

## 平成24年度の公取協における相談受付状況

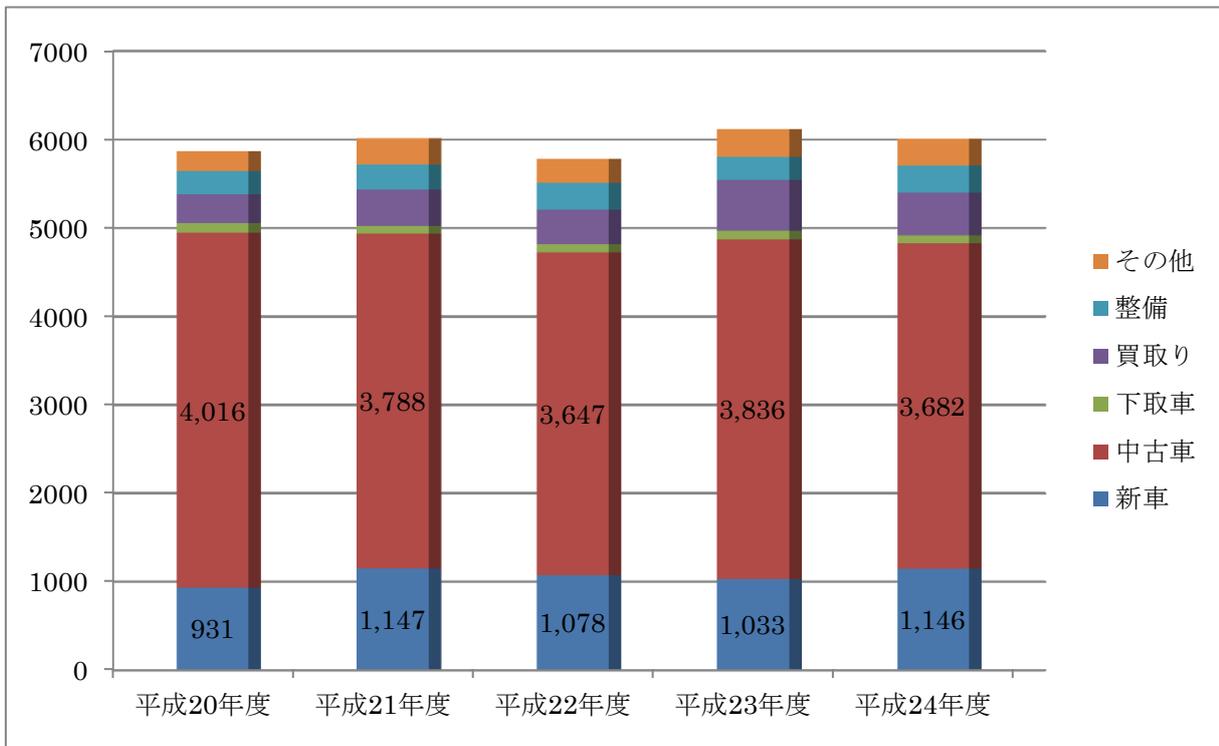
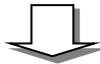
### 1. 相談受付状況（四輪車／二輪車）

平成24年度の相談受付件数は6,013件。過去4年間の相談件数についても、ほぼ6,000件前後で推移しており、例年通りの相談件数となっている。

総件数のうち、新車関係の相談受付件数は1,146件（19.1%）、中古車関係の相談受付件数は3,682件（61.2%）であった。【表1】

【表1：相談受付件数の推移】

	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
新車	931	1,147	1,078	1,033	1,146
中古車	4,016	3,788	3,647	3,836	3,682
下取車	109	88	95	96	91
買取り	329	414	391	581	479
整備	261	281	299	259	310
その他	221	298	270	312	305
合計	5,867	6,016	5,780	6,117	6,013



## 2. 四輪車／二輪車別の相談件数

相談件数6,013件のうち、四輪車関係の相談受付件数は5,185件(86.2%)、二輪車関係は568件(9.4%)、その他(規約に関する相談等)が260件(4.3%)であった。

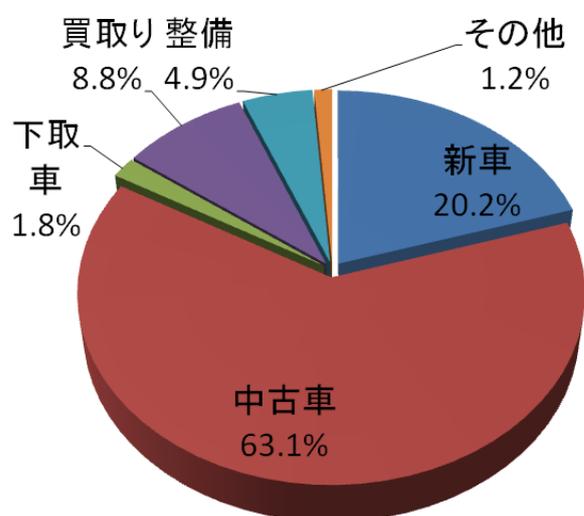
また、四輪車関係の5,185件のうち5,100件(98.4%)が苦情・相談、85件(1.6%)が問い合わせ(買い物相談等)で、二輪車関係の568件のうち550件(96.8%)が苦情・相談、18件(3.2%)が問い合わせであった。

