

## 平成29年度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) 下取車関係	8
4) 買取り関係	9
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) 下取車関係、4) 買取り関係、5) 整備関係	16
5. 相談者別受付件数	17

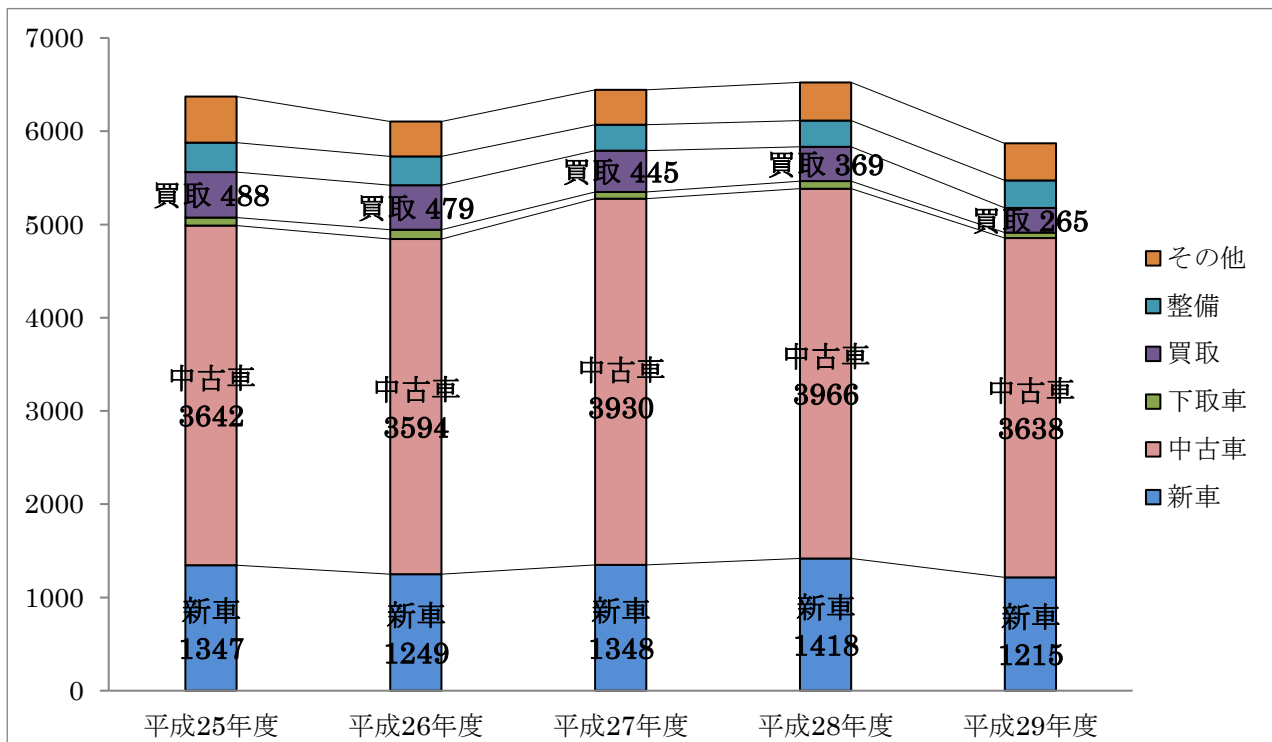
## 1. 相談受付状況（全体）

平成29年度の相談受付件数は5,869件であった。

相談受付件数のうち、新車関係は1,215件（20.7%）、中古車関係は3,638件（62.0%）であった。

【表1：相談受付件数の推移】

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
新車	1,347	1,249	1,348	1,418	1,215
中古車	3,642	3,594	3,930	3,966	3,638
下取車	86	99	70	80	60
買取り	488	479	445	369	265
整備	313	309	275	281	295
その他	495	373	376	410	396
合計	6,371	6,103	6,444	6,524	5,869



## 2. 四輪車／二輪車別の相談件数

受付相談件数5,869件のうち、四輪車関係は5,413件(92.2%)、二輪車関係は396件(6.7%)、その他(規約に関する相談等)が60件(1.1%)であった。

四輪車関係では、相談受付件数5,413件のうち、トラブル等に関する相談は5,182件(96.0%)、買い物相談等の問い合わせは231件(4.3%)であった。

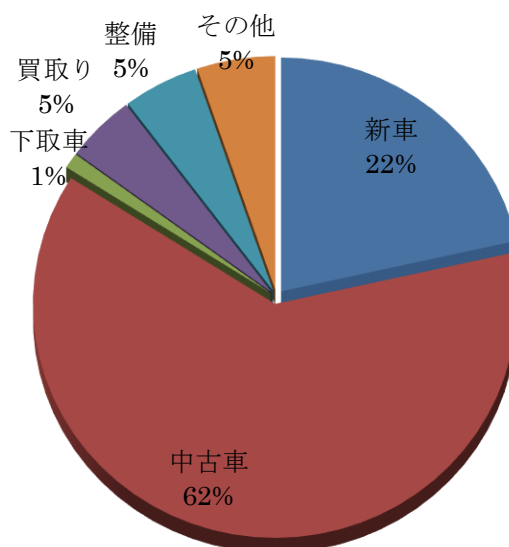
二輪車関係では、相談受付件数396件のうち、トラブル等に関する相談は348件(87.9%)、買い物相談等の問い合わせは48件(12.1%)であった。

### 1) 四輪車関係の取引内容別の相談件数

新車関係は1,165件(21.5%)、中古車関係は3,384件(62.5%)、買取り関係は252件(4.7%)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	H29年度 件数	H29年度 比率	H28年度 件数	H28年度 比率
新車	1,165	21.5%	1,342	22.4%
中古車	3,384	62.5%	3,669	61.3%
下取車	58	1.1%	77	1.3%
買取り	252	4.7%	352	5.9%
整備	271	5.0%	252	4.2%
その他	283	5.2%	297	5.0%
合計	5,413	100.0%	5,989	100.0%

