

リース契約の仕組み・内容について、十分な説明を！ ～商談時等の説明不足によるトラブルが発生しています～

消費者ニーズの変化やライフスタイルの多様化等により、カーリース契約が増加する中、当協議会の消費者相談室には、「解約を申し出たら、高額な解約金を請求された」、「リース期間満了時に高額な追加費用を請求された」、「リース終了後、車は自分のものになると思っていたら、ならなかった」等、消費者がカーリース契約の仕組みや内容等について、十分に理解しないまま契約していることが原因と考えられる苦情相談が多数寄せられています。

会員事業者の皆様におかれましては、本資料を参考に、カーリースについて商談する際や、契約を結ぶ際には、適切かつ丁寧な表示・説明を行うよう、お願いいたします。

1. 主な苦情相談事例、トラブル発生原因及び未然防止のための対応

1) キャンセル、中途解約金

【事例1】契約書に署名捺印しているが、キャンセルできないか

○契約書を交わした翌日、キャンセルを申出たが、契約書裏面に「中途解約(キャンセル)はできない」旨の記載があるとして断られた。そんなこと聞いていない。

【事例2】中途解約を申し出たところ、高額な解約金を請求された

○事情により、リース期間3年を残したところでキャンセルを申し出たところ、「車両返却の上、数十万円の解約金が必要」と言われた。商談時に説明もなく、納得できない。

トラブル発生原因

商談時(契約前)に、「中途解約できない」旨や「中途解約金」について、十分な説明を行っておらず、購入者が内容を理解せずに契約を結んでいる。

トラブル未然防止のための対応

●カーリースの契約条項は、次のようなものが多くみられます。

契約の成立時期 ⇒ 「リース会社が承諾を通知した時点」

契約解除(キャンセル) ⇒ 「契約書に定める場合を除き解除不可」

中途解約金 ⇒ 「規定に基づき計算した『損害金』を支払う」

●解約に関するトラブルを防止するため、これらについて、説明資料や契約条項等を用いて丁寧に説明を行い、十分に理解していただいた上で契約を結ぶことが大切です。

2) リース期間満了時の精算金

【事例3】リース期間満了のため車両を返却したら追加費用を請求された

○リース期間満了で車両返却したが、「契約走行距離より5,000kmオーバーしている上、キズや凹みも多いため、追加費用の支払いが必要」と言われている。契約時には「清算金が必要な場合があるが普通に乘っていれば大丈夫」などと簡単な説明を受けただけで、実際にこんなに高額になるとは思っていなかったため、納得できない。

トラブル発生原因

商談時(契約前)に、「車両返却時の清算金」について、具体的な説明を行っておらず、購入者が内容を理解せずに契約を結んでいる。

トラブル未然防止のための対応

- リース期間満了時の精算に関するトラブルを防止するため、どのような状態となった場合、どの程度の金額が必要となるか等、可能な限り具体的な事例を示しながら説明を行い、十分にご理解いただいた上で契約を結ぶことが大切です。
- また、上記に加え、リース期間中、ご来店いただくタイミング(車検等)においても、実際の走行距離や車両状態を踏まえ、具体的に説明しておくことも有効です。

3) 商談時の不適切な説明

【事例4】実際と異なる説明により契約させられた

○商談時に「ローンと同じで車両を返却するだけで簡単に契約をやめられる。購入するより楽」と説明があり、それなら良いと思い、契約書にサイン。契約条項等の提示や説明はなかった。事情により中途解約を申し出たところ、かなり高額な解約料がかかることが分かった。商談時の説明と違うので、納得できない。

トラブル発生原因

契約内容について、事実と異なる不適切な説明(あたかも、車両を返却するだけで精算が完了し、金銭の負担なく中途解約できるかのような説明)を行い、契約を結んでいる。

トラブル未然防止のための対応

- 契約締結に影響する重要な事項(今回は中途解約時の金銭負担等)について、事実と異なる説明(不実告知)を行う、不利な情報を伝えない(不利益事実の不告知)等、不当な勧誘により、誤認して契約締結した場合、お客様は、消費者契約法第4条(消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消し)に基づき、契約を取消すことができるものと考えられます。
- したがって、カーリース契約の仕組みや内容等について、不適切な説明を行わないよう、説明資料や契約条項を用いて、正確かつ丁寧に説明を行い、十分にご理解いただいた上で契約を結ぶことが大切です。

2. 消費者とカーリース契約を結ぶ際の留意点

当協議会の消費者相談室に寄せられるカーリース契約に関するトラブルは、前述のとおり、説明不足や誤解を招く説明により、お客様がカーリースの仕組みや内容等を十分理解せず契約締結に至っていることが、発生原因の多くを占めています。

