

2019年度における相談受付状況

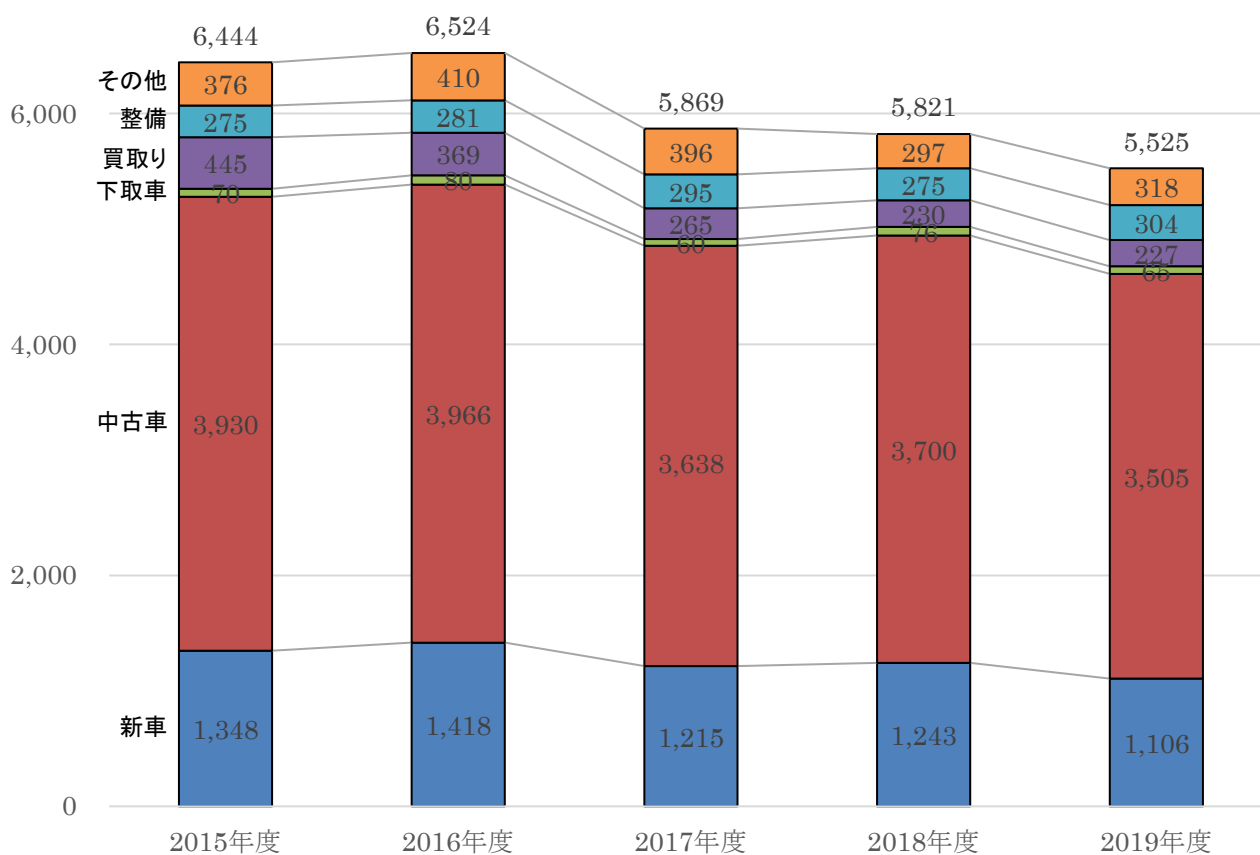
1. 相談受付状況（全体）	1
2. 四輪車／二輪車別の相談件数	2
3. 四輪車関係の相談内容	
1) 新車関係	3
2) 中古車関係	5
3) 下取車関係	7
4) 買取り関係	8
5) 整備関係	9
4. 二輪車関係の相談内容	
1) 新車関係	10
2) 中古車関係	12
3) 下取車関係、4) 買取り関係、5) 整備関係	14
5. 相談者別受付件数	15

1. 相談受付状況（全体）

当協議会消費者相談室で受け付けた相談件数は 5,525 件であり、前年度に比べ 296 件減少した。相談分類別にみると、「新車関係」の相談件数は 1,106 件であり、全体の 20.0%を占めた。また、「中古車関係」の相談件数は 3,505 件で、全体の 63.4%を占めた。

【表1：相談受付件数の推移】

	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度
新車	1,348	1,418	1,215	1,243	1,106
中古車	3,930	3,966	3,638	3,700	3,505
下取車	70	80	60	76	65
買取り	445	369	265	230	227
整備	275	281	295	275	304
その他	376	410	396	297	318
合 計	6,444	6,524	5,869	5,821	5,525



2. 四輪車・二輪車別の相談件数

「四輪車関係」の相談件数は5,106件であり、全体の92.4%を占めた。また、前年度に比べ290件減少した。

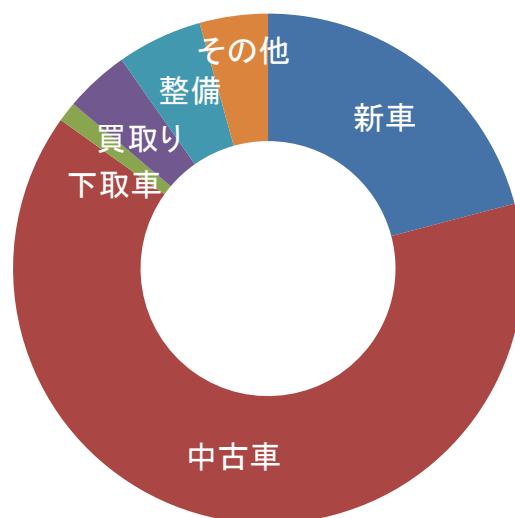
「二輪車関係」の相談件数は356件であり、全体の6.4%を占めた。また、前年度に比べ3件減少した。

