

平成26年度の公取協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) 買取り関係	8
4) 下取車関係	10
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) 買取り関係、4) 下取車関係、5) 整備関係	16
5. 相談者別受付件数	17

平成26年度の公取協における相談受付状況

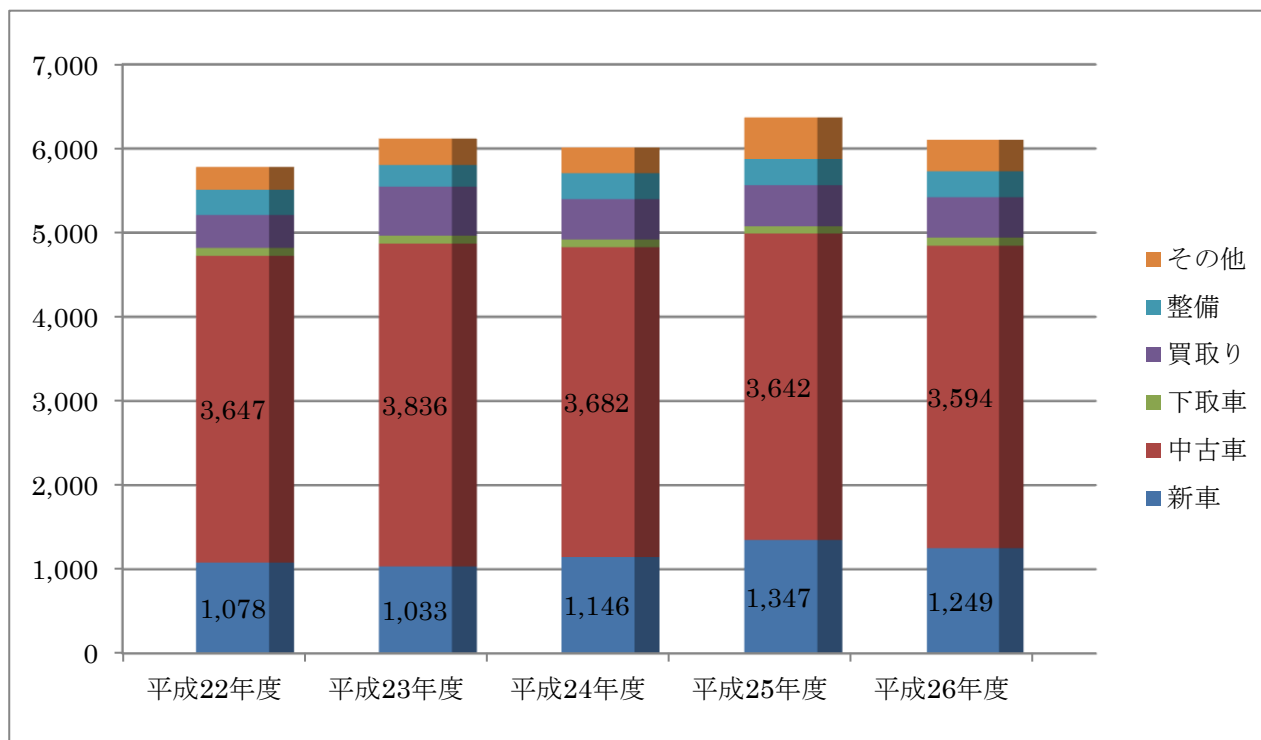
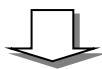
1. 相談受付状況（全体）

平成26年度の相談受付件数は6,103件。平成25年度は6,371件と相談の増加が見られたが、平成26年度については、ほぼ例年通りの件数となった。

総件数の内、新車関係の相談受付件数は1,249件（20.5%）、中古車関係の相談受付件数は3,594件（58.9%）であった。

【表1：相談受付件数の推移】

	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
新車	1,078	1,033	1,146	1,347	1,249
中古車	3,647	3,836	3,682	3,642	3,594
下取車	95	96	91	86	99
買取り	391	581	479	488	479
整備	299	259	310	313	309
その他	270	312	305	495	373
合 計	5,780	6,117	6,013	6,371	6,103



2. 四輪車／二輪車別の相談件数

相談件数6,103件のうち、四輪車関係の相談受付件数は5,425件(88.9%)、二輪車関係は560件(9.2%)、その他(規約に関する相談等)が118件(1.9%)であった。

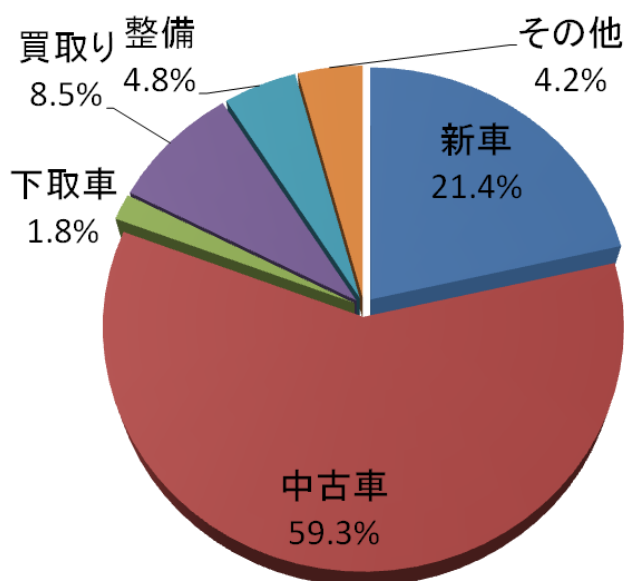
また、四輪車関係の5,425件のうち、5,178件(95.4%)が苦情・相談、247件(4.6%)が問い合わせ(買い物相談等)で、二輪車関係の560件のうち、530件(94.6%)が苦情・相談、30件(5.4%)が問い合わせであった。

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1,162件(21.4%)、中古車関係が3,219件(59.3%)、買取りが462件(8.5%)、下取車、整備、その他が582件(10.8%)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	1,162	21.4%	1,243	22.9%
中古車	3,219	59.3%	3,260	60.0%
下取車	95	1.8%	82	1.5%
買取り	462	8.5%	465	8.6%
整備	259	4.8%	266	4.9%
その他	228	4.2%	115	2.1%
合計	5,425	100.0%	5,431	100.0%

