

2021年度 消費者相談レポート

1. 相談受付状況(全体)	1
2. 四輪車・二輪車別の相談件数.....	2
3. 四輪車関係の相談内容	
1)新車関係.....	3
2)中古車関係.....	5
3)下取車関係.....	7
4)買取り関係.....	8
5)整備関係.....	9
4. 二輪車関係の相談内容	
1)新車関係.....	10
2)中古車関係.....	12
3)下取車関係、4)買取り関係、5)整備関係	14
5. 相談者別受付件数.....	15

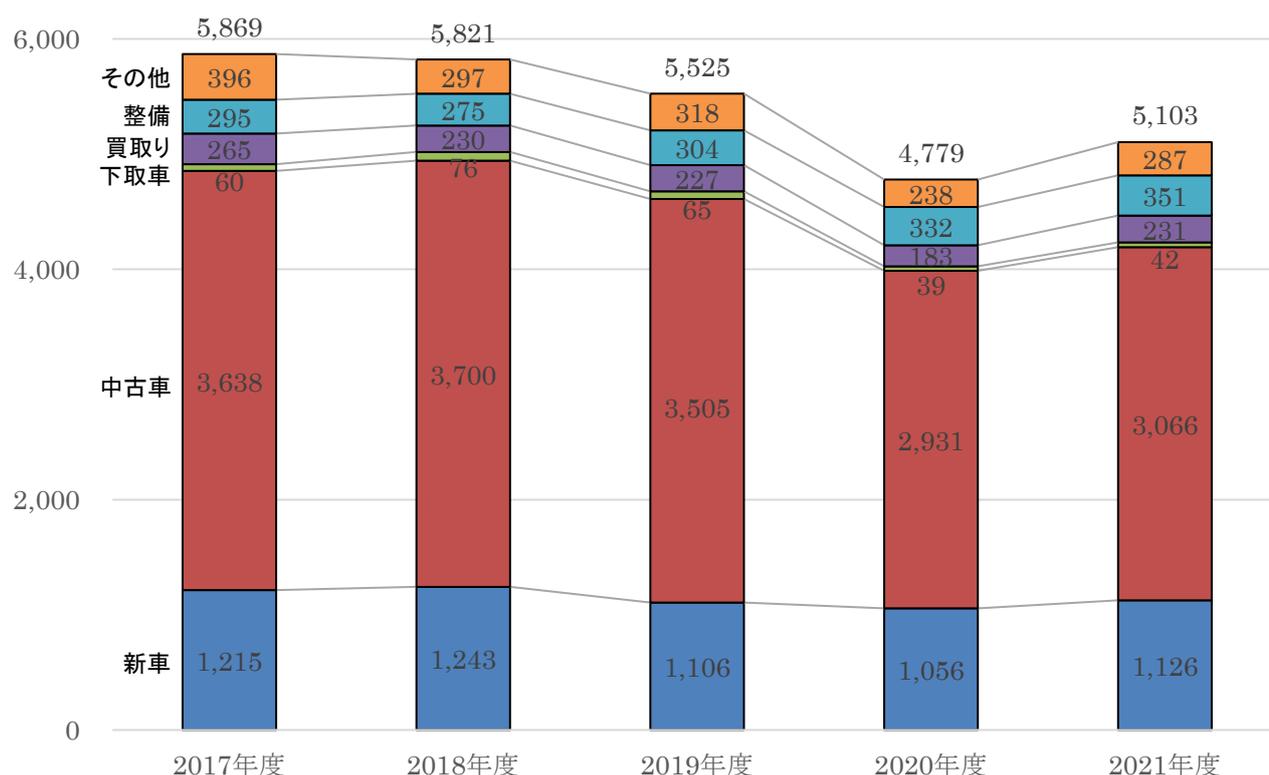
1. 相談受付状況(全体)

2021年度の相談受付件数は、前年度から実施している新型コロナウイルス感染症対策を継続し、受付時間の短縮や相談員の人数を減らして受付を行った結果、前年比 6.8%増の 5,103 件であった。

相談分類別では、「新車関係」は 1,126 件(22.1%)であり、「中古車関係」は 3,066 件(60.1%)であった。また、昨年度同様「整備関係」の相談も多く寄せられており、351 件(6.9%)であった。

【表1:相談受付件数の推移】

	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
新車	1,215	1,243	1,106	1,056	1,126
中古車	3,638	3,700	3,505	2,931	3,066
下取車	60	76	65	39	42
買取り	265	230	227	183	231
整備	295	275	304	332	351
その他	396	297	318	238	287
合計	5,869	5,821	5,525	4,779	5,103



2. 四輪車・二輪車別の相談件数

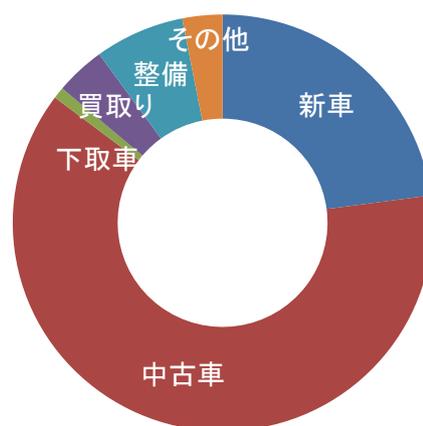
総相談件数5,103件のうち、「四輪車関係」が4,738件(92.8%)、「二輪車関係」が307件(6.0%)であった。

1) 四輪車関係の相談分類別の相談件数

「四輪車関係」の相談の内訳は、「新車関係」が1,056件(22.3%)、「中古車関係」が2,904件(61.3%)であった。【表2】

【表2：四輪車関係の相談分類別の相談件数】

	件数 (2020年度)		割合 (2020年度)	
新車	1,056	(1,001)	22.3%	(22.9%)
中古車	2,904	(2,726)	61.3%	(62.4%)
下取車	42	(39)	0.9%	(0.9%)
買取り	216	(168)	4.6%	(3.8%)
整備	321	(302)	6.8%	(6.9%)
その他	199	(135)	4.2%	(3.1%)
合計	4,738	(4,371)	100%	(100%)