1) 四輪車関係の相談分類別の相談件数

相談分類別にみると、「新車関係」の相談件数は1,067件であり、受付件数の20.9%を占めた。また、「中古車関係」の相談件数は3,268件であり、受付件数の64.0%を占めた。【表2】

【表2：四輪車関係の相談分類別の相談件数】

	件数		比率	
	2019年度	2018年度	2019年度	2018年度
新車	1,067	(1,196)	20.9%	(22.2%)
中古車	3,268	(3,456)	64.0%	(64.0%)
下取車	65	(72)	1.3%	(1.3%)
買取り	209	(216)	4.1%	(4.0%)
整備	276	(251)	5.4%	(4.7%)
その他	221	(205)	4.3%	(3.8%)
合計	5,106	(5,396)	100.0%	(100.0%)

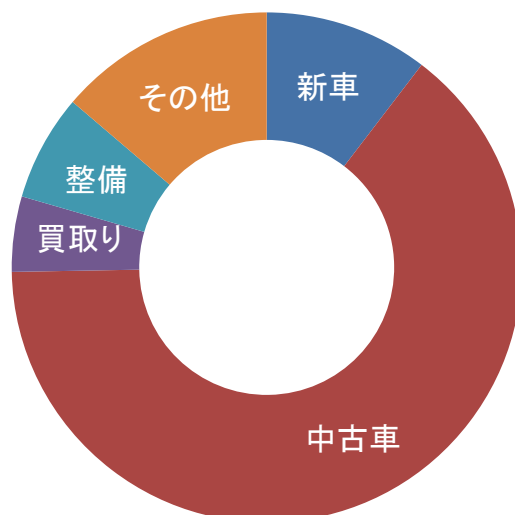


2) 二輪車関係の相談分類別の相談件数

相談分類別にみると、「新車関係」の相談件数は37件であり、受付件数の10.4%を占めた。また、「中古車関係」の相談件数は229件であり、受付件数の64.3%を占めた。【表3】

【表3：二輪車関係の相談分類別相談件数】

	件数		比率	
	2019年度	2018年度	2019年度	2018年度
新車	37	(43)	10.4%	(12.0%)
中古車	229	(236)	64.3%	(65.7%)
下取車	0	(3)	0.0%	(0.8%)
買取り	17	(13)	4.8%	(3.6%)
整備	24	(24)	6.7%	(6.7%)
その他	49	(40)	13.8%	(11.1%)
合計	356	(359)	100.0%	(100.0%)



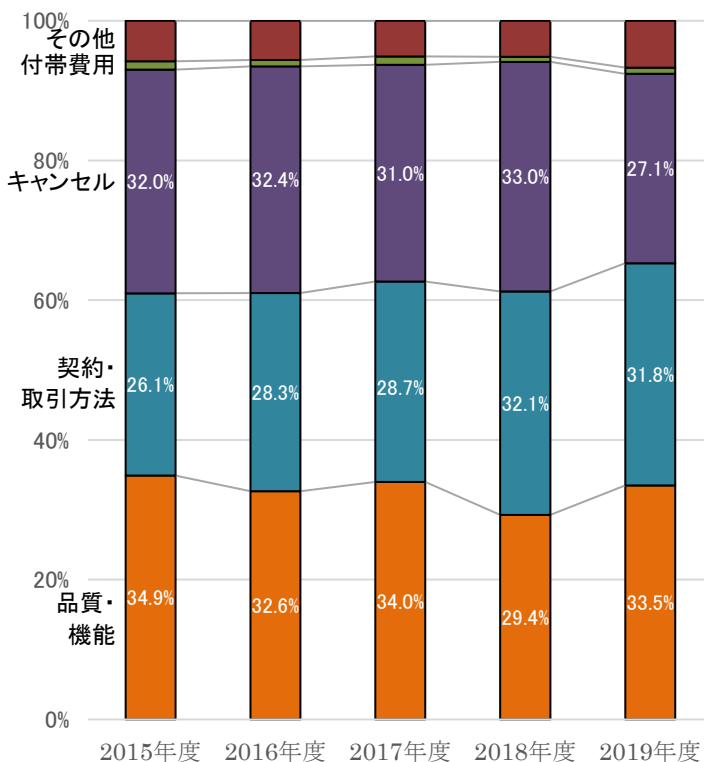
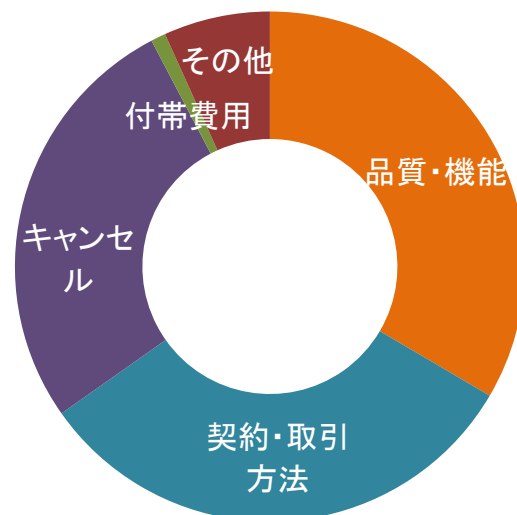
3. 四輪車関係の相談内容

1) 新車関係

相談内容別にみると、「品質・機能」に関する相談が最も多く 357 件（33.5%）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 339 件（31.8%）、「キャンセル」に関する相談が 289 件（27.1%）であった。【表4】

【表4：相談内容の詳細】

	件数	比率
品質・機能	357	33.5%
不調・故障	322	30.2%
走行距離の疑義	0	0.0%
修復歴の疑義	0	0.0%
違法改造	2	0.2%
その他	33	3.1%
契約・取引方法	339	31.8%
契約と内容が異なる	150	14.1%
名義変更	8	0.7%
販売店の倒産	2	0.2%
おとり	0	0.0%
その他	179	16.8%
キャンセル	289	27.1%
消費者の自己都合	260	24.4%
事業者の都合	4	0.4%
可否の確認	19	1.8%
その他	6	0.6%
付帯費用	10	0.9%
税金	4	0.4%
諸費用	5	0.5%
その他	1	0.1%
その他	72	6.7%
会員店の照会	0	0.0%
買物相談	3	0.3%
販売店の対応が悪い	24	2.2%
規約関係	15	1.4%
その他	30	2.8%
合計	1067	100.0%



