

## 平成23年度の公取協における相談受付状況と主な相談事例

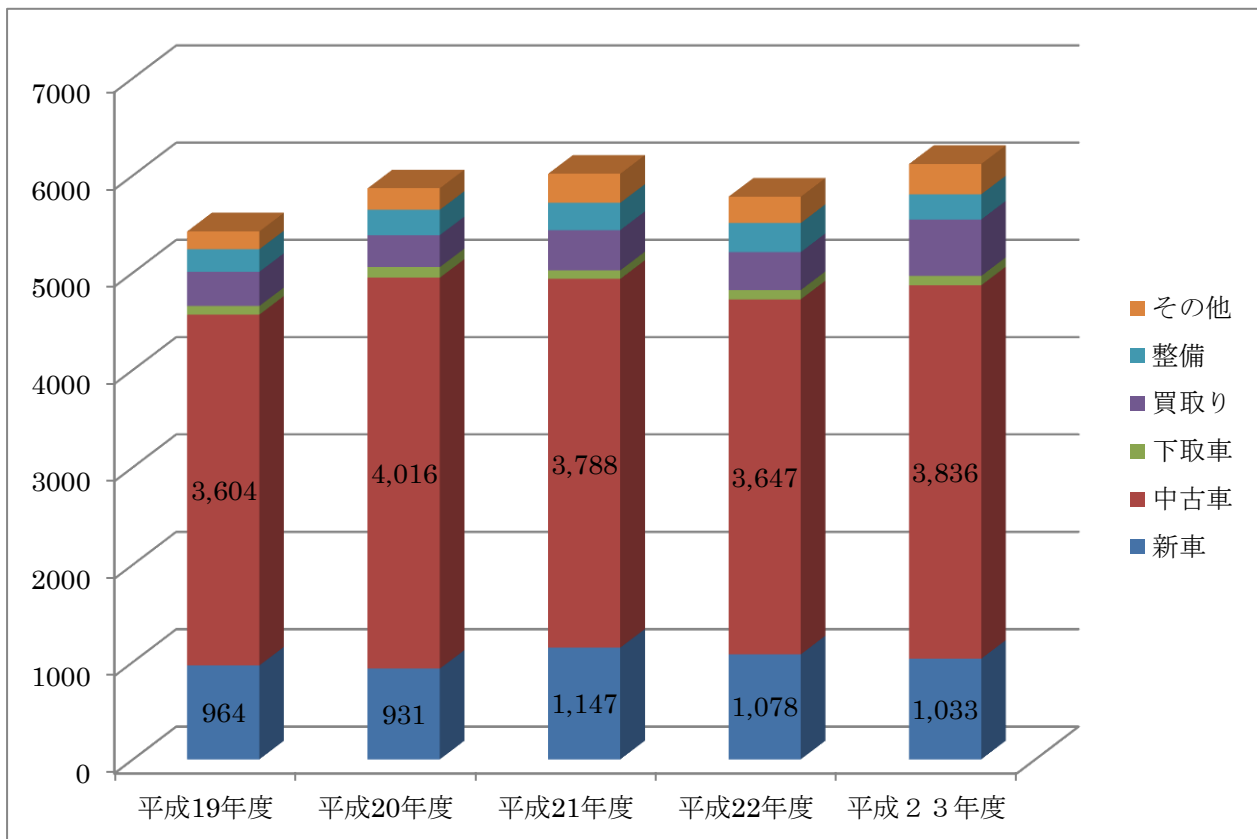
### 1. 相談受付状況（全体）

平成23年度の相談受付件数は6,117件。過去4年間の相談件数についても、ほぼ6,000件前後で推移しており、例年通りの相談件数となっている。

総件数のうち、新車関係の相談受付件数は1,033件（16.9%）、中古車関係の相談受付件数は3,836件（62.7%）であった。買取りの件数は、前年度の391件（6.8%）に対し、581件（9.5%）と増加傾向となっている。【表1】

【表1：相談受付件数の推移】

	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
新車	964	931	1,147	1,078	1,033
中古車	3,604	4,016	3,788	3,647	3,836
下取車	88	109	88	95	96
買取り	352	329	414	391	581
整備	232	261	281	299	259
その他	184	221	298	270	312
合計	5,424	5,867	6,016	5,780	6,117



## 2. 四輪車／二輪車別の相談件数

相談件数6,117件のうち、四輪車関係の相談受付件数は5,322件（87.0%）、二輪車関係は580件（9.5%）、その他（規約に関する相談等）が215件（3.5%）であった。

