

2023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.....	10
4. 二輪車関係の相談内容	
1)新車関係.....	11
2)中古車関係.....	13
3)下取車関係、4)買取り関係、5)整備関係	15
5. 相談者別受付件数.....	16

1. 相談受付状況(全体)

2023年度の相談受付件数は、昨年度と同様の受付体制で受付を行い、前年比2.4%増の5,295件であった。

相談分類別では、「新車関係」は1,262件(23.8%)、「中古車関係」は3,160件(59.7%)であり、それぞれ増加傾向であった。

【表1:相談受付件数の推移】

	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
新車	1,106	1,056	1,126	1,179	1,262
中古車	3,505	2,931	3,066	3,018	3,160
下取車	65	39	42	47	44
買取り	227	183	231	241	228
整備	304	332	351	364	324
その他	318	238	287	322	277
合計	5,525	4,779	5,103	5,171	5,295



2. 四輪車・二輪車別の相談件数

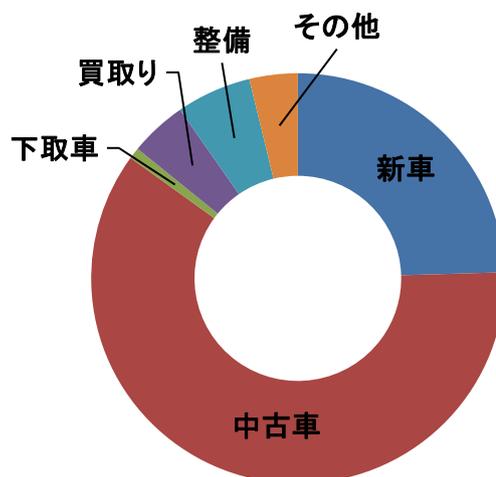
相談受付件数5,295件のうち、「四輪車関係」が4,950件(93.5%)、「二輪車関係」が310件(5.9%)であった。

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1,214件(24.5%)、「中古車関係」が2,993件(60.5%)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 (22年度)		割合 (22年度)	
新車	1,214	(1,122)	24.5%	(23.4%)
中古車	2,993	(2,842)	60.5%	(59.2%)
下取車	44	(47)	0.9%	(1.0%)
買取り	220	(229)	4.5%	(4.8%)
整備	292	(330)	5.9%	(6.9%)
その他	187	(228)	3.8%	(4.8%)
合計	4,950	(4,798)	100%	(100%)

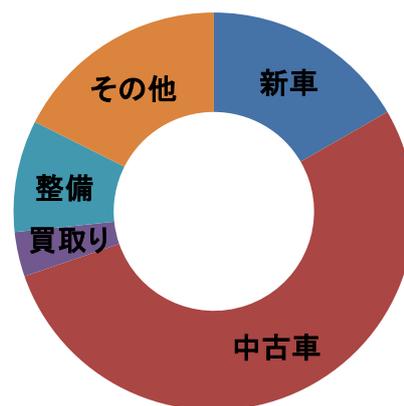


2) 二輪車関係の相談分類別の相談件数

「二輪車関係」の相談の内訳は、「新車関係」が45件(14.5%)、「中古車関係」が162件(52.3%)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 (22年度)		割合 (22年度)	
新車	45	(55)	14.5%	(16.7%)
中古車	162	(175)	52.3%	(53.0%)
下取車	0	(0)	0.0%	(0.0%)
買取り	7	(12)	2.3%	(3.6%)
整備	33	(30)	10.6%	(9.1%)
その他	63	(58)	20.3%	(17.6%)
合計	310	(330)	100%	(100%)



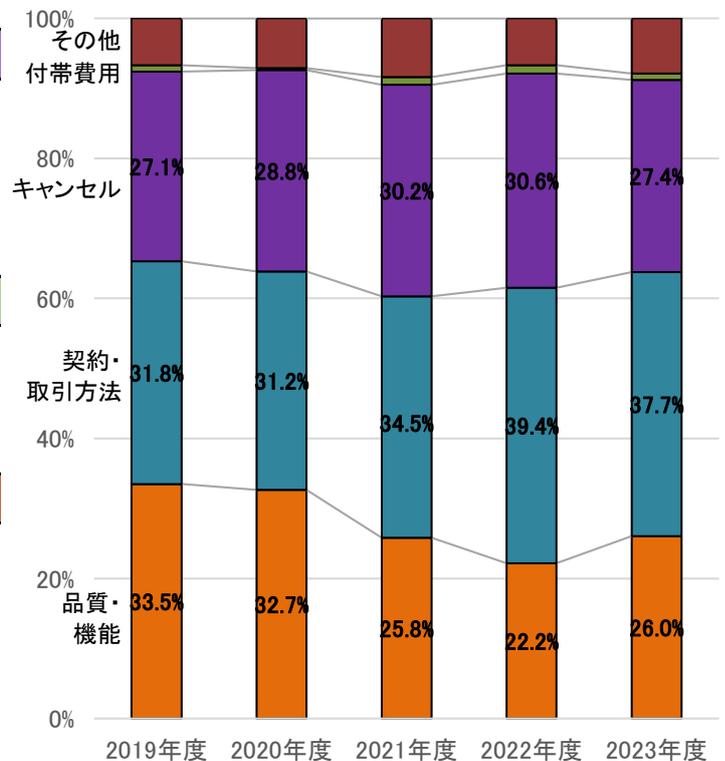
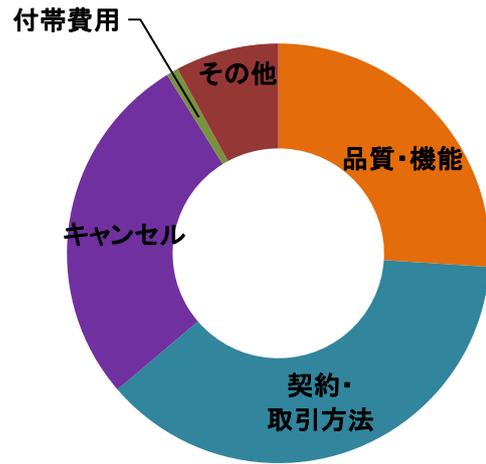
3. 四輪車関係の相談内容

