

平成27年度の公取協における相談受付状況

1. 相談受付状況（全体）	2
2. 四輪車／二輪車別の相談件数	3
3. 四輪車関係の相談内容	
1) 新車関係	4
2) 中古車関係	6
3) 買取り関係	8
4) 下取車関係	10
5) 整備関係	11
4. 二輪車関係の相談内容	
1) 新車関係	12
2) 中古車関係	14
3) 買取り関係、4) 下取車関係、5) 整備関係	16
5. 相談者別受付件数	17

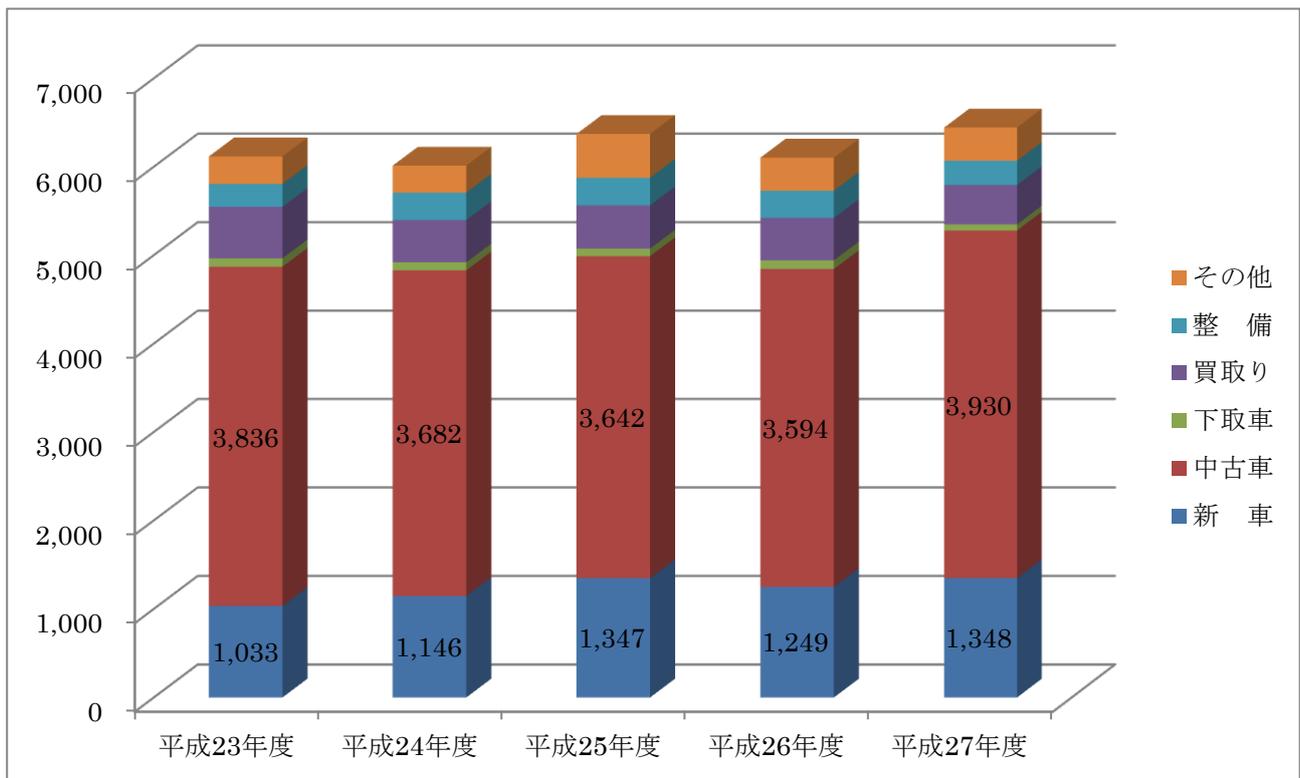
1. 相談受付状況（全体）

平成27年度の相談受付件数は6,444件で、過去10年間で最大の件数となった。

総件数の内、新車関係の相談受付件数は1,348件（20.9%）、中古車関係の相談受付件数は3,930件（60.9%）であった。新車・中古車の割合については、ほぼ例年通りであった。

【表1：相談受付件数の推移】

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
新車	1,033	1,146	1,347	1,249	1,348
中古車	3,836	3,682	3,642	3,594	3,930
下取車	96	91	86	99	70
買取り	581	479	488	479	445
整備	259	310	313	309	275
その他	312	305	495	373	376
合計	6,117	6,013	6,371	6,103	6,444



2. 四輪車／二輪車別の相談件数

相談件数6,444件のうち、四輪車関係の相談受付件数は5,834件（90.5%）、二輪車関係は511件（7.9%）、その他（規約に関する相談等）が99件（1.5%）であった。

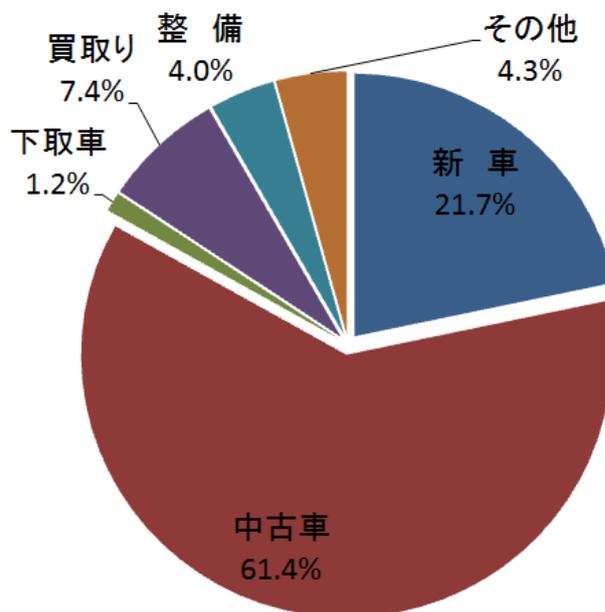
また、四輪車関係の5,834件のうち、5,625件（96.4%）が苦情・相談、209件（3.6%）が問い合わせ（買い物相談等）で、二輪車関係の511件のうち、487件（95.3%）が苦情・相談、24件（4.7%）が問い合わせであった。

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1,267件（21.7%）、中古車関係が3,584件（61.4%）、買取りが431件（7.4%）、下取車、整備、その他が552件（9.4%）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	1,267	21.7%	1,162	21.4%
中古車	3,584	61.4%	3,219	59.3%
下取車	69	1.2%	95	1.8%
買取り	431	7.4%	462	8.5%
整備	232	4.0%	259	4.8%
その他	251	4.3%	228	4.2%
合計	5,834	100.0%	5,425	100.0%