【四輪車・新車関係の傾向】

過去5年間の傾向として、「契約・取引方法」に関する相談の比率は増加しており、相談内容については、契約内容について消費者の理解が不十分のまま契約したためにトラブルに発展している傾向が見られる。また、「運転支援機能が担当者から説明された機能とは違っていた」、「現金一括払いなのに購入者の名義で登録してくれない」等の相談も寄せられている。

【相談事例】

①「品質・機能」に関する相談

- ・4年前に購入した時から、エンジンが動かなくなるなど度々不具合が続いている。調べたところ、この車両は製作期間によってはエンジンのリコール対象車となっていたのだが、購入した車両はリコール対象外であった。製作期間が違うからといっても、リコール対象車と同じような不具合を起こしているのだから、リコール対象にならないのはおかしくないか。
- ・肌がとても弱いことを担当者に伝え、使用しているガラスのUVカット率が90%以上と説明された新車を購入した。納車後、運転中に肌がヒリヒリするのでおかしいと思い担当者に連絡すると、UVカット率が90%以上のガラスは後部座席だけであり、運転席のガラスのUVカット率は20%程度であることが分かった。

②「契約・取引方法」に関する相談

- ・乗っていたクルマがモデルチェンジをしたので買い替えたところ、以前に乗っていたモデルでは標準装備されていたオートライトが装備されていないことが分かった。オートライトは、今後装備することが義務化される重要な機能なので、当然装備されているものと思っていた。
- ・カタログにはスマホでカーナビが操作できると記載があったので、販売店に勧められたディーラーオプションのカーナビを取り付けた。納車後、スマホで操作できなかったため販売店に連絡したところ、メーカーオプションのカーナビでないと操作することができず、ディーラーオプションでは操作することはできないと説明された。
- ・購入条件として自動ブレーキの性能を重視しており、担当者から「自転車やバイクにも対応している」との説明を受けたので契約した。ところが、納車後に取扱説明書を読むと、自転車には未対応、バイクも一部対応だと分かり、購入時の説明とは異なっていた。
- ・現金一括払いで新車を契約したが、販売店は、転売防止のために1年間は販売店名義とすると説明し、私の名義で登録するようお願いしても社内規定であることを理由に応じしてくれない。現金一括払いなのに購入者の名義で登録しないのはおかしくないか。

③「キャンセル」に関する相談

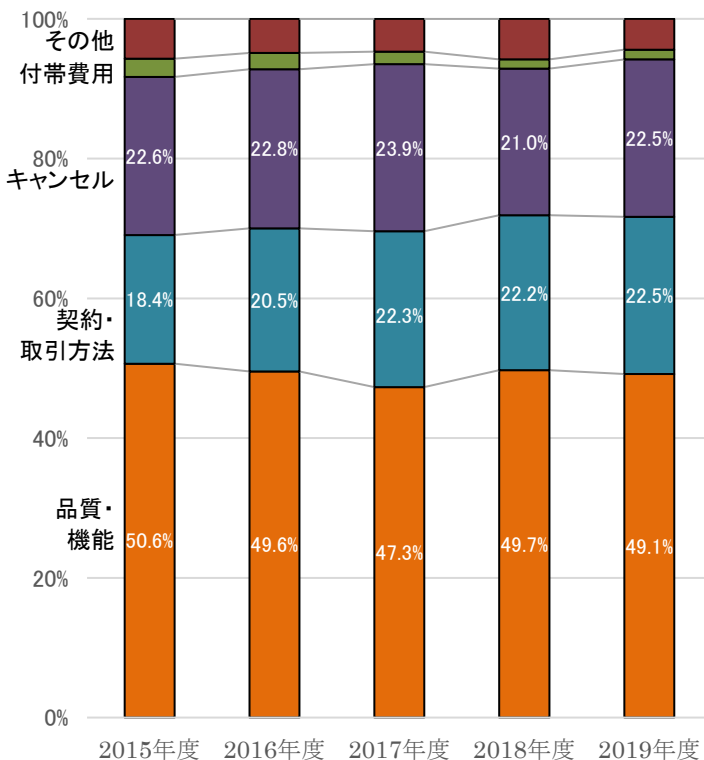
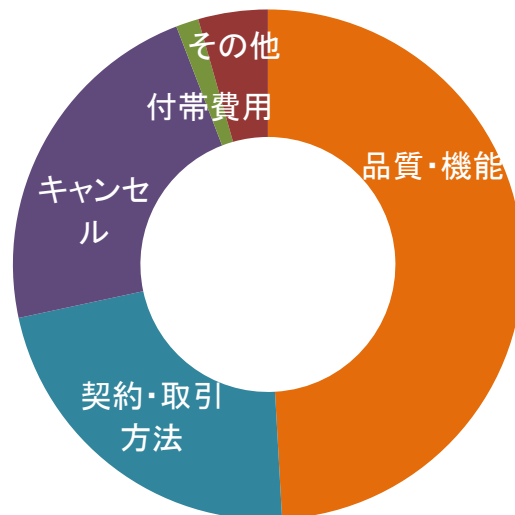
- ・注文する際、担当者が持ってきたタブレットの画面に表示された署名欄にサインを求められ、何について署名を求められているのかわからないままにサインをしてしまった。2日後、電話で担当者にキャンセルを伝えたのだが、2週間経っても返事がない。サインをしたとき、販売店からは何も書面は交付されていないので、契約の成立時期も分からず不安である。

2) 中古車関係

相談内容別にみると、「品質・機能」に関する相談が最も多く 1,605 件（49.1%）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 736 件（22.5%）「キャンセル」に関する相談が 736 件（22.5%）であった。【表5】

