

AFTC Consumer Report -資料編-

コンシューマー・レポート -平成22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22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22年度の相談受付状況

平成22年度(平成22年4月～平成23年3月)の相談受付件数は5,780件で、前年度の6,016件を下回った。過去4年間の相談件数についても、ほぼ6,000件前後で推移している。

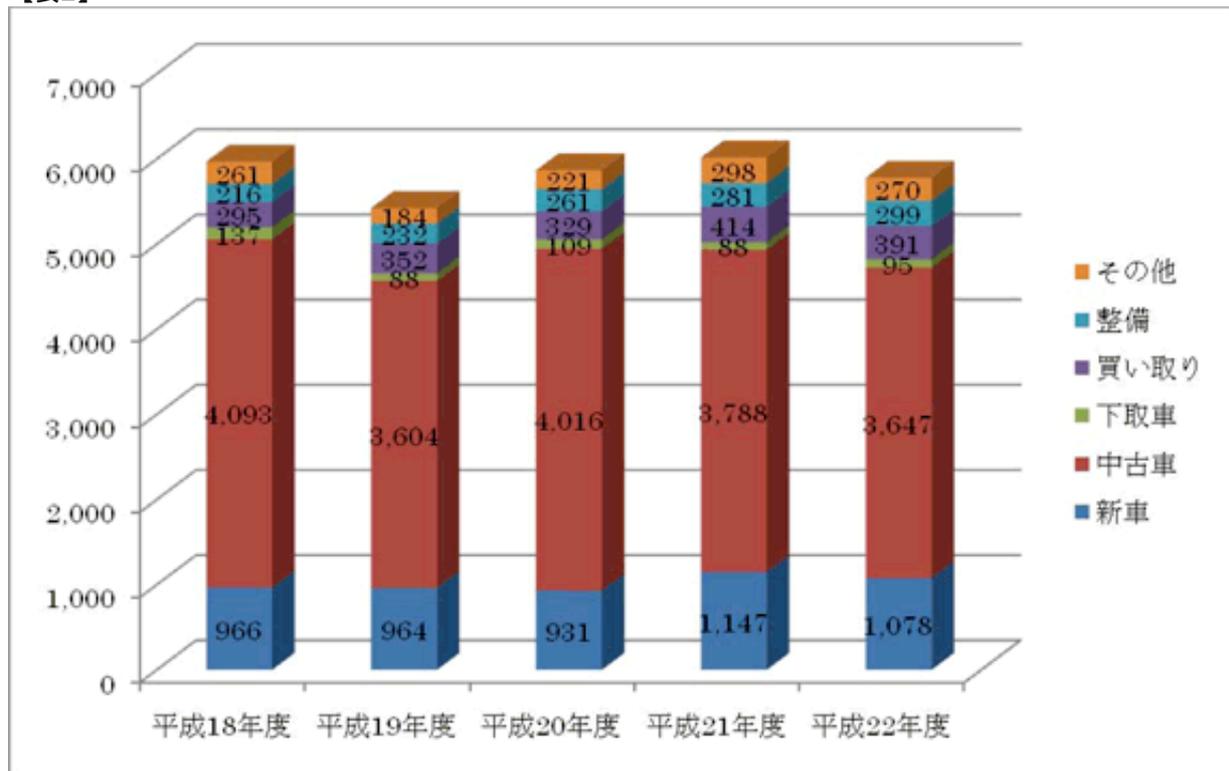
総件数のうち、新車関係の相談受付件数は1,078件(18.7%)、中古車関係の相談受付件数は3,647件(63.1%)であった。【表1】

【表1:相談受付件数の推移】

	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
新車	966	964	931	1,147	1,078
中古車	4,093	3,604	4,016	3,788	3,647
下取車	137	88	109	88	95
買い取り	295	352	329	414	391
整備	216	232	261	281	299
その他	261	184	221	298	270
合計	5,968	5,424	5,867	6,016	5,780



【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22年度の相談受付状況

相談受付件数5,780件のうち、四輪車関係の相談受付件数は5,061件(87.5%)、二輪車関係は540件(10.6%)、その他(規約に関する相談等)が179件(3.0%)であった。

