

## 平成30年度における相談受付状況

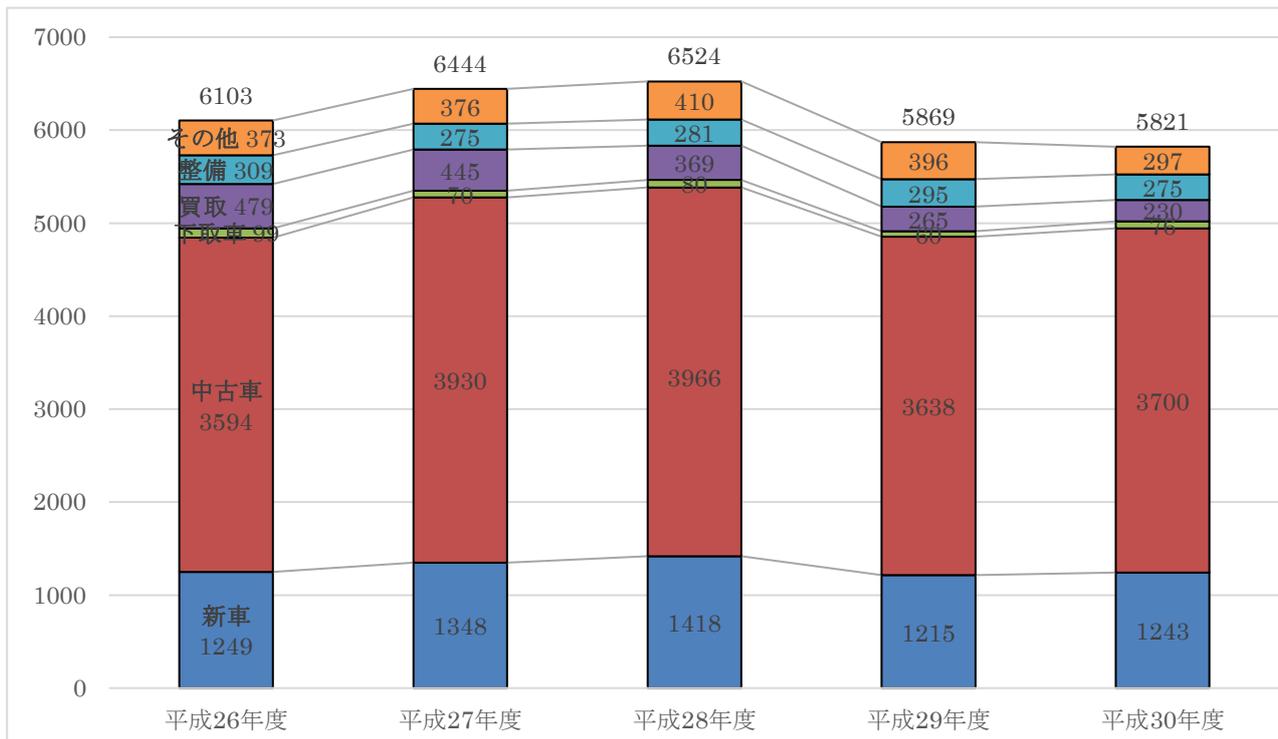
1. 相談受付状況（全体）	1
2. 四輪車／二輪車別の相談件数	2
3. 四輪車関係の相談内容	
1) 新車関係	3
2) 中古車関係	5
3) 下取車関係	7
4) 買取り関係	8
5) 整備関係	9
4. 二輪車関係の相談内容	
1) 新車関係	10
2) 中古車関係	12
3) 下取車関係、4) 買取り関係、5) 整備関係	14
5. 相談者別受付件数	15

## 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 5,821 件であり、前年度に比べ 48 件減少した。相談分類別にみると、「新車関係」の相談は 1,243 件であり、総受付件数の 21.4%を占めた。また、「中古車関係」の相談は 3,700 件であり、総受付件数の 63.6%を占めた。

