

平成18年度の相談受付状況

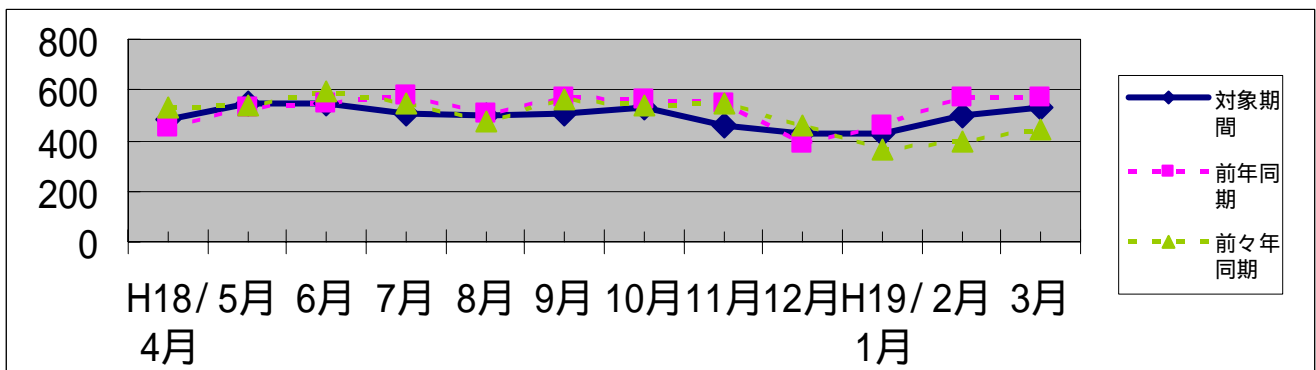
1. 相談受付件数

平成18年度の相談受付件数は5,968件で、前年度の6,272件を下回った(4.9%減)。【表1】
過去3年間の月別相談受付件数を見ても件数に大きな変化は見られない(月平均497件)。【表2】

【表1: 月別相談受付件数の推移】

月 年度	H18/ 4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	H19/ 1月	2月	3月	計
18年度	484	549	549	504	499	505	531	461	428	428	499	531	5,968
17年度	452	532	546	574	506	571	558	546	392	456	570	569	6,272
16年度	530	541	598	549	479	565	536	549	459	362	396	440	6,004

【表2: 月別相談受付件数の推移(グラフ)】



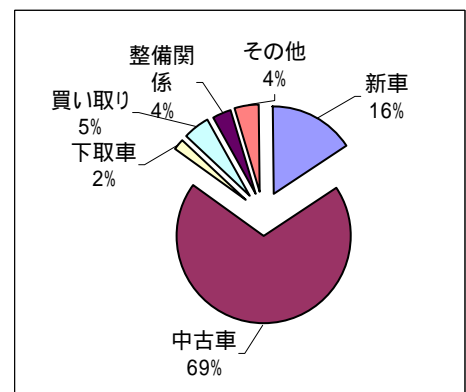
取引形態の内訳では、新車関係が966件(16.2%)、中古車関係が4,093件(68.6%)、その他(下取車、買い取り、整備関係を含む)が909件(15.2%)であった。【表3】

前年度との比較では、新車関係が18件(1.9%)減、中古車関係が390件(8.7%)減、買い取り関係が62件(17.4%)減となっている中で、整備関係が51件(31%)増となっている。

新車関係と中古車関係を比較すると、新車関係が約19%、中古車関係が約81%となり、この状況は前年度とほぼ同様である。

【表3: 取引形態の内訳】

	件数	比率
新車	966	16.2%
中古車	4093	68.6%
下取車	137	2.3%
買い取り	295	4.9%
整備関係	216	3.6%
その他	261	4.4%
合計	5968	100.0%



2. 相談の内容

相談を内容別に見ると、新車関係及び中古車関係ともに「品質・機能」に関する内容が最も多く、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25%、中古車関係では「キャンセル」に関する内容が約21%、「契約・取引方法」が約20%という状況である。【表4・表5】

【表4：相談内容(新車関係)】

相談内容	件数	比率
品質・機能	487	50.4%
契約・取引方法	239	24.7%
キャンセル	160	16.6%
付帯費用	17	1.8%
その他	63	6.5%
合計	966	100.0%



