

2025年度 消費者相談レポート

I. 相談受付状況(全体・四輪・二輪別).....	1
II. 四輪車関係の相談内容	
1. 新車関係.....	2
2. 中古車関係.....	6
3. 下取車関係.....	10
4. 買取り関係	11
5. 整備関係	13
III. 二輪車関係の相談内容	
1. 新車関係	14
2. 中古車関係	17
3. 下取車関係、4. 買取り関係.....	20
5. 整備関係	21
IV. 相談者別受付件数	22

I. 相談受付状況(全体)

1. 全体の相談件数【表1】

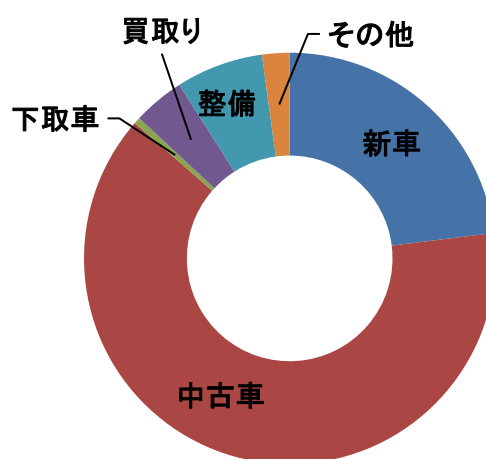
2025年度の相談受付件数は、前年度より相談員を増員して受付体制を強化した結果、前年度比+9.4%の6,050件であった。

【表1】	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
四輪車	4,738	4,798	4,950	5,201	5,658
二輪車	307	330	310	303	366
その他	58	43	35	25	26
合 計	5,103	5,171	5,295	5,529	6,050

2. 四輪車関係 相談分類別の相談件数【表2】

新車の割合が減少した一方、中古車の割合は前年度比+2.9ポイントと増加した。また、買取りが+0.7ポイントと微増した。【表2】

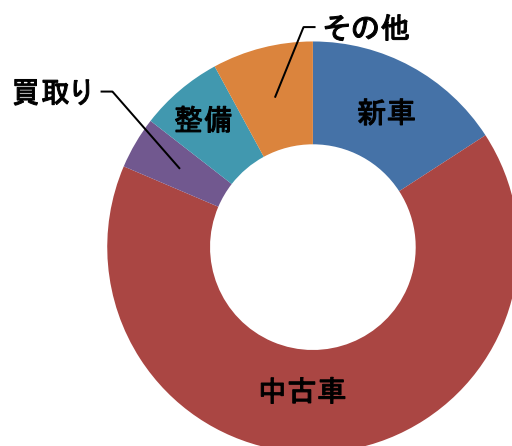
【表2】	2025年度		2024年度	
	件数	割合	件数	割合
新 車	1,303	23.0%	1,288	24.8%
中古車	3,587	63.4%	3,147	60.5%
下取車	29	0.5%	29	0.6%
買取り	229	4.0%	172	3.3%
整 備	388	6.9%	398	7.7%
その他	122	2.2%	167	3.2%
合 計	5,658		5,201	



3. 二輪車関係 相談分類別の相談件数【表3】

新車の割合が前年度比-3.0ポイントとなった一方、中古車は同+12.8ポイント(+80件)と大幅に増加し、全体の65.6%を占めている。

【表3】	2025年度		2024年度	
	件数	割合	件数	割合
新 車	58	15.8%	56	18.5%
中古車	240	65.6%	160	52.8%
下取車	0	0.0%	0	0.0%
買取り	15	4.1%	6	2.0%
整 備	24	6.6%	24	7.9%
その他	29	7.9%	57	18.8%



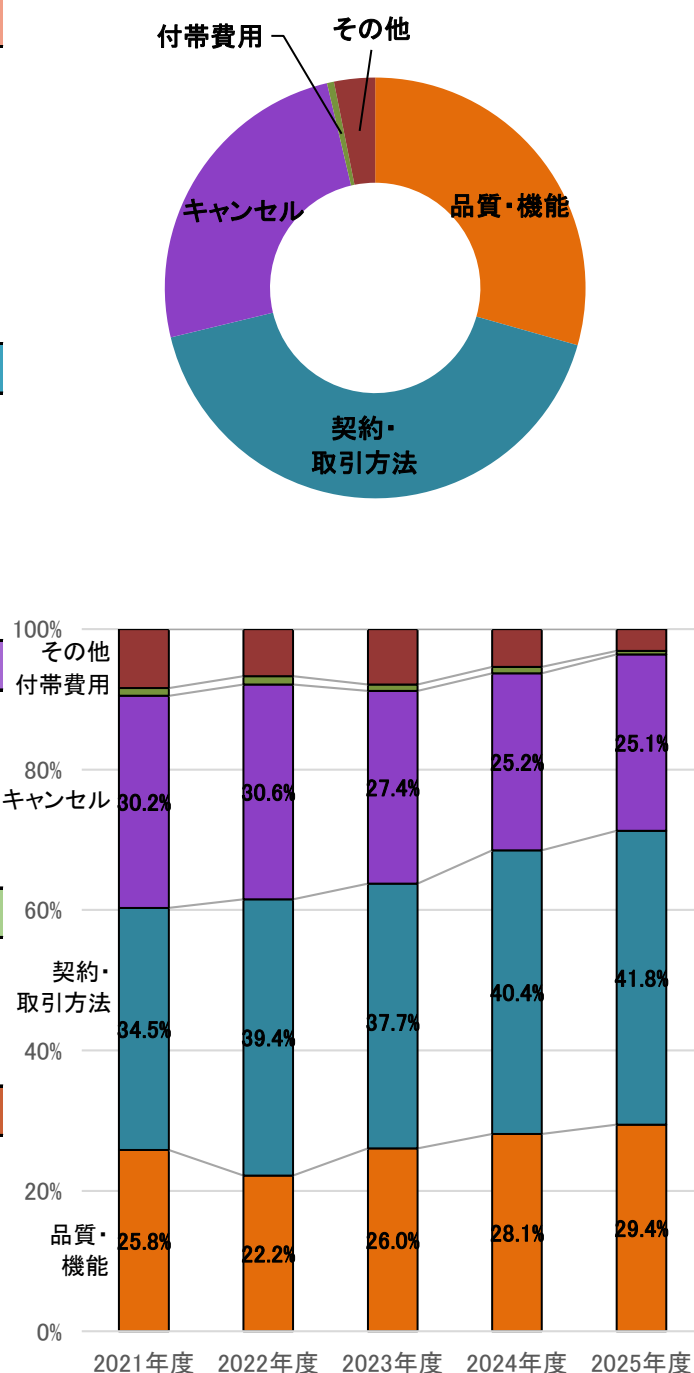
Ⅱ. 四輪車関係の相談内容

1. 新車関係の相談内容詳細【表4】

相談内容別では、「契約・取引方法」に関する相談が最も多く545件(41.8%)で、その内の1割以上が『新車の不適切な販売(抱き合わせ販売等)』に関する相談であった。次いで、「品質・機能」に関する相談が383件(29.4%)、「キャンセル」に関する相談が327件(25.1%)であった。