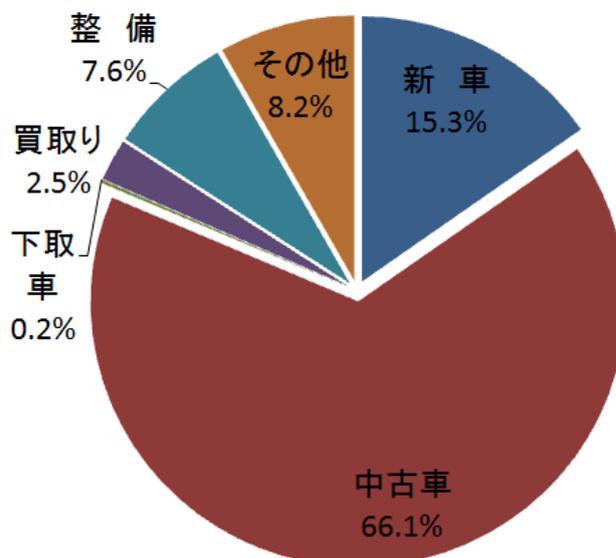


2) 二輪車関係の取引内容別の相談件数

取引内容別の相談件数では、新車関係が78件（15.3%）、中古車関係が338件（66.1%）、下取車、買取り、整備、その他が95件（18.6%）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	78	15.3%	86	15.4%
中古車	338	66.1%	371	66.3%
下取車	1	0.2%	4	0.7%
買取り	13	2.5%	17	3.0%
整備	39	7.6%	49	8.8%
その他	42	8.2%	33	5.9%
合計	511	100.0%	560	100.0%



3. 四輪車関係の相談内容

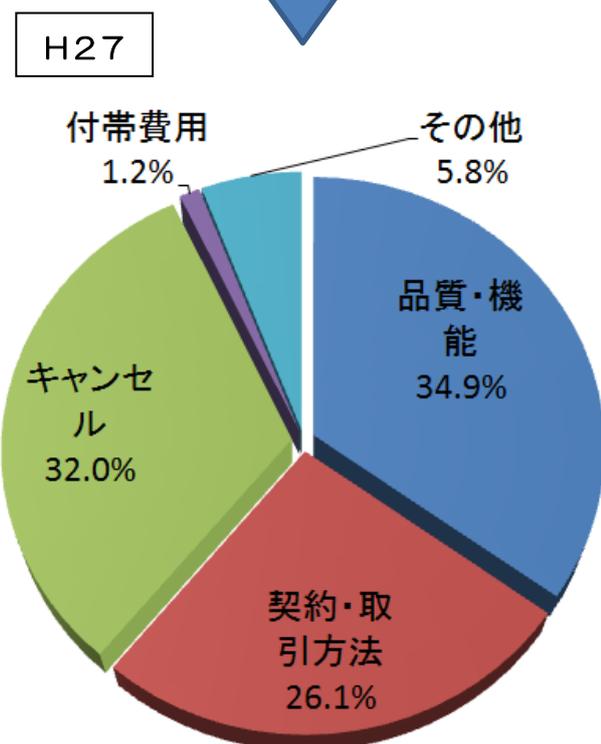
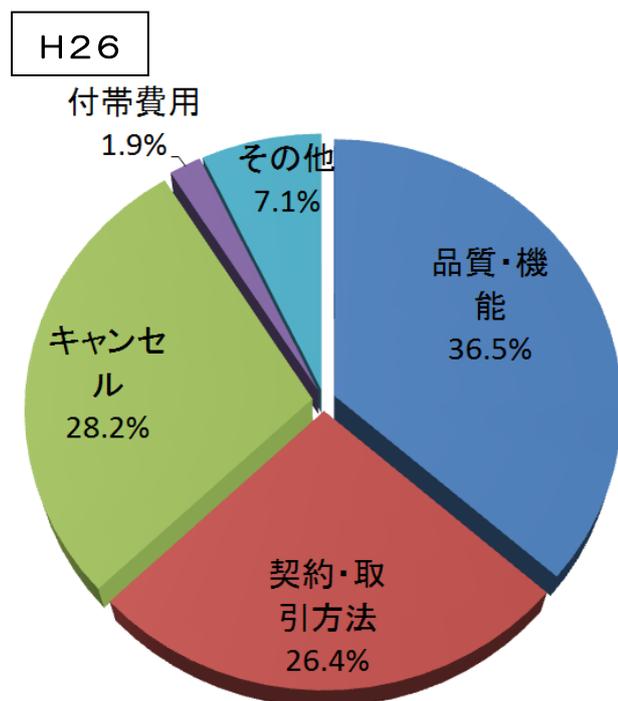
1) 新車関係

平成27年度の四輪車・新車関係の相談受付件数は1,267件で、このうち1,245件が苦情・相談、22件が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35%。次いで「キャンセル」に関する相談が32%、「契約・取引方法」に関する相談が約26%という状況である。【表4】

【表4：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 442件 (34.9%)	不調・故障	412	32.5%
	修復歴の疑義	3	0.2%
	違法改造車	2	0.2%
	その他	25	2.0%
契約・取引 方法 331件 (26.1%)	契約と内容が異なる	202	15.9%
	名義変更	12	0.9%
	販売店の倒産	1	0.1%
	その他	116	9.2%
キャンセル 405件 (32.0%)	消費者からの申し出	320	25.3%
	事業者からの申し出	15	1.2%
	可否の確認	70	5.5%
付帯費用 15件(1.2%)	税金	7	0.6%
	諸費用	8	0.6%
その他 74件 (5.8%)	販売店の対応が悪い	28	2.2%
	規約関係	21	1.7%
	その他	25	2.0%
合計		1,267	100.0%



【四輪車・新車関係の傾向】

前年度の件数と比較すると、新車関係の相談受付件数は1割程度増加（1,162件→1,267件）した。件数に占める割合では、前年度と比較して「キャンセル」関係の受付状況が4ポイント程度増加。件数も前年度の328件から405件へと大きく増加している。

【主な相談事例】

①「品質・機能」に関する相談

- ・納車直後、外装にキズを見つけた。こんな車は新車ではないので、車両交換を求めたい。
- ・新車にサビがあった。保管方法に疑問。契約解除したいが、修理対応すると言われ不満。
- ・購入直後から不具合が起きた。原因の説明なく修理をされたが、怖くて乗りたくない。

