

## 平成28年度における相談受付状況

1. 相談受付状況（全体）	2
2. 四輪車／二輪車別の相談件数	3
3. 四輪車関係の相談内容	
1) 新車関係	4
2) 中古車関係	6
3) 下取車関係	8
4) 買取り関係	9
5) 整備関係	11
4. 二輪車関係の相談内容	
1) 新車関係	12
2) 中古車関係	14
3) 下取車関係、4) 買取り関係、5) 整備関係	16
5. 相談者別受付件数	17

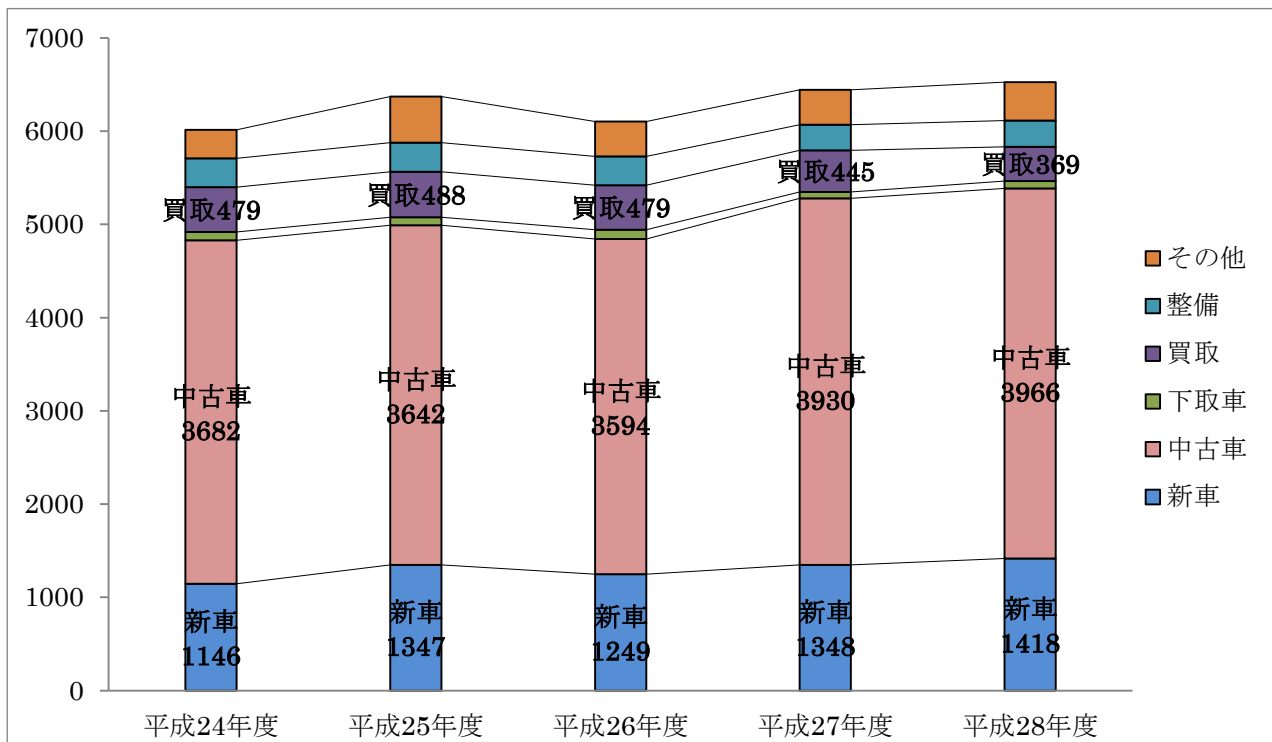
## 1. 相談受付状況（全体）

平成28年度の相談受付件数は6,524件であった。

相談受付件数のうち、新車関係は1,418件（20.7%）、中古車関係は3,966件（60.8%）であった。

【表1：相談受付件数の推移】

	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
新車	1,146	1,347	1,249	1,348	1,418
中古車	3,682	3,642	3,594	3,930	3,966
下取車	91	86	99	70	80
買取り	479	488	479	445	369
整備	310	313	309	275	281
その他	305	495	373	376	410
合計	6,013	6,371	6,103	6,444	6,524



## 2. 四輪車／二輪車別の相談件数

受付相談件数6,524件のうち、四輪車関係は5,989件(91.8%)、二輪車関係は445件(6.8%)、その他(規約に関する相談等)が90件(1.4%)であった。

四輪車関係では、相談受付件数5,989件のうち、トラブル等に関する相談は5,750件(96.0%)、買い物相談等の問い合わせは239件(4.0%)であった。

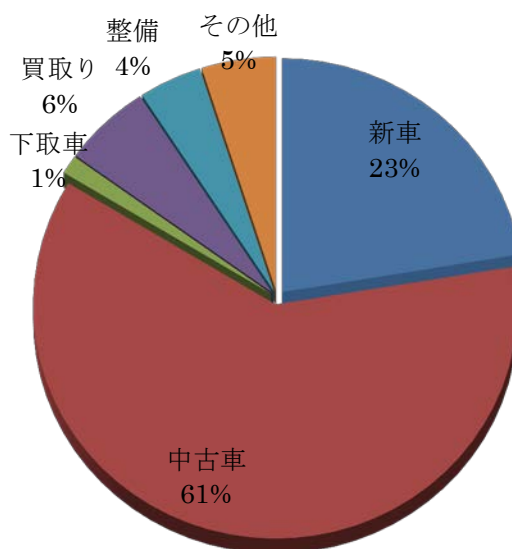
二輪車関係では、相談受付件数445件のうち、トラブル等に関する相談は417件(93.7%)、買い物相談等の問い合わせは28件(6.3%)であった。

### 1) 四輪車関係の取引内容別の相談件数

新車関係は1,342件(22.4%)、中古車関係は3,669件(61.3%)、買取り関係は352件(5.9%)であった。【表2】

【表2：四輪車関係の取引内容別の相談件数】

内訳	H28年度 件数	H28年度 比率	H27年度 件数	H27年度 比率
新車	1,342	22.4%	1,267	21.7%
中古車	3,669	61.3%	3,584	61.4%
下取車	77	1.3%	69	1.2%
買取り	352	5.9%	431	7.4%
整備	252	4.2%	232	4.0%
その他	297	5.0%	251	4.3%
合計	5,989	100.0%	5,834	100.0%

