

**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.5 2006.3.

- ・「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。
- ・今回のvol.5の「トピックス」では、中古車関係の「高額な諸費用」に関するトラブルをご紹介します。

I. トピックス:「高額な諸費用」に関するトラブル1. 「高額な諸費用を請求された」ケース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」に関する内容
- 2) 「契約・取引関係」に関する内容
- 3) 「キャンセル」に関する内容

## 2. 中古車関係の相談内容

- 1) 「品質・機能」に関する内容
- 2) 「契約・取引方法」に関する内容
- 3) 「諸費用・税金」に関する相談

III. 資料のページ

1. 平成18年1年度の相談受付状況
2. 平成18年1年度の新車関係の相談内容
3. 平成18年1年度の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:「高額な諸費用」に関するトラブル

## 1.「高額な諸費用を請求された」ケース

## 1) 相談内容 (一般消費者からの相談)

中古車雑誌で現金販売価格が10万円という格安の中古車を見つけ、販売店に出向いて商談をしたところ、車両代金・税金の他に諸費用として30万円必要と言われた。内訳を尋ねたところ、登録に伴う諸費用20万円と点検・クリーニング等の納車準備費用10万円と言うだけで、明確な説明がない。本当にこのように高額な諸費用がかかるものなのか？

## 2) 問題点

- ・ 高額な諸費用の請求
- ・ 諸費用の内容について明確な説明がない点

## 3) 相談者へのアドバイス

- ・ 諸費用は、登録に伴う諸手続きや納車等の業務を購入者に代わって販売店が行うための費用です。また、その額については、各販売店が時間当たりの人件費と業務に要する行動時間を基に算定していますので、販売店毎に額が異なります。
- ・ したがって、諸費用の額について高い安いは一概に言えませんが、諸費用の内容については販売店に詳しい説明を求め、十分、納得した上で契約することが大切です。
- ・ また、点検、クリーニング等の「納車準備費用」については、本来、車両価格に含まれているべきものであるため、支払う必要はないものと考えられます。

## 未然防止のためには…

中古車を購入する際には、車両代金の他、税金、諸費用等が必要になります。したがって、購入の検討をする際には、車両本体の価格だけでなく、諸費用等を含めた支払い総額で比較することも大切です。

## ○トラブル未然防止のための販売店へのアドバイス

1. 諸費用を一括請求することは、お客様にわかりづらいため、誤解をまねくことにもなりかねません。「登録」、「納車」等の項目毎に区分して費用をお客様に明示するとともに、必要に応じて費用の算定根拠等についてお客様に説明し、了解を求めることが大切です。
2. 納車前の点検やクリーニング等は、販売店が中古車を納車する際に当然行う作業であり、本来、それらの費用については車両価格に含めておくべきものです。

[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（一般消費者からの相談）**

**「展示車を納車された…」に関するトラブルが見受けられます  
 ⇒販売店は車両の品質に問題がないか納車準備の際に十分、確認することが重要です**

1. 納車されたクルマを確認したところ、ドアの金具 4 カ所と荷台のドア部にサビが出ていた。さらに、ダッシュボードの中から「展示車両〇月〇日」と記載のある書類が見つかった。このようなクルマには乗りたくない。車両交換できるか。

⇒一般的に展示車であっても他の新車と品質上の相違がなければ、新車として納めることに問題はないと考えられますが、このケースではサビが発生している等、品質上に問題があります。このような場合には原則、販売店に修理等の対応を求めることになります。

なお、車両交換については、販売店との話し合いによるものと考えられます。

**2) 「契約・取引方法」に関する相談（一般消費者からの相談）**

**「納車された新車が長期在庫車だった…」に関するトラブルも見受けられません**

1. ディーラーから数カ月の在庫車両と聞き、多少の値引き上乗せを条件に契約した。ところが、納車されたクルマの車台番号やタイヤの製造年数から、かなり以前からの在庫車であると思われたためディーラーに申し出たところ、10カ月以上の在庫車であることを認めた。

⇒長期在庫車であっても、他の新車と品質上の相違がなければ新車として納めることに問題はないと考えられます。しかしながら、このケースでは「数カ月の在庫車」と説明しておきながら実際には1年近い在庫車でしたので、販売店の説明内容には問題があります。

**3) 「キャンセル」に関する相談（一般消費者からの相談）**

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

**「契約成立後のキャンセルの申し出」に関するトラブルも見受けられます**  
⇒注文書裏面約款により契約の成立時期を説明し、お客様と話し合うことが重要です

1. 「お買い得フェア」の最終日ということで気持ちが焦り、ナビ、エアロパーツ等を安い価格で装着してもらうことを条件に契約。しかし考え直し、4日後にキャンセルを申し出たところ、ディーラーオプション装着済を理由にキャンセル料として27万円を請求された。

⇒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によると「購入者の注文による改造・架装・修理に着手した日」となっていることから、オプション類が装着済であるならば、契約は成立していると考えられます。この場合、一方的にキャンセルすることはできません。

キャンセルせざるを得ない場合には、販売店とキャンセル料の額などについて話し合いをして、双方合意の上でキャンセルすることになります。

## 2.中古車関係の相談内容

### 1) 「品質・機能」に関する相談（一般消費者からの相談）

**「通信販売による車両の不具合」に関するトラブルが見受けられます**  
⇒通信販売の際には車両の品質等について、お客様に十分、説明することが重要です

1. インターネットでクルマを探し、通信販売で購入。程度は良好で1カ月の保証つきとの説明であったが、実際に届いた車両は走行（距離数）不明、ドアロック不良、エアコン不良、エンジン始動不良の不具合があった。近くの整備工場で見てもらったところ、とても乗れる状態ではないと言われた。販売店に返品を申し出たが、買い取り扱いになると言われた。

⇒販売の際、不具合（隠れた瑕疵）について購入者に説明していなかった場合には、民法の「売主の瑕疵担保責任」により、販売店に無償修理を要求することができます。

また、走行（距離数）不明であることを購入者に説明していなかった場合には民法の「錯誤無効」によりキャンセルを求めることも可能であると考えられます。

### 2) 「契約・取引方法」に関する相談（一般消費者からの相談）

**「年式違い」に関するトラブルが見受けられます**  
⇒現車確認はもちろん、プライスボードや雑誌広告等の記載内容にも注意が必要です

1. 中古車雑誌を見て97年式のクルマを通信販売で購入。納車後、近くの

整備工場で見てもらったところ、95年式であると指摘された。雑誌に97年式と表示しているのは問題ではないか。

⇒95年式の中古車を雑誌に「97年式」と表示し、その表示内容に基づいてお客様と契約したのであれば販売店には問題があります。契約書の年式の記載内容も確認した上で、販売店に「年式違い」による対応を求めることになります。対応方法としては、年式違いによる価格差の補償やキャンセルなどが考えられます。

### 3) 「諸費用・税金」に関する相談（一般消費者からの相談）

**「車検残があるのに重量税を請求された」に関するトラブルが見受けられます**

**⇒重量税を月割りの相当額としてお客様に請求することはできません**

- 1.車検残がある中古車を契約（ローン契約）。ローン会社の承認が下りた後で契約書に重量税が計上されていることに気がついた。販売店に重量税の支払いは不要ではないかと申し出たが応じてもらえない。

⇒重量税は中古車を販売する時点で車検期限が切れている車両など、納税義務が発生しているものを除き請求されることはありません。また、重量税には未経過相当額という考え方はありませんので、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もできません。

[今月のコンシューマーレポート目次へ](#)