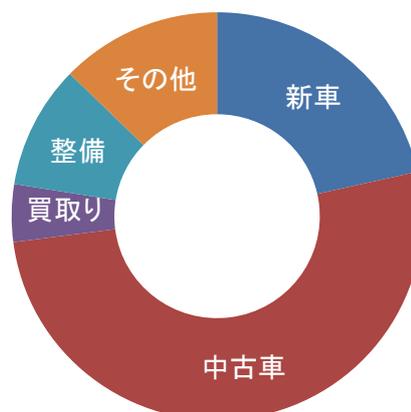


2) 二輪車関係の相談分類別の相談件数

「二輪車関係」の相談の内訳は、「新車関係」が66件(21.5%)、「中古車関係」が158件(51.5%)であった。【表3】

【表3：二輪車関係の相談分類別相談件数】

	件数 (2020年度)		割合 (2020年度)	
新車	66	(54)	21.5%	(16.7%)
中古車	158	(197)	51.5%	(61.0%)
下取車	0	(0)	0.0%	(0.0%)
買取り	14	(15)	4.6%	(4.6%)
整備	30	(27)	9.8%	(8.4%)
その他	39	(30)	12.7%	(9.3%)
合計	307	(323)	100%	(100%)



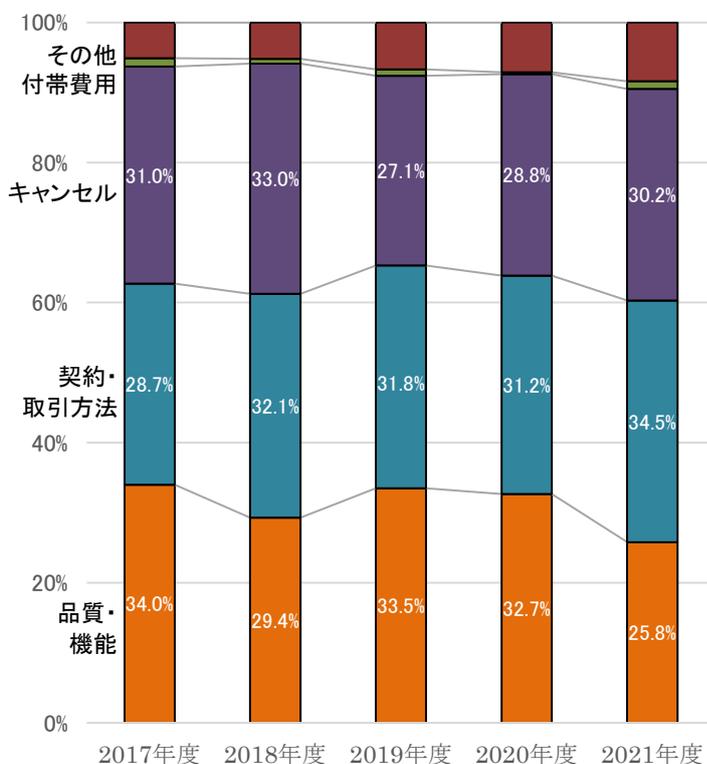
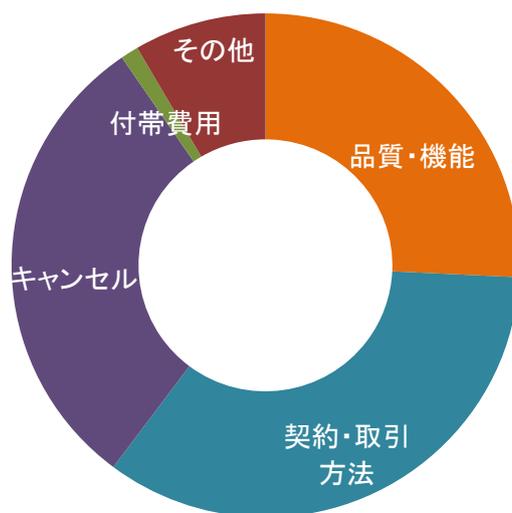
3. 四輪車関係の相談内容

1) 新車関係

相談内容別では、「契約・取引方法」に関する相談が最も多く 364 件(34.5%)で、その内訳は「契約と内容が異なる」が多い。次いで、「キャンセル」に関する相談が 319 件(30.2%)、「品質・機能」に関する相談が 272 件(25.8%)であった。【表4】

【表4:相談内容の詳細】

	件数	割合
品質・機能	272	25.8%
不調・故障	237	22.4%
走行距離の疑義	0	0.0%
修復歴の疑義	2	0.2%
違法改造	1	0.1%
その他	32	3.0%
契約・取引方法	364	34.5%
契約と内容が異なる	167	15.8%
名義変更	2	0.2%
販売店の倒産	2	0.2%
おとり	2	0.2%
その他	191	18.1%
キャンセル	319	30.2%
消費者の自己都合	247	23.4%
事業者の都合	12	1.1%
可否の確認	49	4.6%
その他	11	1.0%
付帯費用	12	1.1%
税金	4	0.4%
諸費用	8	0.8%
その他	0	0.0%
その他	89	8.4%
会員店の照会	0	0.0%
買物相談	4	0.4%
販売店の対応が悪い	27	2.6%
規約関係	21	2.0%
その他	37	3.5%
合計	1,056	100%



【四輪車・新車関係の傾向】

- ◆2021年度は、世界的な半導体不足や新型コロナウイルス感染症の拡大により、新車の生産に遅れ等が生じたことにより、「契約・取引方法」や「キャンセル」に関する相談の割合が増加したと考えられる。
- ◆相談内容については、新車の生産遅れや生産中止に関連した相談や、商談時の説明不足や不適切な販売行為によるトラブルの相談のほか、カタログ等に記載されていた機能が納車された車両に付いていない等の相談が寄せられた。