【表6：相談内容の詳細(新車関係)】

内容	詳細内容	件数	比率
品質・機能	不調・故障	465	48.1%
	走行距離の疑義	1	0.1%
	修復歴の疑義	5	0.5%
	その他	16	1.7%
契約・取引方法	契約と内容が異なる	186	19.3%
	名義変更	9	0.9%
	販売店の倒産	5	0.5%
	その他	39	4.0%
キャンセル	消費者からの申し出	144	14.9%
	事業者の都合	11	1.1%
	可否の確認	5	0.5%
付帯費用	税金	6	0.6%
	諸費用	8	0.8%
	その他	3	0.3%
その他	買物相談	4	0.4%
	販売店の対応が悪い	38	3.9%
	規約関係	4	0.4%
	その他	17	1.8%
合計		966	100.0%

【表5：相談内容(中古車関係)】

相談内容	件数	比率
品質・機能	2,021	49.4%
契約・取引方法	824	20.1%
キャンセル	853	20.8%
付帯費用	146	3.6%
その他	249	6.1%
合計	4,093	100.0%



【表7：相談内容の詳細(中古車関係)】

内容	詳細内容	件数	比率
品質・機能	不調・故障	1046	25.6%
	走行距離の疑義	472	11.5%
	修復歴の疑義	424	10.4%
	違法改造	54	1.3%
	その他	25	0.6%
契約・取引方法	契約と内容が異なる	634	15.5%
	名義変更	66	1.6%
	販売店の倒産	20	0.5%
	おとり	2	0.0%
	その他	102	2.5%
キャンセル	消費者からの申し出	794	19.4%
	事業者の都合	38	0.9%
	可否の確認	21	0.5%
付帯費用	税金	71	1.7%
	諸費用	69	1.7%
	その他	6	0.1%
その他	会員店の照会	6	0.1%
	買物相談	98	2.4%
	販売店の対応が悪い	41	1.0%
	規約関係	25	0.6%
	その他	79	1.9%
合計		4,093	100.0%

1)新車関係の相談内容の詳細

詳しい内容を見ると、「品質・機能」に関する相談では「不調・故障」が約96%を占め、「契約・取引方法」では「契約と内容が異なる」が約78%を占め、「キャンセル」では「消費者からの申し出」が約90%を占めている。

2)中古車関係の相談内容の詳細

詳しい内容を見ると、「品質・機能」に関する相談では「不調・故障」が約52%、「走行距離の疑義(メーター巻き戻し等)」が約23%、「修復歴の疑義(事故車等)」が約21%を占め、「契約・取引方法」では「契約と内容が異なる」が約77%を占め、「キャンセル」では「消費者からの申し出」が約93%を占めている。

3. 四輪車 / 二輪車別の相談件数

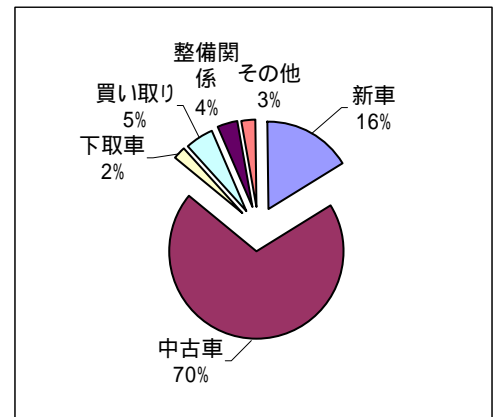
相談受付件数5,968件のうち、四輪車に関する相談は5,383件(90.2%)、二輪車に関する相談は449件(7.5%)、その他が136件(2.3%)であった。

また、四輪車関係の5,383件のうち5,274件(98.0%)が苦情・相談、109件(2.0%)が問い合わせで、二輪車関係の449件のうち426件(94.9%)が苦情・相談、23件(5.1%)が問い合わせであった。

1) 四輪車関係の取引形態の内訳

【表8：四輪車の取引形態の内訳】

内 訳	件数	比率
新 車	885	16.4%
中古車	3,733	69.3%
下取車	134	2.5%
買い取り	286	5.3%
整備関係	197	3.7%
その他	148	2.7%
合 計	5,383	100.0%

