

消費者トラブル事例

【自動車】

令和4年3月

<目次>

01：新車注文後のキャンセル

02：購入後すぐ故障した新車

03：走行メーターが巻き戻されていた中古車

04：表示や説明なく購入した事故車（修復歴車）

05：現状渡りで購入した中古車の不具合

06：車の売却契約後のキャンセル

07：車のオークション代行

分 類	自動車	販売方法	店舗販売等
タイトル	新車注文後のキャンセル		
相談内容	<p>2日前、モデルチェンジして売り出された車に興味があり、店頭へ見に行った。車は気に入ったし、ちょうど買い換えを考えていたので、セールスマンから「今、乗っている車を高く下取りしますから。」と言われ、注文書（現金払い）を書き、申込金2万円を払った。</p> <p>特に、特別な注文はしていない。帰宅して冷静に考えてみたら、他メーカーの同じクラスの車ともいろいろ比較したいと思い、昨日、キャンセルしたいと言ったが、断られた。</p> <p>キャンセルはできないのか。（30代 男性 給与生活者）</p>		
処理結果概要	<p>当所で注文書を確認したところ、一般社団法人日本自動車販売協会連合会（自販連）の自動車注文書標準約款が使用されていました。その契約書によると、契約の成立時期は、次のように規定されていました。</p> <p>[1]自動車の登録がなされた日、 [2]注文により販売会社が改造・架装・修理等に着手した日、 [3]自動車の引き渡しがなされた日のいずれか早い日となっていました。</p> <p>この相談者の場合、どれにも該当していないので、「契約成立前」ということになり、注文者からのキャンセル（申込の撤回）は可能と考えられました。注文したときに預けたお金は、「申込証拠金」であって「手付金」ではないと定められているので、原則としてそのまま返還されることとなります。ただし、キャンセルが可能であるとはいえ、販売店に損害が生じた場合は、通常生ずる額（車庫証明申請の実費等）に限り、損害賠償請求されうることも約款で定められていると助言しました。</p> <p>相談者が、以上の根拠に基づき業者に申し出たところ、「業者はキャンセルに応じることになり、幸い損害も発生していなかったため、2万円は返金された。」と連絡がありました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	自動車	販売方法	店舗販売等
タイトル	購入後すぐ故障した新車		
相談内容	<p>ある販売代理店で、夫が新車を400万円で購入した。</p> <p>納車後、1か月点検の際は異常なかったが、その2週間後に後部座席の自動スライドドアを開けたとき、開いたままの状態が維持できないという不具合と、バックモニターが映らなくなるという不具合が発生した。</p> <p>販売代理店で無料で修理してくれたが、修理して1か月後、またバックモニターが映らなくなった。新車を買ったのに、たびたび故障しては困るので、車両を交換してほしい。</p> <p>また、こんな車はリコールした方が良いのではないか。(20代 女性 家事従事者)</p>		
処理結果概要	<p>一般的に、購入直後の故障でも、自動車の販売の特殊性により車両交換は難しく、修理対応となるのが一般的であると説明しました。念のため、公益社団法人自動車製造物責任相談センターと一般社団法人自動車公正取引協議会の相談窓口を紹介しました。</p> <p>リコールについては、原因が確認できた段階で、設計もしくは製造過程での不具合に当たるかどうか国土交通省自動車の不具合情報ホットラインに問い合わせをしてみるよう案内しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	自動車	販売方法	店舗販売等
タイトル	走行メーターが巻き戻されていた中古車		
相談内容	<p>1年前、走行メーターの数字が3万kmを指していることを確認して、中古車を購入した。先日、修理のために、ある整備業者に預けた。</p> <p>偶然にもこの整備業者は、私がこの車を購入する以前に、走行距離5万kmでオークションサイトに出品していた業者だった。そのため、メーターの巻き戻しがされていることがわかった。</p> <p>車を販売店に引取ってもらい、支払った代金を返してもらうことはできないか。</p> <p>(20代 男性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>走行メーター改ざんについては、業者がメーター改ざんを知っていたか知らなかったかに関係なく、不実告知として消費者契約法により契約の取消しを主張し、返金を求めることができます。民法の錯誤、詐欺による取消しも考えられます。</p> <p>また、メーター巻き戻しにより実際は5万kmの走行経歴を持っていたという不適合箇所があり、購入者は3万kmしか走っていない品質、性能をその車に期待するという契約の目的を達することができないことから、販売店は契約不適合責任を負い、購入者は代金減額請求、契約解除、代金返還請求などができます。</p> <p>3万km走行車と書面で表示したものがあり、購入時5万kmと立証できる状態であれば、そのことを販売店に申し出て交渉することは可能です。</p> <p>しかし、その期間中の車両の使用料相当額をどうするかなどの問題があり、車両を返還しても、支払金全額の返還を求めることは簡単ではないと伝えました。</p> <p>一般社団法人日本中古自動車販売協会連合会、一般社団法人自動車公正取引協議会に相談するよう案内しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	自動車	販売方法	店舗販売等
タイトル	表示や説明なく購入した事故車（修復歴車）		
相談内容	<p>1年半前、中古車専門の雑誌広告を見て中古車販売店へ行き、200万円の中古車を購入した。先日、車を買換えようと別の中古車販売店で査定してもらったところ、「事故車なので、高くは買えない。」と言われた。自分は事故を起こしたことはないのに、事故車を買わされたと思われるが、購入時に事故車の表示も説明も全くなかった。</p> <p>騙された。代金を全額返金してほしい。購入した店に苦情を言ったが、「そんなわけがない。」と言われ、取り合ってくれない。（20代 男性 給与生活者）</p>		
処理結果概要	<p>「自動車公正競争規約」の11条で、修復歴の有無、走行距離などの表示が義務付けられています。販売店は「特定の車両状態を表示した書面（コンディションノート）」を用いて、修復歴の範囲を表示し、その車の購入者にはその写しが交付されますが、相談者が受け取っていた写しには修復歴の記載はありませんでした。また、プライスボードの修復歴欄にも、「無」と表示されていたということでした。</p> <p>修復歴は消費者契約法の「重要事項」に当たり、これについて虚偽の記載があると、「不実告知」として取消しが可能と考えられます。また、消費者契約法による取消が消滅時効により主張できない場合は、修復歴があるのにそれを知らないで購入していれば、民法95条の「錯誤による取消」を主張でき、また業者が修復歴を故意に隠していたときは、民法96条の「詐欺による取消」によって契約の効力をなくすことができます。一方で、購入から期間が経過すると、事故車であったとの立証は難しいと言えます。</p> <p>一般社団法人日本中古自動車販売協会連合会、一般社団法人自動車公正取引協議会にも相談し、今後の対応策について助言を受けるよう伝えました。購入時に事故車であったことが証明され、契約が取り消された場合、業者は購入者に代金全額を返還し、一方、購入者は使用料相当額（使用による車両の価値の減少分）を不当利得として業者に返還することになるので、車両を返還しても、代金全額の返金を求めることはできないと説明しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	自動車	販売方法	店舗販売等
タイトル	現状渡しで購入した中古車の不具合		
相談内容	<p>現状渡し(保証なし・整備なし)で中古車を購入した。 納車から1週間で、エンジンランプが点灯し、速度が時速30kmしか出なくなった。 購入時、エンジンに不具合があるとの説明はなかったため、販売店に無償修理を求めたところ、「販売時には、分からなかった不具合だ。現状渡しなので、修理は有償になる。」と言われた。納車直後にエンジンに不具合が生じたので、無償で修理してほしい。 販売時に分からなかった場合は、販売店に責任はないのか。(30代 女性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>「保証なし・整備なし」という販売態様は、販売店によっては「現状渡し」という表現が用いられることがあるようです。例え「現状渡し(保証なし・整備なし)」で購入した場合であっても、中古車に自然消耗とはいえない不具合(契約内容の不適合)が生じた場合、購入の際にその不具合について車両状態評価書(コンディションノート)等による「要整備箇所」の説明を受けていなければ、販売店は「売主の契約不適合責任」を負うこととなります。「売主の契約不適合責任」は、販売店がその不具合(契約内容の不適合)を知っていたか否かは関係ありません。</p> <p>したがって、購入者は販売店に対して無償修理を求めることができると伝えました。生じた不具合(契約内容の不適合)が通常自然消耗かどうかの判断については、愛知県中古自動車販売協会へ確認するよう案内しました。</p>		

