

**AFTC
Consumer Report**

2005 vol.1
2005 vol.2
2005 vol.3
2005 vol.4
2006 vol.5
2006 vol.6
2006 vol.7

資料編

アーカイブ

vol.1～vol.12

レポートをプリント

レポート TOP

HOME

AFTC Consumer Report vol.1 2005.7.

- ・「AFTCコンシューマー・レポート」は、公取協で受け付けた相談等を基にその内容を分析し、皆様に情報としてご提供しています。
- ・今回のvol.1の「トピックス」では、最近、「買い取り」のトラブルに関する相談が多く入電していますので、主な内容と問題点を紹介します。

I. トピックス:「買い取り」に関するトラブル

1. [トラブルの概要](#)
2. [「買い取り」に関するトラブルの問題点](#)

II. 主な相談内容について

1. 新車関係の相談内容
 - 1) [「品質・機能」に関する内容](#)
 - 2) [「契約・取引関係」に関する内容](#)
 - 3) [「キャンセル」に関する内容](#)
2. 中古車関係の相談内容
 - 1) [「品質・機能」に関する内容](#)
 - 2) [「契約・取引方法」に関する内容](#)
 - 3) [「キャンセル」に関する内容](#)

III. 資料のページ

1. [5月度の相談受付状況](#)
2. [5月度の新車関係の相談内容](#)
3. [5月度の中古車関係の相談内容](#)

● [レポートトップへ戻る](#)

**AFTC
Consumer Report**

2005 vol.1
 2005 vol.2
 2005 vol.3
 2005 vol.4
 2006 vol.5
 2006 vol.6
 2006 vol.7

資料編

アーカイブ

vol.1～vol.12

レポートをプリント

レポート TOP

HOME

[今月のコンシューマーレポート目次へ](#)
I.トピックス:「買い取り」に関するトラブル
1.トラブルの概要
1) 「キャンセル」に関するトラブル

消費者が買い取り契約を結び、その後、キャンセルを申し出るケースが多い
 ⇒消費者の自己都合によるキャンセルの申し出

しかし、商談時にトラブルにつながる販売店の強引な契約の実態あり

【商談・契約時の状況】

- ・ 査定だけのつもりで出張査定を依頼したが、強引に契約させられた
- ・ 担当者に2時間以上粘られて、やむなく契約
- ・ 出張査定を依頼、担当者が明け方まで帰らず、根負けして契約
- ・ 閉店時間を過ぎても熱心に勧められたので契約
- ・ 「今ならこの金額、明日はこの金額ではムリ」という説明を聞き契約
- ・ 「査定0だが諸費用は当社が負担。他店ではムリ」と言われて契約
- ・ 「他店ではこの金額はムリ」と言われて契約⇒他店の方が高かった

1. 契約成立を理由にキャンセルに応じてもらえない
2. 「買取金額の〇〇%」という高額のカンセル料を請求された

2) 契約後の買取価格の減額

買い取り査定を行い買取価格を決定⇒契約・車両の引渡し

後日、「メーター巻き戻し」、「修復歴車」であることが発覚したことや
 「年式違い」等の査定ミスを理由に買取店から買取価格の減額要求

【参考】 平成17年1月～4月までの「買い取り」に関する相談件数

| | 平成17年 | | 平成16年 | |
|----|-------|-------|-------|------|
| | 件数 | 比率 | 件数 | 比率 |
| 1月 | 25件 | 6.9% | 30件 | 6.2% |
| 2月 | 36件 | 9.1% | 32件 | 6.0% |
| 3月 | 44件 | 10.0% | 41件 | 7.2% |
| 4月 | 27件 | 6.0% | 26件 | 4.9% |

※平成16年度：432件 15年度：281件

2. 「買い取り」に関するトラブルの問題点

○契約時

1. 契約方法…強引な契約⇒査定後、契約するまで帰らない
査定ミス、「修復歴」等の見落とし⇒後日、差額請求
2. 説明内容…契約に持ち込むための強引（不適切）な説明内容