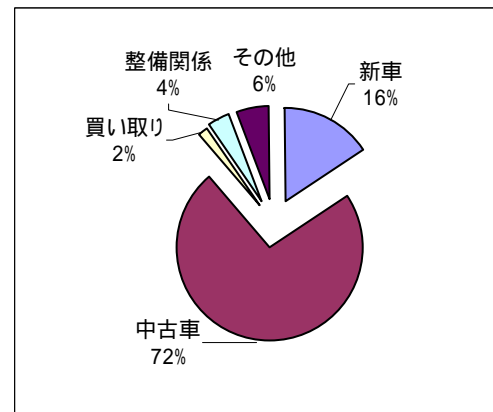


四輪車関係の相談の内訳では、新車関係が885件(16.4%)、中古車関係が3,733件(69.3%)、その他(下取車、買い取り、整備関係を含む)が765件(14.3%)であった。【表8】

2) 二輪車関係の取引形態の内訳

【表9：二輪車の取引形態の内訳】

内 訳	件数	比率
新 車	71	15.8%
中古車	327	72.8%
買い取り	7	1.6%
整備関係	18	4.0%
その他	26	5.8%
合 計	449	100.0%



二輪車関係の相談の内訳では、新車関係が71件(15.8%)、中古車関係が327件(72.8%)、その他(下取車、買い取り、整備関係を含む)が51件(11.4%)であった。【表9】

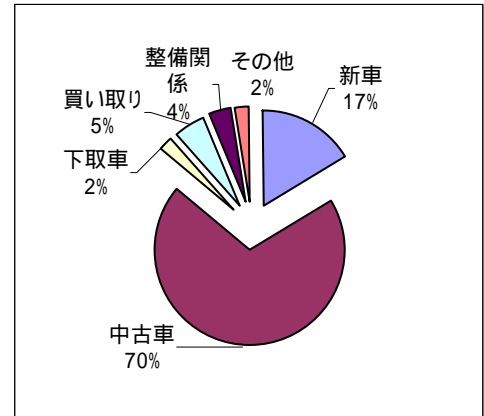
4. 四輪車関係の苦情・相談

1) 取引形態の内訳

四輪車関係の5,383件のうち5,274件(98.0%)の苦情・相談について、取引形態の内訳を見ると、新車関係が877件(16.6%)、中古車関係が3,670件(69.6%)、その他(下取車、買い取り、整備関係を含む)が727件(13.8%)であった。【表10】

【表10：取引形態の内訳】(苦情・相談)

内 訳	件数	比率
新 車	877	16.6%
中古車	3,670	69.6%
下取車	131	2.5%
買い取り	280	5.3%
整備関係	191	3.6%
その他	125	2.4%
合 計	5,274	100.0%

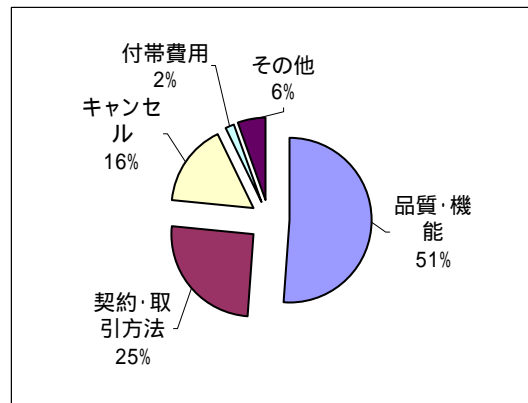


2) 相談の内容

相談を内容別に見ると、新車関係及び中古車関係ともに「品質・機能」に関する内容が最も多く、新車関係が約51%、中古車関係が約50%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25%、「キャンセル」に関する内容が約16%、中古車関係では「キャンセル」に関する内容が約22%、「契約・取引方法」が約20%という状況である。【表11・表12】

