

社団法人 日本中古自動車販売協会連合会
会長 小川 逸樹 様

適格消費者団体
特定非営利活動法人 消費者機構日本
会長 根 來 泰 周
理事長 品 川 尚 志
住所 東京都千代田区六番町15 プラザエフ6階

要 請 書

当消費者機構日本は、消費者契約に関する調査、研究、消費者への情報提供を通じ、消費者被害の拡大防止を図ることを目的に、消費者団体および研究者、弁護士、司法書士など消費者問題専門家により構成されている特定非営利活動法人です。さらに、消費者契約法に則り消費者団体訴訟を提起しうる適格消費者団体の認定を取得しております。

消費者被害について、当機構と会員団体による多方面にわたる情報収集と分析検討に基づき、当該事業者への約款や勧誘行為の是正申入れを行うことにより、消費者被害の再発防止をすすめております。詳細は、添付資料をご参照ください。

この間、貴連合会の会員団体構成員3社のトラブル情報が寄せられました。それら3社の契約書約款や特約事項、契約条項等を貴連合会作成の「JU自動車注文書」(中古車トラブル「ここが知りたい」所収)の特約事項(以下、モデル特約)に照らして検討を行い、いくつかの問題点を確認しております。

これらの問題点を明らかにし、今後のトラブル防止にむけ、中古自動車販売業界を取り纏められておられる貴連合会に、適切なお対応をいただくことをご要請することといたしました。

勿論、貴連合会の会員は都道府県レベルの協会(北海道は支部)であり個別の事業者ではないことから、「個社との関係は会員の事業領域に属しており、個社への直接的な対応は難しい」との判断があるうかとは存じますが、会員への適切なお指導をいただくことにより、モデル特約の採用と普及が全国的に図られることとなり、個社に対する影響力が行使されることを期待するところです。

従いまして、当該事業者が会員となっている■■■■と■■■■に限定されることなく、全会員へ指導をいただくことにより、貴連合会が統括されています中古自動車販売業界における消費者トラブルの発生を防止でき、今後の中古自動車販売の取引が適正かつ公正となる事を要望いたします。

あわせて、その影響力が貴連合会や協会に参加していない中古自動車販売事業者にも拡大していくことを期待するものです。

業務ご繁多のところとは存じますが、誠意あるご対応をよろしくお願い申し上げます。

以上

追記

1. 当要請書の検討に使用しました3社の契約書約款や条項を添付いたします。
2. 文書でのご回答とあわせ、ご面談による意見交換を要望するところです。
恐れ入りますが、ご対応いただけます日程の事前の連絡を7月4日までにお願いできないでしょうか。ご連絡は、■■■■までお願いいたします。
電話 03-5212-3066。

記

I. トラブル情報のあった事業者名

- 株式会社 [redacted] [redacted] [redacted]
- 株式会社 [redacted] [redacted] [redacted]
- [redacted] [redacted] [redacted]

II. 是正・改善の要望について

1. 契約の成立時期に関わるトラブル防止に向けて

- ①契約成立の時期について、モデル特約では「使用名義人の登録日、注文による修理・改造・架装等の場合は着手日、車輛の引渡し日のいずれか早い日」とされており、それらは注文者が注文車輛を確実に入手できると判断し得る、相対的に遅い時期の設定と考えられます。
- ②3社の契約成立時期の設定はバラバラでありながら、いずれもモデル特約に比べ早い時期となっています。
 - i. [redacted] は、申込金支払日または注文書交付日のいずれか早い日。
 - ii. [redacted] は、契約書に署名した日。
 - iii. [redacted] は、申込金支払時点またはローン契約書捺印時点。
- ③契約の成立時期は、車輛の受注や注文撤回の対応をはじめ、他の契約条項の適用に関わります。3社のように早い時期の契約成立では、事業者と注文者（消費者）双方にとって選択や検討および交渉の時間的ゆとりが殆どなく、多くの契約トラブル発生要因になっていると考えられます。
- ④契約の成立時期をモデル特約に沿った設定とすることにより、選択や検討と交渉に余裕が生じ、事業者と注文者（消費者）との円滑な契約交渉の可能性の拡大が考えられます。従って、公正な取引や契約をめぐるトラブル防止のためには、注文車輛を確実に注文者が受領できると思われます貴連合会モデル特約に沿った契約の成立時期とすることの指導が必要です。また、業界として契約の成立時期を早期に統一されることが望ましいものと要望いたします。

