

増加する自動車の売却トラブル

—震災後の自動車不足を背景に、強引な買い取りや解約トラブルが—

自動車に関する消費者相談は、毎年、大きな変化はなく小さな増減を繰り返して推移している。このような状況の中、今年度は、自動車を取り巻く環境に大きな変化があった。3月11日に発生した「東日本大震災」の被害による新車の供給不足である。大震災は、東北地方を中心に自動車・自動車部品の生産拠点を直撃し、新車の生産に重大な影響を与えた。

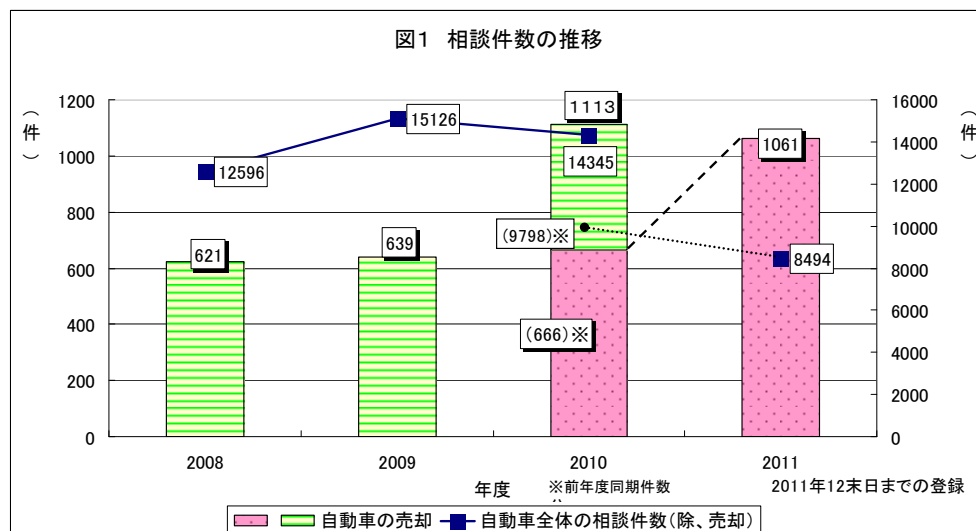
新車の供給不足に端を発した中古車需要の高まりを背景に、自動車の売却（自動車買い取りサービス）^{注1}に関する消費者相談の件数が増加している。強引な買い取り勧誘、それに伴う解約・解約料トラブルなどである。中には、水没車の買い取りや売却した自動車の放射能汚染など、震災が直接関係したトラブルもある。

そこで今回は、昨年度から増加の傾向にある「自動車の売却」に関する消費者相談について、相談事例をもとにその問題点等を整理し、今後のトラブル防止のため情報提供する。

1. 相談件数の推移

(1) PIO-NET^{注2}（全国消費生活情報ネットワーク・システム）における相談件数の推移（図1）

自動車^{注3}の売却に関する相談は、2008年度から2009年度にかけては、621件から639件とほぼ横ばいであったが、2010年度に入り増加をはじめ前年度の1.7倍超、2011年度は、さらにその1.6倍超と急増している。



^{注1} ここでいう「自動車の売却」とは、自動車の売却そのものに関するサービスを指し、「自動車を購入するときにたまたま保有車を下取りに出した」時の下取りサービスは含まない。

^{注2} PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワーク・システム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センターをオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのこと。データは2011年12月末日までの登録分。

^{注3} PIO-NET統計上の「四輪自動車」を以下、自動車と表記する。

一方で、売却を除いた自動車全体の相談件数は、増加していない。2008年度から2009年度にかけてはやや増加したが、2010年度にはやや減少、2011年度は、新車の供給不足による取引の減少を背景に、相談件数も減少している。