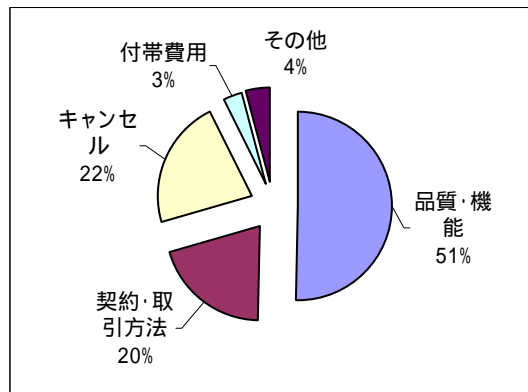
【表11：新車関係の苦情・相談の内容】

相談内容	件数	比率
品質・機能	448	51.1%
契約・取引方法	222	25.3%
キャンセル	143	16.3%
付帯費用	15	1.7%
その他	49	5.6%
合 計	877	100.0%



【表12：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	1,847	50.3%
契約・取引方法	742	20.2%
キャンセル	803	21.9%
付帯費用	120	3.3%
その他	158	4.3%
合 計	3,670	100.0%



3) 相談内容の詳細

新車関係の相談内容の詳細を見ると、「品質・機能」関係では「不調・故障」が約95%を占め、「契約・取引方法」関係では「契約と内容が異なる」が約78%を占め、「キャンセル」関係では「消費者からの申し出」が約90%を占めている。【表13】

中古車関係の相談内容の詳細を見ると、「品質・機能」関係では「不調・故障」が約50%で半数を占める一方、「走行距離の疑義」が約24%、「修復歴の疑義」が約22%を占めている。「契約・取引方法」関係では「契約と内容が異なる」が約77%を占め、「キャンセル」関係では「消費者からの申し出」が約93%を占めている。また、「付帯費用」関係では「諸費用」が51%を占めている。【表14】

【表13: 苦情・相談内容の詳細(新車関係)】

【表14: 苦情・相談内容の詳細(中古車関係)】

表中のグリーン部分をクリックすると解説へリンクします。

内 訳		件数	比率
品質・機能 (51.1%)	不調・故障	426	48.6%
	走行距離の疑義	1	0.1%
	修復歴の疑義	5	0.6%
	その他	16	1.8%
契約・取引方法 (25.3%)	契約と内容が異なる	172	19.6%
	名義変更	9	1.0%
	販売店の倒産	5	0.6%
	その他	36	4.1%
キャンセル (16.3%)	消費者からの申し出	129	14.7%
	事業者の都合	10	1.1%
	可否の確認	4	0.5%
付帯費用 (1.7%)	税金	6	0.7%
	諸費用	6	0.7%
	その他	3	0.3%
その他 (5.6%)	買物相談	1	0.1%
	販売店の対応が悪い	34	3.9%
	規約関係	3	0.3%
	その他	11	1.3%
合 計		877	100.0%

内 訳		件数	比率
品質・機能 (50.3%)	不調・故障	914	24.9%
	走行距離の疑義	451	12.3%
	修復歴の疑義	407	11.1%
	違法改造	52	1.4%
	その他	23	0.6%
契約・取引方法 (20.2%)	契約と内容が異なる	568	15.5%
	名義変更	62	1.7%
	販売店の倒産	20	0.5%
	おとり	2	0.1%
	その他	90	2.5%
キャンセル (21.9%)	消費者からの申し出	746	20.3%
	事業者の都合	36	1.0%
	可否の確認	21	0.6%
付帯費用 (3.3%)	税金	54	1.5%
	諸費用	61	1.7%
	その他	5	0.1%
その他 (4.3%)	会員店の照会	2	0.1%
	買物相談	53	1.4%
	販売店の対応が悪い	37	1.0%
	規約関係	13	0.4%
	その他	53	1.4%
合 計		3,670	100.0%

4) 新車関係の相談内容の傾向

【新車関係の相談内容の傾向】

「品質・機能」

納車直後の不具合の他、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しているケースも見受けられる。
納車されたクルマにキズがあった...

「契約・取引方法」

契約した内容と異なるというトラブルでは、販売店の説明不足、説明内容と異なる等が原因でトラブルが発生しているものが多く見受けられる。
納車されたクルマが展示車だった...

「キャンセル」

消費者からキャンセルを申し出ているものがほとんどであるが、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が原因でトラブルが発生しているものが多く見受けられる。
メーカーにクルマを発注済なのでキャンセルはできないと言われた...

「付帯費用」

自動車税等に関する相談の他、納車費用に関する相談も見受けられる。
店頭納車であるにもかかわらず、納車費用を請求された...

