

公取協相談窓口からのお知らせ

「買取金額の減額」や「高額なキャンセル料」 に応じる必要はありません！

～ 買取りに関するトラブルが増加しています ～

当協議会の消費者相談室に寄せられる中古車の買取りに関する相談件数は増加傾向にあり、「車両引渡し後に『修復歴が判明した』と言われ減額された」「契約翌日にキャンセルを申し出たが応じてくれない」など、買取りに関するトラブル相談が寄せられています。

また、国民生活センターは、全国の消費生活センター等に寄せられる強引な勧誘や、キャンセル時のトラブル等、中古車の売却(買取)に関する相談が増加傾向にあるとして、消費者に注意喚起を行っています^{*1}。

消費者の皆さんは、同様のトラブルに遭わないよう注意するとともに、万が一トラブルになった際は、本内容を参考にしてください。また、クルマを売却する際は、適正な買取・対応を行う信頼できる販売店を選びましょう。

※1【国民生活センター(2023年3月22日公表)】詳細につきましては、以下をご参照ください。

https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20230322_1.pdf

当協議会に寄せられた買取りに関する相談事例

1. 買取金額を減額された

- ◆査定時に「事故を起こしてフロント部分を修理したことがある」と伝えていたが、クルマを引渡してから一週間後に「オートオークションに出したところ修復歴が見つかったので20万円減額する」と連絡があった。

対応の考え方

- 車両引渡し後に修復歴が判明したとしても、買取金額の減額に応じる必要はありません。

販売店は、お客様の申告内容や定期点検整備記録簿等で買取車両の使用状況等を確認した上で、査定のプロとして修復歴やキズ・凹み等の車両状態を確認する必要があります。査定の際、プロとして販売店が当然行うべき通常の注意・確認を怠ったことにより修復歴等を見落としした場合、その責任は販売店にあります。

- なお、一般社団法人日本自動車購入協会^{*2}(以下、「JPUC」という。)の「自動車買取モデル約款」^{*3}では、お客様は、契約車両の使用状況や品質等について、修復歴の有無や走行メーター交換の有無、走行上の不具合等について「知りうる限りの範囲」で申告義務があると定めており、販売店は、一般的かつ標準的な

車両検査において判明しない不適合(オートオークションの車両検査担当者が通常有する車両検査能力があっても確認できない修復歴や不具合、一般社団法人日本オートオークション協議会への照会を実施しても判明しない走行メーター改ざん歴等)があることが判明した場合、お客様に協議を求め、十分な協議を行っても合意に至らなかった場合や協議が不能なときは、売買契約を解除することができると定めています。

2. キャンセルに応じてもらえない、高額なキャンセル料を請求された

- ◆販売店に査定してもらい、その場で契約し、5日後にクルマと印鑑証明書等の必要書類を引渡す約束をしたが、家族から反対されてしまい、翌日にキャンセルを申し出たところ、「既に契約は成立しているのでキャンセルできない」と断られてしまった。クルマや必要書類は渡していないのにキャンセルできないものか。
- ◆「この場で契約してもらえれば通常より高く買取る」と言われ契約してしまったが、家族に反対されたため翌日にキャンセルを申し出たところ、「キャンセルする場合はキャンセル料が必要となる」と言われ、高額なキャンセル料を請求された。

対応の考え方

- まずは、売買契約書等の約款に記載された「契約の成立時期」や「契約の解除」等を確認し、販売店に対し約款に則った対応を求めましょう。

契約成立前であれば、お客様も販売店も契約に拘束されないため、お互いがキャンセル(申込みの撤回)することができます。したがって、お客様から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必要があります。

一方、契約成立後の場合、お客様も販売店も契約に拘束されることとなるため、相手方に契約違反行為等がない限り、お互いが一方的にキャンセル(契約の解除)することはできません。その場合、販売店とキャンセルについて話し合いを行うこととなります。

- キャンセル料は実損金(販売店が実際に被った損害)の範囲に限られます。そのため、実損金として根拠に欠く額や合理性を欠く額を請求されたとしても、それに応じる必要はありません。