[<目次へ戻る>](#)

分類	自動車	販売方法	訪問購入
タイトル	車の売却契約後のキャンセル		
相談内容	<p>自家用車を買取してもらおうと思い、中古車買取比較サイトに接続し、買取価格の見積もりを依頼した。</p> <p>最初に来た業者に「今契約してくれたら130万円で買い取る。」といわれ、中古車を売却する契約書にサインした。車の引き渡しは1週間後の予定だ。</p> <p>しかし、売却するならその車に乗りたいと義弟にいわれた。契約した翌日、車の売却をキャンセルしたいと業者に電話したら、キャンセル料を請求すると言われた。キャンセル料を払わずキャンセルしたい。(30代 男性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>契約書の「契約の成立の時期」「解除」についての規約を確認するよう助言しました。</p> <p>「契約の成立時期」については、「本契約は、売主が契約車両を買主に売り渡すことに同意し、売主及び買主が本契約書表面の署名欄に署名又は記名押印することにより成立する」、「契約の解除」については「売主は本契約締結日から契約車両の引渡しを行った日の翌日までは、買主に通知することにより何等の負担なく本契約を解除することができるものとする」と記載があるとのことでした。</p> <p>まだ車両を引き渡していないので、規約に基づいて解除すると業者に申出るよう助言しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	自動車	販売方法	店舗販売等
タイトル	車のオークション代行		
相談内容	<p>2日前、近所の中古車販売店で、自分の希望する車をオークションで探してもらい、それを購入するという契約を交わした。</p> <p>契約としては、車をオークションで探してもらう注文契約と、探した車を購入する注文販売契約の2つの契約になる。</p> <p>オークションの解約については、オークション参加に要した経費、車の販売契約の解約については、車代金（希望価格）の10%の損料が必要と記載された書類を受け取った。</p> <p>契約後、粗悪車を扱う業者だとわかった。業者がオークションに参加する明後日までに、契約を解除したい。（20代 女性 給与生活者）</p>		
処理結果概要	<p>当所で、オークションに参加前の場合の解約について契約書にどのように記載されているかを確認したところ、申出人に相談時に聞いた以上のことは書かれていませんでした。</p> <p>オークション参加前ですので、参加時にかかる費用（オークション会場への負担金、交通費、日当）は発生していないと見込まれました。</p> <p>また、販売契約については、オークションの参加前で、車の特定もされていないので、契約は成立していません。書面にて、2契約とも解除したいと申し出るよう相談者に助言しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)