

**AFTC
Consumer Report**

2005 vol.1
2005 vol.2
2005 vol.3
2005 vol.4
2006 vol.5
2006 vol.6
2006 vol.7
2007 vol.8
2007 vol.9
2007 vol.10

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.10 2007.7.

- ・「AFTC コンシューマー・レポート」は、公取協で受け付けた相談等を基にその内容を分析し、皆様に情報としてご提供しています。
- ・今回は、新車・中古車関係のトラブルをご紹介します。

1. 新車関係

[「契約・取引方法」に関するトラブル](#)[⇒「勝手に新車を購入したことにされていた」ケース](#)

2. 中古車関係

[「修復歴」に関するトラブル](#)[⇒「修復歴『無』の中古車を購入したが、修復歴『有』であることがわかった」ケース](#)[「新車保証」の継承に関するトラブル](#)[⇒「新車保証の継承ができると聞いていたのにできなかった」ケース](#)●[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
2007 vol.8
2007 vol.9
2007 vol.10

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](#)

1. 「契約・取引方法」に関するトラブル 「勝手に新車を購入したことにされていた」ケース

1) 相談内容（一般消費者からの相談）

身に覚えのない軽自動車税の納税通知書が届いたので市の税務課に確認したところ、昨年12月に新車の軽自動車を購入（届出）したことであった。更にメーカーから新車点検の案内のDMが届いたのでディーラーに問い合わせたところ、当初は単純ミスとの説明であったが、その後、ディーラーから謝罪があった。ディーラーによると、営業担当者が勝手に新車の届出をしていたが、クルマは既に他の販売業者に転売されているとのことであった。しかし、顧客情報を使って住民票を取り、勝手に届出をしたことは問題である。

2) 問題点

- ・営業担当者がお客様の情報を勝手に使って新車の届出をしていた点

3) 相談への対応

事実確認の結果、ディーラーの担当者が販売台数を稼ぐために、お客様の情報を勝手に使って新車の届出をしていたことがわかりました。このような営業担当者の行為は当然、問題があります。

<会員事業者の注意点>

● 次の点に注意してください

1. お客様の情報を勝手に使って届け出をするなど、販売会社として、あってはならない行為です。
2. このようなことが起きないように、社内で徹底すること。

2. 「修復歴」に関するトラブル 「修復歴『無』の中古車を購入したが、修復歴『有』であることがわかった」 ケース

1) 相談内容（一般消費者からの相談）

販売店の店頭で、プライスボードに修復歴「無」の表示のある中古車を購入した。3ヵ月後に近所の修理工場にクルマを持ち込んだ際に修復歴があることを指摘された。査定協会で査定をしてもらったところ修復歴「有」で、事故減価額は10万円であることがわかった。販売店に対してキャンセルを申し出たが、現状販売を理由に全く対応してもらえない。どのように対応すれば良いか。

2) 問題点

- ・ 修復歴「無」と表示（説明）していたが、実際には修復歴「有」であった点
- ・ 販売店が現状販売（保証なし・整備なし）を理由に対応しない点

3) 相談への対応

購入したクルマに修復歴があるにもかかわらず、修復歴「無」と表示（説明）されていたことにより、そのことを知らずに購入していたわけですから、相談者にとっては錯誤無効（その事実を知っていたら購入しなかった）に該当し、キャンセルすることが可能であると考えられます。この場合、現状販売であることは関係ありません。

<会員事業者の注意点>

● 次の点に注意してください

1. 修復歴がないかどうか、仕入・入庫時に必ずチェックすること。
2. 展示車のプライスボードには修復歴の有無を必ず表示すること。
3. 修復歴「有」の場合には、コンディションノート等により修復した部位を必ず表示すること。
4. 修復歴に該当する部位に損傷がある車両は、修復した上で修復歴車として表示すること。

【自動車公正競争規約との関係】

「修復歴があるにもかかわらず、その旨を表示しないことにより、修復歴

がないかのように誤認されるおそれのある表示をしてはならない。

【規約第14条第6号】

3. 「新車保証」の継承に関するトラブル 「新車保証の継承ができると聞いていたのにできなかった」ケース

1) 相談内容（一般消費者からの相談）

年式の新しい中古車を購入。クルマは3年間のメーカーの新車保証期間内であり、販売店の担当者にも新車保証の継承手続きが可能であると聞いていた。納車後、クルマをディーラーに持ち込んで保証継承手続きを申し出たところ、保証書がないので保証継承手続きはできないと言われた。どのように対応すれば良いか。

2) 問題点

- ・販売店が新車保証書の有無を確認していなかった点
- ・販売店が新車保証の継承手続きができると説明していた点

3) 相談への対応

一般的にはメーカーの新車保証の対象期間内にある中古車であれば、新車保証継承することができますが、このクルマは何らかの理由により、当初からメーカーの新車保証が付されていなかったことがわかりました。しかし、販売店にはメーカーの新車保証の継承ができる旨の説明を受けていたわけですから、販売店の説明内容に問題があったこととなります。メーカーの新車保証にかえて販売店の保証をつけてもらう等、販売店に対応を求めて話し合うことが考えられます。

<会員事業者の注意点>

● 次の点に注意してください

1. メーカーの新車保証期間が残っている中古車を販売する場合は、保証書の有無及び保証継承が可能かどうか等を確認すること。
2. 「保証つき」として製造業者の保証をつける場合は、保証継承のための定期点検整備費用を販売価格に含めて表示すること。
3. なお、「保証なし」の場合において「新車保証継承を受けることができる旨」を表示する場合は、「保証継承のための定期点検整備費用が必要で

ある旨」を表示すること。
※この場合は「保証つき」と表示することはできません。

【自動車公正競争規約との関係】

「保証つき」とは、販売業者の保証又は製造業者の保証（新車保証継承のための定期点検整備費用を含む）が販売価格に含まれ、保証書が付いているものをいう

【施行規則第11条】

[今月のコンシューマーレポート目次へ](#)