

第 53 回

## 中古自動車売却トラブル — 強引な勧誘やキャンセル妨害に注意! —

### 相談事例

自動車の買い取りを希望しており、査定額を知るために3社に自宅訪問を依頼した。午前に来た事業者から、査定額として約300万円が提示された。「午後に来る2社の査定額も聞いてから決めたい」と伝えたところ、非常に強引な態度で居座られ、契約するまで帰らないようすだったので、やむなくタブレットに署名して契約した。午後の2社の査定額は午前の事業者よりも高かったため、午前の事業者に断る電話をしたところ、「解約はできない。どうしても解約するのであれば、店に来て免許証を出してもらおう」と言われ、その後も20回近く電話がかかってきた。強引に勧誘され、やむなく契約したのに店でしか解約できないのか。  
(20歳代、男性)

中古自動車(以下、車)の売却トラブルに関する相談では、「契約・解約」に関するものが全体の9割弱を占めています。

### ●問題点

車の売却については、一生のうちに何回もあることではない消費者と、知識や契約の流れを熟知している事業者とでは、情報量と交渉力に大きな差があり、消費者は売却手続きや車の適正な売却相場の情報が乏しいまま、事業者と交渉することになります。

そのような状況で、事業者が強引に勧誘し消費者に考える時間を十分に与えずに契約を迫る事例や、なかには高額なキャンセル料の設定等により解約しにくくするなどの事例も見られますので、次の点に注意してください。

### ●アドバイス

#### (1) その場では契約しないようにしましょう

査定場で事業者から契約をせかされても、その場で契約せず、売却の意思がなければきつ

ぱりと断りましょう。

なお、車の売却は、事業者が訪問した際の勧誘による契約であっても、特定商取引法におけるクーリング・オフの対象外です。

#### (2) 事前に契約書をよく確認しましょう

いったん契約をすると、原則として契約書の内容に拘束されますので、契約を締結する前にしっかり内容を確認しましょう。

特にキャンセル料に関しては、金額とともに、どの時点から発生するのかなどについても理解したうえで契約することが重要です。

#### (3) 困ったときは、最寄りの消費生活センター等や業界団体の相談窓口にご相談してください

不安に思った場合やトラブルになった場合には、一人で悩まず最寄りの消費生活センター等<sup>\*1</sup>に相談しましょう。

車買い取り事業者の団体である一般社団法人日本自動車購入協会(JPUC)には、車の売却に関する専門の消費者相談窓口<sup>\*2</sup>が設置されており、同様に相談することができます。

\*1 消費者ホットライン「188(いやや!)」番(最寄りの消費生活センター等を案内する全国共通の電話番号)

\*2 JPUC車売却消費者相談室(電話番号:0120-93-4595、受付時間:9:00~17:00[土日祝定休])

参考:国民生活センター「増加する中古自動車の売却トラブルー強引な勧誘やキャンセル妨害もー」(2023年3月22日公表)  
[https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20230322\\_1.html](https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20230322_1.html)