○キャンセル申し出時

1. 契約の成立時期…契約書への署名捺印により成立（契約書裏面約款）としているケースの妥当性
2. キャンセル料の請求範囲…買取価格の〇〇%（契約書裏面約款）のキャンセル料の合理性

未然防止のためには…

- ・強引な契約方法は慎むこと⇒消費者契約法等との関連
 - ・キャンセルの申し出への適切な対応
- ⇒成立時期を明確化・キャンセル料の請求範囲

※国民生活センターにおいても「買い取り」のトラブルに注目、対応を検討中

[今月のコンシューマーレポート目次へ](#)

**AFTC
 Consumer Report**

 2005 vol.1
 2005 vol.2
 2005 vol.3
 2005 vol.4
 2006 vol.5
 2006 vol.6
 2006 vol.7

資料編

アーカイブ

vol.1～vol.12

レポートをプリント

レポート TOP

HOME

[今月のコンシューマーレポート目次へ](#)
II. 主な相談内容について
1. 新車関係の相談内容
1) 「品質・機能」に関する内容

修理内容等について、お客様にわかりやすく説明し、納得して頂くことが重要です

1. 新車購入後1年でエアコンに不具合発生。保証修理でコンプレッサー交換となったが、中古部品であった。新車の保証修理であれば新品の部品が常識ではないか？

⇒リビルト部品を使用するケースもありますので、販売店に詳しい説明を求めてみることです。

※「リビルト部品」…中古部品等を分解整備して、再利用できる状態にしたもの（中古部品とは異なる）

2) 「契約・取引関係」に関する内容

装着するナビについて、お客様に誤解を与えることのないよう、広告内容や商談の際には十分、注意する必要があります

1. 「5月発売の新車はナビ付き」との広告を見て契約したが、ナビが新型ではないことがわかった。キャンセルしたいができるか？

⇒広告におけるナビに関する説明内容と実際に装着されるナビの内容に間違いがないか確認することが必要です。キャンセルについては、契約成立前であれば可能であると考えられます。

3) 「キャンセル」に関する内容

**キャンセルの可否について不適切な説明をしているケースが見受けられます
⇒契約の成立時期に基づき、キャンセルの可否を判断することが重要です**

1. 新車をクレジットで購入することで契約。支払い困難のためクレジット申し込み前にキャンセルを申し出たところ、登録済を理由にキャンセル料として27万円請求された。

⇒契約書裏面約款で契約の成立時期を確認すること。クレジット契約が成立していないため売買契約も成立前であることが考えられ、キャンセ

ルは可能です。また、27万円のキャンセル料の請求もできません。

2.中古車関係の相談内容

1) 「品質・機能」に関する相談内容

たとえ現状販売であっても、販売時に要整備箇所を表示していなかった場合には、無償修理に応じる必要があります

1. 「無事故」「要整備箇所なし」の現状販売車両を購入。納車されて30分後にラジエターからの水漏れでエンスト。販売店は「納車時には問題がなかった」として、対応してくれない。

⇒納車直後、たまたまラジエターの水漏れが発生したとは考えづらい状況です。販売店と水漏れの状況を確認し、たまたま発生したものでないと判断できれば「瑕疵担保責任」により無償修理の要求が可能であると考えられます。

2) 「契約・取引方法」に関する内容

お客様に誤解をあたえることのないよう、公正競争規約に基づく表示を徹底することが大切です

1. 「検2年付き」と表示されていた車両を契約。しかし、取り交わした注文書に整備費用が計上されていることに気が付いた。おかしくないか。

⇒「検2年付き」ということは販売価格に車検整備費用が含まれていることであり、別途、整備費用の請求は二重取りになると考えられますので、別途、整備費用は支払わない旨を申し出ることです。

3) 「キャンセル」に関する内容

契約成立前のキャンセルの場合には、キャンセル料は実損金の範囲となります

1. 3月に販売店とオークションで中古車を探してもらう約束をしたが、一向に見つからないためキャンセルを申し出た。販売店から申込金は返せないとされたが、おかしくないか？

⇒販売店が約束通り中古車を見つけることができなかつたのですから、申込金は返金されるべきものと考えられます。

[今月のコンシューマーレポート目次へ](#)