

無料版

11月号



毎月1日発行

第19号 定価 540円 (本体500円・送料別途)
本社 〒169-0075
東京都新宿区高田馬場3-23-3 ORビル6階
☎03(3371)9340 FAX 03(3371)9596 www.u-car.co.jp

購読・広告のお申し込みは

☎03-3371-9340

発行所 (株)ユーストカー (株)ユーストカードットコム

車屋さんの

法律相談所

契約後の
お客のワガママ

やっぱり買わない!売らない!

あなたならなら どうする?

《11面》

目を引くPOPは
どう作る!

センターピラーは外板?それとも?

《3面》
ウラジオ
なう

《7面》
検査の匠



納得できない!...でも合意解除?

売買契約後のキャンセル。自動車はクーリングオフが認められておらず、法的にキャンセルはできないが、実際にここから大きなトラブルに発展していくケースを耳にする。多くの販売店がキャンセルにどう対応し、またキャンセルを防ぐための自衛手段としてどのようなことを実践しているのだろうか。取材を進めていくと、キャンセルに対し正しい知識を持って毅然とした態度で対応している販売店のほうがトラブル発生率は低く、モンスタークレイマーを生み出していないことがわかった。

首都圏の中古車販売店でプリウスを購入したAさん。探していた赤のレザーパッケージをネットで発見し、その日に来店。衝動買いで契約したのだった。総額185万円、手付金3万円を現金で支払い、残金は後日振り込む約束を結んだ。

帰宅後、奥様に車の購入を報告したものの、相談なしに契約書にサインしたことで機嫌を損ねてしまった。仕方なくAさんは、一度契約を白紙に戻そうと販売店にキャンセルを申し入れたのだった。

このような時、販売店はどのような対応をしているのだろうか。そこで、キャンセルについて販売店に聞いてみると、法的に認められないことはわかっているものの、お客様とのトラブルを最小限に食い止めるために、お客様からのキャンセルを受けているところが非常に多い事がわかった。但し、キャンセルができない法的根拠を聞くと皆、「そこまでは判らない」という答えがほとんどだった。

そこで、編集部では弁護士に取材を申し込み、そもそも自動車販売、買取における「契約」とは何か? 「キャンセル」とは何か? できるのか、できないのか? ...を聞いてみた。

記者「先生、そもそも商取引上の契約とはなんですか? 我々自動車業界では、このあたりの問題が良く取りざたされるんです。契約書を書いた後のお客様からのキャンセル問題をどう取り扱うか、業界内の悩みを解決できればと思っ

《2面つづく》

— こんなサービス待っていた! —

AIS全国「下取り検査」代行サービス



遠方ユーザーからの下取り査定の問い合わせに対応できなかった。

これで解決!!

下取り車をAISが代行出張検査を行い、検査結果を納品します。
※本サービスは、オークネット会員様限定です。



- ◆ 検査エリア：日本全国 ※北海道の一部や離島などを除く
- ◆ 検査データ：メールで「検査表及び車両画像」
- ◆ 料金：¥15,000(税別) / 1台

「AIS下取り検査」に関するお問い合わせは：03-3512-6118
オークネット入会に関するお問い合わせは：03-6440-2222

車屋やってこれ知っておかないと!

Q	買取の場合、瑕疵担保の隠れた欠陥はどこまで隠れた欠陥と言えるのか。例えば査定の見落としや、ミッションの異常など
A	有料版では、モザイクの部分全てをお読み頂く事ができます。お申し込みは18面、または電話03(3371)9340まで
Q	買取の契約書で、お客様が契約書の自己申告欄の事故無に○を付けている場合はどうなるのか?
A	
Q	その場合、ワンオーナーじゃなければ自分が事故をしていない場合もあるがどうなるのか
A	
Q	手付金を打たなければ契約が成立していないと聞いたことがある。本当か
A	
Q	中古車の通信販売等でモノを見ないで契約してユーザーがニュアンスと違った場合はどうか?
A	
Q	特約条項に違約金とかを書いても大丈夫か?
A	
Q	ユーザーからのサイトへの書き込みに関して削除させることはできるのか?
A	

《1面から》

「はい、基本的には契約は約束です。守られるのが当たり前という前提があります。皆さんは、契約とは契約書を交わしたモノという事と考えているようですが、契約書は約束である契約の確約のための書類で、契約書が契約という事ではないのです」

記者「どういう事ですか?」

弁護士「例えば口約束。これも契約なのです。言った言わないの後々の問題を防ぐのが契約書という位置付けですね」

記者「なるほど。そういう事ですか」

記者「んん、なんか難しいぞ……」(この「解約」

「そして、契約は双方が守る事を前提としています。今回のキャンセル云々の問題は、その約束を一方、または双方が守らないために起こる問題という事なのでしよう。法的には『債務不履行』と言います」

記者「うむむ。債務不履行か。約束通りだと問題は起こらないですね。確かに」

弁護士「皆さん『キャンセル』と言いますが、法的には『契約の解除』という事です。『解約』という事は、不動産の賃貸借契約等の継続的契約以外では基本的にあり得ません」

記者「んん、なんか難しいぞ……」(この「解約」

「話は紙面の関係上割愛させていただきます」

弁護士「契約の解除には4種類あります」

記者「4種類?」

弁護士「はい、①債務不履行による解除、②瑕疵担保による解除、③手付による解除、④合意解除の4つになります」

《紙面の関係で要約して説明させていただきます》

債務不履行 契約上の約束が守られないこと(期日を守らない、支払わない、商品を手渡さない)

瑕疵担保 後から隠れた欠陥が判った場合(中古車買取の事故歴が後で判った場合はこのパターン)

