

2021年版

お客様相談対応 ハンドブック

はじめに

- このハンドブックは、2020年4月に施行された改正民法を踏まえ作成した『消費者相談対応マニュアル2021年版』のコンパクト版です。より手軽に携帯できるように作成いたしました。
- 当協議会消費者相談室に寄せられる苦情・相談の中でも代表的な事例をピックアップし、苦情・相談が寄せられた際の関係法令を踏まえた適切な対応及びトラブルを発生させないための対応の考え方をまとめています。
- よりお客様目線に立った販売、お客様相談対応の手引きとして、本ハンドブックを活用いただければ幸いです。

新車関係

「キャンセル」に関するトラブル

- ・現金払いで注文書に署名・捺印をいただいた後、キャンセルを求められた…………… 5
- ・新車登録後、キャンセルを求められた…………… 6
- ・未成年お客様の父親からキャンセルを求められた… 8
- ・高齢お客様の家族からキャンセルを求められた…… 9

「契約内容との相違」に関するトラブル

- ・注文を受けたメーカーオプションを付けずに納車してしまった…………… 10
- ・「ボディカラーがイメージと違うのでキャンセルしたい」と言われた…………… 11

「車両の不具合」に関するトラブル

- ・「納車直後にエンストするようなクルマはキャンセルしたい」と言われた…………… 12
- ・「故障原因がわからず不安なので乗りたくない」と言われた…………… 13
- ・「不具合は解消されたが不安なので乗りたくない」と言われた…………… 14
- ・「リコール対象車は不安なのでキャンセルしたい」と言われた…………… 15
- ・再修理の際に代車を提供するように求められた…………… 16

「カタログ表示との相違」に関するトラブル

- ・「カタログ上の燃費と異なる」と言われた…………… 17

「展示車」に関するトラブル

- ・展示車であることを理由に車両交換を求められた… 18

Contents

「モデルチェンジ」に関するトラブル

- ・「納車 1 ヶ月後にモデルチェンジがあったので
新型車に交換してほしい」と言われた …… 19

「付帯費用」に関するトラブル

- ・『納車費用』のカットを求められた …… 20

中古車関係

「キャンセル」に関するトラブル

- ・現金払いで注文書に署名・捺印をいただいた後、
キャンセルを求められた …… 21
- ・オートオークションで仕入れた中古車のキャンセルを
求められた …… 22
- ・移転登録後、お客様からキャンセルを求められた …… 23

「契約条件変更」に関するトラブル

- ・『下取車あり』から『なし』の契約に変更を求められた 24
- ・事故で下取車の状態が変わってしまった …… 25

「契約内容との相違」に関するトラブル

- ・車検整備に着手したところ追加整備が発生したので、
その分の費用を請求したい …… 26
- ・『運転支援機能付き』として販売したが
「運転支援機能が搭載されていない」と言われた …… 27
- ・現車確認のための『陸送費』を請求したら
苦情を受けた …… 28
- ・「メーカー保証継承できないと言われ販売店保証付きで
購入したが、保証継承できるとわかったので、
販売店保証を解約してほしい」と言われた …… 29

「車両の不具合」に関するトラブル

- ・納車直後に不具合が発生、無償修理を求められた …… 30

- ・ネット販売したお客様から「画像には写って
いない大きなキズがある」と言われた …… 32
- ・「保証付なのに有償修理になるのはおかしい」
と苦情を受けた …… 33
- ・保証期間内に修理が完了しなかった不具合について、
保証期間経過後に無償修理を求められた …… 35
- ・『冠水車』と伝えずに販売してしまった …… 36

「走行距離・修復歴」に関するトラブル

- ・『走行メーター改ざん歴車』と伝えずに販売してしまった 37
- ・『修復歴車』と伝えずに販売してしまった …… 39

「付帯費用」に関するトラブル

- ・下取車の名義変更のため『下取車手続代行費用』を
請求したら苦情を受けた …… 41
- ・『納車準備費用』や『納車整備費用』を請求したら苦情
を受けた …… 41

「広告表示」に関するトラブル

- ・『整備別途 5 万円』と表示しているが
『整備なし』で販売するよう求められた …… 43
- ・『保証なし・整備なし』の販売価格を表示しているが
『整備パック』の購入が必要と伝えたところ苦情を受けた
…… 44
- ・「車両価格は安いのに『諸費用』が高過ぎる」と
苦情を受けた …… 45

下取・買取関係

「下取・買取」に関するトラブル

- ・下取車に『修復歴』があることがわかったので、
減額を求めたい …… 46



現金払いで注文書に署名・捺印をいただいた後、キャンセルを求められた

注文書への署名・捺印だけでは契約は成立していないため、キャンセルには応じる必要があります

※自販連の注文書裏面約款による



CHECK!

