

AFTC Consumer Report -資料編-

コンシューマー・レポート -平成20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20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. 四輪車関係の相談内容

1) 新車関係 [詳細](#) ▶▶

新車関係の相談内容の傾向 [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」

2) 中古車関係 [詳細](#) ▶▶

中古車関係の相談内容の傾向 [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. 二輪車関係の相談内容

1) 新車関係 [詳細](#) ▶▶

新車関係の相談内容の傾向 [詳細](#) ▶▶

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

2) 中古車関係 [詳細](#) ▶▶

中古車関係の相談内容の傾向 [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20年度の相談受付状況

平成20年度（平成20年4月～平成21年3月）の相談受付件数は5,867件で、前年度の5,424件を443件上回った（8.2%増）。また、月別相談受付件数は平均489件であった。

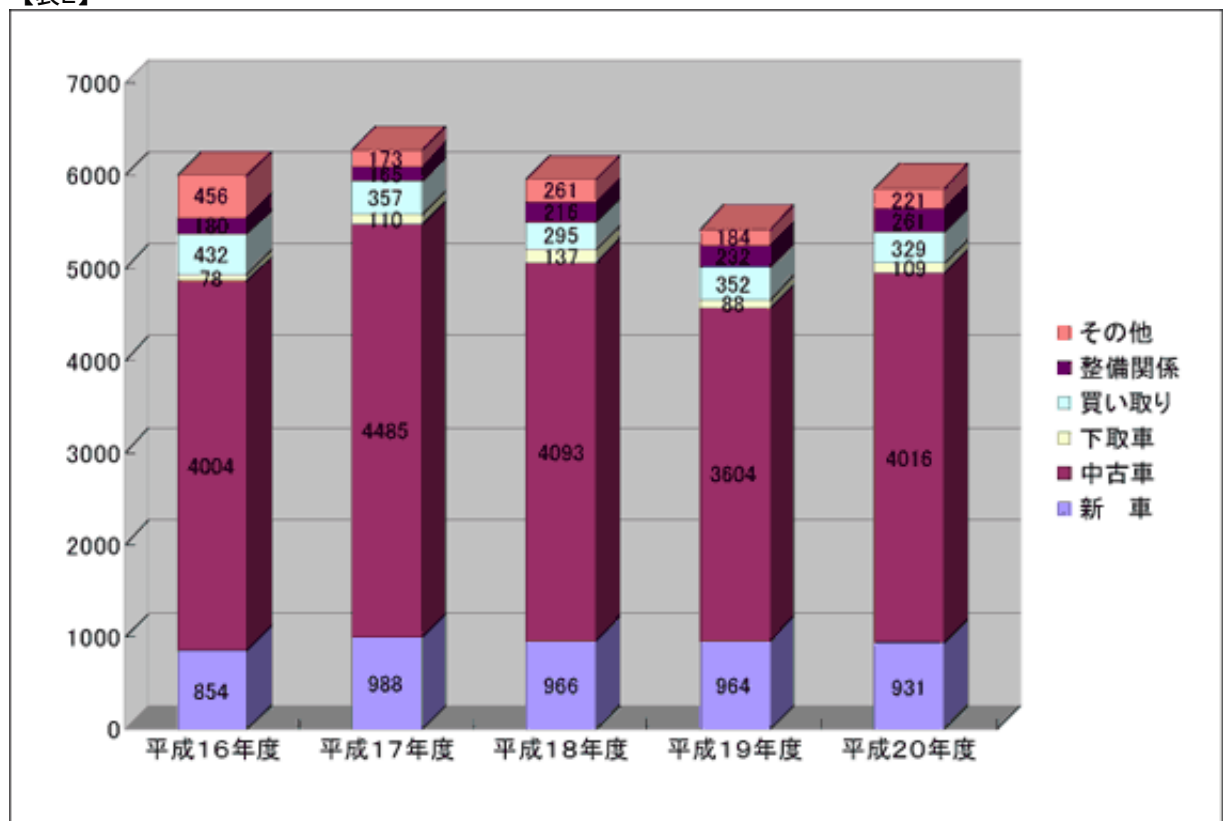
この内、新車関係の相談受付件数は931件（約15.9%）、中古車関係の相談受付件数は4,016件（約68.5%）であった。【表1・2】