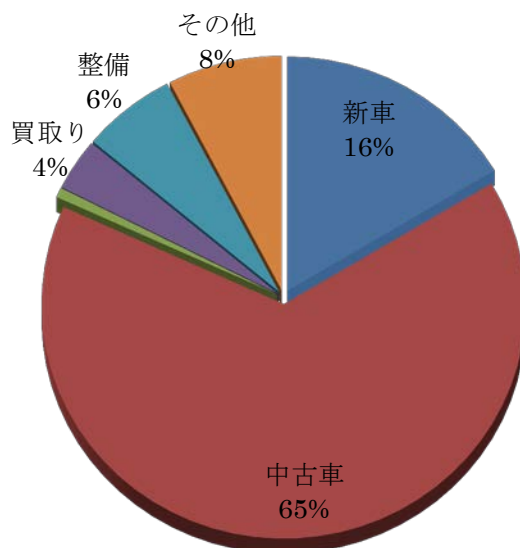


### 2) 二輪車関係の取引内容別の相談件数

新車関係は73件(16.4%)、中古車関係は291件(65.4%)、買取り関係は16件(3.6%)である。【表3】

【表3：二輪車関係の取引内容別相談件数】

内訳	H28年度 件数	H28年度 比率	H27年度 件数	H27年度 比率
新車	73	16.4%	78	15.3%
中古車	291	65.4%	338	66.1%
下取車	3	0.7%	1	0.2%
買取り	16	3.6%	13	2.5%
整備	28	6.3%	39	7.6%
その他	34	7.6%	42	8.2%
合計	445	100.0%	511	100.0%



### 3. 四輪車関係の相談内容

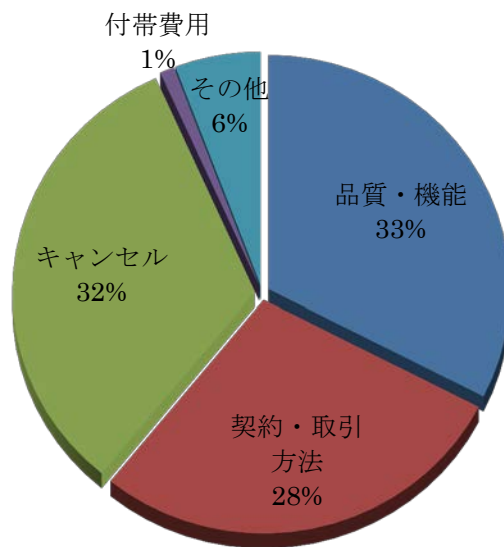
#### 1) 新車関係

相談受付件数1,342件のうち、相談分類別では、トラブル等に関する相談は1,323件(98.6%)、買い物相談等の問い合わせは19件(1.4%)であった。

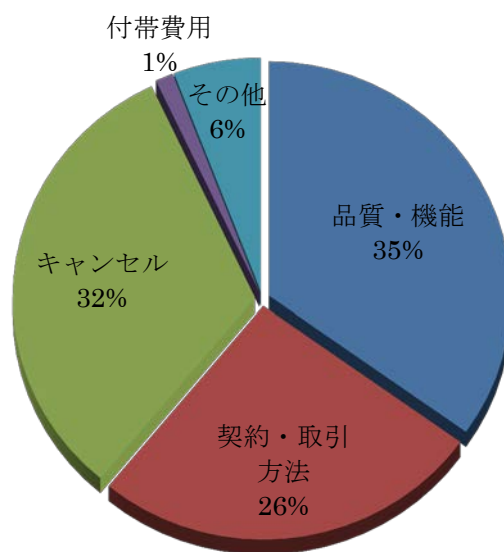
相談内容別では、「品質・機能」に関する相談が最も多く437件(32.6%)であり、次いで「キャンセル」に関する相談が435件(32.4%)、「契約・取引方法」に関する相談が380件(28.3%)であった。【表4】

【表4：相談内容の詳細（新車関係）】

相談内容	内訳	件数	比率
品質・機能 437件 (32.6%)	不調・故障	402	30.0%
	走行距離の疑義	1	0.1%
	違法改造	0	0%
	その他	34	2.5%
契約・取引方法 380件 (28.3%)	契約と内容が異なる	232	17.3%
	名義変更	6	0.4%
	販売店の倒産	4	0.3%
	その他	138	10.3%
キャンセル 435件 (32.4%)	消費者からの申し出	375	27.9%
	事業者からの申し出	12	0.9%
	可否の確認	48	3.6%
付帯費用 13件 (0.9%)	税金	7	0.5%
	諸費用	6	0.4%
	その他	0	0%
その他 77件 (5.6%)	販売店の対応が悪い	26	1.9%
	規約関係	19	1.4%
	その他	32	2.3%
合 計		1,342	100.0%



【参考】H27



### 【四輪車・新車関係の傾向】

過去5年間の傾向として、四輪車・新車関係の相談に占める「品質・機能」に関する相談の比率は減少傾向にあるが、「キャンセル」に関する相談の比率は増加傾向にある。

### 【主な相談事例】

#### ①「品質・機能」に関する相談

- ・納車された新車にキズがあった。新車なのにキズがあるのは納得いかない。車両交換して欲しい。
- ・新車なのにサビがあった。長期在庫車を納車されたのではないか。修理対応に不満。