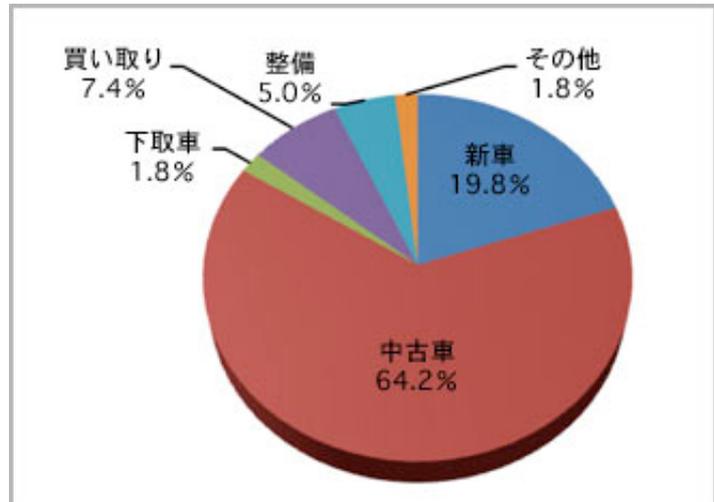
また、四輪車関係の5,061件のうち4,965件(98.1%)が苦情・相談、96件(1.9%)が問い合わせで、二輪車関係の540件のうち517件(95.7%)が苦情相談、23件(4.3%)が問い合わせであった。

1) 四輪車関係の取引形態の内訳

取引内容別の相談件数では新車関係が1,001件(19.8%)、中古車関係が3,247件(64.2%)、下取車、買い取り、整備、その他が813件(16.0%)であった。【表2】

【表2：四輪車の取引内容別相談件数】

内訳	件数	比率
新車	1,001	19.8%
中古車	3,247	64.2%
下取車	93	1.8%
買い取り	377	7.4%
整備	252	5.0%
その他	91	1.8%
	5,061	100.0%

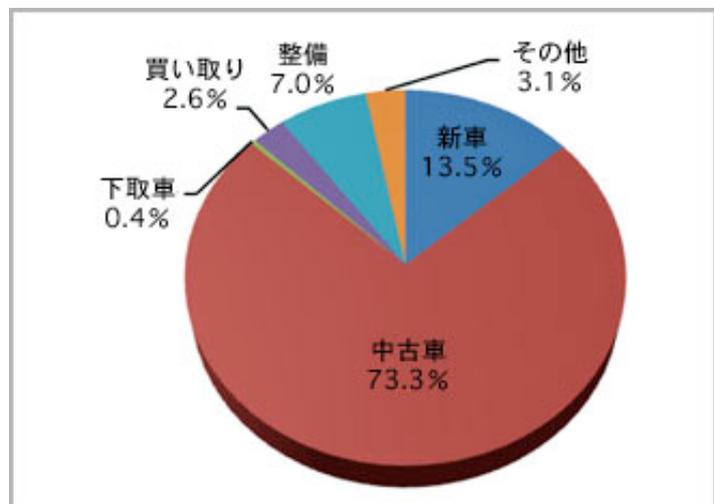


2) 二輪車関係の取引形態の内訳

取引内容別の相談件数では新車関係が73件(13.5%)、中古車関係が396件(73.3%)、下取車、買い取り、整備、その他が71件(13.1%)であった。【表3】

【表3：二輪車の取引内容別相談件数】

内訳	件数	比率
新車	73	13.5%
中古車	396	73.3%
下取車	2	0.4%
買い取り	14	2.6%
整備	38	7.0%
その他	17	3.1%
	540	100.0%



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22年度の相談受付状況

1) 新車関係

平成22年度の四輪車・新車関係の相談受付件数は1,001件で、このうち、苦情・相談は990件、事前問い合わせは11件であった。

相談内容別に見ると、「品質・機能」に関する相談が最も多く、約42%。次いで「契約・取引方法」に関する相談が約27%、「キャンセル」に関する相談が約21%という状況である。【表4】

