

JPUC Magazine

VOL.04

「ジェイパックマガジン」

【発行】一般社団法人日本自動車購入協会（JPUC） 〒141-0031 東京都品川区西五反田8-4-15 グリンデル広小路ビル2階

【編集】株式会社ジェイシーレゾナンス 〒108-0072 東京都港区白金1丁目12-2, Jc Residence, 2F

【巻頭特集】

経済産業省から 協力要請 中古車買取トラブル対策を強化

【イベントレポート】

第12回定時社員総会を開催 全議案を承認

【JPUC会員企業紹介】

株式会社スタイルウォーク

【業界動向ニュース】

中古車買取市場の信頼性向上へ

エスクローサービスと消費者保護の模索

【車買取のトラブル相談事例集】

修理を行ったことを申告し売却したが、修復歴による減額を要求されている。

納得できず返車を求めたところ、違約金を請求された。

経 済 産 業 省

事 務 室 長
令和7年7月1日

一般社団法人 日本自動車購入協会
代表理事 井上 貴之 様

国土交通省製造業局自動車課長 伊藤 敬雄 様

中古車の一部認定車種を利用した
消費者と自動車買取事業者とのトラブルの対応について

御函について、中古車の一部認定車種を利用した自動車買取事業者が、消費者から、買取代金の支払いを受けられない事態が生じていると承知しています。また、これらは一部認定車種にも取り上げられるなど、社会的関心も高まっています。こうした消費者被害を未然に防止するため、貴団体におかれては、傘下会員等協同機関と連携しながら、下記のとおり業界の信頼性向上に向けた取組を推進いただくようお願いいたします。

記

本取組に際し、傘下会員企業等に対し指導いただくとともに、具体的な対応案の検討や一括的な団体に連絡する企業の実績の検討などの取組をお願いします。加えて、自動車買取に係る広告については、価格等に関して虚偽表示がなされることのないよう、業界団体において広告表示に対するルール等の作成等を推進していただくようお願いいたします。

【巻頭特集】

経済産業省からJPUCへ協力要請 中古車買取トラブル対策を強化

一般社団法人日本自動車購入協会（JPUC）は、令和7年7月1日に経済産業省より「中古車一括査定媒体を利用した消費者と自動車買取事業者とのトラブルへの対応について」の要請文書を受け取った。これは、自動車買取業界における契約代金の未払いなどのトラブルが社会問題となり、一部報道機関でも取り上げられていることを背景としたものであり、JPUCは本要請を受けて、業界の健全化に向けた取り組みをさらに加速させる方針である。また、本件に関し、7月11日に開催されたJPUC理事会においても、経済産業省から重ねて、以下の点、協力要請がなされた。

1. エスクローサービス等、消費者が安心して利用できる仕組み作り、および一括査定媒体に掲載する企業の基準検討の推進
2. 自動車買取にかかる広告について、公正競争規約の制定を推進すること
3. 上記2点に関する取り組みの進捗状況と方針を、一定期間後に報告すること

同要請に対し、井上代表理事は理事会の席上、こうした文書が団体宛に発出されるのは初めてであり、経済産業省がこの問題に極めて強い関心を持っていることの表れだと述べた。また、特定の事業者にとどまらず、業界全体で取り組むべき喫緊の課題であると緊急対応の必要性を示した。

JPUCは、要請を受け、具体的な対応を迅速に行なっている。会員媒体事業者に対し「①被害実態の調査強化、②媒体に参画する自動車買取事業者の取引や継続について入会審査の厳格化、③過剰広告の自主規制の強化」の三点について、事業者個社の自主的判断において具体策をもって対応するよう依頼を行い、三点の

