

「増加する中古車の売却トラブル」について、 国民生活センターが消費者に注意喚起

～ 併せて、業界団体や事業者に買取り適正化の取組を要望 ～

国民生活センターは、3月22日付で「増加する中古自動車の売却トラブルー強引な勧誘やキャンセル妨害もー」(以下、「報告書」という。)を公表、全国の消費生活センター等に中古車の売却(買取)に関するトラブルが多く寄せられていることから、消費者への注意喚起を行うとともに、関係機関や業界団体、事業者に対し、「消費者被害を未然に防止し、中古車の買い取り等が適正に行われるための更なる取組の推進」を要望しました。

<国民生活センター報告書の概要>

1. 主な相談事例

1)強引な勧誘・契約

- 【事例1】 査定時に強引に契約させられ、車を持っていかれた。
- 【事例2】 事業者が居座り帰らない様子だったので、やむなく契約してしまった。
- 【事例3】 勝手に契約したことにされていて、断ったらキャンセル料を請求された。

2)高額なキャンセル料の請求

- 【事例4】 契約後すぐにキャンセルを申し出たら、高額なキャンセル料を提示された。
- 【事例5】 高額なキャンセル料の算出明細が示されない。

3)契約後の査定額の減額

- 【事例6】 修復歴を告げ、2回も査定して決まった売却額が、突然減額された。
- 【事例7】 引き渡した10日後に、事業者から一方的に契約を解除すると言われた。

2. 問題点

- 1)十分な情報を持たない消費者に対して、その場で強引に契約を迫る。
- 2)高額なキャンセル料の設定やキャンセル妨害。
- 3)契約後に査定額を減額する。
- 4)事業者が訪問した場合でも、車の売却は特定商取引法の規制対象外である。

3. 業界団体や事業者への要望

- ◆なかでも契約・解約や販売方法に関する苦情が多いことから、消費者被害を未然に防止し、中古車の買い取り等が適正に行われるための更なる取組の推進を要望する。

○詳細については、国民生活センターホームページをご覧ください。

https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20230322_1.pdf

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 FAX 03-5511-2112