

新車購入

キャンセルは契約成立前

(2018年4月17日掲載原稿)

2017年度に国内で売れた新車は、前年度比2.3%増の519万7107台で、2年連続で前年度を上回った、とこのほど発表されました。県立消費生活センターには、新車購入時のトラブルに関する相談が毎年寄せられています。

【事例1】販売店でいったん注文書を取り交わしたが、翌日キャンセルを申し出た。販売店から「メーカー発注済みのためキャンセルはできない」と言われたが、本当にできないのか。

【事例2】3ヶ月前に購入した新車の下部から異音が生じ、全く改善されない。この車を交換してほしい。

車の注文のキャンセルは、契約成立前であれば可能です。契約成立時期は、注文書にある約款の記載内容に沿って判断することになりますが、日本自動車販売協会連合会の自動車注文書標準約款によると、①登録②改造・架装・修理③引渡しーのいずれか早い日とされています。

ただし、販売店によっては独自の約款を定めている場合も。中には「口頭による申し込み、承諾によって契約が成立する」と記載されている場合もあり、注意が必要です。

また購入した車に不具合が発生した場合、別の車に交換するのではなく、故障の原因を究明し、修理で対応することが基本です。修理をしたにもかかわらず不具合が改善されない場合でも、基本的には販売店であらためて原因を調べて修理してもらうこととなります。

不具合の原因を特定するためにも、購入者自身が不具合の発生時の状況をできるだけ詳しく販売店に伝えるなど、協力することも大切です。

自動車は高額商品ですので、購入する場合は注文書の内容をよく確認し、十分検討した上で契約しましょう。