



社団法人 自動車公正取引協議会

AFTC 二輪車販売は安心と信頼の輪から

モーターサイクル インフォメーション

2008年3月 お店づくりに役立つニュース

「二輪品質評価者講習会」を開催

規約に基づく中古二輪車の品質評価・品質査定の実施促進を図るため、平成19年12月から平成20年3月にかけて、各都道府県、66会場において、会員販売店を対象とした「二輪品質評価者講習会」を開催、約4,000名が受講しました。

中古二輪車の査定士制度は、NMCA 日本二輪車協会の「中古二輪車査定士」と全国オートバイ協同組合連合会(AJ)の「オートバイ査定士」の2つがありましたが、これを二輪車公正競争規約に基づく「二輪品質評価者(品質査定士)」に一本化、両団体(NMCA、AJ)に講習会の開催を委託して実施しました。

講習会では、公正取引協議会及び公正競争規約の概要について説明し、引き続き中古二輪車の品質評価・品質査定の必要性や具体的な評価方法等について、品質評価(品質査定)マニュアル(1)に基づき説明が行われました。今後は、同講習会を受講した「二輪品質評価者(品質査定士)」が中古二輪車の品質評価・品質査定を実施することとなります。

[講習の主な内容]

- 公正競争規約のあらまし
- 表示に関する規約
- 品質評価・品質査定はなぜ必要か
 - ・公取協で受付けた消費者トラブルの特徴
 - ・品質評価・品質査定を実施する意義
- 品質評価・品質査定の仕方
 - ・品質評価書と品質査定書
 - ・品質評価・品質査定の仕方
 - ・査定価格の出し方

また、中古車の走行距離の適正な表示方法等についても、資料(2)を用いて説明が行われました。



1 品質評価(品質査定)マニュアル



2 規約に基づき走行距離を適正に表示しましょう

**プライスカード一体型品質評価書や品質査定書等のダウンロードには
ユーザーIDとパスワードが必要になります。**

6月1日より、「プライスカード一体型品質評価書」や「品質査定書」等の各種資料のダウンロードは、現在の二輪車情報ページから、[会員販売店専用ページ](#)に変更されます。

会員販売店専用ページへのログインは、IDやパスワードが必要となりますので、ログイン用ページでパスワードを取得してからご利用ください。

[中古バイク] 消費者トラブルへの対応方法と 未然防止のポイント

第1回

公取協は、消費者相談室を設けて消費者からの相談を受付けるとともに、「二輪車消費者相談事例研究会」を設置し、公取協やメーカー、販売店に寄せられた苦情・相談の実態とその問題点の把握、相談への対応方法及びトラブル未然防止策等について検討を行っています。

公取協に寄せられた二輪車の相談の多くは、中古車に関するものです。そこで、中古車に関する消費者トラブルの代表的なものを取り上げ、対応方法とトラブル未然防止策等について、今回からシリーズで会員販売店の皆様に情報提供していきます。トラブルが発生した際の対応は、お店の信頼を大きく左右します。消費者から信頼されるお店づくりにお役立て下さい。

第1回目は、中古車の「修復歴」及び「現状販売の場合の不具合」に関するトラブルを取り上げます。

1. 修復歴に関するトラブル

修復歴があるバイクを「修復歴なし」として販売した場合の対応

メインフレームに修正歴があるバイクを、修復歴なしと説明、表示して販売した。販売後、お客様が気付いてキャンセルを要求されたが、応じなければならないか。

修復歴があることを知らずに販売した場合の対応

メインフレームに修正歴があることに気付かずに、修復歴なしとして販売した。お客様が気付いてキャンセルを要求されたが、販売時に分からなかったものであるため、キャンセルには応じられない旨を伝えましたが、応じなければならないか。

[販売店の対応のポイント]

キャンセルに応じて代金を返金する等の対応が必要となります

修復歴がある旨をお客様に伝えていなかったため、販売店に責任が生じます。

チェックミス等により販売時に気付かなかった場合についても、同様の責任が発生します。

【トラブル未然防止のためのポイント】

仕入れたバイクの状態は十分にチェックしましょう。

修復歴のあるバイクを販売する場合には、プライスカード及び品質評価書によりメインフレームに修正・交換歴がある旨等を明りょうに表示しましょう。また、購入者には「品質評価書」を交付しましょう。

2. 現状(保証なし、整備なし)で販売し、不具合が発生した場合

不具合を伝えずに販売した場合の対応

仕入れたバイクのミッションに不具合があったが、整備を行わず、また、不具合があることをお客様に伝えずに販売した。納車後にミッションの不具合が発生し、無償修理を要求されたが、現状販売なので有償修理になる旨を伝えしたが、納得してくれない。

不具合を知らずに販売した場合の対応

仕入れた時にバイクの状態をチェックしておらず、エンジンの不具合に気付かずに現状販売でお客様に販売した。納車直後から無償修理を要求されているが、不具合があることを知らずに販売したものであり、現状販売でもあるので有償修理になる旨を伝えしたが、納得してくれない。

[販売店の対応のポイント]

無償修理等で対応

販売時に既に不具合があり、その旨を説明しないで販売した場合には、例え現状販売であったとしても販売店に無償修理に応じる責任が発生します(売主の瑕疵担保責任)。

チェックミス等により販売時に気付かなかった不具合についても、同じように無償修理に応じる必要があります(瑕疵担保責任は無過失責任です)。

インターネットオークション等において、「現状販売のため、ノークレーム・ノーリターン」等のコメントを記載している販売店がありますが、いかなる場合も責任を逃れることはできません。

【トラブル未然防止のためのポイント】

仕入れたバイクの状態は十分にチェックしましょう。

不具合箇所(要整備箇所)のあるバイクを販売する場合は、「品質評価書」により具体的な箇所を表示しましょう。また、購入者には「品質評価書」を交付しましょう。

「売主の瑕疵担保責任」(民法570条)とは

「瑕疵担保責任」とは

販売したバイクに不具合(隠れた瑕疵)があった場合には、販売店は不具合を無償で修理して対応する必要があります。また、修理が不可能な場合には、お客様に売買契約を解除する権利が認められています。

「隠れた瑕疵」とは

中古車で当然予想される通常の使用損耗とはいえない不具合があり、販売する際に分からなかったものを指します。

今回は、キャンセルに関するトラブル part.1 をご紹介します。

社団法人 自動車公正取引協議会 二輪車業務グループ

〒102-0093 東京都千代田区平河町1-9-3

Tel. 03-3556-2733 Fax. 03-3556-2735