

AFTC Consumer Report -資料編-

コンシューマー・レポート -平成19年度の相談受付状況-

「AFTC コンシューマー・レポート」は、公取協で受け付けた消費者からの相談等を基にその内容を分析し、皆様に情報としてご提供しています。

平成19年度相談受付状況

[相談受付詳細](#)

1. 相談受付状況（全体） [詳細](#)

2. 四輪車／二輪車別の相談件数 [詳細](#)

- 1) 四輪車関係の取引形態の内訳
- 2) 二輪車関係の取引形態の内訳

3. 四輪車関係の苦情・相談 [詳細](#)

- 1) 相談の内容
- 2) 相談内容の傾向

【新車関係】 [詳細](#)

- [1] 「品質・機能」
- [2] 「契約・取引方法」
- [3] 「キャンセル」
- [4] 「付帯費用」

【中古車関係】 [詳細](#)

- [1] 「品質・機能」
- [2] 「契約・取引方法」
- [3] 「キャンセル」
- [4] 「付帯費用」

4. 二輪車関係の苦情・相談 [詳細](#)

- 1) 相談の内容
- 2) 相談内容の傾向

【新車関係】 [詳細](#)

- [1] 「品質・機能」
- [2] 「契約・取引方法」
- [3] 「キャンセル」

【中古車関係】 [詳細](#)

- [1] 「品質・機能」
- [2] 「契約・取引方法」
- [3] 「キャンセル」

5. 相談者別受付件数 [詳細](#)

- 発行：社団法人 自動車公正取引協議会
Automobile Fair Trade Council
消費者関連グループ
- お問合せ：03-3265-7975（代表）

1.相談受付状況(全体)