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458件(37.7%)で、その内訳は「契約と内容が異なる」が最も多い。次いで、「キャンセル」に関する相談が333件(27.4%)、「品質・機能」に関する相談が316件(26.0%)であった。【表4】

【表4:相談内容の詳細】

	件数	割合
品質・機能	316	26.0%
不調・故障	263	21.7%
走行距離の疑義	0	0.0%
修復歴の疑義	1	0.1%
違法改造	0	0.0%
冠水車	0	0.0%
その他	52	4.3%
契約・取引方法	458	37.7%
契約と内容が異なる	222	18.3%
名義変更	12	1.0%
販売店の倒産	3	0.2%
おとり	1	0.1%
その他	220	18.1%
キャンセル	333	27.4%
消費者の自己都合	257	21.2%
事業者の都合	16	1.3%
可否の確認	41	3.4%
その他	19	1.6%
付帯費用	11	0.9%
税金	6	0.5%
諸費用	5	0.4%
その他	0	0.0%
その他	96	7.9%
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	13	1.1%
規約関係	11	0.9%
その他	72	5.9%
合計	1,214	100%



【四輪車・新車関係の傾向】

◆今年度は、昨年度に比べ、世界的な半導体不足等の影響が改善されつつあり、昨年度よりは割合は減少したが、問題の長期化により、依然として、「契約・取引方法」に関する相談の割合が高い。

一方で、「品質・機能」に関する相談について、件数・割合、共に増加しているが、これは、上記影響が改善され、納期が短くなっていること等が関係していると考えられる。

◆相談内容については、一般的な不具合に関する相談に加え、「契約・取引方法」に関する相談については、原材料費等の高騰、円安を理由とする契約締結後の車両価格の値上げに関する相談も見られたほか、新車の人気車の販売条件に関する相談や認証不正等に関する相談などが寄せられた。

【相談事例】

①「品質・機能」に関する相談

◇リモコンキーに関する機能が気に入って契約。しかし、納車間際になって、「その機能を外して納車させてほしい」と言われた。理由を尋ねると、担当者より、「その機能に問題があるため」と説明があったが、納得できない。

◇納車前日に電話があり、「壁と接触してしまい、バンパーにキズが付いたので、交換修理が完了するまでお待ちいただけますか」と言われた。新車なのに修理では納得できないし、安全装置が付いているから購入したのに、安全装置は作動しなかったのかと不安になる。

②「契約・取引方法」に関する相談

◇2年前に注文していた新車について、先日、「来月納車できるようになったが、価格変更があったので、値上がり分も含めて支払ってほしい」と連絡があった。注文した後に一方的に条件を変更するなんて納得いかない。

◇新車を注文した際、担当者から、「購入するためには、メンテナンスパックとコーティングを付けることが販売の条件で、これに応じない場合は販売できない」と言われ、仕方なく注文書にサインしたが、やはり不要なオプションは削ってほしい。

◇新車を現金で購入しようとしたが、担当者から、「人気車なので抽選になる。抽選に参加するには支払いをクレジットすることと、下取車を出すことが条件」と言われた。このような販売方法は問題ではないのか。

③「キャンセル」に関する相談

◇新車を契約。納車前日にメーカーの認証試験の不正が公表された。すぐにキャンセルを申し出たところ、キャンセルには応じられたが、法定費用やオプション代、合計8万1700円を請求された。自分に落ち度はないのに支払う必要はあるのか。

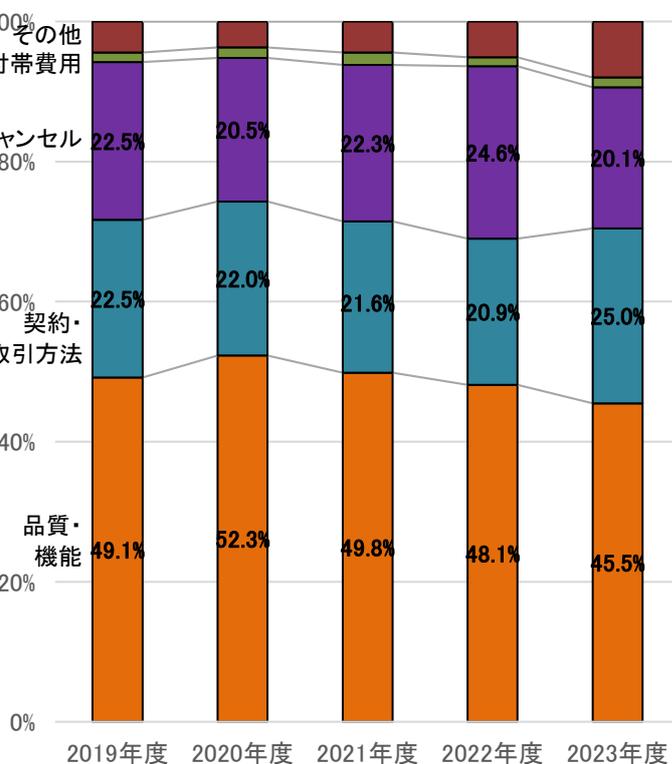
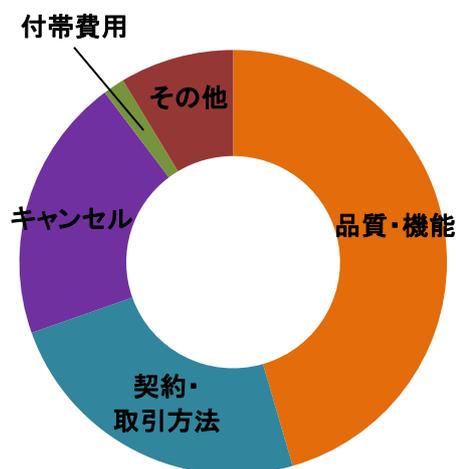
◇1月に新車を注文、納期は9月と聞いていた。納車日が近づいたので確認の電話をディーラーに入れると、「注文後にモデルチェンジがあり、モデルチェンジ後の車が納車される」と言われた。新型車のカタログを見せてもらおうと、形状が変わっていて欲しくないため、直ぐにキャンセルを申し出ると、「すでに発注済みであるのでキャンセル不可」と言われてしまい応じてくれない。