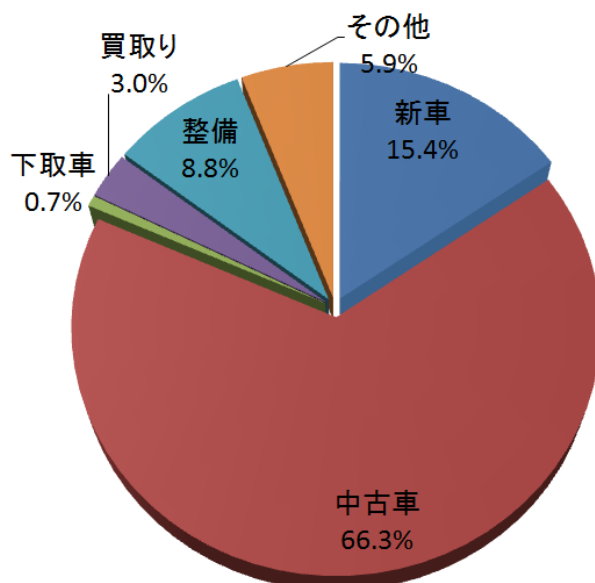


2) 二輪車関係の取引内容別の相談件数

取引内容別の相談件数では、新車関係が86件(15.4%)、中古車関係が371件(66.3%)、下取車、買取り、整備、その他が103件(18.3%)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	86	15.4%	100	17.9%
中古車	371	66.3%	359	64.3%
下取車	4	0.7%	4	0.7%
買取り	17	3.0%	18	3.2%
整備	49	8.8%	38	6.8%
その他	33	5.9%	39	7.0%
合計	560	100.0%	558	100.0%



3. 四輪車関係の相談内容

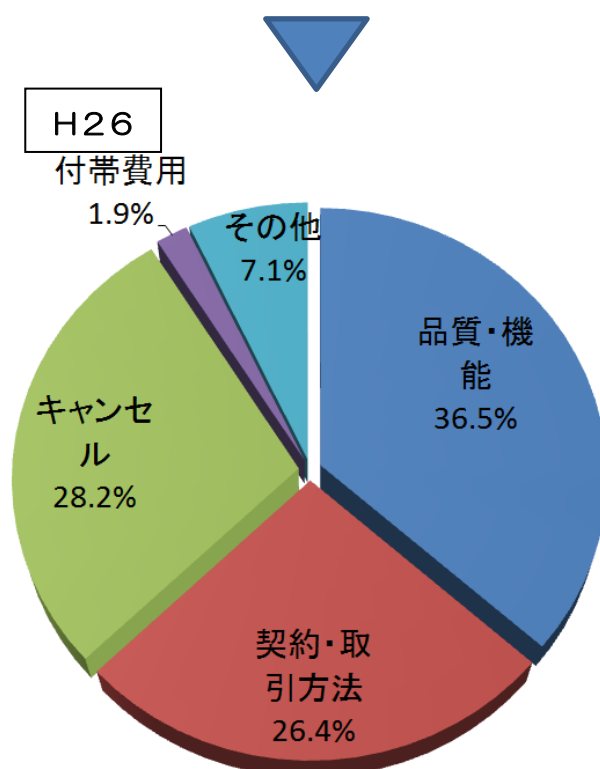
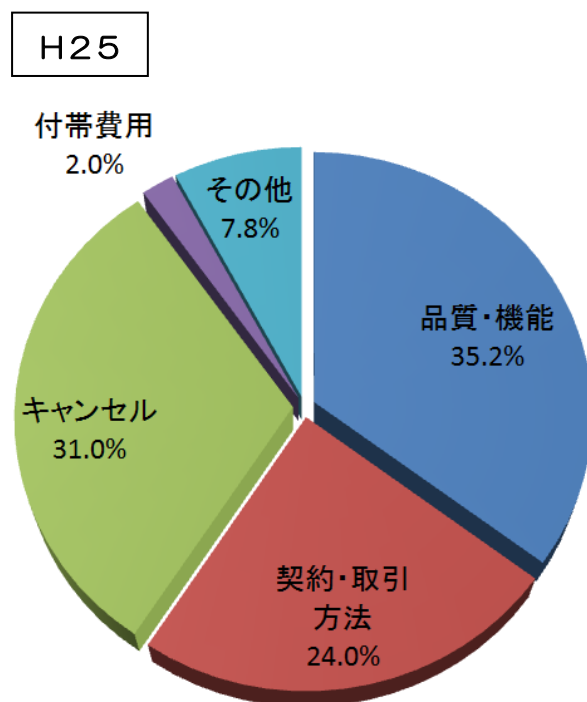
1) 新車関係

平成26年度の四輪車・新車関係の相談受付件数は1,162件で、このうち1,133件が苦情・相談、29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36%。次いで「キャンセル」に関する相談が28%、「契約・取引方法」に関する相談が約26%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 423件 (36.5%)	不調・故障	393	33.8%
	走行距離の疑義	2	0.2%
	その他	28	2.4%
契約・取引 方法 307件 (26.4%)	契約と内容が異なる	193	16.6%
	名義変更	4	0.3%
	販売店の倒産	4	0.3%
	その他	106	9.1%
キャンセル 328件 (28.2%)	消費者からの申し出	272	23.4%
	事業者からの申し出	9	0.8%
	可否の確認	47	4.0%
付帯費用 22件(1.9%)	税金	10	0.9%
	諸費用	12	1.0%
その他 82件 (7.1%)	買物相談	1	0.1%
	販売店の対応が悪い	23	2.0%
	規約関係	26	2.2%
	その他	32	2.8%
合計		1,162	100.0%



【四輪車・新車関係の傾向】

前年度の件数と比較すると、全体的に新車関係の相談受付件数は減少傾向であった。前年度、消費税増税前の需要増による件数の増加があったが、平成26年度に入ってから新車の相談は落ち着いた様子。とはいえ、過去10年で比較すると、高止まりしている印象。

これに伴い、「契約・取引方法（契約と内容が異なる）」に関する相談が微増。一方で、「キャンセル（消費者からの申し出）」に関する相談は減少、「品質・機能（不調・故障）」に関する相談は微減となっていた。

【主な相談事例】

①「品質・機能」に関する相談

- ・新車納車後にキズを発見。車両交換を要求しているが、修理対応すると言われ、納得できない。
- ・購入直後から不具合が起き、修理してもらっているが、その後も不具合が続くので不安。
- ・購入直後から続く異音について、販売店の修理対応に納得できない（契約解除したい）。