【表4】

	件数	割合
品質・機能	383	29.4%
不調・故障	345	26.5%
走行距離の疑義	1	0.1%
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	36	2.8%
契約・取引方法	545	41.8%
契約と内容が異なる	252	19.3%
名義変更	6	0.5%
販売店の倒産	2	0.2%
おとり	0	0.0%
その他	285	21.9%
キャンセル	327	25.1%
消費者の自己都合	260	20.0%
事業者の都合	26	2.0%
可否の確認	36	2.8%
その他	5	0.4%
付帯費用	7	0.5%
税金	2	0.2%
諸費用	4	0.3%
その他	1	0.1%
その他	41	3.1%
会員店の照会	1	0.1%
買物相談	2	0.2%
販売店の対応が悪い	19	1.5%
規約関係	12	0.9%
その他	7	0.5%
合 計	1,303	100%



【四輪車・新車関係の傾向】

◇前年度、「契約・取引方法」の内、約30%を占めていた『新車の不適切な販売』については、2025年4月に公取委が独禁法違反のおそれがあるとして「警告」したことなどにより、前年度の約半数まで減少したものの、関連の相談が入電する状況が続いた。また、「契約・取引方法」に関する相談の全体に対する割合は、前年度比+1.4ポイントで41.8%を占めており、要因としては、リースに関するトラブルが増加したことなどが挙げられる。

※当協議会は、リース契約に関するトラブルの増加を受け、2026年3月12日付で[「リース契約の仕組み・内容について、十分な説明を！」](#)を発出しました。

◇「品質機能」についても2022年度から増加傾向にあり、前年度比+1.3ポイントとなり、全体の30%に迫る状況となっている。主な相談としては、エンジン等の機関係の不具合の他、キズや塗装不良などの「外装に関するトラブル」が、品質機能に関する相談の25%を占めている。

【相談事例】

1) 「品質・機能」に関する相談

① 納車時にキズや塗装の不備を発見した

納車時、ホイールに削れ・塗装跡、フロントガラスに飛び石のキズ、ドアやルーフなどに複数の塗装不備を発見したが、担当者は「補修する」との一点張りで、「他の新車も同様の品質につき、車両交換しても同程度のクルマが納車される可能性がある」と言われてしまった。新車なのに納得できない。

② 納車後に再塗装跡を発見した

納車直後に洗車していたら、ドアノブ周辺に、塗装面の感触が明らかに異なる部分があり、手のひらぐらいの面積のパテ埋め+塗り直し跡があることに気付いた。販売店に申し出ると、「メーカーに掛け合う」と言われたが、車両交換に応じてもらえるのか。

2) 「契約・取引方法」に関する相談

① ローン契約だと思って契約したらリース契約であった(1)

2年前に新車を契約。タブレットで契約を進めたため、契約書面は手元にない。先日、リース会社より「リース期間終了なので車両を返却してほしい」と連絡があつてビックリしている。契約時、リースの仕組み等の説明はなく、月々やボーナス月の支払額の説明があっただけ。ローンだと思っていた。今となっては騙されたみたいだ。

② ローン契約だと思って契約したらリース契約であった(2)

75歳の身内の話。自損事故で代替えの中古車を買うつもりが、何故か、新車の営業担当者を紹介され、「分割なら大丈夫」、「免許返納時は車両を返却できる」などと言われ、内容もよく分からず契約してしまったようだ。後日、契約書を確認すると、新車の5年リース契約であった。

③リース契約期間終了時に高額な清算金を請求された

2年前に月々26,000円の24回払い、残価1,300,000円のリース契約を締結した。今般、リース期間が終了し、リース会社が車両を査定したところ、設定した残価より250,000円の減額となり、清算金を請求すると言われている。リース会社に減額の理由を教えて欲しいと依頼したが回答がない。契約時に設定した走行距離は18,000キロだが、15000キロしか乗っていないし、ボディに大きな傷、凹みはなく、査定で減点されることはない状態なので、納得できない。

④有料オプションを購入させられた(抱き合わせ販売)

契約時、「100万円のクレジットを組むこと」「メンテナンスパックの他、20万円以上のオプションを購入すること」が条件と言われた。不要なものが多かったが仕方なく応じたが、今からでも、不要なものを外すことができないか。

⑤目的の新車を購入するために他の車種を購入させられた+リース契約の強要

人気の車種を購入するため販売店に出向くと、担当より「購入するには実績が必要」と言われ、言われるがまま契約書にサインし、数か月で車種を乗り換える形で、計7台を購入させられた。やっと購入できるタイミングになり、希望車種の契約書に署名したが、後日、よく確認するとリース契約であり、自分のものにならないことが分かった。担当の言うとおりにしてきた結果がこれで、到底納得できない。

⑥目的の新車を購入するために他の車種を購入させられた+抱き合わせ販売

昨年、人気の新車を購入しようと販売店に出向くと、「新規ユーザーには販売できない」とのことで、「顧客になるため」に別車種を購入させられたのだが、「点検パックを同時購入しないと買えない」と言われたので、やむを得ず購入した。その後、しばらく乗っていたが受注の目途が立たないため、つなぎで別車種に乗り換えることとなったのだが、担当者より「店長方針で残クレ・点検パック・コーティングのオプションは必須」と言われたので、流石にやりすぎだと思い、購入をやめた。不信感から本社お客様相談室に相談、点検パックは解約して返金となったが、車両の解約には応じられないとのこと。乗りたいくもない車を購入させられるなんてことが許されるのか。

⑦ローンを完済したのに、所有権解除に応じてもらえない

新車を購入するにあたり、ローンによる購入が必須とのことだったため、それに応じたのだが、そのローンが今月で完済となるため、名義変更(所有権解除)を申し出たところ、名義変更を拒否されている。おかしくないか。

⑧注文書で定められている代金支払時期と異なる時期に支払いを求められた

注文時に申込金200万円を支払った。数か月経ち、納期の目途が付いたので販売店に行くことになったが、「登録前に全額を振り込んで欲しい。会社で決まっていること」と言われた。注文書の裏面約款に支払期限が決められているのに、おかしくないか。

3)「キャンセル」に関する相談

①製造前の車両のリース契約をキャンセルしたら高額なキャンセル料を請求された

転勤前に納車してほしいと伝え、カーリースを申込。後日、リース会社から契約書が送られてきたが、まだ署名、提出はしていない。担当より「まだ車両が入庫されていないし、納車予定が最低でも2か月は遅れる」との連絡があったため、キャンセルを申し出たところ、「利用料10か月分と追加精算金12か月分を請求する」という書面が送られてきた。計算すると100万円位になる。まだ製造もされておらず、登録もされていない車両のキャンセルに、そんなに支払う必要はあるのか。