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1,362件(45.5%)で、その内訳は「不調・故障」が最も多い。次いで、「契約・取引方法」に関する相談が748件(25.0%)、「キャンセル」に関する相談が601件(20.1%)であった。【表5】

【表5:相談内容の詳細】

	件数	割合
品質・機能	1,362	45.5%
不調・故障	998	33.3%
走行距離の疑義	51	1.7%
修復歴の疑義	165	5.5%
違法改造	22	0.7%
冠水車	7	0.2%
その他	119	4.0%
契約・取引方法	748	25.0%
契約と内容が異なる	391	13.1%
名義変更	15	0.5%
販売店の倒産	6	0.2%
おとり	2	0.1%
その他	334	11.2%
キャンセル	601	20.1%
消費者の自己都合	465	15.5%
事業者の都合	15	0.5%
可否の確認	73	2.4%
その他	48	1.6%
付帯費用	42	1.4%
税金	21	0.7%
諸費用	16	0.5%
その他	5	0.2%
その他	240	8.0%
会員店の照会	4	0.1%
買物相談	1	0.0%
販売店の対応が悪い	17	0.6%
規約関係	126	4.2%
その他	92	3.1%
合計	2,993	100%



【四輪車・中古車関係の傾向】

- ◆依然として「品質・機能」に関する相談の割合が最も高く、全体の約5割を占めているが、昨年度と比べ、若干減少した。また、20年度以降増加傾向にあった、「キャンセル」に関する相談の割合が減少した一方、2023年10月より始まった『中古車の支払総額表示』に関連して、「契約・取引方法」に関する相談の割合が大きく増加した。
- ◆「契約・取引方法」に関する相談については、「有料オプションの購入を強制された」「支払総額以外に別途諸費用を請求された」等、『表示された支払総額で購入できない』という相談が多く寄せられた。

【相談事例】

①「品質・機能」に関する相談

- ◇広告に「ナビ付」と表示されていた中古車を購入、納車後、DVDを入れたところ、DVDが取り出せなくなり、結果ナビ自体が全く機能しなくなった。無償交換の要求は可能か。
- ◇購入時に高額なガラスコーティングを依頼した。納車時は車体が汚れていて気付かなかったが、2日後に改めて見ると、屋根やボンネットがうろこ状になっていた。水垢などを除去しないでコーティングしたためと考えられるが、担当者はこれを認めない。

②「契約・取引方法」に関する相談

- ◇中古車情報ウェブサイト「支払総額264万円」と表示されていたが、担当者から「未使用車パック10万9800円と安心パック5万9800円を購入してくれないと販売しない」と言われた。再三、それらはいらないと言ったが応じてくれない。
- ◇HP掲載の中古車が抽選販売となっていて、参加のためにはメンテナンスパック加入が条件とされていた。支払総額の表示はあるが、メンテナンスパックの価格は含まれていない。このような販売方法は問題ではないか。
- ◇中古車情報ウェブサイトで支払総額555.9万円と表示されていた中古車について商談をしたが、出てきた見積もりには、支払総額5605000円記載されていた。担当者に差額の理由をきくと、「中古車価格は日々上下するから」とのこと。公取協ホームページを見ると疑問が残るが、表示された金額で購入できないものか。

③「キャンセル」に関する相談

- ◇店頭に出向き、ネットで中古車を探したところ、北海道に気に入った中古車があったので、購入する意向を伝えたが、まだ、クレジットの書面も注文書も交わしていない。数日考えた後、キャンセルを申し出たところ、「陸送費を支払って欲しい」と言われた。何の書面を交わしていないのに、勝手に車を運んできたようだが、支払う必要はあるか。

④「付帯費用」に関する相談

- ◇3月に契約、契約時に3月登録・納車予定していたが、「登録が4月になるので、自動車税が発生する」と言われた。支払総額には含まれておらず、販売店の都合なのに、4月分の自動車税をこちらで支払う必要があるのか。