【表5：相談内容の詳細】

	件数	比率
品質・機能	1605	49.1%
不調・故障	1257	38.5%
走行距離の疑義	73	2.2%
修復歴の疑義	190	5.8%
違法改造	21	0.6%
その他	64	2.0%
契約・取引方法	736	22.5%
契約と内容が異なる	363	11.1%
名義変更	14	0.4%
販売店の倒産	5	0.2%
おとり	2	0.1%
その他	352	10.8%
キャンセル	736	22.5%
消費者の自己都合	646	19.8%
事業者の都合	23	0.7%
可否の確認	43	1.3%
その他	24	0.7%
付帯費用	47	1.4%
税金	26	0.8%
諸費用	18	0.6%
その他	3	0.1%
その他	144	4.4%
会員店の照会	3	0.1%
買物相談	11	0.3%
販売店の対応が悪い	27	0.8%
規約関係	36	1.1%
その他	67	2.1%
合計	3268	100.0%



【四輪車・中古車関係の傾向】

過去5年間の傾向として、「品質・機能」に関する相談の比率が最も多く、全体の約5割を占めている。また、「その他」に関する相談では、「販売店が許可なく勤務先に連絡した」、「カーナビの前使用者の登録情報が消去されていなかった」等の個人情報の取扱いに関連した相談も寄せられている。

【相談事例】

①「品質・機能」に関する相談

- ・1か月前に中古車販売店で購入したが、納車直後からエンジンの調子が悪いため正規ディーラーで見てもらったところ、冠水車ではないかと指摘された。商談時、販売店からは冠水車であることは説明されていなかった。
- ・『保証付』で購入、納車直後にエンジンが動かなくなった。販売店は保証で修理してくれていたが、その後も度々エンジンが動かなくなることがあり、先日、販売店に入庫した際に、「今後はエンジンが動かなくなっても、保証期間が過ぎるので有償修理となる」と言われた。

②「契約・取引方法」に関する相談

- ・中古車販売店で運転支援機能が付いていると説明された中古車を購入した。納車から3か月後、正規ディーラーに整備に出したところ、購入したクルマには運転支援機能が付いていないことが分かった。担当者に連絡したところ、運転支援機能が付いているものと勘違いしていた、とのことであった。

③「キャンセル」に関する相談

- ・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、注文書にサインをしているので契約は成立していると言われ、キャンセルにに応じてもらえない。
- ・商談の際にキャンセルについて確認したところ、キャンセル料はかからないが、他県の店舗から車両を移動させるので、陸送費6万円を請求するかもしれないと説明された。後日、キャンセルを申し出たところ、事前に説明したとおり、陸送費は請求すると言われたのだが、在庫している店舗に確認したところ、車両はまだ移動していないことが分かった。

④「その他」に関する相談

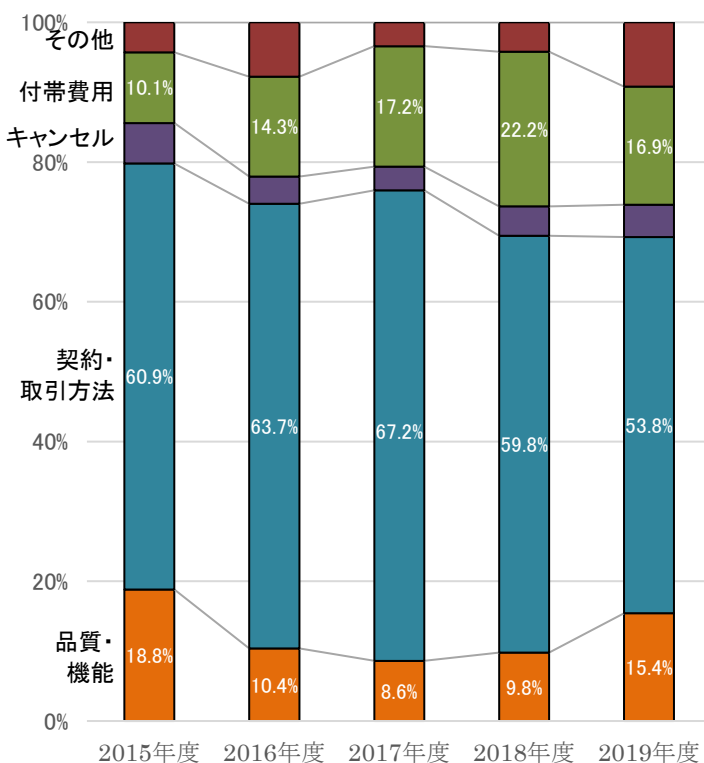
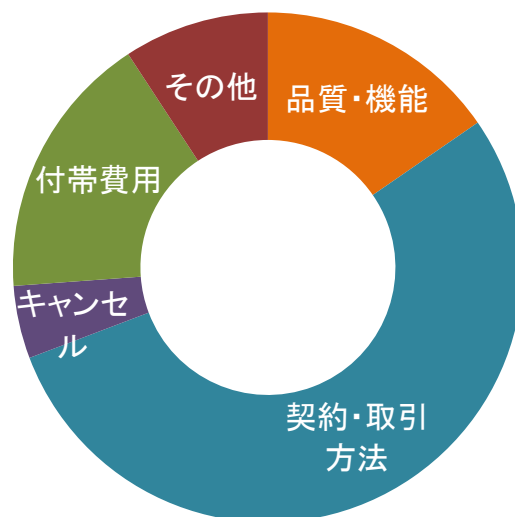
- ・急遽、長期の海外出張に行くことになり、納車日に車両を受け取ることができなくなってしまったのだが、それを販売店に連絡することを忘れていた。先日、販売店から勤務先に「私と連絡が取れない」と問い合わせの電話があったのだが、事前の承諾もなく勝手に勤務先に連絡をされて困っている。
- ・乗っていた車両を下取りに出し中古車を購入したのだが、購入した車両のカーナビに前使用者の登録情報が消去されずに残っており、住所や勤務先などが分かる状態であった。下取りに出した車両のカーナビの登録情報は、自分では消去していないため、販売店が初期化してくれているか不安だ。