- ① 自販連の注文書裏面約款では、『登録』、『販売店による改造、架装、修理』、『引渡し』のうち、いずれか早い日に契約が成立するとしています。注文書を作成し、署名・捺印いただいたとしても、それで契約が成立しているわけではありません。
- ② 契約成立前の場合、お客様も販売店も原則として自由にキャンセルできます。お客様からキャンセルを求められた場合には、これに応じる必要があります。
- ③ 販売店は車庫証明手続き等にかかった実費をキャンセル料（損害金）として請求することができます。

トラブル未然防止のポイント

キャンセル回避のための不適切な説明はやめましょう

契約成立前にもかかわらず、「メーカー発注」や「注文書への署名・捺印」を理由に、販売店がキャンセルに応じないケースが見受けられます。このような誤った説明はやめましょう。

メーカーに車両を発注したのでもうキャンセルはできません。



関連 消費者相談対応マニュアル P8



新車登録後、キャンセルを求められた

登録により契約は成立しているため、キャンセルに応じるかどうかは販売店が決めることができます

※自販連の注文書裏面約款による



CHECK!

- ① 登録により契約は成立していると考えられます。
- ② 契約成立後の場合、販売店は原則としてキャンセルに応じる義務はありません。応じる場合は、その条件をお客様に提示し、双方が合意することにより契約を解除（キャンセル）することになります。
- ③ 販売店はキャンセルに応じる条件として、キャンセル料についてお客様と取り決めることになります。
- ④ 自動車の値下がりによる損害が発生していれば、それを含めた実損金を請求することも考えられます。

トラブル未然防止のポイント

合理性を欠く損害金の請求はできません！

契約成立後であっても、合理性を欠く損害金の請求は民法上の暴利行為と考えられ、認められません。お客様に損害金を請求する際は、その根拠を明確に説明するようにしてください。

契約成立後の場合、キャンセル料は車両代金の30%を頂いております。



関連 消費者相談対応マニュアル P10

いつ契約は成立する？

契約の成立時期
＜自販連、中販連の注文書裏面約款による＞

現金・自社割賦の場合

- ① 登録がなされた時
 - ② 販売店が改造、架装、修理に着手した時
 - ③ 自動車を引き渡した時
- のいずれか早い日をもって契約成立とする

クレジット（信用購入あっせん）の場合

- 信販会社が販売店に承諾の通知をした時
ただし、その効力は売買契約の成立時に発生
[自動車販売金融会社協議会*標準約款]
※メーカー系の信販会社
- 自動車販売金融会社協議会の会員以外の信販会
社の契約書を利用する場合、その契約書の約款に
記載されているものが、その契約の成立時期と
なります。

以下のような説明はトラブルのもとです！

- ① 注文書への署名・捺印で……
- ② メーカーに発注したので……
- ③ メーカーオプション装着で……
- ④ 整備に着手したので……
- ⑤ ローンの仮審査が通ったので……

契約は
成立
している



新車関係



未成年のお客様の父親から
キャンセルを求められた

親権者（両親）の同意を得ていない
場合、キャンセルに応じる必要が
あります。



CHECK!

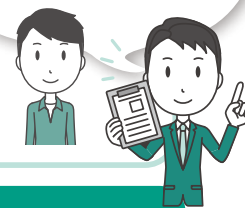
- ① 未成年者と契約を結ぶ場合には、法定代理人（親権者など）全員の同意が必要です。
 - ② 同意を得ずに未成年者と契約を結んだ場合、未成年者本人や法定代理人は、この契約を取り消すことができます。
- ※ 売買契約時に未成年者が結婚していた場合など契約の取り消しが認められない場合もあります。

トラブル未然防止のポイント

未成年者との契約の際は、
必ず親権者の同意を
得ましょう

契約を進める際は、お客様が成人であるかを確認し、未成年者であった場合、親権者（両親）の同意を取ってください。

この書面にご両親の
署名をお願いします



関連 消費者相談対応マニュアル P11