【表4：苦情・相談内容の詳細（新車関係）】

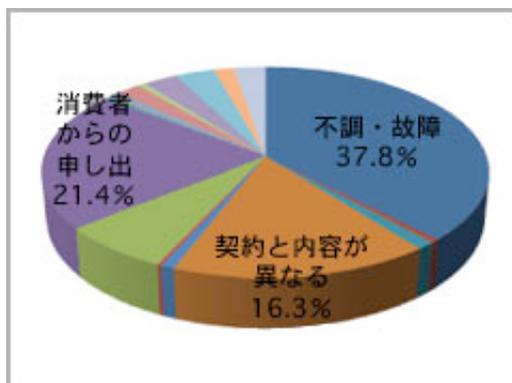
相談内容	内訳	件数	比率
品質・機能 419件 (41.9%)	不調・故障	394	39.4%
	走行距離の疑義	1	0.1%
	修復歴の疑義	1	0.1%
	違法改造	1	0.1%
	その他	22	2.2%
契約・取引 方法 272件 (27.1%)	契約と内容が異なる	192	19.2%
	名義変更	4	0.4%
	販売店の倒産	5	0.5%
	その他	71	7.1%
キャンセル 213件 (21.3%)	消費者からの申し出	190	19.0%
	事業者からの申し出	12	1.2%
	可否の確認	11	1.1%
付帯費用 24件 (2.4%)	税金	3	0.3%
	諸費用	17	1.7%
	その他	4	0.4%
その他 73件 (7.3%)	買物相談	18	1.8%
	販売店の対応が悪い	19	1.9%
	規約関係	11	1.1%
	その他	25	2.5%
合 計		1,001	100.0%

・納車された車にキズがあった
・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

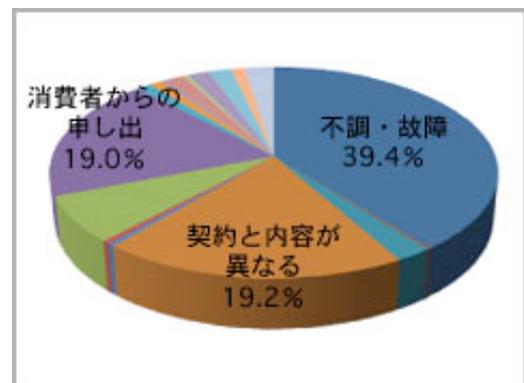
・説明を受けていた内容と異なる
・注文した装備がついていない
・カタログの記載内容と異なる
・展示車を納車された
・納車直後にモデルチェンジした

・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

平成21年度の相談内容（前年度）



平成22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」

納車直後の不具合のほか、納車前点検の徹底やお客様との車両状態確認の徹底を十分に行っていればトラブルに発展していないケースも見受けられる。

【相談例】納車されたクルマにキズや塗装ムラがあった。

[2]「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、お客様との契約内容を十分に確認していない、社内チェック体制が充実していない等が原因でトラブルとなるものが見受けられる。

【相談例】注文したメーカーオプションやディーラーオプションが付いていない。

[3]「キャンセル」

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でトラブルが発生しているものが見受けられる。

【相談例】メーカーにクルマを発注済みなのでキャンセルできないと言われた。

[4]「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。

【相談例】店頭納車であるにもかかわらず、納車費用を請求された。

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22年度の相談受付状況

2) 中古車関係

平成22年度の四輪車・中古車関係の相談受付件数は3,247件で、このうち、苦情・相談は3,192件、事前問い合わせは55件であった。

相談内容別に見ると、「品質・機能」に関する相談が最も多く、約50%。次いで「契約・取引方法」に関する相談が約18%、「キャンセル」に関する相談が約23%という状況である。【表5】