3) 下取車関係

相談内容別にみると、「契約・取引方法」に関する相談が最も多く 35 件（53.8%）であり、次いで、「付帯費用」に関する相談が 11 件（16.9%）であった。【表6】

【表6：相談内容の詳細】

	件数	比率
品質・機能	10	15.4%
不調・故障	3	4.6%
走行距離の疑義	5	7.7%
修復歴の疑義	2	3.1%
違法改造	0	0.0%
その他	0	0.0%
契約・取引方法	35	53.8%
契約と内容が異なる	13	20.0%
名義変更	3	4.6%
販売店の倒産	1	1.5%
おとり	1	1.5%
その他	17	26.2%
キャンセル	3	4.6%
消費者の自己都合	3	4.6%
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	11	16.9%
税金	10	15.4%
諸費用	1	1.5%
その他	0	0.0%
その他	6	9.2%
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	5	7.7%
規約関係	1	1.5%
その他	0	0.0%
合計	65	100.0%

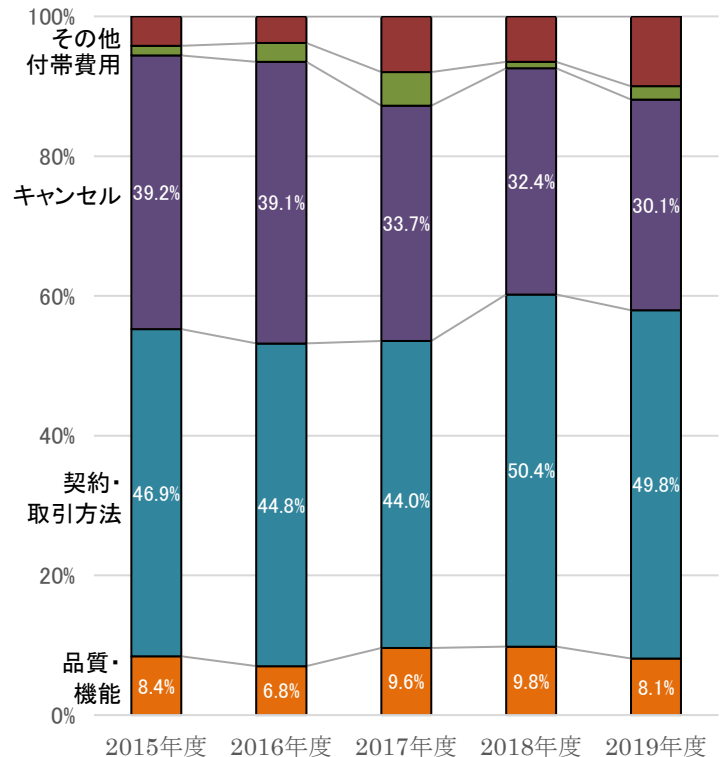
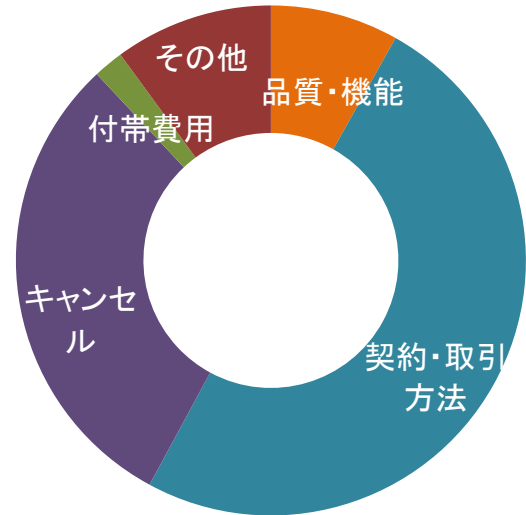


4) 買取り関係

相談内容別にみると、「契約・取引方法」に関する相談が最も多く 104 件（49.8%）であり、次いで、「キャンセル」に関する相談が 63 件（30.1%）であった。【表7】

【表7：相談内容の詳細】

	件数	比率
品質・機能	17	8.1%
不調・故障	2	1.0%
走行距離の疑義	7	3.3%
修復歴の疑義	4	1.9%
違法改造	2	1.0%
その他	2	1.0%
契約・取引方法	104	49.8%
契約と内容が異なる	31	14.8%
名義変更	3	1.4%
販売店の倒産	0	0.0%
おとり	0	0.0%
その他	70	33.5%
キャンセル	63	30.1%
消費者の自己都合	54	25.8%
事業者の都合	5	2.4%
可否の確認	3	1.4%
その他	1	0.5%
付帯費用	4	1.9%
税金	4	1.9%
諸費用	0	0.0%
その他	0	0.0%
その他	21	10.0%
会員店の照会	0	0.0%
買物相談	1	0.5%
販売店の対応が悪い	6	2.9%
規約関係	0	0.0%
その他	14	6.7%
合計	209	100.0%

