

2021年版

消費者相談対応 マニュアル

トラブルの早期解決、未然防止のために

民法改正のポイント 6

I. 新車関係

1. 「キャンセル」に関するトラブル

1) トラブル事例 8
事例1 キャンセルを求められた(メーカー発注後)／契約成立前
事例2 キャンセルを求められた(メーカーオプション装着車)／契約成立前
事例3 銀行のマイカーローンの審査が通らなかった／契約成立前
事例4 キャンセル料の請求範囲／契約成立前
事例5 キャンセルを求められた／契約成立後
事例6 キャンセル料の請求範囲／契約成立後
事例7 お客様の父親からキャンセルを求められた(未成年者)
事例8 お客様の家族からキャンセルを求められた(高齢者)
2) トラブル発生時の基本的な考え方 12
3) トラブル未然防止のポイント 13
解説 14

2. 「契約条件変更」に関するトラブル

1) トラブル事例 18
事例1 グレードの変更を求められた
事例2 「下取車あり」から「なし」の契約に変更を求められた
事例3 支払方法の変更を求められた
2) トラブル発生時の基本的な考え方 20
3) トラブル未然防止のポイント 20
解説 21

3. 「契約内容との相違」に関するトラブル

1) トラブル事例 22
事例1 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
事例2 「旧型車に付いていた機能が新型車には付いていないのでキャンセルしたい」と言われた
事例3 「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
2) トラブル発生時の基本的な考え方 23
3) トラブル未然防止のポイント 24

4. 「車両の不具合」に関するトラブル

1) トラブル事例 25
事例1 「新車なのにキズがあったから車両交換してほしい」と言われた
事例2 「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
事例3 「何回修理しても直らないのでキャンセルしたい」と言われた
事例4 「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
事例5 「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
事例6 「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
事例7 代車を提供するよう求められた
2) トラブル発生時の基本的な考え方 30

3) トラブル未然防止のポイント 31

5. 「車両の不具合による損害賠償の請求」に関するトラブル

1) トラブル事例 32
事例1 「雨漏りでパソコンが壊れたので賠償してほしい」と言われた
事例2 「エンストで商談に遅れたことによる損害を賠償してほしい」と言われた
2) トラブル発生時の基本的な考え方 33
3) トラブル未然防止のポイント 33

6. 「カタログ表示との相違」に関するトラブル

1) トラブル事例 34
事例1 「カタログの装備内容と異なる」と言われた
事例2 「カタログどおりのシートアレンジができない」と言われた
事例3 「カタログ上の燃費と異なる」と言われた
2) トラブル発生時の基本的な考え方 35
3) トラブル未然防止のポイント 36

7. 「展示車」に関するトラブル

1) トラブル事例 37
事例1 展示車であることを理由に車両交換を求められた
事例2 展示車は納車しない約束なのに展示車を納車してしまった
2) トラブル発生時の基本的な考え方 38
3) トラブル未然防止のポイント 38

8. 「モデルチェンジ」に関するトラブル

1) トラブル事例 39
事例1 「納車1か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
事例2 「契約から3週間後にモデルチェンジがあったのでクルマを返したい」と言われた
2) トラブル発生時の基本的な考え方 40
3) トラブル未然防止のポイント 40

9. 「付帯費用」に関するトラブル

1) トラブル事例 41
事例1 納車費用のカットを求められた
事例2 下取車手続代行費用の返還を求められた
事例3 下取車のリサイクル料金の返還を求められた
2) トラブル発生時の基本的な考え方 42
3) トラブル未然防止のポイント 43
解説 43

