

## 中古車取引にかかわるトラブル —その対処法と未然防止のために—

近年中古車市場は、商品の耐久性の向上や流通環境の整備等もあって、新車市場の補完的役割にとどまらず、成熟したものとなってきた。しかし、中古車は商品自体が千差万別で、価格も品質も一台ごとに異なり、新車とはまるで違う商品特性を持っている。それだけに消費者にとって商品の品質・機能の良しあしを判断することが難しく、購入後のトラブルに結びつきやすい。

消費生活センター等に寄せられた中古車に関するトラブルの相談件数は、2003 年度に 5,582 件と決して少なくないばかりか、自動車に関する相談件数全体に占める割合もほぼ 5 割とその比率が高いのも特徴的である。

そこで、当センターに寄せられた相談事例を分析し、代表的な事例を紹介するとともに、消費者に対してトラブルへの対処法、トラブルに巻き込まれないためのアドバイスを試みた。また、中古車販売業者に対しても、顧客とトラブルが発生した際の対応の向上や、トラブルが発生しないための方策について更なる取り組みを促す目的で、情報提供を行うことにした。

特に、トラブルへの対処法については、消費者がトラブルの解決に向けて、販売業者等と交渉を行う際には、参考になるものと期待される。

### 1. 相談件数等

#### (1) 相談件数の推移

過去 5 年間の中古車に関する相談件数の推移

年度	1999	2000	2001	2002	2003
相談件数	5,312	5,834	6,520	6,705	5,582

・PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）に入力された相談。

#### (2) 契約当事者等（3）以外は、99～03 年度の相談件数合計 29,953 件を分析したもの

##### 1) 契約当事者の年代

20 歳代が 40.3%と最も多く、次いで 30 歳代が 25.6%を占める。未成年が契約当事者の相談も 5.5%あり、比較的若年層が多い。

##### 2) 性別

男性が 72.0%、女性が 25.7%で、男性からの相談が多い。

##### 3) 契約（購入）金額、クレジット払い契約、現金払い契約の比率

2003 年度の平均契約（購入）金額は 122 万 5000 円であった。99 年度に 143 万 2000 円だったものが年々減少している。

また、クレジット払い契約は2003年度に32.9%、現金払い契約が51.3%であった。99年度には、クレジット払い契約が36.3%、現金払い契約が45.6%であったが、年々クレジット払い契約の比率が下降し、現金払い契約の比率が上昇している。

## 2. 代表的トラブル事例と対処法

### (1) 品質上の不具合による返品トラブル

<p>1ヶ月前、中古車を現状渡し（保証なし）の条件で購入した。走行中に急にハンドルが重くなり動かなくなった。修理工場で見てもらったところ、エンジン内のボルトが折れており、20万円程度の修理費用がかかるらしい。販売店に修理代の負担を求めたが、応じない。返品するので返金してほしい。</p>	<p>(40歳代 男性 自営・自由業)</p>
---	-------------------------

#### トラブルへの対処法

##### <ポイント>

- ・現状渡し販売（保証なし販売）は、「販売した後は責任が発生しない」という販売方法ではない。
- ・民法上の瑕疵担保責任を販売業者に追及可能な場合もある。
- ・瑕疵担保責任が追及可能なケースの場合、無償修理に応じなかったり、修理不能であれば、契約解除も可能。

##### <トラブル解決の考え方>

現状渡し販売（保証なし販売）とは、「整備をせず、保証も付けず、店頭に展示してある状態そのままの販売する」というもので、販売後の責任が発生しない販売方法のことではない。

納車後に不具合が発生した場合問題となるのが、不具合の発生時期と不具合の内容・程度、原因である。本件は、納車から1ヶ月後（納車から比較的時間が経過していない）に不具合が発生している。エンジン内部の故障（外観からは予想しにくい）であり、修理には20万円を要する（軽微な不具合ではない）。原因は特定されていないが、相談者の使用方法が極端に過酷なものであったとは思われない。

以上からすると、中古車であるが故の経年損耗や使用損耗による「通常生じる不具合」とは言い切れず、「隠れた瑕疵」である可能性が否定できない。そうすると、民法第570条の瑕疵担保責任<sup>(注1)</sup>に基づき、販売店は無償修理に応じる義務が発生すると考えられ、その旨を販売業者に指摘し、対応を求めることが可能である。