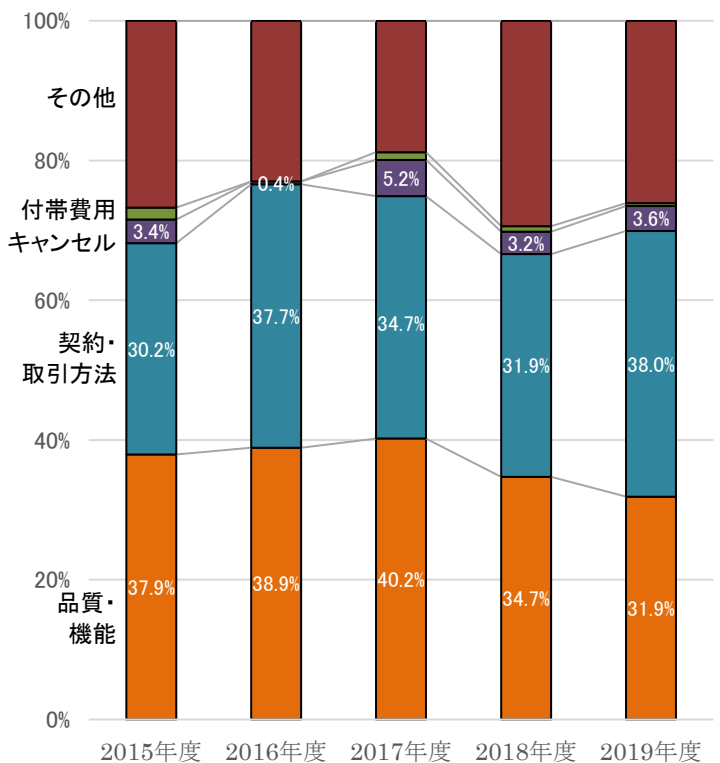
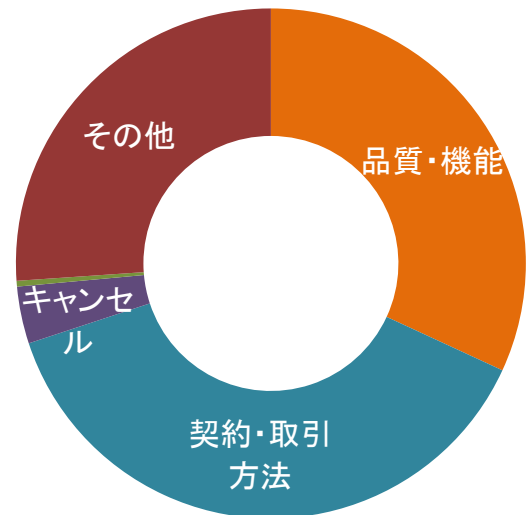


5) 整備関係

相談内容別にみると、「契約・取引方法」に関する相談が最も多く 105 件（38.0%）であり、次いで、「品質・機能」に関する相談が 88 件（31.9%）であった。【表8】

【表8：相談内容の詳細】

	件数	比率
品質・機能	88	31.9%
不調・故障	73	26.4%
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	15	5.4%
契約・取引方法	105	38.0%
契約と内容が異なる	38	13.8%
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	67	24.3%
キャンセル	10	3.6%
消費者の自己都合	9	3.3%
事業者の都合	1	0.4%
可否の確認	0	0.0%
その他	0	0.0%
付帯費用	1	0.4%
税金	0	0.0%
諸費用	0	0.0%
その他	1	0.4%
その他	72	26.1%
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	31	11.2%
規約関係	1	0.4%
その他	40	14.5%
合計	276	100.0%



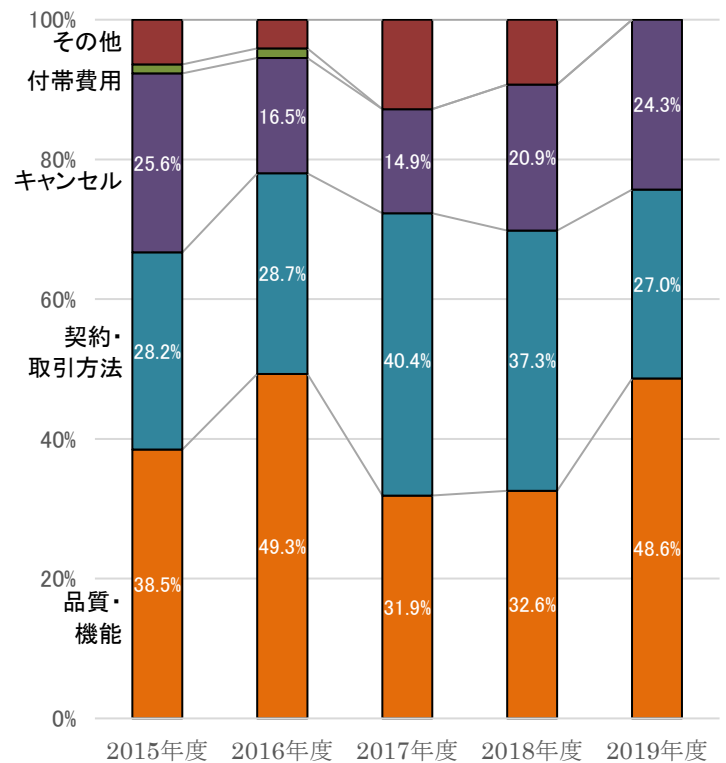
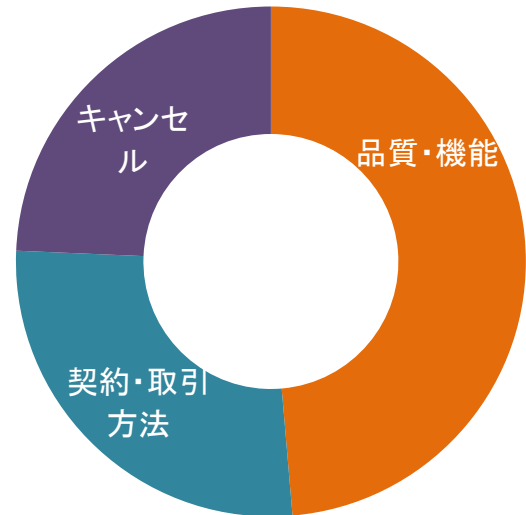
4. 二輪車関係の相談内容

1) 新車関係

相談内容別にみると、「品質・機能」に関する相談が最も多く 18 件（48.6%）であり、次いで、「契約・取引方法」に関する相談が 10 件（27.0%）、「キャンセル」に関する相談が 9 件（24.3%）であった。【表 9】

【表 9：相談内容の詳細】

	件数	比率
品質・機能	18	48.6%
不調・故障	16	43.2%
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%
その他	2	5.4%
契約・取引方法	10	27.0%
契約と内容が異なる	6	16.2%
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	4	10.8%
キャンセル	9	24.3%
消費者の自己都合	9	24.3%
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	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	37	100.0%



【二輪車・新車関係の傾向】

過去5年間の傾向として、全体の約7割が「品質・機能」と「契約・取引方法」に関する相談となっている。また、「品質・機能」や「契約・取引方法」に比べ「キャンセル」の比率は小さい。

