

**AFTC
Consumer Report**

2005 vol.1
2005 vol.2
2005 vol.3
2005 vol.4
2006 vol.5
2006 vol.6
2006 vol.7

資料編

アーカイブ

vol.1～vol.12

レポートをプリント

レポート TOP

HOME

AFTC Consumer Report vol.6 2006.7.

- ・「AFTC コンシューマー・レポート」は、公取協で受け付けた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。
- ・今回の「トピックス」では、中古車関係の「高額な整備費用」に関するトラブルをご紹介します。

「高額な整備費用を請求された」

⇒30万円の中古車に20万円もの整備費用が必要と言われた

- ・さらに「公取協における平成17年度の相談受付状況」をまとめました。

I. [トピックス:「高額な整備費用」に関するトラブル](#)1. [「高額な整備費用を請求された」ケース](#)II. [平成17年度の相談受付状況](#)

- 1) [相談受付件数の推移](#)
- 2) [取引形態の内訳](#)
- 3) [四輪車関係の取引形態の内訳](#)
- 4) [四輪車・新車／中古車別の相談内容（苦情・相談）](#)
- 5) [新車関係の相談内容（苦情・相談）の詳細](#)
- 6) [中古車関係の相談内容（苦情・相談）の詳細](#)

III. [資料のページ](#)

1. [平成18年2月度の相談受付状況](#)
2. [平成18年3月度の相談受付状況](#)

● [レポートトップへ戻る](#)

**AFTC
Consumer Report**

2005 vol.1
2005 vol.2
2005 vol.3
2005 vol.4
2006 vol.5
2006 vol.6
2006 vol.7

資料編

アーカイブ

vol.1～vol.12

レポートをプリント

レポート TOP

HOME

[今月のコンシューマーレポート目次へ](#)**I.トピックス:「高額な整備費用」に関するトラブル****1.「高額な整備費用を請求された」ケース****1) 相談内容（一般消費者からの相談）**

中古車専門雑誌を見て30万円の中古車を見つけ、販売店に出向いて商談をしたところ、整備費用として20万円必要と言われた。この販売店ではどの中古車でも一律20万円の整備費用が必要だと言う。整備費用が高すぎるのではないか。

2) 問題点

- ・ 高額な整備費用の請求
- ・ 「一律20万円」と説明、整備の内容や費用の内訳に関する説明がない点

3) 相談者へのアドバイス

- ・ **整備費用は整備の内容やクルマの状態等によって異なるため、どの中古車でも一律20万円掛かるというものではありません。**
- ・ **整備の内容が法定点検である「定期点検整備（12ヵ月点検・車検整備）」なのか、あるいは、その他の整備なのか内容を確認し、費用の内訳についても詳しい説明を求めましょう。**
- ・ **整備内容が整備費用に見合うものなのか確認し、納得の上で契約しましょう。**

こんなところにも注意！

整備費用については、あらかじめ販売価格に含まれている場合と含まれていない場合がありますので注意が必要です。また、販売価格に含まれていない場合には、別途必要な整備費用の額を確認しましょう。中古車の購入を検討する際には、車両本体の価格だけではなく、整備費用、諸費用等を含めた支払い総額で比較することも大切です。

○トラブル未然防止のための販売店へのアドバイス

- ・整備を実施して販売する場合には、整備の内容（定期点検整備・その他の整備等の区別）をあらかじめ明示して、必要に応じてお客様に詳しい実施内容を説明して、了解を求めることが大切です。
- ・「定期点検整備あり」と表示した場合は、道路運送車両法第48条に規定する定期点検整備を実施し、購入者には、点検整備記録簿を交付する必要があります。

参 考

その他、「高額の整備費用を支払ったにもかかわらず、納車直後から不具合が続発する」等の、整備不十分に関する苦情相談も見受けられます。

[今月のコンシューマーレポート目次へ](#)

