

AFTC Consumer Report Vol.16

コンシューマー・レポート -2009年1月-



「AFTC コンシューマー・レポート」は、公取協で受け付けた消費者からの相談等を基にその内容を分析し、皆様に情報としてご提供しています。

トピックス

[トピックス詳細](#)

○今回のトピックスは、新車の「燃費」に関する内容をご紹介します

「カタログ記載の燃費と実際の燃費が異なる」 (一般消費者からの相談)

最近、消費者の「燃費」への関心が高まっていることから、「TVCMや広告、カタログに記載されている燃費は、どのような数値なのか」、「カタログでは燃費〇〇km/lとなっているが、実際の燃費はどれくらいなのか」というような内容の相談も見受けられます。

今回は「燃費」に関連した相談内容をご紹介します。

●その他の相談事例

- ・新車の契約・取引に関する相談 …… 「納車されたクルマが展示車だった」 [詳細](#)
- ・中古車の契約・取引に関する相談 …… 「修復歴の表示について」 [詳細](#)

- 発行：社団法人 自動車公正取引協議会
Automobile Fair Trade Council
消費者関連グループ
- お問合せ：03-3265-7975（代表）

● 新車の「燃費」に関する相談**「カタログ記載の燃費と実際の燃費が異なる」
(一般消費者からの相談)****(1) 消費者からの相談内容**

相談の際、燃費の良いクルマということで担当者に相談。実際の燃費はカタログ記載の燃費数値の6～7割程度との説明を受けて購入した。ところが、実際に走ってみると、燃費はカタログの数値の5割にも満たなかった。クルマに問題があると思えないので、車両交換してほしい。
(主に子供の送迎、買い物等に使用。担当者には使用状況は伝えていなかった。)

(2) トラブルの発生原因・問題点

- ・担当者がお客様のクルマの使用状況等を確認しないまま、実際の燃費はカタログ記載の数値の6～7割であると説明している点

(3) 公取協から消費者へのアドバイス

実際の燃費は、一般的にはカタログ記載の燃費数値の6～7割程度であることが多いようですが、これはクルマの使用環境や使用状況、運転方法によって異なるものですので、カタログ数値の5割にも満たないからと言って、必ずしもクルマに問題があるとは言えません。

クルマの使用状況等を担当者に伝え、燃費を向上させるための運転方法(エコドライブ)等について相談してみると良いのではないのでしょうか。

なお、それでも燃費が向上しない、あるいは、使用状況等を勘案しても燃費が悪いということであれば、クルマに不具合があることも考えられますので、販売店に点検してもらうことをお勧めします。

トラブル未然防止のための販売店の注意点**● 商談の際、燃費に関する説明を行う場合には、次の点に注意して下さい**

- ・カタログや広告等に記載されている燃費は公式テスト値であり、走行条件によって異なることを説明すること。
- ・燃費に関する相談では、「実際の燃費はカタログ数値の7割くらい…との説明を受けて購入したにもかかわらず、実際の燃費はそれを下回っている」というケースが見受けられます。しかし、例え一般的に7割くらいということが言われていても、燃費はお客様の使用状況や環境等によって異なるものですので、一概に言えるものではありません。お客様の使用状況等をお聞きした上で、説明は慎重に行うべきです。
- ・社内で試乗車等の燃費を測定して、その結果を参考数値として、お客様に説明している販売店もあります。
- ・お客様に燃費を良くするための運転のポイント(無駄なアイドリング、急発進急加速を控える、タイヤの空気圧のチェック、必要のない荷物は積まない…等)をアドバイスしている販売店もあります。

● 新車の「契約・取引」に関する相談

「納車されたクルマが展示車だった」
(一般消費者からの相談)

(1) 消費者からの相談内容

新車を購入したのだが、納車されたクルマは展示車であった。商談時、展示車は納めない条件で契約していたので納得がいかない。車両交換してほしい。

(2) トラブルの発生原因・問題点

- ・展示車は納めない条件で契約していたにもかかわらず、展示車を納車している点

(3) 公取協から消費者へのアドバイス

展示車は納めないことを条件として契約していたにもかかわらず、展示車を納められたわけですから、車両交換も含め販売店と話し合いをして、納得のいく対応を求めることが考えられます。

● 中古車の「契約・取引」に関する相談

「修復歴の表示について」
(一般消費者からの相談)

(1) 消費者からの相談内容

販売店の店頭で「修復歴なし」の中古車の購入を決め、後日、納車されたが、しばらくたってリアフェンダーにひび割れが発生していることに気がついた。販売店に申し出たところ、リアフェンダーにヘコミがあったため、パテ埋めで補修していたことがわかった。補修しているのに「修復歴なし」と表示しているのはおかしくないか。

(2) トラブルの発生原因・問題点

- ・納車後に補修した箇所にひび割れが生じている点

(3) 公取協から相談者へのアドバイス

リアフェンダーを補修してあるにもかかわらず「修復歴なし」であるのは、おかしいのではないかとのことですが、自動車業界のルールでは、車体の骨格に当たる部位に修正、交換歴があるものを「修復歴あり」として表示することを義務づけています。今回のケースはリアフェンダーの補修ということで修復歴には該当していないため、「修復歴なし」の表示であったものと考えられます。

なお、販売店はリアフェンダーのヘコミを補修するために板金修理を行ったとのことですが、納車後、間もないのにひび割れが生じるような状態であれば、再度、きちっと直してもらうように販売店に申し出をするべきです。