【相談事例】

①「品質・機能」に関する相談

- ◇エンジンをかけたところ、レーンキープアシストの不具合と警告が出たのでディーラーに持ち込んだのだが、センサーや配線等の異常はなく原因が分からないと言われた。カメラを交換するので様子を見てほしいと言われたが、何かあったら怖いので乗りたくない。
- ◇納車から3か月後にバッテリーが上がった。販売店に持ち込んだところ、ドラレコの駐車監視モードの設定が12時間になっており、感度が最高レベルになっていたため、多くの暗電流が流れてバッテリーが上がったとの説明を受けた。納車時にはそのような設定になっていると説明されていない。説明不足ではないか。

②「契約・取引方法」に関する相談

- ◇4月に注文し7月に納車予定であったが、直前になり担当者から「半導体不足のため納車がいつになるか分からない」と一方的に連絡があった。納車予定に合わせて駐車場を契約したのに無駄になった。納車されるまで駐車場代を販売店に請求したい。
- ◇半導体不足や新型コロナの影響で納車が遅れている中、納車前にマイナーチェンジがあった。販売店から納車の連絡があり受け取りに行くと、マイナーチェンジ後の車両が用意されていた。注文した車両(マイナーチェンジ前の車両)のデザインが気に入って注文したのに、事前の連絡もなく、勝手にマイナーチェンジ後の車両で登録していた。
- ◇現金で全額支払い済みだが、登録の直前に「転売防止のため1年間ディーラー名義にして欲しい」と言ってきた。店長は任意だと言うが、本当に断ることができるか心配だ。
- ◇カタログやホームページにパーキングアシスト機能が付いていることを確認した上で購入したが、納車された新車にはその機能が付いていなかった。担当者は「輸入車ではカタログと実際の仕様が違っていることがある。この機能は後付けできない」と言い何も対応してくれない。

③「キャンセル」に関する相談

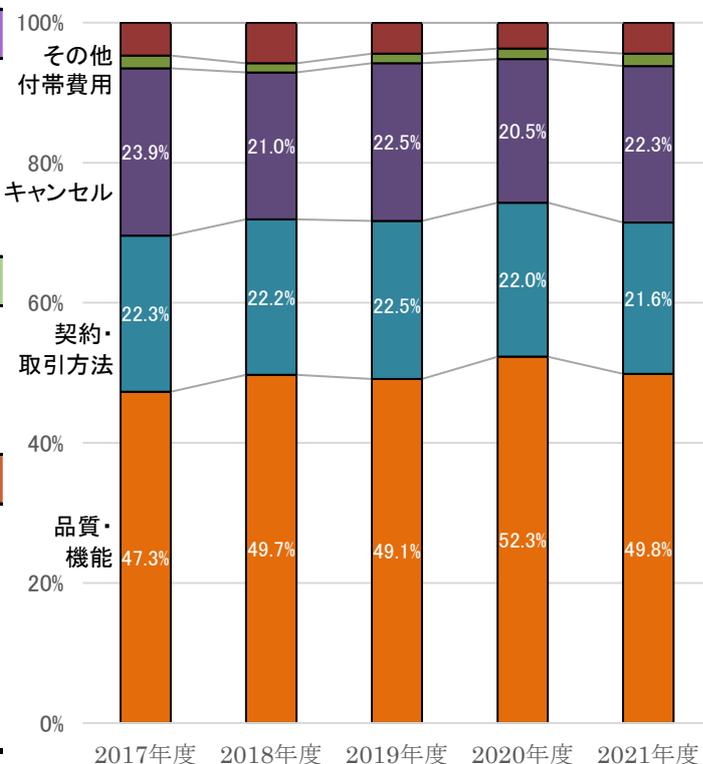
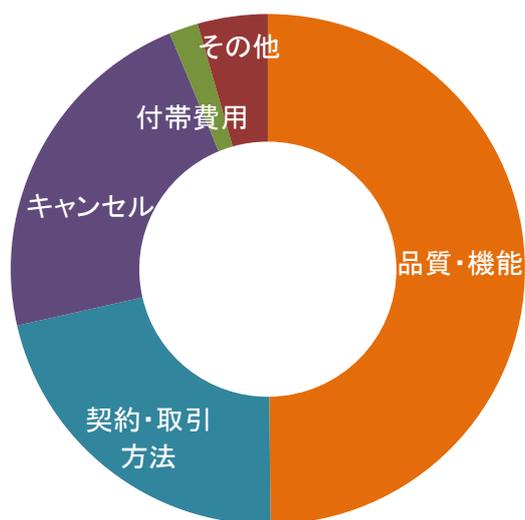
- ◇オリンピックナンバーを付けてオリンピック開催前に納車される予定だったが、納車日が延びて「オリンピック開催期間中に納車できない」と言われた。それではオリンピックナンバーを付ける意味がないのでキャンセルしたいのだが可能か。
- ◇納車日が3回、4回と延期され、その後「注文のクルマが生産中止となり納車できなくなったので違うクルマを検討して欲しい」と連絡がきた。キャンセルを申し出たのだが、販売店は違う新車を提案してきてキャンセルに応じてくれない。

2)中古車関係

相談内容別では、「品質・機能」に関する相談が最も多く 1,447 件(49.8%)で、その内訳は「不調・故障」が最も多い。次いで、「キャンセル」に関する相談が648件(22.3%)、「契約・取引方法」に関する相談が 628 件(21.6%)であった。【表5】

【表5:相談内容の詳細】

	件数	割合
品質・機能	1,447	49.8%
不調・故障	1,114	38.4%
走行距離の疑義	65	2.2%
修復歴の疑義	159	5.5%
違法改造	37	1.3%
その他	72	2.5%
契約・取引方法	628	21.6%
契約と内容が異なる	325	11.2%
名義変更	9	0.3%
販売店の倒産	7	0.2%
おとり	0	0.0%
その他	287	9.9%
キャンセル	648	22.3%
消費者の自己都合	499	17.2%
事業者の都合	16	0.6%
可否の確認	92	3.2%
その他	41	1.4%
付帯費用	53	1.8%
税金	19	0.7%
諸費用	28	1.0%
その他	6	0.2%
その他	128	4.4%
会員店の照会	1	0.0%
買物相談	5	0.2%
販売店の対応が悪い	25	0.9%
規約関係	33	1.1%
その他	64	2.2%
合計	2,904	100%