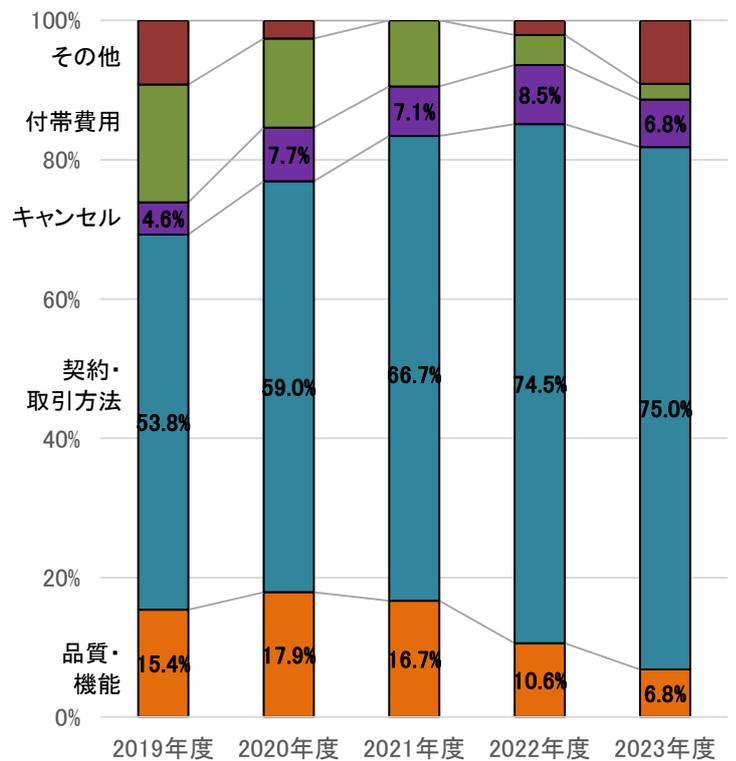
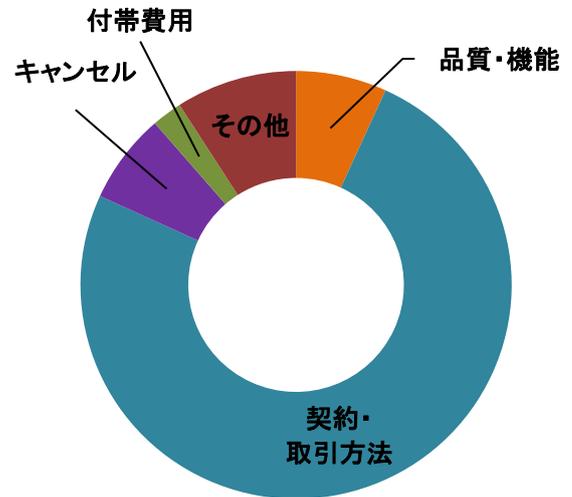
3)下取車関係

相談内容別では、「契約・取引方法」に関する相談が最も多く33件(75.0%)であった。

【表6】

【表6:相談内容の詳細】

	件数	割合
品質・機能	3	6.8%
不調・故障	0	0.0%
走行距離の疑義	0	0.0%
修復歴の疑義	2	4.5%
違法改造	0	0.0%
冠水車	0	0.0%
その他	1	2.3%
契約・取引方法	33	75.0%
契約と内容が異なる	13	29.5%
名義変更	2	4.5%
販売店の倒産	0	0.0%
おとり	0	0.0%
その他	18	40.9%
キャンセル	3	6.8%
消費者の自己都合	2	4.5%
事業者の都合	0	0.0%
可否の確認	1	2.3%
その他	0	0.0%
付帯費用	1	2.3%
税金	1	2.3%
諸費用	0	0.0%
その他	0	0.0%
その他	4	9.1%
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	2.3%
規約関係	0	0.0%
その他	3	6.8%
合計	44	100%

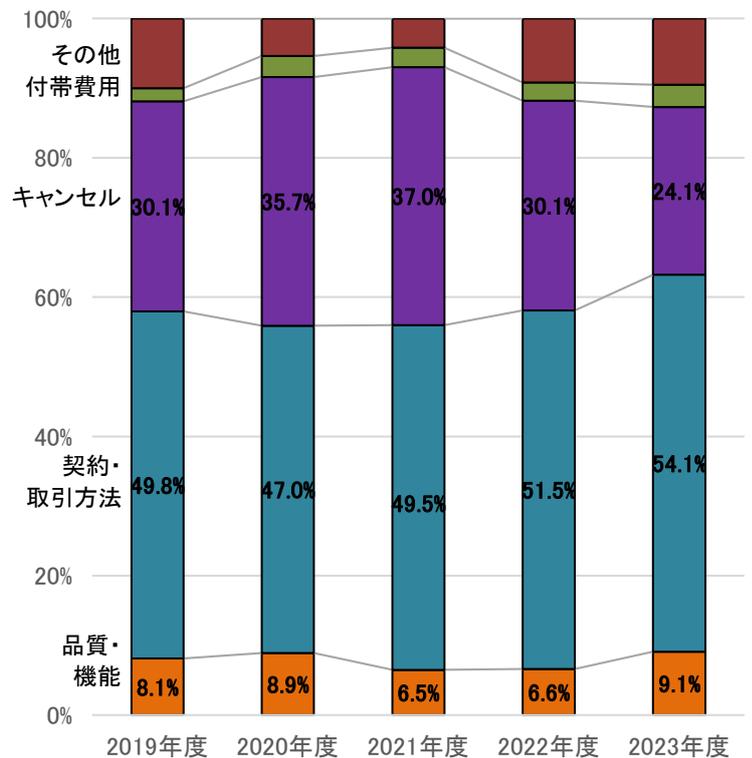
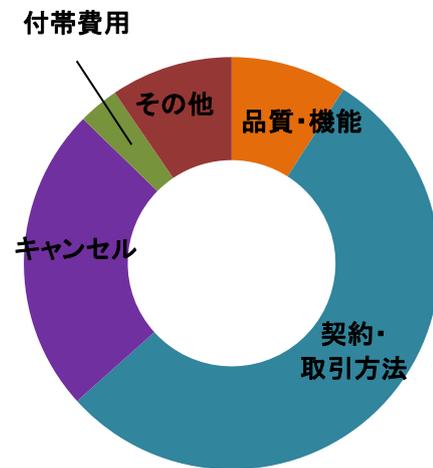