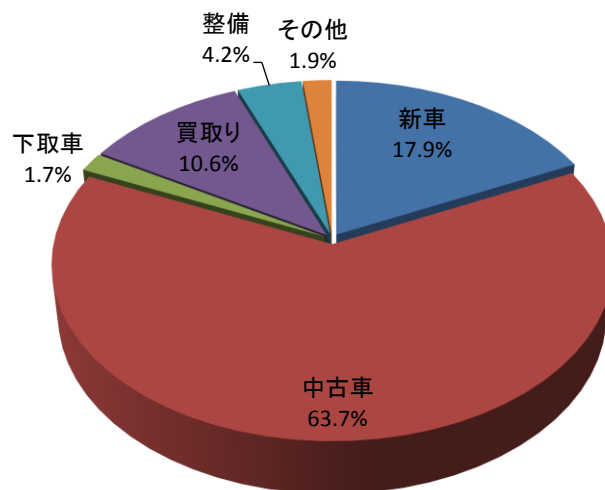
また、四輪車関係の5,322件のうち5,242件（98.5%）が苦情・相談、80件（1.5%）が買い物相談等の事前問い合わせで、二輪車関係の580件のうち559件（96.4%）が苦情相談、21件（3.6%）が問い合わせであった。

### 1) 四輪車関係の取引内容別の相談件数

取引内容別の相談件数では新車関係が955件（17.9%）、中古車関係が3,391件（63.7%）、下取車、買取り、整備、その他が976件（18.3%）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	件数	比率	前年度 件数	前年度 比率
新車	955	17.9%	1,001	19.8%
中古車	3,391	63.7%	3,247	64.2%
下取車	92	1.7%	93	1.8%
買取り	563	10.6%	377	7.4%
整備	222	4.2%	252	5.0%
その他	99	1.9%	91	1.8%
合計	5,322	100.0%	5,061	100.0%

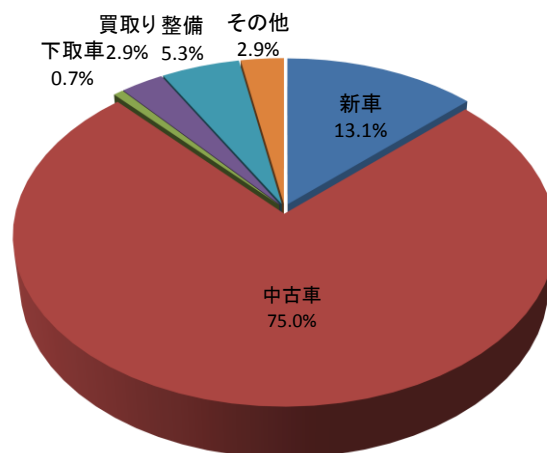


### 2) 二輪車関係の取引内容別相談件数

取引内容別の相談件数では新車関係が76件（13.1%）、中古車関係が435件（75.0%）、下取車、買取り、整備、その他が69件（11.9%）であった。【表3】

【表3：二輪車関係の取引内容別相談件数】

内訳	件数	比率	前年度 件数	前年度 比率
新車	76	13.1%	73	13.5%
中古車	435	75.0%	396	73.3%
下取車	4	0.7%	2	0.4%
買取り	17	2.9%	14	2.6%
整備	31	5.3%	38	7.0%
その他	17	2.9%	17	3.1%
合計	580	100.0%	540	100.0%



### 3. 四輪車関係の相談内容

#### 1) 新車関係

平成23年度の四輪車・新車関係の相談受付件数は955件で、このうち940件が苦情・相談、15件が事前問い合わせであった。

相談内容別に見ると、「品質・機能」に関する相談が最も多く、約34%。次いで「キャンセル」に関する相談が約29%、「契約・取引方法」に関する相談が約25%という状況である。【表4】

【表4：苦情・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 (323件)	不調・故障	295	30.9%
	走行距離の疑義	1	0.1%
	修復歴の疑義	5	0.5%
	違法改造	1	0.1%
	その他	21	2.2%
契約・取引 方法 (240件)	契約と内容が異なる	165	17.3%
	名義変更	1	0.1%
	販売店の倒産	5	0.5%
	おとり	1	0.1%
	その他	68	7.1%
キャンセル (276件)	消費者からの申し出	252	26.4%
	事業者からの申し出	15	1.6%
	可否の確認	9	0.9%
付帯費用 (19件)	税金	10	1.0%
	諸費用	9	0.9%
その他 (97件)	会員店の照会	1	0.1%
	買物相談	25	2.6%
	販売店の対応が悪い	19	2.0%
	規約関係	11	1.2%
	その他	41	4.3%
合 計		955	100.0%