Ⅱ. 中古車関係

1. 「キャンセル」に関するトラブル

1) トラブル事例 45

事例1 キャンセルを求められた(署名・捺印後)／契約成立前

事例2 キャンセルを求められた(車両配送後)／契約成立前

事例3 キャンセルを求められた(整備後)／契約成立前

事例4 キャンセルを求められた(お客様のローン審査が通らなかった)／契約成立前

事例5 キャンセルを求められた(オートオークションで仕入れた後)／契約成立前

事例6 キャンセル料の請求範囲／契約成立前

事例7 キャンセルを求められた(移転登録後)／契約成立後

事例8 キャンセル料の請求範囲／契約成立後

2) トラブル発生時の基本的な考え方 49

3) トラブル未然防止のポイント 50

2. 「契約条件変更」に関するトラブル

1) トラブル事例 51

事例1 「下取車あり」から「なし」の契約に変更を求められた

事例2 支払方法の変更を求められた

事例3 事故で下取車の状態が変わってしまった

2) トラブル発生時の基本的な考え方 53

3) トラブル未然防止のポイント 53

3. 「契約内容との相違」に関するトラブル

1) トラブル事例 54

事例1 約束した納車日に納車できそうもない

事例2 「年式が違う」と言われた

事例3 「カーナビが故障している」と言われた

事例4 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

事例5 「運転支援機能が搭載されていない」と言われた

事例6 現車確認のための陸送費を請求したら苦情を受けた

事例7 「メーカー保証を継承したいから販売店保証を解約してほしい」と言われた

2) トラブル発生時の基本的な考え方 58

3) トラブル未然防止のポイント 58

4. 「車両の不具合」に関するトラブル

1) トラブル事例 59

事例1 納車直後の不具合で無償修理を求められた／現状販売

事例2 車検を通していたので車両チェックせずに販売した／現状販売

事例3 「事前説明と現車の状態が違う」と言われた／通信販売・現状販売

事例4 有償修理になると説明したら苦情を受けた／保証付

事例5 保証修理のための陸送費を請求された／通信販売

事例6 口頭で保証を約束したが部品代は別途請求したい

事例7 保証期間が経過しているのに無償修理を求められた

事例8 「冠水車」と伝えずに販売した

2) トラブル発生時の基本的な考え方 64

コンディション・ノートによる特定の車両状態の表示例..... 65

5. 「走行距離」、「修復歴」に関するトラブル

1) 走行距離に関するトラブル事例 66

事例1 走行メーター改ざん歴車と伝えずに販売した

事例2 走行メーター改ざん歴車を「走行不明」と表示して販売した

2) 修復歴に関するトラブル事例 67

事例3 修復歴車と伝えずに販売した

事例4 全ての修復箇所を説明せずに販売した

事例5 未修復箇所のある中古車を「修復歴あり」で販売した

3) トラブル発生時の基本的な考え方 69

解説..... 69

コンディション・ノートによる特定の車両状態の表示例..... 70

6. 「違法改造」に関するトラブル

1) トラブル事例 71

事例1 違法改造車と伝えずに販売した

7. 「付帯費用」に関するトラブル

1) トラブル事例 72

事例1 納車費用を請求したら苦情を受けた

事例2 下取車手続代行費用の返還を求められた

事例3 納車整備費用を請求したら苦情を受けた

事例4 「車検残があるのに自動車税や自賠責保険料を請求するのはおかしい」と苦情を受けた

事例5 メンテナンスパックに含めた次回車検時の法定費用の返還を求められた

2) トラブル発生時の基本的な考え方 74

8. 「広告表示」に関するトラブル

1) トラブル事例 75

事例1 「整備なし」で販売することを求められた

事例2 表示した販売価格で販売することを求められた

事例3 「諸費用が高額だ」と苦情を受けた

事例4 チラシ広告に表示したオプションプレゼントを求められた

2) トラブル発生時の対応のポイント 77

Ⅲ. 「下取・買取」関係

1. 「下取・買取」に関するトラブル

1) トラブル事例 78

事例1 下取りしたクルマに修復歴があることがわかった

事例2 買取ったクルマが走行メーター改ざん歴車だった

事例3 契約の際、車検証を預かった

2) トラブル発生時の対応のポイント 80

解説..... 80

民法改正のポイント

民法のうち債権法の分野（「契約」に関する規定）について、『社会・経済の変化への対応』の観点（現在の実務で通用しているルールの変更）と『国民一般に分かりやすい民法』とする観点（ルールに見える化）から全般的な見直しが行われました（一部規定を除き2020年4月1日施行）。

