

買取に関する協会規定（特定商取引法に関するルール）

■特定商取引法とは？

消費者トラブルを生じやすい取引（訪問販売やキャッチセールス等）を対象にトラブル防止のためのルールを定め、事業者による不当な勧誘行為等を取り締まる法律

■規制対象

訪問購入（事業所以外で行う下取りや買取）で取引される全ての物品

二輪自動車（バイク）も規制の対象

四輪自動車や書籍、大型家電類など一部除外品あり

■訪問購入の定義

自己の店舗・事業所以外の場所（ユーザーの自宅等）で行うバイクの購入のこと

※お客様による店舗への持ち込みでの査定・買取は含まれません

※乗換えの際、不動産などの理由でお客様の自宅や保管場所へ出向き査定や商談を行う場合は訪問購入となります

特定商取引法の訪問購入に関する詳細は下記サイトで確認ができます。

消費生活安心ガイド：<http://www.no-trouble.go.jp/search/what/P0204012.html>

■特定商取引法に基づく訪問購入に当たっての留意事項

自動車公正取引協議会 バイクに関する情報サイト内

訪問購入を行う際の留意点：http://www.aftc.or.jp/mc/download/aftc_info/aftcinfo_201310_2.pdf

■概要紹介（自動車公正取引協議会資料の概略説明）

訪問購入を行う際に「行うべき事項」

- ①訪問購入を行う前に「購入業者の名称」を名乗り、買取（下取り）契約に関する勧誘が目的である旨を伝える。
- ②依頼を受けての訪問でも、開始前に勧誘を受ける意思があるかの再確認。
- ③（契約申込みとなった場合）契約書の交付 ※必要記載事項等があります
- ④クーリングオフについての説明 ※クーリングオフ期間の説明とその間の引渡し拒否についての説明など
- ⑤（クーリングオフ期間中に第三者へ車両の引渡しをする場合）売主に対してその旨と第三者情報
第三者に対してクーリングオフの対象期間である旨と関連事項

訪問購入を行う際に「行ってはならない事項」

- ①飛び込み勧誘
- ②査定依頼のみの場合に、査定以外（買取についての交渉など）を行う行為
- ③一度断られたのに再度交渉を行う行為
- ④勧誘にあたってウソや事実を隠す行為
- ⑤脅迫や恫喝、居座りなどの迷惑行為

詳細は法令を確認するか、中古二輪自動車流通協会へお問合せください。

買取に関する協会規定（接客対応に関するルール）

■接客対応に関するルールについて

中二協では、お客様に安心して気持ちよく取引が行ってもらえる様な環境づくりのため、買取における接客対応に関するルールを設けている。これは、電話対応（依頼）時・訪問時・契約後の問合せ（クーリングオフ対応など）の3場面を基本とする。

■電話対応時のルール

- ・聞き取りやすくわかりやすい声で説明対応をおこなう
- ・会社名（屋号）や担当者氏名を明確に伝える
- ・聞き間違いや勘違いなどが起こらないように心がけ、正確な説明をこころがける
- ・お客様の意見に耳を傾け、話を途中でさえぎらないこと
- ・買取価格の提示の際には、おとり価格のような実際には買取できない価格の提示は行わない
（実績や裏づけのある範囲での価格提示を行い、必要に応じてその理由も説明できるようにすること）

■訪問時のルール

【重要】特定商取引法の訪問購入に関する規定を守る

- ・会社名（屋号）や担当者氏名を明確に伝える
- ・買取（訪問購入）に関する接客対応である事をつたえる
- ・清潔感があり、適切な服装をすること
- ・お客様の意見に耳を傾け、話を途中でさえぎらないこと

禁止事項として

- ・有無を言わずにトラックへの積み込み行為
- ・車両を持ち帰っての価格の再交渉
- ・お客様に恐怖や不安、不快感を強く与える行為
- ・ひっくり返し ※業者間行為：他社契約を消費者に再勧誘を行いクーリングオフへ誘導する行為

■契約後の問合せやクーリングオフ対応

- ・クーリングオフの場合には、お客様の権利のため適切に対応する
- ・お客様の要望や意見を明確に把握する
- ・対応に時間がかかる場合や折返しの連絡となる場合には、その旨と理由、必要な時間についても伝える
- ・お客様に嘘や誤った情報を伝えない

買取に関する協会規定（広告宣伝に関するルール）

■宣伝に関するルールについて

中二協では、バイクの買取（店舗購入、訪問購入共に）の宣伝をする際の新聞、雑誌、チラシ、インターネット等の広告の表示に関するルールを設けている。これは、お客様である消費者に誤解や誤認を与えることの無いような適正な表示を行うことを目的とするものである。

■使用に注意や条件の必要な表現

①査定：査定後の商談や買取が発生する場合には、その旨を表示する。

査定（訪問査定）に費用がかかる場合には、その旨を表示する。

※無償での査定のみ訪問を行う場合には注意の必要は無い

②どこよりも一番高く：裏づけとなる資料や情報も表示する。

※裏づけのある資料などの表示が無い場合には使用は不可

③高価買取：高価である基準や資料の表示をする。

※②③については、景品表示法に基づくものとする

■表示表現について

- ・比較が難しい表現や過大広告と思われるものは原則禁止。
- ・他社の誹謗中傷やサービスの誤解を招くような恐れのある表現の禁止。
- ・消費者の誤解を生まない表現を心がける。

■表示すべき内容

- ・会社名（屋号）※会社所在地などの企業情報があれば尚可
- ・問合せ先（電話番号またはメールアドレスなど）
- ・査定や訪問購入に当たっての諸条件など
例)「持ち込み査定無料」「訪問査定費¥5,000~」「無料出張買取条件△△」
- ・査定後買取ができない場合があるケースや、処分費用が発生する場合についての説明
- ・キャンペーンなどを行う場合には、そのキャンペーンの期間や範囲などについても記載が好ましい

■注意事項

下記は、広告宣伝に関するものではないが消費者に迷惑や不安を与える行為として当協会では禁止する。

- ・車両の勝手な査定
- ・車両への広告物や査定票の貼り付け
- ・私有地に勝手に入っの査定やポスティングをする行為

買取に関する協会規定（契約書に関するルール）

■契約書（買取書）に関するルールについて

中二協では、車両の買取の際（成立時）に契約書の発行を義務づけると共に、契約書に関するルールを設けている。これは、消費者・事業者共にトラブル防止と取引の透明性を担保することを目的とする。

■契約書に関して ※特定商取引法で定める書面の交付義務

各社名称（契約書、注文書、買取証など）があるが、ここでは契約書とする。

契約書に記載する事項としては以下

記載事項①<通常、注文書や契約書に記載されていることが多いもの>

- ▶会社名、代表者名、住所、電話番号 ▶担当者名▶申込日（契約日） ▶バイクの名称（メーカー名、通称名）
- ▶年式や車台番号（分からないものは不要） ▶購入金額（買取額、下取額）▶バイクの引渡時期、方法 ▶代金の支払時期、方法▶契約の解除に定めがある場合、特約がある場合はその内容

記載事項②<その他のもの>

- ▶クーリング・オフに関する事項 ▶バイクの引渡しの拒絶に関する事項▶物品の特徴（品質査定書の交付）
- ▶「書面の内容をよく読むべき旨」「クーリング・オフに関する事項」を赤枠の中に 赤字で記載

■契約書以外に交付を推奨する書面

買取契約時の車両のコンディションや傷、付属パーツなどについてを記載した検査票（査定票）

※事故や過失によるコンディションの変化を確認するため

※消費者のクーリングオフ悪用による不当要求の防止