対策結果についてJPUCへの報告を求めた。特に「③過剰広告の自主規制の強化」については現在、取り組んでいる「自動車買取公正競争規約」の制定に先駆け、広告における景品表示法の不当表示に抵触する視点で、「高価買取を謳いながら実際には異なるケースや根拠のない価格表示、不透明な取引条件の提示」等、「優良誤認表示」「有利誤認表示」による顧客誘引を防止するよう対応を求めた。さらに、消費者保護の観点から消費者に対しての「支払保全・保障」の仕組みを作るべく委員会を設置して、各媒体事業者によるエスクローサービスの導入や保証対応等、具体的な検討を進めている。

また、本件を業界の重大な問題と捉え、一括査定サービスを提供している非会員の媒体事業者に対してもJPUC代表理事名で、「①消費者トラブルの類似等や件数に関する情報共有の検討、②中古車の一括査定媒体に掲載する中古車買取事業者についての自主的な基準の検討、③広告表現についての自主的な検討」の三点についての協力依頼文書を送付した。

JPUCは、業界の自浄作用を強化し、消費者からの信頼を回復するため、これらの取り組みを積極的に推進していくことで、自動車買取業界の健全な発展に貢献していく方針である。



経済産業省は理事会にて協力要請の説明を行った

【イベントレポート】

第12回定時社員総会を開催、全議案を承認

令和7年7月29日、第12回定時社員総会が開催され、全ての議案が承認された。井上貴之代表理事が議長を務め、総社員数6名中5名の社員が出席し、定足数を満たして総会は成立した。冒頭、監事の加藤義久氏より監査報告が行われ、第12期事業年度（令和6年6月1日～令和7年5月31日）における書類、事業報告及び理事の職務執行全般が法令・定款に従い適正であったことが告げられた。

第12期活動報告では、会員数が合計84社に増加、適正買取認定事業者数は昨年度より3社増加し22社に、適正買取研修は新たに98名が受講し延べ1221名の受講となったと報告された。また、JPUCホームページ改修やSEO対策を通じて認知度向上を図ったことで車売却消費者相談室への相談件数が3,564件（令和6年度）と4年連続で増加したと伝えられた。

第13期事業計画（令和7年6月1日～令和8年5月31日）では、自主規制団体として中古自動車買取業に関わる事業者と協働し、業界の健全化と持続的な発展に尽力する方針が示された。特に、景品表示法改正（令和6年4月18日）に伴う「（仮称）JPUC公正競争規約」の設定は、自動車買取に関わる不当表示による顧客の誘引を防止し、業界の健全化を目指す重要な活動であるとの認識がなされており、

令和7年5月16日には第1回JPUC公正競争規約設立委員会が開催され、令和7年6月27日には規約設定に向けたアンケートが実施された。また、社会問題となっている一括査定媒体を利用した買取事業者の代金不払いについても、消費者保護のための支払保全（エスクローサービス・保証制度等々）の仕組み構築などの環境づくりを検討する方針に触れた。

決議事項では、第12期計算書類承認、理事候補者11名の選任、監事候補者1名の選任が可決された。理事会には10名の再任に加え、一般社団法人日本自動車流通研究所（JADRI）代表理事である江頭大介氏が新任理事として選任された。江頭氏は「私自身も中古車流通事業者として、JPUCが目指す業界の健全化という方針に強く共感し、自社の事業もその方針に沿って進めている。これまでの自身の経験を活かし、微力ながらもJPUCの活動に協力することで、業界の健全化に貢献していきたい」と新任の想いを話した。



同日に行われた臨時理事会で代表理事に再任した井上貴之代表理事



新任理事として選任されたJADRI代表理事 江頭大介氏

“正しくない選択が正しく見える社会”を変えたい ナンバー1よりオンリー1を追求する真の透明性



Company profile

株式会社スタイルウォーク

山梨県笛吹市一宮町竹原田1342-1

<https://www.stylewalk.co.jp/>

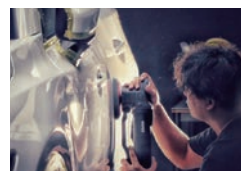
「ナンバー1よりも、オンリー1の価値」を掲げる株式会社スタイルウォーク(山梨県笛吹市、花岡孝幸代表)は、車両買取・販売、車検・整備、ディティリングの三つをビジネスの柱とする。その他にも、お客様の愛車や地域のイベントなどを撮影する写真映像制作事業も展開する異色の企業である。花岡代表が事業を立ち上げたきっかけは、かつて大手中古車販売店で経験した「不透明な情報流通」への問題意識だった。SNSが「正しくない選択も正しく見せてしまう社会」であると危惧し、お客様に「本当に信頼できる」と感じてもらうことをミッションに掲げている。

