

一消費者トラブル情報一

＜あいちクリオ通信 平成28年1月号（No. 331）＞

中古車に関する相談が増加！ ～契約前には十分な確認を～

「中古車の購入契約の翌日に解約を申し出たが応じてくれない。」「購入してすぐに故障した。」といった中古車に関する相談が増加しています。

中古車は価格や品質が一台ごとに異なり、新車と比べて消費者が商品の品質や性能を判断することが難しいことから、購入後の不具合やトラブルに関する相談が多く寄せられています。

自動車の購入には法令上のクーリング・オフが適用されません。契約の際には車両の状態や保証制度の有無、販売業者の信頼性等を十分に確認し、慎重に検討するようにしましょう。また、トラブルに遭った場合は、早めに消費生活相談窓口へ相談しましょう。

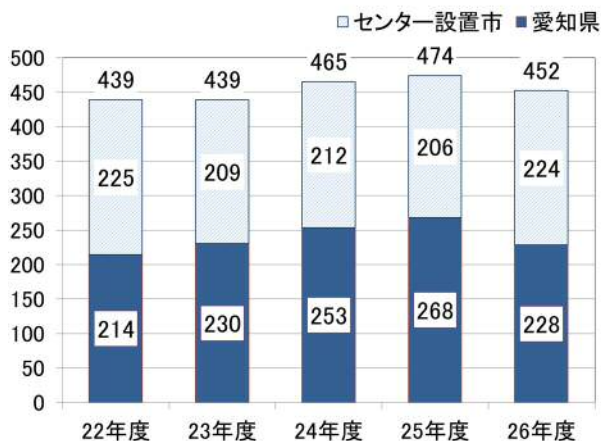
○相談件数の推移

平成27年6月から平成27年11月までの半年間に寄せられた中古車の購入等に関する相談件数は、愛知県が135件、県内の消費生活センター設置市が110件（※）の合計245件となり、前年同期と比べて15.0%（32件）増加しました。

※ 平成27年12月28日時点のPIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）登録件数

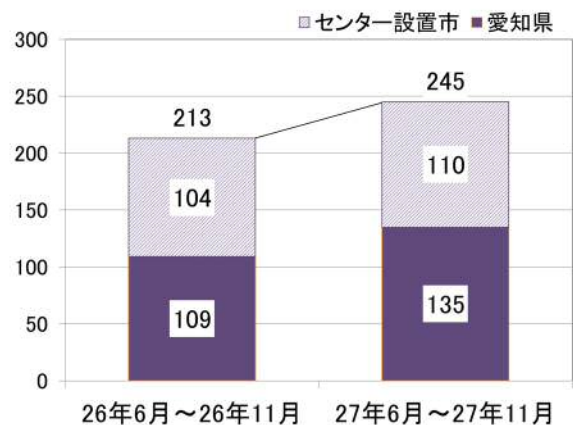
〔年度別の推移〕

（単位：件）



〔過去半年の推移(対前年同期)〕

（単位：件）



愛知県県民生活部県民生活課

*この内容は、1月20日（水）午前10時30分から愛知県のWebページでご覧いただけます。

<http://www.pref.aichi.jp/kenmin/shohiseikatsu/>

または

広報誌・機関紙等への転載などに、ぜひご活用ください。

中古車に関する相談（愛知県）の概要

＜最近の相談事例から（平成27年6月～平成27年11月）＞

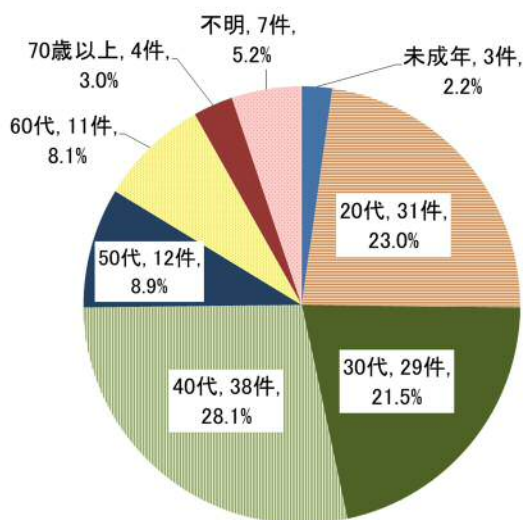
☆ 愛知県に寄せられた相談（135件）を契約当事者の年代別にみると、「40歳代」が38件（28.1%）と最も多く、次いで「20代」が31件（23.0%）、「30代」が29件（21.5%）となりました。また、性別では、「男性」が95件（70.4%）となり、若者及び中年の男性からの相談が多く寄せられました。