②「契約・取引方法」に関する相談

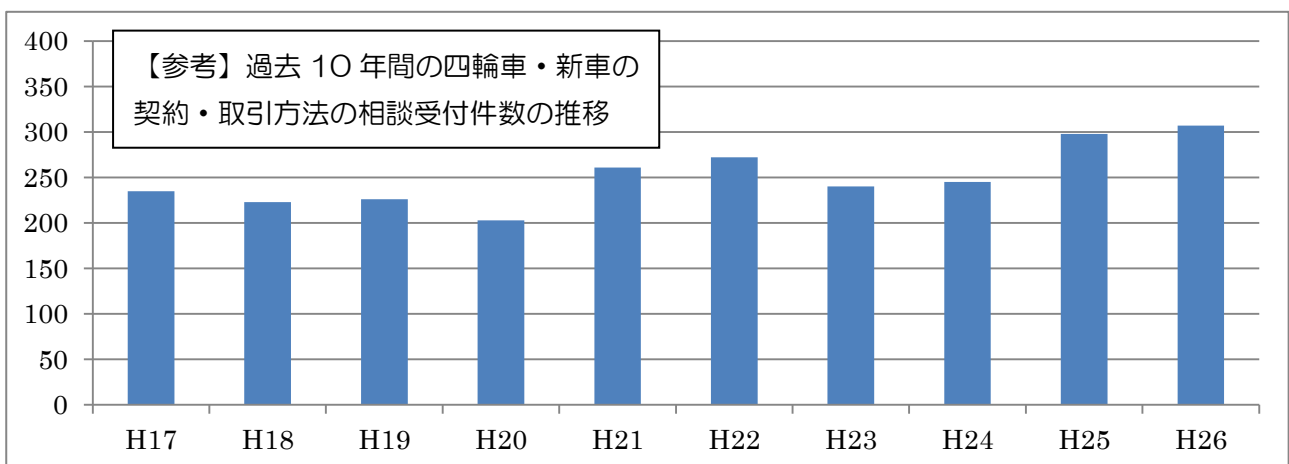
- ・納車されてすぐに新型車両が発表された。契約時、説明がなかった。できれば新型にしたい。
- ・納車された新車に付いていると思っていたオプションが付いていなかった。
- ・納車された新車が、展示車だったことがわかった。他の新車に交換してほしい。

③「キャンセル」に関する相談

- ・注文書の裏面約款では契約成立前であるのに、キャンセル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料を請求すると言われたが、どれくらい払うものなのか。
- ・口頭で注文後、キャンセルを申し出た。書面は何も交わしていないが、キャンセルは可能か。

④その他、特徴的な相談事例

- ・高齢の家族が契約してしまった車両をキャンセルしたいが、可能か。
- ・店頭納車にもかかわらず、「納車費用」が計上されていた。
- ・電気自動車を購入したが、思ったよりも燃費が悪い。返品できないか。



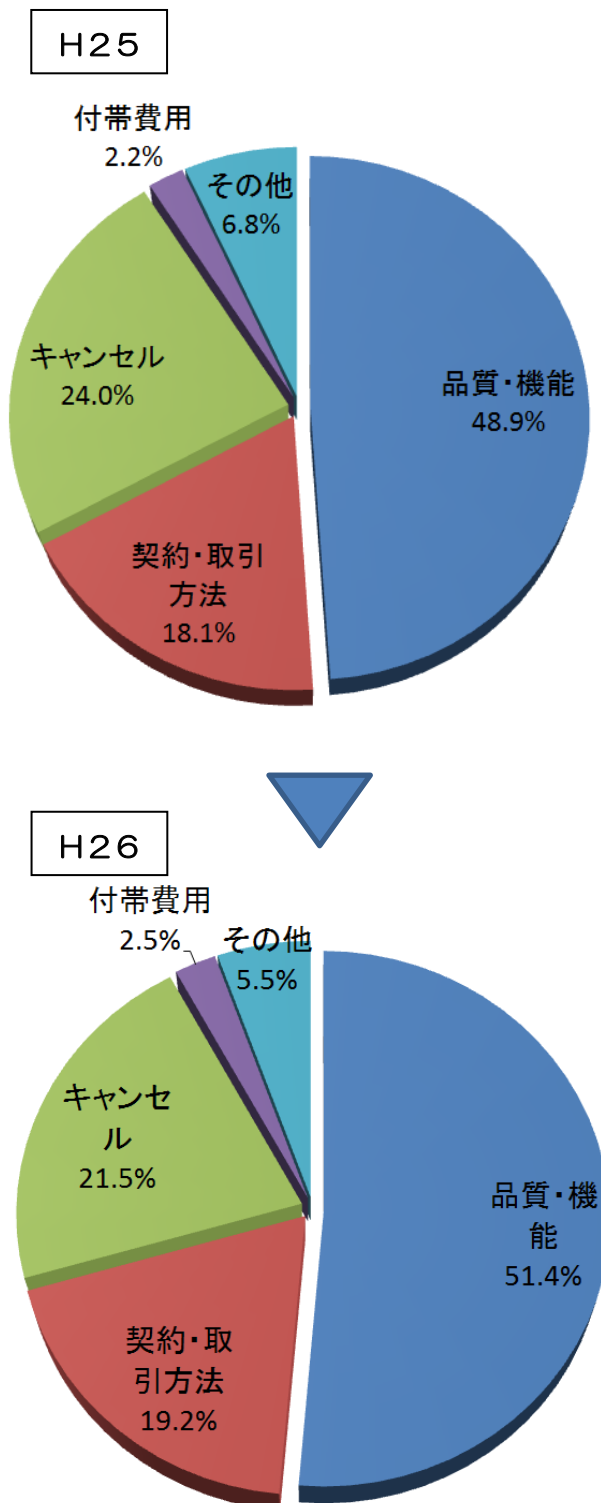
2) 中古車関係

平成26年度の四輪車・中古車関係の相談受付件数は3,219件で、このうち3,157件が苦情・相談、62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51%。次いで、「キャンセル」に関する相談が約21%、「契約・取引方法」に関する相談が約19%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 1,654件 (51.4%)	不調・故障	1,127	35.0%
	走行距離の疑義	185	5.7%
	修復歴の疑義	269	8.4%
	違法改造	41	1.3%
	その他	32	1.0%
契約・取引 方法 617件 (19.2%)	契約と内容が異なる	404	12.6%
	名義変更	37	1.1%
	販売店の倒産	5	0.2%
	おとり	3	0.1%
	その他	168	5.2%
キャンセル 692件 (21.5%)	消費者からの申し出	620	19.3%
	事業者からの申し出	15	0.5%
	可否の確認	57	1.8%
付帯費用 79件 (2.5%)	税金	33	1.0%
	諸費用	44	1.4%
	その他	2	0.1%
その他 177件 (5.5%)	会員店の照会	4	0.1%
	買物相談	29	0.9%
	販売店の対応が悪い	21	0.7%
	規約関係	58	1.8%
	その他	65	2.0%
合計		3,219	100.0%



【四輪車・中古車関係の傾向】

前年度の件数との比較では件数に大きな差はなかった（前年度：3,260件）。件数に占める割合としては、「品質・機能」に関する相談が多くを占めていることに変わりはないが、「品質・機能（不調・故障）」と「契約・取引方法（契約と内容が異なる）」に関する相談は微増。「キャンセル（消費者からの申し出）」に関する相談が微減となっていた。

【主な相談事例】

①「品質・機能」に関する相談

- ・購入直後から不具合が発生しているが、販売店は「現状販売」を理由に無償修理に応じない。
- ・納車後、メーター改ざん歴車であることが判明した。
- ・修復歴なしとして購入した車が、修復歴があることが判明した。
- ・フロントに修復歴ありとして購入した車だが、リアにも修復歴があることが判明した。