【表1:相談受付件数の推移】

	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度
新車	854	988	966	964	931
中古車	4,004	4,485	4,093	3,604	4,016
下取車	78	110	137	88	109
買い取り	432	357	295	352	329
整備関係	180	165	216	232	261
その他	456	173	261	184	221
合計	6,004	6,278	5,968	5,424	5,867



【表2】



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20年度の相談受付状況

相談受付件数5,867件のうち、四輪車関係の相談受付件数は5,184件（約88.4%）、二輪車関係は570件（約9.7%）、その他が113件（約1.9%）であった。

また、四輪車関係の5,184件のうち、買い物相談等の事前問い合わせは170件（約3.3%）、苦情・相談は5,014件（約96.7%）で、二輪車関係の570件のうち、問い合わせは42件（約7.4%）、苦情・相談は528件（約92.6%）であった。

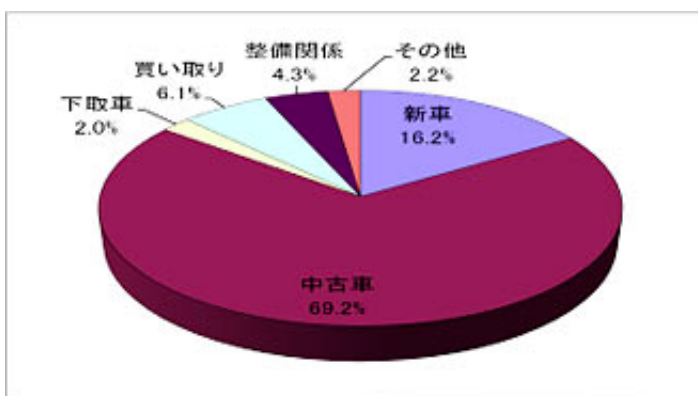
1) 四輪車関係の取引形態の内訳

四輪車関係の相談の内訳では、新車関係が839件（約16.2%）、中古車関係が3,588件（約69.2%）、その他（下取車、買い取り、整備関係を含む）が757件（約14.6%）であった。【表3・4】

【表3】四輪車・取引形態の内訳

内訳	件数	比率
新車	839	16.2%
中古車	3,588	69.2%
下取車	104	2.0%
買い取り	315	6.1%
整備関係	223	4.3%
その他	115	2.2%
合計	5,184	100.0%

【表4】



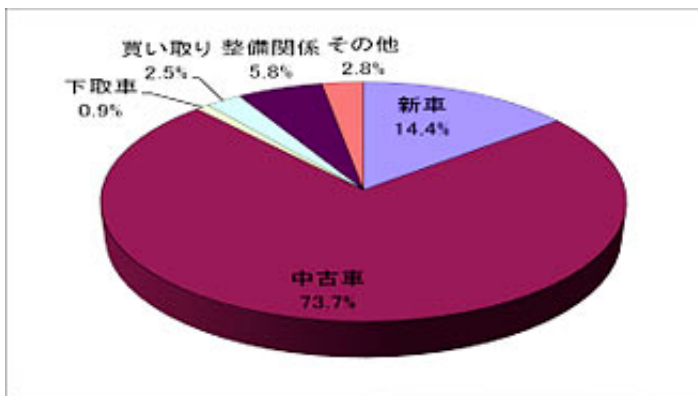
2) 二輪車関係の取引形態の内訳

二輪車関係の相談の内訳では、新車関係が82件（約14.4%）、中古車関係が420件（約73.7%）、その他（下取車、買い取り、整備関係を含む）が68件（約12.0%）であった。【表5・6】

【表5】二輪車・取引形態の内訳

内訳	件数	比率
新車	82	14.4%
中古車	420	73.7%
下取車	5	0.9%
買い取り	14	2.5%
整備関係	33	5.8%
その他	16	2.8%
合計	570	100.0%