手付 手付の放棄による

合意解除 双方が合意の上、契約を解除する事(契約を終了させるために新たな合意をするので、結局新しい契約をするのと同じ)

記者「なるほど、理解できました。中古車販売や、買取において契約後のキャンセルと言うのはどこに当てはまるのでしょうか?」

弁護士「事例によって違いますね。ただ、そもそも債務不履行による解除は契約書に特約条項が必要(不動産では買手のキャンセルは手付の放棄で契約解除できる。売手の解除は手付返しが常識。不動産取引では必ず契約条項として記載されている)

合意解除 双方が合意の上、契約を解除する事(契約を終了させるために新たな合意をするので、結局新しい契約をするのと同じ)

記者「なるほど、理解できました。中古車販売や、買取において契約後のキャンセルと言うのはどこに当てはまるのでしょうか?」

弁護士「事例によって違いますね。ただ、そもそも債務不履行による解除は契約書に特約条項が必要(不動産では買手のキャンセルは手付の放棄で契約解除できる。売手の解除は手付返しが常識。不動産取引では必ず契約条項として記載されている)

合意解除 双方が合意の上、契約を解除する事(契約を終了させるために新たな合意をするので、結局新しい契約をするのと同じ)

記者「なるほど、理解できました。中古車販売や、買取において契約後のキャンセルと言うのはどこに当てはまるのでしょうか?」

弁護士「事例によって違いますね。ただ、そもそも債務不履行による解除は契約書に特約条項が必要(不動産では買手のキャンセルは手付の放棄で契約解除できる。売手の解除は手付返しが常識。不動産取引では必ず契約条項として記載されている)

も債務不履行による解除は問題にならないと思います。販売店が約束を守らずにキャンセルになって困っている話ではないと思いますから」

記者「その通りです」

弁護士「販売店に対して、お客様側が一方的に契約を解除したい、とか言う場合が問題という事と受け止めています」

記者「その通りです」

弁護士「結論から言うと、お客様側からの一方的な契約の解除、つまりキャンセルはできません。この場合は、車を買って代金を支払うという買主側の債務不履行となりません。約束を守らないという事になりますね」

記者「買取の場合もそうですね。やっぱり売らない、とかいう場合は」

弁護士「そうですね。同じです」

記者「よく契約後に、他店で良い値段が付いたとか、家族に反対されたとかいう事があるようですね」

弁護士「買取の場合は売り主側の債務不履行ですね」

記者「で、その後はどうなるのですか?」

弁護士「売主のキャンセルによって契約は終了しないので、契約通り車の引き渡しを求めると、あるいは債務不履行による損害賠償などの条件面で折り合いがつけば、合意解除により契約を終了させることになるでしょう」

記者「買取の場合は、査定の際に判らなかつた修復歴が後で判る場合にも、契約解除の話になる場合があるんです」

弁護士「それは瑕疵担保責任による解除ですね」

記者「なるほど」

弁護士「先ほど話したように隠れた欠陥が後で見つかった場合になりません」

記者「査定士による見落としの場合はどうなるのでしょうか?」

記者「我々の業界の契約において、契約成立時(現金販売の場合において)登記手続き日、修理・改造・架装等に着手した日、車両の引渡日などといわれますが、これほどいうことなのでしよう? これ以前では契約、つまり申し込みの撤回ができるという事になっていくのですが」

弁護士「それは、売買に関する民法の規定とは違う内容なので、特約条項です。契約書に書いてあるその特約条項もまた契約なので。その場合はその条項が優先されますね」

記者「という事は、この特約条項が書いていないけれど約束が取り交わされた時点、商売上では契約書が取り交わされた時点で契約が成立しているという事ですね」

弁護士「その通りです」

なるほど。ユーザー保護の観点から、契約書に特約条項を記載して、契約解除ができる時間帯を設けているということなのである。

問題なのは、この特約条項と法律の見解がごちゃになり、販売店自身がこの知識を持たずにお客様との契約を交わしている点であろう。そして、お客様からのキャンセルの申し出に対して「悪い評判」「サイトへの書き込み」「消費者センターへの苦情」なども気にして、「合意解除」をしまつているところに筆者は違和感を感じた。

しかし、その中でもお客様からのキャンセルがほとんど、いや、全く無い会社もある。その違いは、やはり契約内容を販売担当者が理解しお客様にしっかりと伝え、法的根拠までも伝えていくかどうかだということも今回の取材で気づかされた。今回の特集の「法律」についてはあまりにも奥が深すぎる。

この特集に関してはトピック化して、具体的に皆さんにお伝えしたいので、来月号もこの車屋さんのための法律相談パート2をお送りする予定です。内容は今月号でお伝えしきれなかった隠れた瑕疵、お客様からキャンセルを言わせない手法などについてです。お楽しみに。

株式会社いすゞマックス

来場記念品プレゼント(ジャガード織フェイスタオル2本1セット)各会場にてイベント実施。皆様のご来場お待ちしております。
※来場記念品等は十分な数量をご用意しておりますが、万一一品切れの際はご了承ください。また各種イベント内容が変更となる可能性もございます。

IMA 幕張会場
11月12日水曜日 11:00~

IMA 九州会場
11月13日木曜日 11:00~

IMA 神戸会場
11月14日金曜日 10:00~

ima いすゞモーターオークション

IMA 幕張会場: 千葉市美浜区浜田 2-43-2 TEL 043-275-5121
IMA 九州会場: 福岡県古賀市古賀 65 TEL 092-942-0860
IMA 神戸会場: 兵庫県神戸市灘区味泥町 2-48 TEL 078-871-5500