②キャンセルを申し出た後に登録され、キャンセルを断られた

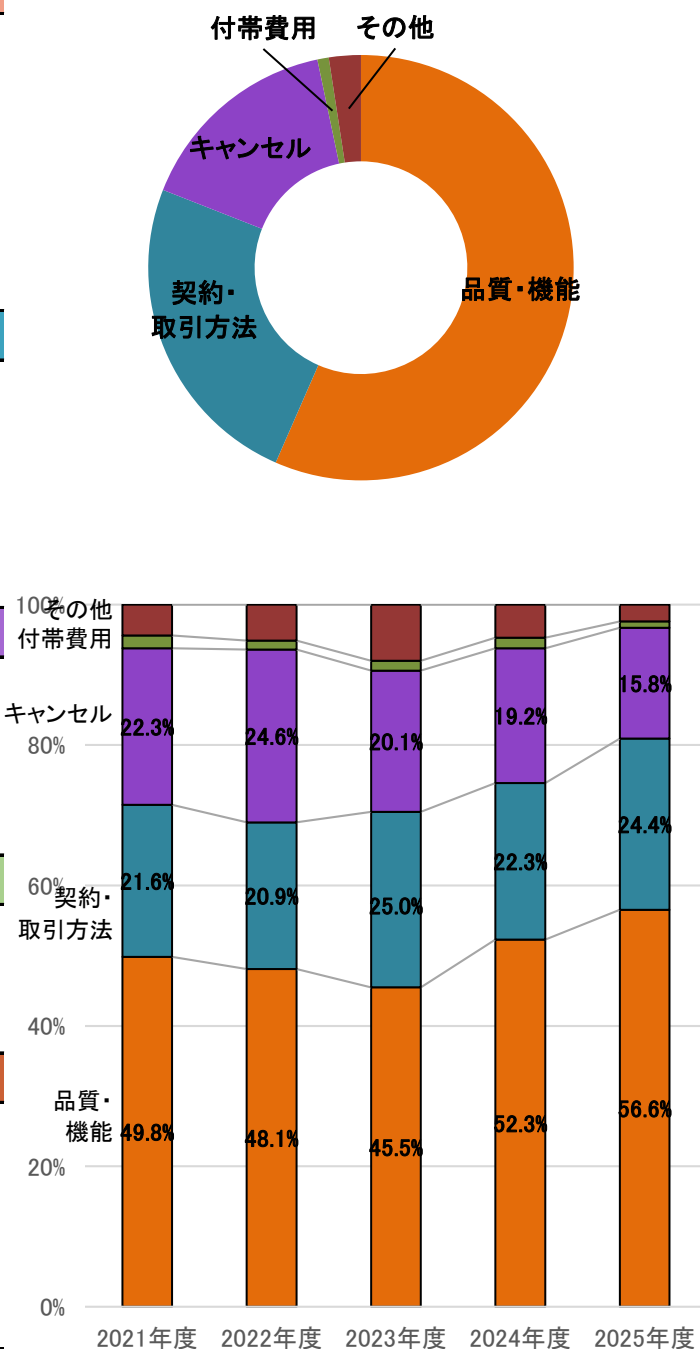
一昨日にキャンセルを申し入れたところ、検討して電話すると言われたが、本日連絡があり、「昨日登録したので約款に基づきキャンセルは出来ない」と言われた。一昨日にキャンセルの連絡をしているのに納得できない。

2. 中古車関係の相談内容詳細【表5】

相談内容別では、「品質・機能」に関する相談が最も多く2,029件(56.6%)で、2020年度から2023年度までは減少傾向にあったが、前年度に続き、大幅に増加した。次いで、「契約・取引方法」に関する相談が875件(24.4%)で、その内の1割以上が『中古車の不適切な販売(表示された支払総額で購入できない)』に関する相談であった。【表5】

【表5】

	件数	割合
品質・機能	2,029	56.6%
不調・故障	1,612	44.9%
走行距離の疑義	60	1.7%
修復歴の疑義	218	6.1%
違法改造	25	0.7%
冠水車	25	0.7%
その他	89	2.5%
契約・取引方法	875	24.4%
契約と内容が異なる	529	14.7%
名義変更	15	0.4%
販売店の倒産	8	0.2%
おとり	2	0.1%
その他	321	8.9%
キャンセル	565	15.8%
消費者の自己都合	485	13.5%
事業者の都合	24	0.7%
可否の確認	42	1.2%
その他	14	0.4%
付帯費用	31	0.9%
税金	10	0.3%
諸費用	19	0.5%
その他	2	0.1%
その他	87	2.4%
会員店の照会	4	0.1%
買物相談	5	0.1%
販売店の対応が悪い	20	0.6%
規約関係	38	1.1%
その他	20	0.6%
合 計	3,587	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56%占める。ここ数年減少傾向にあったが、前年度以降増加傾向となり、2025年度は前年比で「不調・故障」が+381件、「修復歴の疑義」が+28件となり、割合としては+3.4ポイントとなった。

◇「契約・取引方法」に関する相談の割合は、前年度より+2.1ポイントとなったが、有料の保証やオプションの購入を強制された等の『中古車の不適切な販売』に関する相談は、支払総額の表示に関するルールの普及促進活動やPR活動を継続して実施した効果もあり、前年度比29%減となった。なお、特徴的なものとして、一部事業者に関する「代金を支払ったのに納車されない」等の代金納入後の未納車に関する相談が多く寄せられた。(前年度比+18件)

◇「キャンセル」に関する相談は、2022年度以降、年々減少傾向にあり、2025年度の割合は、前年度比-3.4ポイントとなった。内容は例年と変わらず、「根拠のない(高額な)キャンセル料の請求」や「契約成立前であるにもかかわらず、申し込みの撤回(キャンセル)を拒否」等であるが、「リース契約後すぐにキャンセルを申し出たが、何十万円ものキャンセル料を請求された」等、リース契約の際の高額なキャンセル料の請求に関する相談も寄せられた。

※当協議会は、リース契約に関するトラブルの増加を受け、2026年3月12日付で[「リース契約の仕組み・内容について、十分な説明を！」](#)を発出しました。

【相談事例】

1) 「品質・機能」に関する相談

① 保安基準に満たない中古車を販売されたが、現状販売を理由に対応してもらえない

約1年前に中古車を購入。初めて車検に出したところ、「マフラーが保安基準に適合しないもの」と言われた。このことを販売店の店長に伝え、無償で交換するよう求めたが、「現状販売なのでどうにもならない」と言われてしまった。

② 修復歴があったが、修復歴なしで仕入れていることを理由に対応してもらえない

先月納車された中古車。走行に違和感があり、修理業者で検査を受けたら修復歴があると言われたため査定協会で判定してもらった結果、修復歴があるとのことだった。その旨を購入店に伝えたが、「うちはオートオークションからは修復歴は無しで買っているので責任はない」と対応してもらえない。

2) 「契約・取引方法」に関する相談

① 表示された支払総額で購入できない(車検に要する整備費用等を別途請求)

中古車情報ウェブサイトで「車検整備付」、支払総額309万円の中古車を購入。約8万円のメンテパックを勧められたが断ったところ、「総額内で車検は行うが、車検を通すために最低限必要な消耗品・部品交換は別途消費者に請求するのが当社の決まり」との説明があった。本社お客様相談センターに連絡し相談するも、販売店の責任者からの回答は変わらず。最大手の中古車販売店でこのようなことが行われていて、納得できない。

②表示された支払総額で購入できない【1】(有料オプションの購入強要)

中古車情報ウェブサイト「車検整備付」と表示された中古車を購入、支払総額は1,198,000円であったが、販売員から車検取得するのに「整備パック88,000円」が必要と言われた。車検整備付の表示が嘘ではないのか。

③表示された支払総額で購入できない【2】(有料オプションの購入強要)

ディーラーに認定中古車を買に行ったが、「コーティング、タイヤパンク保証付きでないと売らない」と言われた。販売方法に問題はないのか。不信感があり、最終的には購入は見送った。