#### ②「契約・取引方法」に関する相談

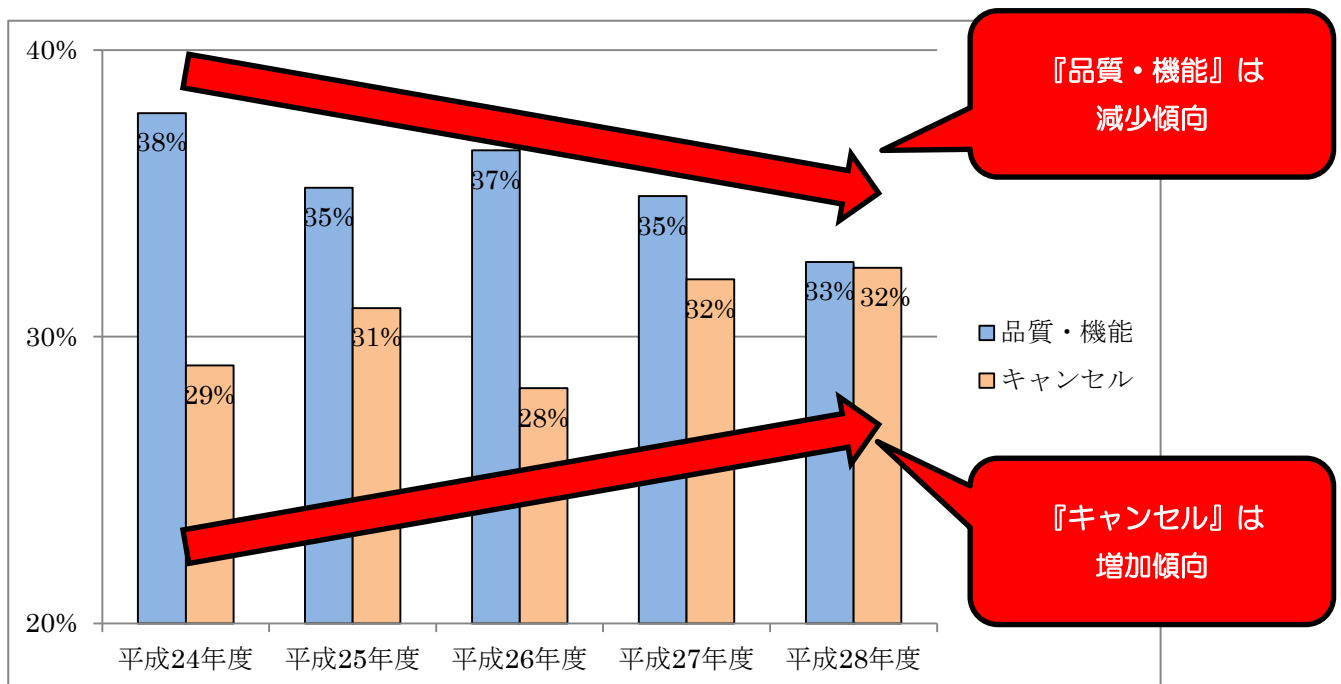
- ・営業担当者に勧められたカーナビを注文したところ、納車後にステアリングスイッチに非対応のカーナビだと分かった。
- ・納車希望日になってディーラーから納車遅れの連絡があり、代車も出せないと言う。対応に不満。

#### ③「キャンセル」に関する相談

- ・注文した2日後にキャンセルを伝えたところ、メーカーへの車両発注を理由にに応じてもらえない。
- ・キャンセルを申し出るとキャンセルはできないので買い取ると言われた。なぜキャンセルができないのか。
- ・高齢の父親が、家族に相談無く勝手に新車を注文してしまった。家族が本人に代わってキャンセルすることはできないか。

#### ④その他、特徴的な相談事例

- ・燃費偽装に対するディーラーの対応に不満。ガソリン代を負担して欲しい。
- ・新車の購入契約をしたつもりが、実際はリース契約であった。



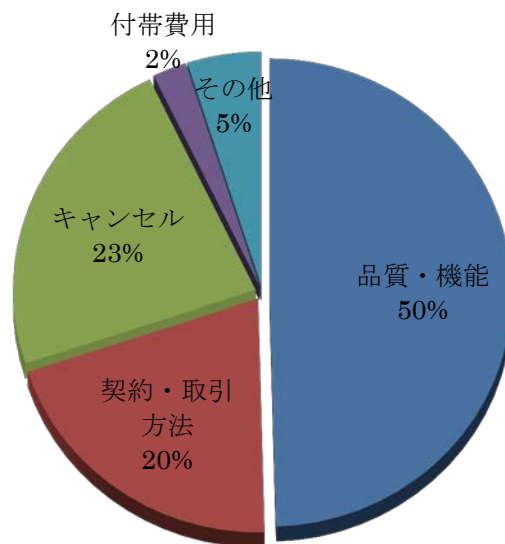
## 2) 中古車関係

相談受付件数3,669件のうち、相談分類別では、トラブル等に関する相談は3,615件(98.5%)、買い物相談等の問い合わせは54件(1.5%)であった。

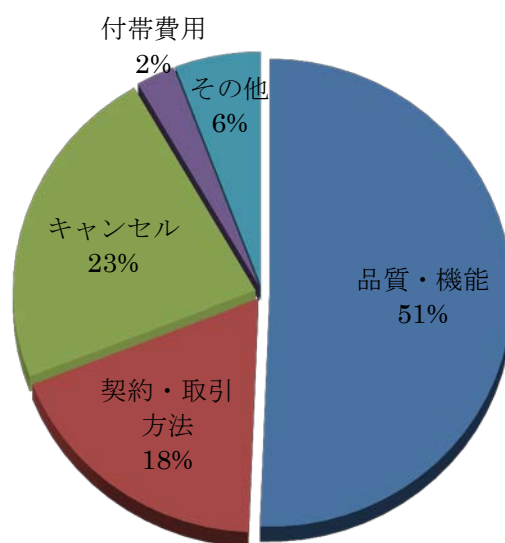
相談内容別では、「品質・機能」に関する相談が最も多く1,819件(49.6%)であり、次いで「キャンセル」に関する相談が839件(22.8%)、「契約・取引方法」に関する相談が747件(20.5%)であった。【表5】

【表5：相談内容の詳細（中古車関係）】

相談内容	内訳	件数	比率
品質・機能 1,819件 (49.6%)	不調・故障	1,298	35.4%
	走行距離の疑義	130	3.5%
	修復歴の疑義	256	7.0%
	違法改造	74	2.0%
	その他	61	1.7%
契約・取引方法 747件 (20.5%)	契約と内容が異なる	428	11.7%
	名義変更	35	1.0%
	販売店の倒産	4	0.1%
	その他	280	7.7%
キャンセル 839件 (22.8%)	消費者からの申し出	727	19.8%
	事業者からの申し出	31	0.8%
	可否の確認	81	2.2%
付帯費用 83件 (2.3%)	税金	32	0.9%
	諸費用	45	1.2%
	その他	6	0.2%
その他 181件 (4.9%)	会員店の照会	4	0.1%
	買物相談	21	0.6%
	販売店の対応が悪い	22	0.6%
	規約関係	75	2.0%
	その他	59	1.6%
合 計		3,669	100.0%



【参考】H27



### 【四輪車・中古車関係の傾向】

過去5年間の傾向として、四輪車・中古車関係の相談に占める「契約・取引方法」に関する相談の比率は増加傾向にある。

### 【主な相談事例】

#### ①「品質・機能」に関する相談

- ・購入直後から故障が続きディーラーに持ち込んだところ、車検に通らないクルマだと言われた。
- ・4月に購入、夏になりエアコンを付けたところ動かなかった。瑕疵担保責任を問えるか。
- ・納車1週間でドアミラーが動かなくなる。保証対象部位ではないとして無償修理してくれない。