②「契約・取引方法」に関する相談

- ・代金を支払い済みなのに、いつまでたっても納車されない。
- ・契約した内容と違うグレードの中古車を納車された。
- ・付いていると説明を受けた機能が、実際には壊れていて使用できなかった。

③「キャンセル」に関する相談

- ・キャンセル料として10万円申し受けると言われたが、払わなければいけないか。
- ・注文書に「キャンセルの際は車両代金の20%申し受ける」と書かれているが、払わなければならぬか
- ・注文書の裏面約款では契約成立前であるのに、キャンセルに応じてもらえない。

④その他、特徴的な相談事例

- ・購入した中古車に付いていたタイヤが、車検に通らないサイズであることがわかった。
- ・遠方より現車確認せず中古車購入。届いた車の品質があまりにも悪く、契約解除したい。
- ・「新車と同様」として購入した車が、「登録済未使用車」であることがわかった。

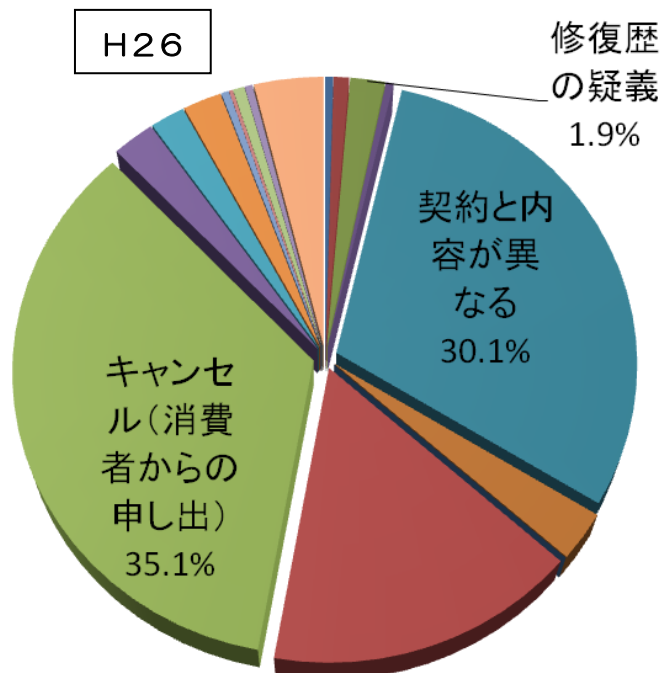
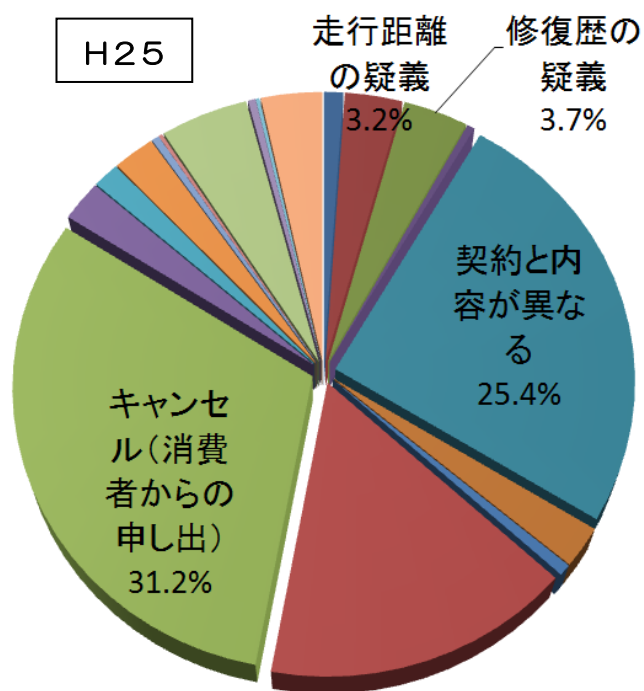
3) 買取り関係

平成26年度の四輪車・買取り関係の相談件数は462件で、このうち457件が苦情・相談、5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49%。次いで、「キャンセル」に関する相談が約39%という状況である。【表6】

【表6：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 17件 (3.7%)	不調・故障	2	0.4%
	走行距離の疑義	4	0.9%
	修復歴の疑義	9	1.9%
	その他	2	0.4%
契約・取引 方法 227件(49.1%)	契約と内容が異なる	139	30.1%
	名義変更	13	2.8%
	その他	75	16.2%
キャンセル 182件 (39.4%)	消費者からの申し出	162	35.1%
	事業者からの申し出	11	2.4%
	可否の確認	9	1.9%
付帯費用 13件 (2.8%)	税金	10	2.2%
	諸費用	2	0.4%
	その他	1	0.2%
その他 23件 (4.9%)	買物相談	3	0.6%
	販売店の対応が悪い	2	0.4%
	その他	18	3.9%
合計		462	100.0%



【四輪車・買取り関係の傾向】

買取りの件数は平成23年度をピークとして（563件）以降、若干減少しているものの、いまだに400件を超えており、平成26年度もほぼ前年度と同様の件数であった（465件⇒462件）。

