

陸送費の請求には、消費者の事前の了解が必要です —中古車を取り寄せる際の陸送費の請求に関する留意点—

当協議会の消費者相談室には、車両の状態を確認（現車確認）するため、他の店舗にある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ら、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寄せられています。

消費者からの依頼により、他の店舗にある中古車を取り寄せる際の「陸送費」を請求することができるのは、「陸送費が必要となること」及び「その額」について、消費者に事前に説明し、了解を得ている場合に限られます。

会員の皆様におかれましては、トラブル未然防止の観点から、本資料を参考にいただき、陸送費の請求について、適切な対応を行っていただきますよう、お願いいたします。

<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、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。店舗に中古車が届き、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ませんか。

⇒【陸送費に関する適切な対応と考え方】は次ページ参照

【陸送費に関する適切な対応と考え方】

■消費者からの依頼により、他の店舗にある中古車を取り寄せる際の「陸送費」を請求することができるのは、「陸送費が必要となること」及び「その額」について、消費者に事前に説明し、了解を得ている場合に限られます。

■陸送費を請求する際は、車両を搬送するための手続きを行う前に、消費者に対し「陸送費が発生すること」及び「必要な額」について明確に説明するとともに、例えば、その内容を記載した書面を交付する等、支払いについて了解を得ておくことが必要です。

<以下のような場合、陸送費を請求することはできません>

- ▶前頁記載のトラブル相談の事例のように、消費者に陸送費が必要になること等を説明していない等、了解が得られていない場合は、陸送費を請求することはできません。
- ▶陸送費が必要となることは説明していたとしても、その額について説明していない、また、了解が得られる前に移動させるための手続きを行ってしまった等の場合も、陸送費を請求することはできません。

■消費者からの依頼により車両を取り寄せた後、契約締結に至らなかった場合、その車両を移動前の店舗に戻すための陸送費を請求する場合も、上記の考え方と同様、「移動前の店舗に戻すための陸送費が必要となること」及び「その額」について、事前に消費者に説明し、その支払いについて了解が得られていない限り、請求することはできません。

■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、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るため、その費用は当然、販売店が負担することになります。

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 四輪車業務部まで

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