(2) 相談件数の推移の背景

消費者が自動車を売却するのは、まだ商品価値のある自動車を「買い替えるとき」または「手放すとき」であるが、消費者は、年々「同じ車に長く乗る」傾向にあるとされている。社団法人日本自動車工業会の「乗用車市場動向調査^{注4}」によると、「前保有車の保有期間（実態）、現保有車の保有予定期間（推計）のいずれも長期化傾向が継続」（今まで持っていた自動車も長く乗ったし、今持っている自動車も長く乗るつもり）している。しかも、この傾向は2001年から一貫して続いている。

このように、消費者の行動や意識は自動車売却に比較的消極的傾向にある中、消費動向に影響を与えた可能性のある出来事がある。一つ目は、いわゆるエコカー補助金、エコカー減税といった政策である。新車登録台数を見ると、その効果は明らかで、当初予定された終了時、延長後、それぞれの駆け込み需要にその効果が見て取れる。これら買い替え需要の裏側には、保有車の売却がある。

二つ目は、前述の東日本大震災である。社団法人日本自動車販売協会連合会（自販連）発表の統計^{注5}によると、震災直後の4月には、新車の登録台数は前年同月の49%と、半数を割った。4月～9月の半年間でも前年同期比74%と大きく落ち込んでいる。2011年1年間でも、前年比80%にとどまっている。新車の供給が不足すると、中古車の需要は高まるが、新車の供給が少ないため買い替えにいたらず、こうした中で、「強引な買い取り」などのトラブルが増加したと思われる。

(3) 相談件数の推移と自動車販売を取り巻く環境

前述の「自動車全体の相談件数」「自動車の売却の相談件数」を新車販売台数・自動車販売を取り巻く環境とともに、年度ごとに表1にまとめた。自動車全体の相談件数の増減は、ほぼ新車販売件数に比例しているが、自動車の相談全体に占める売却の相談の割合は、新車販売の落ち込みの中でも確実に増加している。

表1 相談件数の推移と自動車販売を取り巻く環境

年度	新車販売台数(万台) ※	中古車販売台数(万台) ※	相談件数		自動車の相談全体に占める売却の割合	自動車販売を取り巻く環境
			自動車(除、売却)	自動車の売却		
2008	252	364	12,596	621	5%	
2009	290 (115%)	339 (93%)	15,126 (120%)	639 (103%)	4%	4月：エコカー減税、エコカー補助金(年度末登録分まで→後に延長される)の制度始まる 12月：エコカー補助金の延長を含む予算案閣議決定
2010	267 (92%)	338 (100%)	14,344 (95%)	1,113 (174%)	7%	9月：エコカー補助金申請受付終了
2011	175 (86%)	236 (96%)	8,494 (87%)	1,061 (159%)	11%	3.11：東日本大震災 4月：新車の登録台数が前年同月比5割を切る 夏：タイ国で洪水により日系自動車メーカーの工場が被災 12月：エコカー補助金の復活、エコカー減税の延長を含む予算案閣議決定

カッコ内の%は対前年度比
2011年度の数値はいずれも2011年12月までのデータ
※自販連公表の「小型乗用車」+「普通乗用車」の月別登録販売台数を合計した

注4 http://release.jama.or.jp/sys/news/detail.pl?item_id=1434

注5 <http://www.jada.or.jp/contents/data/type/index01.php>

2. 主な相談事例

(1) 解約・解約料に関する相談

【事例1】契約当日、引き渡しもしていないのに解約できない

インターネット上の車の無料見積もりサイトに自分の車の情報を入力したところ、たくさんの業者から車買い取りの電話がきた。たまたまある業者に査定のために来訪してもらった。自宅の前の路上で、「65 万円で買う」と言い、迷ったが、かなりしつこいので「70 万円なら売ってもよい」と言ったところ、それで買うと言うので、自動車の中で契約書にサインし、母印を押した。その後別居中の妻に連絡したところ「売らないでほしい」と言われたので、業者に連絡しキャンセルを伝えたところ、「キャンセルできない、買い手がつき手付金ももらっている」と言われた。当日のことで、まだ手元に車があるのにもう買い手がついたというのは信じられない。確かに契約書にはキャンセル不可と記載があるがなんとかキャンセルしてほしい。