**AFTC
Consumer Report**

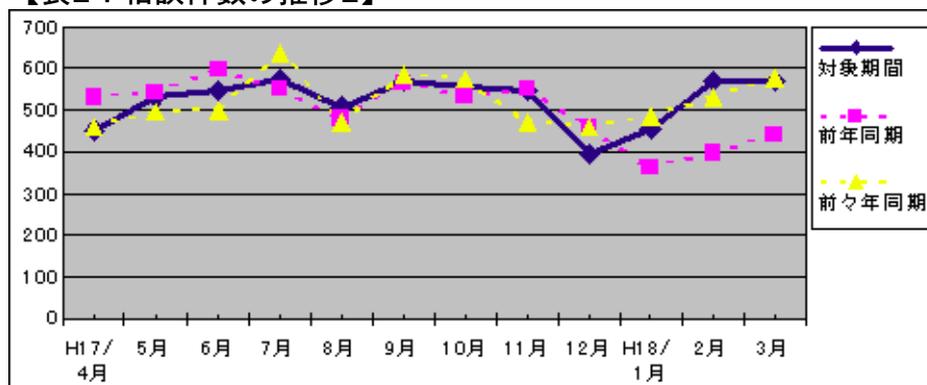
 2005 vol.1
 2005 vol.2
 2005 vol.3
 2005 vol.4
 2006 vol.5
 2006 vol.6
 2006 vol.7

[今月のコンシューマーレポート目次へ](#)
Ⅱ.平成17年度の相談受付状況
1) 相談受付件数の推移

平成17年度の相談受付件数は6,272件（月平均523件）で、前年度の6,004件を上回った。【表1・2】

【表1：相談件数の推移1】

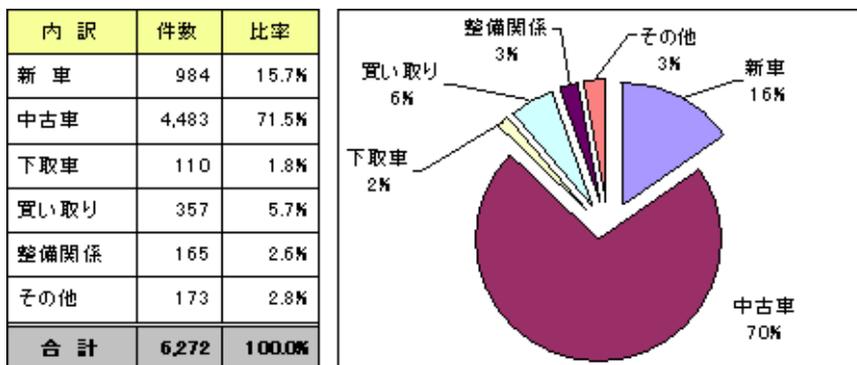
月	H17						10	11	12	H18			
年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	月	月	月	1月	2月	3月	計
17年度	452	532	546	574	506	571	558	546	392	456	570	569	6,272
16年度	530	541	598	549	479	565	536	549	459	362	396	440	6,004
15年度	460	495	498	639	473	584	573	472	459	485	529	579	6,246

【表2：相談件数の推移2】

2) 取引形態の内訳

相談の内訳では、新車関係が984件、中古車関係が4,483件、その他（下取車買い取り、整備関係を含む）が805件であった。【表3】

前年度との比較では、新車関係が130件（1.5%）増、中古車関係が479件（4.8%）増となる一方、買い取り関係が75件（1.5%）減となっている。

【表3：相談の内訳】



3) 四輪車関係の取引形態の内訳

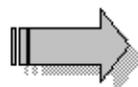
相談受付件数6,272件のうち、四輪車に関する相談は5,837件（93.0%）、二輪車に関する相談は350件（5.6%）、その他が85件（1.4%）であった。四輪車関係の5,837件のうち苦情・相談が5,633件（96.5%）、問い合わせが204件（3.5%）であった。

【表4：相談件数（四輪車・総件数）】

内 訳	件数	比率
新 車	930	15.9%
中古車	4,219	72.3%
下取車	108	1.9%
買い取り	349	6.0%
整備関係	147	2.5%
その他	84	1.4%
合 計	5,837	100.0%

