



## 買取りのトラブルに関する相談が増加しています！

トラブルの未然防止や解決、理解のためにご活用ください。

買取り業者に車を売却する際の査定額やキャンセル料に関するトラブルが数多く見受けられます。JU東京に寄せられた『消費者相談』の事例を、トラブル未然防止のために紹介いたします。

高額なキャンセル料の請求

買取り金額の減額



一括査定サイトを利用したら  
しつこい買取り勧誘

### case 1 買取り金額の減額

1

相談者 一般ユーザー

買取り査定をしてもらったところ、50万円で買い取ると言われたので、契約書を交わしたところ、後日連絡があり、「修復歴が有ることが発覚したので、20万円減額する」と言われた。

買取り業者は車のプロであり、修復歴の有無など査定の見落としは、事業者側の過失となります。したがって、消費者に契約不適合責任を問うことはできません。また、売買契約書などの契約条項に、“修復歴であることが判明した場合は契約解除および損害賠償を請求する”等のプロとしての査定の見落としを消費者に転嫁する取引条件は、**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」**とされます。

### case 2 高額なキャンセル料の請求

2

相談者 一般ユーザー

一括査定サイトから査定申込みをし、後日業者が査定に来たら、今契約するのであれば他の業者より高く買いますと言われてその場で契約書にサインをした。3時間後、業者の強引な取引に不安になり、キャンセルを申し出たところ、「キャンセルの場合、契約書に定められているとおり10万円を請求する」と言われた。

契約が成立している場合、買取り業者はキャンセル料を請求することができますが、請求額はあくまでも実損金(実際に被った被害)に限られます。たとえ、契約書に「キャンセル料10万円」とした条項があったとしても、**消費者契約法 第9条「事業者が生じる平均的な損害額を超える部分の契約条項は無効」**とされ、実損金を超える額のキャンセル料は請求できません。