←

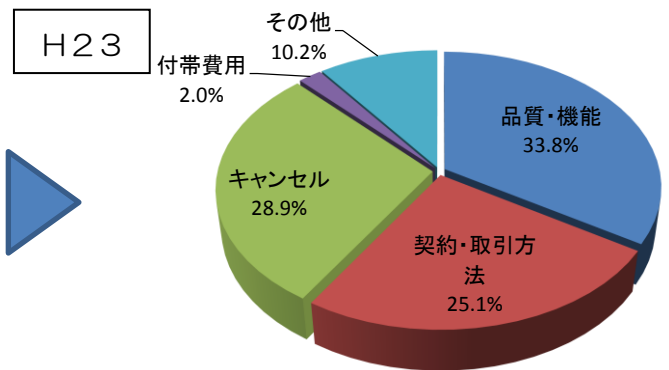
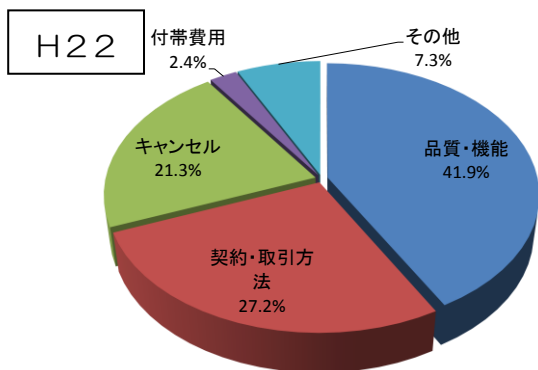
- ・新車にもかかわらず、納車直後から不具合が発生した
- ・不具合の原因がいつまでたっても特定されない

←

- ・商談時の説明より燃費が悪い
- ・車体の色がイメージと違う
- ・長期在庫車を納車された

←

- ・注文後、契約成立前にもかかわらずキャンセルに応じてもらえない
- ・キャンセル料について、合理的な説明をしてもらえない



## ○四輪車・新車関係の相談内容の傾向

### 【1】「品質・機能」

納車直後の不具合に対する、お客様の「車両交換」要求への対応により、トラブルに発展するケースが見受けられる。

（相談例）納車直後、車両のエンジンに不具合が発生。販売店としては、きちんと修理をしたというが、このような車では不安。車両交換を要求したい。

### 【2】「契約・取引方法」

契約・取引方法に関する相談では、「燃費」に関する相談が増加傾向。商談時の不適切な説明が、納車後のトラブルにつながるケースが見受けられる。

（相談例）商談時の説明では 20km/L 走ると言われていたが、実際に走ってみると 12km/L 程度であった。説明と違う車両なので、契約を解除したい。

### 【3】「キャンセル」

消費者のキャンセルに申し出に対し、販売店が合理的とは思えないキャンセル料を請求し、トラブルに発展するケースが見受けられる。

（相談例）自己都合によりキャンセルを申し出ると、販売店に「既にカーナビを注文してしまったので、その分の金額を請求する」と言われた。応じなければならないのか。

### 【4】「付帯費用」

諸費用について、販売店の説明不足によりトラブルに発展するケースが見受けられる。

（相談例）「検査登録手続代行費用」とは何を指しているのか、わからない。不当に請求されているのであれば返還を求めたいが、可能か。

## 2) 中古車関係

平成23年度四輪車・中古車関係の相談受付件数は3,391件で、このうち、苦情・相談は3,347件、事前問い合わせは44件であった。

相談内容別に見ると、「品質・機能」に関する相談が最も多く、約51%。次いで「キャンセル」に関する相談が約22%、「契約・取引方法」に関する相談が約17%という状況である。【表5】

【表5：苦情・相談内容の詳細（中古車関係）】

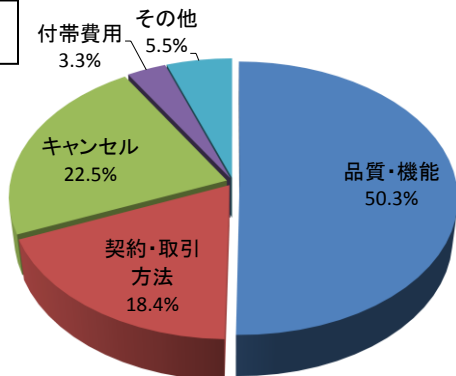
相談内容	内訳	件数	比率
品質・機能 (1,727件)	不調・故障	1141	33.6%
	走行距離の疑義	193	5.7%
	修復歴の疑義	304	9.0%
	違法改造	49	1.4%
	その他	40	1.2%
契約・取引 方法 (572件)	契約と内容が異なる	405	11.9%
	名義変更	24	0.7%
	販売店の倒産	11	0.3%
	おとり	5	0.1%
	その他	127	3.7%
キャンセル (746件)	消費者からの申し出	681	20.1%
	事業者からの申し出	30	0.9%
	可否の確認	35	1.0%
付帯費用 (97件)	税金	50	1.5%
	諸費用	43	1.3%
	その他	4	0.1%
その他 (249件)	会員店の照会	7	0.2%
	買物相談	67	2.0%
	販売店の対応が悪い	28	0.8%
	規約関係	44	1.3%
	その他	103	3.0%
合 計		3,391	100.0%