花岡代表は、前職時代からJPUCの取り組みを高く評価し、その理念を自社で徹底する道を選んだ。ゆえに、消費者への安全・安心なサービス提供を目的としたJPUC適正買取店として認定を受けている。これは「目に見えて誰でも分かる資格が全て」という信念に基づいている。また、同社は買い取りから販売までオークションをほぼ利用せず、自社で直接仕入れて販売する体制を構築した。さらに全ての在庫車は第三者機関による検査済みで、その評価書を全て公開することで、お客様に安全と安心を提供している。これにより、適正な買い取りと販売を実現し、創業2年で売買実績1000台を突破したという。また、買い取った車の名義変更書類は、全てコピーをお客様に送付するなど、徹底した透明性を追求している。

整備やディティリング事業も、お客様との長期的な関係構築に不可欠である。特にディティリングでは、下地処理からこだわる“徹底的に綺麗に

する”職人氣質のサービスを提供。洗車、ボディコーティング、カーフィルム施工など、幅広いサービスを展開し、自社ブランド洗車用品「COAZ(コアーズ)」もAmazonなど大手プラットフォームで販売している。花岡代表は、車屋の「入りにくい」イメージを払拭し、お客様が「普段使いできる喫茶店」のように気軽に立ち寄れる空間を目指していると話す。また、「競争よりも共存できる企業」という理念のもと、他社との協力も惜しまない。他の車両販売店や整備工場と連携し、時には自社在庫を共有販売することも厭わず、お客様が「誰から買いたいか」という信頼に基づく選択を尊重する「ユーザー視点」を徹底している。

JPUCが推進する適正買取店認定制度は、消費者が正しい情報に基づき安心して車を売買できる社会を目指す。スタイルウォーク社の「見せかけではない、本物の透明性」を追求する姿勢は、まさにこの制度の精神を体現している。



磨きからこだわる本格ディティリング



取材に対応いただいた花岡代表

業界動向ニュース

中古車買取市場の信頼性向上へ

エスクローサービスと消費者保護の模索

中古車買取市場では、車両引き渡し後の代金未払いや買取業者の倒産といった消費者トラブルが頻発し、社会問題となっている。経済産業省からもかかる状況を看過できないとしてJPUCに対して業界健全化に向けて協力要請が出ており、JPUCとしても消費者が安心して取引できる環境づくりが急務であると考え、支払金の保全に関する仕組みの構築に向けてその検討に着手している。

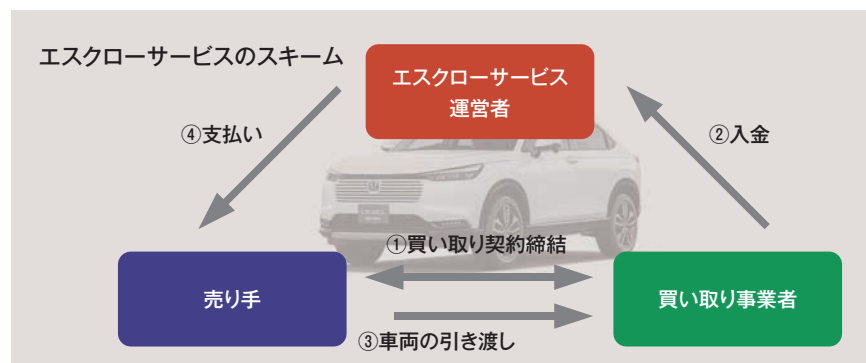
この課題解決に有効な手段の一つが「エスクローサービス」である。これは第三者が売買代金を一時的に預かり、車両・書類の引き渡し後に送金することで、売り手・買い手双方のリスクを回避する仕組みである。例えばMOTAは「MOTA決済」を開始し、車両・書類の引き渡し確認後に代金送金を行うことで、売り手・買い手双方のリスクを回避としている。