改正内容のうち、自動車の取引に関連する事項の中から特に消費者相談対応に関連する事項について紹介します。

1. 売主の担保責任

（1）「隠れた瑕疵」から「契約不適合」へ

改正前民法においては、販売した中古車に「隠れた瑕疵」（通常発見できないような瑕疵）があった場合、販売店はその瑕疵について「瑕疵担保責任」を負うこととされていましたが、現行民法においては「隠れた瑕疵」という要件が「契約不適合」（目的物の種類、品質等に関して契約の内容に適合しないもの）に変更されました。その結果、「契約不適合責任」の規定は、新車・中古車を問わず適用されることとなりました。

（2）買主の権利（取り得る手段）が拡大

改正前民法の瑕疵担保責任の規定では、販売した中古車に隠れた瑕疵があった場合、お客様は販売店に対し、①損害賠償、②契約の解除を請求することができることとされていました。

一方、現行民法における契約不適合責任では、新車（種類物）、中古車（特定物）を問わず、販売した自動車に契約不適合があった場合、お客様は販売店に対し、従来の①損害賠償、②契約の解除のほか、③履行の追完（修補や代替物引渡し等）、④代金減額、を請求することができますようになりました。

なお、お客様がこれらの権利を行使することができる期間は、不適合を「知った時から1年*」、目的物の「引渡しから10年」のいずれか経過するまでです。（※数量不足の場合には適用されません）

2. 追完方法の選択 販売店が追完方法を選択することが可能に

改正前民法においては、販売した新車に不具合が見つかった場合、修理が可能であるにもかかわらず車両交換を求められた場合には、衡平の原則（契約当事者の一方に過大な負担をかけないこと）の考え方に基づき、修理による対応を行ってきました。

現行民法においては、販売した新車が契約の内容に適合しない場合、お客様は契約不適合責任に基づき修理や車両交換による履行の追完を請求することができることが明確化されました。ただし、「お客様に不相当な負担を課するものでない」方法であれば、販売店はお客様が請求した方法とは異なる方法を選択することができることが明確化されましたので、例えば、新車に小さなキズがあることを理由に車両交換を請求されても、修理することで直るならば、一般的にはお客様に不相当な負担を課すことになりませんので、販売店はまずは修理による対応を実施することができるとなります。

3. 受領遅滞の効果の変更 販売店の注意義務が軽減

現行民法においては、販売店が契約内容に従い車両等の引渡しを行おうとしたにもかかわらず、お客様が車両等の受け取りを拒否した場合や、お客様が車両等を受け取ることができない場合、販売店の保管において必要な注意の程度が軽減され、保管費用等の増加分をお客様に請求することができることが明確化されました。

4. 意思能力規定の新設 意思能力を有しない者がした法律行為は無効

現行民法においては、意思能力とは、自己の行為の結果をある程度認識するに足るだけの精神能力のことをいいます。この意思能力を有しない者（例えば、認知症を患って行為の結果を判断することができない者）がした法律行為（売買契約等）は無効になること、また、意思能力を有しない者の原状回復義務の範囲は、現に利益を受けている限度にとどまる（自動車を現在の状態で販売店に返せば足りる）こととなりました。

5. その他の改正

（1）錯誤の効果 「無効」から「取消し」へ

改正前民法の規定では、法律行為の要素に錯誤があったとき、意思表示は無効でしたが、現行民法では、錯誤が法律行為の目的や社会通念に照らして重要なものであるときは、取り消すことができることとなりました。また、動機の錯誤については、契約に至った動機が表示されている場合に契約を取り消すことができることとなりました。