②「契約・取引方法」に関する相談

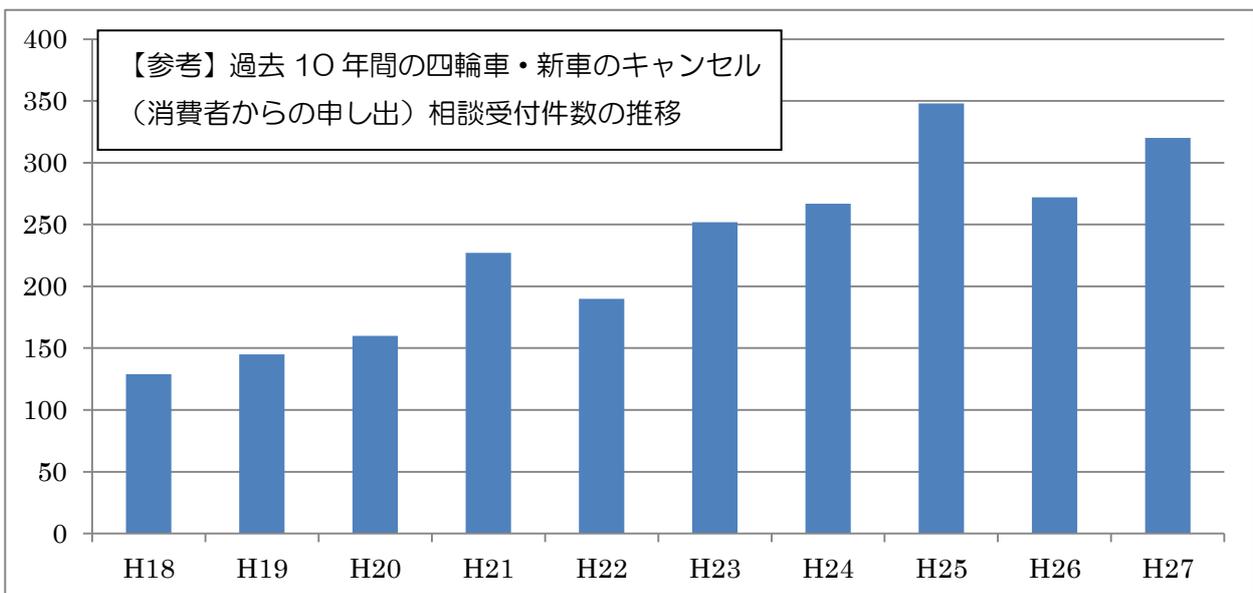
- ・標準装備であるはずの機能がなく、確認したところ旧モデルを納車されたことがわかった。
- ・納車された車が、商談時希望していたグレードと違うものだった。
- ・商談時、4WDの車を希望していたが、実際には2WDの車両が納車された。

③「キャンセル」に関する相談

- ・キャンセルを申し出たが、メーカーへの車両発注を理由に、応じてもらえない。
- ・キャンセルを申し出るとキャンセル料10万円を支払うよう言われたが、支払うべきか。
- ・高齢の母親が家族に相談無く車を注文してしまった。キャンセルできないか。

④その他、特徴的な相談事例

- ・電気自動車のバッテリーが劣化してきているのだが、交換対応してくれない。
- ・衝突被害軽減ブレーキで衝突事故を起こした。機能していたかどうか確認したい。
- ・ディーラーで新車を購入したが、法定12か月点検の案内がこない。



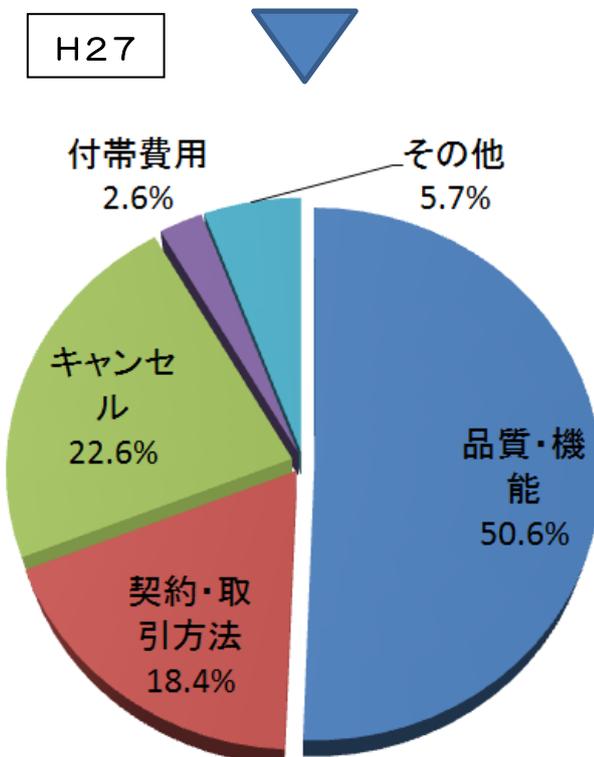
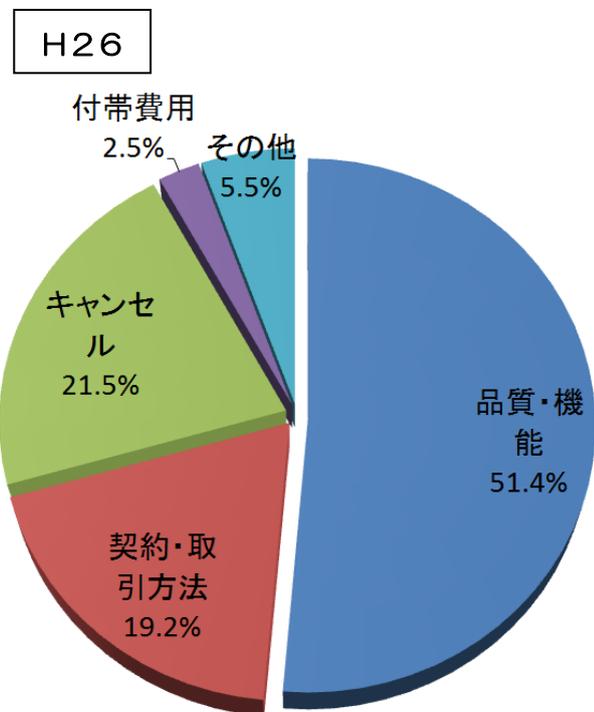
2) 中古車関係

平成27年度の四輪車・中古車関係の相談受付件数は3,584件で、このうち3,532件が苦情・相談、52件が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18%という状況である。【表5】

【表5：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 1,815件 (50.6%)	不調・故障	1,318	36.8%
	走行距離の疑義	131	3.7%
	修復歴の疑義	264	7.4%
	違法改造	56	1.6%
	その他	46	1.3%
契約・取引 方法 659件 (18.4%)	契約と内容が異なる	442	12.3%
	名義変更	30	0.8%
	販売店の倒産	8	0.2%
	おとり	1	0.0%
	その他	178	5.0%
キャンセル 811件 (22.6%)	消費者からの申し出	703	19.6%
	事業者からの申し出	24	0.7%
	可否の確認	84	2.3%
付帯費用 93件 (2.6%)	税金	36	1.0%
	諸費用	54	1.5%
	その他	3	0.1%
その他 206件 (5.7%)	会員店の照会	5	0.1%
	買物相談	22	0.6%
	販売店の対応が悪い	38	1.1%
	規約関係	67	1.9%
	その他	74	2.1%
合計		3,584	100.0%



【四輪車・中古車関係の傾向】

前年度の件数と比較すると、新車関係の相談受付件数は1割程度増加（3,219件→3,584件）した。件数に占める割合としては、「契約・取引方法」に関する相談が減っている一方で、「品質・機能」と「キャンセル」に関する相談は増加している

【主な相談事例】

①「品質・機能」に関する相談

- ・購入直後から不具合が発生しているが、販売店は「現状販売」を理由に無償修理に応じない。
- ・納車後、メーター改ざん歴車であることが判明した。損害賠償を請求したい。
- ・修復歴なしとして購入した車が、修復歴があることが判明した。
- ・修復歴ありとして購入した車が、実際には修復されていない状態であることがわかった。