(2011 年 9 月受付 30 歳代 男性 給与生活者 埼玉県)

【事例2】高額な解約料は妥当なのか

自分が息子に買い与えた軽自動車を、息子が金に困って、買い取り業者に 51 万円で売却すると契約書にサインしてしまった。車に積んでいる車検証はコピーなので、息子と業者と一緒に車検証をとりに来て自分は売却することを知った。自分は売却に反対なので業者に中止を申し入れたら「既に売れてしまい解約不可」と言われた。店舗まで出向き交渉したら、業者から「車は既に他県の別営業所に搬送済み、キャンセル料は 10 万円、誓約書に署名、捺印 (なついん) すれば車を返す」との回答だった。あまりに高額なキャンセル料に納得できず「具体的な積算内容を示してほしい」と伝えたが取り合ってくれなかった。仕方なく誓約書に署名、捺印し、今朝再度店舗に出向き 10 万円を支払って車を返してもらった。ガソリンメーターを見る限り業者の言う他県まで往復しているとは考えにくい。車検証も渡していないし売却代金も受け取っていないのに 10 万円ものキャンセル料は妥当なのか。業者からは法律の専門家に相談しないでもらいたいと言われている。

(2011 年 11 月受付 相談者 50 歳代 男性 給与生活者、当事者 20 歳代 男性 大阪府)

【事例3】契約書に記載された以上の解約料を請求された

米国製の車を 200 万円で売却することにしたが、やはり解約したくなり、車が引き取られた 2 日後に解約を申し出た。同意書に「お客様都合で解約の場合は、10 万円かかる」と記載されていたので、10 万円支払うのは仕方ないと思っていたが、「オークションで買い手が決まっているため、その客に対する迷惑料などで、さらに 23 万円がかかる」と言われた。同意書に出ている解約料 10 万円で解約できないのか。

(2011 年 12 月受付 20 歳代 男性 給与生活者 福岡県)

【事例4】解約料が売却代金より高い

昨日、車の買い取り店に行き無料査定してもらった。今月車検登録したこと、タイヤを 2 本新品に替えたことなどを説明したが、価値はないと言われた。帰ろうとしたら「価値はないが買い取る」と言われ 5 万円で契約をした。今日になって、価格に納得できないので解約することにした。契約書を見たら裏面に「違約金の負担として売買代金 100 万円未満は一律 10 万円の解約料を支払うこと」と記載があったが、契約時に説明は受けていない。業者に解約料 10 万円の根拠を聞くと、書類に記載する費用だと言う。納得できない。

(2011 年 8 月受付 60 歳代 男性 無職 福岡県)

(2) 強引な買い取り

【事例5】クーリングオフできるからとの虚偽説明で契約を強要

父が高齢で車の運転ができなくなったため、自動車買い取り業者に査定に来てもらった。査定だけのつもりで娘の自分が応じた。業者は 7 万円だと言ったが、そのときの持ち主である父が不在なので

「娘の自分では決められない、父の車であり、父の意思があるから」と言って帰ってもらおうとしたが、せっかちに契約書面の裏面の説明などをし始め、クーリングオフができると言って、強引にここにサインしてくれと、娘である自分のサインを求めた。「父に確認してから」と言っても「大丈夫」と言われサインしてしまい、車検証、自賠責保険証、自動車税の納付書なども持って行かれてしまった。業者が帰ってからじっくり契約書を読むと、入庫後はクーリングオフはできないと記載されている。びっくりして、翌日に事業者者に電話し、「クーリングオフできると言っておきながら、車を持って行ったあとはできないと書いている、この点は説明されていない」と苦情を言ったら、上司から、「まるでうちの社員がだましたみたいではないか」と怒鳴られ「税や保険の返還の代理請求の委任状を早く出せ」「車の保管料も請求する」と言われた。

