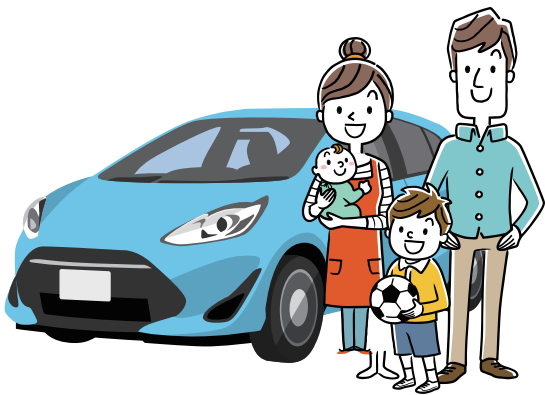


町内会では、回覧をお願いします。

自動車購入でトラブル!?



高知市消費生活センターには、自動車の購入や売却でトラブルになったという相談も寄せられます。

令和4年度は9月末までに23件の相談があり、昨年度全体の20件を超えています。

新車・中古車を問わず自動車は高額な商品で、購入までに様々なことを検討しているにもかかわらずトラブルになるのはどうしてでしょうか。相談例を通して、契約の注意点やトラブル解消のための考え方を紹介しますので、お役立てください。

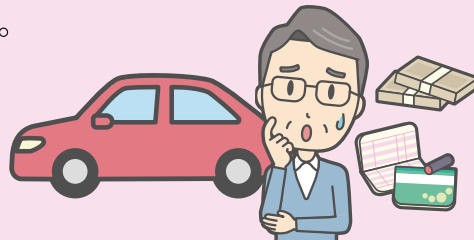
購入編1

相談 使用中の自動車の車検を8か月後に控えた時に、車検までに納車することを条件に新車を注文し、現金と自動車ローンの併用で支払うことにした。注文から3か月経って、販売店から車検までに納車できなくなった、納車時期の見通しも立たないと連絡があった。それならキャンセルすると伝えたが、販売店が応じない。購入申込を取り消したい。

考え方1 契約未成立であれば販売店はキャンセルに応じる必要があります。自分が記入した購入申込書で契約成立時期を確かめましょう。例えば(一社)日本自動車販売協会連合会が監修した注文書裏面約款では、現金払いの場合は、①登録 ②販売店による改造、架装、修理 ③引渡し のいずれか早い日に契約が成立するとなっています。また、ローンを利用している場合はローン契約書の約款で契約の成立時期が決められています。

考え方2 納車時期などの重要な条件が守られない場合は、それを理由に契約解除できることがあります。

結果 契約が成立していないこと、納車時期が守られないこと、の2点を相談者が書面で通知し、販売店がキャンセルに応じた。



購入編2

相談 探していた自動車を県外の中古車販売店のウェブサイトで見つけた。電話で見積を依頼した際に、口頭で契約は成立し、キャンセルしたら1割のキャンセル料が生じると聞いた。見積書の確認中に販売店から電話がかかり、購入すると返事した。後日届いた書類を見て保証期間や購入後サポートに不安を感じ、キャンセルを申し出た。販売価格の1割のキャンセル料を要求されたが、販売店の確認書には本書に署名押印したら契約成立と書いている。契約は成立していないと思うが、キャンセル料を払う必要があるのか。

考え方1 契約成立前のキャンセルでも、販売店が車庫証明手続きを行った等で実費がかかっている場合、その実費分を支払うことになります。これを超える金額を支払う必要はありません。

考え方2 契約成立後は、キャンセルに応じるか応じないかは販売店の裁量になります。キャンセルが認められると、多くの場合キャンセル料が発生します。ただし、キャンセル料は事業者の平均的な損害額を超えない合理的な額であるべきです。請求額の根拠を確かめましょう。

結果 販売店が発行した書類から契約成立前と考えられた。請求額の根拠を尋ね、実費分を超えている場合は減額について交渉するように助言した。



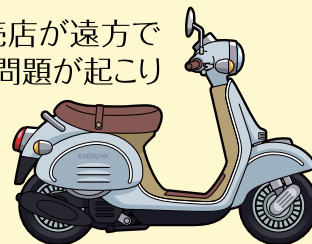
購入編3

相談 ネット通販で県外のバイク店から購入した中古原付バイクが、すぐにエンジンが止まって使い物にならない。クーリング・オフできるか。

考え方1 通信販売にはクーリング・オフの制度がないため、無条件で解約することはできません。一方で、バイク店には使用できるバイクを販売する義務があるため、不良個所の修理を求めると、修理困難であれば解約を求めることになります。

考え方2 ネット通販で購入したバイクや自動車が不良品だった場合、販売店が遠方で製品の状態を確認できない、修理のための輸送費がかかる等の問題が起こります。販売店と連絡が取れなくなったという相談もありますので、契約には慎重になりましょう。

結果 クーリング・オフではなく、修理を要求することになった。



売却編

相談 中古車買取店に自動車を売る契約をした。事情が変わって翌日キャンセルを申し出たところ、販売先が決まっているのでキャンセルは受けないと断られた。契約書の特約事項に「キャンセル不可」とあるが諦めないといけぬのか。

考え方 (一社)日本自動車購入協会のモデル約款では、「売主は車両引き渡し日の翌日までは買主に通知することにより負担なく契約を解除できる」となっています。買取事業者が協会に加盟していれば、この条項を根拠にして解約を申し出ましょう。会員ではない事業者との契約も、契約書の約款の内容を確認してから交渉することになります。

結果 買取店は協会会員でモデル約款を利用していたので、解約条項に基づき解約を求めたところ、すんなりと解約できた。

