

## 平成25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

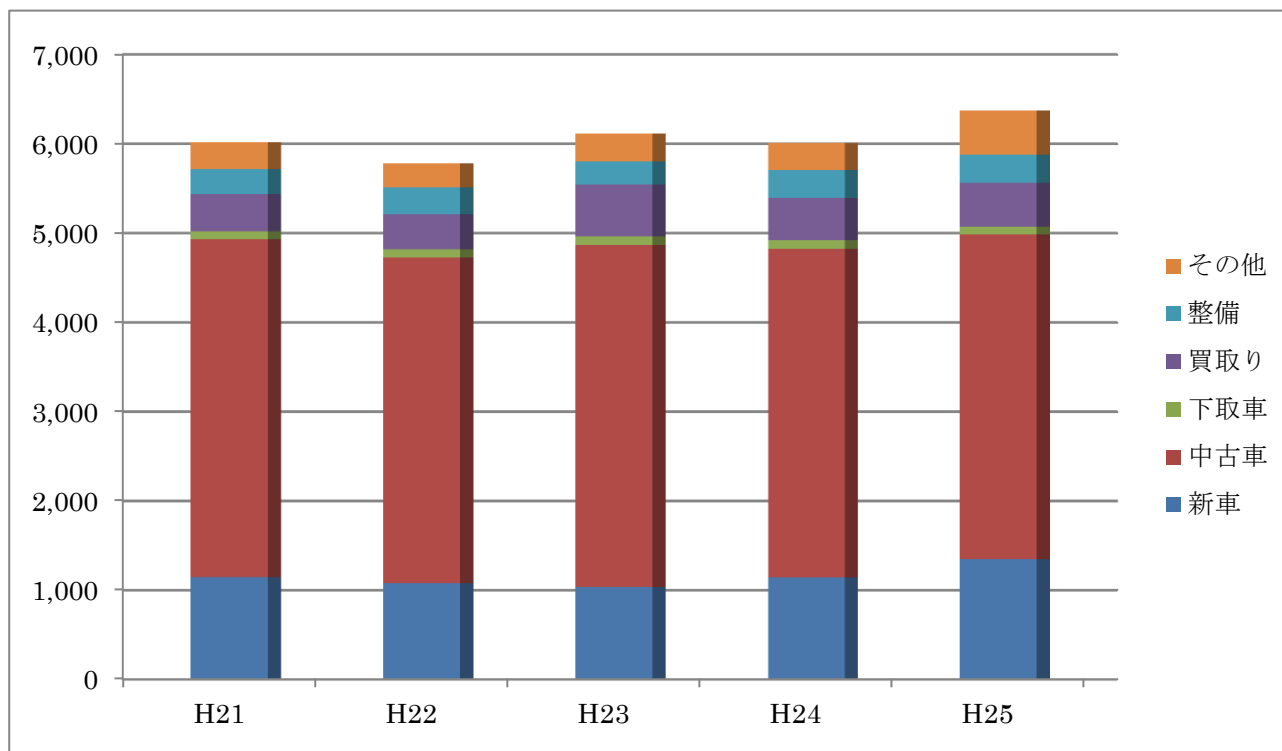
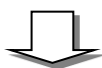
## 1. 相談受付状況（全体）

平成25年度の相談受付件数は6,371件。例年、6,000件前後で推移しているが、過去10年間では最も多い件数となった。

総件数の内、新車関係の相談受付件数は1,347件（21.1%）、中古車関係の相談受付件数は3,642件（57.2%）であった。

【表1：相談受付件数の推移】

	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
新車	1,147	1,078	1,033	1,146	1,347
中古車	3,788	3,647	3,836	3,682	3,642
下取車	88	95	96	91	86
買取り	414	391	581	479	488
整備	281	299	259	310	313
その他	298	270	312	305	495
合計	6,016	5,780	6,117	6,013	6,371



【傾向】全体の受付件数が増加しているが、新車の相談受付状況が特に増加傾向。消費税増税前の需要増等による乗用車の登録台数の増加が相談件数の増加につながったと考えられる。

## 2. 四輪車／二輪車別の相談件数

相談件数6,371件のうち、四輪車関係の相談受付件数は5,431件(85.2%)、二輪車関係は558件(8.8%)、その他(規約に関する相談等)が382件(6.0%)であった。

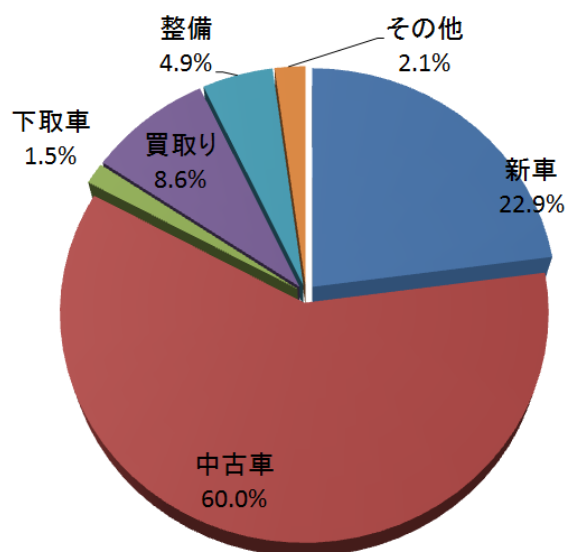
また、四輪車関係の5,431件のうち、5,330件(98.1%)が苦情・相談、101件(1.9%)が問い合わせ(買い物相談等)で、二輪車関係の558件のうち、526件(94.3%)が苦情・相談、32件(5.7%)が問い合わせであった。

### 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1,243件(22.9%)、中古車関係が3,260件(60.0%)、買取りが465件(8.6%)、下取車、整備、その他が463件(8.5%)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	1,243	22.9%	1,049	20.2%
中古車	3,260	60.0%	3,272	63.1%
下取車	82	1.5%	91	1.8%
買取り	465	8.6%	456	8.8%
整備	266	4.9%	253	4.9%
その他	115	2.1%	64	1.2%
合計	5,431	100.0%	5,185	100.0%

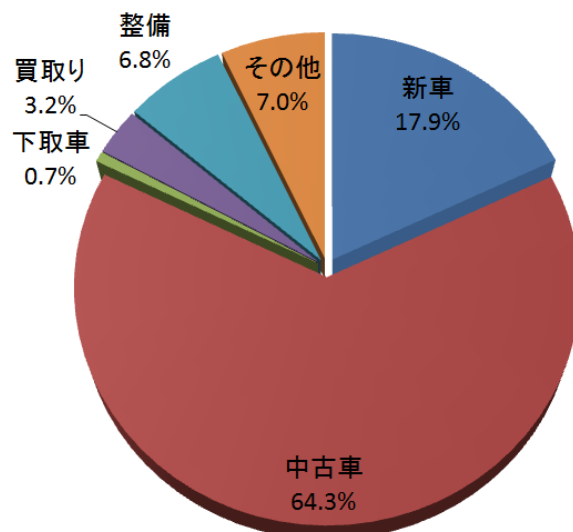


### 2) 二輪車関係の取引内容別の相談件数

取引内容別の相談件数では、新車関係が100件(17.9%)、中古車関係が359件(64.3%)、下取車、買取り、整備、その他が99件(17.8%)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	100	17.9%	93	16.4%
中古車	359	64.3%	394	69.4%
下取車	4	0.7%	0	0.0%
買取り	18	3.2%	19	3.3%
整備	38	6.8%	44	7.7%
その他	39	7.0%	18	3.2%
合計	558	100.0%	568	100.0%