(2011年7月受付 40歳代 女性 自営・自由業 千葉県)

【事例6】売ると言っていないのに車を持って行かれた

査定を受けるつもりで業者に電話した。次の日に担当者が家に来て車を見て、最初は「0円」と言っていたが、あちこちに電話し、「修理にいくらかかるか、修理工場で調べる」と言って車を持って行ってしまった。車を持って行くときに「売るか売らないかは価格がわかってから決める」と言ってあったのに「10万円で売れた」と電話があり、担当者が家に来たときには契約書も用意してあった。親に連絡してから決めたいと言っても聞いてもらえず、「既に客と話がついているのでサインしてくれないと困る」と契約を迫られ、疲れて応じてしまった。次の日、知人と一緒に店に話し合いに行ったが、車がどこにあるかさえ教えてもらえない。

(2011年7月受付 20歳代 女性 給与生活者 福岡県)

(3) 広告の問題

【事例7】車の価値を見るために査定サイトを利用したら・・・

インターネットで、無料で自動車を査定するサイトがあったので、現状の車の評価をしてもらうために依頼したら、多数の業者から買い取りの勧誘電話がかかってきて困っている。後日サイトの詳細を見たら、6社に対して同時に査定依頼する仕組みになっており、依頼した以外の業者から電話がかかって来る場合があるとの記載があった。文字が小さく、目につきにくいので気がつかなかった。こんなに勧誘の電話があることがわかっていたら査定は依頼しなかった。

(2011年10月受付 40歳代 男性 給与生活者 大阪府)

(4) 代金の支払いに関する相談

【事例8】倒産により売却代金が支払われない

インターネットの一括見積もりで知った買い取り業者に300万円で売却する契約をして車を引き渡した。入金の日約束日の次の日になっても振り込まれないため、電話をしたら通じず、店舗に行ってみたら、「倒産」の張り紙があった。どうしたらよいか。

(2011年11月受付 30歳代 男性 自営・自由業 千葉県)

【事例9】事故車と言われ、引き渡し後に減額された

新車を買うために今の車の査定を申し込んだ。3日前、自宅に来てもらい査定してもらったら22万円で買い取ると言われ、その場で契約し車を引き渡したが、2日後業者から「隣の県のオークション会場に運び点検したら、事故車と判明したので半額での買い取りになる」と言われた。3年前に6年落ちで購入したが、そのときには事故車だとの話はなく自分も事故を起こしたことはないと言ったが、業者は、「納得がいかなければキャンセルするが、運送費3万円を解約料として払え、払わないと車は返さない」と言う。

(2011年11月受付 30歳代 男性 給与生活者 静岡県)

(5) 震災関連の相談

件数は少ないものの、東日本大震災に関連した相談も寄せられている。

【事例10】放射線の値が瑕疵（かし）にあたると言われた

車を売却して1週間後、放射線の値が高いので売買契約を取り消したいと言われた。放射線量が瑕疵であると言われたが、契約の取り消しや解約の理由になるのか知りたい。

(2011年9月受付 20歳代 男性 給与生活者 福島県)

【事例11】不審な名称の水没車の買い取りサービス

新聞折り込み広告に「水没車救済現金化相談室」との名前で「水没車を高価で買い取る」とのチラシが入っていた。水没した車が庭にそのまま置いてある。レッカー代もかかると思っていたのに、高価買い取りしてくれるなら、ぜひ売りたい。問題はないだろうか。

(2011年5月受付 50歳代 女性 家事従事者 宮城県)

【事例12】被災地がどうなってもいいのか、と脅す

乗用車を2台所有している。業者が自宅に来て「被災地に回したいから1台売ってくれないか」と言う。断ると「被災地の人はどうなってもいいのか」と脅すように言われた。非常に怖かったので、また来て暴力をふるわれたりすると心配だ。どう対応すればよいか。震災直後に2回、最近も1回訪ねてきた。

(2011年7月受付 40歳代 男性 給与生活者 埼玉県)