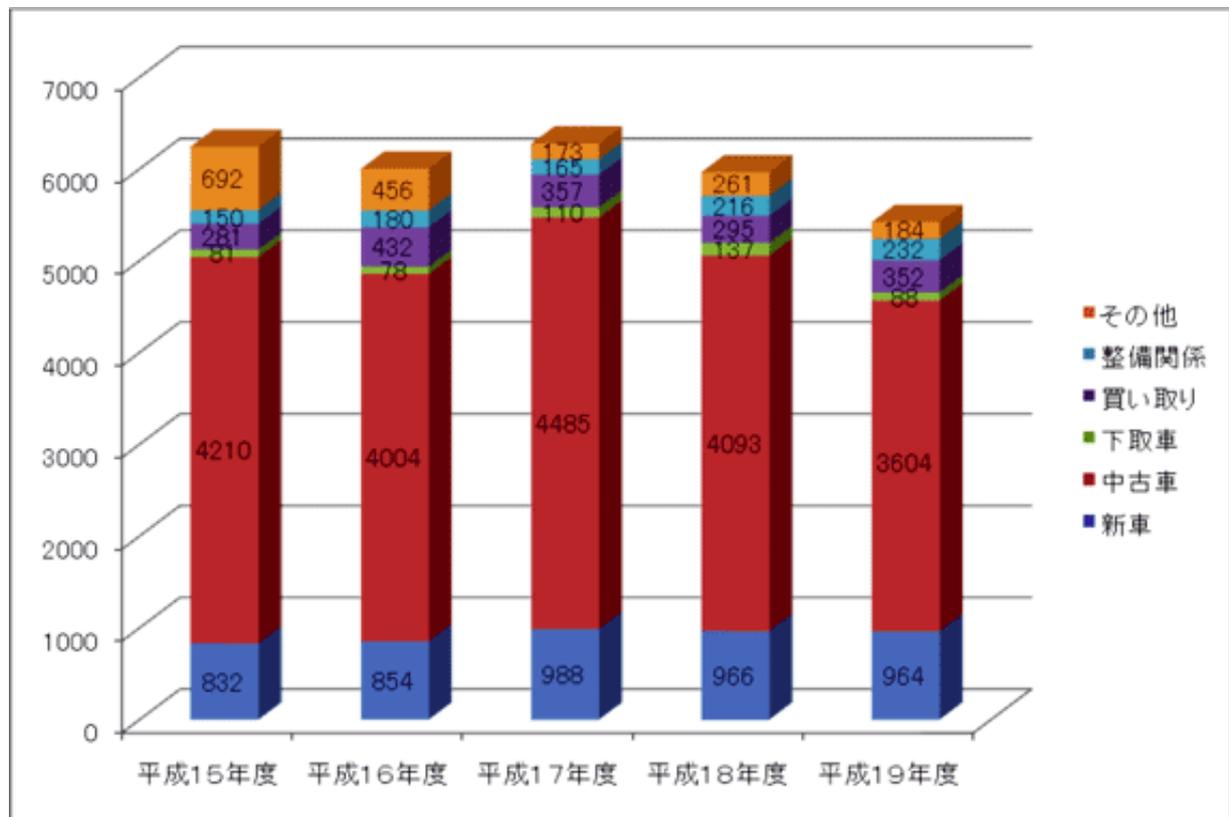
コンシューマレポート-資料編-
平成19年度の相談受付状況

平成19年度の相談受付件数は5,424件で、前年度の5,968件を544件下回った(9.2%減)。月別相談受付件数は平均452件であった。【表1】

取引形態の内訳では、新車関係が964件(17.8%)、中古車関係が3,604件(66.4%)、その他(下取車、買い取り、整備関係を含む)が856件(15.8%)であった。

【表1:月別相談受付件数の推移】

取引形態内訳	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度
新車	832 (13.3%)	854 (14.2%)	988 (15.7%)	966 (16.2%)	964 (17.8%)
中古車	4210 (67.4%)	4004 (66.7%)	4485 (71.4%)	4093 (68.6%)	3604 (66.4%)
下取車	81 (1.3%)	78 (1.3%)	110 (1.8%)	137 (2.3%)	88 (1.6%)
買い取り	281 (4.5%)	432 (7.2%)	357 (5.7%)	295 (4.9%)	352 (6.5%)
整備関係	150 (2.4%)	180 (3.0%)	165 (2.6%)	216 (3.6%)	232 (4.3%)
その他	692 (11.0%)	456 (7.6%)	173 (2.8%)	261 (4.4%)	184 (3.4%)
合計	6246	6004	6278	5968	5424 (100.0%)



2.四輪車/二輪車別の相談件数

コンシューマレポート-資料編-
平成19年度の相談受付状況

相談受付件数5,424件のうち、四輪車関係の相談受付件数は4,879件(約90.0%)、二輪車関係は437件(約8.0%)、その他が108件(約2.0%)であった。
また、四輪車関係の4,879件のうち、買い物相談等の事前問い合わせは82件(約1.7%)、苦情・相談は4,797件(約98.3%)、二輪車関係の437件のうち、問い合わせは23件(約5.3%)、苦情・相談は414件(約94.7%)であった。

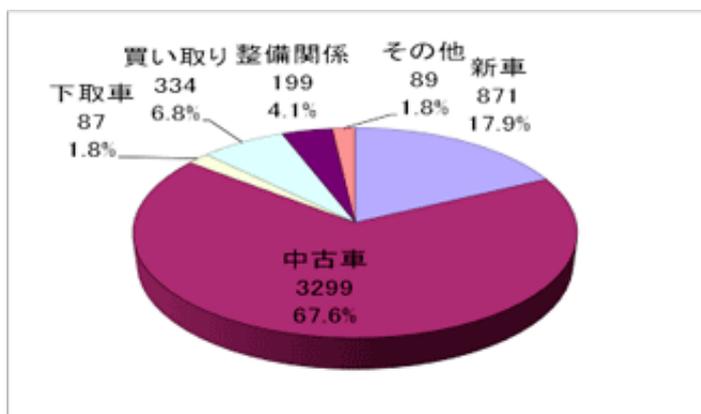
1) 四輪車関係の取引形態の内訳

四輪車関係の相談の内訳では、新車関係が871件(約17.9%)、中古車関係が3,299件(約67.6%)、その他(下取車、買い取り、整備関係を含む)が709件(14.5%)であった。【表2・3】

【表2】 四輪車・取引形態の内訳

内 訳	件数	比率
新 車	871	17.9%
中古車	3,299	67.6%
下取車	87	1.8%
買い取り	334	6.8%
整備関係	199	4.1%
その他	89	1.8%
合 計	4,879	100.0%