(四輪車では、「品質・機能」、「契約・取引方法」、「キャンセル」の比率の差は小さい)

「品質・機能」に関する相談では、「購入者が直したキズは保証修理できないと断られた」、「輸入車の部品が届かず修理できない」等の相談が寄せられている。

【主な相談事例】

①「品質・機能」に関する相談

- ・納車直後にボディにキズが数か所あることを発見したが、自分で直せると思い、コンパウンドで磨いて直した。しかし、大きいキズは消えなかったため、販売店に保証で修理を頼んだところ、既にコンパウンドで磨いており、元々のキズの状態が分からないので有償修理になると言われた。
- ・輸入バイクを購入したが、納車直後にエンジンが動かなくなり、エンジンを交換することとなった。販売店からエンジン交換に必要な部品を本国から取り寄せなくてはならないため、時間がかかるとの説明はされていたが、それから4か月経っても部品が届かず、エンジン交換ができない。販売店から輸入元に問い合わせてもらったが、時期は約束できないとの説明であった。

②「契約・取引方法」に関する相談

- ・販売店に見積もりを出してもらい、金額を確認してから契約を交わした。ところが、納車直前になって、消費税を計算し忘れたので、その分を支払ってもらわないと納車することができないと連絡がきた。
- ・納車から半年経った頃からエンジンが止まることやヒューズが飛ぶことが何回もあり、その都度保証で直してもらっていたのだが、販売店では不具合の原因は分からないと言っている。あと一か月で保証期間が終わってしまうので、保証期間が終わった後も同じような不具合が起きたときは有償修理になってしまうのか不安だ。

③「キャンセル」に関する相談

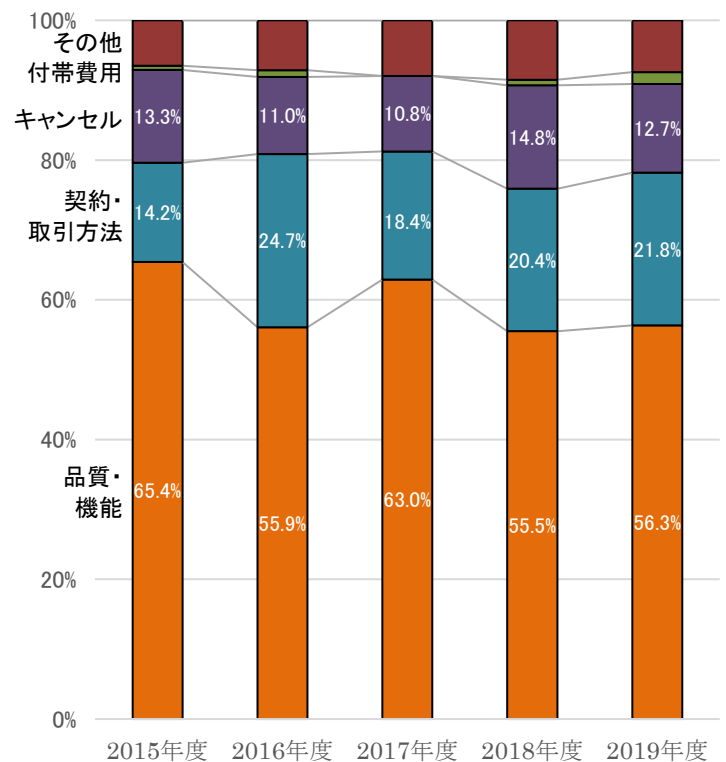
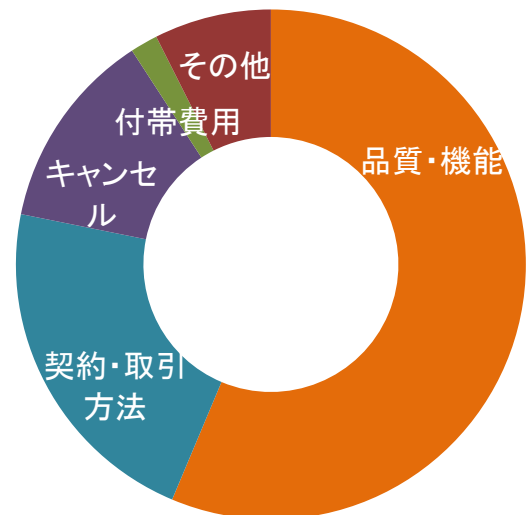
- ・輸入バイクを注文したが、新型コロナウイルスの影響で仕事が減り代金を支払うことができなくなったのでキャンセルを申し出たところ、既に本国に発注をかけているのでキャンセルはできないと断られてしまった。
- ・注文の際に前払金として12万円を支払っていたが、その後すぐに長期の入院をしなくてはならなくなったため、キャンセルを申し出たところ、キャンセルはできるが12万円は返金できないと言われた。返金できない理由を聞いても教えてくれない。

2) 中古車関係

相談内容別にみると、「品質・機能」に関する相談が最も多く 129 件（56.3%）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 50 件（21.8%）「キャンセル」に関する相談が 29 件（12.7%）であった。【表 10】

【表 10：相談内容の詳細】

	件数	比率
品質・機能	129	56.3%
不調・故障	107	46.7%
走行距離の疑義	12	5.2%
修復歴の疑義	5	2.2%
違法改造	3	1.3%
その他	2	0.9%
契約・取引方法	50	21.8%
契約と内容が異なる	20	8.7%
名義変更	3	1.3%
販売店の倒産	1	0.4%
おとり	0	0.0%
その他	26	11.4%
キャンセル	29	12.7%
消費者の自己都合	28	12.2%
事業者の都合	1	0.4%
可否の確認	0	0.0%
その他	0	0.0%
付帯費用	4	1.7%
税金	1	0.4%
諸費用	2	0.9%
その他	1	0.4%
その他	17	7.4%
会員店の照会	0	0.0%
買物相談	1	0.4%
販売店の対応が悪い	3	1.3%
規約関係	3	1.3%
その他	10	4.4%
合計	229	100.0%