【表5：苦情・相談内容の詳細（中古車関係）】

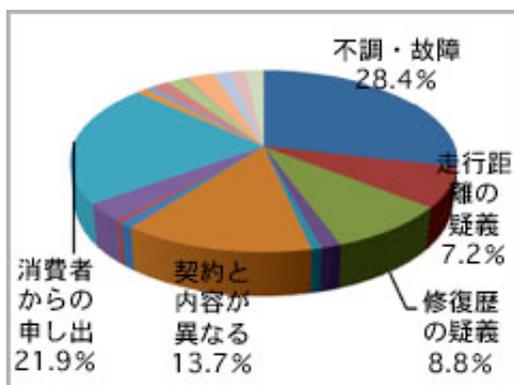
相談内容	内訳	件数	比率
品質・機能 1,633件 (50.3%)	不調・故障	1,052	32.4%
	走行距離の疑義	221	6.8%
	修復歴の疑義	291	9.0%
	違法改造	47	1.4%
	その他	22	0.7%
契約・取引 方法 599件 (18.4%)	契約と内容が異なる	402	12.4%
	名義変更	43	1.3%
	販売店の倒産	6	0.2%
	おとり	3	0.1%
	その他	145	4.5%
キャンセル 731件 (22.5%)	消費者からの申し出	660	20.3%
	事業者からの申し出	44	1.4%
	可否の確認	27	0.8%
付帯費用 106件 (3.3%)	税金	46	1.4%
	諸費用	58	1.8%
	その他	2	0.1%
その他 178件 (5.5%)	会員店の照会	11	0.3%
	買物相談	48	1.5%
	販売店の対応が悪い	22	0.7%
	規約関係	43	1.3%
	その他	54	1.7%
合 計		3,247	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)

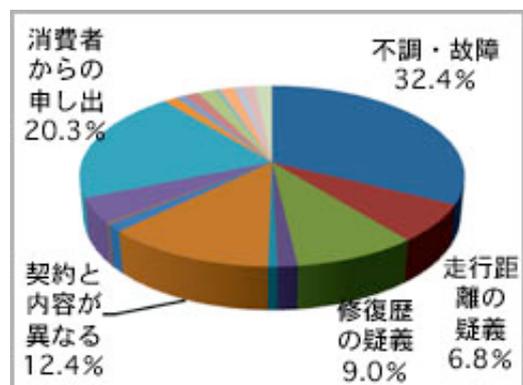
・契約時と納車時の装備品の内容が異なる(店頭販売・ネット販売)
・ネット通販で購入。事前説明と現車の品質が異なる
・新車保証付きとなっていたのに、保証継承費用を別途請求された
・注文した車両が納車されない

・契約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、高額なキャンセル料を請求された
・未成年者の契約において、両親の承諾を得てないにもかかわらず、キャンセルに応じてもらえない

平成21年度の相談内容（前年度）



平成22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」に関するトラブルでは、インターネット取引（通販）のものが非常に多くなり、納車直後の不具合であっても、無償修理を巡ってトラブルとなるケースが多く見受けられる。

【相談例】「現状販売」を理由に販売店が無償修理に応じない。

[2] 「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、遠方の販売店に連絡確認した内容と届いたクルマの状態が違うというトラブルが多く見受けられる。

【相談例】納車されたクルマの整備内容、汚れ・キズの有無などが説明内容と違う。

[3] 「キャンセル」

契約成立前にもかかわらず、販売店がキャンセルに応じない、又は高額なキャンセル料を請求してトラブルが発生しているケースが見受けられる。

【相談例】契約翌日にキャンセルを申し出ると、約款に記載の高額なキャンセル料を請求された。

[4] 「付帯費用」

自動車税(相当額)に関する相談の他、高額すぎる諸費用に関する相談も多く見受けられる。

【相談例】「納車準備費用」として点検、クリーニング代10万円を請求された。

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22年度の相談受付状況

1) 新車関係

平成22年度の二輪車・新車関係の相談受付件数は73件で、このうち、苦情・相談は71件、事前問い合わせは2件であった。

相談内容別に見ると、「品質・機能」に関する相談が最も多く、約54%。次いで「契約・取引方法」に関する相談が約18%、「キャンセル」に関する相談が約22%という状況である。【表6】