【四輪車・中古車関係の傾向】

- ◆2021年度においても「品質・機能」に関する相談の割合が最も高く、全体の約5割を占めている。
- ◆相談内容については、「無償保証を付けるためには別途有償の定期点検整備を実施しないといけないと言われた」や、「オプションや有償保証を強引に勧められ購入してしまった」、「不必要な諸費用を請求された」等、販売対応に問題が見受けられるトラブルの相談が目立った。

【相談事例】

①「品質・機能」に関する相談

- ◇9月に納車されたが、2か月後にリコールの通知が届いた。この車両は8月にリコール対象となっていた。リコールが出ているクルマを修理せずに販売していいのか。
- ◇ステアリングスイッチが付いていたのでカーナビと連動していると思っていたが、納車後に操作したところ、連動していないことが分かった。販売店に連絡したところ、装着されていたカーナビは純正品ではないためステアリングスイッチは使えないと言われた。

②「契約・取引方法」に関する相談

- ◇購入の際、無償で基本保証が付くと言われたが、その保証を付けるためには別途有償の定期点検整備を実施しないといけないと言われ、整備の実施を強制された。
- ◇時間がないと伝えているにもかかわらず、ガラスコーティングや有償保証をしつこく勧められ、何度も断ったが断りきれず、時間もなかったことから購入してしまった。
- ◇注文書にサインした後、何の説明もなく「購入後 1 年間は転売しない」という内容の誓約書にサインするよう求められた。

③「キャンセル」に関する相談

- ◇車両を仮押さえるためには注文書にサインが必要と言われ、支払方法など決まっていなかったが、とりあえずサインしてしまった。後日、キャンセルを申し出たところ、「キャンセルはできない。キャンセルするならキャンセル料がかかる」と言われた。
- ◇車検や整備等全て含んだリース契約をしていたが、中途解約した。まだ初回車検を迎えていないのに「車検整備費用は、既にリース会社から整備会社に支払われているため返金できない」と言われた。約款には車検整備費用の返金について規定はないが、整備していないのに返金されないのはおかしくないか。

④「付帯費用」に関する相談

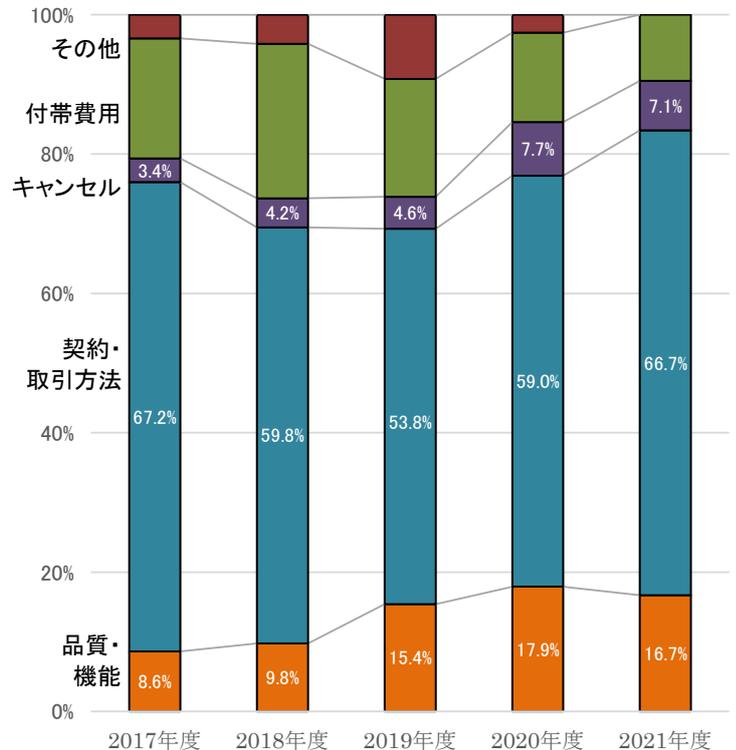
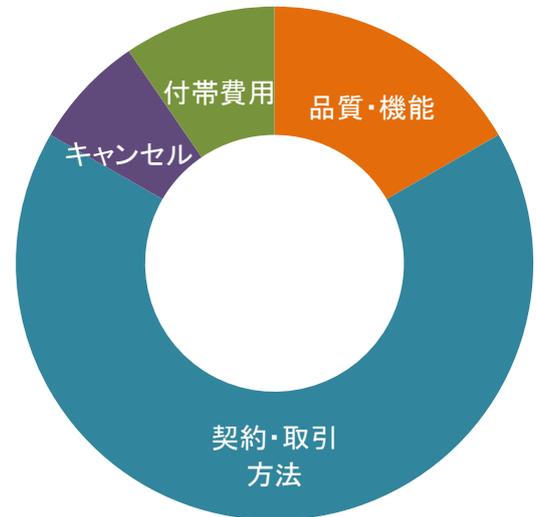
- ◇注文書を確認したところ、購入した店舗を管轄する運輸支局で登録したにもかかわらず「管轄外登録費用」が計上されていた。また、点検整備費用とは別に「納車整備費用」も計上されていた。担当者にそれらの返金を求めたところ「全てのお客様に請求している費用なので返金できない」と言われた。
- ◇登録代行手数料が他店に比べて2倍以上高いので、販売店に問合わせたところ「当店は行政書士に依頼している所以他店より高くなる」と言われた。他店でも行政書士に依頼しているのに2倍以上高いのはおかしくないか。

3)下取車関係

相談内容別では、「契約・取引方法」に関する相談が最も多く 28 件(66.7%)、次いで、「品質・機能」に関する相談が 7 件(16.7%)であった。【表6】

【表6:相談内容の詳細】

	件数	割合
品質・機能	7	16.7%
不調・故障	4	9.5%
走行距離の疑義	2	4.8%
修復歴の疑義	1	2.4%
違法改造	0	0.0%
その他	0	0.0%
契約・取引方法	28	66.7%
契約と内容が異なる	12	28.6%
名義変更	2	4.8%
販売店の倒産	0	0.0%
おとり	0	0.0%
その他	14	33.3%
キャンセル	3	7.1%
消費者の自己都合	3	7.1%
事業者の都合	0	0.0%
可否の確認	0	0.0%
その他	0	0.0%
付帯費用	4	9.5%
税金	2	4.8%
諸費用	2	4.8%
その他	0	0.0%
その他	0	0.0%
会員店の照会	0	0.0%
買物相談	0	0.0%
販売店の対応が悪い	0	0.0%
規約関係	0	0.0%
その他	0	0.0%
合計	42	100%