### 3. 四輪車関係の相談内容

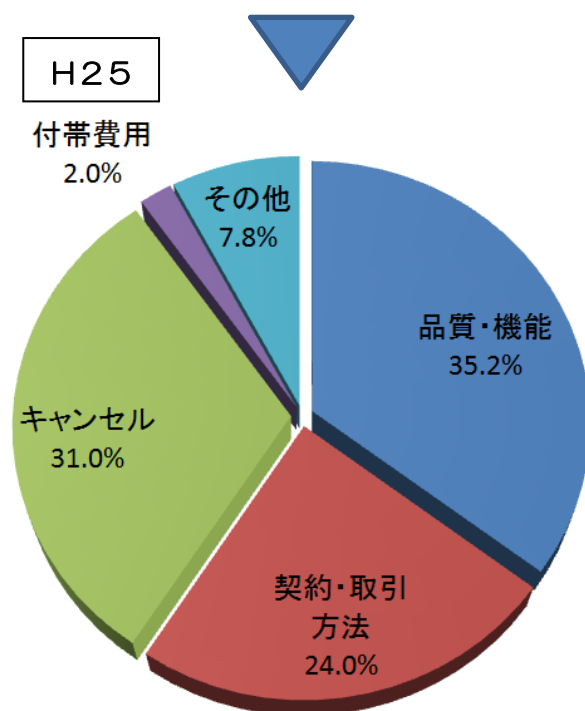
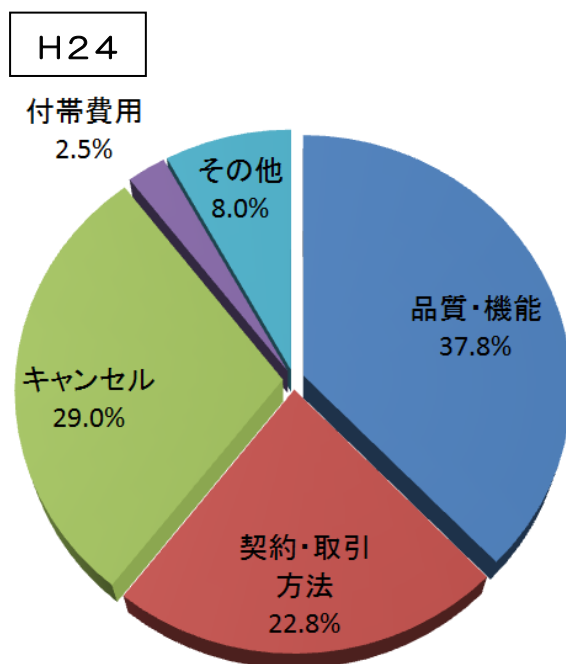
#### 1) 新車関係

平成25年度の四輪車・新車関係の相談受付件数は1,243件で、このうち1,224件が苦情・相談、19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29%、「契約・取引方法」に関する相談が24%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 438件 (35.2%)	不調・故障	404	32.5%
	修復歴の疑義	1	0.1%
	違法改造	3	0.2%
	その他	30	2.4%
契約・取引 方法 298件 (24.0%)	契約と内容が異なる	178	14.3%
	名義変更	9	0.7%
	販売店の倒産	6	0.5%
	おとり	1	0.1%
キャンセル 385件 (31.0%)	消費者からの申し出	348	28.0%
	事業者からの申し出	7	0.6%
	可否の確認	30	2.4%
付帯費用 25件(2.0%)	税金	14	1.1%
	諸費用	11	0.9%
その他 97件 (7.8%)	買物相談	4	0.3%
	販売店の対応が悪い	19	1.5%
	規約関係	21	1.7%
	その他	53	4.3%
合計		1,243	100.0%



### 【四輪車・新車関係の傾向】

前年度の件数と比較すると、「キャンセル」に関する相談が約26%増となっている。「品質・機能」に関する相談は約10%増。

特に目立った増加を見せた「キャンセル」について、問題の発生原因を見ると、約半数が「契約成立前にも関わらず、販売店がキャンセルに応じられない」といったものであった。

また、「品質・機能」について、問題発生原因は「納車直後からの不具合」に起因するものや、「不具合に対する販売店の対応が信用できない」といったものがほとんどを占めた。

### 【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起きている。販売店にも原因がわからないと言われ、困っている。
- ・購入直後から不具合のある車には乗りたくない。契約解除を要求したい。
- ・新車にも関わらず、キズや塗装の不備があった。車両交換を要求しているが、応じない。

#### ②「契約・取引方法」に関する相談

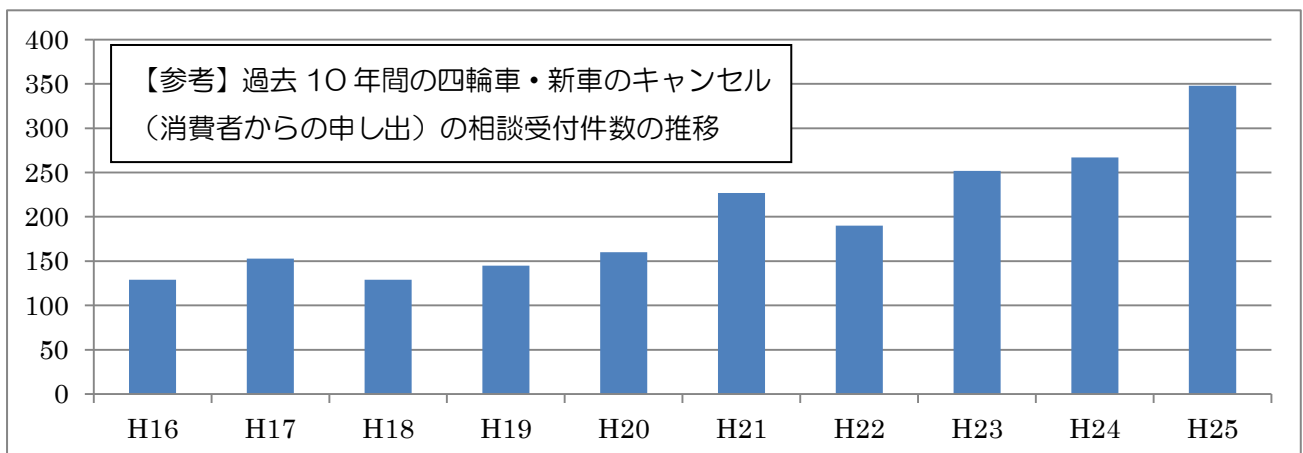
- ・オプション付き車両を契約したが、納車された車には付いていなかった。
- ・納車日が予定より大幅に遅れている。損害金は請求できないか。
- ・展示車を新車として納車された。他の（同車種の）新車と交換してほしい。

