

中古車を買取る際は、適正に対応してください！ ～ 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、消費者に注意喚起するとともに、被害を未然に防止し、中古車の買取り等が適正に行われるための更なる取り組みの推進を関係機関や業界団体、事業者に要望しました^{※1}。

会員の皆様におかれましては、本資料を参考に、消費者から中古車を買取る際には、適正な対応を行われますよう、お願いいたします。

※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

《中古車の買取り(売却)に関する主な相談事例》

【相談事例①】「修復歴が判明したので減額する」と言われた

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品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。

【相談事例②】翌日にキャンセルを申し出たが断られた

販売店に査定してもらい、その場で契約、5日後にクルマと必要書類を引渡す約束をした。ところが、家族から反対されたので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。

【相談事例③】高額なキャンセル料を請求された

「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。

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 消費者関連部まで
TEL 03-5511-2111

【中古車を買取る際の、適正な対応と考え方】

1. 契約金額の減額について【相談事例①】

■車両引渡し後に修復歴が判明したとしても、契約金額を減額することはできません。

査定の際は、お客様への聞き取り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、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。査定の際に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、修復歴や走行メーター改ざん歴、不具合等を見落とした場合、お客様に契約金額の減額や契約解除を求めるなど、その責任をお客様に負わせることはできません。

■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かと定めています。

2. キャンセルについて【相談事例②、③】

■お客様からキャンセルの申し出があった際は、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、約款に則った対応が必要となります。

契約成立前であれば、お客様も販売店も契約による拘束を受けないため、お互いがキャンセル(申込みの撤回)を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、それ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)をすることはできません。お客様からキャンセルの申し出があった場合、キャンセルについて話し合いを行うこととなります。

■キャンセル料を請求する場合、その額は実損金の範囲と考えるため、実損金として根拠を欠く額や合理性を欠く額の請求は、権利の乱用にあたり、請求することはできません。

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」^{※3}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かと定めています。

《 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/>

※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るとし、両者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。