### 1) 四輪車関係の取引内容別の相談件数

取引内容別の相談件数では新車関係が1,049件(20.2%)、中古車関係が3,272件(63.1%)、下取車、買取り、整備、その他が864件(16.7%)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	件数	比率	前年度 件数	前年度 比率
新車	1,049	20.2%	955	17.9%
中古車	3,272	63.1%	3,391	63.7%
下取車	91	1.8%	92	1.7%
買取り	456	8.8%	563	10.6%
整備	253	4.9%	222	4.2%
その他	64	1.2%	99	1.9%
合計	5,185	100.0%	5,322	100.0%

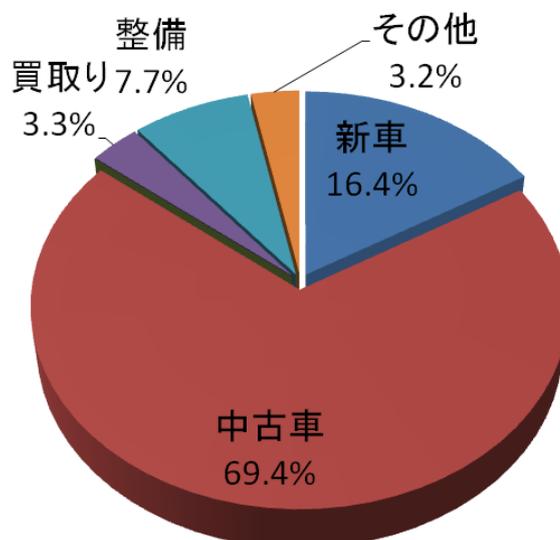


### 2) 二輪車関係の取引内容別相談件数

取引内容別の相談件数では新車関係が93件(16.4%)、中古車関係が394件(69.4%)、下取車、買取り、整備、その他が81件(14.4%)であった。【表3】

【表3：二輪車関係の取引内容別相談件数】

内訳	件数	比率	前年度 件数	前年度 比率
新車	93	16.4%	76	13.1%
中古車	394	69.4%	435	75.0%
下取車	0	0.0%	4	0.7%
買取り	19	3.3%	17	2.9%
整備	44	7.7%	31	5.3%
その他	18	3.2%	17	2.9%
合計	568	100.0%	580	100.0%



### 3. 四輪車関係の相談内容

#### 1) 新車関係

平成24年度の四輪車・新車関係の相談受付件数は1,049件で、このうち1,031件が苦情・相談、18件が問い合わせであった。

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38%。次いで「キャンセル」に関する相談が29%、「契約・取引方法」に関する相談が約23%という状況である。【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 396件 (37.8%)	不調・故障	349	33.3%
	走行距離の疑義	1	0.1%
	修復歴の疑義	2	0.2%
	違法改造	4	0.4%
	その他	40	3.8%
契約・取引 方法 239件 (22.8%)	契約と内容が異なる	154	14.7%
	名義変更	10	1.0%
	販売店の倒産	1	0.1%
	その他	74	7.1%
キャンセル 304件 (29.0%)	消費者からの申し出	267	25.5%
	事業者からの申し出	9	0.9%
	可否の確認	28	2.7%
付帯費用 26件 (2.5%)	税金	10	1.0%
	諸費用	11	1.0%
	その他	5	0.5%
その他 84件 (8.0%)	買物相談	18	1.7%
	販売店の対応が悪い	17	1.6%
	規約関係	10	1.0%
	その他	39	3.7%
合 計		1,049	100.0%

←

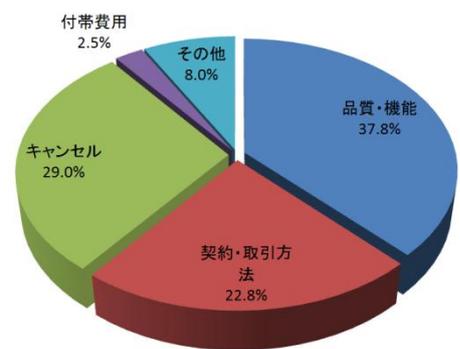
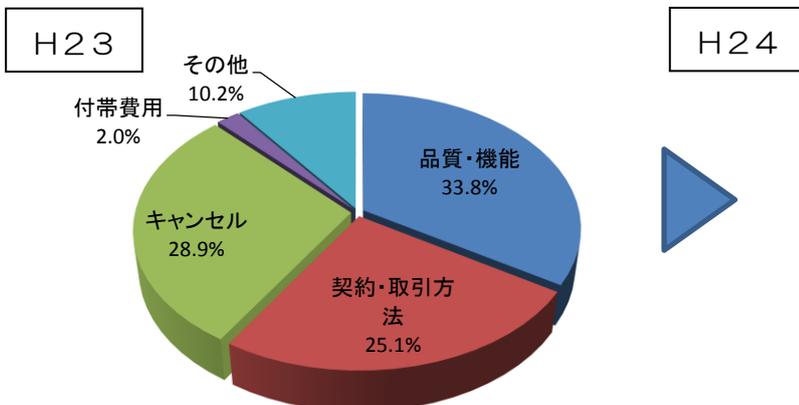
- ・納車直後から不具合が続くので、キャンセルしたい
- ・納車直後からの異音の原因が特定されない