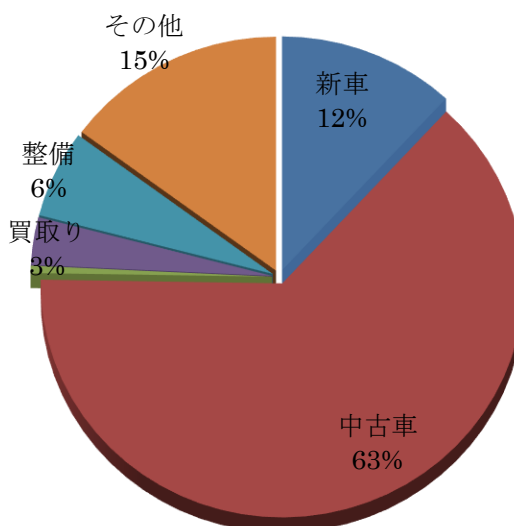


### 2) 二輪車関係の取引内容別の相談件数

新車関係は47件(11.9%)、中古車関係は251件(63.4%)、買取り関係は13件(3.3%)である。【表3】

【表3：二輪車関係の取引内容別相談件数】

内訳	H29年度 件数	H29年度 比率	H28年度 件数	H28年度 比率
新車	47	11.9%	73	16.4%
中古車	251	63.4%	291	65.4%
下取車	2	0.5%	3	0.7%
買取り	13	3.3%	16	3.6%
整備	24	6.1%	28	6.3%
その他	59	14.9%	34	7.6%
合計	396	100.0%	445	100.0%



### 3. 四輪車関係の相談内容

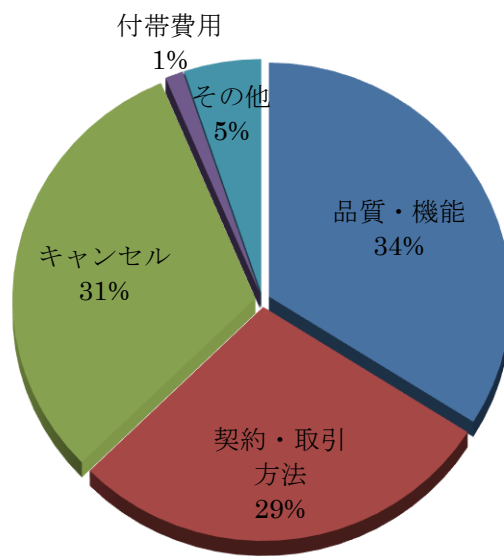
#### 1) 新車関係

相談受付件数1,165件のうち、相談分類別では、トラブル等に関する相談は1,147件(98.5%)、買い物相談等の問い合わせは18件(1.5%)であった。

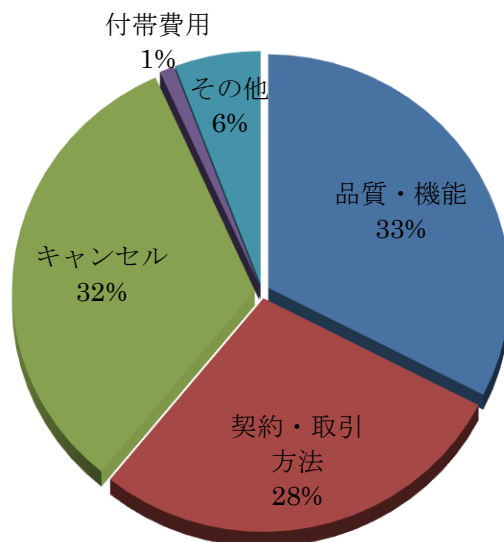
相談内容別では、「品質・機能」に関する相談が最も多く390件(34.0%)であり、次いで「キャンセル」に関する相談が361件(31.0%)、「契約・取引方法」に関する相談が334件(28.7%)であった。【表4】

【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 (34.0%)	不調・故障	363	31.2%
	違法改造	1	0.1%
	その他	32	2.7%
契約・取引方法 334件 (28.7%)	契約と内容が異なる	204	17.5%
	名義変更	3	0.3%
	その他	127	10.9%
キャンセル 361件 (31.0%)	消費者からの申し出	331	28.4%
	事業者からの申し出	2	0.2%
	可否の確認	28	2.4%
付帯費用 14件(12.0%)	税金	7	0.6%
	諸費用	7	0.6%
その他 60件 (23.2%)	買物相談	3	0.3%
	販売店の対応が悪い	23	2.0%
	規約関係	15	1.3%
	その他	19	1.6%
合 計		1,165	100.0%



【参考】H28



## 【四輪車・新車関係の傾向】

過去6年間の傾向として、「契約・取引方法」に関する相談の比率は増加傾向にあり、その中でも「契約と内容が異なる」に関する相談の比率は増加傾向にある。

### 【相談事例】

#### ①「品質・機能」に関する相談

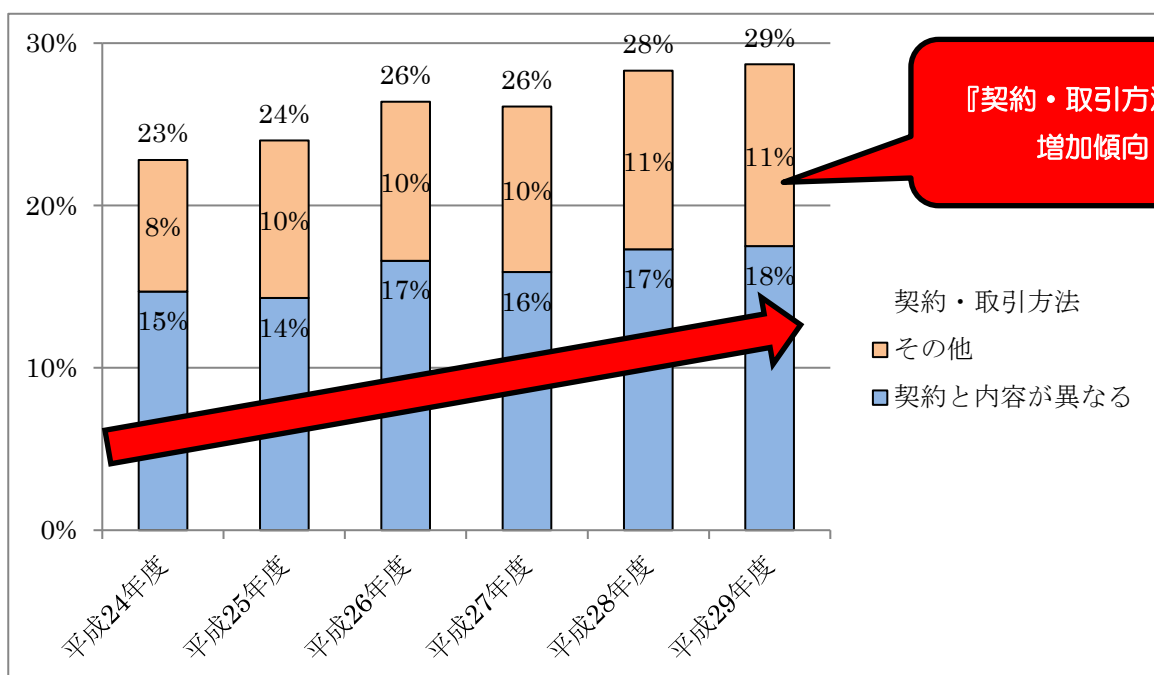
- ・5年前に購入した新車のエンジンに不具合が発生したのだが、保証期間が過ぎていることを理由に有償修理になると説明された。自分が壊したわけではないのに納得がいかない。
- ・高速道路を走行すると風切音がひどい。販売店に連絡したところ、デザイン上の問題で修理できないと説明された。
- ・購入した新車の自動ブレーキの性能を確認するため、段ボールを積み重ねて試したところ、自動ブレーキが作動せず段ボールにぶつかってしまった。

