

- ・「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、前回のレポートvol.12に引き続き、平成18年度の相談受付状況を基に、四輪・新車関係の「キャンセル」に関するトラブルの内容を分析し、トラブルの発生状況や問題点、そして会員事業者へのトラブルの未然防止のポイント及び消費者へのアドバイス等をご紹介します。

[平成18年度の相談受付状況についてはこちらをクリック](#)

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

四輪・新車関係の「キャンセル」に関する相談内容から
[四輪車関係の苦情・相談受付状況はこちら](#)

I. [「キャンセル」に関する相談内容の分析](#)

1. [相談・トラブルの発生時期・目的](#)
2. [相談・トラブルの発生原因](#)

II. [「キャンセル」に関する相談内容](#)

1. [「契約成立前のキャンセル」](#)
2. [「契約成立後のキャンセル」](#)

III. [「キャンセル」に関するトラブルの未然防止のためのポイント（会員事業者へのアドバイス）](#)

1. [お客様への対応は慎重に行うこと](#)
2. [契約が成立しているか確認すること](#)
3. [キャンセル料の請求は慎重に](#)

IV. [「契約」及び「キャンセル」する際のポイント（消費者へのアドバイス）](#)

1. [契約する際の注意点](#)
2. [キャンセルする際のアドバイス](#)

●[レポートトップへ戻る](#)

I. 「キャンセル」に関する相談内容の分析

1 相談・トラブルの発生時期・目的

「キャンセル」に関する相談（143件）の中で「消費者からの申し出」によるものは129件で約90%を占めている。この「消費者からの申し出」について相談・トラブルの発生時期をみると、「申し込み後（契約成立前）」が約71%、「契約成立後」が約21%という状況である。【表1】

また、相談の目的は「対応方法を知りたい」が約76%という状況である。

【表2】

※契約の成立時期については下記【参考】を参照

資料編

アーカイブ

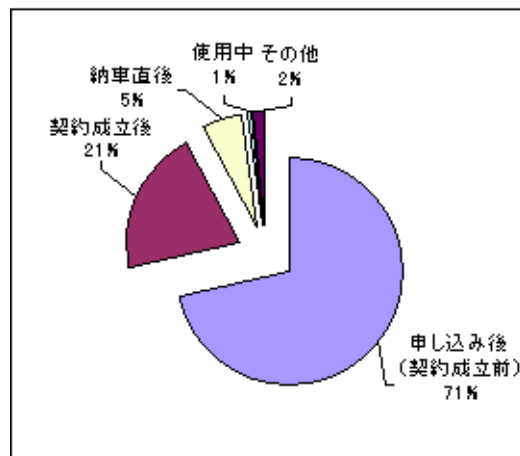
vol.1～vol.12

レポートをプリント

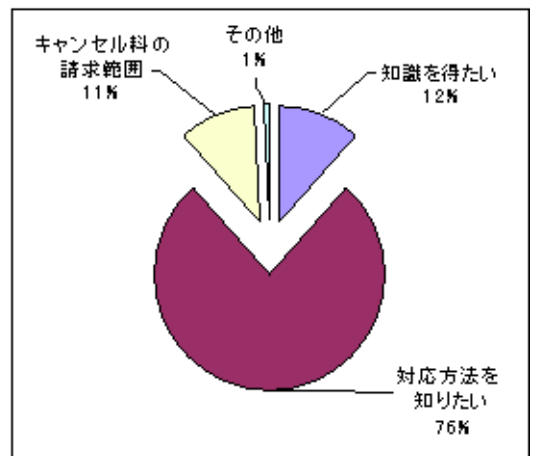
レポート TOP

HOME

【表1: 相談・トラブルの発生時期】



【表2: 相談の目的】



●相談・トラブル発生状況のポイント●

1. 相談・トラブルの発生状況

消費者からキャンセルを申し出ているケースが約90%

- ・・・申し込み後、他に条件の良いクルマを見つけたのでキャンセルを申し出た

2. 相談・トラブルの発生時期

申し込み後（契約成立前）の相談・トラブル⇒約70%【表1】

- ・・・申し込みはしたものの、まだ契約は成立していない状況

現金・自社割賦

1)この注文による契約の成立日は、下記各号のいずれか早い日とします。

1. 自動車の登録がなされた日
 2. OSS代行申請の場合、甲（販売会社）が登録情報処理機関に最終譲渡人を通知した日
 3. OSS本人申請の場合、甲が乙（注文者）に車台番号を通知した日
 4. 注文により甲が改造、架装、修理に着手した日
 5. 甲が乙に自動車を引き渡した日
- ※注文請書を交付した場合は交付時点となります