#### ②「契約・取引方法」に関する相談

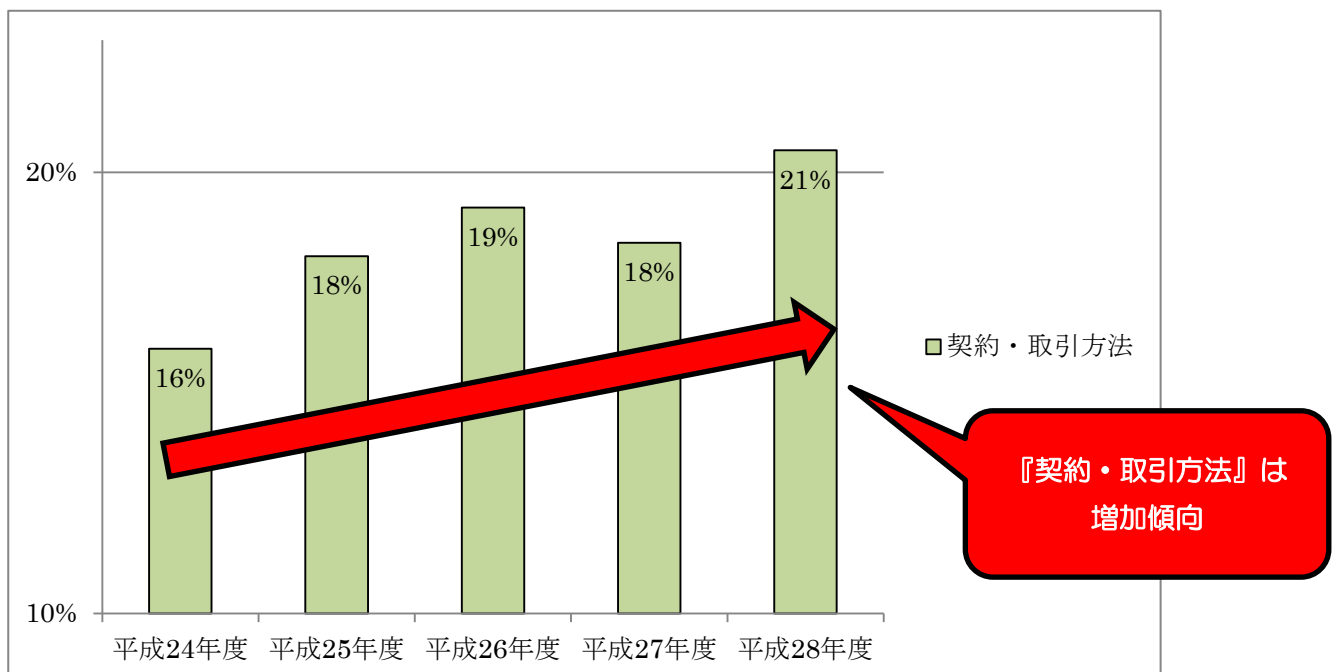
- ・取扱説明書が付いてなかった。販売店は自分でメーカーから取り寄せてくれと言う。対応に不満。
- ・契約時にETCのセットアップを依頼していたが、納車後、未設定であることが分かった。
- ・商談時にワンオーナーと説明されていたが、整備記録簿からツーオーナーであることが分かった。

#### ③「キャンセル」に関する相談

- ・キャンセルしたいのだが、クーリング・オフできないか知りたい。
- ・未成年者の息子と一緒に販売店に出向き契約したのだが、都合でキャンセルをしたくなかった。キャンセルできるか。
- ・他の展示場にある中古車を注文後、翌日にキャンセルを伝えたところ、キャンセル料と陸送費を請求された。

#### ④その他、特徴的な相談事例

- ・見積書もらったが、諸費用が非常に高い。内訳を聞いても教えてくれない。
- ・契約後、情報誌サイトのクチコミを見たところ、自分がアンケートに書いた内容とは違う内容が勝手に掲載されていた。



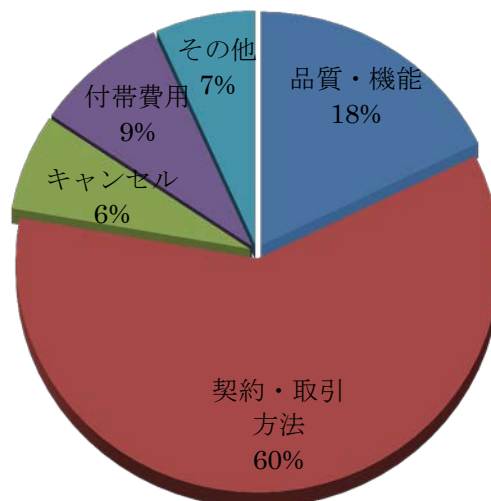
### 3) 下取車関係

相談受付件数77件のうち、相談分類別では、その全てがトラブル等に関する相談であった。

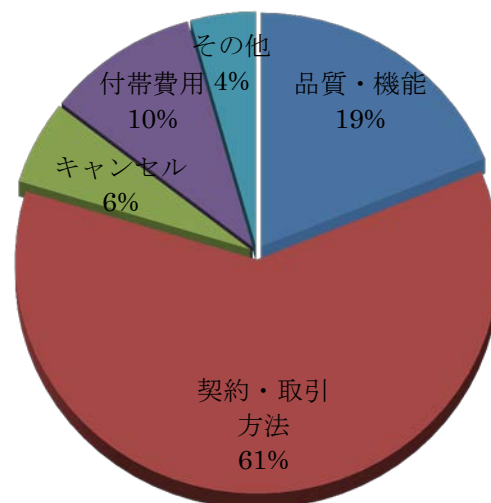
相談内容別では、「契約・取引方法」に関する相談が最も多く27件（63.7%）であった。【表6】

【表6：相談内容の詳細（下取車）】

相談内容	内訳	件数	比率
品質・機能 8件 (10.4%)	不調・故障	2	2.6%
	走行距離の疑義	4	5.2%
	修復歴の疑義	2	2.6%
契約・ 取引方法 27件(63.7%)	契約と内容が異なる	27	35.1%
	名義変更	9	11.7%
	その他	13	16.9%
キャンセル	消費者からの申し出	3	3.9%
付帯費用 4件(14.3%)	税金	3	3.9%
	諸費用	8	10.4%
その他 3件(7.8%)	販売店の対応が悪い	3	3.9%
	その他	3	3.9%
合 計		77	100.0%