☆ 相談内容別にみると、契約をキャンセルしたい、解約を申し出ると高額な解約料を請求された等の「契約・解約」が112件と最も多く、次いで、虚偽説明や購入を強引に迫る等の「販売方法」が50件、購入後の早期故障や不具合等の「品質・機能、役務品質」が38件となりました。

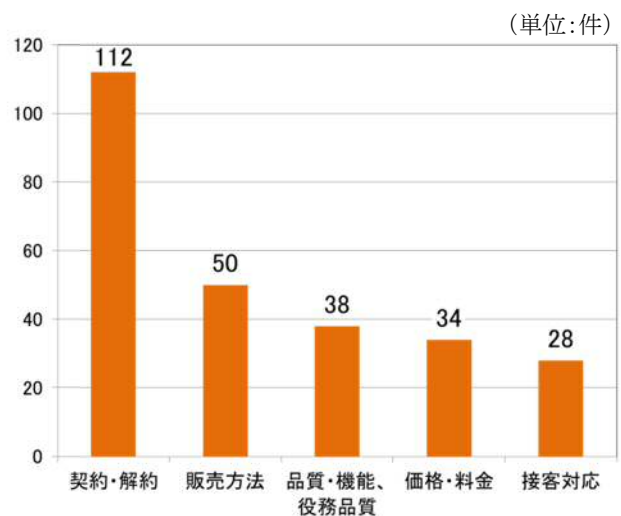
☆ 販売購入形態別にみると、「店舗購入」が107件（79.3%）と最も多く、次いで「訪問購入」が14件（10.4%）、「通信販売」が7件（5.2%）となりました。

【愛知県（平成27年6月～平成27年11月）の相談状況】

◆契約当事者の年代別



◆相談内容別（上位5件・重複計上）



◆契約当事者の性別

①男性：95件（70.4%） ②女性：38件 ③不明：2件

◆契約当事者の職業別

①給与生活者：90件（66.7%） ②無職：13件 ③家事従事者：12件 ほか

◆販売購入形態別

①店舗購入：107件（79.3%） ②訪問購入：14件 ③通信販売：7件 ほか

◆契約購入金額

平均額：130万円

◆既払金額

平均額：60万円



相談事例

購入契約の翌日に解約を申し出たが業者が応じてくれない。(20代 男性)

中古車販売店で高額な車を熱心に勧められた。購入予算額より高額だったため「購入するかどうか考える。」と伝えたが、「今日契約してもらわないと困る。」と強く言われ、契約書に署名し、申込金の3万円を支払った。しかし、冷静になって考えると自分には高額な車だと思い、翌朝業者に電話して解約を申し出たが「解約はできない。」と応じてくれなかった。解約したいがどうしたらよいか。

(助言) 契約書を確認すると「契約の成立日は、自動車の登録がなされた日、注文により修理・改造・架装等に着手した日、若しくは自動車の引き渡しが行なわれた日のいずれか早い日」、と記載があった。注文してから解約の意思を伝えるまでの間に契約成立の要件を満たす手続きはされていないと考えられるため、再度解約の意思を伝えること、また、損害金を請求された場合には、その明細の提示を求めて検討することを助言した。

後日、相談者から「無事解約できた。申込金も全額返金された。」と連絡があった。

購入後すぐに中古車のエンジンがかからなくなった。(20代 女性)

中古車を購入し、納車2日後にエンジンがかからなくなった。販売店に「クーリング・オフしたい。」と伝えたが「クーリング・オフはできない。修理対応となるが、修理代が高い場合は修理しない。」と言われた。納得できない。

(助言) 自動車の購入はクーリング・オフの適用除外であることを説明した上で、エンジンが経年消耗等ではなく、初めから故障しており、消費者が購入時に不具合の説明を受けていなかった場合、販売店は瑕疵担保責任を負い、無償修理に応じる必要があること、無償修理に応じなかった場合は、契約の目的を達せられなかったことを理由として契約の解除を主張することも可能であることを説明した。

また、エンジンの不具合が「隠れた瑕疵」に該当するかどうか等について、(一社)自動車公正取引協議会等の専門機関に相談しながら販売店と交渉することを助言した。

買取り契約の翌日に解約を申し出ると解約料を請求された。(20代 男性)

インターネットで一括査定に登録し、来訪した業者と13万円で車を売却する契約をした。しかし、急きょ家族がその車を使用することとなり、翌日に売却の解約を申し出たところ、5万円の解約料を請求された。解約料は高額で支払いたくない。どうしたらよいか。