←

- ・説明された通りの燃費が出ない
- ・カタログと色が違う
- ・希望したグレードと違う車両が納車された

←

- ・注文書に署名・捺印後、キャンセルできるか（契約成立時期）
- ・契約成立後（登録済）のキャンセル料は支払う必要があるか



## ○四輪車・新車関係の相談内容の傾向

### 【1】「品質・機能」

納車直後の不具合に対する、お客様の「契約解除」要求への対応により、トラブルに発展するケースが見受けられた。

（相談例）

- ・納車直後、車両にキズが見つかった。販売店は「きちんと直す」の一点張りで、キズを見逃したこととの経緯などの説明がまるでない。もう販売店を信用できないので、キャンセルしたい。

### 【2】「契約・取引方法」

契約・取引方法に関する相談では、今年度も「燃費」に関する相談が多く見られた。主な相談事例については、下記の通り。

（相談例）

- ・商談時の説明と、実際に走った時の燃費が違う。
- ・カタログに書いてあった燃費の通りに走らない。
- ・燃費向上したはずの新型車の実際の燃費は、以前所有していた旧型車の燃費より悪い。

### 【3】「キャンセル」

消費者のキャンセルに申し出に対し、まだ契約が成立していないにもかかわらず、キャンセルができないかのように説明をしてトラブルになるケースが見受けられた。

（相談例）

- ・注文書に署名・捺印した翌日、家族の反対があったのでキャンセルを申し出ると、販売店に「既にメーカーに車両を発注してしまっているので、キャンセルはできない」と言われた。

### 【4】「付帯費用」

諸費用について、販売店の説明不足によりトラブルに発展するケースが見受けられる。

（相談例）

- ・新車を注文しようとしたところ、注文書に「納車準備費用」と書かれていたので、この費用について説明を求めると、「車両をメーカーから販売店に運ぶ費用である」と言われた。

## 2) 中古車関係

平成24年度四輪車・中古車関係の相談受付件数は3,272件で、このうち、苦情・相談は3,224件、問い合わせは48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53%。次いで「キャンセル」に関する相談が約23%、「契約・取引方法」に関する相談が約16%という状況である。【表5】

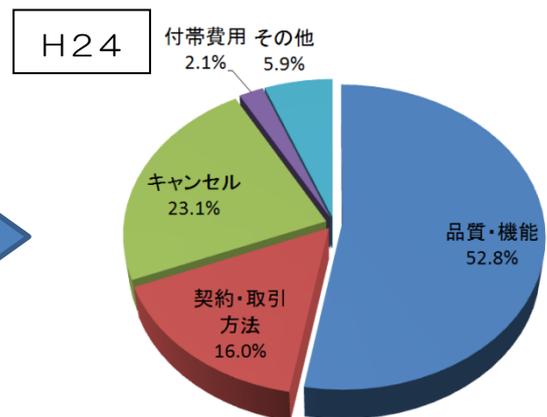
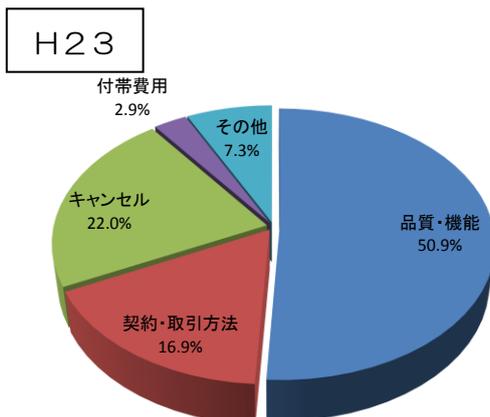
【表5：相談内容の詳細（中古車関係）】