【参考】H27





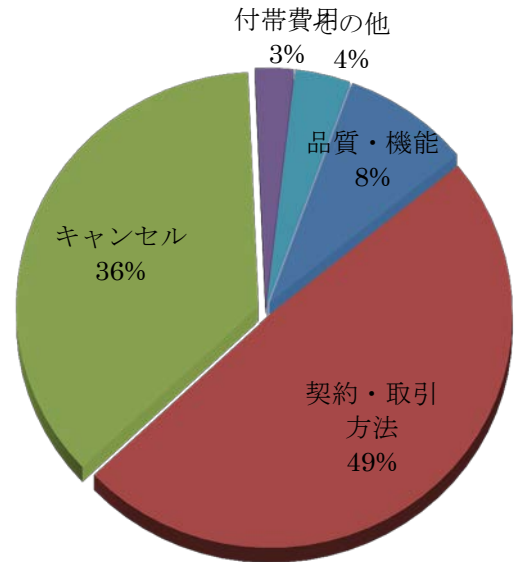
#### 4) 買取り関係

相談受付件数352件のうち、相談分類別では、トラブル等に関する相談が351件であり、ほとんど全てがトラブル等に関する相談であった。

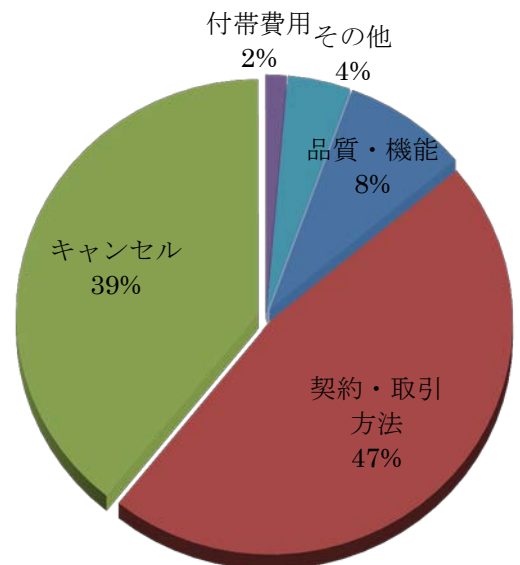
相談内容別では、「契約・取引方法」に関する相談が最も多く172件（44.8%）であり、次いで「キャンセル」に関する相談が128件（39.1%）であった。【表7】

【表7：相談内容の詳細（買取り関係）】

相談内容	内訳	件数	比率
品質・機能 30件 (6.8%)	不調・故障	5	1.4%
	走行距離の疑義	6	1.7%
	修復歴の疑義	17	4.8%
	その他	2	0.6%
契約・取引方法 172件 (44.8%)	契約と内容が異なる	87	24.7%
	名義変更	12	3.4%
	販売店の倒産	1	0.3%
	その他	72	20.5%
キャンセル 128件 (39.1%)	消費者からの申し出	116	33.0%
	事業者からの申し出	5	1.4%
	可否の確認	7	2.0%
付帯費用	税金等	9	2.6%
その他	その他	13	3.7%
合計		352	100.0%



【参考】H27



### 【四輪車・買取り関係の傾向】

過去5年間の傾向として、四輪車関係の相談に占める「買取り」に関する相談の比率は減少傾向にある。

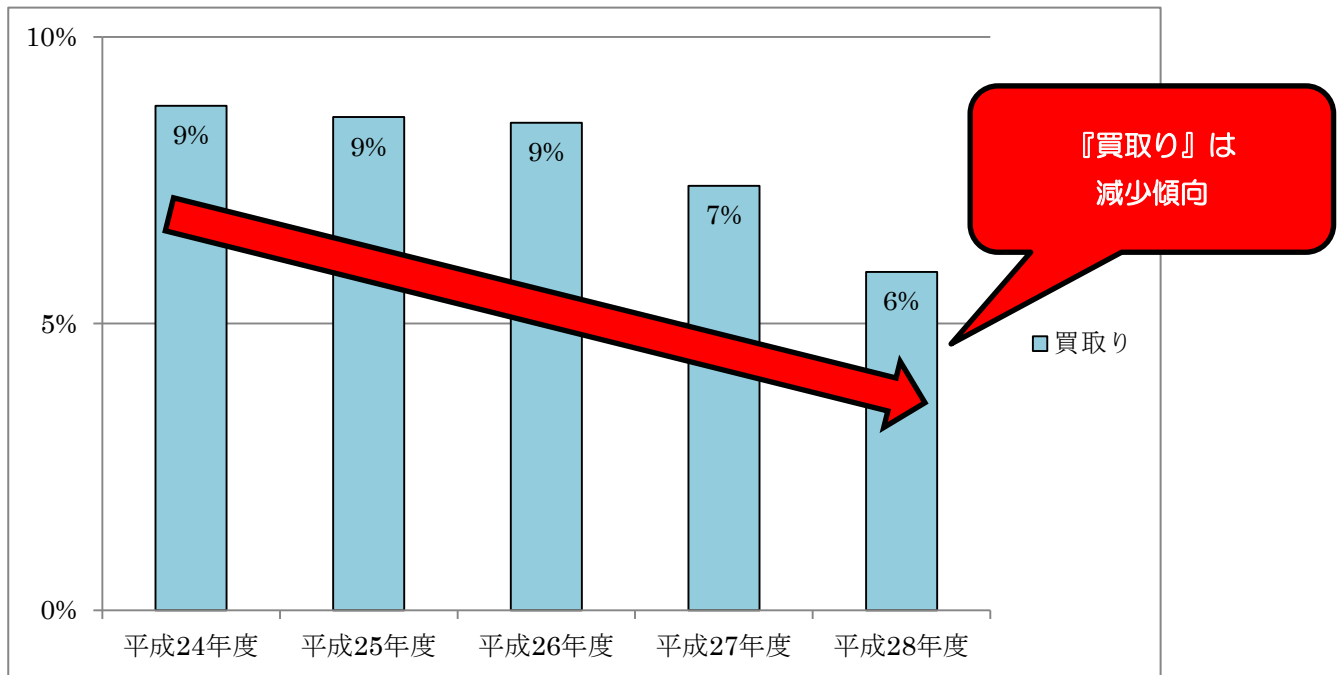
### 【主な相談事例】（昨年度と同様）

#### ①「契約・取引方法」に関する相談

- 車を引き渡し後、買取店から連絡があり「修復歴が発見されたので減額した金額を振り込む」と言われた。応じなければならないか。
- 3月末に契約、車を引き渡し入金もされていたが、5月に自動車税納税通知書が届いた。名義変更がされていないのではないか。

#### ②「キャンセル」に関する相談

- キャンセルを申し出たところ、高額なキャンセル料を請求された。
- 車の引き渡し日の前日にキャンセルを伝えたところ、「契約は成立しているのでキャンセルできない」と言われた。車は引き渡さないといけないうか。