#### ③「キャンセル」に関する相談

- ・注文書の裏面約款では契約成立前であるのに、キャンセルに応じてもらえない。
- ・購入しようとした車種にリコールが発表され、不安なのでキャンセルしたいが、できるか。
- ・キャンセルを申し出るとキャンセル料を請求すると言われたが、どれくらい払うものなのか。

#### ④その他、特徴的な相談事例

- ・見積もりを取ると、まだ3月であるのに消費税が8%となっていた。おかしいのではないか。
- ・燃費がカタログ値と比較して悪すぎる。こんなに走らないのなら、キャンセルしたい。
- ・電気自動車を購入したが、街中に充電できるスポットがなく、満身に走ることができない。



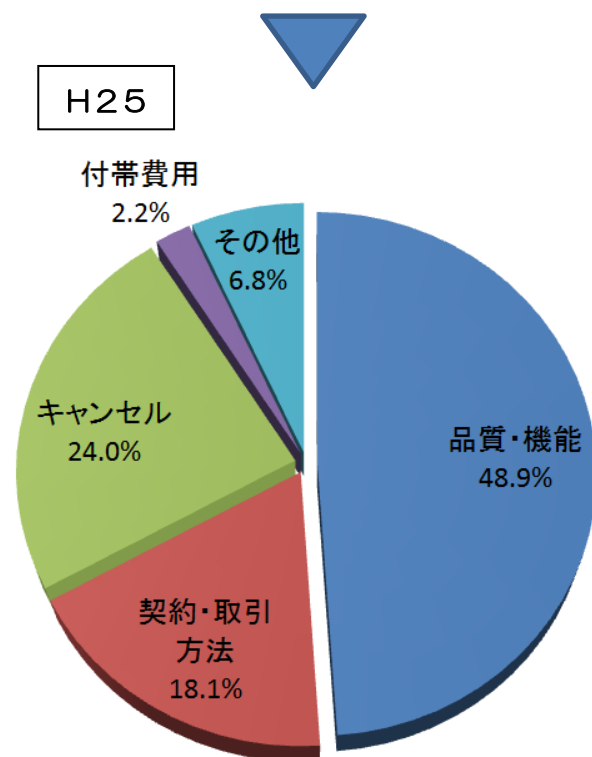
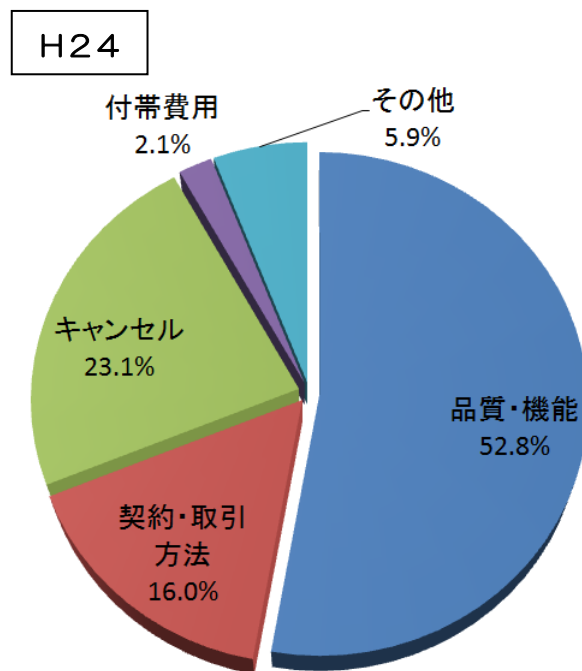
## 2) 中古車関係

平成25年度の四輪車・中古車関係の相談受付件数は3,260件で、このうち3,211件が苦情・相談、49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49%。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 1,595件 (48.9%)	不調・故障	1,087	33.3%
	走行距離の疑義	151	4.6%
	修復歴の疑義	269	8.3%
	違法改造	41	1.3%
	その他	47	1.4%
契約・取引 方法 590件 (18.1%)	契約と内容が異なる	360	11.0%
	名義変更	38	1.2%
	販売店の倒産	10	0.3%
	おとり	1	0.0%
	その他	181	5.6%
キャンセル 781件 (23.9%)	消費者からの申し出	698	21.4%
	事業者からの申し出	14	0.4%
	可否の確認	69	2.1%
付帯費用 71件 (2.3%)	税金	41	1.3%
	諸費用	28	0.9%
	その他	2	0.1%
その他 223件 (6.8%)	会員店の照会	4	0.1%
	買物相談	53	1.6%
	販売店の対応が悪い	22	0.7%
	規約関係	72	2.2%
	その他	72	2.2%
合計		3,260	100.0%



## 【四輪車・中古車関係の傾向】

前年度の件数との比較では件数に大きな差はなかった（昨年度：3, 272件）。件数に占める割合としては、「品質・機能」に関する相談が多くを占めていることに変わりはないが、「品質・機能」に関する相談件数は減少し、「契約・取引方法」や「キャンセル」に関する相談が微増となっていた。

「契約・取引方法」に関する相談の発生原因を見ると、「販売店の契約不履行」や「説明不足」等、販売店の過失によるものがほとんどを占めている。

また、「キャンセル」について発生原因を見ると、約半数が「キャンセル料が高額である（合理的でない金額）」といったもので、次いで「契約成立前にも関わらず、販売店がキャンセルに応じてもらえない」というものになっている。

## 【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。
- ・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。
- ・フロントに修復歴ありとして購入した車だが、リアにも修復歴があることが判明した。

### 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ない。
- ・契約した内容と違うグレードの中古車を納車された。
- ・整備費用を支払ったのに、実際には整備が実施されていなかった。

### ③「キャンセル」に関する相談

- ・キャンセル料として10万円申し受けると言われたが、払わなければいけないか。
- ・注文書に「キャンセルの際は車両代金の20%申し受ける」と書かれているが、払わなければならぬか
- ・注文書の裏面約款では契約成立前であるのに、キャンセルに応じてもらえない。

### ④その他、特徴的な相談事例

- ・高齢の家族が契約を迫られ、注文書に署名捺印してしまったが、キャンセルできないか。
- ・業者に頼んで、オートオークションで車を落札してもらったが、現車を見ると想像と違う車だったのでキャンセルしたい。
- ・ネットオークションを通して契約した中古車の品質が悪すぎる。