一方で、エスクローサービスもひとつの手段に過

ぎず、JPUCでは支払い保全の仕組みをどのような形で作っていくのか、消費者が安心できる第三者保障という視点も盛り込み、保険や共済ということも視野に入れて検討している。

いずれにせよJPUCの役割としては、直接サービ

ス提供を行うのではなく、消費者保護の仕組み(エスクロー、第三者保証など)を導入している事業者を審査し、認証することだと考えている。これにより、消費者が安心して取引できる事業者を明確化し、健全な市場形成を促したい。



News Topics

車買取の

トラブル相談事例集

JPUC車売却消費者相談室ではこれまで車買取に関する様々なトラブルを多く扱ってきました。ここでは今までにJPUC車売却消費者相談室に寄せられた、車買取トラブルに関する相談事例をご紹介します。



CASE STUDY #04 | ▶未払いトラブル

買取業者から、「買取代金の支払いを1週間待ってほしい」と言われた。
このまま入金がなかった場合、どうしたらいいか？今回の
相談内容

一括査定を申し込み、数社の査定を受けた。他社と比較してかなり高い金額提示をした買取業者と売買契約を取り交わし、契約時に約束をした日に車と名義変更書類を引き渡した。ところが、1週間後の入金予定日に指定口座への振り込みがされなかった。担当者に入金がないと連絡したところ、「資金不足で支払いが滞っていますが、今社長が資金を調達しています。あと1週間待ってください。」と言われた。「今すぐ支払いができないなら車を返してほしい。」と話したが、「車はオークション出品に向け、運搬済みなので無理です。」と応じてもらえなかった。このまま待つしかないが、もし1週間後に支払いがなかった場合、どう対応したらいいでしょうか。

回 答

車の売買契約において、双方合意した日に売主である相談者が車と名義変更の書類を引き渡ししているのであれば、買主である買取業者は双方合意した日に契約金額を支払う義務があります。したがって、支払日の遅延は買主の契約不履行に当たります。

買取業者の資金不足を理由として、更に1週間の支払い猶予を求められているということですが、車も返してもらえず、このまま入金を待つしかない状況は大変ご不安のことと思います。資金不足が事実だったとしても、毅然とした対応で支払い請求を進めることが重要です。もし猶予の1週間が過ぎても支払いがなかった場合、以下の対応を検討しましょう。

▶内容証明郵便での支払督促

買取業者の本社あてに支払督促の文書を内容証明郵便で送りましょう。これにより、「いつ」「いかなる内容」の文書を「誰から」「誰に」差し出されたかを公的に証明でき、今後法的な手続きに移行する場合に有力な証拠となります。文書は、契約内容、車両と名義変更書類の引渡し日、支払予定日、未払いである事実などを明確に記載し、具体的な支払期限を設けて作成しましょう。

▶簡易裁判所での少額訴訟・支払督促の申し立て

支払の意思を感じられない場合や、契約金額60万円以下の場合は、簡易裁判所で少額訴訟または支払督促の申し立てを検討しましょう。専門的な知識がなく

ても、比較的簡易な手続きで進めることが可能です。

少額訴訟 ⇒ 原則として一回の審理で判決が出るため、迅速な解決が期待できます。

支払督促※ ⇒ 書類審査のみで、仮執行宣言付支払督促（債務名義の一種で強制執行の根拠となる公的な書類）を得られる可能性があります。相手方から異議申し立てがなければ、強制執行の申し立てが可能です。