【表6：二輪車・新車関係の相談内容】

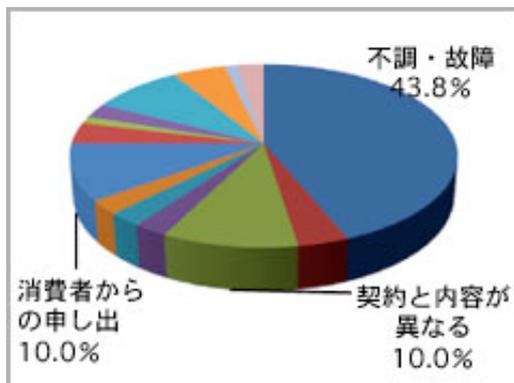
相談内容		件数	比率
品質・機能 39件(53.5%)	不調・故障	38	52.1%
	その他	1	1.4%
契約・取引方法 13件(17.8%)	契約と内容が異なる	7	9.6%
	販売店の倒産	2	2.7%
	その他	4	5.5%
キャンセル 16件(21.9%)	消費者からの申し出	15	20.5%
	事業者からの申し出	1	1.4%
その他 5件(6.8%)	買物相談	2	2.7%
	規約関係	1	1.4%
	その他	2	2.7%
合 計		73	100.0%

・納車直後からの不調が、何度修理しても直らない
・新車を購入したにもかかわらず、納車直後から異音がする

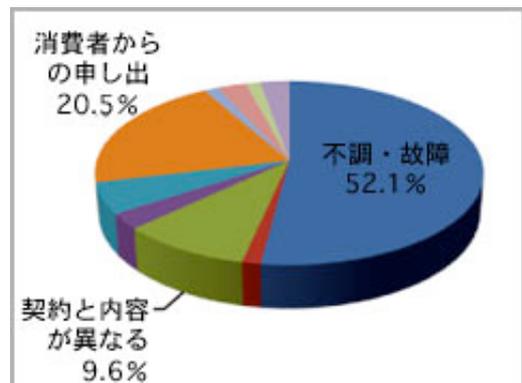
・カタログの説明内容と異なる
・長期在庫車を納車された

・契約直後のキャンセルの申し出に对应してもらえない

平成21年度の相談内容（前年度）



平成22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が不十分により、トラブルに発展しているケースが見受けられる。

【相談例】不具合が生じ修理を要請すると、保証対象の部位であるにもかかわらず、修理代を要求された。

[2]「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。

【相談例】2010年モデルと思って購入したが、2009年モデルであった。

[3]「キャンセル」

契約成立前にもかかわらず、販売店がキャンセルに応じない、又は高額なキャンセル料を請求してトラブルが発生しているケースが見受けられる。

【相談例】契約成立前にもかかわらず、キャンセルに応じてもらえない。

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22年度の相談受付状況

2) 中古車関係

平成22年度の二輪車・中古車関係の相談受付件数は396件で、このうち、苦情・相談は384件、事前問い合わせは12件であった。

相談内容別に見ると、「品質・機能」に関する相談が最も多く、約58%。次いで「契約・取引方法」に関する相談が約19%、「キャンセル」に関する相談が約12%という状況である。【表7】

【表7：二輪車・中古車関係の相談内容】

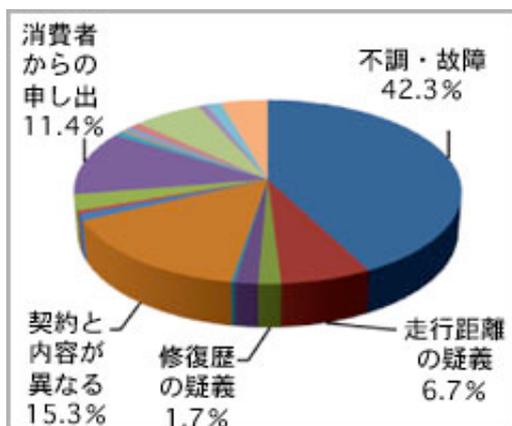
相談内容		件数	比率
品質・機能 229件 (57.8%)	不調・故障	178	44.9%
	走行距離の疑義	20	5.1%
	修復歴の疑義	21	5.3%
	違法改造	7	1.8%
	その他	3	0.8%
契約・取引 方法 74件 (18.7%)	契約と内容が異なる	58	14.6%
	名義変更	6	1.5%
	販売店の倒産	1	0.3%
	その他	9	2.3%
キャンセル 47件 (11.9%)	消費者からの申し出	41	10.4%
	事業者からの申し出	1	0.3%
	可否の確認	5	1.3%
付帯費用 6件(1.5%)	税金	1	0.3%
	諸費用	5	1.3%
その他 40件 (10.1%)	買物相談	13	3.3%
	販売店の対応が悪い	7	1.8%
	規約関係	9	2.3%
	その他	11	2.8%
合 計		396	100.0%