- ・納車直後に不具合が発生したが、現状販売を理由に販売店が対応してくれない
- ・整備済納車にもかかわらず、納車後すぐに不具合が発生した
- ・不具合の原因が特定されない

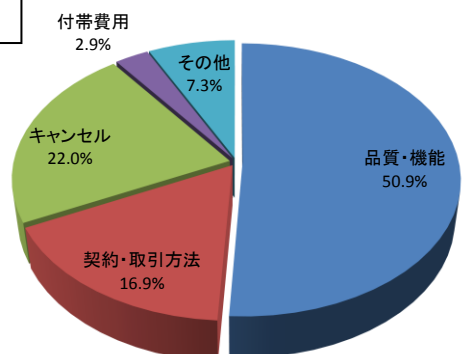
- ・現車確認せずインターネットで見て購入した車だが、納車されると画面で見た車両と違う
- ・納車前になって、追加整備箇所が発見されたとして、注文書の整備料以上の金額を追加請求された
- ・注文した車両が納期を過ぎても一向に納車されない

- ・注文をキャンセルすると、高額なキャンセル料を請求された
- ・注文後、契約成立前にもかかわらずキャンセルに応じてもらえない

H22



H23



## ○四輪車・中古車関係の相談内容の傾向

### 【1】「品質・機能」

車両の状態を販売店が十分に把握しておらず、また適切な整備を怠ったために、納車後に消費者とトラブルになるケースが見受けられる。

（相談例）納車前に整備をするという内容で契約したにもかかわらず、納車直後にエンジンがストップした。きちんと整備をしていなかったのではないか。このような車両では不安なので、契約を解除したい。

### 【2】「契約・取引方法」

インターネット通販など、現車確認をしない方法で契約した車両について、納車後に「表示されていた状態と違う」などとしてトラブルになるケースが見受けられる。

（相談例）ホームページ上で「機関絶好調・外装キズなし」と書かれていたが、実際に車両が届くと、外装には目立つ傷が多く、トランスミッションからも異音がする。契約通りの車両にしてほしい。

### 【3】「キャンセル」

消費者のキャンセルの申し出に対し、合理的でない高額なキャンセル料を請求し、トラブルに発展するケースが見受けられる。

（相談例）中古車の契約をしたが、家族の反対にあったため、翌日にキャンセルを申し出た。すると「約款に書いてある通り、一律10万円の違約金がかかる」と言われた。納得がいかないが、払わなければいけないのか。

### 【4】「付帯費用」

「自動車税未経過相当額」等、販売店の説明不足によりトラブルに発展するケースが見受けられる。

（相談例）注文書に自動車税の「未経過相当額」と書かれているが、自動車税は4月時点の所有者が払うべきもので、すでに支払われており、二重払いになるのではないか。

### 3) 下取車関係

平成23年度の四輪車・下取車関係の相談受付件数は92件で、この全件が苦情・相談であった。相談内容別に見ると、「契約・取引方法」に関する相談が最も多く、約53%。次いで「品質・機能」に関する相談が約18%、「付帯費用」に関する相談が約16%という状況である。【表6】

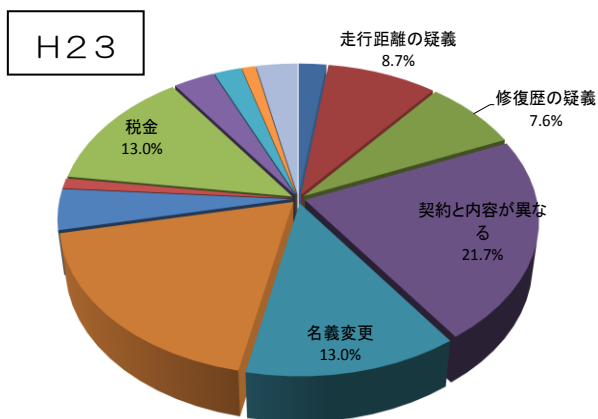
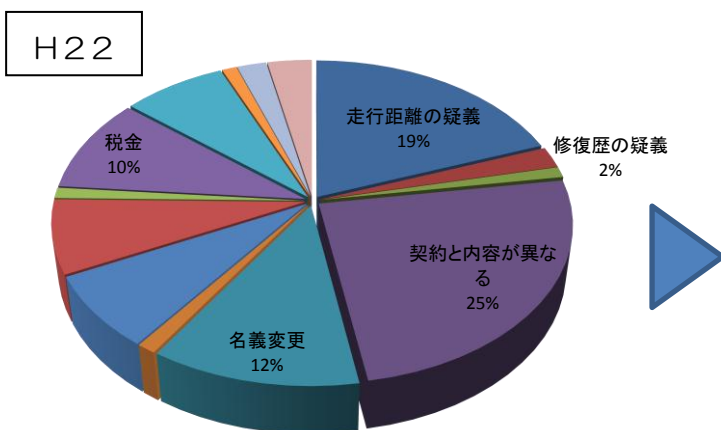
【表6：苦情・相談内容の詳細（下取車関係）】