（2）債権の消滅時効 時効期間の変更

原則、権利を行使することができることを知った時（主観的起算点）から5年、権利を行使することができる時（客観的起算点）から10年のいずれか経過するまでとなりました。

（3）法定利率 利率の引下げと変動制の導入

固定制（年5%）が廃止、3年毎の変動制（法改正時は年3%）が導入され、商事法定利率（年6%）は廃止されました。

（4）定型約款規定の新設

定型約款を契約の内容とする旨をお客様に表示していた時は、個別の条項について合意したものとみなされます。ただし、信義則に反してお客様の利益を一方的に害する内容の条項については、合意をしなかったものとみなされます。

（5）保証・根保証 個人保証人の保護の拡充

連帯保証人の一人に対する履行の請求は、他の連帯保証人に対してその効力が及ばない（相対効）こととなりました。

販売店は、保証人からの求めに応じ主債務の履行状況等の情報を提供しなければなりません。

また、お客様が期限の利益を喪失したときは、その旨を2ヶ月以内に個人保証人に通知しなくてはなりません。

保証の上限額（極度額）の定めのない個人根保証契約は無効となりました。

I. 新車関係

1 「キャンセル」に関するトラブル

1) トラブル事例



事例 1 キャンセルを求められた(メーカー発注後)／契約成立前

昨日、現金で新車を購入することとして、注文書に署名・捺印をしていたため、車両をメーカーに発注した。しかし、その日の夜、「家族からの反対にあった」として、お客様からキャンセルの申し出があった。キャンセルを受けなければならないのか。

対応の考え方

自販連の注文書裏面約款では、①登録 ②購入者の注文による改造、架装、修理 ③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・捺印してあったとしても、それで契約が成立しているわけではありません。メーカーに車両を発注しているだけで、他に約款上の成立事由がないのであれば、契約成立前と考えられます。したがって、販売店はキャンセルの申し出に応じる必要があります。



事例 2 キャンセルを求められた(メーカーオプション装着車)／契約成立前

現金でメーカーオプション付きの新車を購入する注文書をお客様と取り交わした。ところが、お客様から購入資金の調達がうまくいかないため、キャンセルしたいと連絡があった。こちらとしては、メーカーに発注した車は既に完成しており、メーカーオプションのサンルーフの取り付けは注文書裏面約款の「架装」に該当すると考えたため、キャンセルの申し出を断るつもりだが、問題ないか。

対応の考え方

自販連の注文書裏面約款では、①登録 ②購入者の注文による改造、架装、修理 ③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。カタログに記載されているメーカーオプションは、②の「購入者の注文による架装」には該当しません。したがって、まだ契約は成立していませんので、販売店は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。



事例 3 銀行のマイカーローンの審査が通らなかった／契約成立前

銀行のマイカーローンを利用して購入することとして、注文書に署名・捺印をしていただいた。後日、お客様から「マイカーローンの審査が通らなかったでキャンセルしたい。」と連絡があったのだが、既にご依頼いただいていた販売店オプションのカーナビをボディ加工して取り付けたのでキャンセルはできないことを説明し、代替方法として残価設定型クレジットを提案したのだが、問題はないか。

対応の考え方

自販連の注文書裏面約款では、①登録 ②購入者の注文による改造、架装、修理 ③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。お客様から依頼のあったカーナビの取り付けは「購入者の注文による架装」に該当しますが、このケースでは、「マイカーローンを利用すること」を条件に契約が交わされていますが、お客様はマイカーローンを利用することができなかったため、契約の効力は発生していません。したがって、販売店はキャンセルの申し出に応じる必要があります。なお、キャンセルに応じた上で、代替方法として残価設定型クレジットを提案することは問題ありませんが、その際はより丁寧な説明を心掛けてください。