4)買取り関係

相談内容別では、「契約・取引方法」に関する相談が最も多く119件(54.1%)、次いで、「キャンセル」に関する相談が53件(24.1%)であった。【表7】

【表7:相談内容の詳細】

	件数	割合
品質・機能	20	9.1%
不調・故障	3	1.4%
走行距離の疑義	5	2.3%
修復歴の疑義	11	5.0%
違法改造	0	0.0%
冠水車	1	0.5%
その他	0	0.0%
契約・取引方法	119	54.1%
契約と内容が異なる	47	21.4%
名義変更	6	2.7%
販売店の倒産	0	0.0%
おとり	0	0.0%
その他	66	30.0%
キャンセル	53	24.1%
消費者の自己都合	44	20.0%
事業者の都合	2	0.9%
可否の確認	5	2.3%
その他	2	0.9%
付帯費用	7	3.2%
税金	5	2.3%
諸費用	1	0.5%
その他	1	0.5%
その他	21	9.5%
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	0.5%
規約関係	0	0.0%
その他	20	9.1%
合計	220	100%



【四輪車・買取り関係の傾向】

- ◆「キャンセル」に関する相談の割合は大きく減少したが、一方で、「契約・取引方法」に関する相談の割合は大幅に増加しており、過去5年間の中で割合が一番高い。
- ◆「契約・取引方法」に関する相談については、「『後日、鑑定機関に出したら修復歴が判明した』と言われ一方的に減額された」等、車両引渡し後の減額や買取代金未払いについての相談、それらに伴う契約の解除に関する相談が多く寄せられた。

【相談事例】

①「契約・取引方法」に関する相談

- ◇5年前に購入した中古車を中古車販売店に買取りしてもらったが、後日、担当者から連絡が入り、「鑑定機関で査定したところ、修復歴車と分かったので、30万円減額しないと買い取れない」と言われてしまった。
- ◇新車で購入して半年の車両をかなり高い金額で買取に出した。後日振込みされる予定だったが、振り込まれた金額が少なかったので担当者に確認したところ、「申し訳ないのですが、相場が下がったので50万円減額して入金させていただいた」と言われてしまった。おかしくないか。
- ◇買取契約を交わしたが、買取金振込日に入金されなかった。以降、何度も催促し、これまで2回に分けて、買取金額の半額は振り込まれたが、以降、残金の振込がない。早く支払って欲しいのだが、どのようにしたらよいか。

②「キャンセル」に関する相談

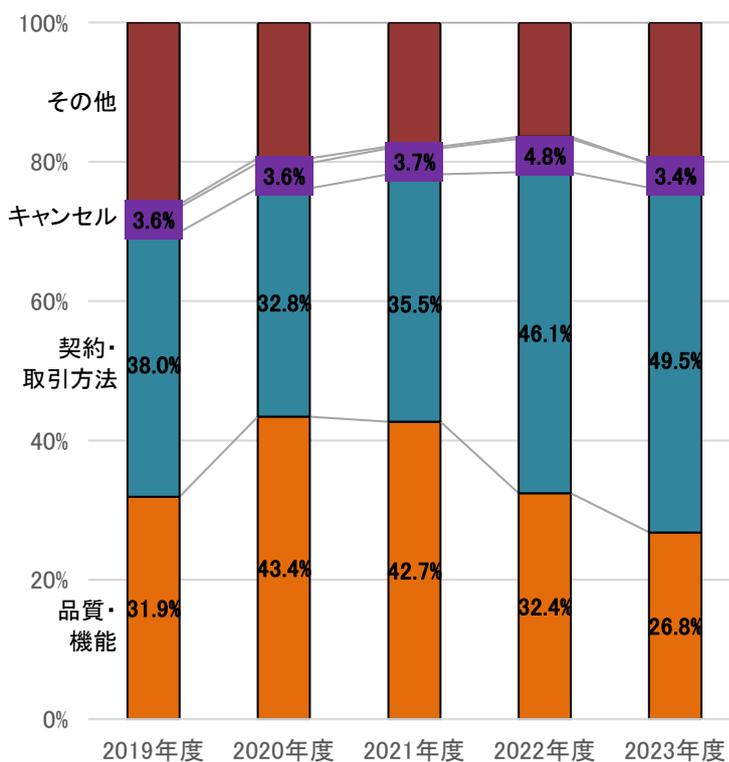
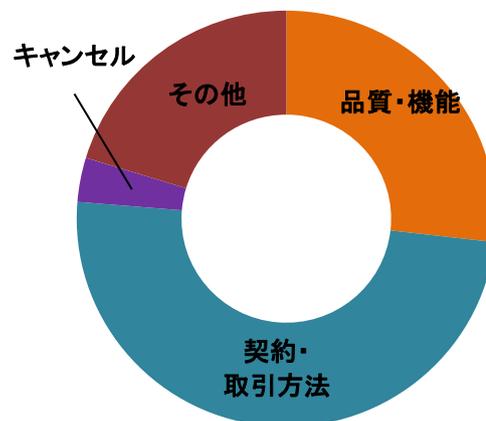
- ◇昨日、買取に出して査定金額を聞き、売却の意思を示したが、夜遅かったので契約書等は明日以降にしようと思い帰宅。気が変わり、友人に譲ることにしたため、翌日キャンセルの申し出をしたところ、買取店より「キャンセル料として10万円がかかる」と言われた。契約書も交わしていないのにおかしくないか。
- ◇「この場で契約してもらえれば倍の金額で買取る」と言われ、しつこく迫られたので、口頭で「お願いします」と伝えてしまった。翌日、メールで契約書等が送られてきたが、信頼できなかったのでキャンセルを申し出たところ、「キャンセルする場合はキャンセル料が必要となる」と言われた。キャンセル料は支払わないといけないのか。