【表3】



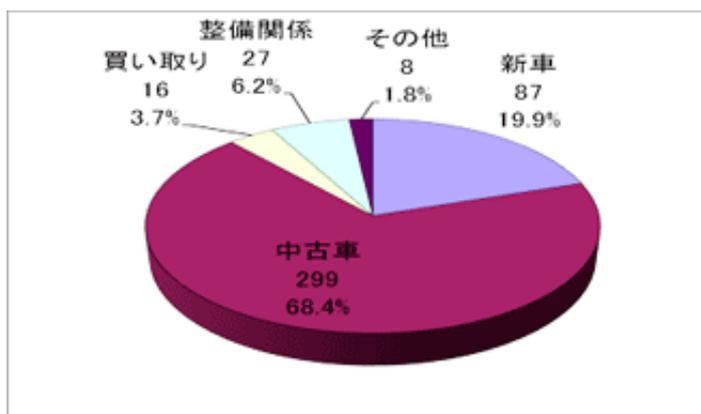
2) 二輪車関係の取引形態の内訳

二輪車関係の相談の内訳では、新車関係が87件(約19.9%)、中古車関係が299件(約68.4%)、その他(下取車、買い取り、整備関係を含む)が51件(11.7%)であった。【表4・5】

【表4】 二輪車・取引形態の内訳

内 訳	件数	比率
新 車	87	19.9%
中古車	299	68.4%
買い取り	16	3.7%
整備関係	27	6.2%
その他	8	1.8%
合 計	437	100.0%

【表5】



四輪車関係の相談4,879件のうち苦情・相談4,797件について、取引形態の内訳を見ると、新車関係が856件(約17.8%)、中古車関係が3,261件(約68.0%)、その他(下取車、買い取り、整備関係を含む)が680件(約14.2%)であった。

1) 相談の内容

相談を内容別に見ると、新車・中古車関係ともに「品質・機能」に関する内容が最も多く、新車関係が約50%、中古車関係が約49%で、それぞれ相談の半数を占めている。これに次いで、新車関係では「契約・取引方法」に関する内容が約26%、「キャンセル」が約18%、中古車関係では「キャンセル」が約23%、「契約・取引方法」が約21%という状況である。【表6・7】

【表6】新車関係の苦情・相談の内容

相談内容		件数	比率
品質・機能 428 50.0%	不調・故障	413	48.2%
	修復歴の疑義	3	0.4%
	その他	12	1.4%
契約・取引 方法 221 25.8%	契約と内容が異なる	180	21.0%
	名義変更	5	0.6%
	販売店の倒産	1	0.1%
	その他	35	4.1%
キャンセル 155 18.1%	消費者からの申し出	143	16.7%
	事業者からの申し出	4	0.5%
	可否の確認	8	0.9%
付帯費用 20 2.3%	税金	5	0.6%
	諸費用	14	1.6%
	その他	1	0.1%
その他 32 3.8%	会員店の照会	1	0.1%
	買物相談	10	1.2%
	販売店の対応が悪い	11	1.3%
	規約関係	1	0.1%
	その他	9	1.1%
合 計		856	100%

【表7】中古車関係の苦情・相談の内容

相談内容		件数	比率
品質・機能 1,594 48.9%	不調・故障	872	26.7%
	走行距離の疑義	359	11.0%
	修復歴の疑義	320	9.8%
	違法改造	34	1.0%
	その他	9	0.3%
契約・取引 方法 692 21.2%	契約と内容が異なる	523	16.0%
	名義変更	62	1.9%
	販売店の倒産	20	0.6%
	おとり	3	0.1%
キャンセル 737 22.6%	消費者からの申し出	693	21.3%
	事業者からの申し出	22	0.7%
	可否の確認	22	0.7%
付帯費用 146 4.5%	税金	74	2.3%
	諸費用	66	2.0%
	その他	6	0.2%
その他 92 2.8%	会員店の照会	3	0.1%
	買物相談	33	1.0%
	販売店の対応が悪い	13	0.4%
	規約関係	11	0.3%
	その他	32	1.0%
合 計		3,261	100%

2) 相談内容の傾向

●新車関係

[1] 「品質・機能」

「不調・故障」に関する内容では、次のようなトラブルが見受けられた。

- 納車前点検、納車時の確認が不十分であったためトラブルが発生したケース
⇒納車されたクルマにキズがあった
- 納車直後に不具合が発生し、キャンセルや車両交換の要求に発展するケース
⇒新車を買ったのに、すぐに故障するなんて納得いかない
- 不具合発生時の販売店の説明不足や対応不十分によりトラブルに発展するケース
⇒販売店に不具合を申し出たが「しばらく様子を見て」と言われ、対応してもらえなかった