事例 4 キャンセル料の請求範囲／契約成立前

クレジットで新車を購入することとして、注文書に署名・捺印をしていただいた。ところが、翌日、お客様から「クレジットの保証人を探したが、見つからなかったでキャンセルしたい」と連絡があった。既にメーカーに車両を発注しているため、キャンセルを受ける条件として、車両代金の10%を請求したいと考えているが、問題はないか。

対応の考え方

クレジット契約の場合、契約の成立時期はクレジット契約書の定めによりますが、通常のクレジット契約であれば早いものでもクレジットの申込に対して承諾をしたときとなっています。お客様から「保証人が見つからない」との連絡があったことからして、クレジット会社は本件では、まだ承諾していないものと考えられます。したがって、契約はまだ成立していませんので、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。この場合のキャンセル料の請求範囲は、実損金に限られるため、車両代金の10%をキャンセル料として請求することはできません。



2) トラブル発生時の基本的な考え方

1

契約成立前のキャンセルの申し出には応じなければなりません。
損害金の請求は、実損金*の範囲に限られます。

2

契約成立後のキャンセルの申し出に対しては、販売店に契約違反行為がない限り、キャンセルに応じる必要はありません。キャンセルに応じる場合は、キャンセルに応じる条件を示し、双方が合意すれば契約解除（キャンセル）する事が出来ます（合意解除）。
販売店に契約違反行為があり、それを是正しない場合には、購入者から法定解除をされることがあります。

3

親権者の合意なしに未成年者に販売した場合には、契約が成立していても、原則キャンセルに応じなければなりません。ただし、未成年者が結婚している、営業許可のもとに使用するための新車の購入などの場合は、成人の場合と同様、上記2の対応となります。

キャンセルの申し出に対する判断で重要なのは、自動車の売買契約の成立の時期です。キャンセルの申し出を受けた時は、まずは契約の成立時期を確認しましょう！

契約が成立している場合、販売店と購入者との間には権利・義務が発生し、お互いが権利・義務に拘束されることになります。

したがって、契約を解除する方法としては、双方の合意により契約を解除（合意解除）する方法の他、相手方に義務の不履行があった場合の契約解除（法定解除）の方法があります。

契約の成立前においては、販売店と注文者との間に権利・義務は発生してなく、お互い拘束されるものはないため、原則として販売店も注文者もキャンセルは可能です。

※自販連・中販連の注文書裏面約款では、契約成立前のキャンセルによって販売店に損害が生じた際の賠償額について「通常生じる額に限る」としています。「通常生じる損害」とは、車庫証明申請の実費等、販売店が現実負担している実損に限るものとされています。

3) トラブル未然防止のポイント

1

お客様への対応は慎重に！

- ①お客様からのキャンセルの申し出があった際に、契約成立前であるにもかかわらず「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」など間違った説明を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、営業担当者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。



POINT

キャンセルへの対応について、社内への報告・確認が必要

2

契約が成立しているか確認すること！

- ①「注文書に署名・捺印」等を理由に契約成立を主張して、お客様から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。



POINT

約款にある契約成立時期について、社内周知が必要

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とどませるために「●万円のキャンセル料が必要」と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。
- 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30%」等の高額な（合理性に欠ける）キャンセル料を請求しているケースも見受けられます。



POINT

契約成立前や成立後におけるキャンセル料の請求範囲について、社内周知が必要

●契約の成立時期(自販連・中販連の自動車注文書裏面約款による)

1)現金販売の場合

- ・売買契約は買主（注文者）の代金支払いの意思（申込み）と売主（販売店）の自動車の所有権を移転させる意思（承諾）が合致することにおいて成立します。
- ・注文者の「申込み」の意思は、「注文書」の作成によって表示されますが、販売店は「承諾」する旨を通知しないまま登録手続きや架装等を行った上で納車することから、契約の成立日がいつなのか不明確となります。そこで、注文書の標準約款では、契約の成立時期を以下の通り、明らかにしています。