相談内容の傾向も前年度と同様、最も多いのが「キャンセル」で、高額なキャンセル料の請求やキャンセルの可否といった相談が多くを占めている。

また、次いで相談の多い「契約・取引方法」については、そのほとんどが「契約成立後、買取店が瑕疵を発見したとして減額を要求された」といったものである。

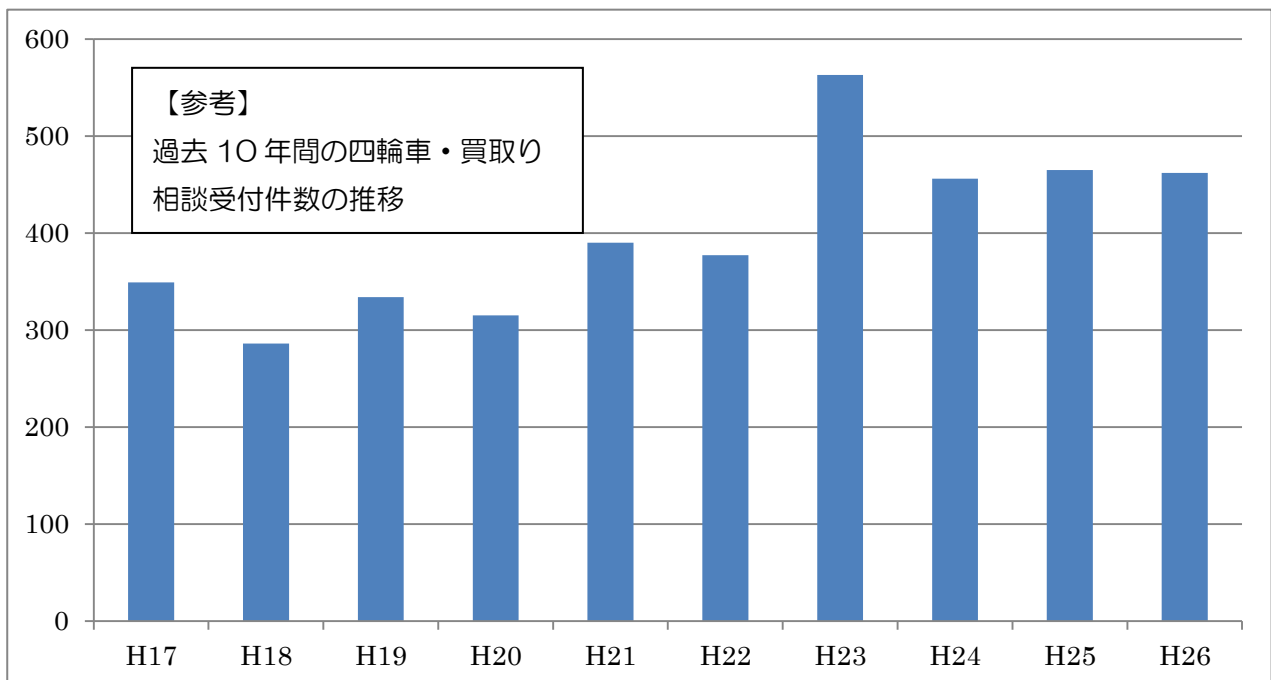
【主な相談事例】

①「契約・取引方法」に関する相談

- ・契約成立後、買取店から連絡があり「修復歴が発見されたので契約時の金額から10万円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。
- ・契約を結び、車は引き取られていったが、いつまでたっても入金されない。
- ・契約を結び、車が引き取られ、入金もされたが、名義変更がされていない。

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が、払わなければならないか。
- ・キャンセルを申し出たところ、「契約は成立しているのでキャンセルには応じられない」と言われた。本当にキャンセルはできないのか。



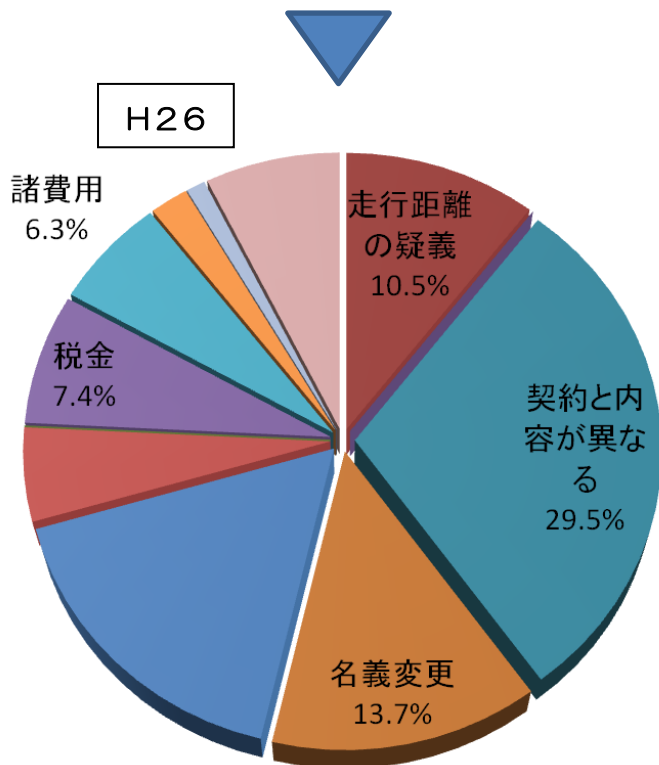
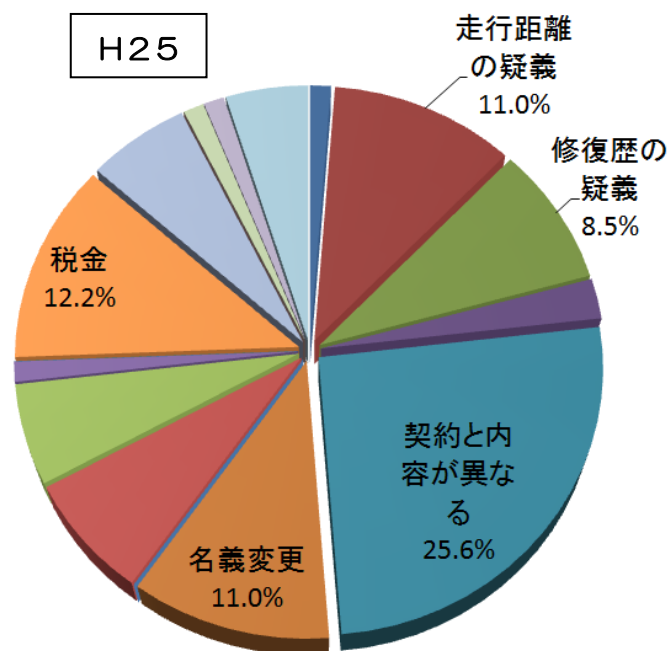
4) 下取車関係

平成26年度の四輪車・下取車関係の相談受付件数は95件で、このうち93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、「契約・取引方法」に関する相談が最も多く、約60%。次いで、「付帯費用」に関する相談が約14%という状況である。【表7】

【表7：相談内容の詳細（下取車）】

相談内容	内訳	件数	比率
品質・機能	走行距離の疑義	10	10.5%
契約・取引方法	契約と内容が異なる	28	29.5%
	名義変更	13	13.7%
	その他	16	16.8%
キャンセル	消費者からの申し出	5	5.3%
付帯費用	税金	7	7.4%
	諸費用	6	6.3%
その他	販売店の対応が悪い	2	2.1%
	規約関係	1	1.1%
	その他	7	7.4%
合計		95	100.0%