【表6】



3.四輪車関係の相談内容

コンシューマレポート - 資料編 -
平成20年度の相談受付状況

1) 新車関係

平成20年度の四輪車・新車関係の相談受付件数は839件で、この内、事前問い合わせは27件、苦情・相談は812件であった。

新車関係の相談839件の相談内容は次の通り。【表7・9】 ※【表8】は前年度の状況

【表7】 四輪車・新車関係の相談内容

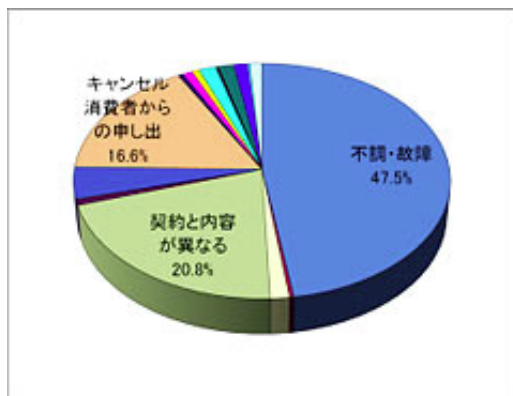
相談内容		件数	比率
品質・機能	不調・故障	351	41.8%
	走行距離の疑義	1	0.1%
	修復歴の疑義	5	0.6%
	違法改造	1	0.1%
	その他	9	1.1%
契約・取引方法	契約と内容が異なる	158	18.8%
	名義変更	4	0.5%
	販売店の倒産	3	0.4%
	その他	38	4.5%
キャンセル	消費者からの申し出	160	19.1%
	事業者からの申し出	6	0.7%
	可否の確認	11	1.3%
付帯費用	税金	14	1.7%
	諸費用	8	1.0%
その他	買物相談	12	1.4%
	販売店の対応が悪い	28	3.3%
	規約関係	17	2.0%
	その他	13	1.5%
合 計		839	100.0%

・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た
・不具合が何度直しても直らない
・燃費が悪い

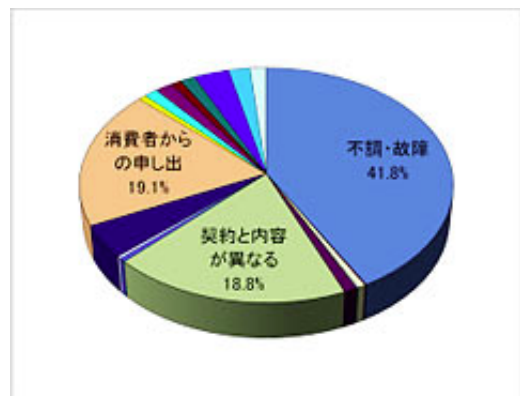
・説明を受けていた内容と異なる
・注文した装備がついていない
・展示車を納車された
・納車後にモデルチェンジした
・カタログの記載内容と異なる

・契約した翌日にキャンセルを申し出たが応じてもらえない
・キャンセルを申し出るとキャンセル料を請求すると言われた
・高齢者の契約における家族の反対によるキャンセルの申し出

【表8】 平成19年度の相談内容（前年度）



【表9】 平成20年度の相談内容



1) 新車関係

●新車関係の相談内容の傾向

[1] 「品質・機能」

「不調・故障」に関する内容では、次のような相談が見受けられた。

- 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
⇒納車翌日にクルマを確認したところ、キズを発見した。
- 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が発展したケース
⇒納車直後に故障した。納得いかないので車両交換してほしい。
- 不具合発生時に販売店が的確に対応できなかったことによりトラブルが発展したケース
⇒不具合が発生したので修理対応となったが、再発して再度、修理。納得がいかない。
- カタログ上の燃費と実際の燃費が大幅に異なることによりトラブルが発生したケース
⇒カタログ燃費の7割くらいは走ると聞いていたのに、実際には半分くらいしか走らない。

[2] 「契約・取引方法」

「契約と内容が異なる」に関する内容では、次のような相談が見受けられた。

- 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
⇒後席の空調もエアコンであると聞いていたのに、実際にはクーラー機能だけだった。
- 販売担当者の確認不足によりオプションの発注ミスがあったことでトラブルが発生したケース
⇒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。
- 展示車が納車されたことによりトラブルが発生したケース
⇒納車されたクルマが展示車であることがわかった。他の新車と交換してほしい。
- 納車直後にモデルチェンジが発表されたことによりトラブルが発生したケース
⇒納車されて3週間後にモデルチェンジが発表された。
- カタログの記載内容と実際に使用した際の相違によりトラブルが発生したケース
⇒カタログの写真ではゴルフバッグが2セット積んでいるのに、実際には積みなかった。