②「契約・取引方法」に関する相談

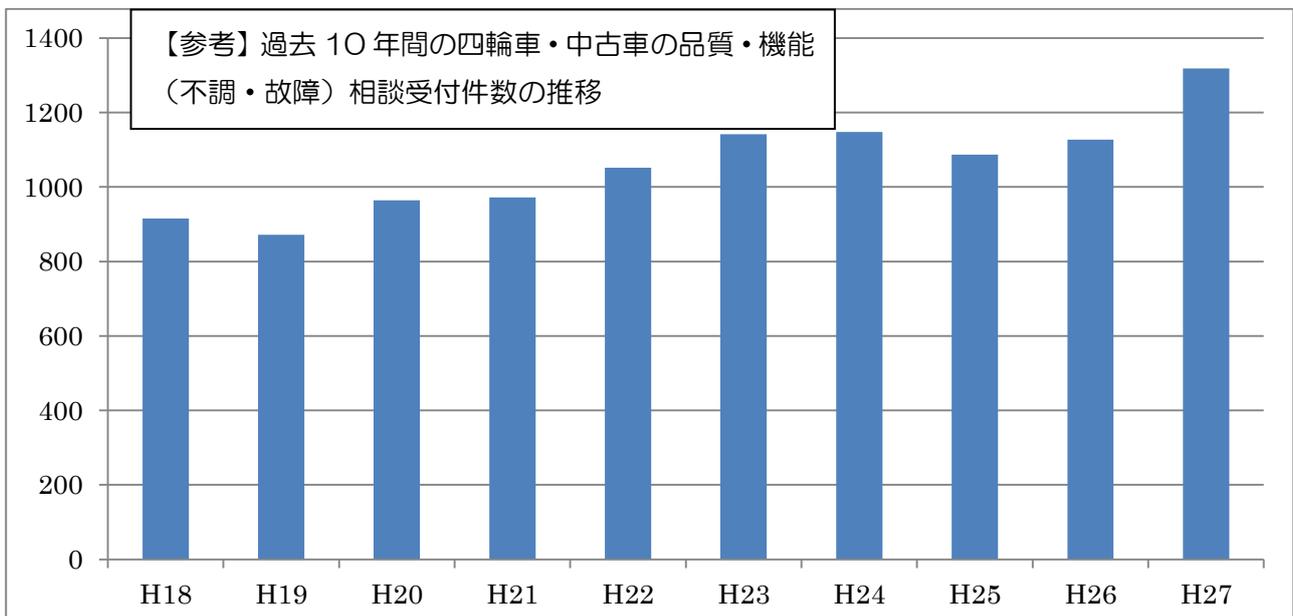
- ・代金を支払い済みなのに、いつまでたっても納車されず、業者と連絡が取れない。
- ・保証付きで契約したのだが、遠方なので保証対応はできないと言われている。
- ・冬用のタイヤ・ホイール込みとすることで契約したが、その約束を守らない。

③「キャンセル」に関する相談

- ・キャンセルを申し出ると、キャンセル料は車両代金全額であると言われた。
- ・仮契約とすることで書面にサインしたが、実際は本契約でありキャンセルできないと言われた。
- ・未成年の息子がしてしまった契約をキャンセルしたい。

④その他、特徴的な相談事例

- ・ネットオークションで車両を購入したが、納車後すぐ故障。相手とは連絡が取れない。
- ・納車前に販売店が倒産してしまった。
- ・中古の電気自動車を購入したが、満充電しても商談時に聞いていたほどの距離は走れない。



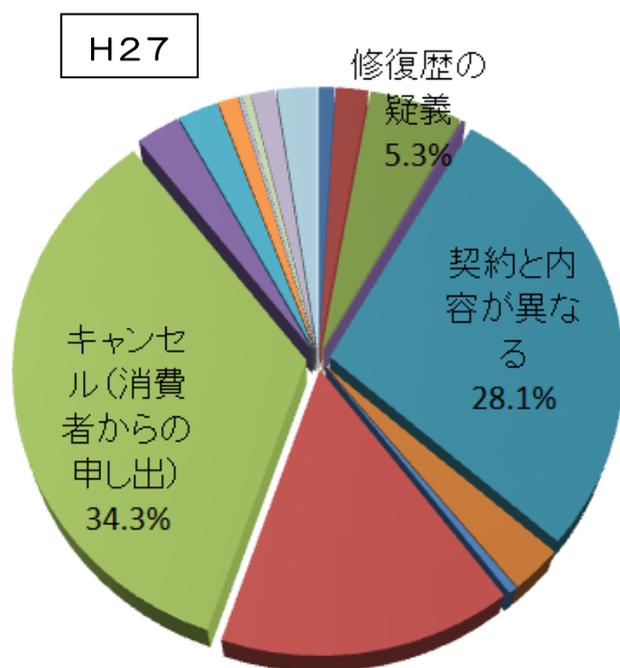
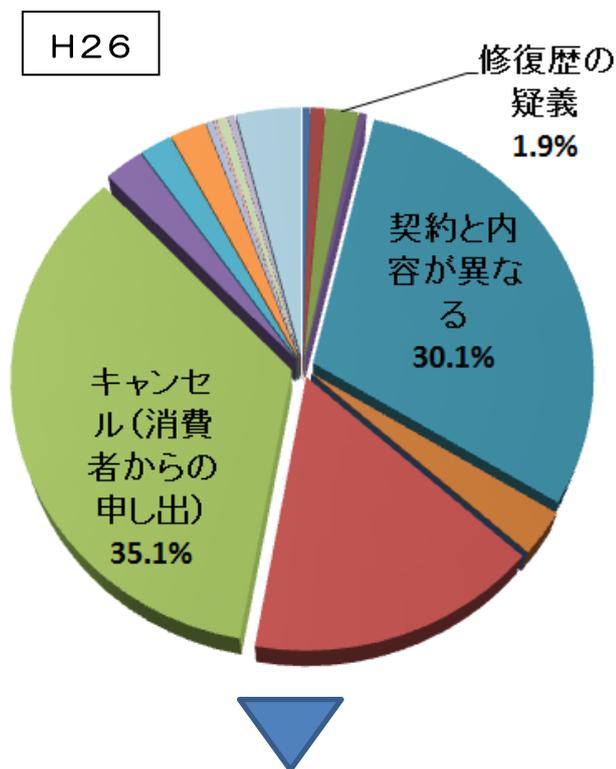
3) 買取り関係

平成27年度 of 四輪車・買取り関係の相談受付件数は431件で、このうち426件が苦情・相談、5件が問い合わせであった。

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47%。次いで、「キャンセル」に関する相談が約39%という状況である。【表6】

【表6：相談内容の詳細（買取り）】

相談内容	内訳	件数	比率
品質・機能 36件 (8.4%)	不調・故障	4	0.9%
	走行距離の疑義	8	1.9%
	修復歴の疑義	23	5.3%
	その他	1	0.2%
契約・取引 方法 202件 (46.9%)	契約と内容が異なる	121	28.1%
	名義変更	12	2.8%
	販売店の倒産	2	0.5%
	その他	67	15.5%
キャンセル 169件 (39.2%)	消費者からの申し出	148	34.3%
	事業者からの申し出	11	2.6%
	可否の確認	10	2.3%
付帯費用 6件(1.4%)	税金	5	1.2%
	諸費用	1	0.2%
その他 18件 (4.2%)	買物相談	2	0.5%
	販売店の対応が悪い	6	1.4%
	その他	10	2.3%
合計		431	100.0%



