

2016年11月11日

株式会社ラグザス・クリエイト  
代表取締役 福重 生次郎 殿

内閣総理大臣認定適格消費者団体  
特定非営利活動法人

消費者ネットおかやま  
理事長 河田 英正



## お問い合わせ

### 1 はじめに

当法人は、消費者団体訴訟制度の制度化を受けて、不当な勧誘行為や不当条項の使用の中止の申し入れや、団体訴権を行使していくことを重要な活動内容として、岡山県の消費者団体や消費者問題に取り組む個人によって、2007年6月6日に設立されたNPO法人です。2015年12月8日には、内閣総理大臣より消費者契約法第13条に基づく適格消費者団体として認定されました（組織概要についてはホームページをご参照ください）。

この度、貴社が「カーネクスト」という商号で運営されている自動車買い取りサービスに関して、当法人が開催した法律相談会において、消費者契約法に違反するのではないかと疑われる相談がございましたので、2016年2月12日付けにて貴社に確認のための問い合わせをさせていただいたところでございますが、残念ながら、現在までのところ貴社からは一切ご連絡をいただけておりません。

つきましては、ご多忙中恐縮ではございますが、本書到達後1ヶ月以内に、下記の質問事項について文書にてご回答いただくよう再度要請いたします。なお、本お問い合わせは公開の方式で行わせていただきます。従いまして、回答の有無及び回答内容等は当法人ホームページ等で全て公表いたしますので、その旨ご承知置きください。

### 2 相談内容について

相談者は、インターネットで貴社「カーネクスト」の運営する廃車買い取りサービスの見積もりを行い、その後、電話で貴社従業員と話をし、成約に至ったが、その数分後に電話でキャンセルする旨連絡した。

相談者が上記電話でのキャンセルの際に、貴社従業員より、キャンセル料として3万円が必要となると言われた。

### 3 消費者契約法上の問題点

貴社「カーネクスト」のウェブサイト上廃車手続の流れの箇所において、「成約後のキャンセルについてはレッカー手配にかかる違約金として一律30,000円をご請求い

たします」、との記載が存在しております。

ところで、消費者契約法第9条は、次のとおり定めています。

次の各号に掲げる消費者契約の条項は、当該各号に定める部分について、無効とする。

- 一 当該消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項であつて、これらを合算した額が、当該条項において設定された解除の事由、時期等の区分に応じ、当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者が生ずべき平均的な損害の額を超えるもの 当該超える部分

従つて、貴社が成約後のキャンセルについてレッカー手配にかかる違約金として一律 30,000 円を請求する場合、上記消費者契約法との関係では、①成約後レッカー手配が行われるまでは損害が発生していないはずであること、②レッカー手配が行われていた場合でも、レッカーが実際に顧客から車両を引き揚げる作業に入る前に顧客がキャンセルした場合、貴社に発生する損害の額は必ずしも 30,000 円になるとは限らないこと、の2点から、消費者契約法9条に違反するのではないかと考えられます。

#### 4 結語

以上から、当法人は貴社に対して次のとおり質問させていただくとともに、関係する資料があれば、その送付をお願いいたします。

- (1) 成約後貴社がレッカー手配を行うまでの手続ないし段取りがどのような流れとなっているのか。
- (2) 貴社がレッカー手配をした後で、レッカーが顧客から車両を引き揚げるための作業に入る前に、顧客が買い取りをキャンセルしたことで、貴社に 30,000 円以上の損害が発生する根拠

以上、よろしくお願ひ申し上げます。