相談内容	内訳	件数	比率
品質・機能 1,728件 (52.8%)	不調・故障	1,148	35.1%
	走行距離の疑義	184	5.6%
	修復歴の疑義	294	9.0%
	違法改造	57	1.7%
	その他	45	1.4%
契約・取引 方法 525件 (16.0%)	契約と内容が異なる	332	10.1%
	名義変更	40	1.2%
	販売店の倒産	9	0.3%
	おとり	7	0.2%
	その他	137	4.2%
キャンセル 755件 (23.1%)	消費者からの申し出	657	20.1%
	事業者からの申し出	26	0.8%
	可否の確認	72	2.2%
付帯費用 70件 (2.1%)	税金	31	0.9%
	諸費用	36	1.1%
	その他	3	0.1%
その他 194件 (5.9%)	会員店の照会	6	0.2%
	買物相談	46	1.4%
	販売店の対応が悪い	23	0.7%
	規約関係	37	1.1%
	その他	82	2.5%
合 計		3,272	100.0%

- ・納車直後、不具合で走行できなくなった
- ・不具合、故障が多すぎるのでキャンセルしたい

- ・装備品が契約時の説明と違う
- ・いつまでたっても納車されない
- ・保証内容が説明と違う

- ・契約成立前にもかかわらず、キャンセルを受けてくれない
- ・キャンセルを申し出ると、高額なキャンセル料を請求された



## ○四輪車・中古車関係の相談内容の傾向

### 【1】「品質・機能」

雑誌やインターネット等で遠方から車両を購入したが、納車直後に不具合が発生し、販売店と修理方法や費用負担についてトラブルになるケースが見受けられた。

（相談例）

- ・遠方から中古車を購入。車両が届いたが、エンジンがすぐにストールする。販売店に申し出ると、「修理はこちらです。陸送費はそちら（消費者）が負担してほしい」などと言われた。

### 【2】「契約・取引方法」

車両の付属品についての相談が多く見受けられた。主な事例については以下の通り。

（相談例）

- ・「ナビ付き」と書いてあった車両を購入したが、ナビは壊れていた。
- ・「フルセグ地デジチューナー」と書いてあった車両を購入。実際には付いていなかった。
- ・アルミホイールについて、契約した時と納車された時で違うものが付いていた。

### 【3】「キャンセル」

消費者のキャンセルの申し出に対し、合理的でないキャンセル料を請求し、トラブルになるケースが多く見受けられた。

（相談例）

- ・注文書に署名・捺印した当日にキャンセルを申し出ると、キャンセル料として車両代金の20%を請求された。
- ・注文書に署名・捺印した数時間後にキャンセルを申し出たが、キャンセル料（インターネットへの広告掲載取りやめ・再掲載手数料等）として5万円請求された。

### 【4】「付帯費用」

諸費用について、販売店の説明不足、また取るべきではない費用を消費者に請求することによりトラブルに発展するケースが見受けられた。

（相談例）

- ・すでに契約してしまった車両だが、諸費用が高額すぎると感じる。販売店に内訳について説明を求めたが、納得のいくものではなかった。
- ・「納車費用」を取られているにもかかわらず、「納車準備費用」も請求されている。この違いについて、販売店に説明を求めたが、販売員によって言うことが違う。