5)整備関係

相談内容別では、「契約・取引方法」に関する相談が最も多く145件(49.7%)、次いで、「品質・機能」に関する相談が78件(26.7%)であった。【表8】

【表8:相談内容の詳細】

	件数	割合
品質・機能	78	26.7%
不調・故障	63	21.6%
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%
冠水車	0	0.0%
その他	15	5.1%
契約・取引方法	145	49.7%
契約と内容が異なる	54	18.5%
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	91	31.2%
キャンセル	10	3.4%
消費者の自己都合	8	2.7%
事業者の都合	0	0.0%
可否の確認	0	0.0%
その他	2	0.7%
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	59	20.2%
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	13	4.5%
規約関係	0	0.0%
その他	46	15.8%
合計	292	100%



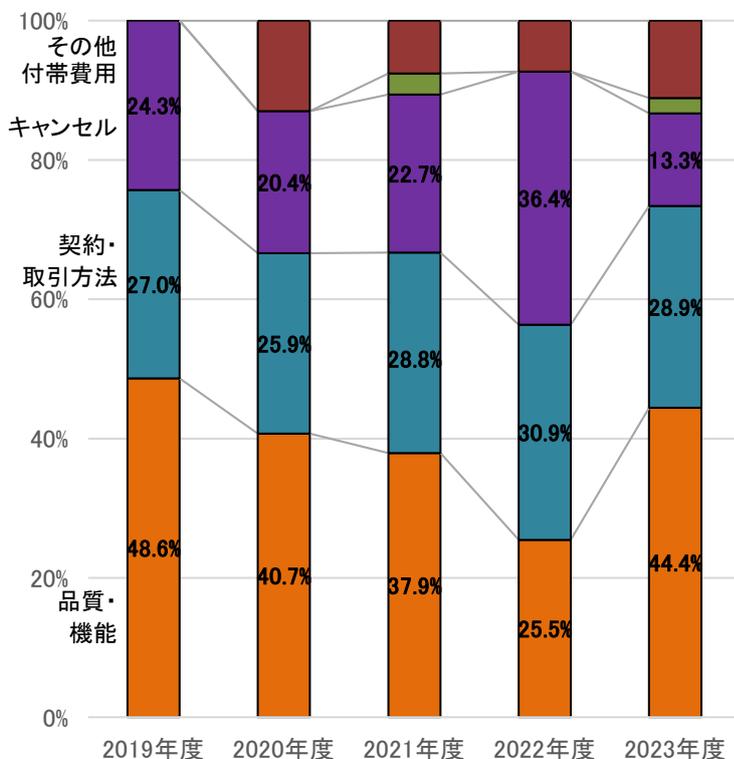
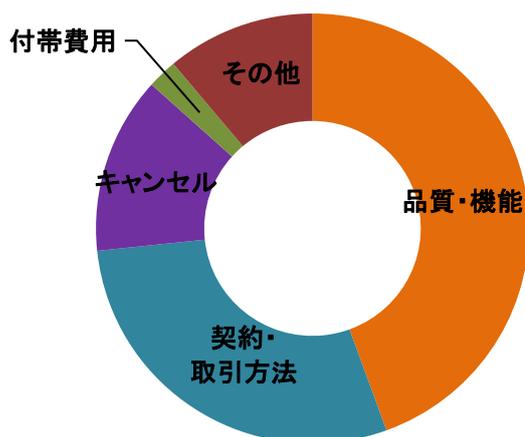
4. 二輪車関係の相談内容

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20件(44.4%)、次いで、「契約・取引方法」に関する相談が13件(28.9%)、「キャンセル」に関する相談が6件(13.3%)であった。【表9】

【表9:相談内容の詳細】

	件数	割合
品質・機能	20	44.4%
不調・故障	19	42.2%
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%
冠水車	0	0.0%
その他	1	2.2%
契約・取引方法	13	28.9%
契約と内容が異なる	4	8.9%
名義変更	0	0.0%
販売店の倒産	1	2.2%
おとり	0	0.0%
その他	8	17.8%
キャンセル	6	13.3%
消費者の自己都合	5	11.1%
事業者の都合	0	0.0%
可否の確認	1	2.2%
その他	0	0.0%
付帯費用	1	2.2%
税金	0	0.0%
諸費用	1	2.2%
その他	0	0.0%
その他	5	11.1%
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	2.2%
規約関係	1	2.2%
その他	3	6.7%
合計	45	100%



【二輪車・新車関係の傾向】

- ◆「契約・取引方法」、「キャンセル」に関する相談の割合は減少したが、「品質・機能」に関する相談の割合は大幅に増加し、4割と超える割合となった。
- ◆「品質・機能」に関する相談については、「納車直後に不具合が発生し、その原因が分からないなどの理由により、不具合が直らない」等の相談が寄せられた。また、「契約・取引方法」に関する相談については、「原材料費等の高騰、円安を理由とする契約締結後の車両価格の値上げ」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