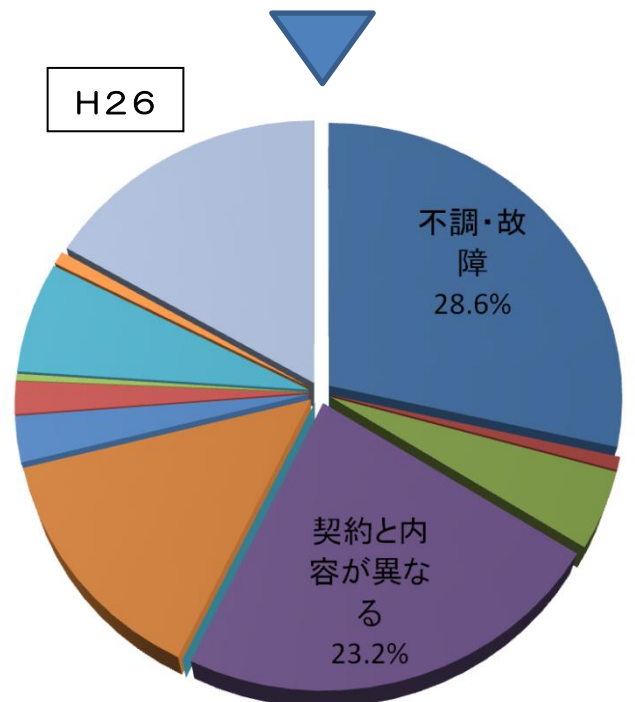
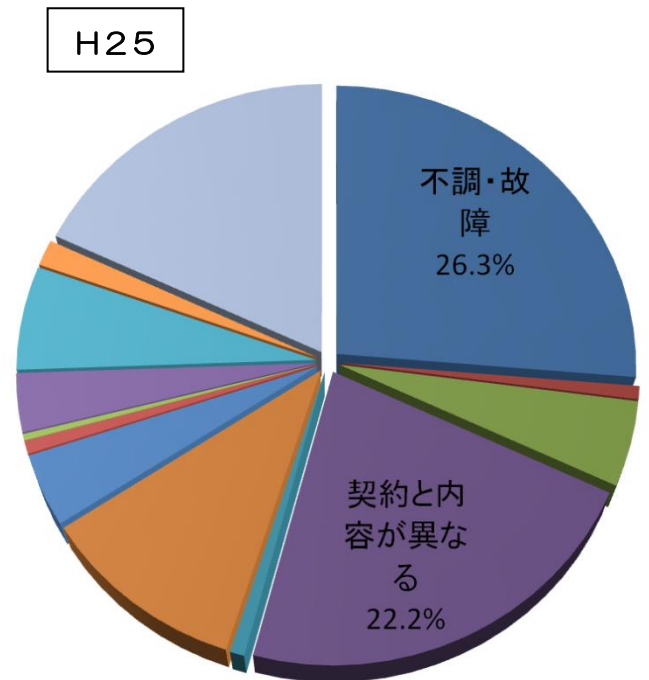
5) 整備関係

平成26年度の四輪車・整備関係の相談件数は259件で、このうち249件が苦情・相談、10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37%。次いで「品質・機能」に関する相談が34%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 88件 (34.0%)	不調・故障	74	28.6%
	違法改造	2	0.8%
	その他	12	4.6%
契約・取引方法 96件(37.0%)	契約と内容が異なる	60	23.2%
	その他	36	13.9%
キャンセル	消費者の自己都合	7	2.7%
付帯費用 6件(2.3%)	税金	5	1.9%
	諸費用	1	0.4%
その他 62件 (23.9%)	販売店の対応が悪い	17	6.6%
	規約関係	2	0.8%
	その他	43	16.6%
合計		259	100.0%



4. 二輪車関係の相談内容

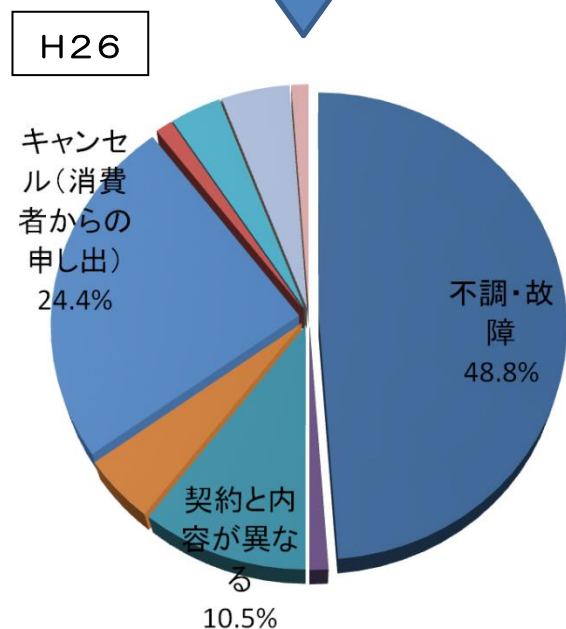
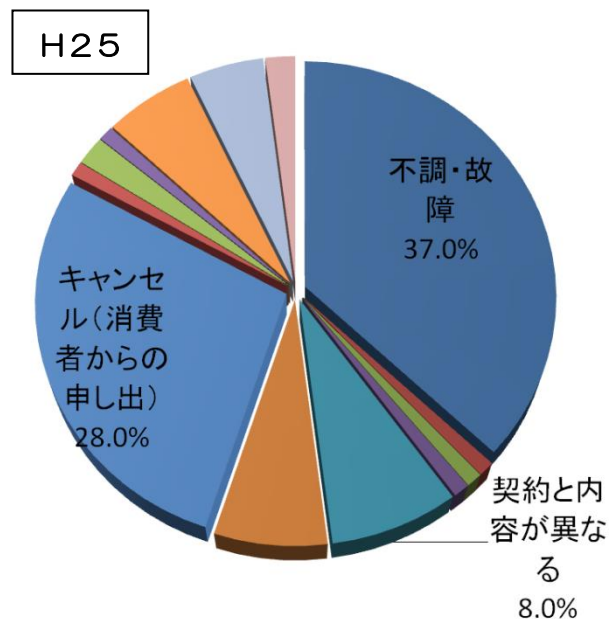
1) 新車関係

平成26年度の二輪車・新車関係の相談件数は86件で、このうち83件が苦情・相談、3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、50%。次いで、「キャンセル」に関する相談が約26%、「契約・取引方法」に関する相談が約15%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 43件(50.0%)	不調・故障	42	48.8%
	その他	1	1.2%
契約・取引方法 13件(15.1%)	契約と内容が異なる	9	10.5%
	その他	4	4.7%
キャンセル 22件(25.6%)	消費者からの申し出	21	24.4%
	可否の確認	1	1.2%
その他 8件 (9.3%)	販売店の対応が悪い	3	3.5%
	規約関係	4	4.7%
	その他	1	1.2%
合計		86	100.0%



【二輪車・新車関係の傾向】

相談件数は、前年度と比較して減少している（前年度100件）。相談内容の割合をみると、「不調・故障」が微増。一方で「キャンセル」に関する相談が微減している。

「不調・故障」について、相談の目的をみると、納車直後の不具合により「無償修理を要求したい」という相談が多く、また「車両交換したい」というものも見受けられた。

「キャンセル」について、問題の発生原因をみると、最も多いものが「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」という相談。次いで「キャンセル料が高額である（合理的でない金額）」というものが多くみられた。