#### ②「契約・取引方法」に関する相談

- ・営業担当者の勧めで新車を検討、家の門を通る車幅であることをカタログで確認し購入したが、実際にはドアミラー分が幅広となり、家の門を通らなかった。
- ・納車された新車に注文したメーカーオプションが装着されてなく、販売店に連絡したところ、後から装着することができないと説明された。
- ・担当者から6月中に契約して欲しいと言われ、7月にキャンペーンなど無いことを確認した上で契約したのだが、7月から成約プレゼントキャンペーンを実施していた。

#### ③「キャンセル」に関する相談

- ・今まで乗っていたクルマの修理のために販売店に入庫したところ、新車の乗り換えを強く勧められ、注文書にサインをしてしまった。帰宅後、やはり今までのクルマを修理して乗り続けようと思いを直したのだが、キャンセルすることができるか不安だ。
- ・ローンで購入することにし注文書にサインをしたのだが、金利が高いのでキャンセルしたいと伝えたところ、契約は成立していると言われ、キャンセルを断られてしまった。



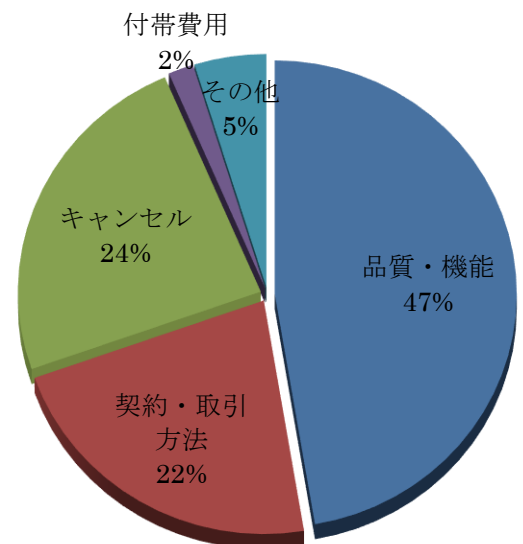
## 2) 中古車関係

相談受付件数3,384件のうち、相談分類別では、トラブル等に関する相談は3,335件(98.6%)、買い物相談等の問い合わせは49件(1.4%)であった。

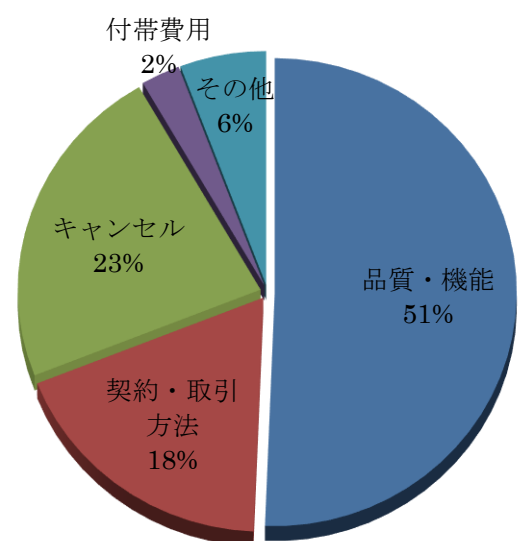
相談内容別では、「品質・機能」に関する相談が最も多く1,602件(47.3%)であり、次いで「キャンセル」に関する相談が809件(23.9%)、「契約・取引方法」に関する相談が754件(22.3%)であった。【表5】

【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 1,602件 (47.3%)	不調・故障	1,202	35.5%
	走行距離の疑義	98	2.9%
	修復歴の疑義	211	6.2%
	違法改造	50	1.5%
	その他	41	1.2%
契約・取引方法 754件 (22.3%)	契約と内容が異なる	429	12.7%
	名義変更	25	0.7%
	販売店の倒産	9	0.3%
	その他	291	8.6%
キャンセル 809件 (23.9%)	消費者からの申し出	752	22.2%
	事業者からの申し出	17	0.5%
	可否の確認	40	1.2%
付帯費用 57件 (1.8%)	税金	29	0.9%
	諸費用	26	0.8%
	その他	2	0.1%
その他 162件 (4.7%)	会員店の照会	5	0.1%
	買物相談	14	0.4%
	販売店の対応が悪い	32	0.9%
	規約関係	61	1.8%
	その他	50	1.5%
合計		3,384	100.0%