相談内容	内訳	件数	比率
品質・機能 (17件)	不調・故障	2	2.2%
	走行距離の疑義	8	8.7%
	修復歴の疑義	7	7.6%
契約・取引 方法 (49件)	契約と内容が異なる	20	21.7%
	名義変更	12	13.0%
	その他	17	18.5%
キャンセル (5件)	消費者の自己都合	4	4.3%
	事業者の都合	1	1.1%
付帯費用 (15件)	税金	12	13.0%
	諸費用	3	3.3%
その他 (6件)	買物相談	2	2.2%
	販売店の対応が悪い	1	1.1%
	その他	3	3.3%
合 計		92	100.0%

・契約成立後、車体にキズがあったとして査定額の減額を求められた

・下取車の名義変更を、いつまでたってもしてもらえない

・下取車の未経過相当額を払ってもらえない



#### 4) 買取り関係

平成23年度四輪車・買取り関係の相談件数は563件で、このうち552件が苦情・相談、11件が事前問い合わせであった。

相談内容別に見ると、「キャンセル」に関する相談が最も多く、約44%。次いで「契約・取引方法」に関する相談が約36%、「品質・機能」に関する相談が約9%という状況である。【表7】

【表7：苦情・相談内容の詳細（買取り関係）】

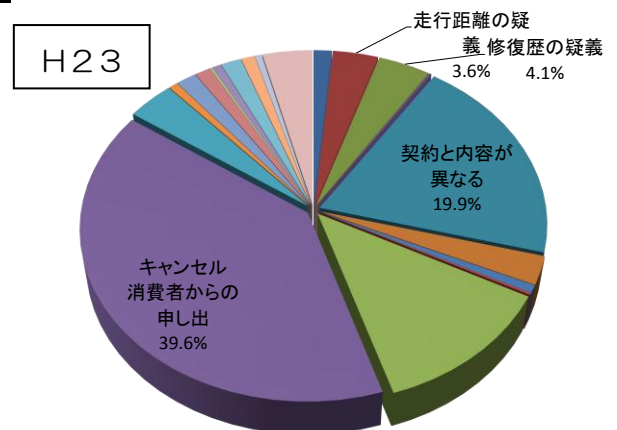
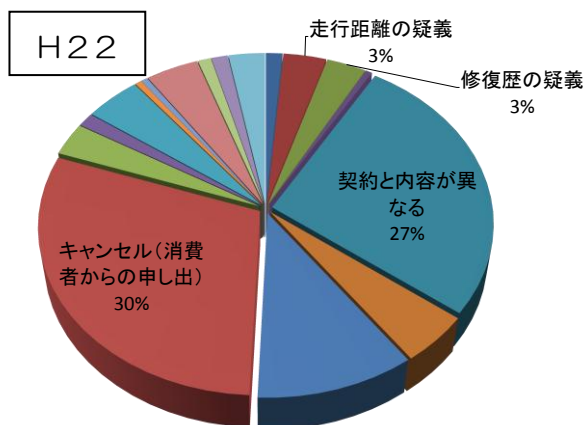
相談内容	内訳	件数	比率
品質・機能 (52件)	不調・故障	8	1.4%
	走行距離の疑義	20	3.6%
	修復歴の疑義	23	4.1%
	その他	1	0.2%
契約・取引 方法 (202件)	契約と内容が異なる	112	19.9%
	名義変更	15	2.7%
	販売店の倒産	4	0.7%
	おとり	1	0.2%
	その他	70	12.4%
キャンセル (248件)	消費者からの申し出	223	39.6%
	事業者からの申し出	21	3.7%
	可否の確認	4	0.7%
付帯費用 (17件)	税金	9	1.6%
	諸費用	7	1.20%
	その他	1	0.2%
その他 (44件)	会員店の照会	4	0.7%
	買物相談	9	1.6%
	販売店の対応が悪い	6	1.1%
	規約関係	3	0.5%
	その他	22	3.9%
合 計		563	100.0%

←

- 車を引き渡した後、修復歴を理由に査定価格を減額された
- 車を引き渡したが、代金が一向に振り込まれない

←

- 契約書に署名・捺印後、数時間の間にキャンセルを申し出たが、違約金10万円を請求された
- 家族が自分名義の車を買取りに出してしまった。契約を解除したいが、店は応じてくれない





