

ご 回 答

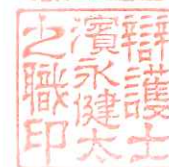
平成30年8月6日

岡山市北区奉還町1-7-7 オルガ5階
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 殿

大阪市北区西天満 4-3-25
梅田プラザビル別館 10階
弁護士法人飛翔法律事務所
TEL 06-6361-7141
FAX 06-6361-7151
株式会社ラグザス・クリエイト代理人

弁護士 五 島 洋

弁護士 濱 永 健 太



前略 2018年7月5日付け申入れ及びお問合せ書を拝読し、以下の通り、ご回答させていただきます。

1 申し入れ内容①について

まず、回答会社と致しましても、消費者の皆様に分かり易く、そして、明確な理解が可能となるような表記を行う旨の意向を有しており、この点については、貴法人からのご意向と共通するものと考えます。

もともと、上記文書には、「消費者が簡単には辿り着けないページ」に記載がある旨のご指摘がありますが、回答会社が運営する「カーネクスト」のホームページのトップ画面（資料①-1）にある「手続きの流れ」をクリックすると、手続きに関する実際の流れの画面（資料①-2）に移行し、それを少しスクロールすれば、直ぐに「③車の引取り」の部分（資料①-3）に至り、当該記載を見ることができます。

このように、当該場所は「消費者が簡単には辿りつけられないページ」では決してございませんし、具体的に手続きを行おうとする消費者が手続きを確認する際には、むしろ容易にたどり着ける場所（成約後の「車の引取り」の場面に関連する場所としてはこの場所が最初であると言えます。）であると言えます。

反対に言えば、トップ画面や「手続きの流れ」のより上の部分に当該注意書きを設けることは、全く関連性のない部分に全く関連性のない記載を設けることになり、極めて違和感のあるものとなってしまいます（なお、査定自体は無料であり、虚偽は一切ございません。）。

記載場所については、上記の通りですが、回答会社としても明確な表記を行う意向があることはお伝えした通りです。

そこで、当該注意書きについて太字にすることによって、分かり易い記載とさせていただきますので、ご確認ください。

2 申し入れ内容②について

回答会社は、当該部分の説明は重要な部分であるとの認識の下、これまでも当該電話をもって制約となること及び成約後はキャンセル料として3万円が必要であることは、意識しながら明確な説明を行って参りました。

つまり、成約の際には、資料②の画面に従って情報を入力していきますが、ここに「キャンセル説明」とある通り、上記のキャンセル料については明確に説明を行った上で「説明済」のボタンをクリックしなければ、次の画面に進めないシステムとなっております。

このように、これまでにおいても明確な説明を行って参りましたが、今回の貴法人からの申し入れを受けまして、より丁寧で分かり易い説明を行って参りたいと思います。

3 お問い合わせの内容について

レッカー手配の違約金以外の具体的な内容については、平成30年4月19日付け回答書にてもお伝えした通り、(1)調整を行った全ての業者に対してキャンセルの連絡を行うこと、(2)顧客の情報が記載された郵送済みの書類を電話にて事情説明の上で回収まで行うこと、(3)システム上の処理を行うこと等についての時間が必要になります。

この他にも、成約に至るまでにも、(4)受電から顧客及び車両情報（傷などをデータやFAXにて確認します。）を確認すること、(5)情報登録からレッカー、パーツ等各業者への情報配信と売買交渉を行うこと、(6)売買条件、値引き交渉等、車内確認・決済などの成約手続を行うこと、(7)顧客との引き取り場所等の確認及び契約上の注意点の説明を行うこと、(8)業者関係者への説明と手配を行うこと等様々な手続きが必要となります。

このような作業を含めると6～7時間以上は優に必要になり、人件費を1時間当たり2200円としても、1万3200円～1万5400円以上の損害（レッカー手配の違約金を除く。）が発生することになります。

以上の通り、ご回答させていただきます。

草々

①
- (1)

買取りはカーネクスト！廃車手続きもお任せください。 ページコード

カーネクスト

最大3万円キャッシュバック！
キャンペーン情報

通話無料
携帯OK!

日本全国対応！年中無休で対応！営業時

0120-301-

- ▶ 手続きの流れ (廃車手続き)
- ▶ はじめての方へ -カーネクストとは-
- ▶ 廃車買取実績
- ▶ よくあるご質問
- ▶ 運営会社
- ▶ 無

全国対応の安心サポート 業界トップクラスのサービス!

レッカー代無料・書類代行無料

車買取の新基準。



車予定の愛車も **0円以上買取保証!** 査定は**無料!** 世界中で**販売**

愛車の価格を今すぐチェック!

ご利用の愛車について

お客様について

必須 メーカー

必須 車種

任意 走行距離

必須 お名前

必須 電話番号

任意 都道府県

➡ **GO!**



無料査定



電話する



廃車買取ならカーネクスト ホーム
はじめて廃車にされる方
手続きの流れ(廃車手続き)

①
- (2)

手続きの流れ(廃車手続き)

目次

- ・ [廃車手続きの流れ](#)
- ・ [廃車手続きのポイント](#)

無料査定から、廃車手続き完了までの流れをご案内いたします。
無料査定依頼や、廃車前の問い合わせ、ご相談についてはお電話または[メールフォーム](#)よりお申込みください。

査定、レッカー車の手配、廃車手続き書類の代行など、廃車を費用一切不要の無料で代行いたします。



廃車お手続き一切無料！
無料査定依頼

廃車手続きの流れ

① 問い合わせ・相談・無料査定のお申込み

カーネクストにお電話（0120-301-456）または[メールフォーム](#)よりご相談ください。最短5分以内に回答いたします。年中無休、メールフォームは24時間受付しています。