▶自治体の法律相談や弁護士への相談

多くの自治体で、弁護士による法律相談を無料で実施しています。まずはこれを活用し、今後どのような手続きを取るのが効果的かなど、具体的なアドバイスをもらいましょう。開催日や相談時間は自治体によって異なり、予約が必要な場合が多いので、詳しいことはお住まいの自治体に問い合わせてください。複雑なケースであったり、ご自身の対応が難しいと思われる場合は、弁護士への依頼も検討しましょう。

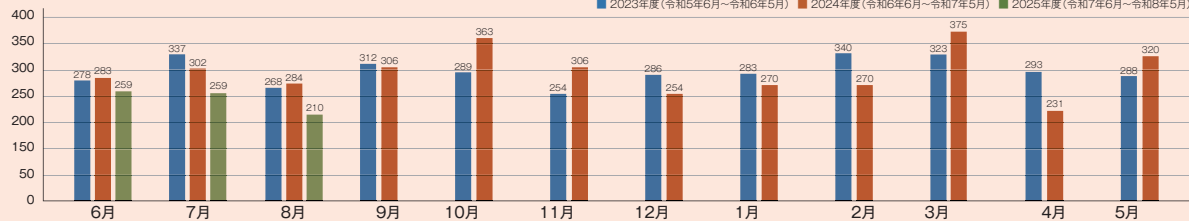
▶警察への相談

売買契約を取り交わしての未払いトラブルは、基本的に警察が介入することは難しいのが現状です（民事不介入）。しかし、買取業者が最初から支払う意思のない契約を結び、同様の未払いトラブルが多数生じているような場合、詐欺罪として警察が捜査する可能性もゼロではありません。他の被害者情報を集め、相談してみるのも一つの手です。

JPUC車売却消費者相談室 月別入電件数および加盟・非加盟の構成

JPUC車売却消費者相談室への月別入電件数および入電件数に対する加盟・非加盟の構成に関する集計データをご覧ください。「月別入電件数(2023年度~2025年度)」を見ると、2023年3月にホームページ改修を行いアクセス数が増加したことに起因して昨年度までは入電件数が増加傾向にありましたが、今年に入り少し落ち着いてきた様子が見えます。また、加盟店に対する入電の割合では2022年の53.5%から2023年には36.8%に、2024年には30.7%に、さらに今年度は8月時点で26.9%と減少傾向にあり、加盟店の取り組みの成果が見て取れます。

■ 月別入電件数(2023年度~2025年度)



■ 入電件数に対する加盟・非加盟の構成

	加盟	構成	非加盟	構成	計
2022年度	1,608	53.5%	1,400	46.5%	3,008
2023年度	1,305	36.8%	2,246	63.2%	3,551
2024年度	1,095	30.7%	2,469	69.3%	3,564
2025年度 (6月~8月)	196	26.9%	532	73.1%	728



一般社団法人
日本自動車購入協会

一般社団法人日本自動車購入協会（英語名：Japan Purchase Used Car Association、略称：JPUC/ジェイバック）は、車買取業界の健全な発展のため業界団体の設立が望まれて2014年に設立されました。「一般消費者への安全・安心なサービスの提供」という理念のもとに、顧客への不当な勧誘を防止し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択、および一般消費者が安心かつ安全に契約できる環境を提供することで、自動車の取引の公正化を図っております。

入会のご案内

「一般消費者への安全・安心なサービスの提供」を目的とし
新規会員事業者を募集しております。

一般社団法人日本自動車購入協会（JPUC）は、「消費者の皆様が安心して自動車を売却できる環境づくり」を目指し、2014年3月、自動車買取業界の自主規制団体として設立いたしました。以来、自動車買取事業者と自動車買取に関わる媒体事業者が協働して、設立の主旨を実現すべく取り組んでおります。

ご入会を検討される方は

右記「関連データダウンロード」の「会員入会規定」をご覧ください▶