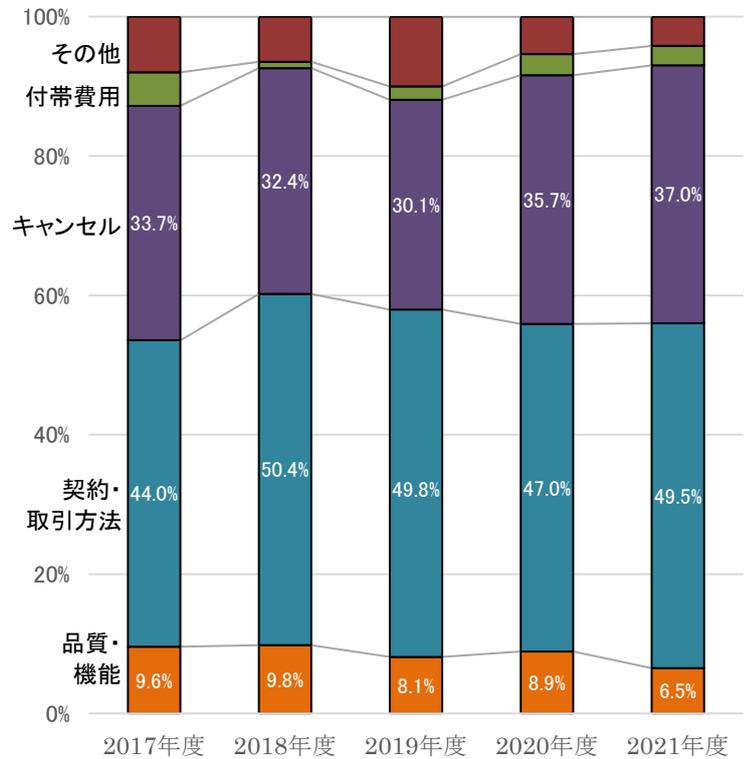
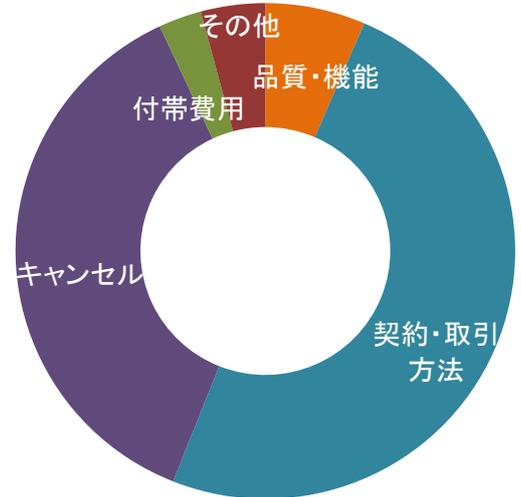


4)買取り関係

相談内容別では、「契約・取引方法」に関する相談が最も多く107件(49.5%)、次いで、「キャンセル」に関する相談が80件(37.0%)であった。【表7】

【表7:相談内容の詳細】

	件数	割合
品質・機能	14	6.5%
不調・故障	2	0.9%
走行距離の疑義	4	1.9%
修復歴の疑義	4	1.9%
違法改造	0	0.0%
その他	4	1.9%
契約・取引方法	107	49.5%
契約と内容が異なる	46	21.3%
名義変更	5	2.3%
販売店の倒産	0	0.0%
おとり	0	0.0%
その他	56	25.9%
キャンセル	80	37.0%
消費者の自己都合	67	31.0%
事業者の都合	5	2.3%
可否の確認	6	2.8%
その他	2	0.9%
付帯費用	6	2.8%
税金	5	2.3%
諸費用	1	0.5%
その他	0	0.0%
その他	9	4.2%
会員店の照会	0	0.0%
買物相談	0	0.0%
販売店の対応が悪い	2	0.9%
規約関係	0	0.0%
その他	7	3.2%
合計	216	100%

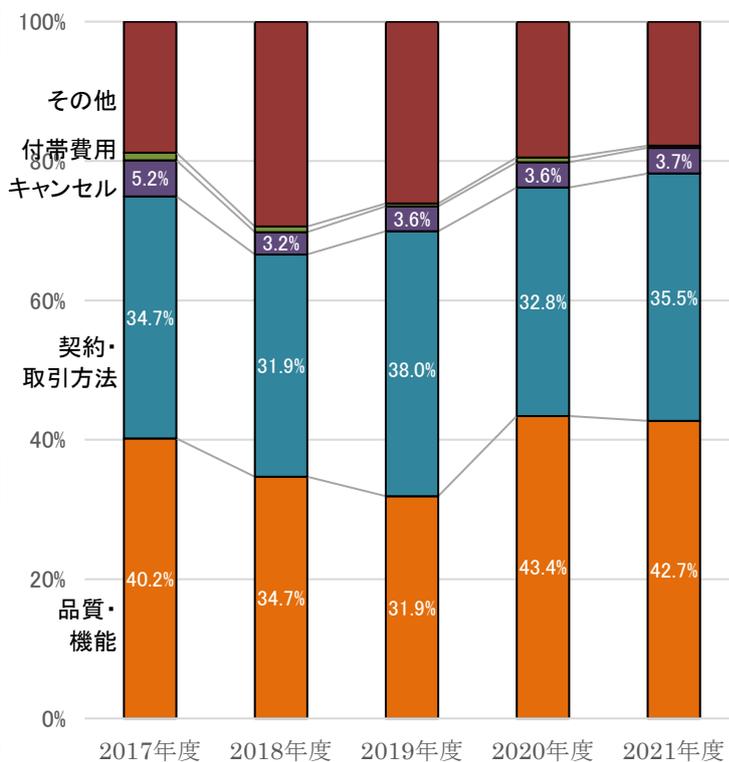
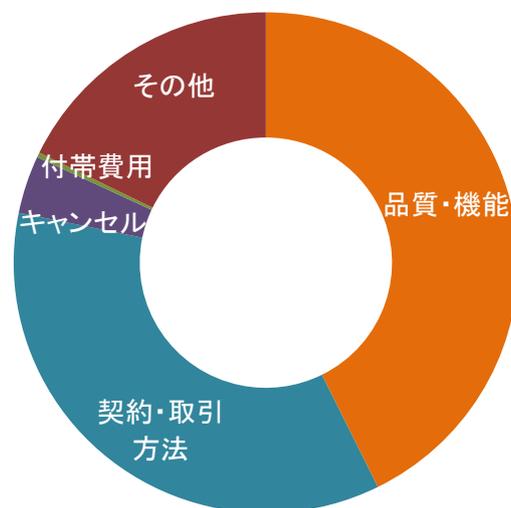