・納車直後から調子が悪いが、現状販売を理由に修理に応じてもらえない
・ネット通販で整備済として購入した車両が、納車直後から異音がする

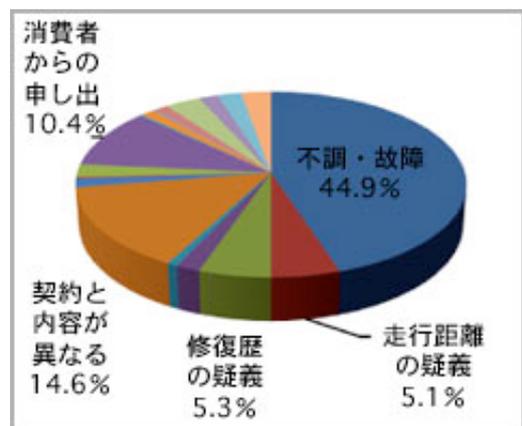
・説明されていた年式と実際の車両の年式が異なっていた
・装備品に関する説明が現車と異なっていた

・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20%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

平成21年度の相談内容（前年度）



平成22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」に関するトラブルでは、二輪車もインターネット取引のものが目立つようになり、納車直後の不具合について、無償修理を巡ってトラブルが多く見受けられる。

【相談例】「現状販売」を理由に販売店が無償修理に応じない。

[2] 「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。

【相談例】走行メーターの示すキロ数を実走行距離数として契約したが、走行不明車（メーターが交換又は改ざんされ、実走行距離がわからない）であった。

[3] 「キャンセル」

契約成立前にもかかわらず、販売店がキャンセルに応じない、又は高額なキャンセル料を請求してトラブルが発生しているケースが見受けられる。

【相談例】キャンセルを申し出ると、契約成立前にもかかわらず、高額な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22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4,130件で約71%を占め、次いで消費生活センター等が1,161件で約20%、事業者が401件で約7%という状況である。【表8】

【表8：相談者別受付件数】

内 訳	合計		新車関係		中古車関係		その他		
	22年 度	21年 度	22年 度	21年 度	22年 度	21年 度	22年 度	21年 度	
合 計	5,780	6,016	1,078	1,147	3,647	3,788	1,055	1,081	
相 談 者	一般消費者	4,130	4,407	796	897	2,677	2,832	657	678
	消費生活センター等	1,161	1,061	230	202	664	618	267	241
	事業者	401	445	39	34	260	284	102	127
	関係団体	54	64	9	7	32	43	13	14
	国・地方公共団体	7	4	2	1	2	2	3	1
	その他	27	35	2	6	12	9	13	20

一般消費者からの相談4,130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というものが約62%(前年度約63%)を占め、以下、公取協ホームページにより知ったというものが約18%、雑誌によって知ったというものが約7%、という状況である。【表9】

【表9：一般消費者の公取協相談窓口認知先】

	平成22年		平成21年	
	件数	比率	件数	比率
消費者センター等	2,558	61.90%	2,766	62.80%
ホームページ	738	17.90%	740	16.80%
中古車情報誌	279	6.80%	358	8.10%
関係団体	274	6.60%	260	5.90%
事業者	97	2.30%	87	2.00%
役所・警察	34	0.80%	38	0.90%
知人・友人	29	0.70%	54	1.20%
公取委	12	0.30%	13	0.30%
その他	109	2.60%	91	2.10%
合計	4,130	100.00%	4,407	100.00%