- ① 自動車の登録がなされた日
- ② 注文により販売会社が修理、改造、架装等に着手した日
- ③ 販売会社が注文者に自動車を引き渡した日

のうちのいずれか早い日

2)信用購入あっせん(クレジット販売)の場合

- ・信用購入あっせん契約では、販売店が注文者から自動車購入申込みを受け、注文者に代わって信販会社に立替払いの依頼を行うことで「申込み」となり、信販会社は、立替払いに応じることを決めて、その旨を販売店並びに注文者に通知することで「承諾」となります。しかし、もともと販売店との自動車売買契約と信販会社との信用購入あっせん契約は別個の契約であるため、これら2つの契約の成立時期が異なっています。
- 信用購入あっせん契約における注文者と販売店の売買契約の成立時期については、自動車販売金融会社協議会の標準約款では、「売買契約は立替払い契約の成立と同時に成立する」としています。

参 考

クーリングオフについて

クーリングオフとは、消費者保護の目的から特定商取引に関する法律第9条及び割賦販売法第35条の3の10により、販売店の店舗以外の場所で注文又は契約がなされた時は、8日間は無条件に申込みの撤回及び契約解除をなし得る制度です。

しかし、自動車については、高額商品であり、購入者は注文までに相当の熟慮期間を要するなどの取引形態の特殊性(※)から、割賦販売法および特定商取引に関する法律によって定められているクーリングオフの規定(商品購入契約の無条件解約)の適用は政令により除外されています。

ただし、自動二輪車(原動機付自転車を含む)を店舗以外で販売した時は対象となります。

※取引形態の特殊性

1 購入する車の特定(在庫又は生産者の特定)	4 自賠責保険の付帯、自動車関係諸税の納税
2 購入者の信用調査(割賦販売)	5 オプション等の装着
3 車庫証明の取得、登録手続き	

●合意解除・法定解除

契約成立後に契約を解除する場合、以下のいずれかのケースが考えられます。

1)「合意解除」

購入者のキャンセルの申し入れに対して、販売店からキャンセルに応じる条件を示し、双方の合意によって契約を解除（キャンセル）することをいいます。

2)「法定解除」

販売店又は購入者が売買契約上の義務を履行せず、相手方が相当の期間を定めてその履行の催告をしたにもかかわらずその期間内に履行がない場合には、相手方に法定解除権が与えられ、契約を解除（キャンセル）することをいいます。

●「キャンセル料」

1)契約成立前のキャンセルに伴う損害金

契約成立前のキャンセルは、販売店も注文者も原則として自由です。

注文者の注文（申込み）によって、販売店が車庫証明等の手続きを進めている時点においてキャンセルの申し出があった場合、販売店はキャンセルに応じるとともに、車庫証明代行手続等にかかった実費を損害金（実損金）として請求することができます。

注文者から注文を受けた際に申込金を預かっている場合、これをキャンセル料とすることはできません。なぜならば、注文書の特約事項において「申込みの撤回（キャンセル）の場合、申込金は購入者に返金」となっているからです。

2)契約成立後のキャンセルに伴う損害金

①「合意解除」の場合

契約が成立している場合、購入者が合意解除を求めても、販売店はこれに応じる義務はなく、契約通りの車の受け取りを求めて代金を請求することができます。

合意解除に応じる場合には、販売店は解除に応じる条件として損害金について購入者と取り決めればよく、原則として、登録による自動車の値下がり（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ができます。（ただし、合理性を欠く損害金の請求は、権利の濫用にあたると考えられます。）

しかしながら、信用購入あっせん契約や2ヶ月以上かつ3回払い以上の自社割賦契約による契約において、「納車前」に契約を解除する場合については、形は合意解除であっても、すでに購入者が代金の支払いを遅滞している等、販売店からの法定解除の要件が整っている時は、実質的に法定解除であるとして、後記③のとおり、損害金について制限を受けることになるため、自動車の値下がりによる損害金を請求することはできません。