[2] 「契約・取引方法」

「契約と内容が異なる」に関する内容では、次のようなトラブルが見受けられた。

- 販売担当者の確認不足により、オプション装備品等の発注ミスがあったケース
⇒注文したメーカーオプションのナビゲーションがついていなかった
- 販売担当者の説明不足や説明内容に間違いがあったことが原因でトラブルが発生したケース
⇒後席エアコンが標準装備であると聞いていたのに、実際にはオプションだった

[3] 「キャンセル」

「消費者からの申し出」が大半を占めるが、次のようなトラブルが見受けられた。

- 契約成立前であるにもかかわらず、販売店がキャンセルに応じないことによりトラブルに発展したケース
⇒契約した翌日にキャンセルを申し出たが、メーカーへの発注済を理由に断られた

[4] 「付帯費用」

「税金」関係では自動車税に関する相談、「諸費用」関係では納車費用に関する相談が見受けられた。

⇒店頭納車にして納車費用のカットを申し出たが、会社の決まりだからと断られた

2) 相談内容の傾向

●中古車関係

[1] 「品質・機能」

「不調・故障」に関する内容では、次のようなトラブルが見受けられた。

- 現状販売（保証なし・整備なし販売）における納車直後の不具合でトラブルに発展するケース
⇒店頭納車から帰る途中でエンストしたが、販売店は現状販売を理由に有償修理と言う
- 「走行距離の疑義」や「修復歴の疑義」に関する内容で、販売店からの相談も見受けられる
⇒以前「修復歴なし」で販売したクルマが修復歴車であることがわかったとお客様から連絡があったが、どのように対応すれば良いか

[2] 「契約・取引方法」

「契約と内容が異なる」では、ネット等による通信販売に関するトラブルも見受けられた。

- 通信販売において、クルマの品質が事前の説明内容と実際のもので異なっていたことによりトラブルに発展するケース
⇒ネット広告の写真はキレイに写っていて外装に問題はないとのことであったのに、納車されたクルマにはキズやヘコミがあってひどい状態であった

[3] 「キャンセル」

「消費者からの申し出」が大半を占めるが、次のようなトラブルが見受けられた。

- 契約成立前の申し出でキャンセルが可能であるにもかかわらず応じてもらえない、あるいは、高額のカンセル料を請求されたことによりトラブルに発展しているケース
⇒契約翌日にキャンセルを申し出たところ、車両代金の20%のカンセル料を請求された

[4] 「付帯費用」

「税金」関係では自動車税、自賠責保険の未経過相当額に関わる内容の他、重量税に関するトラブルも見受けられた。

⇒車検残のあるクルマを購入したにもかかわらず重量税を請求された

「諸費用」関係では、諸費用が高額である等のトラブルも多く見受けられた。

⇒「納車準備費用」として12万円請求されていることに気がついた

4.二輪車関係の苦情・相談

コンシューマレポート - 資料編 -
平成19年度の相談受付状況

二輪車関係の相談437件のうち苦情・相談414件について、取引形態の内訳を見ると、新車関係が84件(約20.3%)、中古車関係が283件(約68.4%)、その他(下取車、買い取り、整備関係を含む)が47件(約11.3%)であった。

1) 相談の内容

相談を内容別に見ると、新車関係では「契約・取引方法」に関する内容が約30%で最も多く、次いで「品質・機能」の約29%、「キャンセル」の約26%という状況である。中古車関係では「品質・機能」が約52%と半数を占め、次いで「契約・取引方法」が約23%、「キャンセル」が約16%という状況である。【表8・9】

【表8】新車関係の苦情・相談の内容

相談内容		件数	比率
品質・機能	不調・故障	24	28.6%
	契約・取引方法	25	29.7%
契約・取引方法	契約と内容が異なる	20	23.8%
	その他	5	5.9%
キャンセル	消費者の自己都合	22	26.2%
付帯費用	税金	1	1.2%
	諸費用	1	1.2%
その他	買物相談	6	7.1%
	規約関係	3	3.6%
	その他	2	2.4%
合 計		84	100%