【四輪車・買取り関係の傾向】

買取りの件数は平成23年度をピークとして（563件）以降、減少しているが、ここ数年は400件あたりを推移している状況。

相談内容の傾向は変わらず、最も多いのが「キャンセル」で、高額なキャンセル料の請求やキャンセルの可否といった相談が多くを占めている。

また、次いで相談の多い「契約・取引方法」については、そのほとんどが「契約成立後、買取店が瑕疵を発見したとして減額を要求された」といったものである。

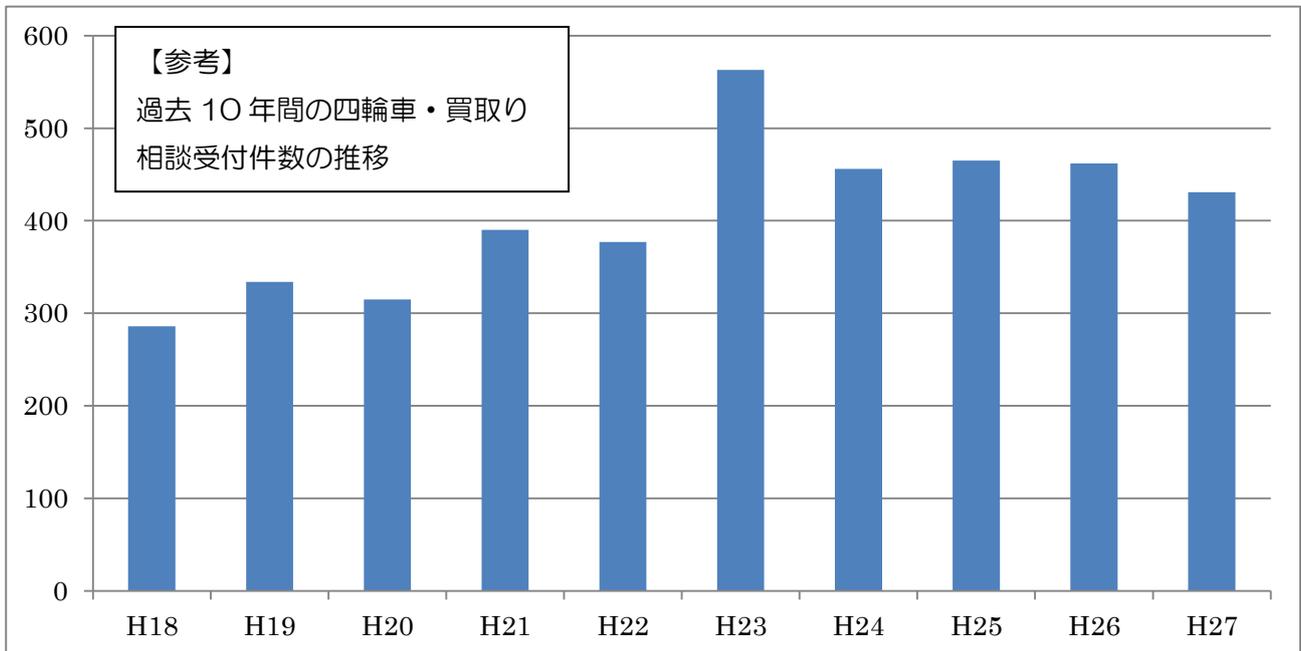
【主な相談事例】（昨年度と同様）

①「契約・取引方法」に関する相談

- ・契約成立後、買取店から連絡があり「修復歴が発見されたので契約時の金額から10万円減額した金額を振り込む」と言われた。応じなければならないか。
- ・契約後、車は引き取られたが、いつまでたっても入金されない。
- ・契約後、車は引き取られ、入金もされたが、名義変更がされていない。

②「キャンセル」に関する相談

- ・キャンセルを申し出たところ、高額なキャンセル料を請求されたが、払わなければならないか。
- ・キャンセルを申し出たところ、「契約は成立しているのでキャンセルには応じられない」と言われた。本当にキャンセルはできないのか。



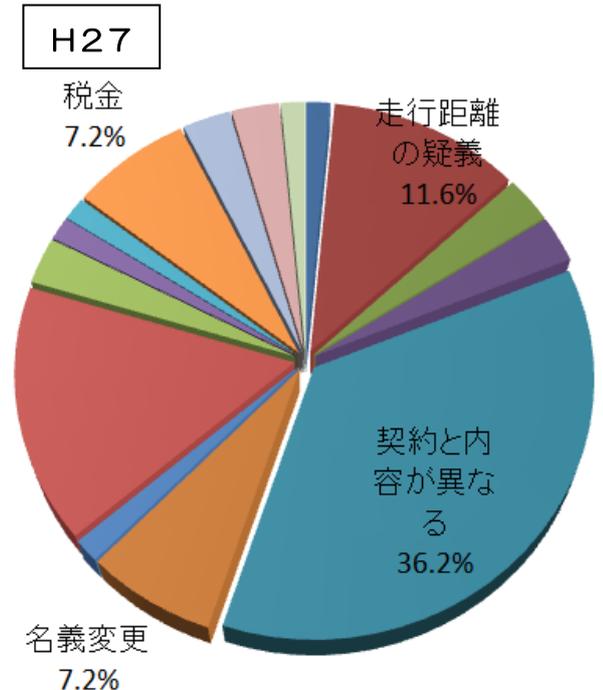
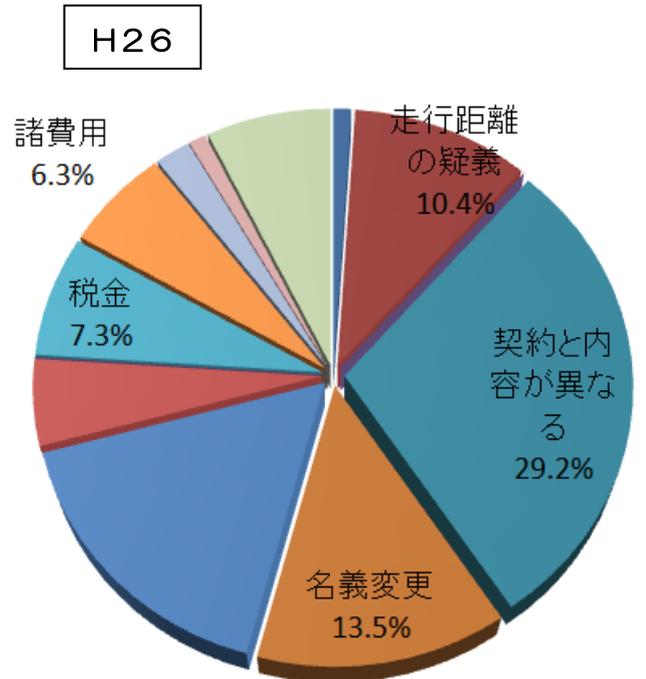
4) 下取車関係