[表へ戻る](#)

5) 中古車関係の相談内容の傾向

【中古車関係の相談内容の傾向】

「品質・機能」

「不調・故障」に関するトラブルでは、納車直後に不具合が発生し、無償修理を巡ってトラブルが発生しているものが多く見受けられる。
納車直後に故障したが、販売店が対応してくれない...

「契約・取引方法」

契約した内容と異なるというトラブルでは、販売店の契約不履行(契約通りのクルマを引き渡していない等)、説明内容と異なる、説明不足が原因でトラブルが発生しているものが多く見受けられる。
契約したクルマのグレードが、実際には低グレードのものであった...

「キャンセル」

消費者からキャンセルを申し出ているものがほとんどであるが、契約成立前の申し出に、販売店が高額のキャンセル料を請求したことが原因でトラブルが発生しているものが多く見受けられる。
契約翌日にキャンセルを申し出たら、車両代金の10%のキャンセル料を請求された

「付帯費用」

自動車税(相当額)に関する相談の他、諸費用に関する相談も多く見受けられる。
諸費用が高額である...

[表へ戻る](#)

5. 二輪車関係の苦情・相談

1) 相談受付件数の推移(年度別)

相談受付件数5,968件のうち、四輪車に関する相談は5,383件(90.2%)、二輪車に関する相談は449件(7.5%)で、二輪車関係は前年度の350件(5.6%)から99件(28.3%)増加している。

また、四輪車関係5,383件のうち5,274件(98.0%)が苦情・相談、109件が問い合わせで、二輪車関係の449件のうち426件(94.9%)が苦情・相談、23件が問い合わせであった。【表15】

【表15: 年度別相談受付件数の推移】

	15年度	16年度	17年度	18年度
相談件数(全体)	6,246	6,004	6,272	5,968
二輪車関係(合計)	127	236	350	449
新車関係	20	29	53	71
中古車関係	92	183	260	327
その他	15	24	37	51

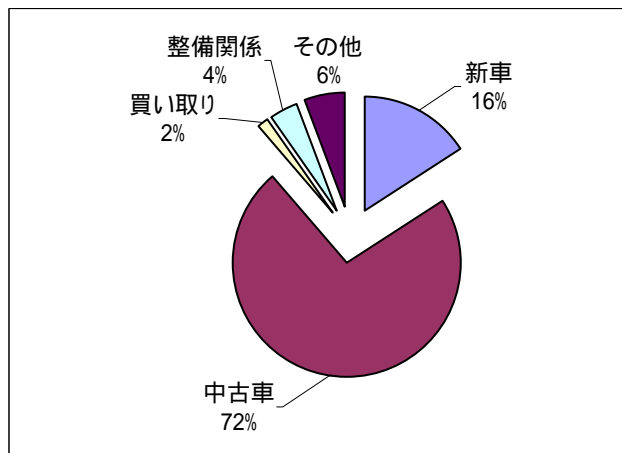
2) 取引形態の内訳

二輪車関係の取引形態の内訳では、新車関係が71件(15.8%)、中古車関係が327件(72.8%)、その他(買い取り、整備関係を含む)が51件(11.4%)であった。【表16】

なお、新車・中古車の割合は前年度とほぼ同様であった。

【表16: 取引形態の内訳】

	件数	比率
新車	71	15.8%
中古車	327	72.8%
買い取り	7	1.6%
整備関係	18	4.0%
その他	26	5.8%
合計	449	100.0%



3)新車 / 中古車別の相談内容

新車関係の相談内容の詳細を見ると、「品質・機能」関係では、すべて「不調・故障」が占め、「契約・取引方法」関係では「契約と内容が異なる」、「キャンセル」関係では「消費者からの申し出」が、その大半を占めている。

【表17】

中古車関係の相談内容の詳細を見ると、「品質・機能」関係では「不調・故障」が約77%を占める一方、「走行距離の疑義」が約12%、「修復歴の疑義」が約9%を占めている。「契約・取引方法」関係では「契約と内容が異なる」が約85%を占め、「キャンセル」関係では「消費者からの申し出」が約95%を占めている。【表18】

