

平成29年3月10日

株式会社ビッグモーター
代表取締役 兼重宏行 殿

公益社団法人 全国消費生活相談員協会
理事長 吉川 萬里



〒103-0012

東京都中央区日本橋堀留町2-3-5

グランドメゾン日本橋堀留101

TEL:03-5614-0543/FAX:03-5614-0743

要 望 書

本協会は、内閣総理大臣から許可された公益社団法人であり、会員の多くが全国各地の消費生活センターで相談員を務める消費者問題の専門家で構成している団体です。また平成19年11月には、内閣総理大臣から、消費者契約法に基づき差止請求権を行使することができる「適格消費者団体」の認定を受けております。

本協会では、「週末電話相談」「電話相談110番」等により消費者被害の情報収集を実施しており、その中で、貴社の利用規約についての消費者からの苦情が寄せられました。

ご承知のとおり、貴社も会員となっておられる一般社団法人日本自動車購入協会（JPUC）では、自動車買取モデル約款（標準約款）の策定及び監修制度の運用を開始しました。

この点について、本協会は、平成28年9月27日付け「お問い合わせ」で、貴社に対して、上記標準約款若しくはそれに準じた内容に約款への改定の予定の有無等のお問い合わせをしましたが、貴社からは、平成28年12月13日付書面で、約款の改定予定はない、とのご回答を頂いております。

そこで、本協会では、貴社からの上記回答と併せてご送付頂きました貴社で使用している現行の約款を検討し、上記標準約款策定の趣旨や、消費者契約法の趣旨等を勘案の上、さしあたって改善を急ぐべきと考える下記の点について要望いたしま

す。

貴社におかれましても、本要望及びその理由をご理解頂き、契約に対する消費者の理解の向上と共に、安心して取引ができる健全な市場の形成に向けて、早急な是正を図られることをお願い申し上げます。また、本件要望につきましては、本協会において公表することがあることを申し添えます。

なお、万が一、本状到達時点において、貴社が約款を既に改定し、運用を開始されているか、あるいは近日中に、運用開始予定という場合には、誠にお手数ですが、改訂後の約款をご送付頂きたくお願い申し上げます。

本状につきまして、ご不明の点やお問い合わせ等ありましたら、下記、本協会消費者団体訴訟室宛てまでお問い合わせ下さい。

本件連絡先：公益社団法人 全国消費生活相談員協会 消費者団体訴訟室

第1 要望事項

1. 瑕疵担保責任に基づく契約解除並びに損害賠償請求に関する条項について、標準約款に準じた改訂を行うこと。
2. お客様相談室を設置すること。

第2 要望の理由

1. 瑕疵担保責任に基づく契約解除並びに損害賠償請求に関する条項について、標準約款に準じた改訂を行うこと

(1) 貴社で使用している現行の約款

貴社で使用している現行の約款（以下「現行約款」といいます）では、瑕疵担保責任に関して、以下のような条項が設けられています。

第7条（契約の解除）

1. 次の各号のいずれかに該当する事由が生じた場合には、乙は甲に対し、事前に通知又は催告を行うことなく、直ちに本契約を解除することができ、乙に損害が生じたときは、解除と同時又は解除をしないで、乙は、甲に対し、かかる損害（買取車両の陸送代、買取車両を転売済みの場合に転売をキャンセルするためにかかった一切の費用、本契約解除後の買取車両の保管料等を含む。）（以下「損害金」という）の賠償を請求することができるものとする。

（中略）

(5) 買取車両につき、走行距離、修復歴、災害車等表面記載の「契約車両の表示及び状況」欄記載事項と買取車両との間に相違があることが判明したとき

（甲の認識の有無を問わない）

(6) 前項の他、買取車両につき、中古自動車取引業界における一般的かつ標準的な車両検査において判明しない瑕疵（ミッション不良、エンジン不良その他の機関不良、機構不良、装備品及び電装品の不具合等）があることが判明したとき（甲の認識の有無を問わない）

(7) 本契約締結後、買取車両に重大な瑕疵（盗難車、車台番号改ざん車、接合車等）の存在が判明したとき（甲の認識の有無を問わない）

(2) 標準約款における瑕疵担保責任の条項

他方、標準約款では、瑕疵担保責任について以下のように定めています。

第8条 (契約の解除)