[3] 「キャンセル」

「消費者からの申し出」に関する内容では、次のような相談が見受けられた。

- 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。
- 契約成立前であるにもかかわらず、キャンセル料が必要と言われた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ところ、キャンセル料がかかると言われた。
- 高齢者との契約で、契約者の家族からキャンセルの申し出があったケース
⇒80歳の父親がひとりで新車を契約したが、運転が心配であるし、支払いにも無理があるのでキャンセルしたい。

[4] 「付帯費用」

「諸費用」に関する内容では、次のような相談が見受けられた。

- 店頭納車であるにもかかわらず、納車費用を請求されたことによりトラブルが発生したケース
⇒店頭納車なのに契約書には納車費用が計上されていたので返金を求めたが、会社の決まりだからと断られた。

3.四輪車関係の相談内容

コンシューマレポート-資料編-
平成20年度の相談受付状況

2) 中古車関係

平成20年度の四輪車・中古車関係の相談受付件数は3,588件で、この内、事前問い合わせは103件、苦情・相談は3,485件であった。中古車関係の相談3,588件の相談内容は次の通り。【表10・12】 ※【表11】は前年度の状況

【表10】 四輪車・中古車関係の相談内容

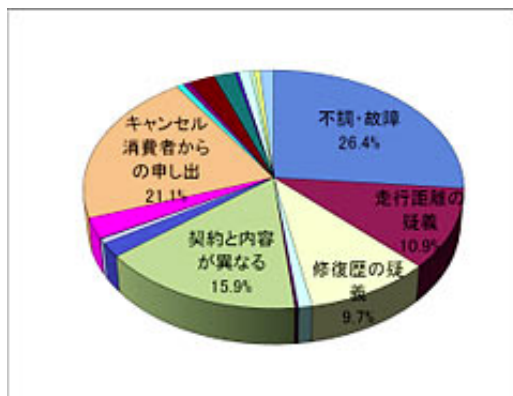
	相談内容	件数	比率
品質・機能	不調・故障	964	26.9%
	走行距離の疑義	309	8.6%
	修復歴の疑義	397	11.1%
	違法改造	44	1.2%
	その他	14	0.4%
契約・取引方法	契約と内容が異なる	537	15.0%
	名義変更	51	1.4%
	販売店の倒産	11	0.3%
	おとり	2	0.1%
	その他	114	3.2%
キャンセル	消費者からの申し出	690	19.2%
	事業者からの申し出	27	0.8%
	可否の確認	17	0.5%
付帯費用	税金	51	1.4%
	諸費用	85	2.4%
	その他	1	0.0%
その他	会員店の照会	14	0.4%
	買物相談	73	2.0%
	販売店の対応が悪い	48	1.3%
	規約関係	71	2.0%
	その他	68	1.9%
合計		3,588	100.0%

- ・納車された車両に不具合があった（店頭販売・ネット通販）
- ・納車直後の不具合なのに、現状販売を理由に無償修理に応じてもらえない（店頭販売・ネット通販）

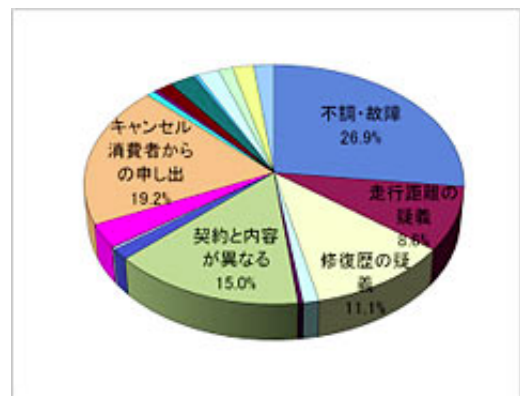
- ・契約時と納車時の装備品の内容が異なる（店頭販売・ネット通販）
- ・ネット通販で事前説明と現車の品質が異なる
- ・新車保証つきとなっていたのに継承手続き費用が別途必要だった
- ・納車されない（納車遅れ）

- ・契約した当日にキャンセルを申し出たが応じてもらえない
- ・キャンセルを申し出たところ、高額のキャンセル料を請求された
- ・未成年者の契約において両親の承諾を得ていないにもかかわらず、キャンセルに応じてもらえない