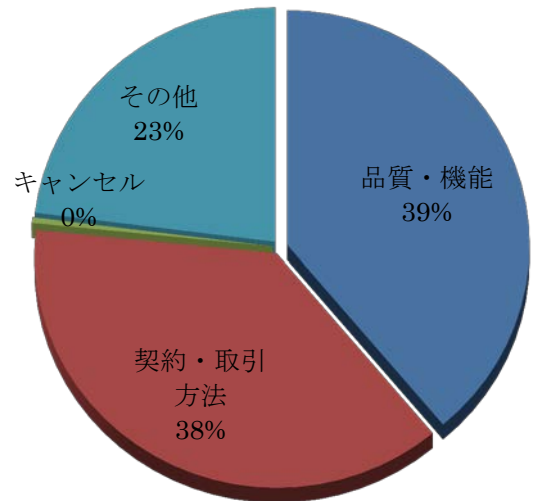
## 5) 整備関係

相談受付件数252件のうち、相談分類別では、トラブル等に関する相談が247件であり、ほとんど全てがトラブル等に関する相談であった。

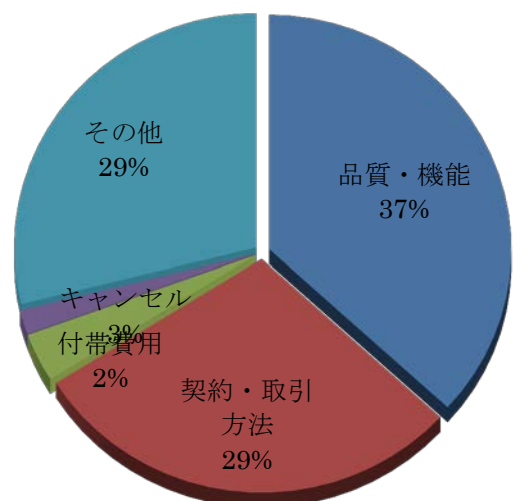
相談内容別では、「品質・機能」に関する相談が最も多く98件（38.9%）であり、次いで「契約・取引方法」に関する相談が95件（37.7%）であった。【表8】

【表8：相談内容の詳細（整備関係）】

相談内容	内訳	件数	比率
品質・機能 98件 (38.9%)	不調・故障	84	33.3%
	修復歴の疑義	2	0.8%
	その他	12	4.8%
契約・取引方法 95件(37.7%)	契約と内容が異なる	43	17.1%
	その他	52	20.6%
キャンセル	消費者からの申し出	1	0.4%
その他 58件 (23.0%)	販売店の対応が悪い	19	7.5%
	規約関係	2	0.8%
	その他	37	14.7%
合 計		252	100.0%



【参考】H27



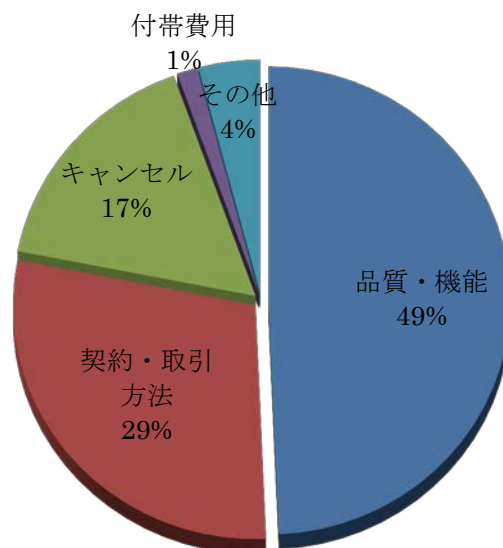
#### 4. 二輪車関係の相談内容

##### 1) 新車関係

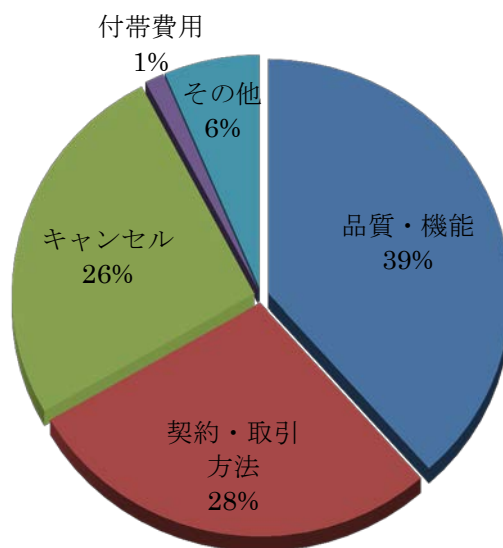
相談受付件数73件のうち、相談分類別では、その全てがトラブル等に関する相談であった。相談内容別では、「品質・機能」に関する相談が最も多く36件（49.3%）であり、次いで「契約・取引方法」に関する相談が21件（28.7%）、「キャンセル」に関する相談が12件（16.5%）であった。【表9】

【表9：相談内容の詳細（新車関係）】

相談内容	内訳	件数	比率
品質・機能 36件 (49.3%)	不調・故障	30	41.1%
	走行距離の疑義	1	1.4%
	その他	5	6.8%
契約・取引方法 21件(28.7%)	契約と内容が異なる	12	16.4%
	その他	9	12.3%
キャンセル 12件 (16.5%)	消費者からの申し出	8	11.0%
	事業者からの申し出	1	1.4%
	可否の確認	3	4.1%
付帯費用	諸費用	1	1.4%
その他 3件(4.1%)	販売店の対応が悪い	1	1.4%
	その他	2	2.7%
合 計		73	100.0%