しかし、「隠れた瑕疵」に当たるかどうかの判断は意見が分かれることもあり、販売業者がやすやすと責任を認め、無償修理に応じるとは限らない。販売業者が修理費用の全額の負担に難色を示した場合は、裁判で争う方法もあるが、修理費用を販売業者と消費者でどう負担し合うか話し合う方が、より現実的な解決策かもしれない。

「隠れた瑕疵」があるにもかかわらず、販売業者が無償修理に応じなかったり、修理自体が不能ということであれば、契約の目的を達することができないことを理由に、契約の解除

を主張することも可能である。

(注1)：瑕疵担保責任

売買等の有償契約の目的物に隠れた瑕疵（通常人の注意をもってしては、発見できないような品質上の欠点）があった場合に、売主が買主に対して負う責任のことで、買主は売主に対し、損害賠償（無償修理など）を請求するか、契約を解除することができる。無過失責任。

**トラブルにあわないためには**

- ・現状渡し販売（保証なし販売）の場合は、その車両の状態を記した書面を交付してもらい、疑問点は徹底的に販売担当者に尋ねる。
- ・リスク負担をしたくなければ、販売価格が割高になっても、「保証付き」販売の中古車を選ぶ。
- ・現状渡し販売（保証なし販売）について、販売業者側に誤解や知識不足があるケースが見られる。良質な中古車を厳選していたり、法律関係の知識や顧客対応のしっかりした評判のよい販売業者を選ぶ。

## (2) 走行メーターの巻き戻しに関するトラブル

3年前に走行距離4万キロで中古車を購入した。売却のため買い取り専門業者に査定してもらったところ、現在走行メーターは6万キロを示しているが、実際は11万キロで査定はゼロという。6万キロであれば査定額は40～50万円だそうだ。納得できない。

(20歳代 男性 給与生活者)

**トラブルへの対処法**

**<ポイント>**

- ・ケースにより、販売業者に民事上（「詐欺による取消し」、「錯誤による無効」）の対応を求めることが可能。
- ・ケースにより、販売業者に刑事上（詐欺罪）の責任追及が可能。
- ・契約がなかった状態に戻すことを求めることも可能だが、長期間その中古車を利用できた場合、現に受けた利益の扱いをどうするかが問題となる。

**<トラブル解決の考え方>**

走行メーターの巻き戻しがあった場合には、販売業者がどのように関与したが問題になる。

①販売業者自らが巻き戻しを行い販売した場合 ②販売業者が自ら巻き戻しを行ってはいないが、巻き戻しが行われていることを知りながら、それを隠して販売した場合 ③販売業者は巻き戻しが行われていることを知らずに販売した場合 などが考えられるが、いずれの場合も販売業者は、販売の当事者として民事上の責任を免れることはできない。①、②のケースでは、民法第96条の規定により「詐欺による取消し」が、③のケースでは、同法第95条の規

定により「錯誤による無効」が主張できる。

さらに①、②のケースでは、価値の低い車に高い価格を付けて売ること、購入者から代金を騙し取ることになり、刑法の詐欺罪が成立すると考えられ、刑事上の責任も追及できる。

しかし現実には、購入後かなりの日数が経過したのちに巻き戻しの事実が判明することが多く、販売業者が走行メーターの巻き戻しを行ったことや、巻き戻しの事実を知らずにそれを隠して販売したということ立証するのが困難な場合が少なくない。

金銭的被害の回復を図るには、法的手段に訴えることが考えるが、販売業者が販売上の責任を認め、話し合いによる解決が可能であれば、その方がより現実的なことも少なくない。

巻き戻しの事実を知らされないで購入したのだから、支払った金額の全額を返してほしいと要求しても法的には一理ある。しかし、3年間にわたりその中古車を使用できたという利益の扱いをどう判断するかという別の法的問題が出てくる。販売業者が話し合いによる解決に前向きであれば、車を使用できた利益に関する部分の扱いについて、当事者同士で話し合ってみてもよい。この場合、走行メーターの巻き戻しがあったことで購入時点での価格にどの程度影響が出たか（本来の妥当な価格はいくらだったか）を調べ、購入価格と本来妥当な価格との差額を販売業者に負担してもらうという方法もある。