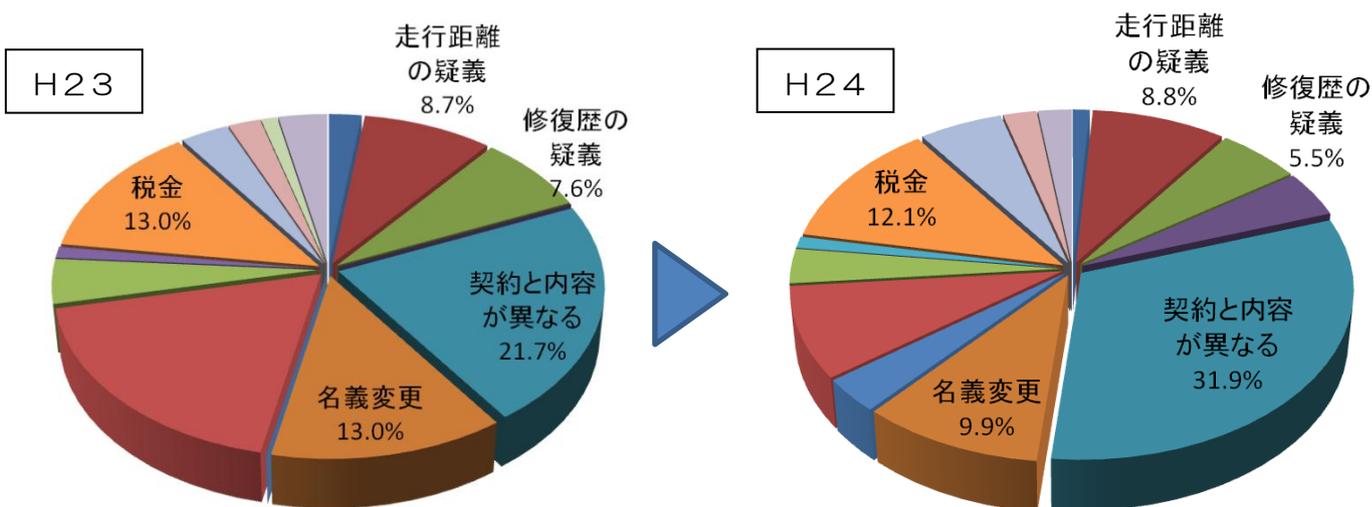
### 3) 下取車関係

平成24年度の四輪車・下取車関係の相談受付件数は91件で、この全件が苦情・相談であった。相談内容別に見ると、「契約・取引方法」に関する相談が最も多く、約54%。次いで「品質・機能」に関する相談が約20%、「付帯費用」に関する相談が約18%という状況である。【表6】

【表6：相談内容の詳細（下取車関係）】

相談内容	内訳	件数	比率
品質・機能 18件 (19.8%)	不調・故障	1	1.1%
	走行距離の疑義	8	8.8%
	修復歴の疑義	5	5.5%
	その他	4	4.4%
契約・取引 方法 49件 (53.8%)	契約と内容が異なる	29	31.9%
	名義変更	9	9.9%
	販売店の倒産	3	3.3%
	その他	8	8.8%
キャンセル 4件(4.4%)	消費者からの申し出	3	3.3%
	可否の確認	1	1.1%
付帯費用 16件(17.6%)	税金	11	12.1%
	諸費用	5	5.5%
その他 4件(4.4%)	買物相談	2	2.2%
	その他	2	2.2%
合 計		91	100.0%

・契約後、メーター改ざんや修復歴が発覚したとして、査定を減額すると言われた



#### 4) 買取り関係

平成24年度四輪車・買取り関係の相談件数は456件で、このうち449件が苦情・相談、7件が問い合わせであった。

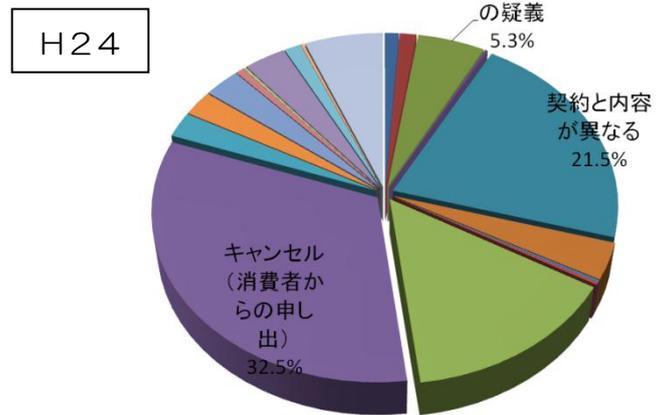
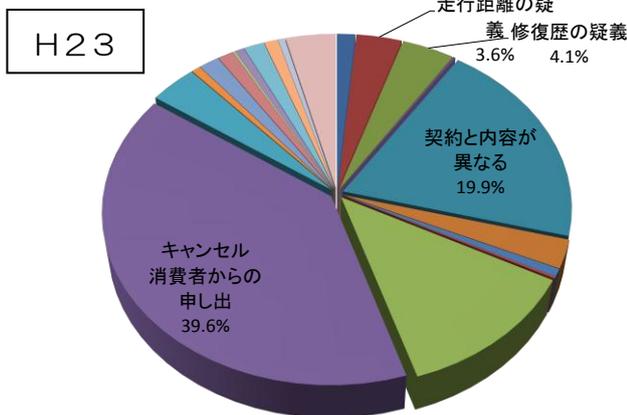
相談内容別に見ると、「契約・取引方法」に関する相談が最も多く、約40%。次いで「キャンセル」に関する相談が約37%、「品質・機能」に関する相談が約8%という状況である。【表7】

【表7：相談内容の詳細（買取り関係）】

相談内容	内訳	全件	全件
品質・機能 36件 (7.9%)	不調・故障	5	1.1%
	走行距離の疑義	6	1.3%
	修復歴の疑義	24	5.3%
	その他	1	0.2%
契約・取引 方法 183件 (40.1%)	契約と内容が異なる	98	21.5%
	名義変更	16	3.5%
	販売店の倒産	1	0.2%
	おとり	1	0.2%
キャンセル 170件 (37.3%)	消費者からの申し出	148	32.5%
	事業者からの申し出	11	2.4%
	可否の確認	11	2.4%
付帯費用 17件 (3.7%)	税金	13	2.9%
	諸費用	3	0.7%
	その他	1	0.2%
その他 50件 (11.0%)	買物相談	15	3.3%
	販売店の対応が悪い	6	1.3%
	規約関係	1	0.2%
	その他	28	6.1%
合 計		456	100.0%

