

気になる相談（令和5年2月）  
増加する中古自動車の売却トラブル

全国の消費生活センター等に寄せられる中古自動車（以下「中古車」という）の売却に関する2021年度の相談件数は前年度の1.25倍となっており、2022年度も増加傾向にあります。

ここ数年の半導体不足の影響による新車販売台数の減少から、新車に買い替える消費者が減り、中古車登録台数も減少しています。そのため、事業者は中古車の買い取りに一層力をいれており、それがトラブル増加の一因になっていると考えられます。

**【相談事例】**

- インターネットで一括査定サイトを利用し査定を依頼したところ、5社から連絡があり、うち1社が自宅に査定に来た。「事故車なので15万円のところ、今日すぐに引き渡せば25万円で買い取る」と言い、強引に契約させられ、車をもっていった。後刻担当者に「他社査定と比較したいので車を返してほしい」と伝えたが「車を返すのは面倒だ。他社にはこちらから連絡する」と言われ、返してもらえない。
- 一括査定サイトに登録後、事業者が来訪して査定し「15万円で買い取る」と言われた。「少し考えたい」と伝えると「特別に50万円で買い取る」と言うので契約した。その後、別の事業者から「70万円で買い取る」と言われ、最初の事業者にキャンセルを伝えたところ「キャンセル料が10万円かかる。75万円で買い取るのでキャンセルしないでほしい」と言われた。車を引き渡しておらず、売却代金も未受領で、その他手続きもしていないのに、キャンセル料が高すぎる。

**【注意点】**

- 一般の消費者にとって、車を売却することは一生のうちで何回もあることではない一方、事業者は車の買い取りを業としていることから、消費者と事業者の情報量・交渉力には大きな差があるといえます。
- 高額なキャンセル料の設定がされているケースがありますが、消費者契約法では、事業者が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おり、契約額に関係なく一律に額を定めるのは問題があると考えられます。
- 特定商取引法では、事業者が消費者宅に訪問して商品等を購入する場合（訪問購入）についてクーリング・オフの適用に関する規定がありますが、車の売却は対象から除外されており、クーリング・オフは適用されません。

**【対処法】**

- 中古車査定の場合では契約せず、一呼吸おいて、一度冷静に考えましょう。
- キャンセル条項など、事前に契約書をしっかり確認しましょう。
- トラブルになった場合は、すぐに最寄りの消費生活相談窓口や業界団体の相談窓口に相談しましょう。

消費者ホットライン 188 又は 愛媛県消費生活センター(TEL:089-925-3700)