2. 契約成立後の当事者間の契約解除をめぐるトラブル防止について

- ①事業者が注文に応じられない場合の扱いについて、3社ともモデル特約に沿った「事業者は一方的に注文を拒絶でき、注文者は異議申し立てできず、申込金のみが返金される」という内容となっています。モデル特約の条項は、契約成立時期との関連から首肯できるところです。
- ②注文者（消費者）が注文を撤回した場合、モデル特約では「販売者に損害を与えた場合には、通常生じる範囲に限り、損害を賠償」とされていますが、3社の扱いは次のとおりです。
 - i. [redacted] は「車輛本体価格の2割相当額を損害賠償金として請求でき、申込金と対等額で相殺する」。
 - ii. [redacted] は「一方的な解除は認められません」。
 - iii. [redacted] は「迷惑料（当社規定による通常生ずる額）及びその車輛にかかった修理・加修費用、整備・法定費用を請求でき、申込金、中間金より相殺する」。
- ③この3社については、いずれも申込時期と契約成立時期とに差異がないことから、契約は成立しているにもかかわらず、事業者自らについては一方的な契約解除を可能としながら、注文者（消費者）には、解除を認めないか、通常生じる損害額とは認め難いような、一方的な損害賠償額を規定しています。このことは、3社の条項の存在自体が事業者と消費者とのバランスを欠いた不公平なものであり、不当な内容となっていると考えられます。
- ④もともと、売買契約が成立した後では、事業者と消費者の当事者どちらも一方的な契約解除は認められないものです。これらのトラブルが発生する最大の要因のひとつが、3社のような早期の契約成立時期の設定であり、選択や当事者間での交渉に十分な時間的余裕がないことにあると考えられます。

- ⑤従って、1で要望していますとおり、適正な契約成立時期の設定があればこのようなトラブルは防止可能と考えられます。
貴連合会のモデル特約に沿った適正な契約成立時期が統一的に実施されるよう、ご指導を重ねて要望するものです。
- ⑥契約成立後の解約については、事業者側と消費者側のどちらも、契約相手に発生させた損害の補償が必要であることを明記することが望ましいと考えます。

3. 瑕疵担保責任の保証にむけて

- ① [] はともに、モデル特約に沿った内容となっています。
- ② [] は『現状販売』を理由に、次のように、瑕疵担保のすべてに責任を負わないことを注文者（消費者）が認めるよう強要しています。
「納車以前の状態及び納車後の期間を問わず如何なる事情が発生しても貴社に一切異議費用負担等の請求は申し立ていたしません」と。
これは事業者の主体性だけでなく、法律上の責任を放棄しているものと考えられ、貴連合会のハンドブックや「ここが知りたい」(P37～57・第2章)の指摘や指導内容にも反したものであり、その内容の周知徹底と合わせ、直ちに是正されるべきものと考えられます。
- ③モデル特約では、＜価格ステッカー、車輛状態説明書もしくは整備明細書に記載された前使用者の使用態様（走行距離等）から通常生じる瑕疵については、注文者は一切異議を述べない＞とされています。
しかし、「通常生じる瑕疵の範囲」の内容が必ずしも明確ではなく、そのことが各種のトラブルの要因になっているのではないかと考えられます。モデル特約において「通常生じる瑕疵の範囲」の明確な例示があれば、トラブル防止にも役立つものと考えられます。
モデル特約での「例示の設定」とそれに基づいた指導を強く要望するところです。
- ④隠れた瑕疵に関して、基本的に事業者が担保責任を果たすことは当然であることから、モデル特約においても明確にされることを強く要望いたします。

4. メーター巻き戻し・走行距離不明などの扱いについて

- ① [] は“メーター改ざん車の契約解除の対応を納車日より3ヶ月以内に限定し、それ以降は受け付けない”としています。
これは、法律の規定に比して、事業者責任を限定しており、貴連合会のハンドブックや「ここが知りたい」(P37～57・第2章)の違法という指摘や指導内容にも反しています。
- ② [] は、走行不明車輛についてもすべて一切の責任を負わないことを認めるよう、注文者（消費者）に強要しています。
「納車後に如何なる事情が発生したり、計器及びメーターの改ざん、もしくは交換が立証されても、貴社には一切責任を追及したり、異議申し立てを致しません。刑事的責任、民事的責任、行政的責任等も免責と致します」と。
これは事業者としての主体性のみならず、法律上の責任を放棄したものと考えられます。
さらには、監督官庁等の第三者が判断する刑事的・民事的・行政的責任の免責をも注文者（消費者）に強要しているわけです。
- ③メーターの巻き戻し・改ざんは、貴連合会のハンドブックや「ここが知りたい」等での指摘や指導にあるとおり犯罪行為です。
事業者が「メーターの巻き戻し・改ざん」に気づかず販売したとしても、隠れた瑕疵として“事業者の責任において、改善対応を図る内容”であることは、貴連合会資料のご指摘どおりであり、強いご指導を要望するところです。

5. 「広告や見本」と異なる「現車優先」販売によるトラブル防止に向けて

- ①モデル特約はく見本、カタログ等によって申込をした車輛がそれと相違し、その補修もしくは補

充が不可能なときは、契約を解除できる>とされています。

- ② [REDACTED]は「広告と現車が異なる場合には、現車優先」とし、また「現状販売」として“如何なる事情が発生しても責任を負わない”としています。
- ③事業者の行う的確な商品告知（広告や見本）により、注文者（消費者）は商品選択をし、契約するわけですので、当該車輛が広告や見本と異なることは、注文者（消費者）を騙す行為となり、許容されるものではありません。

「現車優先」や「現状販売」という宣伝や販売方法については、誇大広告（宣伝）や不利益事実の不告知につながる可能性が大きく、貴連合会のハンドブックや「ここが知りたい」(P135～154・第5章)の指摘や指導内容にも反することが考えられることから、是正が必要と判断されます。強いご指導を要望するところです。

以上