

AFTC Consumer Report Vol.15

コンシューマー・レポート -2008年11月-



「AFTC コンシューマー・レポート」は、公取協で受け付けた消費者からの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。

トピックス

[トピックス詳細 >>](#)

○今回のトピックスは、中古車の「修復歴」に関するトラブルをご紹介します

「修復歴のある中古車を〔修復歴なし〕として販売してしまった」 (販売店からの相談)

最近、修復歴に関する相談が増加しています。

トラブルの内容としては、「修復歴車とは知らずに購入してしまった」という一般消費者からの相談の他、「修復歴があることに気付かずにお客様に販売してしまった」という販売店からの相談も見受けられます。

今回は販売店から相談があったケースをご紹介します。

●その他の相談事例

- ・新車の品質・機能に関するトラブル …… 「納車時にキズが見つかった」 [詳細 >>](#)
- ・中古車の品質・機能に関するトラブル …… 「納車直後にクルマが動かなくなってしまった」 [詳細 >>](#)

- 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
- お問合せ：03-3265-7975（代表）

● 中古車の「修復歴」に関するトラブル**「修復歴のある中古車を「修復歴なし」として販売してしまった」
(販売店からの相談)****(1) 販売店からの相談内容**

2年前に「修復歴なし」でお客様に販売した。先日、お客様が買取り査定に出したところ、車体後部に修復歴があるとの指摘を受け、当方に苦情が入った。現車を確認したところ、やはり修復歴があることが判明した。また、クルマはオークション仕入れで評価点が付いていたため、当方では修復歴について十分に確認していなかったこともわかった。お客様からキャンセルによる全額返金の申し出があったが、どのように対応すれば良いか相談したい。

(2) トラブルの発生原因・問題点

- ・オークションで評価点が付いていたため、入庫時に車両状態を十分にチェックしていない
- ・修復歴があることに気が付かずに「修復歴なし」として販売

(3) 公取協から販売店へのアドバイス

修復歴があることに気が付かずに「修復歴なし」として販売したことについては当然、販売店に責任がありますし、また、お客様には大変なご迷惑をお掛けしたことになります。今後の対応については、お客様が主張されているキャンセルによる全額返金に応じる方法もあります。しかし、それではあまりにも負担が大き過ぎるということであれば、修復歴車であってもクルマそのものに不具合がなく、お客様も特に問題もなく普通にクルマを使用されていたのであれば、その3年間の使用料についてお客様と話し合いをして、費用負担をお願いすることも考えられます。また、お客さまがクルマに乗り続けたいということであれば、修復歴ありによる価値落ち分を負担して対応する方法も考えられますが、いずれにしても、誠意をもってお客様と話し合いをする必要があります。

トラブル未然防止のための販売店の注意点

- 車両の仕入れ・展示の際には、次の点に注意して下さい

- (1) 仕入れ車両に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】

● 新車の「品質・機能」に関するトラブル

「納車時にキズが見つかった」
(一般消費者からの相談)

(1) 消費者からの相談内容

新車を購入したのだが、納車時、後部ドアのノブ下にキズがあることがわかった。販売店は修理をして直すと言い、さらに5万円分のオプションか値引きをしようと言っているが、納得がいかない。車両交換はできないものなのか知りたい。

(2) トラブルの発生原因・問題点

- ・ 納車前点検等におけるキズの見落とし
- ・ 新車にキズがあることに気が付かないまま納車

(3) 公取協から消費者へのアドバイス

新車を購入したにもかかわらず、納車されたクルマにキズがあったので車両交換を希望されていますが、車両交換を行った場合、税金や登録費用等の負担、交換されたクルマが中古車になることによる価値の低下等の経済的負担の問題が発生することから、キズを修理することによって、他の新車と比べて遜色のない品質(中等の品質)に回復できるのであれば、車両交換ではなく、修理により対応することになります。まずは販売店に修理をしてもらい、キズがきちんと直っているか確認することが良いでしょう。

● 中古車の「品質・機能」に関するトラブル

「納車直後にクルマが動かなくなりました」
(一般消費者からの相談)

(1) 消費者からの相談内容

現状販売(保証なし・整備なし)で契約し、後日、店頭で納車を受けた。ところが、販売店を出て30分もしないうちにエンストしてしまい、とりあえず近くの整備工場に運んでもらった。整備工場によると、オイル漏れによりエンジンオイルが不足し、エンジンが焼きついたことが原因であるとのことであった。納車直後の不具合なので、契約を解除してクルマを返したい。

(2) トラブルの発生原因・問題点

- ・ 仕入時、納車前点検等におけるエンジン不具合の見落とし
- ・ 納車直後(30分後)にエンジンの不具合が発生

(3) 公取協から消費者へのアドバイス

納車直後にエンストが発生したわけですから、納車される以前からエンジンにオイル漏れ等の不具合があったと考えられます。この場合、例え「現状販売」で保証がなくても、民法の瑕疵担保責任の考え方に基づいて、販売店に無償修理を求めることが可能です。また、修理が不可能な場合には契約を解除する権利が認められています。したがって、販売店に無償修理を求めることが良いでしょう。