【表11】 平成19年度の相談内容（前年度）



【表12】 平成20年度の相談内容



2) 中古車関係

●中古車関係の相談内容の傾向

[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が発生したケース
⇒店頭納車の帰り道でエンジンから白煙。修理対応となったが、他にも不具合が発生した。
- 納車直後の不具合であるにもかかわらず、現状販売を理由に無償修理に応じてもらえないことによりトラブルが発生したケース
⇒ネット通販で購入したが、納車されたクルマはオイル漏れ等、ひどい状態。販売店に無償修理を申し出たが、現状販売（保証なし・整備なし）を理由に対応してもらえない。

[2] 「契約・取引方法」

「契約と内容が異なる」に関する内容では、次のような相談が見受けられた。

- 契約時と納車時の装備品の内容が異なっていたことでトラブルが発生したケース
⇒ネット広告上では「キーレスつき」となっていたのに、納車されたクルマにはキーレスが装備されていなかった。
- 通信販売において、クルマの品質が事前の説明内容と現車とで異なっていたことによりトラブルが発生したケース
⇒ネット通販で購入。整備済みで車両状態も良好とのことであったが、納車されたクルマは装備品が機能しない、エンジン警告灯が点灯している等、ひどい状態であった。
- 新車保証つきとなっていたのに、保証継承手続き費用が別途必要であったことによりトラブルが発生したケース
⇒「メーカー新車保証付き」のクルマを契約したのに、保証継承のための定期点検整備費用が別途、必要と言われた。
- 納車遅れによりトラブルが発生したケース
⇒中古車を契約し、クレジットの支払いも始まったのに、整備中を理由に納車予定日を過ぎても納車されない。

[3] 「キャンセル」

「消費者からの申し出」に関する内容では、次のような相談が見受けられた。

- 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
⇒契約した当日にキャンセルを申し出たが、契約書への署名捺印を理由にキャンセルに応じてもらえない。
- 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ことによりトラブルに発展したケース
⇒契約した翌日、都合によりキャンセルを申し出たところ、注文書裏面約款に記載の「キャンセル料10万円」を請求された。
- 未成年者の契約において両親の承諾を得ていないにもかかわらず、キャンセルに応じてもらえないことによりトラブルが発生したケース
⇒未成年の息子が両親に内緒で中古車を契約してしまった。両親の不承諾を理由にキャンセルを申し出たが、キャンセルに応じてもらえない

[4] 「付帯費用」

「諸費用」に関する内容では、次のような相談が見受けられた。

- 諸費用が高額であることによりトラブルに発展したケース
⇒中古車を契約したが、契約書を確認すると「納車準備費用」12万円、登録代行費用5万円、持ち込み代行費用5万円の高額な諸費用を請求されていた。

4.二輪車関係の相談内容

コンシューマレポート -資料編-
平成20年度の相談受付状況

1) 新車関係

平成20年度の二輪車・新車関係の相談受付件数は82件で、この内、事前問い合わせは8件、苦情・相談は74件であった。

新車関係の相談82件の相談内容は次の通り。【表13・15】 ※【表14】は前年度の状況

【表13】 二輪車・新車関係の相談内容

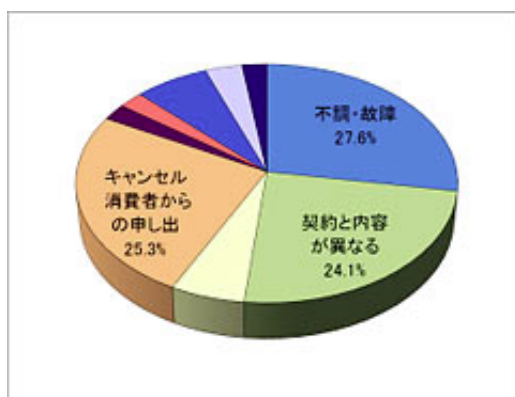
相談内容		件数	比率
品質・機能	不調・故障	42	51.2%
	その他	1	1.2%
契約・取引方法	契約と内容が異なる	11	13.4%
	その他	2	2.4%
キャンセル	消費者からの申し出	10	12.2%
	事業者からの申し出	1	1.2%
	可否の確認	1	1.2%
付帯費用	税金	1	1.2%
	諸費用	4	4.9%
その他	買物相談	4	4.9%
	販売店の対応が悪い	3	3.7%
	規約関係	1	1.2%
	その他	1	1.2%
合 計		82	100.0%