次の各号のいずれかに該当する事由が生じた場合には、買主は売主に協議を求め、両者で十分な協議を行ってもなお合意に至らなかった場合又は協議が不能なときは、買主は売主に催告し（第5号及び第6号の場合、催告は不要）本契約を解除することができる。

(5) 契約車両につき、中古自動車取引業界における一般的かつ標準的な車両検査（修復歴の基準については一般財団法人日本自動車査定協会が定める基準、走行距離に関する瑕疵においては一般社団法人日本オートオークション協議会への照会を実施）において判明しない瑕疵があることが判明したとき

2. 買主は、前項を除き、契約車両に修復歴があることを原因として、本契約を解除することはできない。

(3) 要望の理由

上記のとおり、標準約款では、解除事由に該当しただけでは解除できず、事業者は消費者に協議を求め、両者で十分な協議を行ってもなお合意に至らなかった場合に初めて解除が可能とされています。また、瑕疵担保に基づく契約解除ができる範囲について、事業者の査定見落としについては対象とせず、中古自動車取引業界における一般的かつ標準的な車両検査において判明しない瑕疵であるか否かについては、中古自動車オークション会場において、車両検査を担当するものが通常有している車両検査能力を基準として判断する、とされていることにより、瑕疵の有無の判断基準が客観的なものとなっております。

これに対して、現行約款では、①消費者との協議を一切前提とせず、無催告解除できるとされていること、②隠れた瑕疵とはいえない場合であっても、解除ができることになっているなど瑕疵担保に基づく契約解除ができる範囲が広範にわたっていること、③瑕疵の有無を判断する基準が明示されておらず、消費者が負うべき義務の範囲が消費者にとってわかりにくい上、約款の運用次第では、担当者の恣意的な判断を許す余地が残されたものとなって

おります。

中古自動車の売り手となる消費者は、事業者である貴社と異なり、車両及び車両の取引の知識・経験等も欠けており、査定の能力を持ち合わせているわけでもありません。消費者は、使用状況、品質、瑕疵の有無及び程度等について、契約を締結した時点で知りうる範囲でしか、取引することができません（標準約款第6条参照）。

貴社と消費者との取引が、消費者契約として、消費者契約法の適用対象となる取引であることは明らかですが、その趣旨・目的に鑑みれば、消費者は、情報力、交渉力等において明らかに格差のある貴社と対等な立場で取引ができる当事者ではなく、その意味で、事業者である貴社との取引において、民法の瑕疵担保責任と同様のルールを課すことは妥当とは言えません。

また、消費者契約法第3条では、「事業者は、消費者契約の条項を定めるに当たっては、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が消費者にとって明確かつ平易なものになるよう配慮する…よう努めなければならない。」とされています。瑕疵担保責任は、売り手である消費者が負担すべき義務となります。そうであれば、なおさら、契約をする前提として、消費者自身が、自らが負うべき責任の範囲及び内容を明確に理解すると共に、いかなる場合に義務を負担するか否かの判断が容易となる約款とすべきです。

以上の点を踏まえ、貴社におかれては、消費者契約法の趣旨、標準約款の趣旨をお酌み取り頂き、現行約款を標準約款に準じた内容に改訂して頂くことを要望する次第です。

2. お客様相談室を設置すること

貴社もご承知のとおり、平成28年4月に、消費者指向経営の取組促進に関する検討会から報告書が公表されております。

これによれば、「消費者指向経営」とは、事業者が現在の顧客だけでなく、消費者全体の視点に立ち、消費者の権利の確保及び利益の向上を図ること、健全な市場の担い手として、消費者の安全や取引の公正性の確保、消費者に必要な情報の提供、消費者の知識、経験等への配慮、苦情処理体制の整備等を通じ、消費者の信頼を獲得すること、さらに中長期的な視点に立ち、持続可能で望ましい社会の構築に向けて、自らの社会的責任を自

覚して事業活動を行うことと定義しています。

このような観点からは、消費者とのコミュニケーションをより深化させるための窓口としての「お客様相談室」を設置するとともに、お客様相談室で得た情報を組織内で広く共有することによって、問題点を洗い出し、よりよい取引につなげていくよう、有機的な連携が取れる体制を構築していく必要があると考えます。

しかしながら、貴社ではお客様相談室が設置されておらず、このような体制が構築されておられません。

つきましては、お客様相談室を設置すると共に、そこから得られた情報が貴社に有機的に還元され、連携が図られる体制を構築するよう要望いたします。

以上