## 5) 整備関係

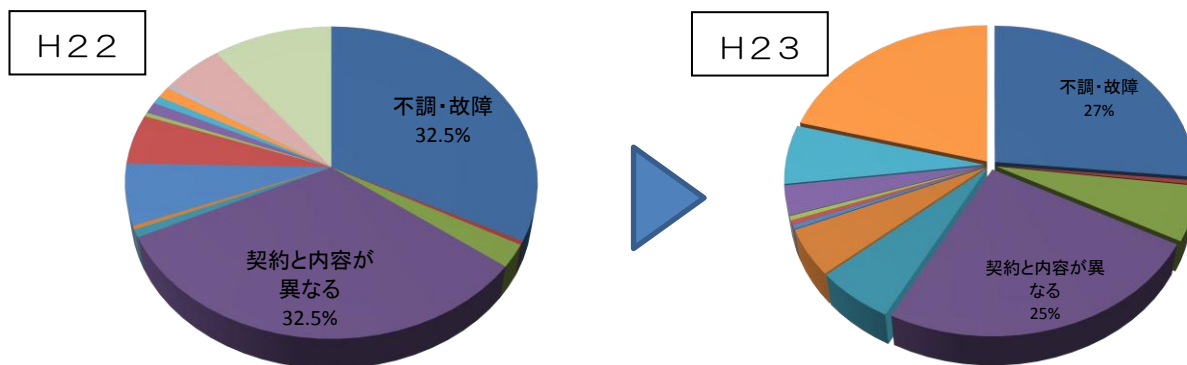
平成23年度四輪車・整備関係の相談件数は222件で、このうち218件が苦情・相談、4件が事前問い合わせであった。

相談内容別に見ると、「品質・機能」に関する相談が最も多く、約33%。次いで「契約・取引方法」に関する相談が約31%、「キャンセル」に関する相談が約5%という状況である。【表8】

【表8：苦情・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 (73件)	不調・故障	59	26.6%
	修復歴の疑義	1	0.5%
	その他	13	5.9%
契約・取引 方法(68件)	契約と内容が異なる	55	24.8%
	その他	13	5.9%
キャンセル (12件)	消費者の自己都合	11	5.0%
	可否の確認	1	0.5%
付帯費用 (2件)	税金	1	0.5%
	その他	1	0.5%
その他 (67件)	買物相談	7	3.2%
	販売店の対応が悪い	14	6.3%
	その他	46	20.7%
合 計		222	100.0%

- ・車検整備を依頼したが、車両が戻ってきてすぐに不具合が発生した
- ・バッテリー交換を依頼したが、その後ナビに入っているデータが消えてしまった
- ・車検整備の際、依頼していない箇所を勝手に修理された
- ・修理完了後、事前の見積りより高額な料金を請求された



## 4. 二輪車関係の相談内容

### 1) 新車関係

平成23年度の二輪車・新車関係の相談受付件数は76件で、このうち75件が苦情・相談、1件が事前問い合わせであった。

相談内容別に見ると、「品質・機能」に関する相談が最も多く、約42%。次いで「キャンセル」に関する相談が約24%、「契約・取引方法」に関する相談が約22%という状況である。【表6】

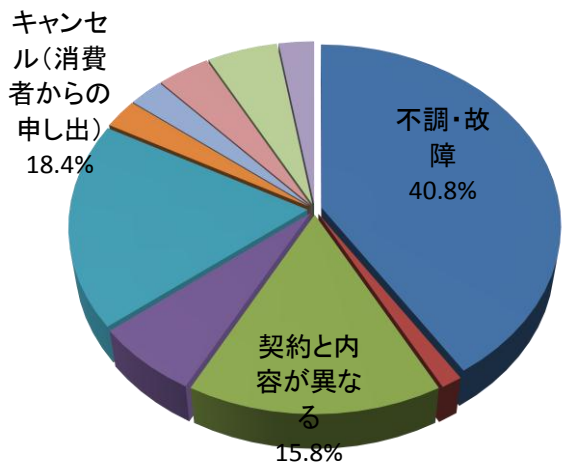
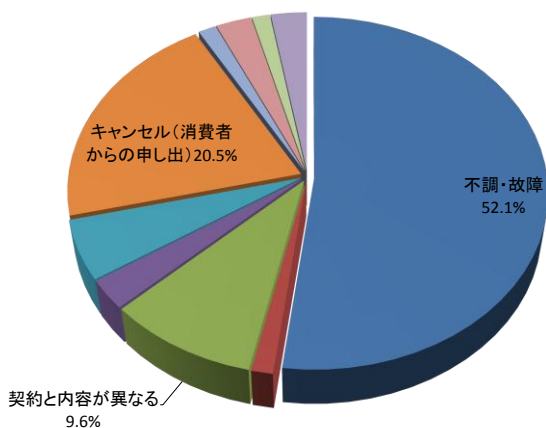
【表6：苦情・相談内容の詳細（新車関係）】

相談内容	内訳	件数	比率
品質・機能 (32件)	不調・故障	31	40.8%
	その他	1	1.3%
契約・取引方 法(17件)	契約と内容が異なる	12	15.8%
	その他	5	6.6%
キャンセル (18件)	消費者からの申し出	14	18.4%
	事業者からの申し出	2	2.6%
	可否の確認	2	2.6%
付帯費用(3件)	税金	3	3.9%
その他 (6件)	買物相談	4	5.3%
	その他	2	2.6%
合 計		76	100.0%