④表示された支払総額で購入できない【3】(有料オプションの購入強要)

⑤転売防止に関する誓約書を強要され、違約金まで定められた

登録済未使用車の広告で目玉車を見つけ、商談時に、「車両価格が安いので有料のメンテナンスパック付加が当社のルール」と言われ、やむを得ないと思い契約した。契約後、「キャンセルしたら車両代金の10%の違約金が発生する」、「1年間の転売防止の誓約書の提出が必要」、「転売防止の違約金は50万円」などと条件を追加された。到底、納得できない。

⑥「禁煙車」と表示された中古車を購入したが、喫煙車であった

中古車情報ウェブサイトで「禁煙車」と表示された車を注文、現車確認したが、タバコの臭いあり。販売店に指摘するとクリーニング対応すること。しかしながら臭いは取れず、シート下から吸殻とライターが出てきた。自分としては、シートも座席ごと外して徹底的に再度クリーニング対応を求める意向。それでも解消しない場合はどうしたらいいのか。

⑦代金を支払ったが、納車されない

3月頭に注文、一括で全額振込済み。2か月後に納車予定だったが納車されず。販売店に連絡するも電話が繋がらず、本社に電話しても誰も出ない。対応を求めようにも話すらできない状況である。

⑧リース料金の支払いが発生しているが、まだ納車されない

中古車のリース契約を結んだ。商談時の説明では納車は11月上旬といわれていて、2か月分の約5万円の支払いは済んでいるが、未だに納車されず。納車日を確認しても回答がない。キャンセルすると高額なキャンセル料を請求すること。納車もされていないのにリース料を払うこと、高額なキャンセル料を支払うことに納得いかない。

3)「キャンセル」に関する相談

①契約未成立なのにキャンセル料として整備費用を請求された

近隣の大手中古車販売店に出向き、パソコンで他県にある在庫車を見つけ、キズ等の状態について説明を受け、売買契約は現車を見てからという約束で取り寄せた。後日、届いた車両を確認したところ、説明の無かったキズがたくさんあったのでキャンセルを申し出たところ、「キャンセル料として陸送費5万円、整備費用4万円を請求する」と言われた。陸送費はまだ分かるが、整備の依頼もしていないのに整備費用を請求されるのは納得できない。業者のお客様相談室に連絡したが、店長に一任というだけ。(消費生活センターからの相談)

②ローン審査が通らないのでキャンセルとなったが、頭金を返してもらえない

カーローンを使用して購入しようと思い、頭金30万円を払い、ローンの審査を受けたが、審査が通らなかったため、購入できない旨を伝えたところ、頭金は没収されるような話になっている。契約も結んでいないのに、おかしくないか。

③リース契約締結直後であるにもかかわらず、高額なキャンセル料を請求された

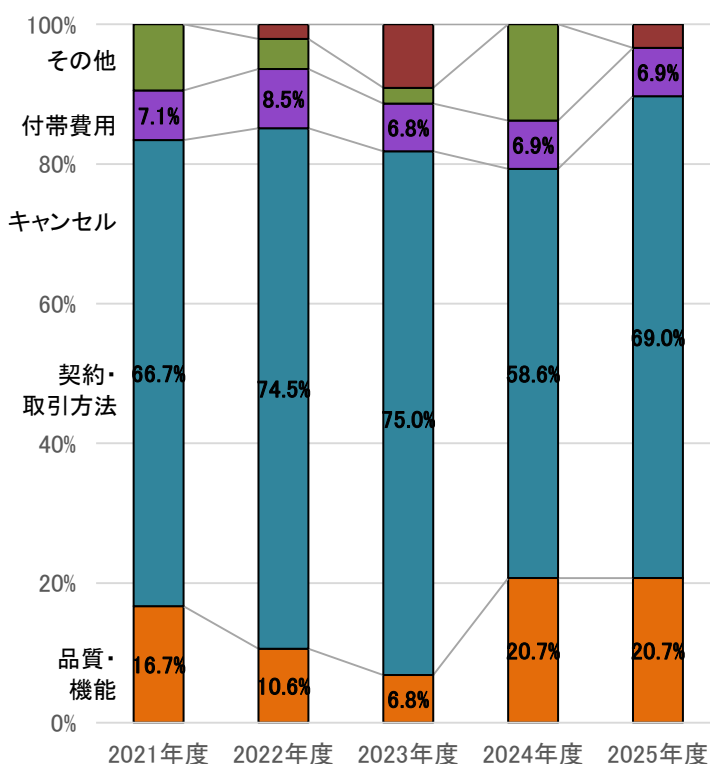
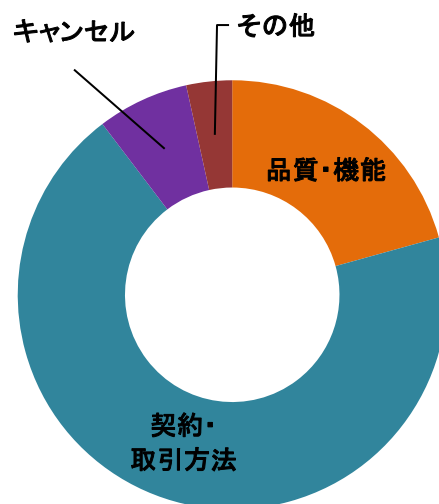
中古車の7年84回払いのリース契約(リース料総額300万円)を締結したが、月々の支払額が高額なので、契約書を提出した1時間後にキャンセルを申入れたところ、約款に基づき「リース料総額の30%(約90万円)が解約金となる」と言われた。在庫車であるし、登録や整備もしていない状況で、あまりにも高額ではないか。(消費生活センターからの相談)

3. 下取車関係の相談内容詳細【表6】

相談内容別では、「契約・取引方法」に関する相談が最も多く20件(69.0%)であった。主な内容としては、「廃車を指示したが廃車してくれない」、「査定ミスによる減額」等の相談が寄せられた。

【表6】

	件数	割合
品質・機能	6	20.7%
不調・故障	0	0.0%
走行距離の疑義	1	3.4%
修復歴の疑義	4	13.8%
違法改造	0	0.0%
冠水車	1	3.4%
その他	0	0.0%
契約・取引方法	20	69.0%
契約と内容が異なる	9	31.0%
名義変更	2	6.9%
販売店の倒産	0	0.0%
おとり	0	0.0%
その他	9	31.0%
キャンセル	2	6.9%
消費者の自己都合	2	6.9%
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	0	0.0%
税金	0	0.0%
諸費用	0	0.0%
その他	0	0.0%
その他	1	3.4%
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	1	3.4%
合 計	29	100%