- ◇納車直後にエンジンがかからなくなった。修理がされて戻ってきたが、同様の症状が起きたため、現在も修理入庫中。数日後に連絡があったが、やはり、原因不明とのこと。返品させてほしいと伝えたが、修理対応と言われた。キャンセルできないのか。
- ◇電動バイクを購入。納車直後に走らなくなる不具合が発生して、修理に入れたが、繰り返し同じ症状が起きてしまい、修理の繰り返しでいまだに乗れていない。今後、どうすれば良いかを伺いたい。
- ◇購入した新車のヘッドライトが変形したので修理に入れ、完了したので引き取ったが、また、同じ不具合を起きたため、再度、修理入庫。販売店の説明では、メーカーに車両を確認してもらい修理、その報告書も出てきたが、最終確認が相談者のバイクではなく、同車種のバイクで行われていたので、その理由について質問したが、明確な回答がなかった。不信感がある。

②「契約・取引方法」に関する相談

- ◇新車の人気車を注文。納車時期が確定しないことは了解済みであるが、値上げの可能性については聞いていなかった。販売店から、納車時期について連絡があった際、価格変更のため、約10万円値上がりしたとの話があったのだが、その価格で購入しなければならないか。
- ◇9月頭に10月に1台入庫枠があると言われたので契約、全額現金で支払いした。それ以降、販売店から連絡がないため、9月末に状況販売店に連絡すると、「10月に納車は出来ない」と言われてしまった。10月に納車できると言われたので契約して代金を支払ったのに、10月中に納車ができないのであれば、一旦支払った代金を返してもらいたい。

③「キャンセル」に関する相談

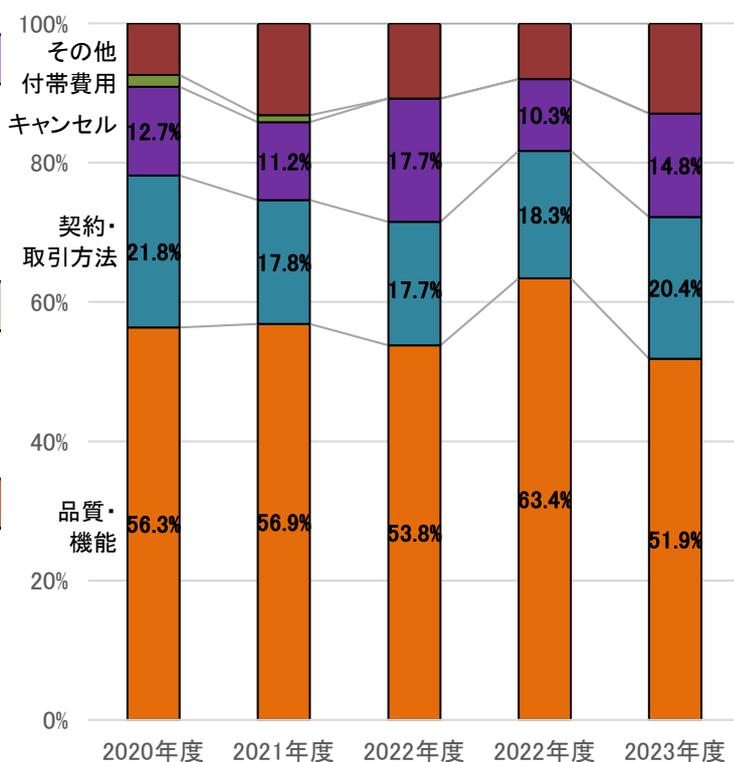
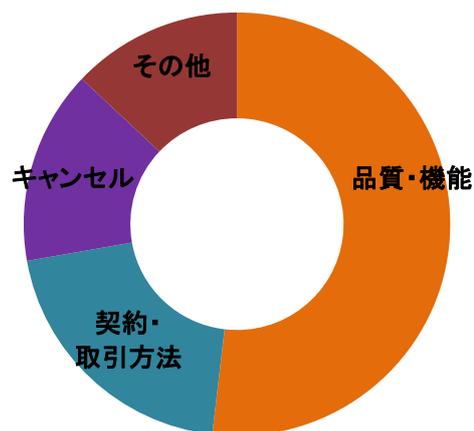
- ◇半年後に発売されるバイクを、現金で購入するとして注文書を交わしたが、注文から2か月後、どうしても出費がかさむ出来事がおきたため、販売店にキャンセルを申し出たところ、販売店からは「キャンセルできない」の一点張りであった。メーカーの注文書を使用しており、裏面約款には、契約の成立時期が記載されていて、まだ、契約は成立していないはずだが、どう考えればよいか。

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84件(51.9%)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」に関する相談が33件(20.4%)、「キャンセル」に関する相談が24件(14.8%)であった。【表10】

【表10:相談内容の詳細】

	件数	割合
品質・機能	84	51.9%
不調・故障	67	41.4%
走行距離の疑義	5	3.1%
修復歴の疑義	6	3.7%
違法改造	3	1.9%
冠水車	0	0.0%
その他	3	1.9%
契約・取引方法	33	20.4%
契約と内容が異なる	17	10.5%
名義変更	1	0.6%
販売店の倒産	1	0.6%
おとり	0	0.0%
その他	14	8.6%
キャンセル	24	14.8%
消費者の自己都合	15	9.3%
事業者の都合	2	1.2%
可否の確認	5	3.1%
その他	2	1.2%
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	21	13.0%
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	1	0.6%
規約関係	9	5.6%
その他	11	6.8%
合計	162	100%



