

公取協相談窓口からのお知らせ

キャンセルに関するトラブル相談が増加しています

最近、「車の購入契約をキャンセルしたいが、できないと言われた」といった相談や、「車の購入契約をキャンセルしたら高額なキャンセル料を請求された」等の相談が増加しています。公取協相談室に寄せられている主な相談事例と相談者への回答、及びトラブル未然防止のためのアドバイスを紹介します。

<相談事例1> キャンセルの可否

現金で新車を購入することとして注文書を取り交わした。しかし、後になって新車購入を考え直し、翌日、販売店にキャンセルを申し出たが、販売店からメーカーに発注済みのためキャンセルはできないと言われた。本日にキャンセルはできないものなのか。注文書には自販連監修と書かれていた。

<相談者への回答>

車の契約において、キャンセルできるか否かは「契約成立しているかどうか」によって異なります。契約成立前であれば、「メーカー発注済み」かどうかにかかわらず、キャンセルは可能です。一方、契約が成立していれば、一方的にキャンセルをすることはできず、販売店の合意が必要となります(合意解除)。

自販連監修の注文書標準約款では、現金で購入の場合、契約成立時期は「①登録 ②改造・架装・修理 ③引き渡し、のうちいずれか早い日」となっています。今回のケースでは、①～③のいずれにも該当しないと考えられますので、契約は成立しておらず、販売店はキャンセルの申し出に応じる必要があります。

<相談事例2> 高額なキャンセル料の請求

昨日、100万円の中古車を現金で購入することとして注文書を取り交わしたが、事情によりキャンセルしなければならなくなったため、販売店に申し出たところ、「登録済みであるため契約は成立している。キャンセル料として20万円を請求する」と言われた。こんなに高額なキャンセル料を支払わなければならないのか。注文書には中販連監修と書かれていた。

<相談者への回答>

事例1にある通り、キャンセルできるか否かは「契約が成立しているかどうか」によって異なります。中販連監修の注文書標準約款では、事例1の自販連と同様、契約の成立時期は「①登録 ②改造・架装・修理 ③引き渡し、のうちいずれか早い日」となっています。今回のケースでは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、購入者がキャンセルするには、販売店とキャンセル料などについて話し合いをして、販売店の合意を得る(合意解除)必要があります。

しかしながら、キャンセル料については「合理的な額」であることが求められますので、今回、販売店が提示している20万円という金額が適当であるかを慎重に判断することになります。販売店には20万円の明細を要求し、その内容の合理性について再度話し合ってください。

消費者の皆さんへのアドバイス

1. 注文書にサインする前に、十分考えて

今回紹介した事例は、自販連・中販連監修の標準約款を使用した契約でしたが、販売店の中にはこの約款ではなく、「署名・捺印によって契約成立」といった約款を使用しているところもあります。この場合は、契約の成立が標準約款と比較して早まることとなりますので、注意が必要です。

注文書を交わした時点から、販売店は契約成立に向け準備を始めることとなります。注文書にサインする前に「車を購入すること」について慎重に判断するとともに、注文書の約款をよく確認するようにしましょう。

2. キャンセル料を請求された場合、その内容や根拠を求めてください

キャンセル料について、「車両代金の20%を申し受ける」といったように独自の約款を使用している販売店もあります。しかしながら、仮に契約が成立しており、約款にキャンセル料に関する取り決めが書かれていたとしても、「合理的な額(販売店が実際に被った損害)」を超える額の請求に応じる必要はないと考えられます。消費者契約法でも「当該事業者が生じる平均的な損害の額を超える損害金の支払いを定めた契約条項(約款)は無効」と定めています。キャンセル料を請求された場合は、その内容や根拠について説明を求め、確認するようにしてください。

3. キャンセルの意思が固まったら、早めに販売店に連絡を

キャンセルすることを決めた時は、できるだけ早急に販売店に連絡するようにしましょう。キャンセルの意思を販売店に連絡するまでに時間がかかったことにより、契約が成立してしまうケースも見受けられます。

【参考：自販連・中販連の自動車注文書標準約款】

(契約の成立時期)

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. 注文により甲が改造、架装、修理に着手した日
3. 甲が乙に自動車を引き渡した日

②信用購入あっせん契約(信用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。