・輸入車を購入したが、納車直後から調子が悪い
・無償修理で対応してもらえない

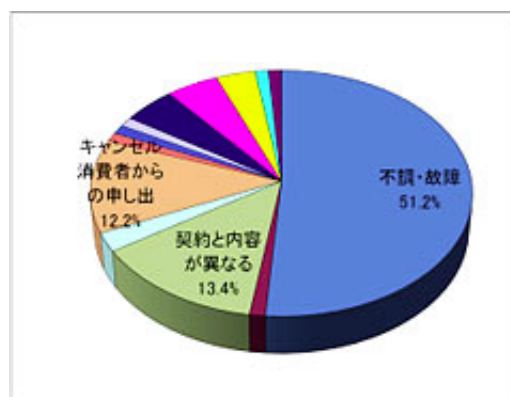
・カタログの説明内容と異なる
・長期在庫車を納車された

・契約した直後にキャンセルを申し出たが応じてもらえない

【表14】 平成19年度の相談内容（前年度）



【表15】 平成20年度の相談内容



1) 新車関係

●新車関係の相談内容の傾向

[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。

- 納車直後の不具合では、輸入車に関するトラブルが見受けられる
⇒納車直後からエンジンの調子が悪い。
- 不具合発生時に無償修理で対応してもらえないことによりトラブルが発生したケース
⇒新車を購入したのに不具合が発生。ところが修理は有償になると言われた。

[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。

- カタログの説明内容と現車が異なることでトラブルが発生したケース
⇒カタログには「シート高○○○mm」となっていたが、実際のバイクはカタログの数値より数センチ高かった。
- 納車されたバイクが長期在庫車であったことによりトラブルが発生したケース
⇒新車を購入。納車直後から調子が悪く、タンクにサビもあったことから製造年を調べたところ、数年前に製造されたバイク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」に関する内容では、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
⇒口頭であるが、クレジットによるバイク購入を申し込んだ。翌日、都合によりキャンセルを申し出ると、既に発注済なのでキャンセルできないと言われた。

4.二輪車関係の相談内容

コンシューマレポート - 資料編 -
平成20年度の相談受付状況

2) 中古車関係

平成20年度の二輪車・中古車関係の相談受付件数は420件で、この内、事前問い合わせは25件、苦情・相談は395件であった。

中古車関係の相談420件の相談内容は次の通り。【表16・18】 ※【表17】は前年度の状況

【表16】 二輪車・中古車関係の相談内容

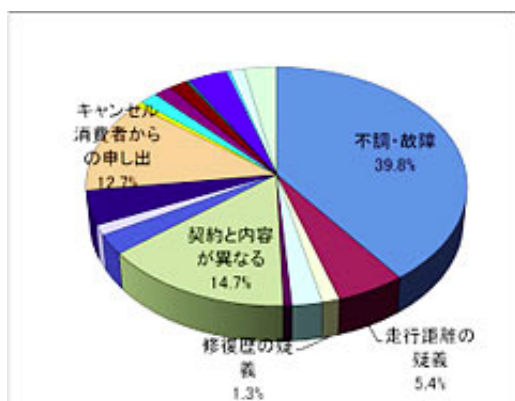
相談内容		件数	比率
品質・機能	不調・故障	194	46.2%
	走行距離の疑義	15	3.6%
	修復歴の疑義	13	3.1%
	違法改造	4	1.0%
	その他	2	0.5%
契約・取引方法	契約と内容が異なる	58	13.8%
	名義変更	8	1.9%
	販売店の倒産	1	0.2%
	おとり	1	0.2%
	その他	11	2.6%
キャンセル	消費者からの申し出	48	11.4%
	事業者からの申し出	1	0.2%
	可否の確認	3	0.7%
付帯費用	税金	3	0.7%
	諸費用	7	1.7%
その他	会員店の照会	3	0.7%
	買物相談	17	4.0%
	販売店の対応が悪い	5	1.2%
	規約関係	9	2.1%
	その他	17	4.0%
合 計		420	100.0%

・納車直後に不具合が発生した
(店頭販売・ネット通販)
・納車直後の不具合なのに現状販売を理由に無償修理に応じてもらえない(店頭販売・ネット通販)