#### トラブルにあわないためには

- ・信頼のおける販売店かどうかよく確認する（一般的に、自動車公正競争規約に基づいて販売を行っている業者を選ぶほうが安心と言える）。
- ・点検整備記録簿に記載されている走行キロ数と走行メーターの数値を照合する。
- ・シートのへたり具合、ハンドルやシフトレバーなど手に直接触れる部分の磨耗状態を確認する。
- ・エンジンオイルやベルト類の交換時のラベルに記載された走行キロ数と走行メーターの数値を照合する。
- ・2004年1月以降に車検（新車登録時の新規検査以外のもの）を受けた車は、車検証に車検時の走行キロ数が記載されることになったので、車検証の数値と走行メーターの数値を照合する。
- ・オークションに出品されたことがある車両であれば、走行メーター管理システム<sup>(注2)</sup>を活用する。
- ・走行メーターを交換した車両、改ざんが判明した車両には、自動車公正取引協議会作成のシールがセンターピラー（運転席側）に貼付されることになっている（同協会の会員には表示義務あり）ので、購入時にはチェックする。

（注2）：走行メーター管理システム

日本オートオークション協議会が開発したシステムで、オークションに出品された中古車の走行距離のデータを蓄積し、データベースとして管理している。蓄積されたデータに照らして走行距離に異常があるかどうかをチェックする。消費者も手数料（1,500円）を負担することで利用できるが、システムにデータがない車両については、チェックできない。

### (3) 修復歴に関するトラブル

修復歴はないという表示を確認し、店員にもその旨の説明を受け、1ヶ月前に中古車を購入した。車の調子が良くなく、査定に出してみたら、トランクフロアパネルを交換し、両サイドを板金修理していた。修復歴があると知っていれば、購入しなかった。返品するので、返金してほしい。(20歳代 男性 給与生活者)

#### トラブルへの対処法

##### <ポイント>

- ・いわゆる「事故車」、自動車の販売業界では「修復歴車」といい、定義がある。
- ・ケースにより、民法の規定により「錯誤による無効」、「詐欺による取消し」を主張可能。
- ・ケースにより、消費者契約法の規定により、「不実告知による取消し」を主張可能。
- ・上記により、契約がなかった状態に戻すことになった場合、長期間その車を利用したことによる利益の扱いをどうするかが問題となる。

##### <トラブル解決の考え方>

(社)自動車公正取引協議会が定める自動車公正競争規約では、「事故歴車」ではなく、「修復歴車」と表示することになっている。「修復歴車」とは、次に掲げる車体の骨格に当たる部位を修正及び交換することにより復元されたものをいう。ちょっと擦ったり、ぶつけた程度で修理した場合は、同規約でいう「修復歴車」ではない。

#### ボンネットタイプ

①フレーム(サイドメンバー) ②クロスメンバー ③フロントインサイドパネル ④ピラー(フロント、センター及びリア) ⑤ダッシュパネル ⑥ルーフパネル ⑦フロアパネル ⑧トランクフロアパネル ⑨ラジエータコアサポート(交換)

#### キャブタイプ

ボンネットタイプの①～⑧に同じ部位

修復歴が表示されていなかったために、それを知らないで契約した購入者は、民法第95条「錯誤による無効」を主張することができる。また、中古車業者が修復歴を故意に隠していた場合は、民法第96条「詐欺による取消し」を主張できる。

さらに、「修復歴はない」などと告げられていた場合は、消費者契約法第4条第1項第1号「不実告知」により契約の取消しを主張できる。

自動車公正取引協議会では、中古車販売業者(同協議会の会員)が修復歴車であることを知っていたか、知らないで販売したかにかかわらず、キャンセルに応じ、相応の返金に応じよう指導している。

本件のように納車から1ヶ月という比較的短期間に修復歴があったことが判明した場合、全額返金を求めても過剰な要求とは言えないが、何年間も車を利用した後に判明した場合、現に受けた利益の扱いについて、当事者間で話し合う必要がある。この場合、修復歴の有無で購入時点での価格にどの程度影響が出たか(本来の妥当な価格はいくらだったか)を調べ、

購入価格と本来妥当な価格との差額を販売業者に負担してもらうという方法もある。

#### トラブルにあわないためには

- ・信頼のおける販売店かどうかよく確認する（一般的に、自動車公正競争規約に基づいて販売を行っている業者を選ぶほうが安心と言える）。
- ・販売店で実際に車両を確認する際は、車に詳しい人に同行してもらったり、試乗が可能であれば試乗し、車のコンディションを確かめる。
- ・相場価格より不自然に販売価格が安い場合は注意が必要である。
- ・修復歴車＝品質不良車ではないが、修復歴車であることを承知で購入する場合は、修復箇所や修復の程度について十分な説明を受け（書面化を含む）、品質に問題がないか確認する。