3. 相談内容からみる問題点

(1) 契約書に問題のある条項がある

業界統一の契約書やモデル約款などはなく、各事業者が独自にルールや契約書の条項を作成しているのが現状である。そのため、内容の精査や検討がされておらず、問題のある契約書が多く存在している。

① 解約や解約料に関するもの

寄せられた相談を見ると、解約や解約料に関するものが圧倒的に多く、全体の半数を超えている。契約成立の可否や解約不可になる時期がトラブルになったり【事例1】、解約料がトラブルになったりする事例【事例2】【事例3】【事例4】である。事業者の一方的な契約の時期の解釈により、「解約不可」としたり、一律の高額・高率の解約料を定めたりしている例が見られる。

② 買い取り額の一時的な減額を可能と定めたもの

事業者の査定によって売却金額を決め契約の上引き渡しをしたのに、その後に「本当はもっと価値の低い車だった」「事故車だった」などとして、一方的に金額を下げてくるケースが見られる【事例9】。これらのケースでは、契約書にその旨（事故車と判明した際には後からでも減額できる、事情により再査定する場合がある、など）を定めている場合が多い。売却価格は契約を判断する大きな要素であるにもかかわらず、それを一方的に変更できるとする契約条項は問題がある。

(2) 中古車不足を背景に、強引な買い取りが行われている

中古車の供給不足を背景に、中には、正当な商行為とは言えないほど強引な勧誘も行われている【事例5】【事例6】。解約を希望するケースで、「売却予定の自動車を友人（親戚）に譲ることになった」「新車を購入する資金が用意できなかった」といったケースでも、買い取り事業者の強引な勧誘が背景にある場合があり、じっくり判断する時間があればトラブルに発展していなかったと思われるものもある。

中には震災を口実にした強引な勧誘もあった【事例12】。

(3) 査定サイトなどインターネット上の広告に問題

広告媒体別では、圧倒的にインターネット上の広告が多く、特に今年度に入って急増している。中で

も目立つのは、いわゆる「査定サイト」である。査定サイトは、自分の車の情報や連絡先などの情報を入力して送信すると概算金額が画面に表示されたり、事業者から査定の勧誘の連絡があったりするということである。中には、「自分の車の価値を知るために気軽に利用できる」といった表現ばかりが目立ち、その後買い取りの勧誘があることがわかりにくいサイトもあり、トラブルになっている【事例7】。

(4) 売却代金が支払われない

車を引き渡してから売却代金が支払われるまでに事業者が倒産したり【事例8】、資金繰りが悪化していることを隠して契約したり、「支払う」と言いながら支払いの約束を引き延ばしたり、さまざまな理由で、売却代金が支払われないケースがある。先に車両を引き渡してしまうと、代金が支払われないときに對抗する手段を失ってしまうことになる。

4. 消費者へのアドバイス

(1) その場で契約せず、一度クールダウンしてから

最初は、「まずは自分の車の価値を知りたい」と思って査定を受けただけであっても、事業者は契約を迫ってくることが多い。「今なら高く買い取る」「今日だけこの価格」などと言われ、その気になって契約してしまい、その後トラブルになるケースは多い。「今日契約する」と決めていないのなら、高額を提示されてもその場では契約せず、いったん持ち帰りクールダウンすること。強引に売却を迫る事業者に対しては「後日だと安くなるなら、それはそれで仕方ない」「まずは、目安を知りたかっただけ」「他の店でも査定を受けているから」などとやりすごすこと。

(2) 査定サイトへ個人情報を書き込むと、買い取りの勧誘がある

査定のためのインターネット上のサイトは、事業者が顧客を探すためのもので、上手に利用すれば、時間をかけずに複数事業者からの見積もりがとれるなどの利点もある。しかし、「たくさんの業者から勧誘の電話や訪問がある」「自分の車の価値を知りたかったただけなのに勧誘がしつこい」といった相談が寄せられている。査定サイトへ個人情報を書き込むことは、その後に勧誘があることだと認識しておくこと。