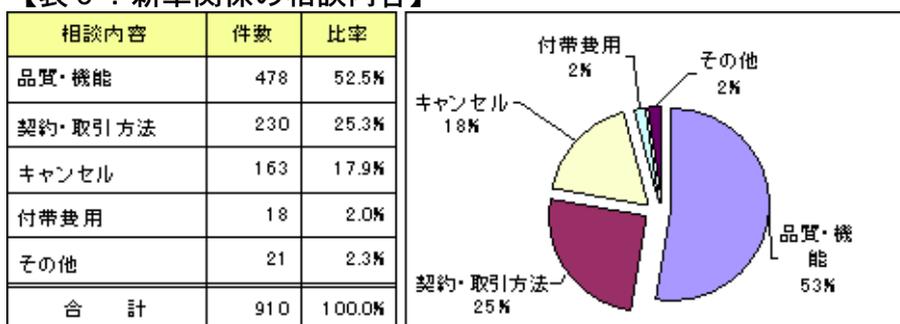
【表5：相談件数（四輪車・苦情・相談）】

内 訳	件数	比率
新 車	910	16.2%
中古車	4,075	72.3%
下取車	105	1.9%
買い取り	341	6.1%
整備関係	142	2.5%
その他	60	1.1%
合 計	5,633	100.0%

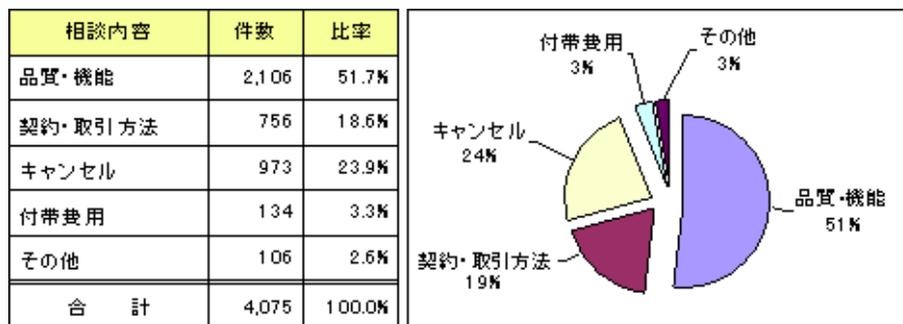


4) 四輪車・新車／中古車別の相談内容（苦情・相談）

【表6：新車関係の相談内容】



【表7：中古車関係の相談内容】



5) 新車関係の相談内容（苦情・相談）の詳細

【表：】

表中のグリーン部分をクリックすると解説ヘリンクします。

内 訳		件数	比率
品質・機能 (52.5%)	不調・故障	459	50.4%
	走行距離の疑義	2	0.2%
	修復歴の疑義	7	0.8%
	違法改造	4	0.4%
	その他	6	0.7%
契約・取引方法 (25.3%)	契約と内容が異なる	181	19.9%
	名義変更	9	1.0%
	販売店の倒産	4	0.4%
	その他	36	4.0%
キャンセル (17.9%)	消費者からの申し出	152	16.7%
	事業者の都合	10	1.1%
	可否の確認	1	0.1%
付帯費用 (2.0%)	税金	7	0.8%
	諸費用	10	1.1%
	その他	1	0.1%
その他 (2.3%)	販売店の対応が悪い	8	0.9%
	規約関係	2	0.2%
	その他	11	1.2%
合計		910	100.0%

【主な相談内容】

1. 「品質・機能」に関する相談では、不具合がそのまま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対応や説明内容がトラブルの原因になるケースも見受けられる
2. 「契約・取引方法」では、契約時の担当者の説明内容や約束した内容が異なる等のケースが見受けられる
3. 「キャンセル」では、契約成立前でもキャンセルに応じないケースが見受けられる
4. 「付帯費用」では「納車費用」に関する苦情相談等が後を絶たない

〔品質・機能〕

1. 7月29日に納車。扉の金具4カ所と荷台のドア一部にサビが出ている。この車両のダッシュボード中から「展示車両12月22日」と書いた書類が見つかった。車両を返品できるか。
2. 4月に購入。ブレーキ音が酷く、7回、ディーラーに修理に入れてきた。今回、店長が車両を見て「この車両はこういうものです」といい対応しない。これまでの7回の修理は何だったのか。また、メーカーの相談室に相談したが何の解決にもならない。
3. 平成15年12月に購入。いつもではないがアクセルが効かない時がある。平成17年8月に「リコールの対策がされたか不明なので「販売店に見せるように」というハガキが来た。メーカーは15年10月にリコール申請していたが、ディーラーが対策をしないまま販売していたことがわかる。対策後は、アクセルの調子も良くなったが、販売店は謝るのみである。このような車両