#### （４）キャンセルに関するトラブル

##### （事例１）

２日前に１万円の申込金を入れて中古車の購入を申し込んだが、新車を買うことにしたのでキャンセルを申し出たところ、違約金が必要と言われた。違約金の負担は仕方ないことか。 (30歳代 女性 給与生活者)

##### （事例２）

購入意思が固まらないうちに強引に勧められ、中古車の購入を申し込んだ。家に帰り当日中にキャンセルしたいと申し入れたところ、購入代金の２０％の違約金を請求された。どうしたらよいか。 (20歳代 男性 給与生活者)

#### トラブルへの対処法

##### <ポイント>

- ・契約の成立時期を確認する。
- ・業界団体が採用している標準約款では、契約が成立前であれば、キャンセルが可能。ただし、販売店に通常生じる損害（車庫証明申請の実費など）は負担が必要としている。
- ・申し込みと同時に契約が成立するなど、独自の約款を採用している販売業者に、高額な違約金の支払いを条件に解約に応じると言われても、必ずしも即支払う必要はない。
- ・自動車には、法令上のクーリング・オフの適用が除外されている。

##### <トラブル解決の考え方>

事例１について、契約書の約款から、契約の成立時期<sup>(注3)</sup>がどの時点なのかを確認したところ、(社)日本自動車販売協会連合会(自販連)監修の標準約款が用いられており、キャンセルを申し出た時点では、契約は成立していないと思われた。標準約款では、契約成立前であればキャンセルは可能と定めた上で、キャンセルによって販売店に損害が生じた場合は、

通常生じる額（車庫証明申請の実費など）に限り、損害賠償を請求できるとしている。

本件の場合、購入を申し込んだ2日後にキャンセルを申し出ており、登録に必要な書類も未提出だったことから、販売店に損害が生じているとは考えにくく、金銭的負担なしに、キャンセルが可能である。申込金として預けた1万円は、当然返金されるべきである。

なお自動車には、特定商取引法及び割賦販売法で定められたクーリング・オフの適用が除外されているので、とりあえず署名・押印し、後でクーリング・オフすればよいなどと、安易に考えるのは禁物である。

### （注3）：契約の成立時期

#### ①業界団体加盟業者の場合

（社）日本自動車販売協会連合会（自販連）監修の自動車注文書標準約款では、「**契約の成立日は、自動車の登録がなされた日、注文により販売会社が修理・改造・架装等に着手した日、若しくは自動車の引渡しがなされた日のいずれか早い日**」とされている。要するに、購入者が注文書に署名・押印した段階では、契約は成立していないことになる。この考え方は、自販連の他に、（社）日本中古自動車販売協会連合会（中販連）、日本自動車輸入組合も採用している。

クレジット販売による契約の場合は「三者間契約」となり、売り手（販売業者）と買い手（消費者）以外に、信販会社の同意が必要になる。信販会社が採用している約款により売買契約の成立時期が異なる。（社）日本クレジット産業協会の標準約款では、「販売店からクレジット会社に立替払い契約の申し込みがなされた時点」で売買契約が成立する。ただしその効力は、立替払い契約が成立した時から発生するものとし、立替払い契約が不成立の時は、売買契約も立替払い契約の申し込み時に遡って成立しなかったものとされる。

#### ②業界団体非加盟業者の場合

これらの業者の中には、自販連監修の標準約款を採用しないで、「口頭による申し込み、承諾によって契約が成立する」「購入者が手付金を支払った時点で契約は成立する」とした独自の契約条項を定めた約款を用いている場合もある。

### ＜業界標準約款を用いていない販売業者だったら＞

事例2について当てはまることだが、自販連監修の標準約款が用いられておらず、申し込みと同時に契約が成立してしまっている場合では、契約の当事者双方は契約履行の義務を負うことになる。消費者側がキャンセルを申し出ても、業者側に債務不履行などがなければ、キャンセルに応じないことも考えられる。

業者が合意解約に応じる場合は、現に発生した損害について賠償すればよいが、契約約款に「車両代金の20%をキャンセル料として請求する」などと記載されていることを理由にキャンセル料を請求された場合は、請求金額の根拠（どういう実損が発生しているのか）を書面で提出してもらい、納得できる内容か確認することが重要である。「他の客が車を見に来店したのに売ることができなかった」「オークションに出品できなかった」「中古車情報誌に広告を掲載できなかった」などの理由を掲げ、車両を販売することで得られたであろう利益や販