【参考】H28



## 【四輪車・中古車関係の傾向】

過去6年間の傾向として、「契約・取引方法」に関する相談の比率は増加傾向にあり、その中でも「契約と内容が異なる」に関する相談の比率は増加傾向にある。

### 【相談事例】

#### ①「品質・機能」に関する相談

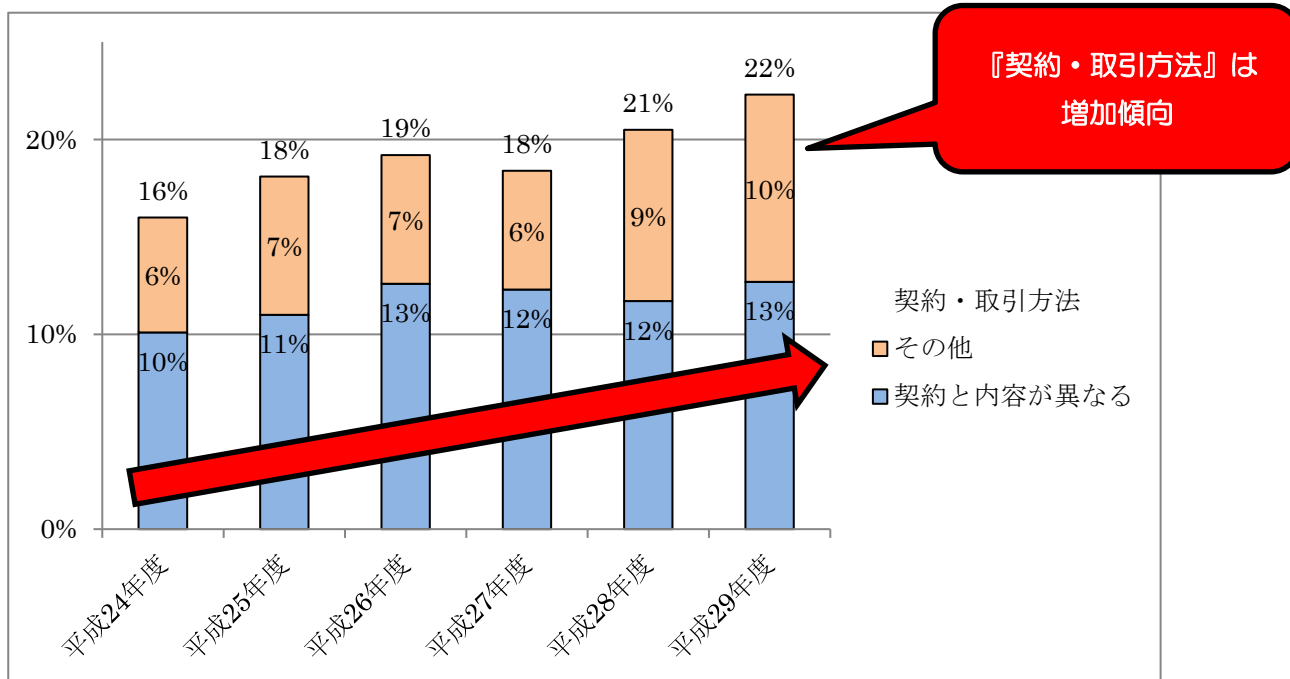
- ・納車直後から不具合が続くのでディーラーに入庫したところ、水没車であることがわかった。
- ・カーナビ付きの中古車を購入したところ、故障して使えない状態だった。販売店に修理するよう伝えたが、壊れていようとカーナビ付きの中古車は納車しているから問題ないと言い修理しない

#### ②「契約・取引方法」に関する相談

- ・スタッドレスタイヤ付きで購入したが、そのタイヤは11年前に製造されたものであり、溝もなく硬くなっているためスタッドレスタイヤとしては使えないものだった。
- ・他店舗の在庫車を提案され、現車確認するために書類にサインしたのだが、後日、その書類にサインをしたことを以って契約は成立していると言われた。
- ・試乗車と説明され購入したが、納車後、カーナビを使ってみたところ、県外に行っている履歴や自宅設定などされており、誰かが使っていたみたいだ。本当に試乗車か疑わしい。

#### ③「キャンセル」に関する相談

- ・販売店に欲しい中古車の条件を伝えオートオークションで落札してもらったのだが、現車を確認すると車両状態が悪く想像と違うものであった。キャンセルを伝えたが、落札したのでキャンセルできないと言われてしまった。
- ・気に入った中古車があったので仮契約を交わしたのだが、その後にキャンセルを伝えるとキャンセルすることはできないと言われてしまった。

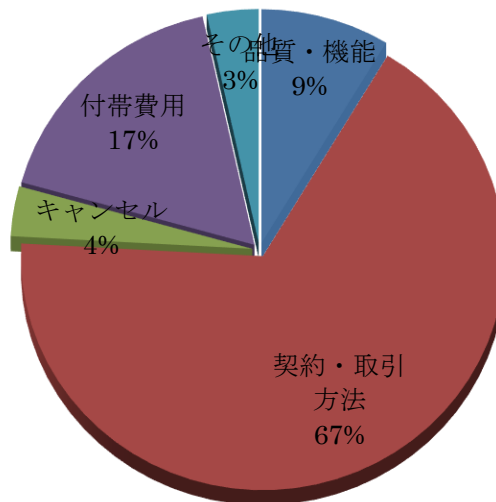


### 3) 下取車関係

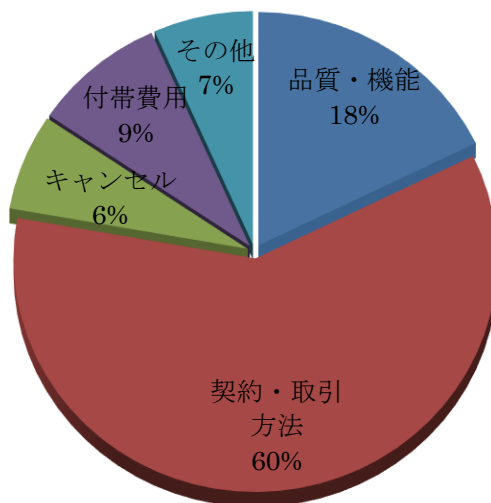
相談受付件数58件のうち、相談分類別では、その全てがトラブル等に関する相談であった。  
相談内容別では、「契約・取引方法」に関する相談が最も多

【表6：相談内容の詳細（下取車）】

相談内容	内訳	件数	比率
品質・機能 5件(8.6%)	走行距離の疑義	1	1.7%
	修復歴の疑義	4	6.9%
契約・取引方法 39件(67.2%)	契約と内容が異なる	17	29.3%
	名義変更	5	8.6%
	その他	17	29.3%
キャンセル	消費者からの申し出	2	3.4%
付帯費用 10件(17.2%)	税金	7	12.1%
	諸費用	1	1.7%
	その他	2	3.4%
その他	販売店の対応が悪い	2	3.4%
合 計		58	100.0%