消費者契約法第9条第1号では、当該消費者契約の解除に伴う損害賠償予定額等の定めについて、当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者が生ずべき平均的な損害の額を超える部分等は無効とすることを規定しています。

- なお、JPUC「自動車買取モデル約款」では、お客様は、契約車両を引渡した日の翌日(引渡日の翌日が休業日である場合は翌営業日)まで無償でキャンセルすることができると定めています。

消費者の皆さんへのアドバイス

1. 売買契約書にサインする前に十分考えましょう！

売却(買取)契約は、売買契約書にサインすることで契約が成立し、その後は売主(お客様)側の一方的な都合でキャンセルすることができなくなる場合があります。本当にクルマを売却して良いのか、納得のいく買取金額なのか等、よく考えてからサインをしましょう。

2. クルマの使用状況等をきちんと申告しましょう！

修復歴や走行距離、走行上の不具合等について虚偽の申告をした場合、売主の責任を問われる場合があります。「使用中に事故を起こして修理しています」と説明する等、クルマの使用状況や修理した部位、不具合がある部位等について「判明している範囲」できちんと申告し、その上で買取査定をしてもらいましょう。

3. 売買契約書の約款を確認しましょう！

売買契約書の約款は、お客様と販売店との取引のルールが記載されています。相手方に何か対応を求める場合やトラブルが発生した場合、取引のルールである約款に則って対応する必要がありますので、約款の確認は重要です。契約を交わす際は、「契約の成立時期」や「契約の解除」に関する条項の他、売主側に一方的に不利益となる条項(「キャンセル料は買取金額の50%を請求する」等)がないか等、よく確認してからサインをしましょう。

4. キャンセル料の内訳や根拠を求めましょう！

前述の通り、キャンセル料は実損金の範囲に限られます。販売店からキャンセル料を請求された場合、実損金として根拠のある額か確認する必要があるため、キャンセル料の内訳や根拠について説明を求めてください。

《 参 考 》

※2 一般社団法人日本自動車購入協会(JPUC)

「一般消費者への安全・安心なサービスの提供」という理念のもとに、顧客への不当な勧誘を防止し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択、および一般消費者が安心かつ安全に契約できる環境を提供することで、自動車買取の適正化を図ることを目的として、車買取事業者や媒体事業者などが協働して設立した団体。 <https://www.jpuc.or.jp/>

◆JPUC 適正買取店

安心・信頼のお店選びの目印 <https://www.jpuc.or.jp/certif/>

◆JPUC 車売却消費者相談室

自動車買取に関する困りごと相談、ご意見など

0120-93-4595 受付時間 9:00~17:00(土日祝定休)

《 参 考 》

※3 JPUC 「自動車買取モデル約款」(抜粋)

第6条(契約車両の種類又は品質等に関する申告義務)

売主は契約車両につき、本契約締結時の自己に判明している範囲でその使用状況その他の契約車両の種類又は品質に関して本契約の内容に適合しないもの(以下「不適合」という。)がある場合にはその程度等を誠実に買主に対し申告しなければならないものとする。

第8条(契約の解除)

次の各号のいずれかに該当する事由が生じた場合には、買主は売主に協議を求めものとし、両方で十分な協議を行ってもなお合意に至らなかった場合又は協議が不能なときは、買主は売主に催告し(第5号及び第6号の場合、催告は不要)本契約を解除することができる。

(5)契約車両につき、中古自動車取引業界における一般的かつ標準的な車両検査(修復歴の基準については一般財団法人日本自動車査定協会が定める基準、走行距離に関する不適合においては一般社団法人日本オートオークション協議会への照会を実施)において判明しない不適合があることが判明したとき

6. 売主は本契約締結日から第 3 条に定める契約車両の引渡しを行った日の翌日までは、買主に通知することにより何等の負担なく本契約を解除することができるものとする。

この件に関するお問い合わせは・・・

一般社団法人自動車公正取引協議会 消費者相談室まで

TEL 03-5511-2115 受付時間10:00～12:00 13:00～16:00(土日祝日を除く)