- 新車にもかかわらず、納車直後から不具合が多発している。
- 新車の不具合に、販売店が対応してくれない
- 納車された車両が長期在庫車であることがわかった
- 注文した車両が納期不明で、いつまでたっても納車されない
- 注文をキャンセルすると、高額なキャンセル料を請求された
- 注文後、契約成立前にもかかわらずキャンセルに応じてもらえない

H22

H23



## ○二輪車・新車関係の相談内容の傾向

### 【1】「品質・機能」

海外製のバイクで納車直後に不具合が発生するケースが多く見受けられた。また、不具合発生時の販売店の対応が不十分なことにより、トラブルに発展するケースも見受けられる。

（相談例）納車直後のバイクに不具合が発生。販売店は修理したというが、怖くて乗れない。

### 【2】「契約・取引方法」

商談時、販売店の説明不足によりトラブルに発展するケースが見受けられる。

（相談例）納車された車両が、3年前に製造された長期在庫車両であることがわかった。契約時に説明は受けていない。販売店は、その分値引きしたというが、納得がいかない。

### 【3】「キャンセル」

契約成立後の消費者からのキャンセルの申し出に対し、合理的でない高額なキャンセル料を請求するケースが見受けられる。

（相談例）キャンセルを申し出ると、販売店に「キャンセルはできるが、解約料として車両代金の20%を請求することになる」と言われた。

## 2) 中古車関係

平成23年度の二輪車・中古車関係の相談受付件数は435件で、このうち、苦情・相談は422件、事前問い合わせは13件であった。

相談内容別に見ると、「品質・機能」に関する相談が最も多く、約57%。次いで「キャンセル」に関する相談が約16%、「契約・取引方法」に関する相談が約15%という状況である。【表7】

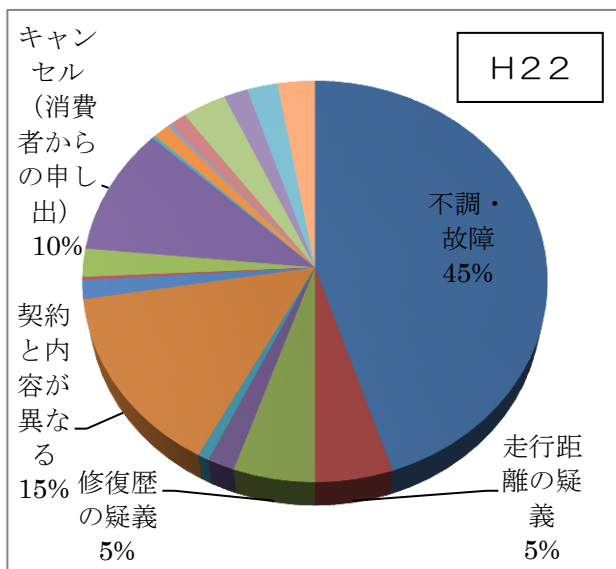
【表7：苦情・相談内容の詳細（中古車関係）】

相談内容	内訳	件数	比率
品質・機能 (250件)	不調・故障	197	45.3%
	走行距離の疑義	18	4.1%
	修復歴の疑義	17	3.9%
	違法改造	8	1.8%
	その他	10	2.3%
契約・取引 方法 (65件)	契約と内容が異なる	47	10.8%
	名義変更	5	1.1%
	販売店の倒産	3	0.7%
	その他	10	2.3%
キャンセル (69件)	消費者からの申し出	63	14.5%
	事業者からの申し出	3	0.7%
	可否の確認	3	0.7%
付帯費用(3件)	諸費用	3	0.7%
その他 (48件)	買物相談	19	4.4%
	販売店の対応が悪い	1	0.2%
	規約関係	13	3.0%
	その他	15	3.4%
合 計		435	100.0%

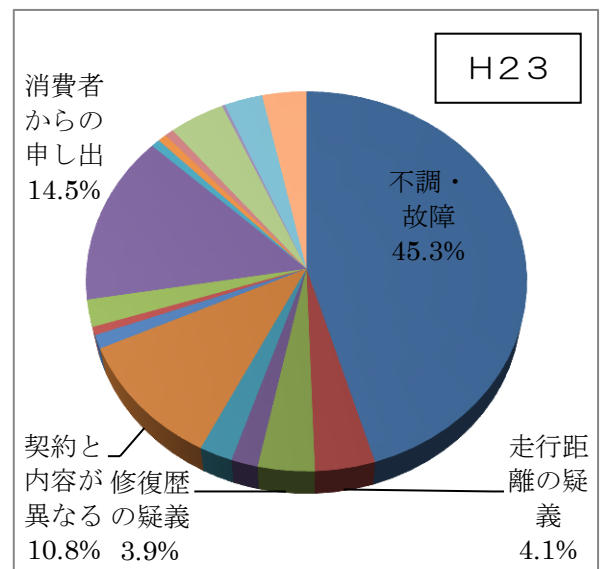
・整備済納車にもかかわらず、納車直後に不具合が発生した  
 ・納車直後の不具合にもかかわらず、販売店が対応してくれない