【二輪車・中古車関係の傾向】

- ◆「品質・機能」に関する相談件数は、昨年度と比較して大きく減少したが、依然として割合は高く、5割を超える割合であった。一方、「キャンセル」に関する相談は、件数・割合共に、若干増加した。
- ◆「品質・機能」に関する相談については、「納車直後に不具合発生したが、保証なしを理由に修理に応じてもらえない」、「通販で購入したが、説明とは異なり酷いキズやサビがあった」等の相談のほか、少数ではあるが、ネットオークション・フリマ等の個人間売買における不具合に関する相談もみられた。
また、「キャンセル」や「契約・取引方法」に関する相談では、納車されないことに起因するトラブル等について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

- ◇納車された中古バイクのウインカーがつかないので、球切れかと思い、他の整備工場に見てもらったところ、配線に問題があり、5万円ぐらいかかると言われた。そんな話はきいていなかったので、販売店に連絡をしたところ、「保証なしの現状販売のため対応しない」と言われてしまい困っている。
- ◇中古バイク情報ウェブサイトをみて、電話やメールで商談。その際、「深いキズや目立つサビがない」ことを条件としたが、販売店からは「そのようなキズやサビはない」との説明があった。さらに、気になる部分の写真を撮ってもらい、それを確認して、現車確認はせずに通販で購入したが、納車後、写真では確認できなかった部分に酷いキズやサビがあった。
- ◇ネットフリマでバイクを購入。納車されたバイクがガソリン臭かったので地元のバイク店に持ち込んだところ、キャブレターからガソリンが滲み、フロントフォークからオイル漏れているので、修理費用が8万円かかると言われた。返品することは可能か。

②「契約・取引方法」に関する相談

- ◇注文当初、2か月で納車と言われていたが、半年以上経った現在も納車されていない。銀行ローンを組んで販売店に全額振り込んでおり、すでに支払いが始まっている。今後、どのように対応したらよいか。
- ◇2019年に中古バイクを購入。その際に約150万円でカスタムや整備を依頼した。約1年後、販売店から「さらに費用が掛かる」と言われたので、これ以上のカスタム等は止めるよう伝えた。それ以降、販売店から全く連絡がないため見に行ったところ、エンジンが外された状態で何もしていなかった。

③「キャンセル」に関する相談

- ◇レストアする条件で中古バイクを購入。すでに銀行ローンを組んで400万円を振り込んでいるが、1年2か月经っても納車されていない。納車されないことを理由にキャンセルを申し出たところ、代金を返金すると言われたが、全く返金されないため、警察に相談しているが、どのような対応をとったらよいか。

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	0	0.0%
契約・取引方法	2	28.6%
その他	2	28.6%
キャンセル	2	28.6%
消費者の自己都合	2	28.6%
付帯費用	0	0.0%
その他	3	42.9%
その他	3	42.9%
合計	7	100%

5)整備関係

【表12:相談内容の詳細】

	件数	割合
品質・機能	9	27.3%
不調・故障	8	24.2%
その他	1	3.0%
契約・取引方法	16	48.5%
契約と内容が異なる	7	21.2%
その他	9	27.3%
キャンセル	0	0.0%
付帯費用	0	0.0%
その他	8	24.2%
販売店の対応が悪い	1	3.0%
規約関係	2	6.1%
その他	5	15.2%
合計	33	100%

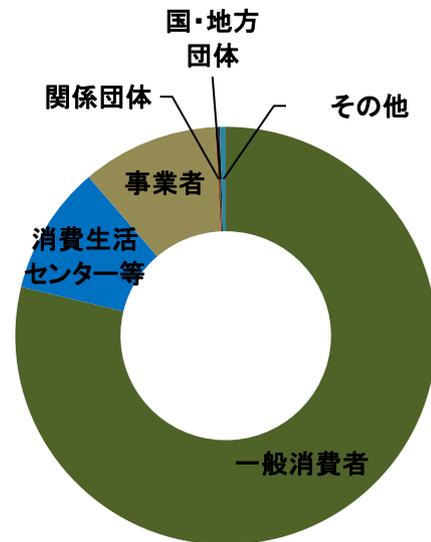
5. 相談者別受付件数

相談受付件数5,295件のうち、4,170件(78.8%)は一般消費者からの相談であり、その約半数は中古車に関する相談であった。【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3,156件(59.6%)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	4,170	78.8%
新車	1,052	19.9%
中古車	2,572	48.6%
その他	546	10.3%
消費生活センター等	528	10.0%
新車	128	2.4%
中古車	297	5.6%
その他	103	1.9%
事業者	555	10.5%
新車	72	1.4%
中古車	279	5.3%
その他	204	3.9%
関係団体	10	0.2%
新車	1	0.0%
中古車	1	0.0%
その他	8	0.2%
国・地方団体	8	0.2%
新車	2	0.0%
中古車	4	0.1%
その他	2	0.0%
その他	24	0.5%
新車	7	0.1%
中古車	7	0.1%
その他	10	0.2%
合計	5,295	100%



【表14:相談室認知方法】

	件数	割合
消費生活センター等	3,156	59.6%
ホームページ	975	18.4%
事業者	460	8.7%
関係団体	363	6.9%
中古車情報誌	12	0.2%
知人・友人	49	0.9%
役所・警察	94	1.8%
公取委	7	0.1%
その他	179	3.4%
合計	5,295	100%