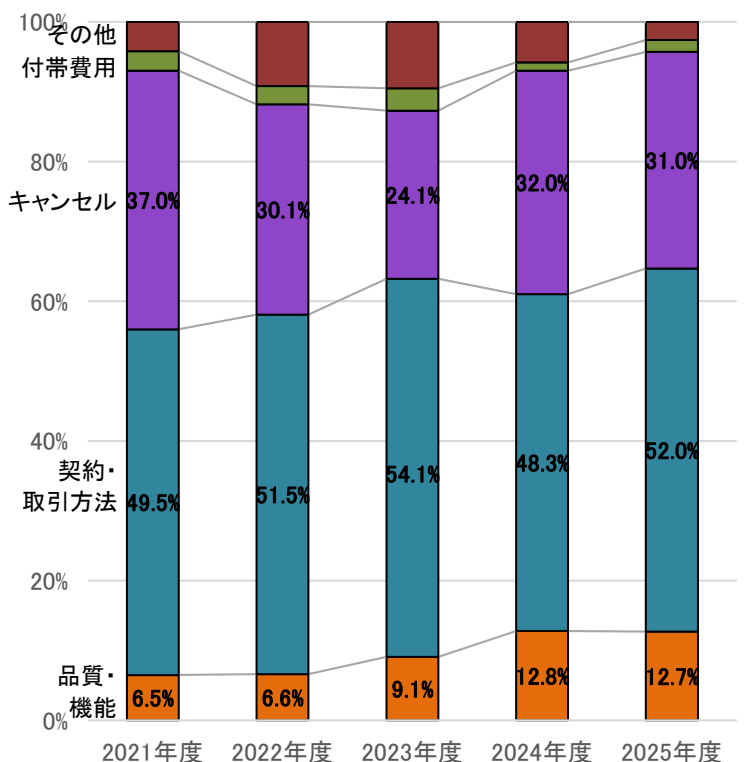
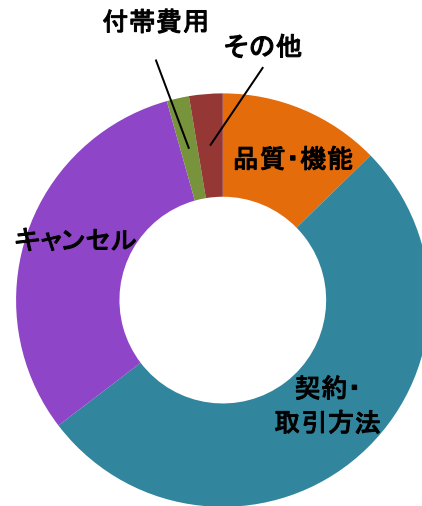


4. 買取り関係の相談内容詳細【表7】

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(52.0%)、次いで、「キャンセル」に関する相談が71件(31.0%)であった。【表7】

【表7】

	件数	割合
品質・機能	29	12.7%
不調・故障	3	1.3%
走行距離の疑義	4	1.7%
修復歴の疑義	17	7.4%
違法改造	0	0.0%
冠水車	5	2.2%
その他	0	0.0%
契約・取引方法	119	52.0%
契約と内容が異なる	76	33.2%
名義変更	11	4.8%
販売店の倒産	1	0.4%
おとり	0	0.0%
その他	31	13.5%
キャンセル	71	31.0%
消費者の自己都合	56	24.5%
事業者の都合	10	4.4%
可否の確認	5	2.2%
その他	0	0.0%
付帯費用	4	1.7%
税金	4	1.7%
諸費用	0	0.0%
その他	0	0.0%
その他	6	2.6%
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	5	2.2%
規約関係	0	0.0%
その他	1	0.4%
合計	229	100%



【四輪車・買取り関係の傾向】

- ◇買取りに関する相談は、昨年度比＋57件と大幅に増加した。増加した主な内容としては、「契約・取引方法」に関する相談が＋36件、「キャンセル」に関する相談が＋16件であった。
- ◇「契約・取引方法」に関する相談については、例年と同様、「修復歴や故障が発覚し、買取代金を勝手に減額されて振り込まれた」等の車両引渡し後の代金減額や、「車両を引渡したが代金が振り込まれない」等の代金未払いについての相談、また、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。
- ◇「キャンセル」に関する相談についても、前年度と同様、「電話で売却する旨を伝えた直後にキャンセルを申し出たところ、キャンセル料として3万円を請求された」等、特定の事業者に関するキャンセル料についての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

① 査定ミスなのに、損害を請求された

契約して1週間後、「オートオークションに出したところ、左前ドアと後ろのドアの交換、サイドバンパーの交換とクォーターパネルの交換をしており、修復歴車に該当するため減額する」と言われた。それぐらいなら買取時の査定で分かると思うが、販売店の査定ミスのリスクを、なぜ消費者側が負わなければならないのか。

② 買取代金が振り込まれない

「オークションに出せば最低720万円は支払える」と説明を受け契約。2024年11月に車を引き渡したが、200万円しか振り込まれず、再三、支払いを求めているが、待ってくれと言うばかりで話が進まない。(消費生活センターからの相談)

2) 「キャンセル」に関する相談

① 電話で買取額を了承しただけなのに、キャンセル料を請求された

業者HP上で見積もり依頼。業者から電話連絡があり、152万円で買取ると言われたので了承したが、入金は3週間後という事を言われたため不安になり、その場で「やっぱり止める」と伝えたところ、キャンセルであれば、キャンセル料として3万円かかると言われたという。そんなことは聞いていないし、書面の取り交わしもないという。(消費生活センターからの相談)

② 契約書を交わしていないのに、キャンセル料を請求された

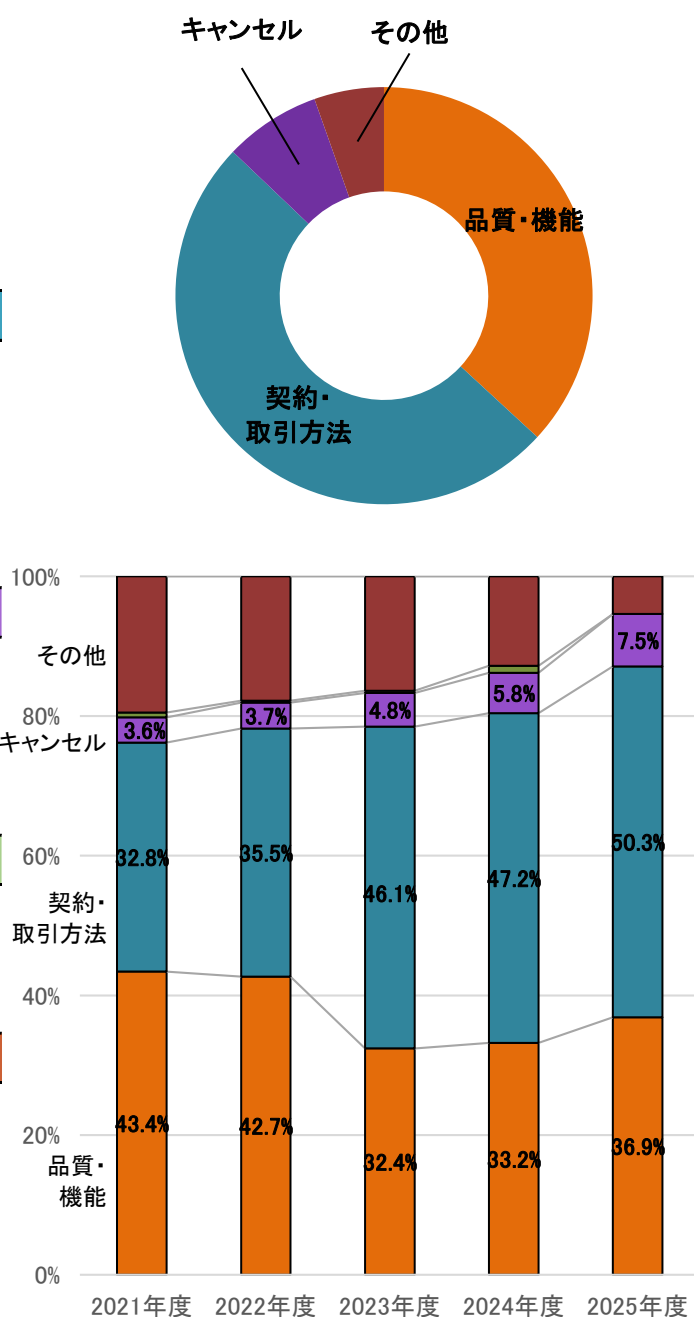
電話で査定額を確認し、買取りを進める意向を伝えた。買取業者からは「正式な契約書を郵送する」と言われた。その業者の口コミを見るとあまり良くないことが書いてあったため、翌日、キャンセルを申し出たところ、「電話でも契約は成立する。2週間後に引き取りに行く。キャンセルなら3万円を支払ってほしい」と言われてしまった。そもそも、業者側が契約書面を使用して契約すると伝えてきたのに、契約が成立するのはおかしくないか。