売する機会を逸したことに伴う不利益を損害金として請求してきた場合、これは商行為上発生することであり、消費者側に負担を求めるのは合理性がない。

なお、消費者契約法第9条第1号では、「消費者の契約の解除に伴う損害賠償のうち、当該事業者が生じる平均的な損害の額を超える部分の契約条項は無効」と定めている。

#### **トラブルにあわないためには**

- ・どのような販売業者か（業界団体加盟業者か、評判は良いかなど）、事前に情報収集する。
- ・注文書に署名・押印する前に、契約条項をよく確認する。
- ・本当にこの車が欲しいのか、支払いは可能か、維持費は払えるかなど、十分検討する。
- ・やむなくキャンセルする場合は、事情をきちんと説明する。申し出が早ければ早いほど、販売店に発生する損害が小さくて済み、消費者の負担も少なくて済む。

### **3. その他のトラブル**

#### **(1) インターネットオークション等に関するトラブル**

##### **トラブルを避けるには、実際に車両の状態を確認したい**

インターネットオークションに関連したトラブルでは、「納車直後に不具合が発生した」「走行メーターの巻き戻しが判明した」といったものが目立つ。また、「代金を送金したにもかかわらず、納車が遅れている。納車がされない」であるとか、「登録や車検に必要な書類が届かない」といったものも見られる。

中古車を購入する場合、実際に車両の状態を確認しないで購入を決めてしまうと、トラブルにつながりやすい。また、売り手と一面識もないとなると、トラブルが発生した際も、スムーズな解決が期待できないことも予想される。

また、中古車専門雑誌やインターネットの広告で中古車探しをする場合も、実際に車両の状態を確認しないままに購入することを決めてしまうと、トラブルにつながりやすいので注意が必要である。

#### **(2) 販売業者の倒産に関するトラブル**

##### **代金全額の現金による先払いはリスクが高い**

「中古車の購入を申し込み、購入代金全額を現金で支払ったが、納車されないまま業者が倒産してしまった」といった相談も見受けられる。この場合、一般的に消費者は、債権者として破産管財人による配当を待つことになるが、会社に資産が残っていない場合は、債権全額の回収が困難なことも多い。購入代金全額を現金で先払いするのはリスクが高いため、申込金や法定費用以外の残金は、車両と引き換えに支払うことにしたい。

クレジット契約による三者間契約で割賦販売法が適用される場合<sup>(注4)</sup>は、クレジット会社に連絡し、ローンの支払いを止めてもらう手続き（抗弁権の接続）を行うことが可能で、現金で先払いするよりリスクは軽減されるが、トラブルに巻き込まれると何かと面倒なので、販売店の経営状態も可能な限り調べる。特に、遠方の販売業者と電話などで連絡を取り



合い、店舗の様子などが確認できない場合は、いっそうの注意が必要である。雑誌広告などのイメージの良さだけで判断するのも避けたい。

(注4)：割賦販売法が適用される場合

「2ヶ月以上にわたり、3回以上に分割して支払うもの」が対象。翌月一括払い方式やボーナス時1回払いなどは、割賦販売法が適用されないため、抗弁権の接続が認められない。ケースによっては、納車を受けられないまま、支払い債務のみが残ることも考えられる。

### (3) 車両の売却に関するトラブル

#### 消費者の一方的キャンセルも問題だが、法外な違約金にも注意

「中古車を10万円で売却する契約をした後、他店で査定してもらったところ、さらに高額で買い取るという。最初の店に解約を申し出たところ、取引額が100万円以下の場合、一律10万円の違約金が必要と言われた」といった、車両売却に関するトラブルが目につくようになった。

契約自体は成立しており、相談者には契約を履行する責任があるが、合意解約する際の違約金が10万円というのは、契約約款に記載があっても算出根拠が不明で法外な印象を持たざるを得ない。消費者契約法第9条第1号では、「消費者の契約の解除に伴う損害賠償のうち、当該事業者が生じる平均的な損害の額を超える部分の契約条項は無効」と定めており、これに反する可能性も否定できない。

買い取り専門業者が増え、いかに高い買い取り額を提示するかが競われている。少しでも高く売却したいのであれば、労を惜しまず、たくさんの店で査定してもらったうえで、売却先を決めたい。