【参考】H27



## 【二輪車・新車関係の傾向】

過去5年間の傾向として、二輪車・新車関係の相談に占める「契約・取引方法」に関する相談の比率は減少傾向にあるが、「キャンセル」に関する相談の比率は増加傾向にある。

### 【主な相談事例】

#### ①「品質・機能」に関する相談

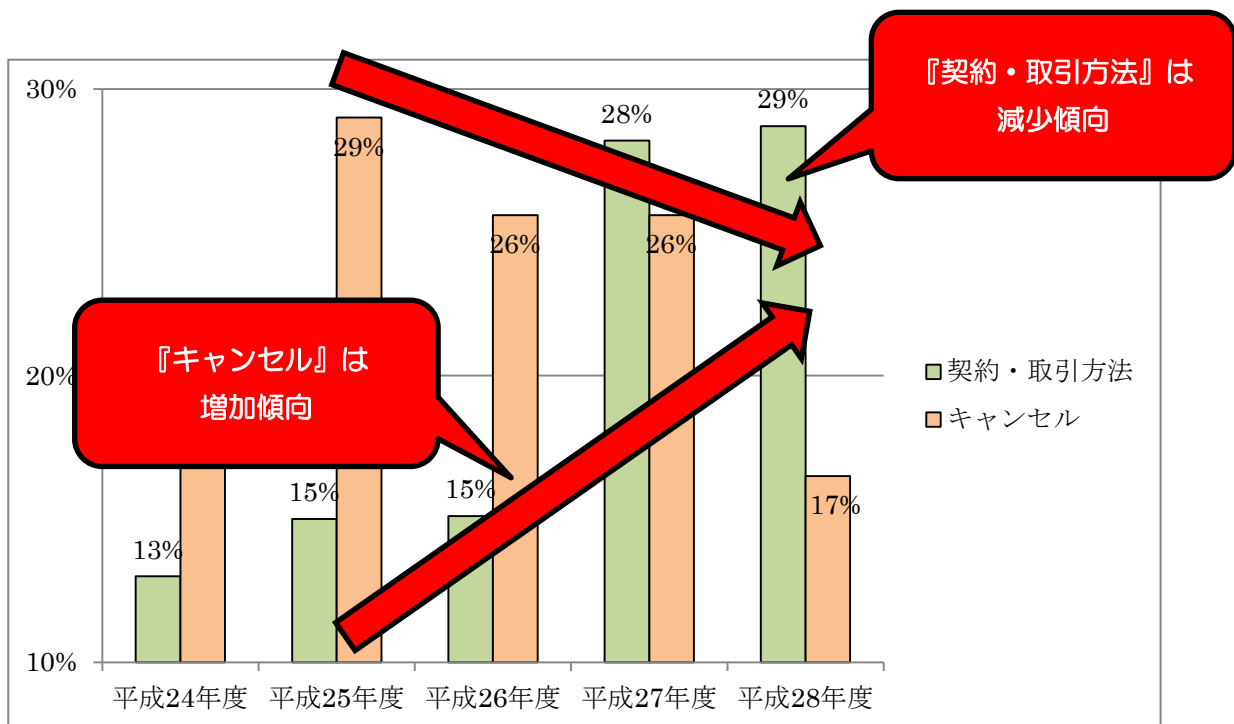
- ・納車直後から立て続けに不具合が発生。車両交換をしてもらいたい。
- ・納車直後から異音と振動が発生しているが、メーカーも販売店も「正常だ」と言う。

#### ②「契約・取引方法」に関する相談

- ・納車が遅れており、いつになったら納車されるのか分からない。既にローンの支払いが始まっているので心配だ。
- ・車検証に記載されている車台番号と納車されたバイクの車台番号が違っている。販売店は対応してくれない。

#### ③「キャンセル」に関する相談

- ・注文時に内金3万円預けたが、翌日にキャンセルを申し出ると、預けた3万円の他にキャンセル料2万円を支払うよう言われた。
- ・家族の反対にあいキャンセルを申し出たが、応じてもらえない。



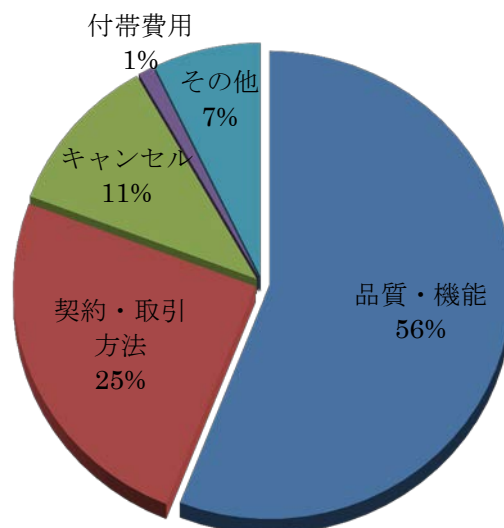
## 2) 中古車関係

相談受付件数291件のうち、相談分類別では、トラブル等に関する相談が282件であり、ほとんど全てがトラブル等に関する相談であった。

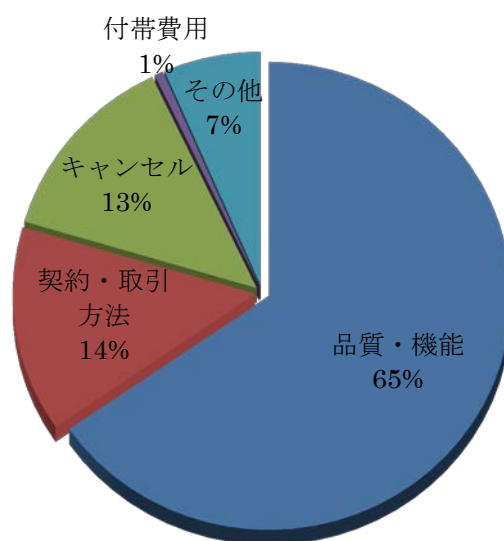
相談内容別では、「品質・機能」に関する相談が最も多く163件（55.9%）であり、次いで「契約・取引方法」に関する相談が72件（24.7%）、「キャンセル」に関する相談が32件（11.0%）であった。【表10】

【表10：相談内容の詳細（中古車関係）】

相談内容	内訳	件数	比率
品質・機能 163件 (55.9%)	不調・故障	129	44.3%
	走行距離の疑義	16	5.5%
	修復歴の疑義	10	3.4%
	違法改造	5	1.7%
	その他	3	1.0%
契約・取引方法 72件 (24.7%)	契約と内容が異なる	43	14.8%
	名義変更	6	2.1%
	販売店の倒産	3	1.0%
	その他	20	6.8%
キャンセル 32件 (11.0%)	消費者からの申し出	27	9.3%
	事業者からの申し出	1	0.3%
	可否の確認	4	1.4%
付帯費用 3件(1.0%)	諸費用	2	0.7%
	その他	1	0.3%
その他 21件 (7.1%)	買物相談	1	0.3%
	販売店の対応が悪い	2	0.7%
	規約関係	10	3.4%
	その他	8	2.7%
合 計		291	100.0%