・契約後、メーター改ざんや修復歴が発覚したとして、査定を減額すると言われた

・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、高額なキャンセル料を請求された



## 5) 整備関係

平成24年度四輪車・整備関係の相談件数は253件で、このうち249件が苦情・相談、4件が問い合わせであった。

相談内容別に見ると、「契約・取引方法」に関する相談が最も多く（その他を除く）、約31%。次いで「品質・機能」に関する相談が約28%という状況である。【表8】

【表8：相談内容の詳細（整備関係）】

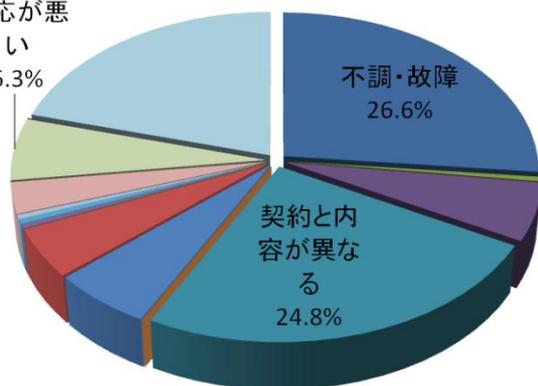
相談内容	内訳	件数	比率
品質・機能 68件 (26.9%)	不調・故障	51	20.2%
	走行距離の疑義	1	0.4%
	その他	16	6.3%
契約・取引 方法 77件(30.4%)	契約と内容が異なる	47	18.6%
	販売店の倒産	1	0.4%
	その他	29	11.5%
キャンセル 10件 (4.0%)	消費者からの申し出	7	2.8%
	事業者からの申し出	1	0.4%
	可否の確認	2	0.8%
付帯費用 4件(1.6%)	税金	3	1.2%
	諸費用	1	0.4%
その他 94件 (37.2%)	買物相談	6	2.4%
	販売店の対応が悪い	28	11.1%
	規約関係	2	0.8%
	その他	58	22.9%
合 計		253	100.0%

- ・整備完了後、すぐに不具合が発生した
- ・修理依頼した箇所が直っていなかった

- ・修理依頼したが、納期が大幅に遅れている
- ・修理完了後、見積金額を大幅に超える金額を請求された

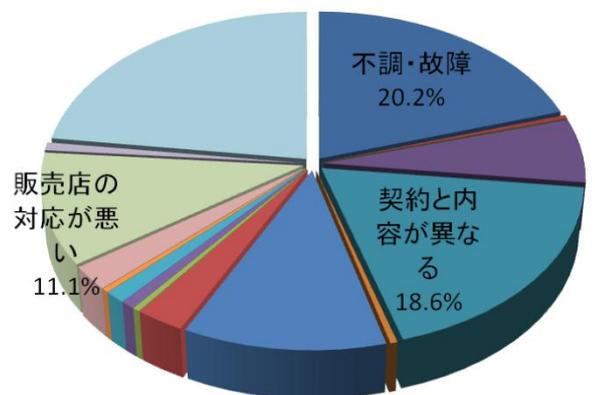
H23

販売店の  
対応が悪い  
6.3%



H24

販売店の  
対応が悪い  
11.1%



#### 4. 二輪車関係の相談内容

##### 1) 新車関係

平成24年度の二輪車・新車関係の相談受付件数は93件で、このうち91件が苦情・相談、2件が問い合わせであった。

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55%。次いで「キャンセル」に関する相談が約23%、「契約・取引方法」に関する相談が約13%という状況である。【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	不調・故障	49	52.7%
	その他	2	2.2%
契約・取引方法	契約と内容が異なる	6	6.5%
	その他	6	6.5%
キャンセル	消費者からの申し出	19	20.4%
	事業者からの申し出	1	1.1%
	可否の確認	1	1.1%
付帯費用	諸費用	1	1.1%
その他	買物相談	2	2.2%
	販売店の対応が悪い	1	1.1%
	規約関係	2	2.2%
	その他	3	3.2%
合 計		93	100.0%