に乗せられていたことについて何の不满もいえないのか。

4. 平成14年に納車。今年の5月に高速道路を70kmで走行中、突然、エンジンが吹き上がり120kmになり、急ブレーキをかけ縁石に乗り上げて止まる。ディーラーに入れると、症状は出たので部品は交換したが、原因は分からない。また、そのまま乗ってほしいという。納得できない、対応方法を教えてほしい。

[表へ戻る](#)

〔契約・取引方法〕

1. 平成11年に購入。今回、車検に出した際にリコール対象車とわかる。案内が来ないためディーラーに問い合わせると中古車で購入したものではないのかと言われ、車検証を見ると購入1ヵ月前にディーラーで自社登録された車両とわかる。現在、ディーラーは無くなってしまったが、メーカー相談室に相談すると、購入時にキチッと調べないユーザーが悪いという。どのように対処すればよいか教えてほしい。
2. 3月、希望するクルマに4WDはあるか聞いて「ある」といわれて契約する（仕事の関係でスリップしやすい個所を走行のため）。10月になってこの車両がFF車とわかる、購入時にカタログをみたがFF車表示がないので分からなかった。担当者も4WDがあると言ったことは認めているが責任をとらない。対応方法を教えてほしい。
3. マイナーチェンジ直前のため格安で購入。説明では、マイナーチェンジ後も内装等は変わらないというものであったが、納車の際、店頭でマイナーチェンジ後の車両が展示してあり、確認すると内装に変更があり、本来の自分の希望するものであった。間違った情報を説明して旧型車を押し付けるような行為が許されるのか。現在、受け取り拒否中。
4. 1月13日に契約。展示車は納めないことを条件にしたところ、車両代金を貰わないとメーカーに発注できないと言われ支払う。1月23日に納車。店頭から展示車がなくなっていたのでクルマをよく確認したところ、展示車と同じ個所に汚れがあり、展示車であることを認める。今は、新車に変わりは無いといい交換に応じない。対応方法を教えてほしい。

[表へ戻る](#)

〔キャンセル〕

1. 1月26日の午後に契約（申込金10万円を払う）。都合でその日の夜にキャンセルを申し出ると、クーリングオフは効かないといい、応じてくれない。対応方法を教えてほしい。
2. 昨日、新車を契約。今日、色の変更を申し出るとメーカーに発注済みを理由につっけんどんな言い方で駄目という。もう少し説明の仕方があると思う。これからの事を考えるとキャンセルしたい。

[表へ戻る](#)

〔付帯費用〕

1. まもなく納車という時点で契約書を見直すと、納車準備費用16000円が計上されている。車両は、こちらから取りに行くことになっている。現在、返金を求めているが、ガソリン代とか何とかと言い応じない。どうしたらよいか。

[表へ戻る](#)

6) 中古車関係の相談内容（苦情・相談）の詳細

【表：】

表中のグリーン部分をクリックすると解説ヘリリンクします。

	内 訳	件数	比率
品質・機能 (51.7%)	不調・故障	1,042	25.6%
	走行距離の疑義	569	14.0%
	修復歴の疑義	422	10.4%
	違法改造	52	1.3%
	その他	21	0.5%
契約・取引方法 (18.6%)	契約と内容が異なる	570	14.0%
	名義変更	84	2.1%
	販売店の倒産	21	0.5%
	おとり	2	0.0%
	その他	79	1.9%
キャンセル (23.9%)	消費者からの申し出	890	21.8%
	事業者の都合	67	1.6%
	可否の確認	16	0.4%
付帯費用 (3.3%)	税金	57	1.4%
	諸費用	75	1.8%
	その他	2	0.0%
その他 (2.6%)	会員店の照会	2	0.0%
	買物相談	22	0.5%
	販売店の対応が悪い	23	0.6%
	規約関係	8	0.2%
	その他	51	1.3%
	合 計	4,075	100.0%

