC Consumer Report vol.3 2005.9.

- ・ 今回のvol.3では、平成17年7月度の相談受付状況（「新車関係」「中古車関係」）をお届けします。
- ・ 今回の「トピックス」では、新車関係の「契約・取引方法」に関するトラブルの中から特徴のある内容をピックアップしてご紹介します。

**I. トピックス:「契約・取引方法」に関するトラブル**

1. [「メーカーオプション発注ミス」によるトラブル](#)
2. [「旧モデル」である旨を説明しないで販売](#)

**II. 主な相談内容について**

1. 新車関係の相談内容
  - 1) [「品質・機能」に関する相談内容](#)
  - 2) [「契約・取引方法」に関する相談](#) ⇒ 今月の「トピックス」を参照
  - 3) [「キャンセル」に関する相談](#)
2. 中古車関係の相談内容
  - 1) [「品質・機能」に関する相談](#)
  - 2) [「契約・取引方法」に関する相談](#)
  - 3) [「諸費用」に関する相談](#)

**III. 資料のページ**

1. [7月度の相談受付状況](#)
2. [新車関係の相談内容](#)
3. [中古車関係の相談内容](#)

● [レポートトップへ戻る](#)

**AFTC  
Consumer Report**

2005 vol.1  
 2005 vol.2  
 2005 vol.3  
 2005 vol.4  
 2006 vol.5  
 2006 vol.6  
 2006 vol.7

## 資料編

アーカイブ

vol.1～vol.12

レポートをプリント

レポート TOP

HOME

[今月のコンシューマーレポート目次へ](#)
**I.トピックス:「契約・取引方法」に関するトラブル**
**1.「メーカーオプション発注ミス」によるトラブル**
**1) 相談内容（一般消費者からの相談）**

契約の際、メーカーオプションのオーディオ仕様のクルマを注文した。ところが後日、納車されたクルマはメーカーオプションのオーディオがついていない標準仕様のクルマだった。販売店に確認を求めたところ、販売担当者が注文書作成時にオーダー記号を間違えていたことが判明。もちろん当方は間違いに気がつかなかった。販売店によると、メーカーオプションのオーディオは後付けできないとのことなので販売店に車両交換を申し出たところ、登録済を理由に買い取りによる値落ち分の半額にあたる40万円を負担してほしいと言われた。しかし、今回の仕様違いによる車両本体価格の価格差は10万円なので、納得がいかない。

**2) 問題点**

販売店のオーダーミスでお客様の注文通りのクルマを納車できず、また、後付けによる対応も困難というような場合、お客様からの車両交換の申し出には応じる必要があります。また、このケースのように登録済を理由に買い取り扱いで対応することは慎む必要があります。

**3) トラブル未然防止のためのポイント**

**・最近、多彩なメーカーオプションを設定するケースが増えていますので、お客様の注文内容に間違いがないか確認を徹底して下さい**

**2.「旧モデル」である旨を説明しないで販売**
**1) 相談内容（一般消費者からの相談）**

平成17年2月に購入。購入したクルマはグリーン税制「新☆☆☆」の特例措置が受けられるとのことであったが、6月になって、購入したクルマ

マは昨年「新☆☆☆☆」の認定車になっているという話を知人から聞いたため販売店に確認したところ、確かに昨年の8月から「新☆☆☆☆」認定車に切り替わっていることがわかった。

販売店は「新☆☆☆」か「新☆☆☆☆」について説明する義務はないものの申し訳なかったということで、若干の値引きはしてくれたが、当方としては「新☆☆☆☆」のクルマに車両交換して欲しい。

※「新☆☆☆」、「新☆☆☆☆」は国土交通省の低排出ガス認定車

## 2) 問題点

昨年8月の仕様変更に伴い、「新☆☆☆☆」が新モデル、「新☆☆☆」は旧モデルとなっていました。しかし、販売店はお客様との商談の際、旧モデルである「新☆☆☆」のクルマを、あたかも現行モデルであるかのように説明し、契約を取り交わしていたようです。

したがって、たとえ新車であっても旧モデルである旨をお客様に説明して販売していませんので、お客様の車両交換の申し出には応じる必要があります。

## 3) トラブル未然防止のためのポイント

**・仕様変更後に変更前のクルマ（旧モデル）を販売する際には、お客様に十分、説明すること。広告等においても説明が必要です。**

[今月のコンシューマーレポート目次へ](#)