・注文した車両と納車された車両で、車体番号が違う  
 ・通販で注文したバイクが、いつまでたっても納車されない

・注文をキャンセルしたところ、高額なキャンセル料を請求された  
 ・未成年の息子が内緒で注文したバイクの（親からの）キャンセルに応じてくれない



12



## ○二輪車・中古車関係の相談内容の傾向

### 【1】「品質・機能」

納車直後の不具合に関して、販売店の対応が不十分なことにより、トラブルに発展するケースが多く見受けられた。

（相談例）納車後すぐエンジンに不具合が発生。販売店に車両を持ち込むと、現状販売を理由に、無償修理を断られた。

### 【2】「契約・取引方法」

売買契約が結ばれているにも関わらず、「納車が遅延している・納車がされない」といったトラブルが見受けられた

（相談例）インターネットで気に入った車両を見つけたので、販売店に電話をし、送られてきた注文書に署名・捺印して返送。代金も振り込んだが、その後半年以上たっても納車されない。

### 【3】「キャンセル」

契約成立後の消費者からのキャンセルの申し出に対し、合理的でない高額なキャンセル料を請求するケースが見受けられた。また、未成年者との契約後、親権者から販売店が契約の解除を求められたことにより、トラブルに発展するケースが見受けられる。

（相談例）未成年の息子が、親に息子でバイクを購入しようとしていることがわかった。販売店に出向き、契約を解除したいと申し出ると、「既に契約は成立している」として断られた。

### 3) 下取車関係

平成23年度の二輪車・下取車関係の相談受付件数は4件で、このすべてが苦情・相談であった。

内容としては、「注文をキャンセルしたが下取車を返還してくれない」、「下取車の自動車税未経過相当額を返してくれない」等の相談であった。

### 4) 買取り関係

平成23年度の二輪車・買取り関係の相談受付件数は17件で、このうち、苦情・相談が15件、事前問い合わせは2件であった。

相談内容の内訳で最も多かったものは、「キャンセル（消費者からの申し出）」の6件であり、その内容としては、「買取契約のキャンセルに応じてもらえない」、「キャンセル料が高額すぎる」、「買取契約を強引に成立させられた」等の相談であった。

### 5) 整備関係

平成23年度の二輪車・整備関係の相談受付件数は31件で、このすべてが苦情・相談であった。

相談内容の内訳で最も多かったものは、「契約・取引方法（契約と内容が異なる）」の10件であり、その内容としては、「整備依頼時の整備後で、請求されている金額が違う」、「整備に出した車両が、いつまでたっても戻ってこない」、「バイクの修理を依頼したが、直らない（直せない）と言われた」等の相談であった。

## 6. 相談者別受付件数

相談者の内訳をみると、全体の6,117件のうち、一般消費者からの相談が4,193件で約68%（前年度約71%）を占め、次いで消費生活センター等が1,381件で約23%（前年度約20%）、事業者が449件で約7%（前年度約7%）という状況である。【表7】

【表7：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	4,193	68.5%	767	74.2%	2,707	70.6%	719	57.6%
	消費生活センター等	1,381	22.6%	223	21.6%	798	20.8%	360	28.8%
	事業者	449	7.3%	38	3.7%	272	7.1%	139	11.1%
	関係団体	57	0.9%	1	0.1%	42	1.1%	14	1.1%
	国・地方団体	7	0.1%	1	0.1%	4	0.1%	2	0.2%
	その他	30	0.5%	3	0.3%	13	0.3%	14	1.1%
合 計		6,117	100.0%	1,033	100.0%	3,836	100.0%	1,248	100.0%

公取協相談窓口の認知先（紹介先）を尋ねたところ、消費生活センターから紹介された、あるいは消費生活センターに相談をした後、公取協を紹介されたというものが約65%（前年度約62%）を占め、以下、公取協ホームページにより知ったというものが約14%（前年度約17%）、事業者に教えてもらったというものが約7%（前年度約2%）、という状況である。【表8】

【表8：一般消費者の公取協相談窓口認知先】

	件数	比率
消費生活センター等	3,961	64.8%
ホームページ	850	13.9%
中古車情報誌	211	3.4%
関係団体	335	5.5%
事業者	444	7.3%
役所・警察	64	1.0%
知人・友人	21	0.3%
公取委	13	0.2%
その他	218	3.6%
合計	6,117	100.0%