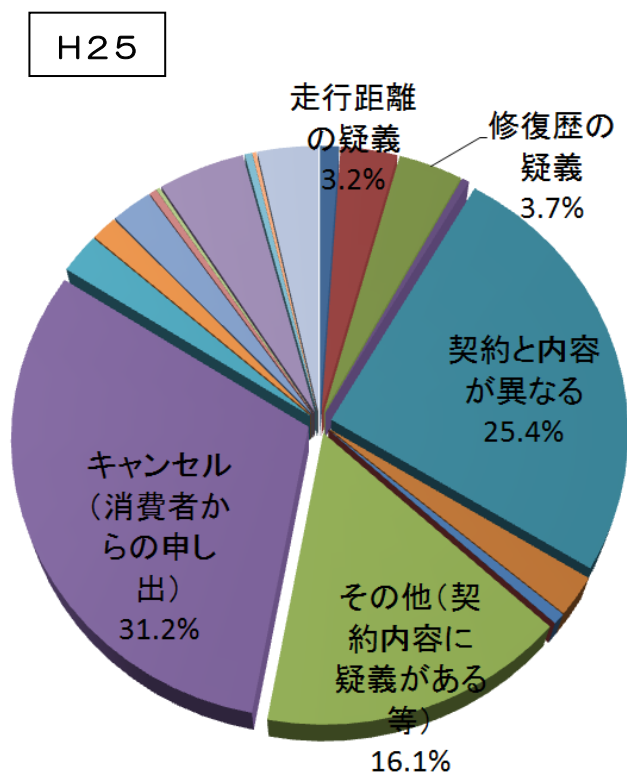
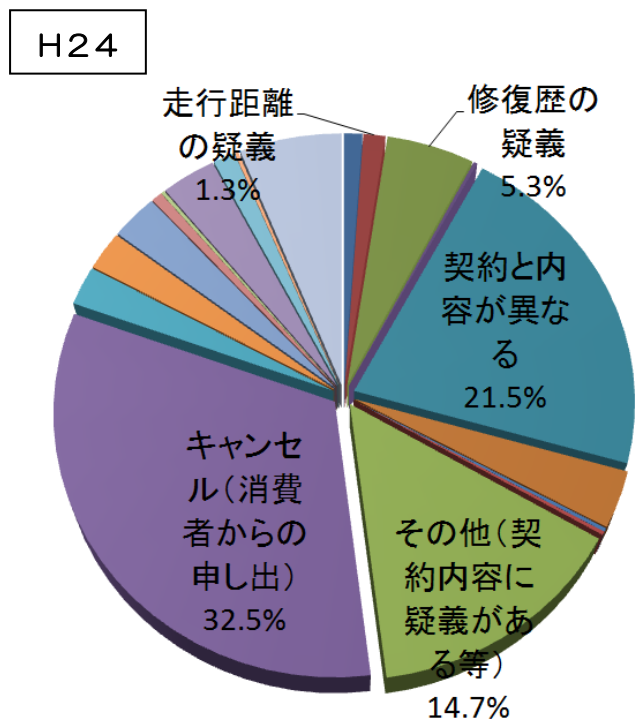
### 3) 買取り関係

平成25年度の四輪車・買取り関係の相談件数は465件で、このうち462件が苦情・相談、3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45%。次いで、「キャンセル」に関する相談が約35%、「品質・機能」に関する相談が約8%という状況である。【表7】

【表7：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 39件 (8.4%)	不調・故障	5	1.1%
	走行距離の疑義	15	3.2%
	修復歴の疑義	17	3.7%
	その他	2	0.4%
契約・取引 方法 207件 (44.5%)	契約と内容が異なる	118	25.4%
	名義変更	11	2.4%
	販売店の倒産	3	0.6%
	その他(契約内容に疑義がある等)	75	16.1%
キャンセル 163件 (35.1%)	消費者からの申し出	145	31.2%
	事業者からの申し出	11	2.4%
	可否の確認	7	1.5%
付帯費用 14件 (3.0%)	税金	11	2.4%
	諸費用	2	0.4%
	その他	1	0.2%
その他 42件 (9.0%)	買物相談	23	4.9%
	販売店の対応が悪い	2	0.4%
	規約関係	1	0.2%
	その他	16	3.4%
合計		465	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、若干減少しているものの、いまだに400件を超えており、四輪全体の相談件数の中でも中古車、新車に次ぐ割合となっている。

相談内容としては、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。

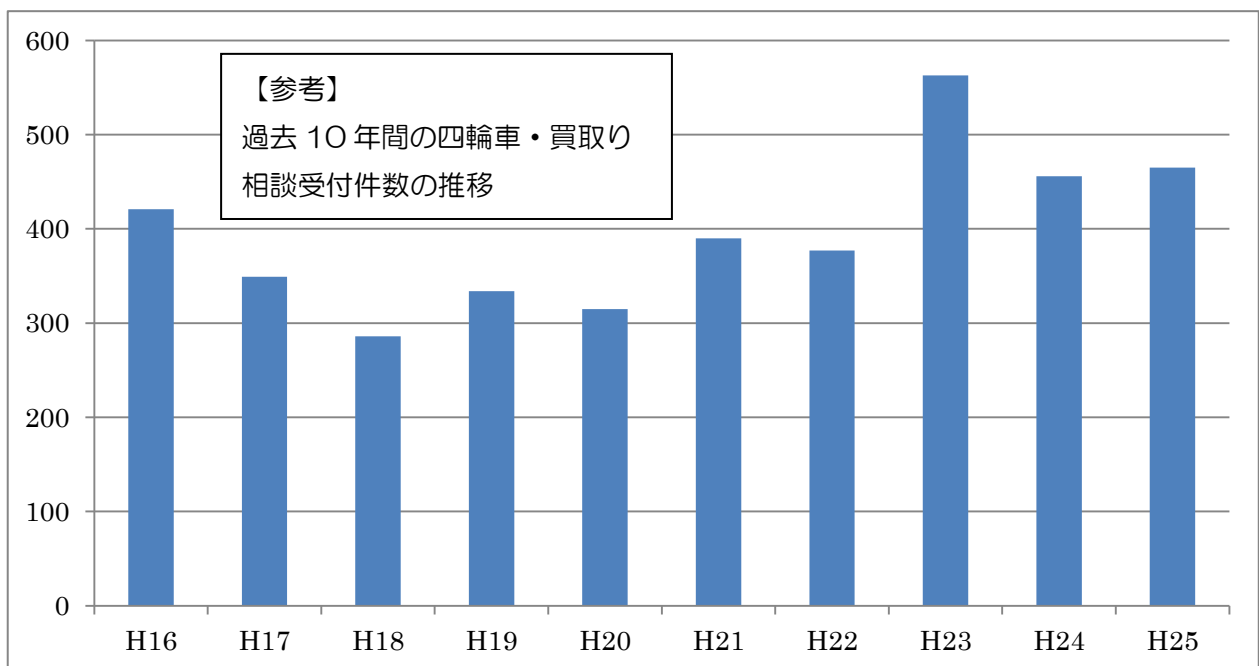
### 【主な相談事例】

#### 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。
- ・契約を結び、車は引き取られていったが、いつまでたっても入金されない。
- ・契約を結び、車が引き取られ、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。