(助言) 契約が成立している場合は、消費者の都合で一方的に解約することはできず、解約条件が定められていれば従うことになる旨を説明した。ただし、解約料の金額については、消費者契約法第9条第1号で「事業者に生じる平均的な損害を超える部分については無効」と定められているため、違約金の明細の提示を求めて、その金額を下げるよう交渉する方法についても助言した。

アドバイス

●契約前には十分な確認を

自動車の購入は法令上のクーリング・オフが適用されません。中古車の購入を検討する際には、走行距離や修復歴等の車両状況、保証制度の有無、販売業者の信頼性(※)等を十分に確認するようにしましょう。また、購入や買取り契約の前には、注文書や約款をしっかりと読み、疑問点は販売担当者や買取り業者に確認し、重要事項は書面化してもらおうなど、内容を十分に理解した上で契約するようにしましょう。

(※) 販売業者が(一社)自動車公正取引協議会の会員であるかどうか目安にすると良いでしょう。

●できる限り現物を確認しましょう

インターネット等で現物を見ないまま購入する場合、車両状況や品質等の詳細が分かりにくく、購入後のトラブルにつながりやすいので注意が必要です。購入時にはできる限り現物を確認するようにしましょう。

●早めに相談しましょう

トラブルに遭ったり、判断に迷ったりする場合は、早めに消費生活相談窓口へ相談しましょう。

消費生活相談窓口のご案内

愛知県の消費生活相談窓口では、商品・サービスに関する契約トラブルや悪質商法による消費者被害、多重債務、製品事故など、消費生活上のトラブルについて、専門の相談員が相談に応じ、助言やあっせん等、解決のためのサポートをしています。

また、多重債務に関する相談については、弁護士・司法書士による法律相談も行っています（1回1時間以内・予約制）。

お困りの際には、お早目に愛知県消費生活総合センター及び最寄りの消費生活相談室又はお住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談ください。

愛知県			
相談窓口名称	電話番号	相談受付時間	
		消費生活相談窓口	多重債務法律相談(予約制)
愛知県消費生活総合センター	(052)962-0999	月～金 9:00～16:30 土・日 9:00～16:00	火・木 13:00～16:00
尾張消費生活相談室	(0586)71-0999	月～金 9:00～16:30	第2水 13:00～16:00
海部消費生活相談室	(0567)24-9998	月～金 9:00～16:30	—
知多消費生活相談室	(0569)23-3300	月～金 9:00～16:30	—
西三河消費生活相談室	(0564)27-0999	月～金 9:00～16:30	第1・3火 13:00～16:00
東三河消費生活相談室	(0532)52-0999	月～金 9:00～16:30	第2・4水 13:00～16:00
新城設楽消費生活相談室	(0536)23-8701	月～金 9:00～15:00	—
消費生活センター設置市(原則、それぞれの市内にお住まいの方を対象としています。)			
相談窓口名称	電話番号	相談受付時間	
名古屋市消費生活センター	(052)222-9671 (052)222-9690(土・日)	月～金 9:00～16:15 土・日 9:00～16:15(電話のみ)	
豊橋市消費生活相談室	(0532)51-2305	月～金 10:00～16:30	
岡崎市消費生活相談室	(0564)23-6459	月～金 9:00～16:00	
一宮市消費生活相談窓口	(0586)71-2185	月～金 9:00～16:30	
瀬戸市消費生活相談室	(0561)88-2679	月・火・木・金(第5週を除く) 10:00～12:00/13:00～16:00	
春日井市市民活動推進課 消費生活相談室	(0568)85-6616	月～金 10:00～12:00/13:00～15:00	
春日井市東部市民センター	面談のみ	第2・4水 13:00～16:00	
豊川市消費生活センター	(0533)89-2238	月～金 9:00～16:00	
豊田消費生活センター	(0565)33-0999	毎日(12/29～1/3、5/3～5/5とその前後に連続する土・日・祝を除く) 10:00～18:00	
小牧市消費生活相談センター	(0568)76-1119	月～金 10:00～12:00/13:00～16:30	
消費者ホットライン(最寄りの消費生活相談窓口につながります。)			
188 いやや(嫌や!)			

【注意】マイナンバー制度に便乗した不審な電話や個人情報の取得にご注意ください！

マイナンバーの通知に関連して、「口座番号を教えてください」「個人情報を調査する」などといった不審な電話等に関する相談が全国の消費生活センターに寄せられています。マイナンバー制度に便乗した不審な電話はすぐに切り、来訪があっても断ってください。不安を感じた場合は消費生活相談窓口や警察へご相談ください。