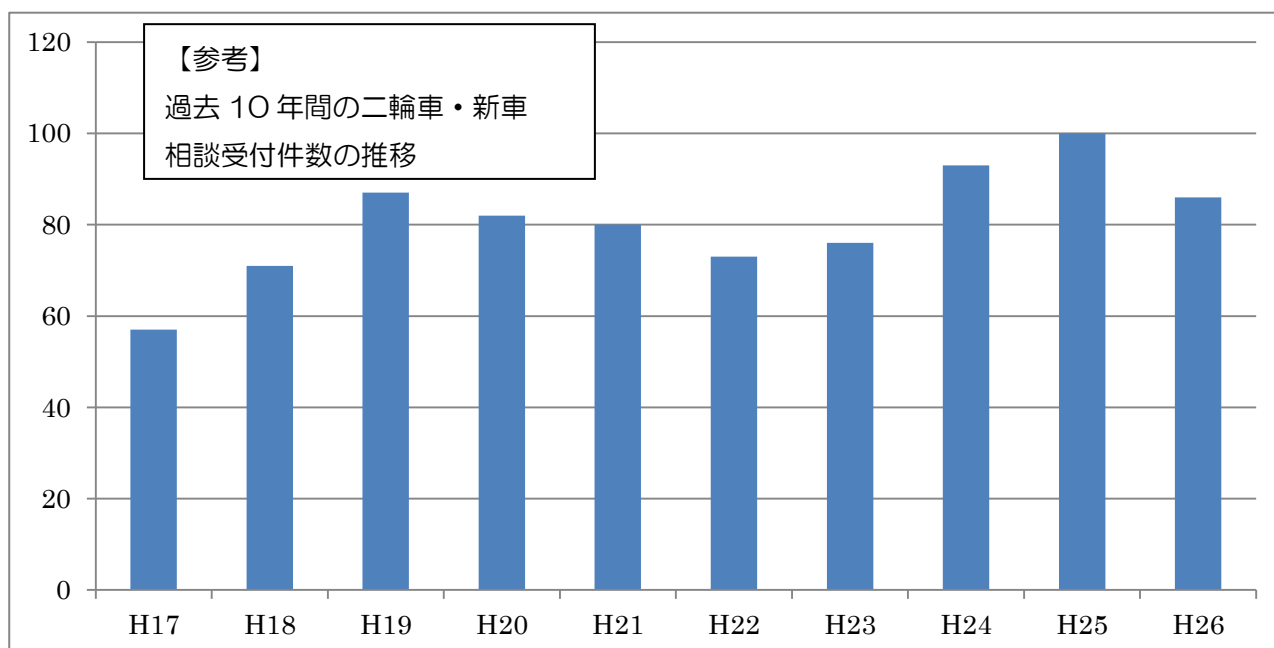
【主な相談事例】

① 「品質・機能」に関する相談

- ・購入したバイクが新車にも関わらず不具合が多すぎるので、キャンセルしたい。
- ・納車後から続く不具合の原因が判明せず、非常に不安である。
- ・新車時に架装を依頼したが、その部品がきちんと取り付けられていなかった。

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、できないと言われた。契約成立時期を確認したいが、契約書や注文書等の書面もない。
- ・キャンセルを申し出たところ、車両代金の2割を申し受けると言われたが、妥当か。
- ・クレジットの契約書面は未記入だが、キャンセルを申し出ると、できないと言われた。



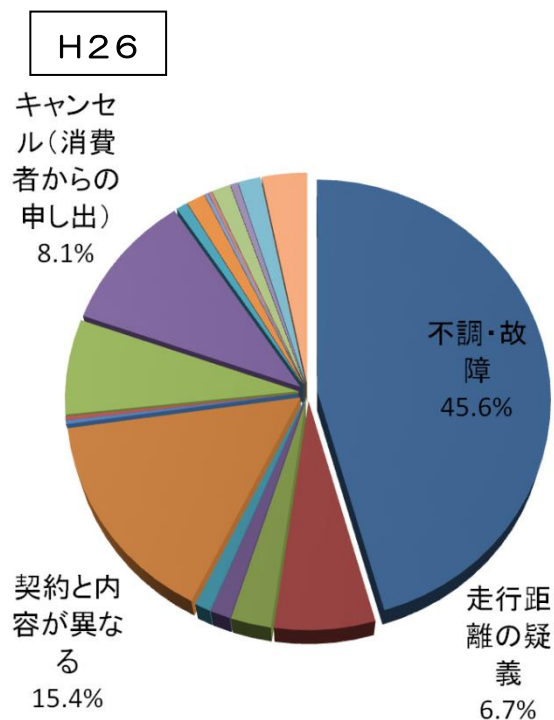
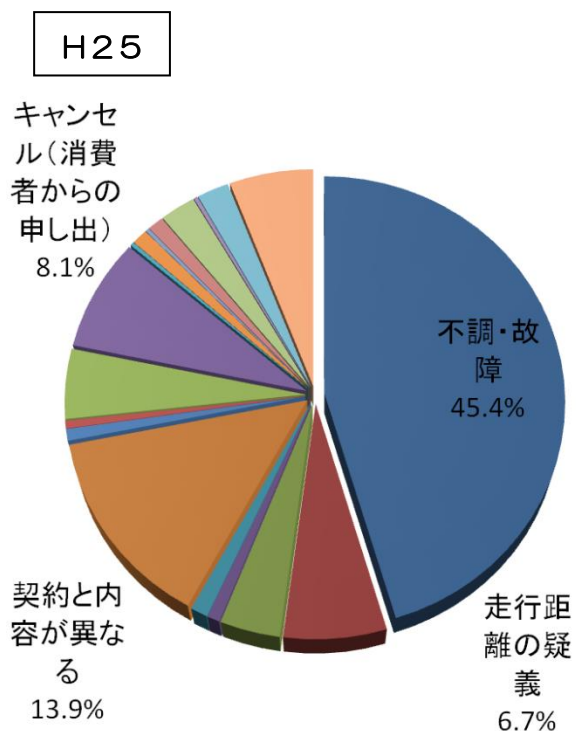
2) 中古車関係

平成26年度の二輪車・中古車関係の相談受付件数は371件で、このうち361件が苦情・相談、10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57%。次いで、「契約・取引方法」に関する相談が約23%、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 213件 (57.4%)	不調・故障	169	45.6%
	走行距離の疑義	25	6.7%
	修復歴の疑義	10	2.7%
	違法改造	5	1.3%
	その他	4	1.1%
契約・取引 方法 85件 (22.9%)	契約と内容が異なる	57	15.4%
	名義変更	1	0.3%
	販売店の倒産	1	0.3%
	その他	26	7.0%
キャンセル 46件 (12.4%)	消費者からの申し出	38	10.2%
	事業者からの申し出	3	0.8%
	可否の確認	5	1.3%
付帯費用 2件(0.5%)	税金	1	0.3%
	諸費用	1	0.3%
その他 25件(6.7%)	買物相談	5	1.3%
	販売店の対応が悪い	2	0.5%
	規約関係	6	1.6%
	その他	12	3.2%
合計		371	100.0%



【二輪車・中古車関係の傾向】

相談件数は、前年度と比較して微増している（前年度359件）。相談内容の割合をみても傾向に特段変わりはない。

最も相談件数の多い「品質・機能」については、納車直後からの不具合について「無償修理」を要求する相談が約半数占めている。次いで「車両を返品し、お金を返してもらいたい（契約を解除したい）」という相談が約30%を占めた。

