

公取協相談窓口からのお知らせ

広告や店頭の商品では購入できない(整備や保証等の購入を強制)等のトラブルが寄せられています — 必要のない整備や有償保証等を購入する必要はありません —

当協議会の消費者相談室には、「広告や店頭では、整備費用や有償保証、付属品等を含まない安価な販売価格（車両価格）が表示されていたにもかかわらず、商談時に整備の実施や有償保証の購入を強制された」、「保証付で購入後すぐに不具合が発生したので無償修理を求めたところ、保証対象外として無償修理にに応じてもらえない」等、不適切な販売行為・対応を行う中古車販売店との間のトラブルに関する相談が多く寄せられています。

消費者の皆さんは、このような販売店の広告や販売行為に騙されることのないよう、広告や店頭のプライスボードに表示されていた販売価格、取引条件等と商談の際の取引条件等が異なっていないか十分に確認し、納得した上で契約を交わすようにしてください。トラブルに巻き込まれないためにも、適正な表示、販売行為・対応を行う信頼できる販売店から購入してください。

＜当協議会に寄せられた不適切な販売行為・対応に関する相談事例＞

1. 整備の実施や有償保証の購入を強制された

- ◆ホームページの車両情報には、「法定整備別途5万円」と表示されていたので、整備なしで購入したいと申し出たところ、「整備を実施しなければ販売できません」と言われ、整備なしでの販売を断られた。苦情を言うと「ホームページや店内の説明用ツールに『全ての中古車に定期点検整備を実施』と表示しています」と言われ、整備の実施を強制された。
- ◆中古車の購入を申し込んだ際、「社内ルールで有償保証を購入いただかないと販売できません。ほとんどのお客様が購入しています」と言われ、強引に購入させられた。

消費者の皆様へ

表示された販売価格（車両価格）に整備費用や有償保証等の代金が含まれていない場合、整備を実施するか、有償保証等を購入するかどうかは、消費者が選択できます。必要のない場合は、実施・購入する必要はありません。

2. 虚偽の説明により、有償保証を購入させられた

- ◆登録済み未使用車を購入する際、「メーカー保証継承はできない」と説明されたので、販売店の有償保証を購入したが、後日、点検のためディーラーに持ち込んだところ、メーカー保証を継承できることがわかった。
- ◆商談の際はメーカー保証継承について一切説明がなく、販売店の有償保証を強く勧められたので、高額であったが渋々購入した。納車後、ディーラーに入庫したところ、定期点検整備を受ければ、メーカー保証を継承できると言われた。

消費者の皆様へ

一般的に、新車として登録・届出されてから3年（一般保証）または5年（特別保証）以内の中古車については、メーカーが定める車両状態等の条件を満たす場合、メーカー保証を継承できます。

「メーカー保証を継承できない」等の虚偽の説明等により、販売店の有償保証を購入した場合は、解約や返金を求めることができます。

3. 「保証対象外」として無償修理にに応じてくれない

- ◆納車から一週間後、ミッションに不具合が発生したため販売店に連絡したところ、クルマを確認もせず「保証対象外なので有償修理になる」と言われ、無償修理に応じてもらえない。保証書を確認すると、保証対象部位となっている。
- ◆納車当日、エンジンの調子が悪いので販売店に連絡したところ、「保証対象外なので有償修理になる」と言われた。納車時点ですでに発生していた不具合なのに、保証の問題にすり替えられ、無償修理にに応じてもらえない。

消費者の皆様へ

「保証付」で購入した場合は、保証内容に沿った修理対応を求めてください。また、不具合箇所が「保証対象外」の場合や、「保証なし」で購入した場合であっても、契約内容に適合しない、自然損耗や経年劣化とはいえない不具合については、無償修理を求めることができます。

4. 名義変更に応じてくれない

- ◆現金で中古車を購入。納車後、車検証を確認したところ、全額支払い済みにもかかわらず、所有者が販売店名になっていた。販売店に名義変更を依頼したところ、「販売後1年間は販売店の名義にしています」と断られた。

消費者の皆様へ

自動車の所有権は代金の支払いとともに購入者に移転するため、販売店は所有権を留保することはできません。速やかに移転登録するよう求めてください。