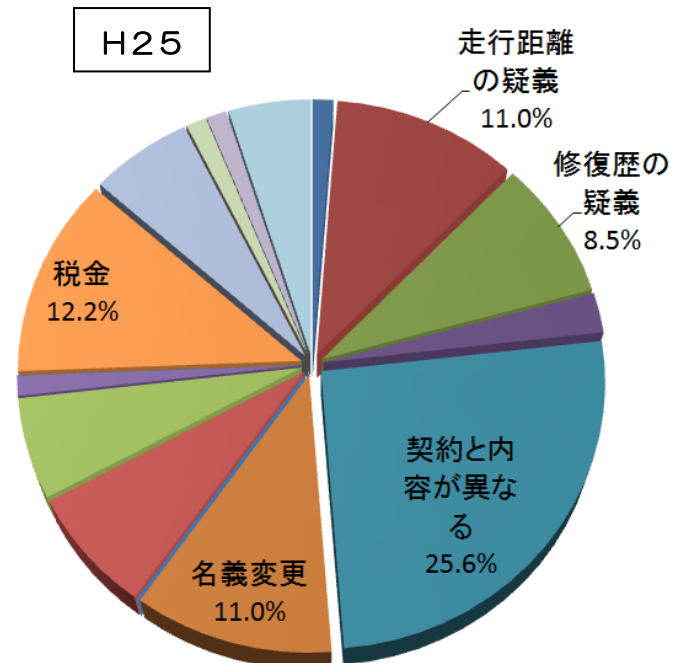
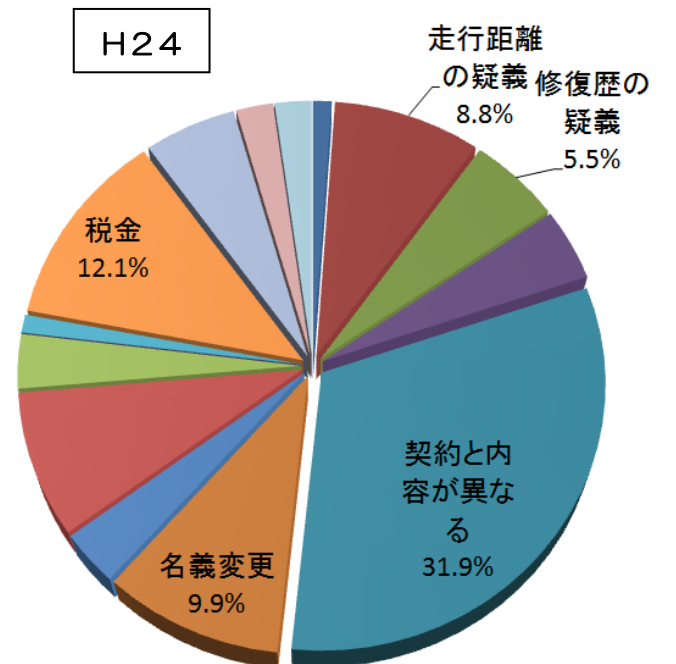
#### 4) 下取車関係

平成25年度の四輪車・下取車関係の相談受付件数は82件で、このうち80件が苦情・相談、2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44%。次いで、「品質・機能」に関する相談が約23%、「付帯費用」に関する相談が約18%という状況である。【表6】

【表6：相談内容の詳細（下取車）】

相談内容	内訳	件数	比率
品質・機能 19件 (23.2%)	不調・故障	1	1.2%
	走行距離の疑義	9	11.0%
	修復歴の疑義	7	8.5%
	その他	2	2.4%
契約・取引 方法 36件(43.9%)	契約と内容が異なる	21	25.6%
	名義変更	9	11.0%
	その他	6	7.3%
キャンセル 6件(7.3%)	消費者からの申し出	5	6.1%
	事業者からの申し出	1	1.2%
付帯費用 15件(18.3%)	税金	10	12.2%
	諸費用	5	6.1%
その他 6件(7.3%)	販売店の対応が悪い	1	1.2%
	規約関係	1	1.2%
	その他	4	4.9%
合計		82	100.0%



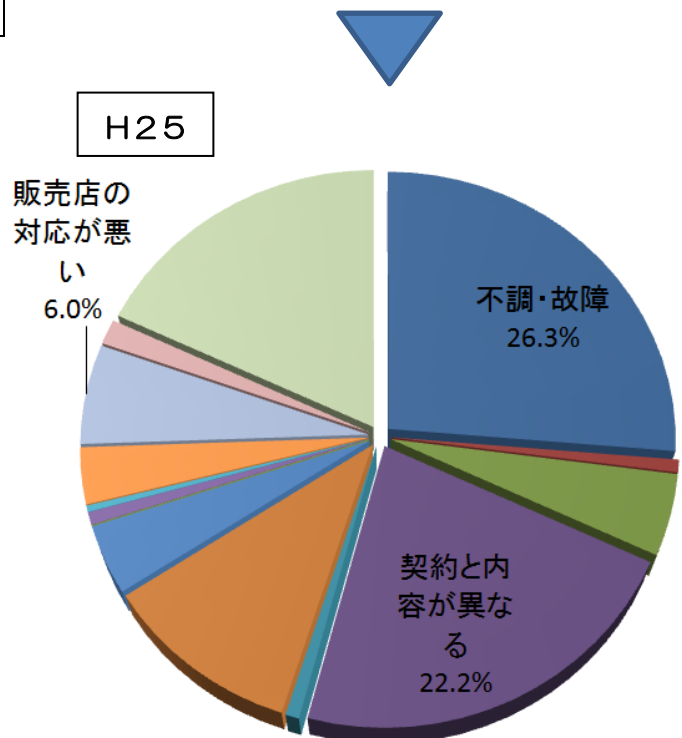
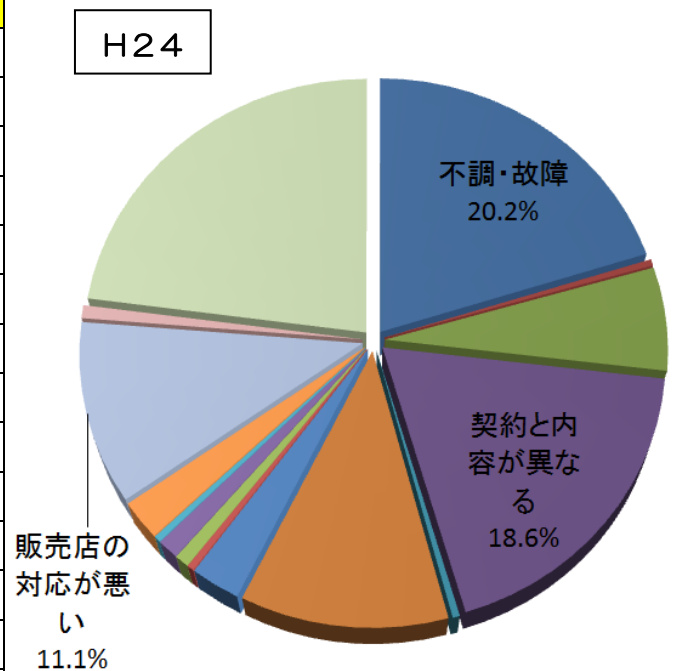
## 5) 整備関係