また、「契約・取引方法」についても、「契約を解除したい」といった相談が半数を占めた。

【主な相談事例】

①「品質・機能」に関する相談

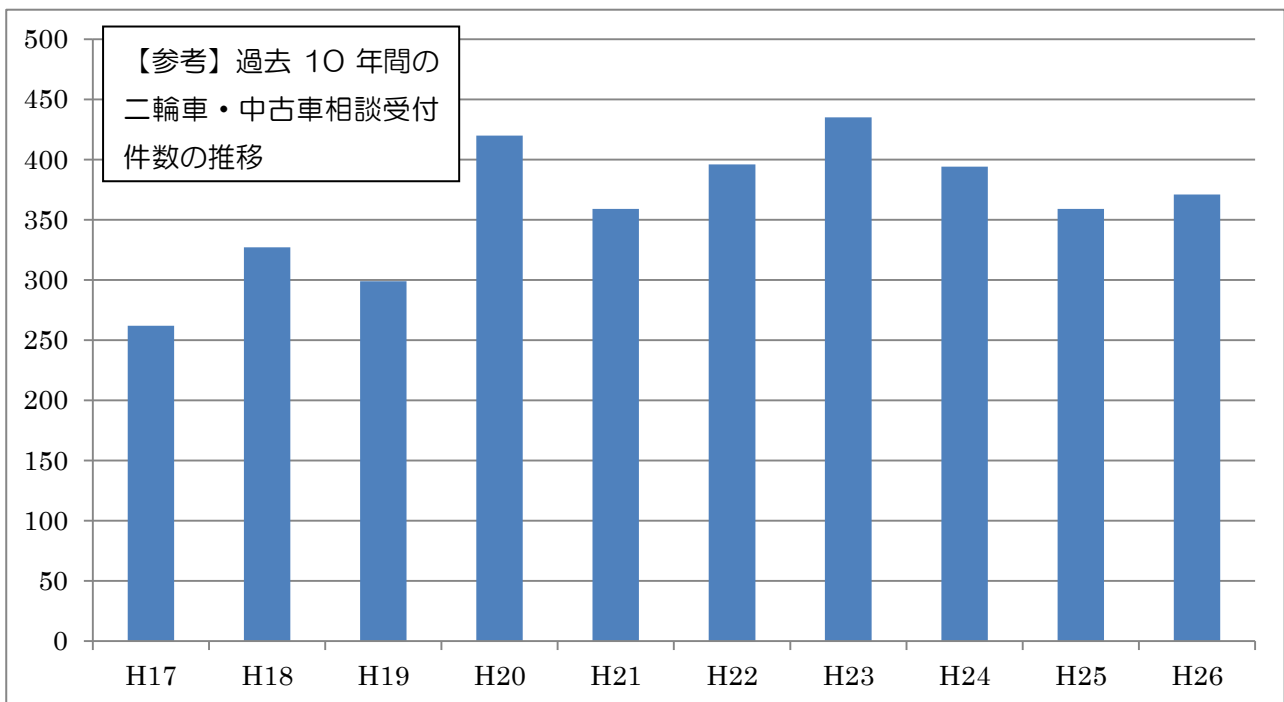
- ・遠方から購入した中古車の状態が非常に悪く、そのままでは車検にも通らないと指摘された。
- ・ネットオークションで購入したバイクが届いたが、エンジンがまったく動かない。
- ・納車直後からの不具合について、修理してもらったが、いまだに調子が悪い。

②「契約・取引方法」に関する相談

- ・契約時に伝えられていた年式と違う（年式の古い）バイクを納車された。
- ・原付バイク（50cc）を購入したのだが、排気量が大きくカスタムされたものだった。
- ・中古車を購入し納車されたが、後に盗難車であったことが発覚した。

③「キャンセル」に関する相談

- ・未成年の息子が勝手に契約してしまったバイクをキャンセルしたい。
- ・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。
- ・契約当日にキャンセルを申し出たが、10万円のキャンセル料を請求された。



3) 買取り関係

平成26年度の二輪車・買取り関係の相談受付件数は17件で、このうち16件が苦情・相談、1件が問い合わせであった。

【表11：相談内容の詳細（買取り関係）】

相談内容	内訳	件数	比率
契約・取引 方法	契約と内容が異なる	4	23.5%
	その他	3	17.6%
キャンセル	消費者からの申し出	8	47.1%
付帯費用	税金	1	5.9%
その他	規約関係	1	590.0%
合計		17	100.0%

4) 下取車関係

平成26年度の二輪車・下取車関係の相談受付件数は4件で、この全件が苦情・相談であった。

【表12：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	不調・故障	1	25.0%
契約・取引方法	契約と内容が異なる	1	25.0%
付帯費用	その他	1	25.0%
その他	規約関係	1	25.0%
合計		4	100.0%

5) 整備関係

平成26年度の二輪車・整備関係の相談受付件数は49件で、この全件が苦情・相談であった。

【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	11	22.4%
	その他	5	10.2%
契約・取引 方法	契約と内容が異なる	11	22.4%
	販売店の倒産	1	2.0%
	その他	5	10.2%
キャンセル	消費者からの申し出	1	2.0%
付帯費用	税金	1	2.0%
	諸費用	1	2.0%
その他	販売店の対応が悪い	4	8.2%
	その他	9	18.4%
合計		49	100.0%

5. 相談者別受付件数

相談者別の内訳を見ると、全体の6,103件のうち、一般消費者からの相談が4,183件で約68%（前年度約67%）を占め、次いで消費生活センター等が1,307件で約21%（前年度約22%）、事業者が489件で8%（前年度約9%）という状況である。【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	4,183	68.5%	934	74.8%	2,568	71.5%	681	54.0%
	消費生活センター等	1,307	21.4%	251	20.1%	714	19.9%	342	27.1%
	事業者	489	8.0%	58	4.6%	261	7.3%	170	13.5%
	関係団体	51	0.8%	1	0.1%	35	1.0%	15	1.2%
	国・地方団体	11	0.2%	1	0.1%	7	0.2%	3	0.2%
	その他	62	1.0%	4	0.3%	9	0.3%	49	3.9%
合 計		6,103	100.0%	1,249	100.0%	3,549	100.0%	1,260	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62%（前年度約63%）を占め、以下、公取協HPにより知ったというものが約19%（前年度約16%）、事業者から教えてもらったというものが約8%（前年度約9%）という状況である。

【表15：公取協相談窓口の認知先】

	件数	比率
消費生活センター等	3,799	62.2%
ホームページ	1,152	18.9%
事業者	495	8.1%
関係団体	283	4.6%
雑誌	84	1.4%
役所・警察	45	0.7%
知人・友人	35	0.6%
公取委	21	0.3%
その他	189	3.1%
合計	6,103	100.0%