5)整備関係

相談内容別では、「品質・機能」に関する相談が最も多く137件(42.7%)、次いで、「契約・取引方法」に関する相談が114件(35.5%)であった。【表8】

【表8:相談内容の詳細】

	件数	割合
品質・機能	137	42.7%
不調・故障	118	36.8%
走行距離の疑義	0	0.0%
修復歴の疑義	0	0.0%
違法改造	5	1.6%
その他	14	4.4%
契約・取引方法	114	35.5%
契約と内容が異なる	45	14.0%
名義変更	0	0.0%
販売店の倒産	0	0.0%
おとり	0	0.0%
その他	69	21.5%
キャンセル	12	3.7%
消費者の自己都合	12	3.7%
事業者の都合	0	0.0%
可否の確認	0	0.0%
その他	0	0.0%
付帯費用	1	0.3%
税金	1	0.3%
諸費用	0	0.0%
その他	0	0.0%
その他	57	17.8%
会員店の照会	0	0.0%
買物相談	0	0.0%
販売店の対応が悪い	20	6.2%
規約関係	1	0.3%
その他	36	11.2%
合計	321	100%



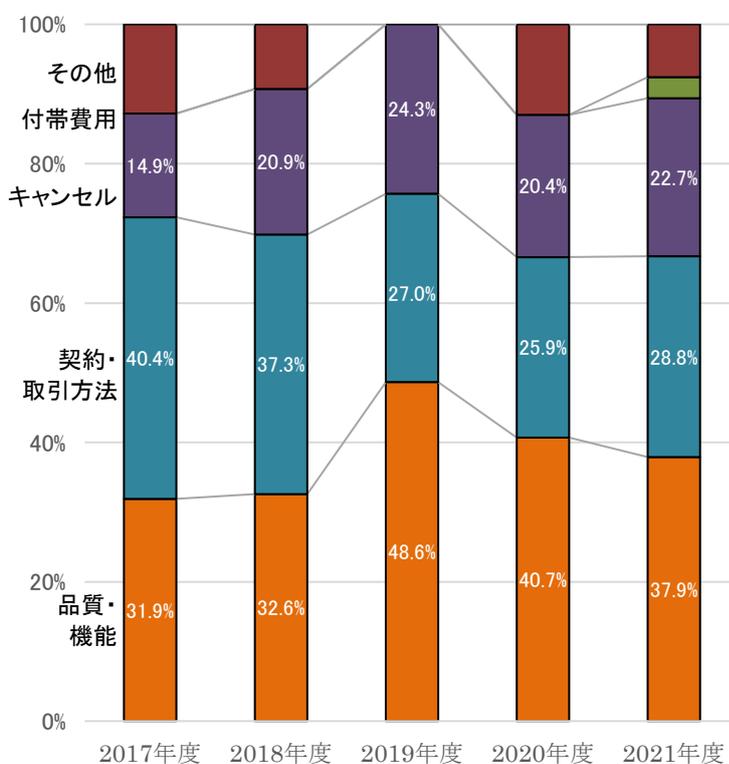
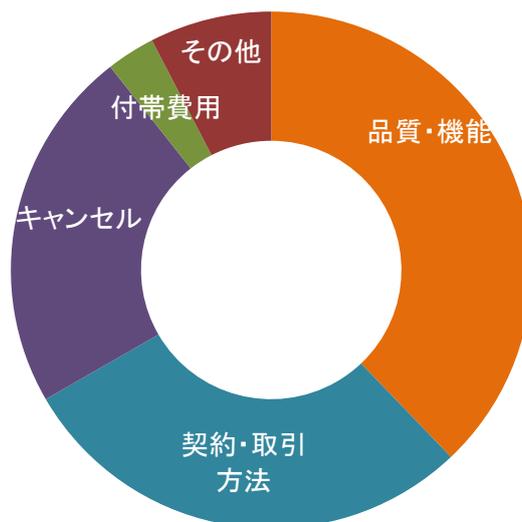
4. 二輪車関係の相談内容

1) 新車関係

相談内容別では、「品質・機能」に関する相談が最も多く25件(37.9%)、次いで、「契約・取引方法」に関する相談が19件(28.8%)、「キャンセル」に関する相談が15件(22.7%)であった。【表9】

【表9:相談内容の詳細】

	件数	割合
品質・機能	25	37.9%
不調・故障	23	34.8%
走行距離の疑義	0	0.0%
修復歴の疑義	0	0.0%
違法改造	0	0.0%
その他	2	3.0%
契約・取引方法	19	28.8%
契約と内容が異なる	10	15.2%
名義変更	0	0.0%
販売店の倒産	0	0.0%
おとり	0	0.0%
その他	9	13.6%
キャンセル	15	22.7%
消費者の自己都合	10	15.2%
事業者の都合	0	0.0%
可否の確認	3	4.5%
その他	2	3.0%
付帯費用	2	3.0%
税金	1	1.5%
諸費用	1	1.5%
その他	0	0.0%
その他	5	7.6%
会員店の照会	0	0.0%
買物相談	0	0.0%
販売店の対応が悪い	1	1.5%
規約関係	2	3.0%
その他	2	3.0%
合計	66	100%