したがって、カーリースについて商談、契約等をする際は、お客様の希望する購入方法等をよく確認した上で、現金一括購入・割賦購入との違いやそれぞれのメリットとデメリット、また、カーリースの仕組みや内容等、以下のような事項について、丁寧な説明を行い、ご理解いただくこと、並びに誤解を招くような説明を行わないことが重要です。

1) 「カーリース契約は、売買契約ではなく、賃貸借契約である」旨を説明すること

- カーリース契約は、リース会社が車両を購入して契約者に貸出すという、賃貸借契約です。
- リース期間満了後は、車両を返却する必要があります。

2) 「キャンセル可能なタイミング(契約成立時期)」や「中途解約の可否」について説明すること

- カーリース契約は、現金による売買契約(自販連・中販連の標準約款)とは異なり、契約の成立時期については「リース会社が承諾した時点」と定めているケースが多く、その場合、署名・捺印後、早期に契約成立となる傾向があります。
- 中途解約(キャンセル)については「契約成立後は、契約条項及び法令に定める場合を除き、解約不可」と定めているケースが多くみられます。そのため、特に、長期間に及ぶ契約の場合は、お客様の希望する購入方法等をよく確認し、慎重に契約締結を行うことが重要です。

3) 「中途解約金の内容や具体例」について説明すること

- 中途解約金については、「車両状態等による減価分」や、「損害金(残リース期間に基づき計算)」の支払いが必要であると定めているケース多く、その内容は複雑です。
 - そのため、可能な限り、具体的な事例を示しながら説明を行い、ご理解いただくことが重要です。
- ※なお、解約金については、消費者契約法第9条により、その額が「当該リース会社に生ずべき平均的な損害額(実損額)を超える額」である場合には、その超える部分については請求することができません。

4) 「リース期間満了時の精算金の内容や具体例」について説明すること

- リース期間満了時の清算金については、次のように定めているケースが多くみられますが、契約形態によって異なるため、本契約の契約形態を含め、明確に説明する必要があります。
 - ①走行距離や車両状態が、契約時に定めた範囲や状態を超えている場合(→クローズドエンド方式の場合)
 - ②売却時の価格が残存価格を下回った場合(→オープンエンド方式(残価保証型を除く)の場合)
- 特に上記②の場合、『売却時の中古車相場が大きく影響する』旨を説明することが大切です。
- 内容が複雑であるため、可能な限り、具体的な事例を示しながら説明を行い、ご理解いただくことが重要です。

3. カーリースについて広告表示を行う際の留意点

自動車公正競争規約(以下、「規約」という)は、店頭展示車や新聞、チラシ、インターネット、SNS、テレビ、店頭ツール、DM 等の広告に、「リース料金を表示する場合は『必要表示事項』を明瞭に表示すること」と規定しています。消費者に対し、商品のPRを行うための広告等において、規約に基づく適切な表示を行うことは、不当表示や消費者トラブルの未然防止につながります。

<新車に関する施行規則第9条、中古車に関する施行規則第6条>

個人リース料金を表示する場合は、次の事項を明瞭に表示※すること。

※「明瞭に表示」の例は、正しい表示例のコメント参照

◆必要表示事項(新車の広告における表示例)

- | | |
|---------------------|------------------------------|
| 1. 頭金の額 | 4. 設定残存価額(オープンエンド方式の場合) |
| 2. リース料金の支払回数及び支払期間 | 5. リース料金に含まれる内容 |
| 3. リース支払総額 | 6. <u>リース契約に関する以下①から⑥の事項</u> |

- ①リース及び賃貸である旨
- ②中途解約できない場合はその旨
- ③リース期間終了時に車両を返却する必要がある旨(返却しない特約がある場合を除く)
- ④車両返却時に車両状態等により別途追加費用が発生する場合はその旨
- ⑤オープンエンド方式の場合は、オープンエンド方式のため、車両売却価格(査定価格)と設定残存価格の差額を支払う必要がある旨等
- ⑥その他特記すべき事項

正しい表示例

(オープンエンド方式の場合)

スカーレット1.3X
2WD CVT



◆◆リースプラン

7年リース **頭金0円**

月々**11,000円**×84回(消費税込)

毎年6、12月加算55,000円×14回

リース支払総額 1,694,000円

設定残存価額 ●●●,●●●円

月々支払額の近接した箇所に一体として視認できるよう、全ての支払条件等を表示すること

※リース料金には、リース契約期間中の自賠責保険料、税金、登録諸費用、定期点検整備費用や車検費用が含まれます。

※◆◆リースプランは賃貸のため、リース期間終了時に車両の返却が必要です。

※オープンエンド方式のため、リース期間終了時に、車両売却価格と設定残存価格の差額をお支払いいただく必要があります。

※◆◆リースプランの詳細はスタ

全ての表示項目を、最低でも月々支払額の1/3(最低 8 ポイント)以上の文字の大きさで表示すること

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 業務本部 消費者関連部まで

TEL 03-5511-2111 FAX 03-5511-2112