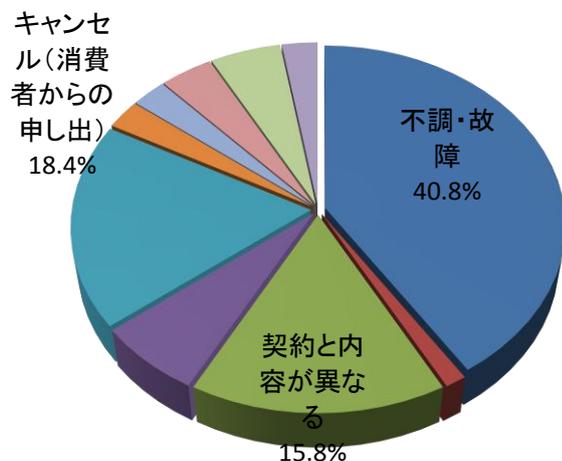
←

- ・納車直後に不具合が発生。不安なので、もう乗りたくない
- ・納車後に不具合があり、原因が特定されない

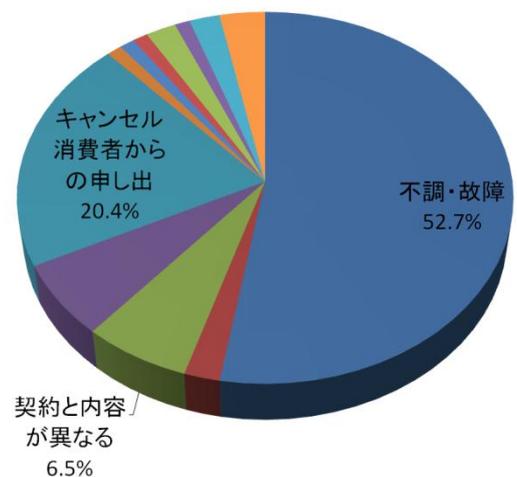
←

- ・キャンセル料が高額である
- ・未成年の子供が勝手に契約した車両のキャンセル可否について

H23



H24



## ○二輪車・新車関係の相談内容の傾向

### 【1】「品質・機能」

納車直後の不具合について、販売店の「修理をする」との主張に対し、消費者は「契約解除」を主張するケースが多く見られた。

（相談例）

- ・新車を購入したが、直後にミッションが正常に動作をしなくなり、転倒しかけた。販売店はすぐに修理するというが、怖いのでこんな車両はキャンセルしたい。

### 【2】「キャンセル」

未成年の契約について、親権者がキャンセルを申し出るケースが多く、また契約解除に際して高額なキャンセル料を請求するケースも見受けられた。

（相談例）

- ・未成年の息子が知らないうちにバイク購入の契約をしてしまったので、解約を申し出た。キャンセルは受け入れてもらえたが、「慰謝料」として10万円を請求された。

## 2) 中古車関係

平成24年度の二輪車・中古車関係の相談受付件数は394件で、このうち、苦情・相談は385件、問い合わせは9件であった。

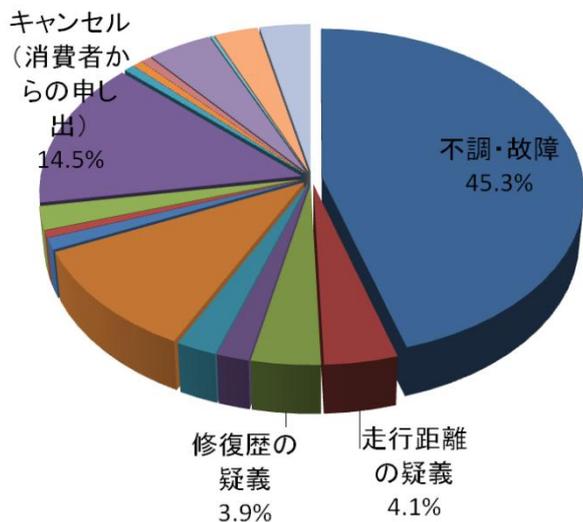
相談内容別に見ると、「品質・機能」に関する相談が最も多く、約60%。次いで「契約・取引方法」に関する相談が約18%、「キャンセル」に関する相談が約12%という状況である。【表10】

【表10：相談内容の詳細（中古車関係）】

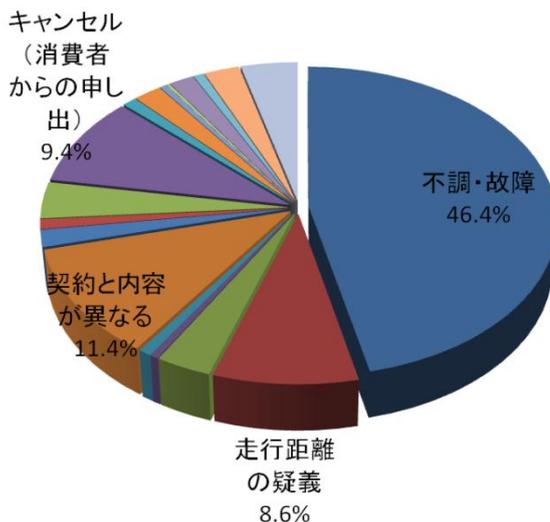
相談内容	内訳	件数	比率
品質・機能 235件 (59.6%)	不調・故障	183	46.4%
	走行距離の疑義	34	8.6%
	修復歴の疑義	13	3.3%
	違法改造	2	0.5%
	その他	3	0.8%
契約・取引 方法 71件 (18.0%)	契約と内容が異なる	45	11.4%
	名義変更	7	1.8%
	販売店の倒産	4	1.0%
	その他	15	3.8%
キャンセル 49件 (12.4%)	消費者からの申し出	37	9.4%
	事業者からの申し出	4	1.0%
	可否の確認	8	2.0%
付帯費用 3件(0.8%)	税金	2	0.5%
	その他	1	0.3%
その他 36件 (9.1%)	買物相談	7	1.8%
	販売店の対応が悪い	3	0.8%
	規約関係	10	2.5%
	その他	16	4.1%
合 計		394	100.0%