※無料査定では、車種や年式、状況を確認させていただきます。

お手元に車検証をご用意いただくとスムーズにご案内できます。



お電話またはメールで詳細を伺った後、ご成約となれば今後の流れなど詳細をお電話でお伝えします。不動車や事故車の場合はレッカーが必要となりますので、自動車の保管場所の道路状況（広い・狭い等）もお伺いをし引取り方法を決定いたします。ご成約の確認書をFAXかメールにて送信いたします。

レッカー引取りの料金、面倒なお手続きもすべて無料です。

※廃車のお引取費用は無料です。

※カーネクストでは廃車のお引取を最短当日、土日祝でのお引取にも対応いたします。（一部地域を除く）

※ご成約後も引取日まで乗っていただけます。

※1時間以内に確認書が届かない場合はお手数ですがご連絡ください。

※今なら56日以上前にお申込みいただくと5,000円分のクオカードをプレゼント!!



① - (3)

③車の引取り（費用は一切無料！土日祝も対応）

車のあるご住所までレッカー車で伺います。

当日お立ち会いできない場合も引取りできます。

自走が可能なお車、不動車のお車と共に保管場所までお引取にお伺いいたします。引取り前日の午前中に直接伺うドライバーより連絡をさせていただきます。

※引取りの時間は当日の交通事情等の影響により、3時間程度の時間幅をいただいております。

※引取り日時の変更は前日までにご連絡ください。（変更は無料）

※成約後のキャンセルは、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。

※事前連絡をいただければ、カーネクストでは予備のバッテリーにつなぐ用具を準備したり、車が動かない状態であれば積載車やレッカー手配も無料で対応いたします。

※お電話の際に正確に情報をお伝えください。

※お伺いしていた内容と実際の状況が異なる場合はお車の引取りができない場合があります。



④必要書類の記入

中古車として販売する際は一時抹消手続き、解体する場合は永久抹消の手続きを行います。印鑑証明書など、ご本人でないと発行できない書類もございますのでお客様自身でご準備ください。

ご用意いただく書類のご案内を成約内容の確認書に記載させていただきます。

用紙に記入ご捺印の上、引取り担当ドライバーにお渡しください。

※立ち会いなしの場合は郵送でも対応しております。

※お車の解体に必要な書類もご準備ができない場合はお買取りできない場合がございます。

※エリアにより異なりますがお車の引取の際に書類をお渡し頂くこともあります。

※お伺いしていた内容と実際の状況が異なる場合はお車の引取りができない場合があります。

タスク管理

ショートメッセージ送信履歴

番号1
 番号2
 番号3
 番号4

通話履歴

成約情報

成約番号	138868 (問合せ番号 : 0546-1072-0013-8868)
成約日	2018年7月25日 (水) [作成者 : 阿部 薫]
買取価格	0円
査定金額備考	
即金対応	NO
クレーム	非
確認書発送	未送付 <input type="button" value="メール"/> <input type="button" value="FAX"/> <input type="button" value="郵送"/> <input type="button" value="口頭"/>
キャンセル説明	未説明 <input type="button" value="説明済"/> <input type="button" value="差戻し"/>
同意書到着	未着
即時抹消通知	不要 <input type="button" value="必要"/>
税止案件	非 <input type="button" value="税止"/>
抹消業務	未完 <input type="button" value="不要"/>

※抹消業務のボタン(不要以外)を押すと、お客様宛に抹消踏本閲覧サイトの案内メールが送られます。
 ※郵送/FAXを希望されるお客様には、抹消業務のボタンを押した後に通知方法のボタンを選択してください。

写真撮影スタッフ管理

撮影日時

写真返送期限

備考

QUOカー

引取情

引取予定E

引取予定E

引取場所

立会可否

引取条件C

引取業者

引取業者:

引取備考

ナンバー

依頼FAX送

依頼FAX送

引取完了

引取完了

販売管

車種別 軽自動車
型式 軽自動車
年式 2018年
走行距離 10000km
登録年 2018年
登録地 東京都
ボディタイプ 軽自動車
燃料 軽油
駆動方式 前輪駆動
グレード 軽自動車
カラー 白
オプション
ナビ
バックモニター
電動スライドドア
サンルーフ
革シート
アルミホイール
ハンドル

車名
シート
年式
走行距離
走行可能
走行不可

車名
車種別
年式
走行距離
走行可能
走行不可

車名
車種別
年式
走行距離
走行可能
走行不可

車名
車種別
年式
走行距離
走行可能
走行不可

車名
車種別
年式
走行距離
走行可能
走行不可

キャンペーン検索
キャンペーン
一括検索
対応履歴
タスク管理
ショートメッセージ送信履歴
通話履歴
成約情報

成約情報
成約番号
成約日
成約価格
査定金額
お金付
クレーム
保証書発行
キャンセル説明
実車確認
即時持ち帰り
禁止条件
取消期間

写真撮影スタッフ管理
撮影日時
写真送付日時
備考

リサイクル券
登録証発行
委託状・申請依頼書
登録第一号簿
登録第二号簿
ナンバープレート
登録簿
登録簿
登録簿
登録簿
登録簿

引取情報
引取予定日(第一)
引取予定日(第二)
引取場所
引取可否
引取条件のみ
引取業者
引取業者コード
引取備考
ナンバーカット
依頼FAX送付日時
依頼FAX到着確認
引取完了確認日
引取完了日

販売管理
販売日
計上方式
販売額
販売手数料
運送料
最終請求額(税込)
販売元
販売先名
販売先コード
販売備考
登録額
入金期日
売却日
請求
備考

顧客請求情報
所属販売店
円(税込) 備考

Smartオークション出品情報
出品状況
最低売却価格
登録手数料
リサイクル料
入札開始日時
登録額
訂正備考