【二輪車・新車関係の傾向】

- ◆2021年度は、「品質・機能」に関する相談の割合は減少したが、「契約・取引方法」や「キャンセル」に関する相談の割合は増加した。
- ◆相談内容については、不適切な販売行為や商談時の説明間違いによるトラブル、不適切な諸費用の請求等の相談が寄せられた。

【主な相談事例】

①「品質・機能」に関する相談

- ◇初めてバイクを購入。納車時から警告灯が点灯していたが、警告灯の意味を知らず使用していた。一か月点検の際、納車時から警告灯が点灯していることを伝えると、修理することになったのだが、その後何の連絡もなく1週間以上戻ってこない。どうしたらいいか知りたい。
- ◇中国製のバイクを購入。125 ccなので車検はないが、きちんと整備するという説明を受けていた。納車直後、ヘッドライトの角度が悪く道路を照らさないので販売店に電話すると「中国製なので何もできない」と修理を断られてしまった。

②「契約・取引方法」に関する相談

- ◇商談の際、「盗難保険の加入やチェーンロック等を購入しないと販売できない」と言われた。おかしいと思い本社に確認したところ、本社では店舗に対しそのような指示や指導はしていないと説明されたので、そのことを担当者にも伝えたが、「それらの購入が必要となる」と言い、販売してくれない。
- ◇2021年モデルと説明されて購入したが、実際には2019年モデルであった。販売店は説明ミス認め、2万円程度のパーツをサービスすると提案してきたが、パーツはいらないので値引きしてもらいたい。

③「キャンセル」に関する相談

- ◇キャンセルを申し出たところ、「契約時にキャンセルしないでくださいと何度も説明しているのでキャンセルできない」と断られてしまった。注文書に約款の記載がなかったので、販売店に約款を求めたところ、「当店は約款を交付していない」と言われた。
- ◇頭金10万円を入れ、残りは銀行のマイカーローンを利用して購入すると伝えて契約したが、審査が通らなかったためキャンセルを申し出たところ、キャンセルには応じてもらえたが、10万円は返金できないと言われた。

④「付帯費用」に関する相談

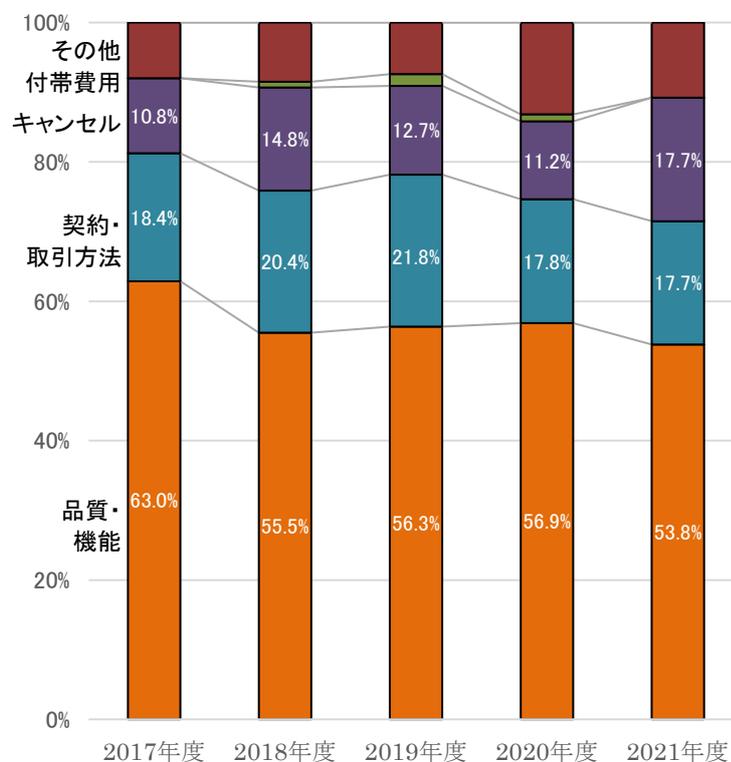
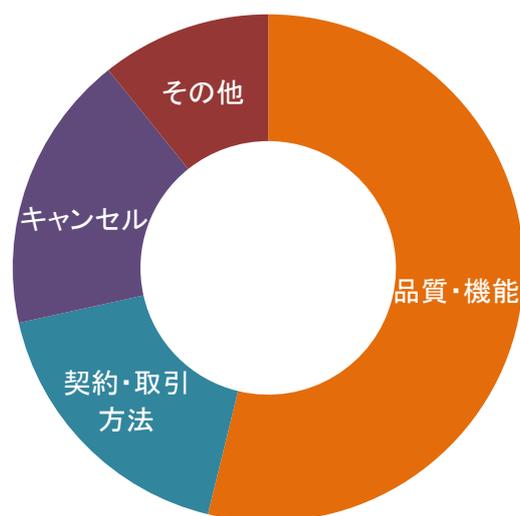
- ◇注文書を確認したところ、「メイクアップ費用 11,000 円」が計上されていた。販売店に内容を確認したところ、納車の際にバイクをきれいにするための費用と説明されたが、このような費用は一般的にかかるものなのか。

2)中古車関係

相談内容別では、「品質・機能」に関する相談が最も多く 85 件(53.8%)であり、その内訳は「不調・故障」が最も多い。次いで、「契約・取引方法」と「キャンセル」に関する相談が共に 28 件(17.7%)であった。【表10】

【表10:相談内容の詳細】

	件数	割合
品質・機能	85	53.8%
不調・故障	67	42.4%
走行距離の疑義	10	6.3%
修復歴の疑義	4	2.5%
違法改造	1	0.6%
その他	3	1.9%
契約・取引方法	28	17.7%
契約と内容が異なる	13	8.2%
名義変更	0	0.0%
販売店の倒産	0	0.0%
おとり	0	0.0%
その他	15	9.5%
キャンセル	28	17.7%
消費者の自己都合	24	15.2%
事業者の都合	2	1.3%
可否の確認	2	1.3%
その他	0	0.0%
付帯費用	0	0.0%
税金	0	0.0%
諸費用	0	0.0%
その他	0	0.0%
その他	17	10.8%
会員店の照会	0	0.0%
買物相談	1	0.6%
販売店の対応が悪い	2	1.3%
規約関係	4	2.5%
その他	10	6.3%
合計	158	100%