【表17:新車関係の相談内容の傾向】

【表18:中古車関係の相談内容の傾向】

表中のグリーン部分をクリックすると解説へリンクします。

内 訳	詳 細	件数	比率
品質・機能	不調・故障	33	46.5%
契約・取引方法	契約と内容が異なる	12	16.9%
	その他	1	1.4%
キャンセル	消費者からの申し出	15	21.1%
	事業者の都合	1	1.4%
	その他	1	1.4%
付帯費用	諸費用	2	2.8%
その他	買物相談	2	2.8%
	販売店の対応が悪い	3	4.2%
	その他	1	1.4%
合 計		71	100%

内 訳	詳 細	件数	比率
品質・機能	不調・故障	125	38.2%
	走行距離の疑義	20	6.1%
	修復歴の疑義	15	4.6%
	違法改造	2	0.6%
	その他	1	0.3%
契約・取引方法	契約と内容が異なる	62	19.0%
	名義変更	3	0.9%
	その他	8	2.4%
キャンセル	消費者からの申し出	42	12.8%
	事業者の都合	2	0.6%
付帯費用	税金	8	2.4%
	諸費用	3	0.9%
その他	買物相談	27	8.3%
	販売店の対応が悪い	4	1.2%
	その他	5	1.5%
合 計		327	100%

4) 新車関係の相談内容の傾向

【新車関係の相談内容の傾向】

「品質・機能」

不具合そのものがトラブルに結びつくケースの 他、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しているケースが見受けられる。

何回直しても直らない。販売店には原因不明と言われた...

「契約・取引方法」

契約した内容と異なるというトラブルでは、販売店の説明不足、説明内容と異なる等が原因で、トラブルが発生しているものも多く見受けられる。

2003年モデルの新車を購入したが、2001年モデルであることがわかった...

「キャンセル」

消費者からキャンセルを申し出ているものがほとんどであるが、契約成立前の申し出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が原因であるものの他、契約成立後にキャンセルを申し出ているものも多く見受けられる。

バイクを契約、クレジットの承認も下りた後でキャンセルを申し出たが応じてもらえない...

[表へ戻る](#)

5) 中古車関係の相談内容の傾向

【中古車関係の相談内容の傾向】

「品質・機能」

「不調・故障」に関するトラブルでは、納車時、納車直後に不具合が発生し、無償修理やキャンセルを巡ってトラブルが発生しているものも多く見受けられる。

バイクを取りに行った時からオイル漏れしていた...

「契約・取引方法」

契約した内容と異なるというトラブルでは、販売店の契約不履行、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ものも多く見受けられる。

走行22,000kmのバイクを契約したが、届いたバイクは走行40,000kmだった...

「キャンセル」

消費者からキャンセルを申し出ているものがほとんどであるが、契約成立前の申し出に、販売店が高額のキャンセル料を請求したことによりトラブルに発展しているものも多く見受けられる。

クレジットが通らずキャンセルを申し出たが、キャンセル料として車両代金全額を請求された...

[表へ戻る](#)

6. 相談者別受付件数

相談者の内訳をみると、一般消費者からの相談が4,847件で約81.2%を占め、次いで消費生活センター等が654件で約11.0%、事業者が396件で約6.6%という状況である。【表19】

【表19：相談者別受付件数】

		合 計		新車関係		中古車関係		そ の 他	
		18年	17年	18年	17年	18年	17年	18年	17年
合 計		5,968	6,272	966	984	4,093	4,483	909	806
相 談 者	一般消費者	4,847	5,153	843	827	3,360	3,727	644	599
	消費生活センター等	654	662	95	118	429	425	130	119
	事業者	396	380	19	31	267	278	110	71
	関係団体	49	53	5	4	27	41	17	8
	国・地方団体	11	13	1	3	5	6	5	4
	その他	11	11	3	1	5	6	3	4

一般消費者からの相談4,847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53%(前年度約55%)を占め、雑誌によるものが約16%という状況である。【表20】

【表20：一般消費者の公取協相談窓口認知先】

内 訳	件数	比率
雑誌	782	16.1%
消セン・国セン	2579	53.2%
事業者	118	2.4%
公取委	21	0.4%
役所・警察	63	1.3%
関係団体	367	7.6%
知人・友人	62	1.3%
ホームページ	772	15.9%
その他	83	1.7%
合 計	4,847	100.0%