クレジット

2)割賦購入あっせん契約（割賦購入あっせん業者と購入者の契約をいう）の場合には、その契約の定めるところによるものとします。

信販会社が販売店に承諾の通知をした時

【自動車販売金融会社協議会標準契約約款】

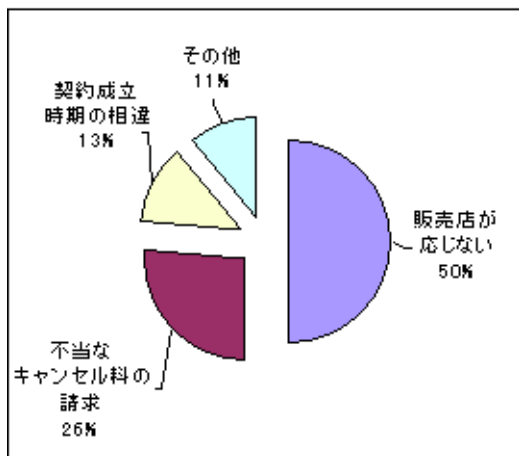
販売店が信販会社に立替払契約の申し込みをした時（ただし、信販会社が立替払に応じない時は、売買契約も立替払契約の申し込み時に溯って不成立となる。）

【（社）日本クレジット産業協会標準約款】

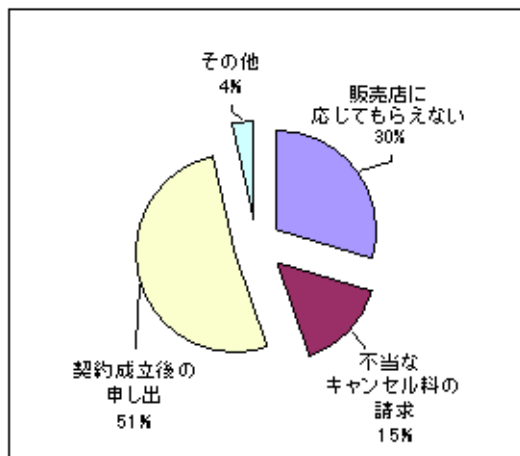
2 相談・トラブルの発生原因

消費者からキャンセルを申し出ているケースについて、相談・トラブルの発生原因を発生時期別に見ると、契約成立前では「販売店が応じない」が約50%、「不当なキャンセル料の請求」が約26%という状況である。【表3】
契約成立後では「契約成立後の申し出」に関する相談が約51%、「販売店に应诉してもらえない」が約30%、「不当なキャンセル料の請求」が約15%という状況である。【表4】

【表3:相談・トラブルの発生原因(契約成立前)】



【表4:相談・トラブルの発生原因(契約成立後)】



●相談・トラブル発生原因のポイント●

1.契約成立前の相談・トラブル

⇒契約成立前なのでキャンセルは可能であるにもかかわらず、販売店がキャンセルに応じない・不当なキャンセル料を請求したことが原因⇒約76%【表3】

- ・・・注文書に署名捺印したのでキャンセルはできないと言われた
- ・・・車両代金の〇〇%のキャンセル料が必要と言われた

2.契約成立後の相談・トラブル

⇒契約成立後のキャンセルの申し出となるため、一方的にキャンセルすることは難しいと考えられるもの（「契約成立後の申し出」）

⇒約51%【表4】

- ・・・登録済、納車直前であるが都合でキャンセルしたい

[今月のコンシューマーレポート目次へ](#)

II. 「キャンセル」に関する相談内容

1. 「契約成立前のキャンセル」

1) 相談内容（一般消費者からの相談）

現金で新車を購入する申し込みをしたが、帰宅してよく考えたところ、予算がオーバーしてしまうので翌日キャンセルを申し出た。しかし販売店から、既にメーカーに発注したので契約は成立しており、キャンセルはできないと言われた。本当にキャンセルできないものなのか。