平成27年度の四輪車・下取車関係の相談件数は69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61%。次いで、「品質・機能」に関する相談が約19%という状況である。【表7】

【表7：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 13件 (18.8%)	不調・故障	1	1.4%
	走行距離の疑義	8	11.6%
	修復歴の疑義	2	2.9%
	その他	2	2.9%
契約・取引 方法 42件 (60.9%)	契約と内容が異なる	25	36.2%
	名義変更	5	7.2%
	販売店の倒産	1	1.4%
	その他	11	15.9%
キャンセル 4件 (5.8%)	消費者からの申し出	2	2.9%
	事業者からの申し出	1	1.4%
	可否の確認	1	1.4%
付帯費用 7件(10.1%)	税金	5	7.2%
	諸費用	2	2.9%
その他 3件(4.3%)	販売店の対応が悪い	2	2.9%
	規約関係	1	1.4%
合計		69	100.0%



4. 二輪車関係の相談内容

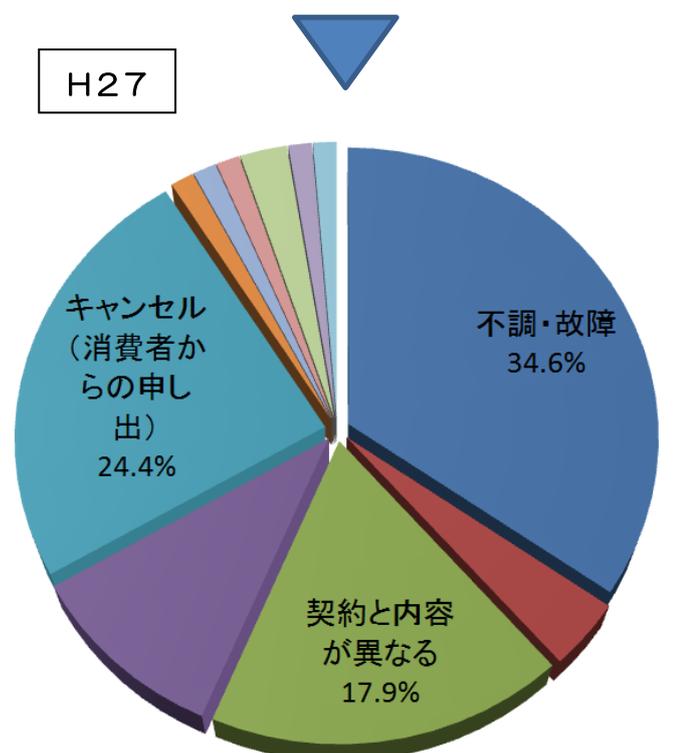
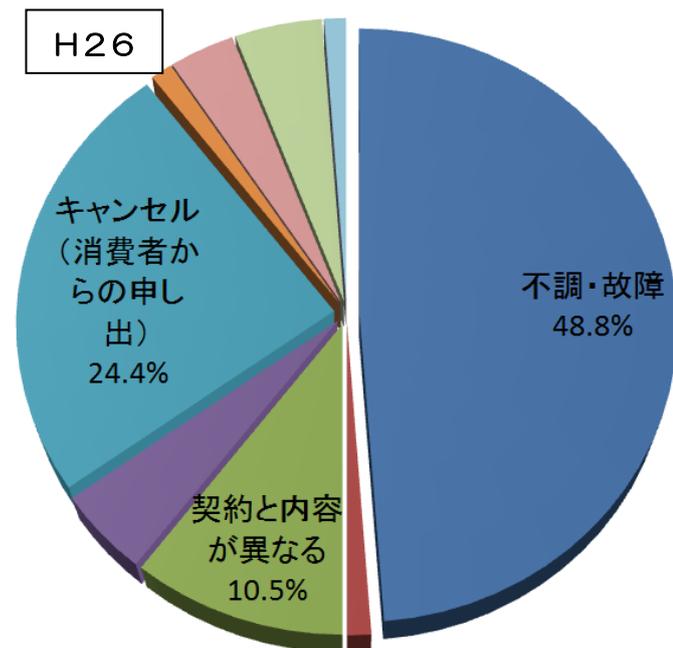
1) 新車関係

平成27年度の二輪車・新車関係の相談件数は78件で、このうち77件が苦情・相談、1件が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、38%。次いで、「契約・取引方法」に関する相談が約28%、「キャンセル」に関する相談が約25%という状況である。【表9】

【表9：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 30件(38.5%)	不調・故障	27	34.6%
	その他	3	3.8%
契約・取引方法 22件(28.2%)	契約と内容が異なる	14	17.9%
	その他	8	10.3%
キャンセル 20件(25.6%)	消費者からの申し出	19	24.4%
	可否の確認	1	1.3%
付帯費用	諸費用	1	1.3%
その他 5件 (6.4%)	買い物相談	1	1.3%
	販売店の対応が悪い	1	1.3%
	規約関係	2	2.6%
	その他	1	1.3%
合計		78	100.0%



【二輪車・新車関係の傾向】

相談件数は、前年度と比較して減少している（前年度86件）。相談内容の割合をみると、「不調・故障」が減少、「契約・取引方法」が増加した。

【主な相談事例】

①「品質・機能」に関する相談

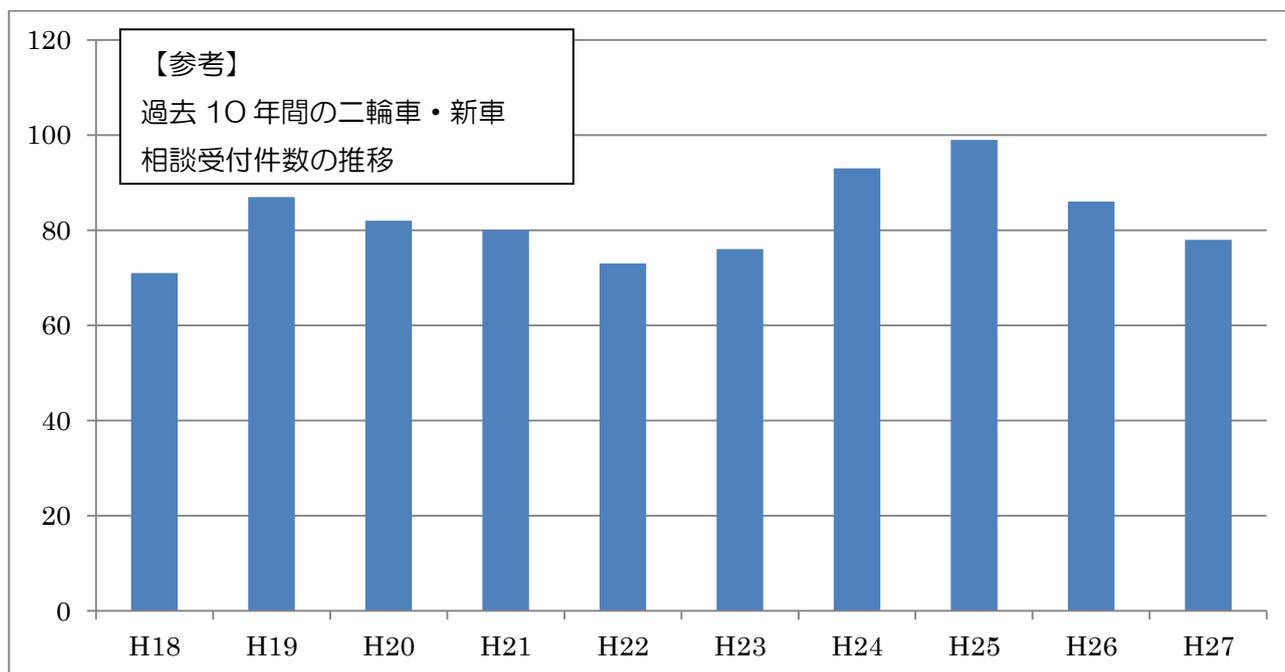
- ・新車で購入したバイクに立て続けに不具合が発生。もう乗りたくない。
- ・納車直後から異音が発生しているが、販売店は「正常だ」と言う。