(3) 解約料は契約書どおりに支払わなければならないとは限らない

事業者の中には、契約書に「買い取り価格〇万円以下の場合、キャンセル料一律〇%」「買い取り価格〇万円以下の場合、キャンセル料一律〇万円」などと一律の解約料を定めているところもある。

消費者契約法第9条第1号では、契約の解除に伴う違約金を定める条項で、事業者に生ずべき平均的な損害額を超える部分について無効としている。解約料等が平均的な損害額を超えるかどうかは個別のケースによって異なる。例えば、事例4のケースでは、一律10万円の解約料等を定める条項は、消費者契約法により無効になると考えられ、平均的損害額を超える部分については支払いを拒否できる。

解約料を請求された際には、その内訳や合理的な根拠を示すよう要求すること。

(4) 売却代金を受け取る前に、車両と書類をすべて引き渡してしまうのはリスクが大きい

車両と車検証・整備手帳等の書類一式を事業者に引き渡し、後日代金を受け取るというやり方は、消費者側のリスクが大きい。

「代金が支払われない」という相談が一定数あることから、次の点に注意したほうが安全である。

○車両・書類等の引き渡しと引き替えに現金を受け取る

○車両は引き渡しても名義変更に必要な書類（委任状、印鑑証明、譲渡証明書など。車検証は、再発行が可能であるため不可）は代金を受け取ってから渡す

もし、どうしても車両・書類すべてを先に引き渡すのであれば、最低限、振り込みの期日を引き渡しの日直後に設定し、「〇月〇日〇時まで振り込む」などと必ず書面で取り決めること。

(5) 契約後の車両の瑕疵を理由にした契約の解除や減額は、原則として認めなくてよい

査定して契約後、「よく調べたところ車には事故歴があることが判明したので、買い取り額を減額する」「修復歴があることがわかったので解約する」などと、事業者から、減額や解約を求められることがある。

車両に「隠れた瑕疵」があった場合、事業者は消費者に対し、瑕疵担保責任に基づいて損害賠償および契約解除を求めることができる。しかし、事業者は査定のプロであり、通常の注意を払えば修復歴などは発見することができるものであり、事業者側に過失があったということができない。このように過失があった場合には、瑕疵担保責任を求めることはできない。

また、「契約車両に重大な瑕疵の存在が判明した場合には、契約を解除することができる」といった、事業者の過失の有無に関わらず解除できる条文が契約書にあっても、この条文は消費者契約法第10条（消費者の利益を一方的に害する条項の無効）によって無効とする主張が可能である。^{注6}

車両の瑕疵を理由にして、契約後に買い取り価格を減額された場合には、この考え方をもとに交渉すること。

(6) トラブルにあったら、最寄りの消費生活センターに相談を

消費者がものを売却することは少なく、経験、知識の点で大きく事業者に劣るのが通常である。なので、トラブルにあたりわからないことがあったりしたときは、最寄りの消費生活センターに相談しアドバイスを受けること。