**AFTC  
 Consumer Report**

 2005 vol.1  
 2005 vol.2  
 2005 vol.3  
 2005 vol.4  
 2006 vol.5  
 2006 vol.6  
 2006 vol.7

[今月のコンシューマーレポート目次へ](#)
**II. 主な相談内容について**
**1. 新車関係の相談内容**
**1) 「品質・機能」に関する相談内容**

トラブルの発生時期を見ると、納車後3ヶ月以内に発生しているケースが約45%を占めています

⇒納車前の点検を十分に行い、トラブルを未然に防ぐことが重要です

1. 納車されたクルマを確認したところ、右フロントフェンダーとドアの塗装が本来、パールホワイトであるべきものがパールではなく、グレーのシミ状になっていて、塗装のタレも見つかった。販売店も不具合を認め、全塗装するというが納得いかない。車両交換して欲しい。

⇒販売店も塗装の不具合を認めているのであれば、まずは修理により対応することが基本です。修理した結果、塗装の不具合が直っているか確認し、問題がなければクルマを受け取るべきです。

**2) 「契約・取引方法」に関する相談 [⇒今月の「トピックス」を参照](#)**
**3) 「キャンセル」に関する相談**

キャンセルの可否について不適切な説明をしているケースが見受けられます  
 ⇒契約の成立時期に基づき、キャンセルの可否を判断することが重要です

1. 父親が販売店と注文書を取り交わしてきたが、家族でもう少し検討したいので販売店にキャンセルを申し出たところ、クルマの場合はクーリングオフ制度がないのでキャンセルはできないと言われた。

⇒たしかにクーリングオフは適用除外されていますが、このケースは現金販売の契約で、注文書の裏面約款の契約の成立時期から、まだ契約成立前であると考えられます。したがって、キャンセルは可能です。

**2. 中古車関係の相談内容**
**1) 「品質・機能」に関する相談内容**

資料編

アーカイブ

vol.1～vol.12

レポートをプリント

レポート TOP

HOME

**たとえ現状販売であっても、販売時に要整備箇所を表示・説明していなかった場合には、無償修理に応じる必要があります**

- 1.現状販売（整備なし・保証なし）で購入。1ヵ月後、別の整備事業者に車検整備を依頼したところ、マフラーに穴が空いているので、このままでは車検に通らないとの指摘を受けた。販売店に対応を求めたところ、現状販売を理由に対応してくれない。

⇒たとえ現状販売であっても、販売の際に「要整備箇所」に該当する不具合があり、その内容について購入者に説明していなかった場合には、販売店は「売主の瑕疵担保責任」を負うことになります。このケースでは、マフラーの穴は販売時に既に空いていたと考えられるため、販売店は無償修理に応じる等の対応が必要です。

## 2) 「契約・取引方法」に関する相談

**一旦、登録（届出）した車両はたとえ未使用であっても中古車として販売する必要があります**

- 1.「新車の軽自動車はどこよりも安い」という広告を見て販売店に出向き、広告の軽自動車を購入した。ところが納車後よく確認したところ、1ヶ月前に既に届け出がされているクルマであることがわかった。税金が自賠責保険も新車と同じようにとられているが、おかしくないか。

⇒このケースでは、一旦、届け出しているクルマなので「新車」ではなく、「中古車」として販売することになります。このクルマを「新車」として広告することは表示上、問題となります。また、税金、自賠責保険等についても、中古車を販売する上で実際に必要な金額のみをお客様に請求しなければなりません

## 3) 「諸費用」に関する相談

**平成17年1月から「使用済自動車に係る自動車重量税の廃車還付制度」がはじまっています**

**⇒自動車リサイクル法の施行に基づき、使用済自動車の解体・永久抹消登録時に還付申請することにより、重量税が還付されます**

- 1.重量税が還付される制度ができたが、これに伴い、中古車小売販売時にお客様から自賠責保険の未経過相当額と同様に、重量税も月割りの未経過相当額を請求しても問題はないか？（販売店からの相談）

⇒重量税の還付制度が始まりましたが、これはあくまで自動車が使用済となった後に、自動車リサイクル法に基づいてリサイクル（解体）された場合に限って最終所有者に還付されるものであるため、自賠責保険のように前使用者に未経過相当額を返すという考え方はできないことになります。したがって、既に納税した重量税をお客様に月割りの相当額として請求することはできません。

[今月のコンシューマーレポート目次へ](#)

発行：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 cons-dantai@afc.or.jp