

「納車されない」「入金されない」などの消費者トラブルが多発しています

本年4月頃から、中古車の販売や買取における消費者トラブルのニュースが相次いでいます。これに関連して中販連の中古車相談室には、中古車の取引に関して一部の特定事業者のトラブル相談が多数寄せられています。

A 社の中古車「販売」に係る主なトラブル相談内容

- ・注文後、代金を全額支払ったもののいつまで経っても納車されない
- ・キャンセルしても支払った代金が返金されない、一部しか返金されない
- ・まったく連絡が取れない

B 社の中古車「買取」に係る主なトラブル相談内容

- ・契約後、車両と書類を渡したもののいつまで経っても入金されない
- ・キャンセルしても車が戻ってこない
- ・入金されず、車も戻らないまま倒産してしまった

お客様によっては、中古車購入時であれば納車前に入金することに対して、中古車売却時であれば入金前に車を渡すことに対して不安がある方がいらっしゃるかも知れません。

場合によっては、それぞれ「入金」と「納車」を同時に行うことでお客様がより安心して取引ができるようになることも考えられます（同時履行の原則：相手方が債務を履行すると同時に自分の債務も履行する）。

また、取引の安全性のために第三者が介入して代金の一時預かりや受け渡しを行う「エスクローサービス」を利用することも安心な取引に繋がるかも知れません。実際、買取の現場ではエスクローサービスを導入している事業者も出てきています。