【二輪車・中古車関係の傾向】

- ◆2021年度においても「品質・機能」に関する相談の割合は高く、その中でも特に、「不・故障」に関する相談の割合が高い。
- ◆相談内容については、「マスターキーではないことの説明がなかった」「交換した部品を返してもらえない」「情報誌ウェブサイトに記載されていた内容と違っていた」等の相談が寄せられた。

【主な相談事例】

①「品質・機能」に関する相談

- ◇現車確認せずに購入したが、納車直後、イモビライザーが故障していたので販売店に連絡したところ、「マスターキーではないので修理できない」と修理を断られた。商談時、イモビライザーの不具合についてもマスターキーではないことについても説明がなかった。マスターキーがないと修理できないことは、消費者にとって重要な情報なのだから、商談時に説明する義務があるのではないか。
- ◇当初の納車予定日から遅れていたが、10月末になって「納車が遅れているので、とりあえず納車する」と言われ納車された。納車後、オイル漏れが酷くとても乗れる状態ではないので、修理のため販売店に持って行ったところ、「修理は無償で行うが、入庫の際に冬季預かり費用を請求する」と言われた。修理だけで冬季預かりは依頼していないのに冬季預かり費用を請求するのはおかしくないか。
- ◇半年前に遠方の販売店で購入したが、調子が悪いため近くの販売店に持ち込んだところ、修理に17万円かかると言われた。購入店に連絡したところ、修理費用は負担するから近くの販売店で修理して欲しいと言われたので修理したのだが、未だに修理費用が支払われないので困っている。

②「契約・取引方法」に関する相談

- ◇タンク、フェンダー、フロントフォーク、ハンドル等の交換を依頼し、先日納車されたが、その際に交換した部品は返ってこなかった。販売店に返してもらいたいと伝えたが、その後販売店と揉めてしまい、未だに部品を返してもらえない。
- ◇情報誌ウェブサイトに「フルレストア済み、エンジンオーバーホール済、実走行●万キロ」と表示されていたので契約したが、後になって「仕入れた状態での販売なのでレストアもオーバーホールもしていないし、走行距離も実走行か分からない」と言われ、表示内容と全く違うことが分かったのだが、どうしたらいいか。

③「キャンセル」に関する相談

- ◇先日、購入店とは違う販売店に車検を依頼したところ、「ホイールにJWLの刻印がなく保安基準を満たしていないため車検に通らない」と言われた。購入店に連絡したところ、「当店であれば車検の時だけホイールを履き替えて車検に通すので大丈夫」と言われたが、そのような対応をする店は信用できないのでキャンセルしたい。

3)下取車関係

下取車関係の相談はなかった。

4)買取り関係

【表11:相談内容の詳細】

	件数	割合
品質・機能	2	14.3%
不調・故障	1	7.1%
走行距離の疑義	1	7.1%
契約・取引方法	8	57.1%
契約と内容が異なる	4	28.6%
その他	4	28.6%
キャンセル	3	21.4%
消費者の自己都合	2	14.3%
可否の確認	1	7.1%
付帯費用	0	0.0%
その他	1	7.1%
その他	1	7.1%
合計	14	100%

5)整備関係

【表12:相談内容の詳細】

	件数	割合
品質・機能	10	33.3%
不調・故障	10	33.3%
契約・取引方法	14	46.7%
契約と内容が異なる	10	33.3%
その他	4	13.3%
キャンセル	1	3.3%
可否の確認	1	3.3%
付帯費用	0	0.0%
その他	5	16.7%
販売店の対応が悪い	1	3.3%
その他	4	13.3%
合計	30	100%

5. 相談者別受付件数

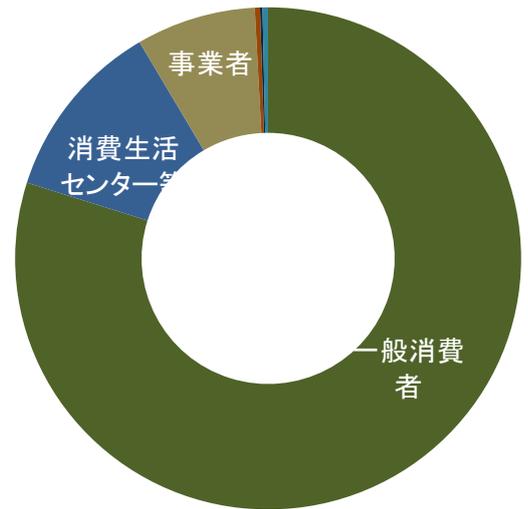
受付件数 5,103 件のうち、4,076 件(79.9%)は一般消費者からの相談であった。

【表13】

また、当協議会相談室を知ったきっかけは、「消費生活センター等」が最も多く 2,873 件(56.3%)であり、消費生活センターからの紹介の割合が高い。【表14】

【表13:相談者別受付件数】

	件数	割合
一般消費者	4,076	79.9%
新車	937	18.4%
中古車	2,541	49.8%
その他	598	11.7%
消費生活センター等	594	11.6%
新車	124	2.4%
中古車	342	6.7%
その他	128	2.5%
事業者	390	7.6%
新車	60	1.2%
中古車	161	3.2%
その他	169	3.3%
関係団体	17	0.3%
新車	2	0.0%
中古車	12	0.2%
その他	3	0.1%
国・地方団体	8	0.2%
新車	0	0.0%
中古車	2	0.0%
その他	6	0.1%
その他	18	0.4%
新車	3	0.1%
中古車	8	0.2%
その他	7	0.1%
合計	5,103	100%



【表14:相談室認知方法】

	件数	割合
消費生活センター等	2,873	56.3%
ホームページ	1,150	22.5%
事業者	323	6.3%
関係団体	419	8.2%
中古車情報誌	12	0.2%
知人・友人	47	0.9%
役所・警察	60	1.2%
公取委	4	0.1%
その他	215	4.2%
合計	5,103	100%