【参考】H28





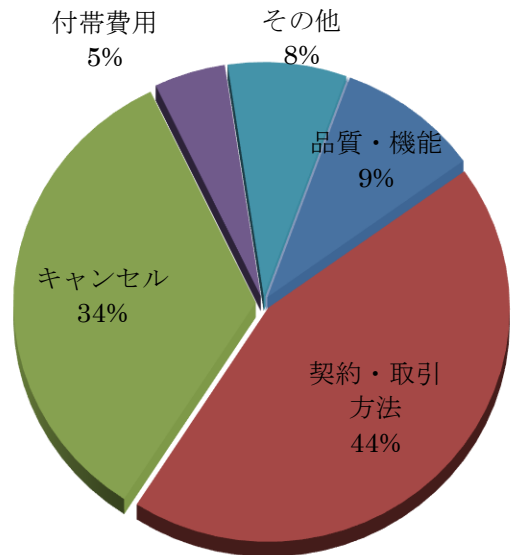
#### 4) 買取り関係

相談受付件数252件のうち、相談分類別では、トラブル等に関する相談が249件であり、ほとんどがトラブル等に関する相談であった。

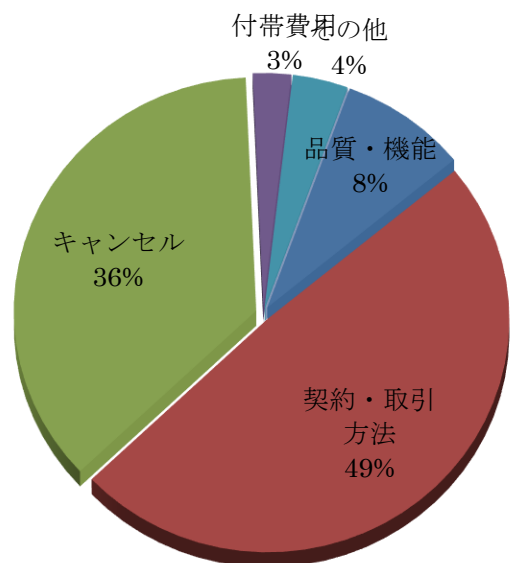
相談内容別では、「契約・取引方法」に関する相談が最も多く111件（44.0%）であり、次いで「キャンセル」に関する相談が85件（33.7%）であった。【表7】

【表7：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 24件 (9.6%)	不調・故障	3	1.2%
	走行距離の疑義	15	6.0%
	修復歴の疑義	6	2.4%
契約・取引方法 111件 (44.0%)	契約と内容が異なる	49	19.4%
	名義変更	9	3.6%
	その他	53	21.0%
キャンセル 85件(33.7%)	消費者からの申し出	80	31.7%
	事業者からの申し出	5	2.0%
付帯費用 12件(4.8%)	税金等	10	4.0%
	諸費用	2	0.8%
その他 20件 (8.0%)	会員店の照会	1	0.4%
	買物相談	1	0.4%
	販売店の対応が悪い	4	1.6%
	規約関係	1	0.4%
	その他	13	5.2%
合計		252	100.0%



【参考】H28



## 【四輪車・買取り関係の傾向】

過去6年間の傾向として、「買取り」に関する相談の比率は減少傾向にある。

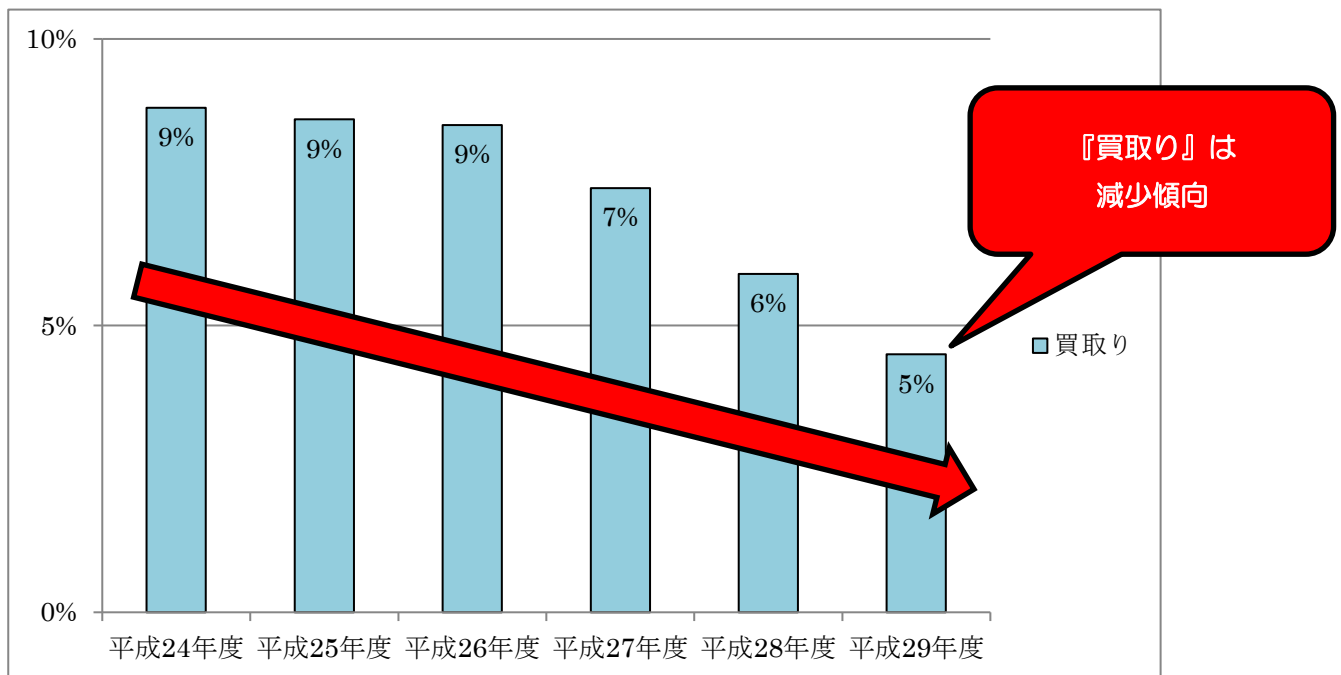
### 【主な相談事例】（昨年度と同様）

#### ①「契約・取引方法」に関する相談

- 車を引き渡し後、買取店から連絡があり「修復歴が発見されたので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。
- 3月末に契約、車を引き渡し入金もされていたが、5月に自動車税納税通知書が届いた。名義変更がされていないのではないか。

#### 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。
- 車の引き渡し日の前日にキャンセルを伝えたところ、「契約は成立しているのでキャンセルできない」と言われた。車は引き渡さないといけないか。