平成25年度の四輪車・整備関係の相談件数は266件で、このうち260件が苦情・相談、6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34%。次いで「品質・機能」に関する相談が32%という状況である。【表8】

【表8：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 85件 (32.0%)	不調・故障	70	26.3%
	違法改造	2	0.8%
	その他	13	4.9%
契約・取引 方法 90件(33.8%)	契約と内容が異なる	59	22.2%
	販売店の倒産	2	0.8%
	その他	29	10.9%
キャンセル	消費者からの申し出	11	4.1%
付帯費用 3件(1.2%)	税金	2	0.8%
	諸費用	1	0.4%
その他 77件 (28.9%)	買物相談	9	3.4%
	販売店の対応が悪い	16	6.0%
	規約関係	4	1.5%
	その他	48	18.0%
合計		266	100.0%



#### 4. 二輪車関係の相談内容

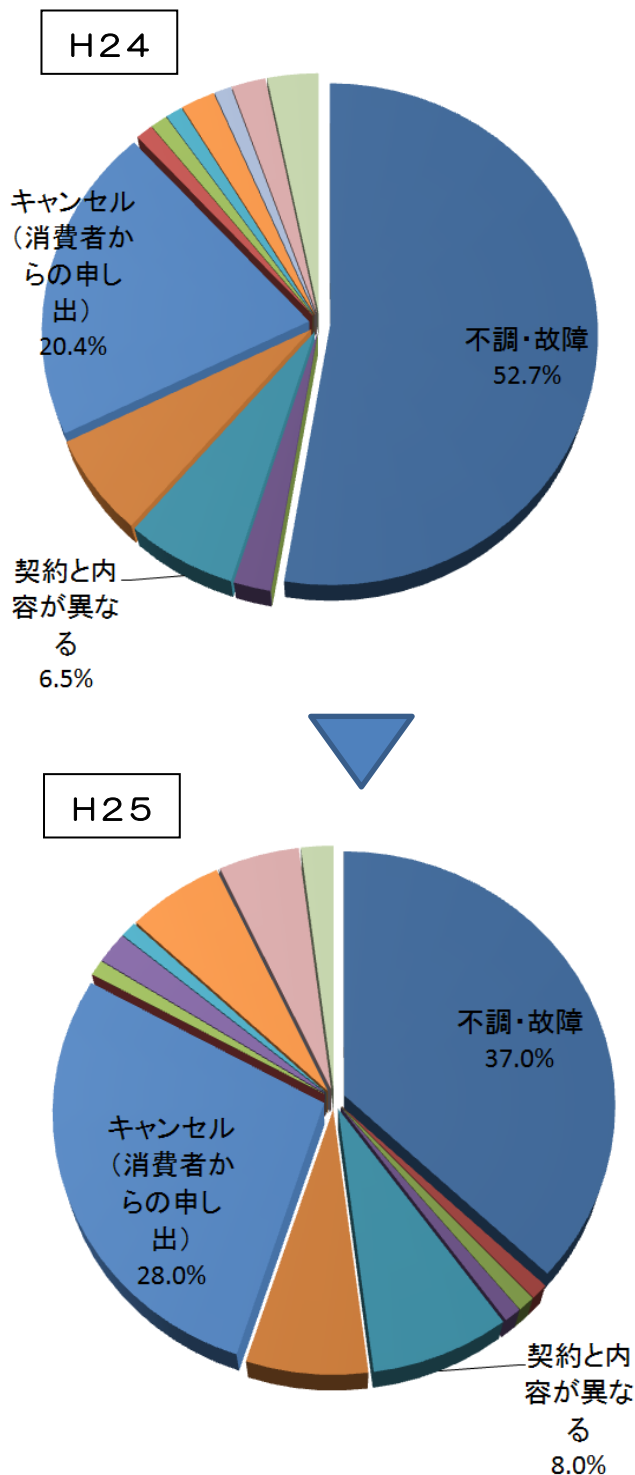
##### 1) 新車関係

平成25年度の二輪車・新車関係の相談件数は100件で、このうち97件が苦情・相談、3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、40%。次いで、「キャンセル」に関する相談が29%、「契約・取引方法」に関する相談が15%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 40件 (40%)	不調・故障	37	37.0%
	走行距離の疑義	1	1.0%
	違法改造	1	1.0%
	その他	1	1.0%
契約・取引方法 15件(15%)	契約と内容が異なる	8	8.0%
	その他	7	7.0%
キャンセル 29件(29%)	消費者からの申し出	28	28.0%
	可否の確認	1	1.0%
付帯費用 3件(3%)	税金	2	2.0%
	諸費用	1	1.0%
その他 13件(13%)	買物相談	6	6.0%
	規約関係	5	5.0%
	その他	2	2.0%
合計		100	100.0%



### 【二輪車・新車関係の傾向】

相談件数は、前年度と比較して大きな変動はない（H24年度：93件）。相談内容の割合をみると、「不調・故障」に関する相談は減少し、「キャンセル」に関する相談が増加している。これは、四輪車・新車と同様の傾向である。

「不調・故障」について、相談の目的をみると、納車直後の不具合により「無償修理を要求したい」という相談のほか、「キャンセルしたい」、「車両交換したい」というものもあった。

「キャンセル」について、問題の発生原因をみると、「契約成立前にもかかわらず、販売店がキャンセルに応じない」、「キャンセル料が高額である（合理的でない金額）」というものが多くみられた。