【参考】H27



## 【二輪車・中古車関係の傾向】

過去5年間の傾向として、二輪車・新車関係の相談に占める「契約・取引方法」に関する相談の比率は増加傾向にある。

### 【主な相談事例】

#### ①「品質・機能」に関する相談

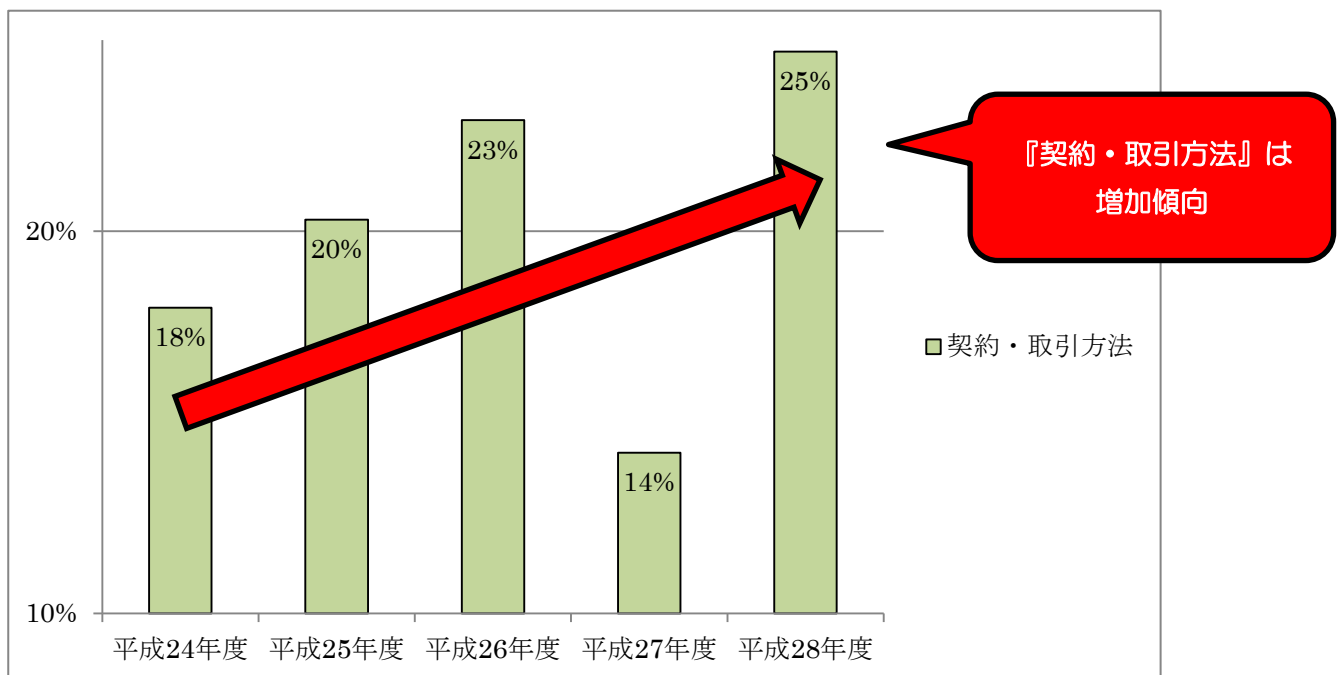
- ・納車後すぐに不具合が出て修理に出したが、いつまで経っても修理が終わらない。
- ・整備のため他店にバイクを持ち込むと、マフラーに穴が開いており車検に通らないと言われた。

#### ②「契約・取引方法」に関する相談

- ・商談時についていたマフラーと納車時についていたマフラーが違う。交換するように言ったところ、商談時も納車時も同じマフラーだと言う。
- ・バイクを盗難されたので警察に盗難届を出したところ、5年前に盗難届が出されていた盗難車であることが分かった。販売店は知らなかったと言うが販売した責任はないのか。
- ・契約したバイクの年式が、実際の年式と違っていた。

#### ③「キャンセル」に関する相談

- ・キャンセル料として5万円を請求されているが、キャンセル料として妥当な金額か。
- ・注文書に「キャンセルには一切応じられない」との記載があるが、キャンセルできないものか。
- ・未成年者の娘が、父親には承諾を得たが母親には内緒で契約してしまった。母親は反対しているのだが、キャンセルできないか。



### 3) 下取車関係

相談受付件数3件のうち、相談分類別では、その全てがトラブル等に関する相談であった。

【表11】

【表11：相談内容の詳細（下取車）】

相談内容	内訳	件数	比率
契約・取引方法	その他	2	66.7%
キャンセル	消費者からの申し出	1	33.3%
合 計		3	100.0%

### 4) 買取り関係

相談受付件数16件のうち、相談分類別では、その全てがトラブル等に関する相談であった。

【表12】

【表12：相談内容の詳細（買取り関係）】

相談内容	内訳	件数	比率
品質・機能 2件(12.5%)	走行距離の疑義	1	6.3%
	その他	1	6.3%
契約・取引方法 10件(62.5%)	契約と内容が異なる	1	6.3%
	名義変更	3	18.8%
	その他	6	37.5%
キャンセル	消費者からの申し出	4	25.0%
合 計		16	100.0%

### 5) 整備関係

相談受付件数28件のうち、相談分類別では、その全てがトラブル等に関する相談であった。

【表13】

【表13：相談内容の詳細（整備関係）】

相談内容	内訳	件数	比率
品質・機能	不調・故障	6	21.4%
契約・取引方法 15件(53.6%)	契約と内容が異なる	11	39.3%
	販売店の倒産	1	3.6%
	その他	3	10.7%
キャンセル	消費者からの申し出	2	7.1%
付帯費用	諸費用	1	3.6%
その他 4件(14.3%)	販売店の対応が悪い	2	7.1%
	その他	2	7.1%
合 計		28	100.0%



## 5. 相談者別受付件数

相談受付件数6,524件のうち、一般消費者からの相談が4,703件（72.1%）であり、次いで消費生活センター等が1,221件（18.7%）、事業者が509件（7.8%）であった。  
【表14】

【表14：相談者別受付件数】

内 訳		合計		新車関係		中古車関係		その他	
		件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率
相 談 者	一般消費者	4,703	72.1%	1,127	17.3%	2,946	45.2%	630	9.7%
	消費生活センター等	1,221	18.7%	235	3.6%	734	11.3%	252	3.9%
	事業者	509	7.8%	52	0.8%	248	3.8%	209	3.2%
	関係団体	40	0.6%	2	0.0%	24	0.4%	14	0.2%
	国・地方団体	10	0.2%	1	0.0%	8	0.1%	1	0.0%
	その他	41	0.6%	1	0.0%	6	0.1%	34	0.5%
合 計		6,524	100.0%	1,418	21.7%	3,966	60.9%	1,140	17.5%

一般消費者（4,703件）を対象に当協議会相談室の認知方法を確認したところ、消費生活センターからの紹介が56.9%（前年度約63%）であり、次いでホームページが27.0%、関係団体からの紹介が6.5%であった。【表15】

【表15：一般消費者の相談室認知方法】

	件数	比率
消費生活センター等	2,678	56.9%
ホームページ	1,268	27.0%
事業者	85	1.8%
関係団体	304	6.5%
中古車情報誌	44	0.9%
知人・友人	29	0.6%
役所・警察	62	1.3%
公取委	11	0.2%
その他	222	4.7%
合 計	4,703	100.0%