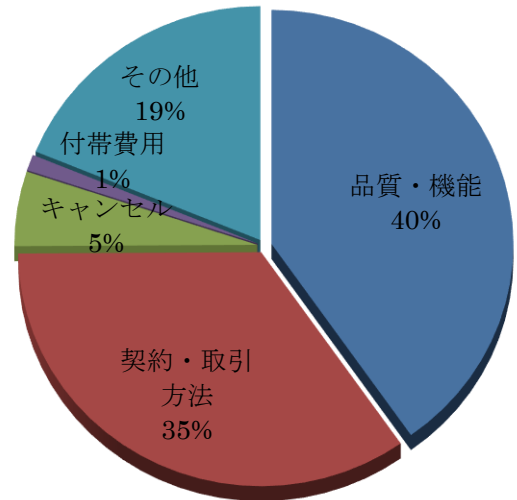
## 5) 整備関係

相談受付件数271件のうち、相談分類別では、トラブル等に関する相談が265件であり、ほとんどがトラブル等に関する相談であった。

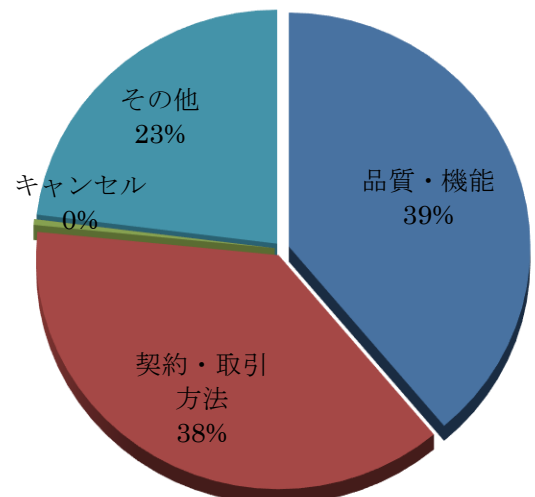
相談内容別では、「品質・機能」に関する相談が最も多く109件（40.2%）であり、次いで「契約・取引方法」に関する相談が94件（34.7%）であった。【表8】

【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 109件 (40.2%)	不調・故障	99	36.5%
	違法改造	1	0.4%
	その他	9	3.3%
契約・取引方法 94件(34.7%)	契約と内容が異なる	41	15.1%
	その他	53	19.6%
キャンセル 14件(5.2%)	消費者からの申し出	13	4.8%
	可否の確認	1	0.4%
付帯費用 3件(1.1%)	税金	2	0.7%
	諸費用	1	0.4%
その他 51件 (18.8%)	買物相談	2	0.7%
	販売店の対応が悪い	21	7.7%
	規約関係	1	0.4%
	その他	27	10.0%
合 計		271	100.0%



【参考】H28



#### 4. 二輪車関係の相談内容

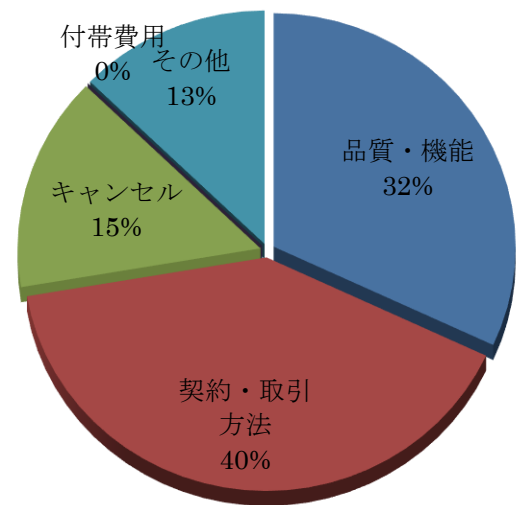
##### 1) 新車関係

相談受付件数47件のうち、相談分類別では、トラブル等に関する相談が45件であり、ほとんどがトラブル等に関する相談であった。

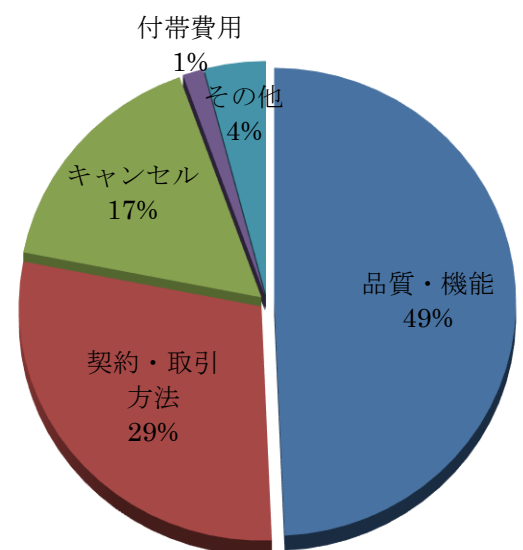
相談内容別では、「契約・取引方法」に関する相談が最も多く19件（40.4%）であり、次いで「品質・機能」に関する相談が15件（31.9%）、「キャンセル」に関する相談が7件（14.9%）であった。【表9】

【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	15	31.9%
契約・取引方法 19件(40.4%)	契約と内容が異なる	11	23.4%
	その他	8	17.0%
キャンセル 7件(14.9%)	消費者からの申し出	5	10.6%
	可否の確認	2	4.3%
その他 6件(12.8%)	買物相談	1	2.1%
	販売店の対応が悪い	2	4.3%
	規約関係	2	4.3%
	その他	1	2.1%
合 計		47	100.0%