5. 整備関係の相談内容詳細【表8】

相談内容別では、「契約・取引方法」に関する相談が最も多く195件(50.3%)で、2021年度より年々増加しており、2025年度の割合は、前年度比+3.1ポイントとなった。次いで、「品質・機能」に関する相談が143件(36.9%)であった。【表8】

【表8】

	件数	割合
品質・機能	143	36.9%
不調・故障	126	32.5%
走行距離の疑義	0	0.0%
修復歴の疑義	0	0.0%
違法改造	3	0.8%
冠水車	0	0.0%
その他	14	3.6%
契約・取引方法	195	50.3%
契約と内容が異なる	89	22.9%
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	106	27.3%
キャンセル	29	7.5%
消費者の自己都合	23	5.9%
事業者の都合	1	0.3%
可否の確認	0	0.0%
その他	5	1.3%
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	5.4%
会員店の照会	0	0.0%
買物相談	1	0.3%
販売店の対応が悪い	11	2.8%
規約関係	3	0.8%
その他	6	1.5%
合 計	388	100%



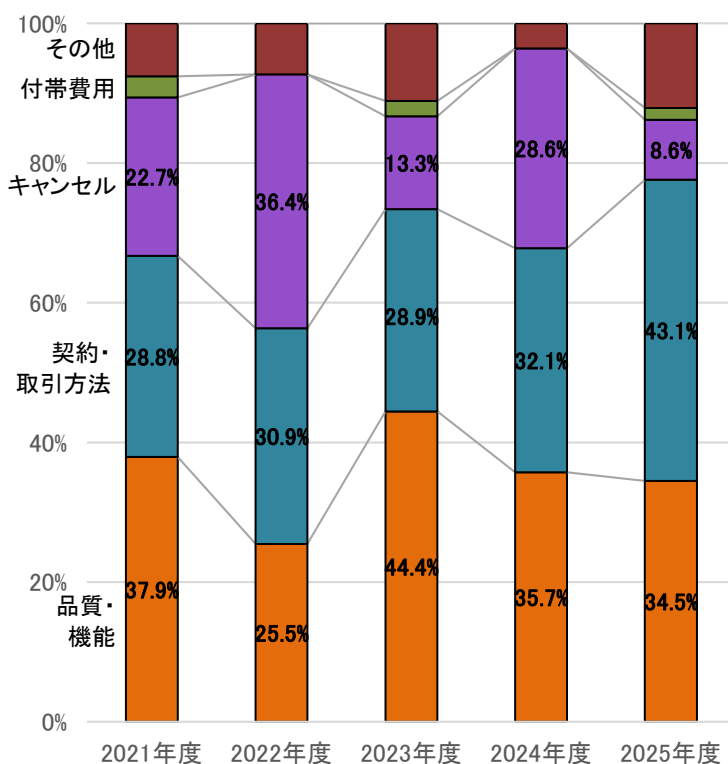
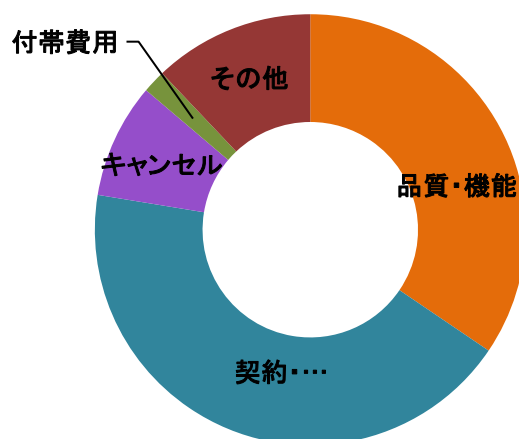
Ⅲ. 二輪車関係の相談内容

1. 新車関係の相談内容詳細【表9】

相談内容別では、「契約・取引方法」に関する相談が最も多く25件(43.1%)、次いで、「品質・機能」に関する相談が20件(34.5%)であった。

【表9】

	件数	割合
品質・機能	20	34.5%
不調・故障	17	29.3%
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	3	5.2%
契約・取引方法	25	43.1%
契約と内容が異なる	11	19.0%
名義変更	0	0.0%
販売店の倒産	1	1.7%
おとり	0	0.0%
その他	13	22.4%
キャンセル	5	8.6%
消費者の自己都合	5	8.6%
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	1.7%
税金	1	1.7%
諸費用	0	0.0%
その他	0	0.0%
その他	7	12.1%
会員店の照会	0	0.0%
買物相談	1	1.7%
販売店の対応が悪い	2	3.4%
規約関係	3	5.2%
その他	1	1.7%
合 計	58	100%



【二輪車・新車関係の傾向】

◇前年度までは「品質・機能」に関する相談が最も多かったが、2025年度は「契約・取引方法」に関する相談が最も多くなり、割合は前年度比+11ポイントとなった。「品質・機能」に関する相談件数は、前年度と同数で、内容に大きな変化はなかった。一方で、「キャンセル」に関する相談の割合は、前年度比-20%と大きく減少した。

◇「契約・取引方法」に関する相談については、例年と同様、「代金の支払い時期」や「製造時期の関係で納車が遅延した」等の相談の他、ごく一部であるが、「転売防止の覚書を強制された」という相談が寄せられた。

【主な相談事例】

1) 「品質・機能」に関する相談

① 納車直後から異音がするが、対応してもらえない

3か月前に125ccの新車を買ったが、納車後からエンジンをかけるとカタカタと異音がするので、販売店に確認したところ、「通常のことで問題はない」という回答だった。メーカーのお客様相談センターに確認すると、「あたりはずれがあり、はずれをひいた場合、どうしようもない」という回答だった。本当に驚いた。(消費生活センターからの相談)

② 取扱説明書に記載されていない使用上の注意点があった

納車翌日、後輪軸部に漏れたガソリンの痕があった。販売店に伝え、「満タンにしてサイドスタンドで停めないように」とのこと。追加給油してるわけでもないし、マニュアルのどこにも記載していない内容。その回答はメーカーの回答でもあるようだが、おかしくないか。