- ・納車直後に不具合が発生。販売店は現状販売を理由に無償修理に応じない
- ・ネット通販で車両を購入。納車直後から不具合が多く、返品したい
- ・購入したバイクの排気量が違った
- ・契約後、いつまでたっても納車されない
- ・キャンセル料が高額である
- ・未成年の子供が勝手に契約した車両のキャンセル可否について

H23



H24



## ○二輪車・中古車関係の相談内容の傾向

### 【1】「品質・機能」

「個人間売買」、「インターネットを通じた売買」、「現状販売」等でトラブルが多く見受けられた。その多くは「納車直後からバイクの状態が悪い」といったものであった。

（相談例）

- ・インターネットオークションで業者から車両を購入。納車直後から不具合が生じ、ある程度までは販売店が無償修理をしてくれたが、車両が直り切っていないにもかかわらず、「ここからは有償修理となる」と言われた。

### 【2】「契約・取引方法」

納車された車両について、エンジン等に契約時との相違があることでトラブルに発展するケースが見受けられた。

（相談例）

- ・50ccの原付バイクを購入したつもりだったが、エンジンが載せ替えられており、実際には90ccのものだった。
- ・インターネットオークションで個人間売買をした車両について、車検証がなく、相手とも連絡が取れなくなった。

### 【3】「キャンセル」

新車と同様、未成年の契約について、親権者がキャンセルを申し出るケースが多く、また契約解除に際して高額なキャンセル料を請求するケースも見受けられた。

（相談例）

- ・未成年の息子がバイクの契約をしたが、支払い能力がないので契約の解除を申し出たが、販売店はキャンセルを受け入れてくれない。
- ・中古バイクをインターネットで注文したが、翌日メールでキャンセルを申し出た。すると、キャンセル料として車両代金の30%を請求すると言われた。

### 3) 下取車関係

平成24年度の二輪車・下取車関係の相談受付件数は0件であった。

### 4) 買取り関係

平成24年度の二輪車・買取り関係の相談受付件数は19件で、このうち、苦情・相談が17件、問い合わせは2件であった。【表11】

【表11：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	不調・故障	1	5.3%
	走行距離の疑義	1	5.3%
契約・取引 方法	契約と内容が異なる	2	10.5%
	名義変更	2	10.5%
	その他	3	15.8%
キャンセル	消費者からの申し出	4	21.1%
その他	買物相談	1	5.3%
	規約関係	1	5.3%
	その他	4	21.1%
合 計		19	100.0%

### 5) 整備関係

平成24年度の二輪車・整備関係の相談受付件数は44件で、このうち、苦情・相談が43件、問い合わせは1件であった。【表12】

【表12：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	12	27.3%
	違法改造	1	2.3%
	その他	1	2.3%
契約・取引 方法	契約と内容が異なる	7	15.9%
	販売店の倒産	1	2.3%
	その他	3	6.8%
キャンセル	消費者からの申し出	1	2.3%
付帯費用	その他	2	4.5%
その他	買物相談	3	6.8%
	販売店の対応が悪い	5	11.4%
	その他	8	18.2%
合 計		44	100.0%

## 5. 相談者別受付件数

相談者の内訳をみると、全体の6,013件のうち、一般消費者からの相談が4,133件で約69%（前年度約69%）を占め、次いで消費生活センター等が1,372件で約23%（前年度約23%）、事業者が418件で約7%（前年度約7%）という状況である。【表13】

【表13：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	4,133	68.7%	826	72.1%	2,617	71.1%	696	58.7%
	消費生活センター等	1,372	22.8%	278	24.3%	764	20.8%	324	27.3%
	事業者	418	7.0%	32	2.8%	260	7.1%	126	10.6%
	関係団体	47	0.8%	7	0.6%	25	0.7%	15	1.3%
	国・地方団体	10	0.2%	1	0.1%	6	0.2%	3	0.3%
	その他	33	0.5%	2	0.2%	10	0.3%	21	1.8%
合 計		6,013	100.0%	1,146	100.0%	3,682	100.0%	1,185	100.0%

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67%（前年度約62%）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14%（前年度約17%）、事業者に教えてもらったというものが約7%（前年度約2%）、という状況である。【表14】

【表14：一般消費者の公取協相談窓口認知先】

	件数	比率
消費生活センター等	4,003	66.6%
ホームページ	807	13.4%
中古車情報誌	142	2.4%
関係団体	328	5.5%
事業者	426	7.1%
役所・警察	71	1.2%
知人・友人	21	0.3%
公取委	9	0.1%
その他	206	3.4%
合計	6,013	100.0%