【二輪車・中古車関係の傾向】

「品質・機能」に関する相談の比率は高く、その中でも特に「不調・故障」に関する相談の比率が高い（四輪車でも、同様の傾向が見られる）。「品質・機能」に関する相談では、「社外品が取り付けられていたためメーカー系販売店で修理を断られた」、「ネットオークションの説明画面には実動と表示されていたにもかかわらず、画面の一番下にジャンク扱いと表示されていた」等の相談が寄せられている。

【主な相談事例】

① 「品質・機能」に関する相談

- ・中古車販売店で購入したが、納車後すぐにワイヤークラッチが切れた。メーカー系販売店に持ち込み、修理を依頼したところ、ミッションに使用されている部品が社外品のため、当店では修理することができないと断られてしまった。
- ・ネットオークションの説明画面には「実動」と表示されていたので購入したのだが、納車されたバイクはエンジンが動かない状態だった。相手方に連絡しようと思い、再度、説明画面を確認したところ、画面をスクロールした一番下に「ジャンク扱い」と表示されていた。
- ・数年前にネットオークションで購入した中古バイクを買取業者に査定依頼したところ、走行キロ数が減算されていると指摘された。

② 「契約・取引方法」に関する相談

- ・商談時にキーが一つしかないと言われていたため、納車後すぐにメーカー系販売店にスペアキーの作成を依頼したところ、販売店から渡されたキーはスペアキーでありマスターキーではないためスペアキーは作れないと言われた。販売店に連絡したところ、マスターキーはないと言われてしまい、スペアキーを作成することが出来なくなってしまった。
- ・販売店の自社割賦を利用して中古バイクを購入、あと2回で支払いが終わるときに販売店から中古バイクの相場が上がったので追加料金を請求すると言われた。

③ 「キャンセル」に関する相談

- ・11月中に納車することを条件に注文したが、12月になっても納車されず、納車時期を聞いてもはっきりした時期を教えてくれない。販売店にキャンセルを申し出たが、契約は成立していると言ってキャンセルに応じてくれない。
- ・店舗に出向き注文書に署名・捺印をして3万円を支払った。翌日、販売店から注文したバイクが他で売ってしまったとの連絡があり、販売店が信用できなくなったのでキャンセルを申し出たところ、キャンセルはできないし3万円も返金できないので他のバイクを選び直して欲しいと言われた。

3) 下取車関係

【表1 1：相談内容の詳細】

	件数	比率
品質・機能	0	0.0%
契約・取引方法	0	0.0%
キャンセル	0	0.0%
付帯費用	0	0.0%
その他	0	0.0%
合計	0	0.0%

4) 買取り関係

【表1 2：相談内容の詳細】

	件数	比率
品質・機能	2	11.8%
走行距離の疑義	2	11.8%
契約・取引方法	8	47.1%
契約と内容が異なる	1	5.9%
その他	7	41.2%
キャンセル	5	29.4%
消費者の自己都合	5	29.4%
付帯費用	0	0.0%
その他	2	11.8%
販売店の対応が悪い	2	11.8%
合計	17	100.0%

5) 整備関係

【表1 3：相談内容の詳細】

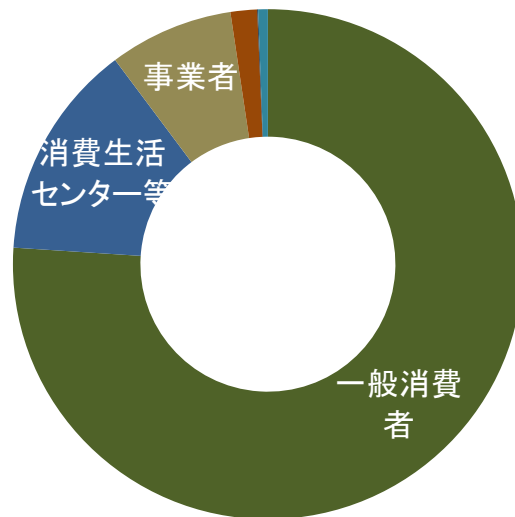
	件数	比率
品質・機能	7	29.2%
不調・故障	7	29.2%
契約・取引方法	10	41.7%
契約と内容が異なる	5	20.8%
その他	5	20.8%
キャンセル	0	0.0%
付帯費用	0	0.0%
その他	7	29.2%
販売店の対応が悪い	3	12.5%
その他	4	16.7%
合計	24	100.0%

5. 相談者別受付件数

受付件数 5,525 件のうち、4,201 件（76.0%）は一般消費者からの相談であった。【表 1 4】
 一般消費者（4,201 件）が当協議会相談室を知ったきっかけは、消費生活センターからの紹介が
 2,167 件（51.6%）であり、依然として消費生活センターからの紹介の比率が高い。【表 1 5】

【表 1 4：相談者別受付件数】

	件数	比率
一般消費者	4201	76.0%
新車	905	16.4%
中古車	2752	49.8%
その他	544	9.8%
消費生活センター等	759	13.7%
新車	147	2.7%
中古車	467	8.5%
その他	145	2.6%
事業者	435	7.9%
新車	47	0.9%
中古車	204	3.7%
その他	184	3.3%
関係団体	93	1.7%
新車	3	0.1%
中古車	79	1.4%
その他	11	0.2%
国・地方団体	3	0.1%
新車	1	0.0%
中古車	0	0.0%
その他	2	0.0%
その他	34	0.6%
新車	3	0.1%
中古車	3	0.1%
その他	28	0.5%
合計	5525	100.0%



【表 1 5：相談室認知方法】

	件数	比率
消費生活センター等	2167	51.6%
ホームページ	1217	29.0%
事業者	60	1.4%
関係団体	341	8.1%
中古車情報誌	28	0.7%
知人・友人	59	1.4%
役所・警察	76	1.8%
公取委	12	0.3%
その他	241	5.7%
合計	4201	100.0%