【参考】H28



## 【二輪車・新車関係の傾向】

過去6年間の傾向として、「契約・取引方法」に関する相談の比率は増加傾向にあるが、「キャンセル」に関する相談の比率は減少傾向にある。

### 【主な相談事例】

#### ①「品質・機能」に関する相談

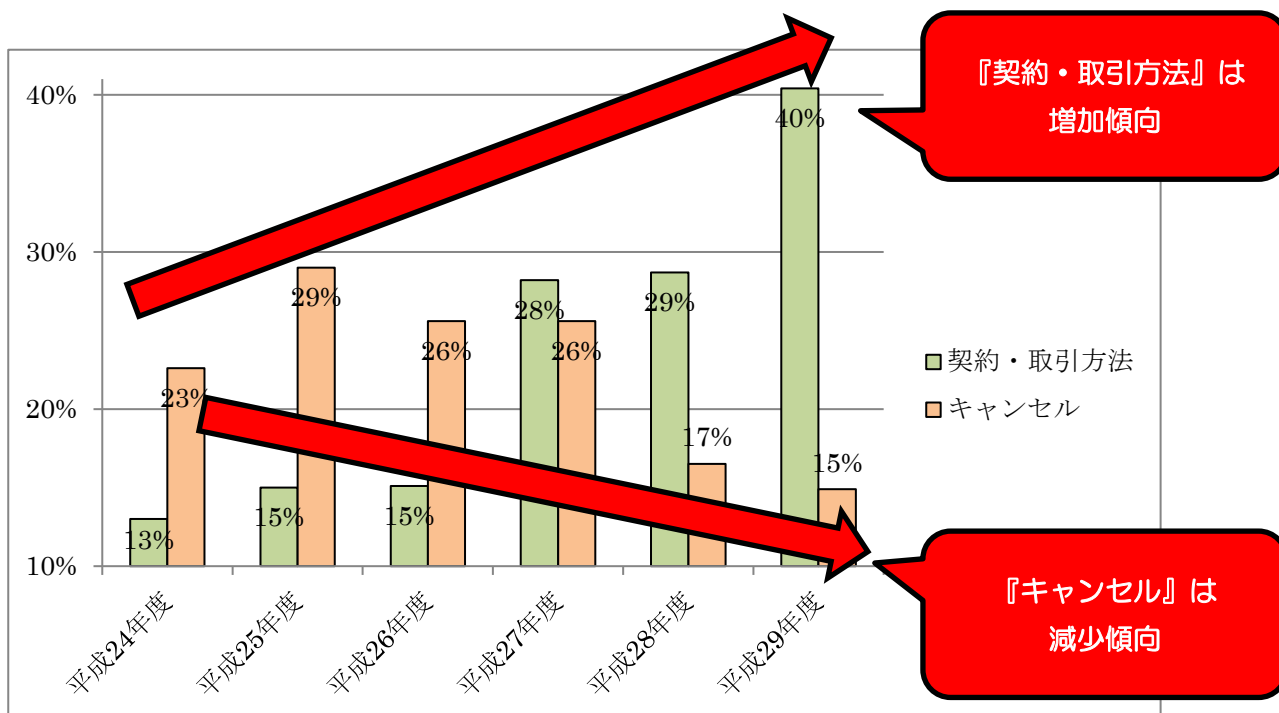
- ・納車当日からエンストし、アイドル調整やプラグ交換などしてもらっているが、症状が改善しない。メーカーに見てもらったが、修理期間が1ヶ月もかかると言われている。購入してからほとんど乗れていない。
- ・購入してから3年後にオイル漏れが発生した。今まで転倒や改造などしてなく、製造上の問題だと思うのだが、販売店は保証期間が過ぎているので有償修理になるとして無償修理に応じない。

#### ②「契約・取引方法」に関する相談

- ・生産遅れで既に2ヶ月近く納車が遅れており、いつになったら納車されるのか分からない。現金一括で支払っており、本当に納車されるのか心配だ。
- ・2017年モデルだと説明されて購入したが、知り合いから2016年モデルだと指摘されたので販売店に確認したところ、実際には2016年モデルであることが分かった。

#### ③「キャンセル」に関する相談

- ・商談時に荷台に6kgくらいの荷物を積むことを伝えていたが、納車後、バイクの荷台には3kgまでしか積めないことが分かった。キャンセルには応じてくれたが、キャンセル料を請求されている。納得がいかない。
- ・来店し注文書を交わしたが、翌日にクーリングオフしたいと伝えたところ、店舗販売なのでクーリングオフはできないと断られてしまった。



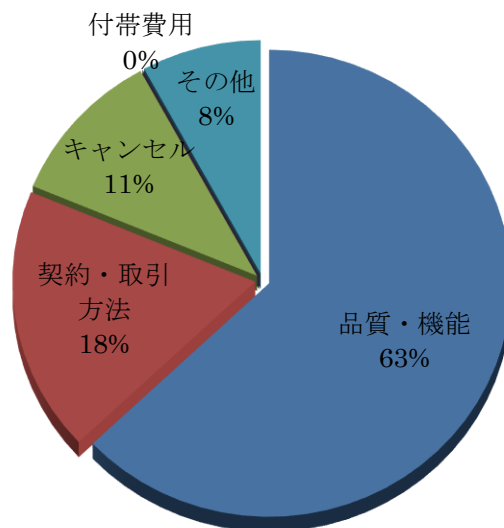
## 2) 中古車関係

相談受付件数251件のうち、相談分類別では、トラブル等に関する相談が244件であり、ほとんど全てがトラブル等に関する相談であった。

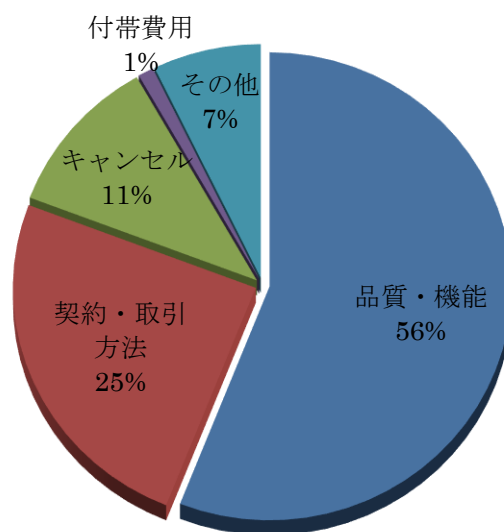
相談内容別では、「品質・機能」に関する相談が最も多く158件（63.0%）であり、次いで「契約・取引方法」に関する相談が46件（18.4%）、「キャンセル」に関する相談が27件（10.8%）であった。【表10】

【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 158件 (63.0%)	不調・故障	126	50.2%
	走行距離の疑義	18	7.2%
	修復歴の疑義	3	1.2%
	違法改造	10	4.0%
	その他	1	0.4%
契約・取引方法 46件 (18.4%)	契約と内容が異なる	27	10.8%
	名義変更	1	0.4%
	販売店の倒産	1	0.4%
	その他	17	6.8%
キャンセル 27件 (10.8%)	消費者からの申し出	24	9.6%
	事業者からの申し出	1	0.4%
	可否の確認	2	0.8%
その他 20件 (8.0%)	会員店の照会	1	0.4%
	買物相談	1	0.4%
	販売店の対応が悪い	4	1.6%
	規約関係	8	3.2%
	その他	6	2.4%
合計		251	100.0%