【主な相談内容】

1. 「品質・機能」に関する相談では、「不調・故障」が約49%、「走行距離の疑義」が約27%、「修復歴車の疑義」が約20%を占める
2. 「契約・取引方法」では「広告の表示内容と異なる」、「車検2年つきなのに別途、整備費用を請求された」等のケースが見受けられる
3. 「キャンセル」では「販売店が応じない」「高額のカンセル料の請求」等が後を絶たない

〔品質・機能〕（不調・故障）

1. 雑誌を見て購入。購入時、定期点検整備をキチッと行って納車するという約束であったのに帰宅途中で不具合が生じる。エンジンのみ修理することになったが、マニホールドの取り付けにも問題があるとのこと。販売店に責任を取らせられないか。
2. 15年12月に購入。今回、走行中にブレーキが作動して急停止する。原因は、購入直前(2カ月前)に発生したリコールを未処理のまま納車したために生じた不具合とわかる。当車両は、系列ディーラーから購入したもので、リコール処理していないのが納得できない。キャンセルを申し出るが応じない。(走行距離の疑義)

[表へ戻る](#)

〔走行距離の疑義〕

3. 中古車を購入。購入にあたり販売店は「走行距離は間違いない」との説明であったが、車検証に記載の走行距離数は距離計の数字よりも多い。現在、オイル洩れで修理に出しているが、販売店にどのような要求ができるか教えてほしい。

4. (事業者からの相談) 2年前に小売販売。ユーザーはクルマの調子が悪くなったため買取センターに売却し、買取センターがオークションに出品してメーター改ざんが発覚した。現在、ユーザーからクルマの引き取りを要求されている。どのように対処すればよいのか教えてほしい。(修復歴の疑義)

[表へ戻る](#)

〔修復歴の疑義〕

5. 2月に購入。注文書の備考欄に「修復歴あり」とのみ記載。説明では、左ヘッドライトあたりをぶつけた修復とのことで、当方は、あまり問題ないと判断して購入した。ところが、11月に買取店に査定してもらおうと修復歴を理由に査定0円、別の買取店も同様の査定であった。買取店の説明では、車体の歪み、溶接部分の継ぎ目、サビを指摘された(大きな事故を起こしている)。現在、販売店にクレームを申し出ているが、対応なし。どのように対応したらよいか。

[表へ戻る](#)

〔契約・取引方法〕

1. 昨日、販売店に出向き商談し309万円で契約してきた。家に帰りインターネットを見ると契約車両が285万円で掲載されていた。販売店に連絡すると「間違いである」といって対応してくれない。どうしたらよいか。
2. 現在商談中であるが、雑誌・ネット広告の表示と費用明細が違う。車両本体価格の他、整備費用は一律20万円という、点検整備記録簿は記入もされていない。問題点が多すぎる。
3. 8月に購入。「検2年付き」と表示していたのに整備費用10万円を支払い、また、悪い箇所は全て直しておくと言いながら、納車時には、サンルーフ、バンパーが出張ったままであった。クレームを申し出たところ、10万円は定期点検費用で修理費ではないという。現在、係争中であるが、「検2年付き」で定期点検整備料金を請求してもよいものなのか教えてほしい。

[表へ戻る](#)

〔キャンセル〕

1. 1月15日に販売店に出向き契約を交わす。帰宅後、父親に注文書を見せると諸費用が高いと言われたためキャンセルを申し出たが応じてもらえない。他店に聞くとキャンセルはできるという。対応方法を教えてほしい。

[表へ戻る](#)

〔付帯費用〕

1. 現在、商談中であるが費用が妥当か判断してほしい。請求内容は、検査登録費用36500円、車庫証明26000円、納車整備費用5万円、セーフティー保証5万円である。
2. 車両価格25万円で支払総額65万円となる。この諸費用は妥当か。内容、登録代行費用68000円、行政書士料25000円等。
3. 昨年5月に中古車を購入。車検残のある車両を購入したのに重量税を請求さ

れ支払った。おかしくないか。

[表へ戻る](#)

[今月のコンシューマーレポート目次へ](#)