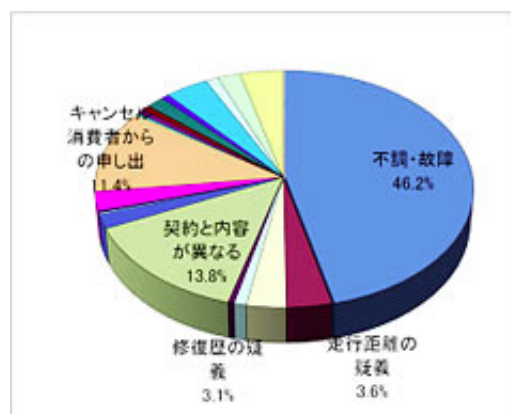
・年式と〇〇年モデルの説明が実際には異なっていた
・装備品に関する説明が現車と異なっていた

・キャンセルを申し出たところ、キャンセル料として車両価格の1割を請求された
・未成年者の契約において両親の承諾を得ていないにもかかわらず、キャンセルに応じてもらえない

【表17】 平成19年度の相談内容 (前年度)



【表18】 平成20年度の相談内容



2) 中古車関係

●中古車関係の相談内容の傾向

[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が発生したケース
⇒納車の帰り道でエンスト。動かなくなってしまった。
- 納車直後の不具合であるにもかかわらず、現状販売を理由に無償修理に応じてもらえないことによりトラブルが発生したケース
⇒ネット通販で購入。納車されたバイクはオイル漏れ等、ひどい状態であったため販売店に無償修理を求めたが、現状販売を理由に応じてもらえない。

[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。

- 年式と〇〇年モデルの説明が実際には異なっていたことによりトラブルが発生したケース
⇒「2006年式」ということで購入したのに、実際には2005年に初度登録した2006年モデルであることがわかった。
- 装備品に関する説明が現車と異なっていたことによりトラブルが発生したケース
⇒「ABSつき」と表示されていたバイクを購入したが、現車にはABSが装備されていないことがわかった。

[3] 「キャンセル」

「消費者からの申し出」に関する内容では、次のようなトラブルが見受けられた。

- 契約直後にキャンセルを申し出たところ、キャンセル料を請求されたことによりトラブルが発生したケース
⇒中古バイクを注文。都合により1時間後にキャンセルを申し出たところ、車両価格の1割をキャンセル料として請求すると言われた。
- 未成年者の契約において両親の承諾を得ていないにもかかわらず、キャンセルに応じてもらえないことでトラブルになったケース
⇒未成年の息子が両親に内緒でバイク購入の契約をしてきた。親としては購入に反対なのでキャンセルを申し出たところ、6万円ものキャンセル料を請求された。

5.相談者別受付件数

コンシューマレポート-資料編-
平成20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4,394件で約74.9%（前年度約78.8%）を占め、次いで消費生活センター等が887件で約15.1%（＼約12.4%）、事業者が473件で約8.1%（＼約7.4%）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	
		20年	19年	20年	19年	20年	19年	20年	19年
合 計		5,867	5,424	931	964	4,016	3,604	920	856
相 談 者	一般消費者	4,394	4,275	719	802	3,058	2,891	617	582
	消費生活センター等	887	674	149	117	559	408	179	149
	事業者	473	399	48	39	323	257	102	103
	関係団体	86	58	11	6	61	39	14	13
	国・地方団体	7	7	1	0	4	4	2	3
	その他	20	11	3	0	11	5	6	6

一般消費者からの相談4,394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58%（前年度約58%）を占め、公取協ホームページによるものが約19%（＼約15%）という状況である。【表20】

【表20】公取協相談窓口の認知先

	平成20年		平成19年	
	件数	比率	件数	比率
雑誌	510	11.6%	591	13.8%
消セン・国セン	2,527	57.5%	2,514	58.8%
事業者	100	2.3%	84	2.0%
公取委	21	0.5%	14	0.3%
役所・警察	34	0.8%	37	0.9%
関係団体	292	6.6%	291	6.8%
知人・友人	37	0.8%	50	1.2%
ホームページ	847	19.3%	660	15.4%
その他	26	0.6%	34	0.8%
合 計	4,394	100.0%	4,275	100.0%