【表 1：相談受付件数の推移】

	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度
新車	1,249	1,348	1,418	1,215	1,243
中古車	3,594	3,930	3,966	3,638	3,700
下取車	99	70	80	60	76
買取り	479	445	369	265	230
整備	309	275	281	295	275
その他	373	376	410	396	297
合 計	6,103	6,444	6,524	5,869	5,821



## 2. 四輪車・二輪車別の相談件数

「四輪車関係」の相談は 5,396 件であり、総受付件数の 92.7%を占めた。また、前年度に比べ 17 件減少した。

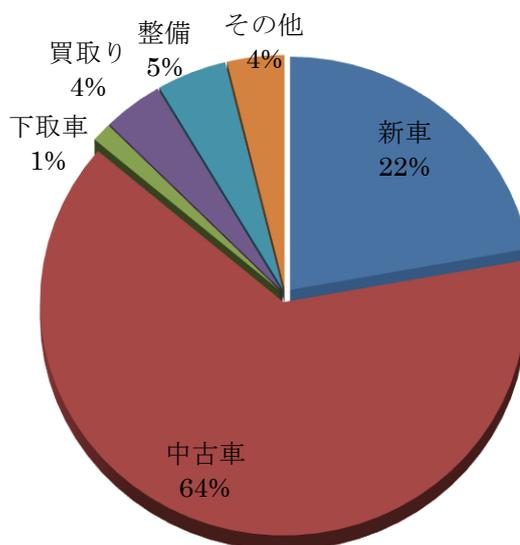
「二輪車関係」の相談は 359 件であり、総受付件数の 6.7%を占めた。また、前年度に比べ 37 件減少した。

### 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」の相談は 1,196 件であり、受付件数の 22.2%を占めた。また、「中古車関係」の相談は 3,456 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】

内訳	H30 年度 件数	H30 年度 比率	H29 年度 件数	H29 年度 比率
新車	1,196	22.2%	1,165	21.5%
中古車	3,456	64.0%	3,384	62.5%
下取車	72	1.3%	58	1.1%
買取り	216	4.0%	252	4.7%
整備	251	4.7%	271	5.0%
その他	205	3.8%	283	5.2%
合計	5,396	100.0%	5,413	100.0%

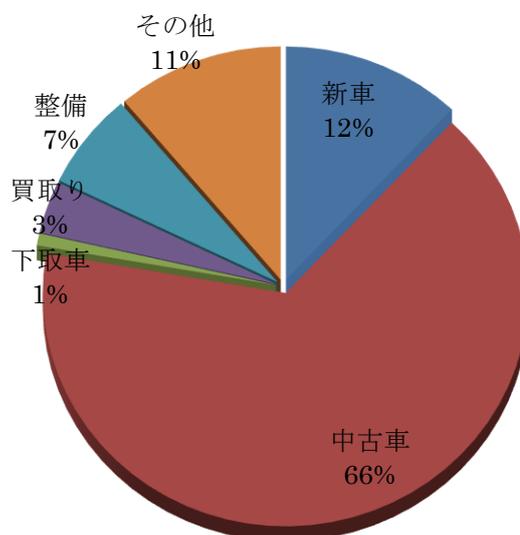


### 2) 二輪車関係の相談分類別の相談件数

相談分類別にみると、「新車関係」の相談は 43 件であり、受付件数の 12.0%を占めた。また、「中古車関係」の相談は 236 件であり、受付件数の 65.7%を占めた。【表 3】

【表 3：二輪車関係の相談分類別相談件数】

内訳	H30 年度 件数	H30 年度 比率	H29 年度 件数	H29 年度 比率
新車	43	12.0%	47	11.9%
中古車	236	65.7%	251	63.4%
下取車	3	0.8%	2	0.5%
買取り	13	3.6%	13	3.3%
整備	24	6.7%	24	6.1%
その他	40	11.1%	59	14.9%
合計	359	100.0%	396	100.0%