5. 相談の傾向

2008年度～2011年度（12月末日までの登録分）の自動車の売却に関する相談3,434件をもとに、相談の傾向を分析した。

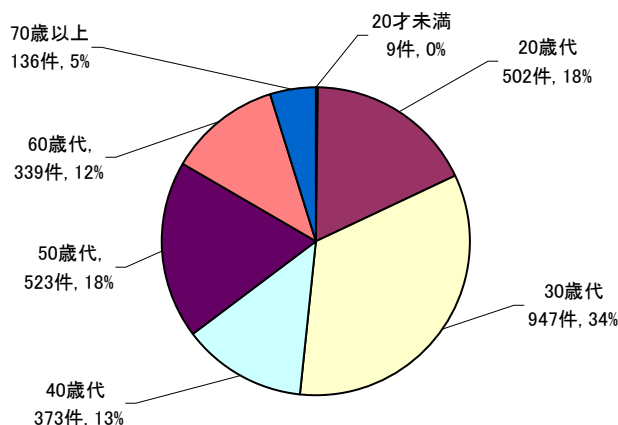
(1) 契約者の属性

契約者属性の内訳は、以下のとおりである。（不明は除く）

①年代別

年代別にみると、20歳代が502件（18%）と30歳代が947件（34%）で半数を占めている。

図2 契約当事者の年代別件数

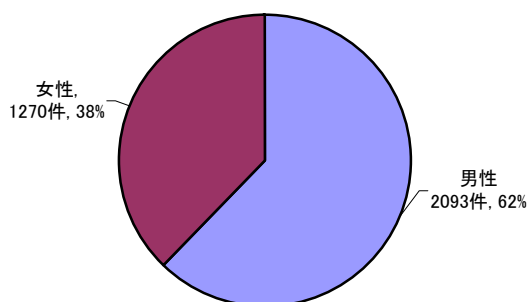


^{注6} この条文を使って、中古車売却時の契約条項を無効とした判決に、平成18年3月10日判決右京簡易裁判所平成17年（ハ）第212号（確定）がある。

②性別

性別で見ると、男性が2,093件（62%）、女性が1,270件（38%）で、男性が6割を占めている。

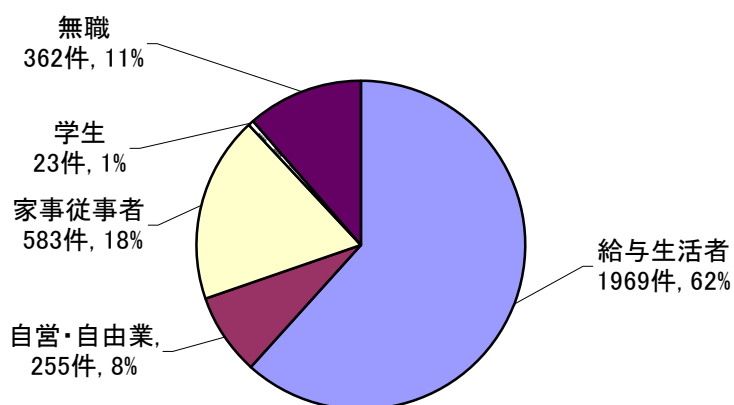
図3 契約当事者の男女別件数



③職業別

職業別で見ると、給与生活者が1,969件（62%）、家事従事者が583件（18%）で、あわせて8割を占める。

図4 契約当事者の職業別件数



(2) 売却金額

売却金額の平均は62万円である。価格帯では、10万円～50万円未満がもっとも多い。

表2 売却金額

	(件数)	割合
5万円未満	274	14%
5～10万円未満	192	10%
10～50万円未満	725	36%
50～100万円未満	403	20%
100万円以上	419	21%

(不明は除く)

(3) 主な相談内容

表3 主な相談内容項目

1	解約全般	35.7%
2	解約料	30.5%
3	契約書・書面	23.3%
4	約束不履行	17.5%
5	契約	13.5%
6	電子広告	11.4%
7	説明不足	10.9%
8	見積り	8.9%
9	強引	8.9%
10	高価格・料金	8.4%

*マルチカウントのため、合計は100%を超える

ここでは表3のとおり、主な相談内容項目のそれぞれの割合を示した。

「解約全般」、「解約料」という「解約」に関わる内容が、それぞれ36%、31%と3割を超えて1、2位を占めた。3位以降も、「契約書・書面」「約束不履行」「契約」と、契約・解約に関する内容が続いている。

その他、インターネット上の広告サイト(査定サイトなど)や事業者のホームページ広告を示す「電子広告」も上位に入っている。

6. 情報提供先

消費者庁消費者政策課

消費者委員会事務局

経済産業省製造産業局自動車課

国土交通省自動車局自動車情報課

社団法人自動車公正取引協議会

社団法人日本中古自動車販売協会連合会