③ 不具合の原因を教えてもらえない

フューエルキャップからガソリンが漏れた。新車保証でキャップの交換がされたが、どうしてこうなったのか原因を知りたいと思い、メーカーにメールで連絡したが回答はしなないと言われた。自己の車両の不具合について原因を知ることができないのはおかしくないか。

2) 「契約・取引方法」に関する相談

① 「転売防止の覚書を交わさないと納車できない」と言われた

注文書を交わして代金を支払い、届出も終わった後に、担当者より「転売防止の覚書にサインしないと引き渡しは出来ない」と言われた。転売するつもりはないが、後出しの条件を飲むことに納得ができない。

② 代金を支払ったが、納車されない

新車を注文、納車は4月末ということで代金38万円を支払ったが、納車されず、6月には連絡がとれなくなった。一部テレビでも報道されていたが夜逃げしたようだ。もう諦めるしかないか。

3)「キャンセル」に関する相談

①契約未成立なのにキャンセルできないと言われた＋キャンセル料を請求された

注文書を交わし、申込金1万円を支払ったが、翌日にキャンセルを申し出た。担当者からは「キャンセルできない」としつつも「キャンセル料1万円を払えば可能」と言われている。注文書の約款ではそもそも契約自体が成立していないのにおかしくないか。

②契約未成立なのに、メーカー発注を理由にキャンセルできないと言われた

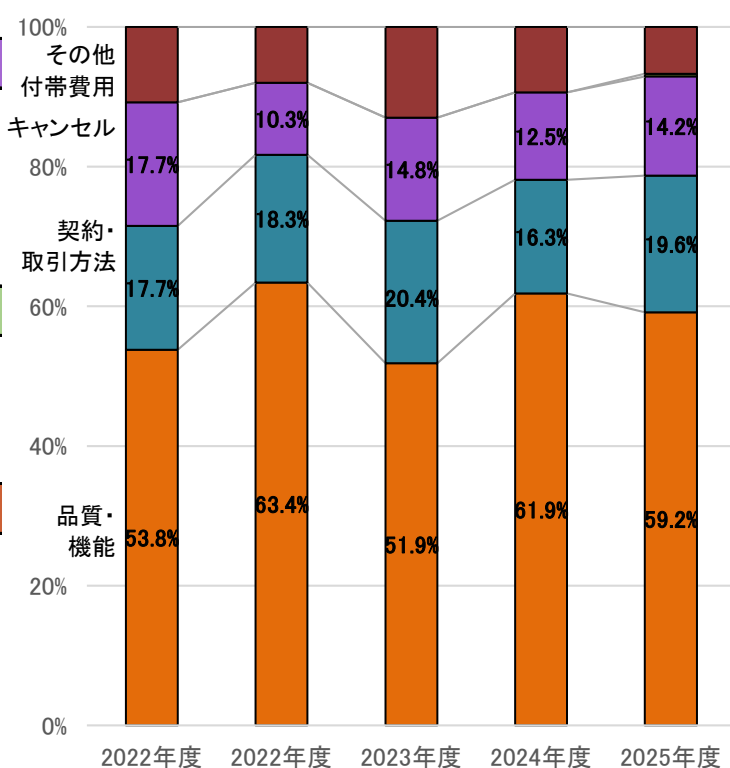
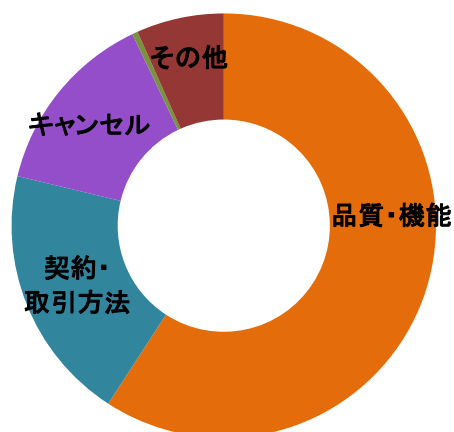
注文した当日、キャンセルを申し出た。担当者は「発注済みのためメーカーに相談してみる」とのことだったが、その後、「1時間以内であれば対応は違ったが、それを超えているのでキャンセルできない」と言う。契約は成立していないので納得できない。

2. 中古車関係の相談内容詳細【表10】

相談内容別では、「品質・機能」に関する相談が最も多く142件(59.2%)であり、その内訳は「不調・故障」が半数を占めている。次いで、「契約・取引方法」に関する相談が47件(19.6%)、「キャンセル」に関する相談が34件(14.2%)であった。【表10】

【表10】

	件数	割合
品質・機能	142	59.2%
不調・故障	120	50.0%
走行距離の疑義	14	5.8%
修復歴の疑義	6	2.5%
違法改造	0	0.0%
冠水車	0	0.0%
その他	2	0.8%
契約・取引方法	47	19.6%
契約と内容が異なる	26	10.8%
名義変更	2	0.8%
販売店の倒産	0	0.0%
おとり	0	0.0%
その他	19	7.9%
キャンセル	34	14.2%
消費者の自己都合	25	10.4%
事業者の都合	3	1.3%
可否の確認	4	1.7%
その他	2	0.8%
付帯費用	1	0.4%
税金	0	0.0%
諸費用	1	0.4%
その他	0	0.0%
その他	16	6.7%
会員店の照会	0	0.0%
買物相談	5	2.1%
販売店の対応が悪い	1	0.4%
規約関係	5	2.1%
その他	5	2.1%
合 計	240	100%



【二輪車・中古車関係の傾向】

- ◇中古車に関する相談は、割合は前年度比+12.8ポイント、件数は+80件と大幅に増加した。主に増加した内容としては、「品質・機能」に関する相談が+43件、「契約・取引方法」に関する相談が+21件、「キャンセル」に関する相談が+14件であった。
- ◇「品質・機能」に関する相談については、ほとんどが一般的な不具合に関する相談であるが、「走行メーターの減算が判明した」等の走行距離の疑義に関する相談、「メインフレームの交換歴が判明した」等の修復歴の疑義に関する相談が若干数ではあるが増加している。
- ◇「契約・取引方法」に関する相談については、「代金を支払ったのに納車されない」という代金納入後の未納車に関する相談が20%を占めており、前年度より若干数増加した。また、ネットオークション・フリマ等の個人間売買に関する相談も寄せられた。
- ◇「キャンセル」に関する相談については、内容は例年と変わらず、「根拠のない(高額な)キャンセル料の請求」や「契約成立前にもかかわらず、申し込みの撤回(キャンセル)を拒否された」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

① SNSで説明されていた車両状態と異なる状態の中古バイクが納車された

動画系SNSを見て、遠方の販売店から、「ヘッドライト○、メーター○」と評価されていた中古バイクを現金で購入した。書面なし、領収書なし。しかし、納車後、ヘッドライトの取付けはガタガタ、メーターは表示されない状態だったので、販売店に連絡したところ、「整備が必要」という。他店に確認したら、「この状態では車検も通らない」という。

② 走行距離減算車を販売されたが、契約解除に応じてもらえない

大手二輪販売店で実走行車を購入。3か月後に同じ会社の別の店舗で査定をしたところ、「走行距離が2万キロぐらい減算されている」と言われた。購入した店舗に連絡し、契約解除を申し出たが、購入額より低い額で引き取ると言われ、約8万円が持ち出しになった。自社で走行距離を確認できる状況なのに、おかしくないか。(消費生活センターからの相談)