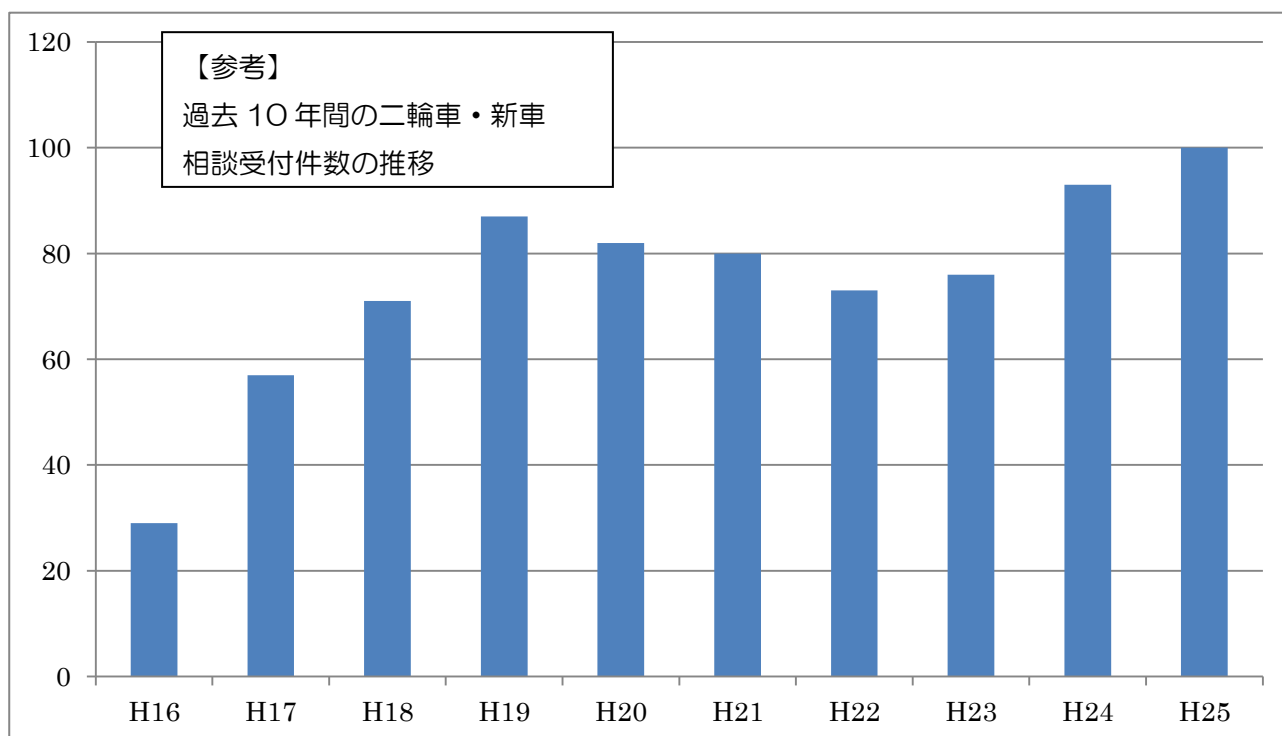
### 【主な相談事例】

#### ①「品質・機能」に関する相談

- ・購入したバイクに不具合が多すぎるので、キャンセルしたい。
- ・新車にも関わらず、納車直後にオーバーヒートした。原因を知りたい。
- ・納車時から続くバイクの異音について、販売店が不具合と認めてくれない

#### 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、できないと言われた。特に販売店と書面は交わしていない。
- ・キャンセルを申し出たところ、車両代金の10%を申し受けると言われたが、払わなければならないか。
- ・契約に際し、内金を支払ったが、キャンセルをしたところ、内金は戻せないと言われた。



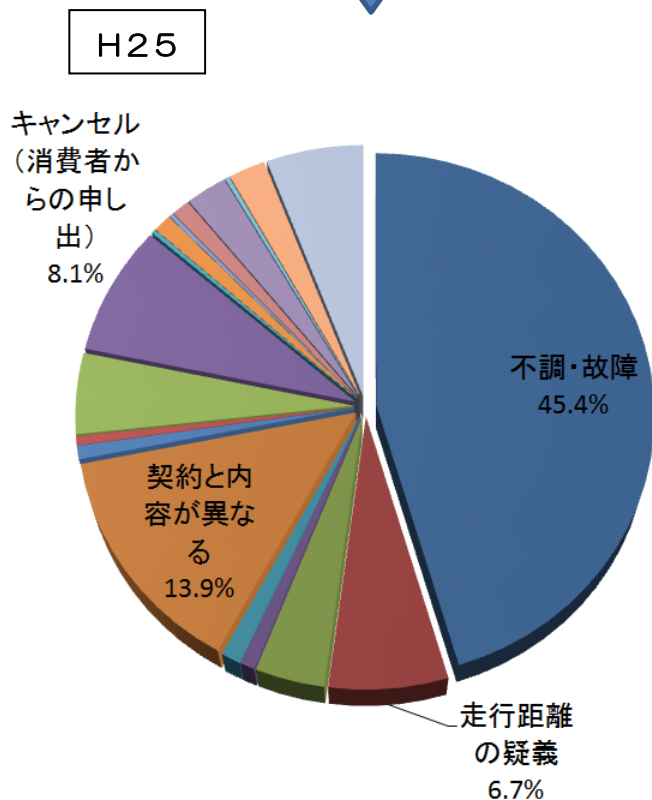
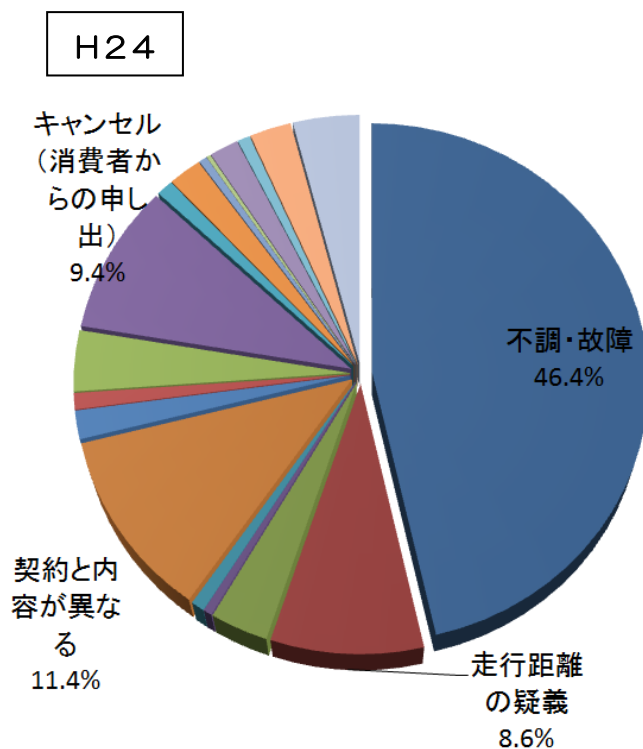
## 2) 中古車関係

平成25年度の二輪車・中古車関係の相談受付件数は359件で、このうち348件が苦情・相談、11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58%。次いで、「契約・取引方法」に関する相談が約20%、キャンセルに関する相談が約10%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 208件 (57.9%)	不調・故障	163	45.4%
	走行距離の疑義	24	6.7%
	修復歴の疑義	14	3.9%
	違法改造	3	0.8%
	その他	4	1.1%
契約・取引 方法 73件 (20.3%)	契約と内容が異なる	50	13.9%
	名義変更	3	0.8%
	販売店の倒産	2	0.6%
	その他	18	5.0%
キャンセル 34件 (9.5%)	消費者からの申し出	29	8.1%
	事業者からの申し出	1	0.3%
	可否の確認	4	1.1%
付帯費用 5件(1.4%)	税金	1	0.3%
	諸費用	4	1.1%
その他 39件 (10.9%)	買物相談	9	2.5%
	販売店の対応が悪い	1	0.3%
	規約関係	8	2.2%
	その他	21	5.8%
合計		359	100.0%