【表9】中古車関係の苦情・相談の内容

相談内容		件数	比率
品質・機能	不調・故障	119	42.0%
	走行距離の疑義	16	5.7%
	修復歴の疑義	3	1.1%
	違法改造	7	2.5%
	その他	2	0.7%
契約・取引方法	契約と内容が異なる	42	14.8%
	名義変更	7	2.5%
	販売店の倒産	4	1.4%
	その他	12	4.2%
キャンセル	消費者の自己都合	38	13.4%
	事業者の都合	2	0.7%
	可否の確認	5	1.8%
付帯費用	税金	4	1.4%
	諸費用	5	1.8%
	その他	1	0.3%
その他	買物相談	7	2.5%
	販売店の対応が悪い	1	0.3%
	規約関係	3	1.1%
	その他	5	1.8%
合 計		283	100%

2) 相談内容の傾向

●新車関係

[1] 「品質・機能」

「不調・故障」に関する内容では、次のようなトラブルが見受けられた。

- 不具合そのものが原因でトラブルに発展するケースが目立つ他、輸入車（逆輸入車を含む）の内容も見受けられる
⇒納車直後からエンジンの調子が悪い
⇒輸入バイクを購入したが、納車されたバイクの外装の品質が悪い

[2] 「契約・取引方法」

「契約と内容が異なる」というトラブルでは、次のようなトラブルが見受けられた。

- 販売店の説明不足、説明内容の相違が原因でトラブルに発展しているケース
⇒輸入車を購入したが、装備内容が聞いていたものと異なる
⇒新車ということで購入したのに旧モデルであることがわかった

[3] 「キャンセル」

すべて「消費者からの申し出」によるものであるが、次のようなトラブルが見受けられた。

- 契約成立前であるにもかかわらず、販売店がキャンセルに応じないことによりトラブルに発展しているケース
⇒契約した翌日にキャンセルを申し出たところ、メーカー発注済を理由に断られた

●中古車関係

[1] 「品質・機能」

「不調・故障」に関する内容では、次のようなトラブルが見受けられた。

- 納車直後の不具合によりトラブルに発展しているケース
⇒納車直後にエンジンに不具合が発生し、動かなくなってしまった

[2] 「契約・取引方法」

「契約と内容が異なる」に関する内容では、次のようなトラブルが見受けられた。

- 販売店の説明不足、説明内容の相違が原因でトラブルに発展しているケース
⇒「2006年式」ということで購入したのに、実際には2002年製であることがわかった

[3] 「キャンセル」

「消費者からの申し出」が大半を占めるが、次のようなトラブルが見受けられた。

- 契約成立前であるにもかかわらず、販売店に応じてもらえない、あるいは、高額のカンセル料を請求されたことによりトラブルに発展しているケース
また、お客様が未成年者で、未成年者のキャンセルに関する内容も見受けられる。
⇒契約した翌日キャンセルを申し出たが、契約書への署名捺印を理由に応じてもらえない

5.相談者別受付件数

コンシューマレポート-資料編-
平成19年度の相談受付状況

相談者の内訳をみると、一般消費者からの相談が4,275件で約78.8%(前年度約81.2%)を占め、次いで消費生活センター等が674件で約12.4%(＼約11.0%)、事業者が399件で約7.4%(＼約6.6%)という状況である。【表10】

【表10】相談者別受付件数

	合 計		新車関係		中古車関係		そ の 他		
	19年	18年	19年	18年	19年	18年	19年	18年	
合 計	5,424	5,968	964	966	3,604	4,093	856	909	
相 談 者	一般消費者	4,275	4,847	802	843	2,891	3,360	582	644
	消費生活センター等	674	654	117	95	408	429	149	130
	事業者	399	396	39	19	257	267	103	110
	関係団体	58	49	6	5	39	27	13	17
	国・地方団体	7	11	0	1	4	5	3	5
	その他	11	11	0	3	5	5	6	3

一般消費者からの相談4,275件について、公取協相談窓口の認知先(紹介先)を尋ねたところ、消費生活センターから紹介された、あるいは消費生活センターに相談をした後、公取協を紹介されたものが約59%(前年度約53%)を占め、雑誌によるものが約14%(＼約16%)という状況である。【表11・12】

【表11】公取協相談窓口の認知先

内 訳	件数	比率
雑誌	591	13.8%
消セン・国セン	2,514	58.8%
事業者	84	2.0%
公取委	14	0.3%
役所・警察	37	0.9%
関係団体	291	6.8%
知人・友人	50	1.2%
ホームページ	660	15.4%
その他	34	0.8%
合 計	4,275	100.0%

【表12】