【参考】H28



## 【二輪車・中古車関係の傾向】

過去6年間の傾向として、「品質・機能」に関する相談の比率は高く、その中でも「不調・故障」に関する相談の比率が高い。

### 【主な相談事例】

#### ①「品質・機能」に関する相談

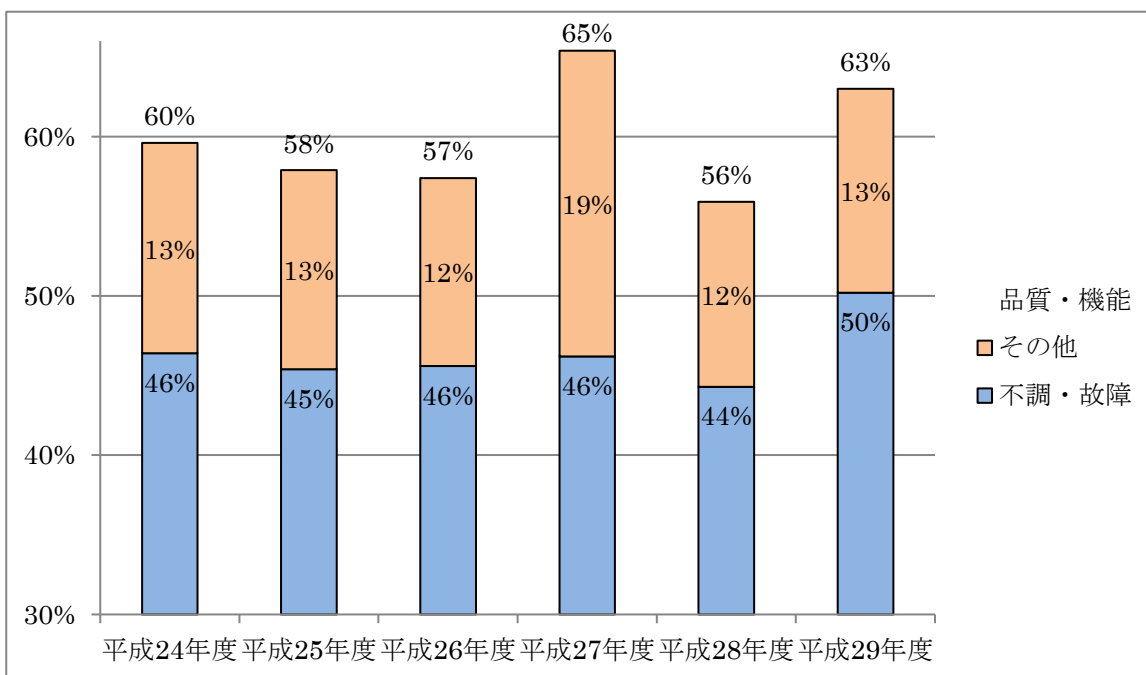
- ・買取業者に査定してもらったところ、以前にもその買取業者が査定した記録があり、記録されている走行キロ数よりも減算されていると言われた。
- ・納車直後、走行中に警察官に止められ違法マフラーだと指摘される。商談時、販売店からは違法マフラーであるとの説明はなかった。

#### ②「契約・取引方法」に関する相談

- ・「定期点検整備付」で購入したにも関わらず、整備記録簿を交付してくれない。交付するよう再三要求しているが、自社のチェック表しか出せないと言い、整備記録簿を交付しない。
- ・ネットではタイヤの溝が8分あると表示されていたが、実際にはほとんど溝がなかった。販売店に連絡したところ、第三者機関の鑑定師が評価したことだから当店に責任はないと言い対応してくれない。

#### ③「キャンセル」に関する相談

- ・息子が免許を持っていないにも関わらず、大型バイクをローンで購入する契約を交わした。数日後にキャンセルを伝えるが、販売店は応じてくれない。免許を持っていない消費者に販売して、問題にならないのか。
- ・購入する気はなかったのだが、担当者に言われるがまま注文書にサインしてしまった。キャンセルしたいのだが可能か。



### 3) 下取車関係

【表11：相談内容の詳細（下取車）】

相談内容	内訳	件数	比率
キャンセル	消費者からの申し出	1	50.0%
その他	規約関係	1	50.0%
合 計		2	100.0%

### 4) 買取り関係

【表12：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 7件(53.9%)	契約と内容が異なる	1	7.7%
	その他	6	46.2%
キャンセル	消費者からの申し出	3	23.1%
付帯費用	税金	2	15.4%
その他	買物相談	1	7.7%
合 計		13	100.0%

### 5) 整備関係

【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	9	37.5%
契約・取引方法 11件(45.8%)	契約と内容が異なる	3	12.5%
	販売店の倒産	2	8.3%
	その他	6	25.0%
キャンセル 3件(12.5%)	消費者からの申し出	2	8.3%
	事業者からの申し出	1	4.2%
その他	販売店の対応が悪い	1	4.2%
合 計		24	100.0%



## 5. 相談者別受付件数

相談受付件数5,869件のうち、一般消費者からの相談が4,332件（73.8%）であり、次いで消費生活センター等が998件（17.0%）、事業者が427件（7.3%）であった。

【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	4,332	73.8%	986	16.8%	2,794	47.6%	552	9.4%
	消費生活センター等	998	17.0%	186	3.2%	602	10.3%	210	3.6%
	事業者	427	7.3%	33	0.6%	209	3.6%	185	3.2%
	関係団体	37	0.6%	3	0.0%	21	0.4%	13	0.2%
	国・地方団体	12	0.2%	2	0.0%	5	0.1%	5	0.0%
	その他	63	1.1%	5	0.0%	7	0.1%	51	0.9%
合 計		5,869	100.0%	1,215	20.6%	3,638	62.1%	1,016	17.3%

一般消費者（4,332件）を対象に当協議会相談室の認知方法を確認したところ、消費生活センターからの紹介が53.2%（前年度約57%）であり、次いでホームページが30.3%、関係団体からの紹介が6.7%であった。【表15】

【表15：一般消費者の相談室認知方法】

	件数	比率
消費生活センター等	2,305	53.2%
ホームページ	1,312	30.3%
事業者	88	2.0%
関係団体	289	6.7%
中古車情報誌	49	1.1%
知人・友人	49	1.1%
役所・警察	57	1.3%
公取委	15	0.3%
その他	168	3.9%
合 計	4,332	100.0%