2) 問題点

メーカーへの発注により契約成立を主張してキャンセルに応じない点

3) 相談への対応

キャンセルの申し出が注文書を取り交わした翌日ですので、当然、登録はまだ行われていません。したがって、契約はまだ成立していませんのでキャンセルは可能であると考えられます。なお、販売店が車庫証明等の手続きを進めていた場合には、手続きにかかった費用をお客様が負担することになります。

〈会員事業者の注意点〉

- ・メーカーへの新車の発注手続きは契約の成立要件になりません（自販連標準約款を確認）
- ・契約成立前であれば、お客様からのキャンセルの申し出に応じる必要があります

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

2. 「契約成立後のキャンセル」

1) 相談内容（一般消費者からの相談）

現金で新車を購入する申し込みをしていたが、納車直前になって、他に条件の良いクルマが見つかったので販売店にキャンセルを申し出た。しかし、販売店から登録済みであるため契約は成立しており、キャンセルには応じられないと言われた。キャンセルはできないものなのか。

2) 問題点

契約成立後にキャンセルを申し出ている点

3) 相談への対応

登録が済んでいることから契約は成立しています。したがって、お客様から一方的にキャンセルすることはできません。キャンセルするには販売店と話し合いをして、キャンセルに応じてもらう必要があります。なお、その際、販売店はお客様にキャンセル料を提示するのが一般的です。

〈会員事業者の注意点〉

- ・キャンセルに応じる場合にはキャンセル料について検討
- ・キャンセル料は合理的な額であること

[今月のコンシューマーレポート目次へ](#)

Ⅲ. 「キャンセル」に関するトラブルの未然防止のためのポイント
(会員事業者へのアドバイス)

1) お客様への対応は慎重に行うこと

1. お客様からのキャンセルの申し出があった際に、「自動車はクーリングオフの適用がないのでキャンセルはできません」と説明しているケースが見受けられます。
2. お客様からキャンセルの申し出があったことを社内に報告せず、担当者ひとりの判断によりお客様に不適切な対応をしているケースも見受けられます。

キャンセルへの対応について社内への報告・確認が必要



お客様への適切な対応

2) 契約が成立しているか確認すること

1. 「注文書への署名捺印」、「メーカーへの発注」等を理由に契約成立を主張して、お客様のキャンセルの申し出に応じないケースが見受けられます。

注文書裏面約款の契約の成立時期を確認



成立前であればキャンセルに応じて対応

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

3) キャンセル料の請求は慎重に

1. 契約成立前であるにもかかわらず、お客様にキャンセルを思い留まって頂くために「〇〇万円のキャンセル料が必要」と説明しているケースも見受けられます。
2. 契約成立後にお客様からキャンセルの申し出があった場合に、キャンセルに応じる条件として「車両代金の20%」等の高額なキャンセル料を請求しているケースが見受けられます。

契約の成立前後によってキャンセル料の請求範囲が異なる



**成立前であれば実損金
成立後であれば合理的な額**

[今月のコンシューマーレポート目次へ](#)

IV. 「契約」及び「キャンセル」する際のポイント (消費者へのアドバイス)

1) 契約する際の注意点

キャンセルすることのないよう、十分慎重に検討した上で契約することが大切です

キャンセルの理由：

1. 気が変わる…
⇒申し込み後に、他のクルマにしたくなったというケースも見受けられます
2. 別の店で買いたい…
⇒他店で更に良い条件が出たのでそちらで買いたいというケースも見受けられます
3. 支払い困難…
⇒購入資金を用立てることができなくなったというケースも見受けられます

【ポイント】

- ・衝動的に契約することがないように十分、注意しましょう
- ・念のために、契約の成立時期やキャンセルについて担当者に確認しておきましょう

2) キャンセルする際のアドバイス

できるだけ早く販売店にキャンセルを伝えることが大切です

1. キャンセルの申し出
⇒キャンセルしたい旨を、きちっと伝えることが大切です
2. キャンセルが可能な時期
⇒契約成立前であれば、一方的なキャンセルの申し出であっても可能
⇒契約成立後の場合には、販売店と話し合いをしてキャンセルに応じてもらう必要があります
3. キャンセル料
⇒契約成立前であれば、キャンセル料は車庫証明費用等の実損金

【ポイント】

- ・キャンセルする際、販売店に出向くなどして直接、担当者にキャンセルをお願いすることも、スムーズに話を進める上で重要です

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