## 【二輪車・中古車関係の傾向】

相談件数は、前年度と比較して若干減少している（H24年度：394件）。相談内容の割合をみても傾向に特段変わりはない。

「品質・機能」については、納車直後からの不具合について「無償修理」を要求する相談が半数以上を占めているが、「納車直後から不具合の起こるバイクは大変危険なので、もう乗りたくない。契約を解除したい」という相談が約30%ほどで、四輪車・中古車の同数値と比較して多い値となっている。

また、「契約・取引方法」についても、販売店が契約通りの車両を納めなかった等、購入者の信頼を失った結果として、「契約を解除したい」といった相談が半数を占めていた。

## 【主な相談事例】

### ①「品質・機能」に関する相談

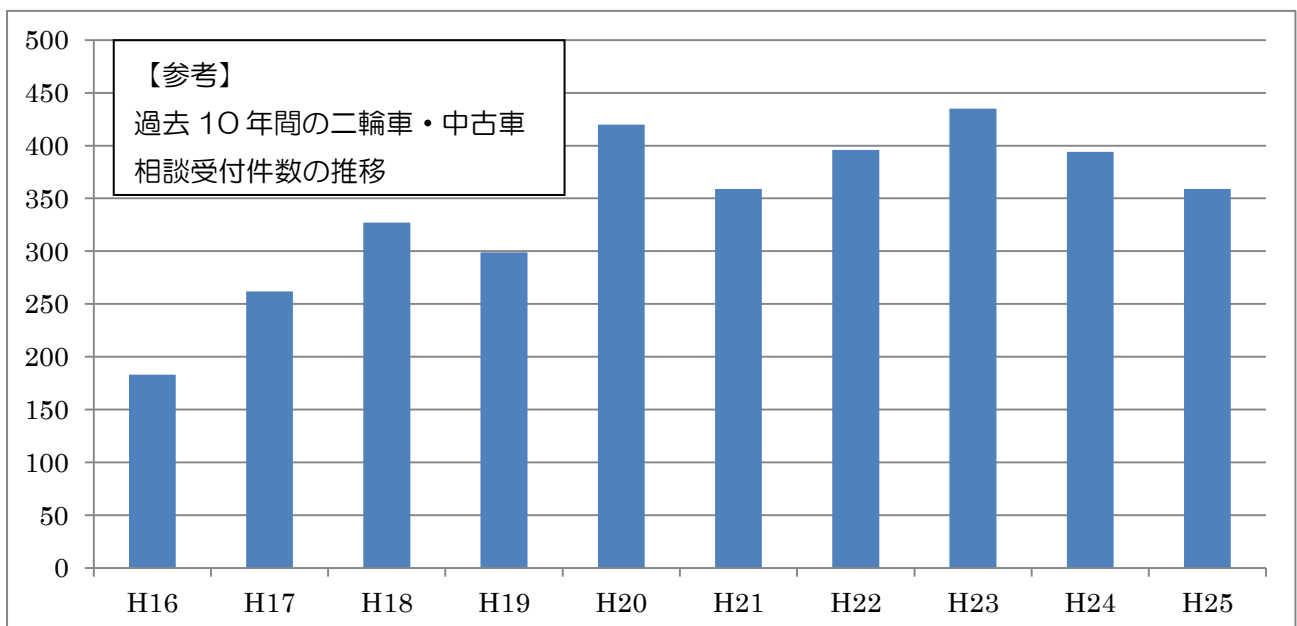
- ・納車直後から不具合が出ていたが、販売店が無償修理に応じない。
- ・納車直後にエンジンが突然停止した。非常に危険なのでキャンセルしたい。
- ・メーターの走行距離数に対して、車体がくたびれすぎていると指摘された。

### ②「契約・取引方法」に関する相談

- ・契約時に伝えられていた年式と違う（年式の古い）バイクを納車された。
- ・カスタムのビンテージバイクを契約したが、何年たっても納車されない。
- ・契約した車種と外見は同じだが、中身は違うバイクだった。

### ③「キャンセル」に関する相談

- ・未成年の息子が勝手に契約してしまったバイクをキャンセルしたい。
- ・契約成立前にもかかわらず、販売店がキャンセルに応じない。
- ・契約当日にキャンセルを申し出たが、車両価格の10%のキャンセル料を請求された。



### 3) 買取り関係

平成25年度の二輪車・買取り関係の相談受付件数は18件で、この全件が苦情・相談であった。

【表 12：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	1	5.6%
	名義変更	1	5.6%
	その他	5	27.8%
キャンセル	消費者からの申し出	8	44.4%
その他	販売店の対応が悪い	1	5.6%
	規約関係	1	5.6%
	その他	1	5.6%
合 計		18	100.0%

### 4) 下取車関係

平成25年度の二輪車・下取車関係の相談受付件数は4件で、この全件が苦情・相談であった。

【表 11：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	不調・故障	1	25.0%
契約・取引 方法	契約と内容が異なる	1	25.0%
	その他	1	25.0%
その他	規約関係	1	25.0%
合 計		4	100.0%

### 5) 整備関係

平成25年度の二輪車・整備関係の相談受付件数は38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	11	28.9%
	その他	2	5.3%
契約・取引 方法	契約と内容が異なる	9	23.7%
	その他	5	13.2%
キャンセル	消費者からの申し出	1	2.6%
その他	買物相談	2	5.3%
	販売店の対応が悪い	1	2.6%
	その他	7	18.4%
合 計		38	100.0%



## 5. 相談者別受付件数

相談者別の内訳を見ると、全体の6,371件のうち、一般消費者からの相談が4,289件で約67%（前年度約69%）を占め、次いで消費生活センター等が1,387件で約22%（前年度約23%）、事業者が560件で約9%（前年度約7%）という状況である。【表13】

【表13：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	4,289	67.3%	1002	74.4%	2,586	71.0%	701	50.7%
	消費生活センター等	1,387	21.8%	300	22.3%	730	20.0%	357	25.8%
	事業者	560	8.8%	36	2.7%	280	7.7%	244	17.7%
	関係団体	69	1.1%	6	0.4%	30	0.8%	33	2.4%
	国・地方団体	18	0.3%	2	0.1%	10	0.3%	6	0.4%
	その他	48	0.8%	1	0.1%	6	0.2%	41	3.0%
合 計		6,371	100.0%	1,347	100.0%	3,642	100.0%	1,382	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63%（前年度約65%）を占め、以下、公取協HPにより知ったというものが約16%（前年度約13%）、事業者から教えてもらったというものが約9%（前年度約7%）という状況である。

【表14：公取協相談窓口の認知先】

	件数	比率
消費生活センター等	4,033	63.3%
ホームページ	1,046	16.4%
事業者	545	8.6%
関係団体	331	5.2%
雑誌	110	1.7%
役所・警察	43	0.7%
知人・友人	34	0.5%
公取委	17	0.3%
その他	212	3.3%
合計	6,371	100.0%