②「契約・取引方法」に関する相談

- ・インジェクションのモデルと確認して契約したが、キャブモデルが納車された。
- ・今年のモデルが出ていることを知らされず、去年のモデルを契約してしまった。

③「キャンセル」に関する相談

- ・キャンセルを申し出るとキャンセル料10万円を支払うよう言われたが、支払うべきか。
- ・キャンセルを申し出たが、応じてもらえない。書面もなく、契約成立時期を確認できない。



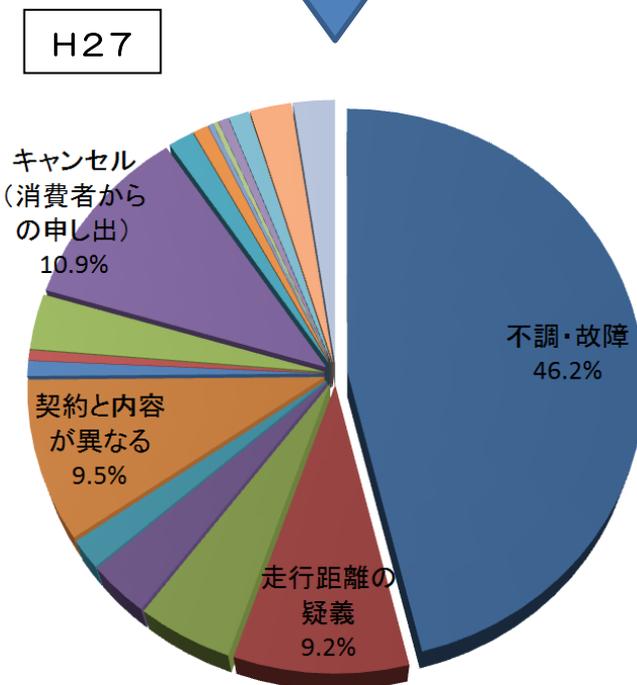
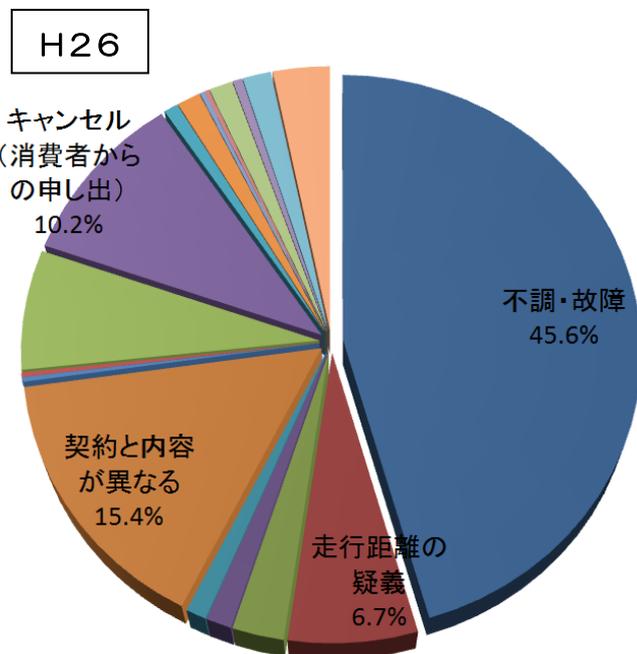
2) 中古車関係

平成27年度の二輪車・中古車関係の相談受付件数は338件で、このうち331件が苦情・相談、7件が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65%。次いで、「契約・取引方法」に関する相談が約14%、キャンセルに関する相談が約13%という状況である。【表10】

【表10：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 221件 (65.4%)	不調・故障	156	46.2%
	走行距離の疑義	31	9.2%
	修復歴の疑義	17	5.0%
	違法改造	11	3.3%
	その他	6	1.8%
契約・取引 方法 48件 (14.2%)	契約と内容が異なる	32	9.5%
	名義変更	3	3.3%
	販売店の倒産	2	0.9%
	その他	11	0.6%
キャンセル 45件 (13.3%)	消費者からの申し出	37	10.9%
	事業者からの申し出	5	1.5%
	可否の確認	3	0.9%
付帯費用 2件(0.6%)	税金	1	0.3%
	その他	1	0.3%
その他 22件 (6.5%)	買物相談	2	2.4%
	販売店の対応が悪い	4	2.4%
	規約関係	8	1.2%
	その他	8	0.6%
合計		338	100.0%