③ ニコイチのバイクを販売された

大手二輪販売店で中古バイクを購入して乗っていたが、保証期間終了後に異音がしたので、他の販売店に持ち込んだ。そこで、整備士から「このバイクはニコイチのバイクですね」と言われてしまった。もちろん購入時にはそんなことは聞いていないのだが、どう対応すればよいか。(消費生活センターからの相談)

④ネットオークションで落札したバイクが走行距離減算車であった

個人間のネットオークションで中古バイクを購入。相手方は販売店で、外国人がやっている店であった。最近、買取査定してもらったところ、メーター減算車と指摘された。返品したいのだが、相手方にも連絡がつかないし、オークション運営側に連絡しても、自身で解決しろとの一点張り。どう対応すればよいか。

2)「契約・取引方法」に関する相談

①ローンで購入したが、納車されない

3月に中古バイクをローンで契約。納車されないので、毎月督促をしているが、半年経っても未だ納車されない。今後、どのような対応が必要か。

②代金を支払ったが、納車されない

4年前にヴィンテージ物の輸入バイクを契約。代金は全額支払済み。契約時はまだ現物が見つかっていなかったが、一昨年に見つかった。販売店に入庫したことは確認できているが、以降、何度催促しても納車されない。

③個人間で売買したが、名義変更の書類を渡してくれない

5月に個人間売買サイトで中古バイクを見つけて契約。同日前払いで全額支払い済。後日、軽トラに積んで納車されたが、その後、名義変更に必要な書類がなかったため、連絡しようとしたところ、サイトのアカウントが消されていて連絡取れなくなった。サイトの運営側からは、現時点では販売者の連絡先等は教えられないとのこと。

3)「キャンセル」に関する相談

①半年も納車されないのでキャンセルを申し出たら、「内金は返金しない」と言われた

2025年2月に中古バイクを現金で購入。当初の予定は2025年6月だった。しかし、現在(2026年2月)まで何度も納車を求めたが、納車されないので、キャンセルを求めたところ、「内金として支払った20万円は返金しない」と言われた。(消費生活センターからの相談)

②「高額な違約金を支払う」旨の念書にサインさせられた

中古バイクを注文、代金48万円は振込済み。先般、「マフラーに異常があるので費用が追加になる」と連絡を受けたため、キャンセルを申し出たが、注文書とは別にサインした念書に「キャンセルの場合の違約金は、車両価格の20%」と記載されている。

③契約未成立なのに、高額なキャンセル料を請求された

中古バイクを契約。銀行ローンで支払う予定で、契約時にもその旨を伝えている。結果、ローンが通らなかったため、キャンセルを申し出たところ、「キャンセルするなら約款記載の20%のキャンセル料を請求する」と言われてしまった。

3. 下取車関係の相談内容詳細

下取車関係の相談はなかった。

4. 買取り関係の相談内容詳細【表11】

【表11】

	件数	割合
品質・機能	2	13.3%
不調・故障	1	6.7%
走行距離の疑義	1	6.7%
契約・取引方法	9	60.0%
契約と内容が異なる	3	20.0%
販売店の倒産	1	6.7%
その他	5	33.3%
キャンセル	2	13.3%
消費者の自己都合	2	13.3%
その他	2	13.3%
買物相談	1	6.7%
その他	1	6.7%
合計	15	100%

【主な相談事例】

1) 「契約・取引方法」に関する相談

① 車両を引渡したのに、代金が支払われない

7月に100万円で売却したが、代金の入金がなかったため、訪店して店主と話し合い、「9/20に支払う」と約束をとりつけた。しかし、期限までに入金がなく、LINEも既読のみで電話も出ない。また、毎日訪店しているが店は閉まったままである。

② 売却したバイクの軽自動車税が引き落とされている

10年前にバイクショップに2台のバイクを売却したが、その後、2台のバイクの軽自動車税が10年間口座から引き落としされていたことに気付いた。名変されずに乗られている可能性がある。そのバイクショップはすでに倒産している。軽自動車税が来ないようにできないものか。

2) 「キャンセル」に関する相談

① 契約書には「キャンセルできる」旨が記載されているが、応じてもらえない

友人が使用するというので、契約した翌日の朝にキャンセルを申し出たが断られた。契約書には「車両引き渡しの翌日までのキャンセルは負担なく行える」と記載してあるので、それを主張しているのだが、応じてもらえない。

5. 整備関係の相談内容詳細【表12】

【表12】

	件数	割合
品質・機能	6	25.0%
不調・故障	5	20.8%
その他	1	4.2%
契約・取引方法	16	66.7%
契約と内容が異なる	12	50.0%
その他	4	16.7%
キャンセル	1	4.2%
消費者の自己都合	1	4.2%
付帯費用	0	0.0%
その他	1	4.2%
販売店の対応が悪い	1	4.2%
合 計	24	100%

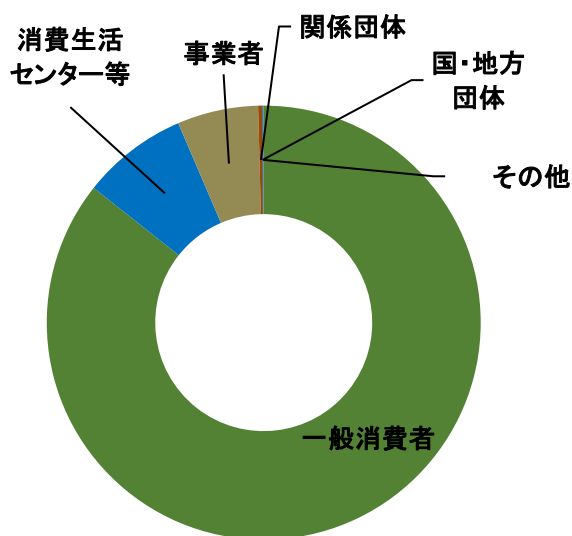
4. 相談者別受付件数

相談受付件数6,050件のうち、5,183件(85.7%)は一般消費者からの相談であり、その半数以上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3,260件(53.9%)であり、消費生活センターからの紹介が半数以上を占める。【表14】

【表13:相談者別受付件数】

	件数	割合
一般消費者	5,183	85.7%
新車	1,194	19.7%
中古車	3,321	54.9%
その他	668	11.0%
消費生活センター等	477	7.9%
新車	98	1.6%
中古車	295	4.9%
その他	84	1.4%
事業者	365	6.0%
新車	69	1.1%
中古車	200	3.3%
その他	96	1.6%
関係団体	17	0.3%
新車	2	0.0%
中古車	10	0.2%
その他	5	0.1%
国・地方団体	3	0.0%
新車	0	0.0%
中古車	2	0.0%
その他	1	0.0%
その他	5	0.1%
新車	0	0.0%
中古車	4	0.1%
その他	1	0.0%
合 計	6,050	100%



【表14:相談室認知方法】

	件数	割合
消費生活センター等	3,260	53.9%
ホームページ	1,732	28.6%
事業者	226	3.7%
関係団体	479	7.9%
中古車情報誌	7	0.1%
知人・友人	57	0.9%
役所・警察	31	0.5%
公取委/消費者庁	12	0.2%
その他	246	4.1%
合 計	6,050	100%