### (4) 登録済み未使用車（いわゆる「新古車」）に関するトラブル

#### 必ずしも買い得、高品質とは限らない

「絶対買い得だと勧められ新古車を契約したが、新車で購入するより高額になると分かった。解約したい」「新古車を購入したが、修理時に修復歴があることが分かった」など、登録済み未使用車（いわゆる「新古車」）に関する相談も見られる。自動車公正競争規約では、特に新しいという印象を与え、中古車ではないかのように誤認させるおそれのある表示として、「新古車」「準新車」などは不当表示として禁止している。しかし、販売の現場では、登録済み未使用車を指す言葉として、口頭では使用されているようである。この種の車が中古車市場に出回るのは、流通段階の特有の問題があるといわれている。

同一モデルの新車を値引きで購入した場合に比べて、必ずしも安くないこともあるので、購入を即断するのではなく、比較検討が必要である。また、品質の面でも、一般的中古車よりも高品質であることが期待されがちだが、中には搬送中の事故などが原因で、新車として販売できなくなったため、登録済み未使用車として流通させる場合もあるので、購入を検討する際は、注意が必要である。

#### 4. 消費者へのアドバイス

各事例に即して具体的なアドバイスを記してきたが、ここでは中古車取引に望む際の一般的なアドバイスについて、述べる。

##### (1) 事前の下調べに全力を尽くし、あせって契約しない。

- ①販売業者の信頼性（例：倒産などの心配はないか）や車両状態の確認（例：インターネットや専門雑誌の広告を見て購入を検討する場合も、極力実際に車両を確認する）、保証制度の有無など十分にチェックする。
- ②疑問に思うことは、何でも販売担当者に質問し、肝心なことは必ず書面化してもらい（例：「現状渡し販売」の場合には、車両状態を記した書面の交付を求める）、後で「言った。言わない」の水掛け論にならないようにする。
- ③契約を急かされるようなことがあっても、「一晩考えたい」「家族と相談して決めたい」と切り替えし、注文書を持ち帰り熟読するくらいの慎重さがほしい。

##### (2) 契約の当事者としてその責任の重さを自覚する。

- ①自動車の購入には、法令上のクーリング・オフが適用されないので、安易に注文書に署名・押印してはならない。
- ②自動車の保有には、登録制度や納税義務、自賠責保険の強制加入など、他の商品には見られない特徴があり、手続きの進行状況によっては、実損が発生する場合もある。消費者側の一方的な理由によるキャンセルは、時として販売業者と感情的な対立を生むことにもなりかねない。購入の意思を表すことで発生する責任の重みを自覚したい。

##### (3) トラブルとなったら早めに消費生活センターへ相談する。

トラブルを放置したり、販売業者の交換条件に安易に乗ることで、深みにはまることもある。消費生活センターで受け付けた相談の中には、「もっと早く相談してくれれば、適切な解決法があったのに」と悔やまれるケースも少なくない。「おかしい」思ったら最寄りの消費生活センターへ適切なトラブル解決法について、相談すること。

#### 5. 中古車販売業者へ期待すること

##### (1) アウトサイダー業者の自動車公正競争規約への参加を望む。

自動車販売業界には、表示の適正化を目的とした「自動車公正競争規約」があるが、これに拘束されないアウトサイダー業者が多数存在する。自動車公正競争規約がもたらすメリットをさらに多くの消費者が享受できるよう、アウトサイダー業者の自動車公正競争規約への参加が望まれる。

##### (2) 業界団体は、会員企業等が消費者トラブルの未然防止対策を講じるよう、いっそうの指導に努めてほしい。

業界団体に加盟する販売業者に関するトラブルもないわけではない。これまで業界団体

は、不正販売等の防止に向けた取り組みに努力してきたが、会員企業が今後もよりいっそう、顧客とのトラブルを未然に防ぐための対策を講じるよう、指導してほしい。

例えば、業界約款で定める「契約の成立時期」に関して、消費者、販売業者双方に認識不足があるので、十分な説明を行うよう求めたい。

また、会員企業と消費者との間のトラブルは、迅速かつ積極的にその解決に向けて取り組むことはもとより、会員企業以外とのトラブルについても、解決のために努力してほしい。

## 6. 情報提供先

社団法人日本中古自動車販売協会連合会

社団法人日本自動車販売協会連合会

日本自動車輸入組合

社団法人自動車公正取引協議会

<title>中古車取引にかかわるトラブルーその対処法と未然防止のためにー</title>