【二輪車・中古車関係の傾向】

相談件数は、前年度と比較して減少している（前年度338件）。相談内容の割合には大きな変化は見受けられない。

【主な相談事例】

①「品質・機能」に関する相談

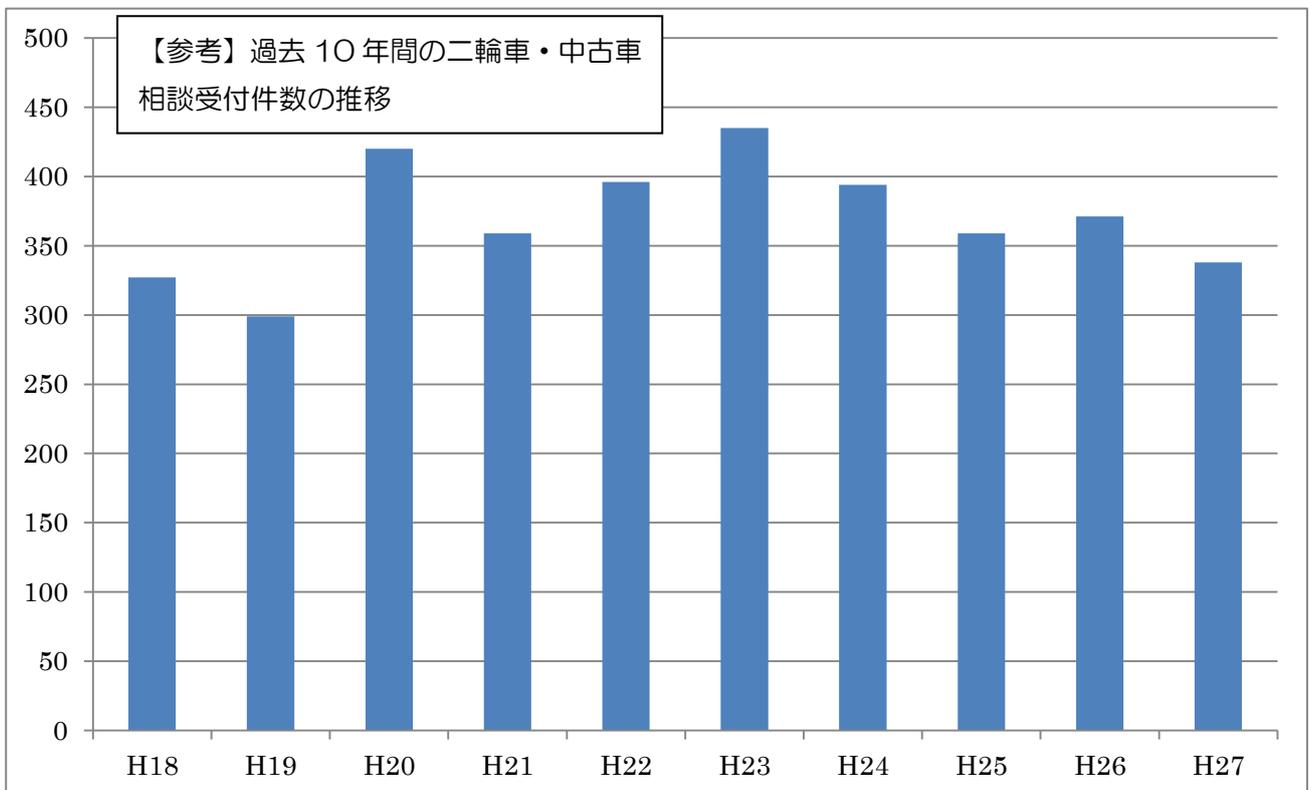
- ・購入後すぐに不具合が出て、販売店とは別の店で修理した。この費用を請求したい。
- ・納車されたバイクを他店に整備に持ち込むと、この状態では車検に通らないと言われた。
- ・未使用車と説明されて契約をしたが、乗ってすぐに故障したので車両を返したい。

②「契約・取引方法」に関する相談

- ・広告に出ていた車両を電話で注文。届いてみると、広告の写真と装備品が違う。
- ・「カスタムが遅れている」として、いつまでたっても納車されない。
- ・契約したバイクの年式と、実際の車両の年式が違う。

③「キャンセル」に関する相談

- ・キャンセルしたいが、署名した注文書に「キャンセル料は車両代金の30%」と書かれている。
- ・注文をキャンセルしたが、下取り車が返還されない。
- ・契約成立前だが「キャンセルには応じられない」と言われた。理由も教えてもらえない。



3) 買取り関係

平成27年度の二輪車・買取り関係の相談受付件数は13件で、この全件が苦情・相談であった。

【表 11：相談内容の詳細（買取り関係）】

相談内容	内訳	件数	比率
契約・取引 方法	契約と内容が異なる	3	23.1%
	名義変更	1	7.7%
	その他	4	30.8%
キャンセル	消費者からの申し出	2	15.4%
付帯費用	税金	1	7.7%
その他	買物相談	1	7.7%
	規約関係	1	7.7%
合 計		13	100.0%

4) 下取車関係

平成27年度の二輪車・下取車関係の相談受付件数は1件で、苦情・相談であった。

【表 12：相談内容の詳細（下取車関係）】

相談内容	内訳	件数	比率
契約・取引方法	契約と内容が異なる	1	100.0%
合 計		1	100.0%

5) 整備関係

平成27年度の二輪車・整備関係の相談受付件数は39件で、この全件が苦情・相談であった。

【表 13：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	不調・故障	10	25.6%
契約・取引 方法	契約と内容が異なる	7	17.9%
	販売店の倒産	1	2.6%
	その他	7	17.9%
その他	販売店の対応が悪い	5	12.8%
	その他	9	23.1%
合 計		39	100.0%

4. 相談者別受付件数

相談者別の内訳を見ると、全体の6,444件のうち、一般消費者からの相談が4,648件で約72%（前年度約68%）を占め、次いで消費生活センター等が1,232件で約19%（前年度約21%）、事業者が456件で7%（前年度約8%）という状況である。【表14】

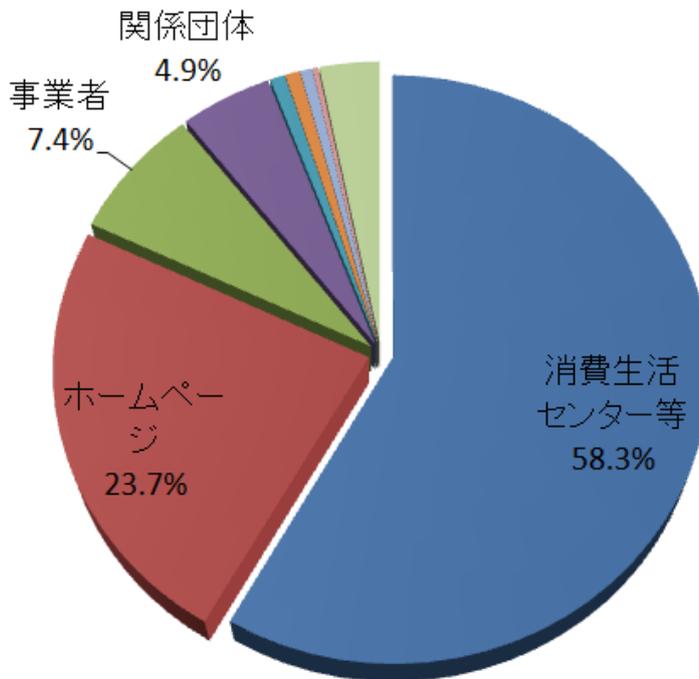
【表14：相談者別受付件数】

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	4,648	72.1%	1,050	16.3%	2,901	45.0%	697	10.8%
	消費生活センター等	1,232	19.1%	224	3.5%	742	11.5%	266	4.1%
	事業者	456	7.1%	64	1.0%	242	3.8%	150	2.3%
	関係団体	53	0.8%	6	0.1%	33	0.5%	14	0.2%
	国・地方団体	12	0.2%	2	0.0%	5	0.1%	5	0.1%
	その他	43	0.7%	2	0.0%	7	0.1%	34	0.5%
合 計		6,444	100.0%	1,348	20.9%	3,930	61.0%	1,166	18.1%

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58%（前年度約63%）を占め、以下、公取協HPにより知ったというものが約23%（前年度約19%）、事業者から教えてもらったというものが約7%（前年度約9%）という状況である。

【表15：公取協相談窓口の認知先】

	件数	比率
消費生活センター等	3,758	58.3%
ホームページ	1,526	23.7%
事業者	475	7.4%
関係団体	315	4.9%
雑誌	52	0.8%
役所・警察	51	0.8%
知人・友人	41	0.6%
公取委	19	0.3%
その他	207	3.2%
合計	6,444	100.0%



数