

公取協相談窓口からのお知らせ

現車確認のため他店舗の中古車を取り寄せたら 陸送費を請求された、というトラブルが増えています！！

陸送費について事前に説明がない場合、支払う必要はありません

車両の状態を確認（現車確認）するため、他の店舗の中古車を取り寄せたところ、販売店から陸送費がかかる等の説明は事前に受けていないにもかかわらず、「車両到着後に高額な陸送費を請求された」、「現車確認後に購入しない旨を伝えたところ陸送費を請求すると言われた」等、陸送費に関するトラブル相談が当協議会消費者相談室に寄せられています。

相談事例 1

他の店舗にある中古車が気に入り、現車確認するために近隣の店舗まで持ってきてもらったところ、現車確認後に「陸送費がかかっているので支払ってほしい」と言われた。陸送費がかかることは事前に聞いていなかったもので、費用はかからないものと思っていた。陸送費がかかるのであれば、現車確認を依頼しなかった。

相談事例 2

遠方の店舗にある中古車を勧められ、現車を確認しないと決められないと伝えたところ、担当者が車両を持ってきてくれた。後日、現車を確認したが、キズ等があり、車両状態が悪かったので購入しない旨を申し出たところ、「わざわざ遠方の店舗から持ってきたので陸送費を請求する」と言われた。陸送費がかかることについて、販売店から事前に説明を受けていないのだが、陸送費は支払わなければいけないか。

相談事例 3

他の店舗にある中古車が気に入ったため、車両の状態を確認したいと申し出たところ、車両を移動するための書類にサインを求められ、サインをして提出した。店舗に中古車が届け、現車確認をする際、「陸送費4万円を支払ってほしい」と言われたので、陸送費がかかることについて、事前に説明を受けていないと断ったところ、提出した書類には陸送費が発生する旨の記載があるとされた。書類を確認したところ、確かにその旨の記載はあったが、金額の記載はなかった。それでも4万円を支払わないといけな

陸送費が必要となること及びその額について、販売店から事前に説明を受け、消費者が支払いに合意していない限り、陸送費を支払う必要はありません

- ▶消費者が販売店に対し、他の店舗（特に遠方の店舗）にある中古車を取り寄せて現車確認することを依頼した場合、車両を移動させるための陸送費が発生するため、販売店によってはその費用の負担を消費者に求める場合があります。また、車両を購入する場合は陸送費を請求せず、購入しない場合にのみ陸送費を請求する販売店もあります。いずれにしても、消費者が陸送費を負担しなくてはならないのは、陸送費が必要となること、及びその額について、販売店から事前に説明を受け、その支払いに合意している場合に限られると考えられます。
- ▶したがって、相談事例のケースでは、いずれも陸送費に関する説明を販売店から事前に受けていないため、消費者が陸送費を負担する必要はないと考えられます。また、陸送費が必要となることは事前に説明を受けていたとしても、その額については販売店から説明を受けていない場合、消費者は陸送費を負担する必要はないと考えられます。
- ▶なお、他の店舗にある中古車を販売するため、販売店が取り寄せて現車確認することを消費者に提案した場合は、消費者からの依頼によるものではなく、販売店が営業活動の一環として自ら車両を移動したものであり、その陸送費は、当然販売店が負担することになります。
- ▶消費者からの現車確認の依頼に基づき車両を移動させたものの、最終的に購入しなかった場合、その車両を移動前の店舗に戻すための陸送費についても請求する販売店もあるようですが、その場合も上記の考え方と同様、移動前の店舗に戻すための陸送費も必要となること、及びその額について販売店から事前に説明を受け、その支払いに合意している場合限り、消費者が負担するものとなると考えられます。

消費者の皆さんへのアドバイス

実際にあった相談の中には、現車確認したお客様が販売店に購入しないと伝えたところ、それを思いとどまらせるために高額な陸送費を請求する等、悪質なケースも見受けられます。

中古車を購入する前に、キズやへこみの有無、エンジンの状態等の現車確認をするため、他の店舗（特に遠方の店舗）にある中古車の取寄せを依頼する場合、陸送費の負担を求められる場合があります。トラブルを防止するため、事前に陸送費が必要となるのか、必要となる場合はその額について、確認するようにしてください。