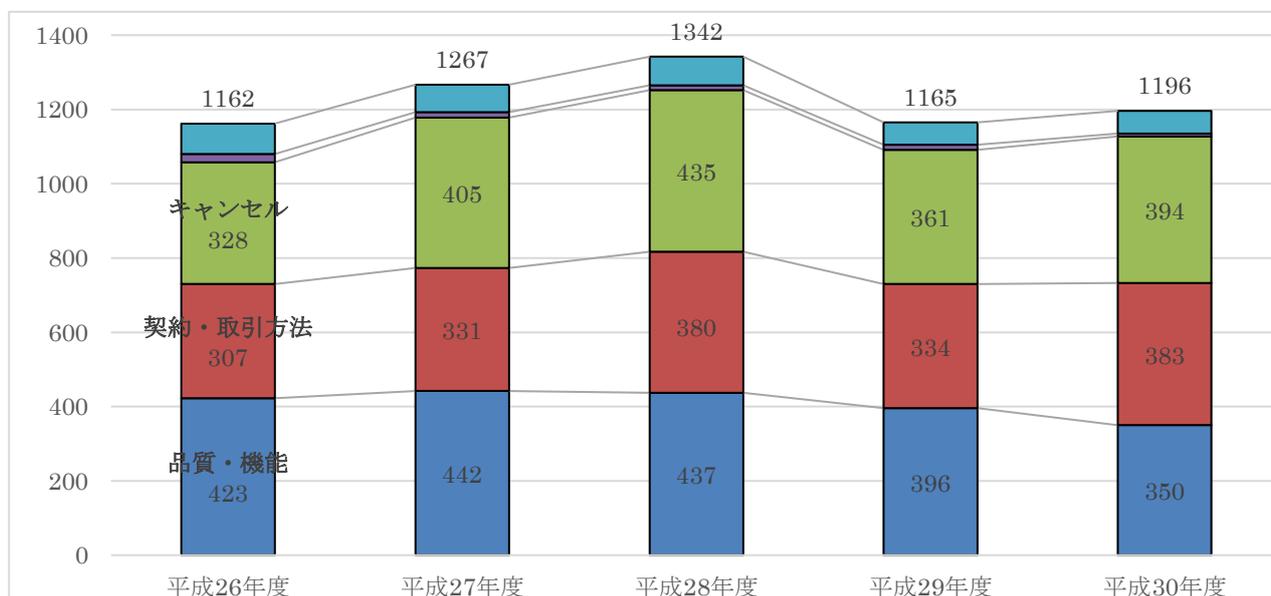
### 3. 四輪車関係の相談内容

#### 1) 新車関係

相談内容別にみると、「キャンセル」に関する相談が最も多く 394 件（33.0%）であり、その内訳は「消費者からの申し出」が最も多い。次いで、「契約・取引方法」に関する相談が 383 件（32.1%）、「品質・機能」に関する相談が 350 件（29.4%）であった。【表4】

【表4：相談内容の詳細】

相談内容	内 訳	件 数	比 率
品質・機能 350 件(29.4%)	不調・故障	307	25.7%
	違法改造	2	0.2%
	その他	41	3.4%
契約・取引方法 383 件(32.1%)	契約と内容が異なる	186	15.6%
	名義変更	6	0.5%
	その他	191	16.0%
キャンセル 394 件(33.0%)	消費者からの申し出	360	30.1%
	事業者からの申し出	8	0.7%
	可否の確認	21	1.8%
	その他	5	0.4%
付帯費用 8 件(0.7%)	税金	1	0.1%
	諸費用	5	0.4%
	その他	2	0.2%
その他 61 件(5.2%)	買物相談	3	0.3%
	販売店の対応が悪い	15	1.3%
	規約関係	17	1.4%
	その他	26	2.2%
合 計		1,196	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いる。

### 【相談事例】

#### ①「品質・機能」に関する相談

- ・商談時、「この新車は自動ブレーキが付いている」と説明があり、安心して購入した。ところが、先日、20 km/hくらいで走行中、自動ブレーキが作動しなかったため、側溝にはまり、フェンスにぶつかってしまった。
- ・約4年前に新車を購入、昨年秋頃からエアコンの効きが悪くなっていたがそのままにしていた。最近になってエアコンを使用したところ、熱風しか出てこない。ディーラーに持ち込んだところ、保証期間が過ぎていたので有償修理になると説明された。

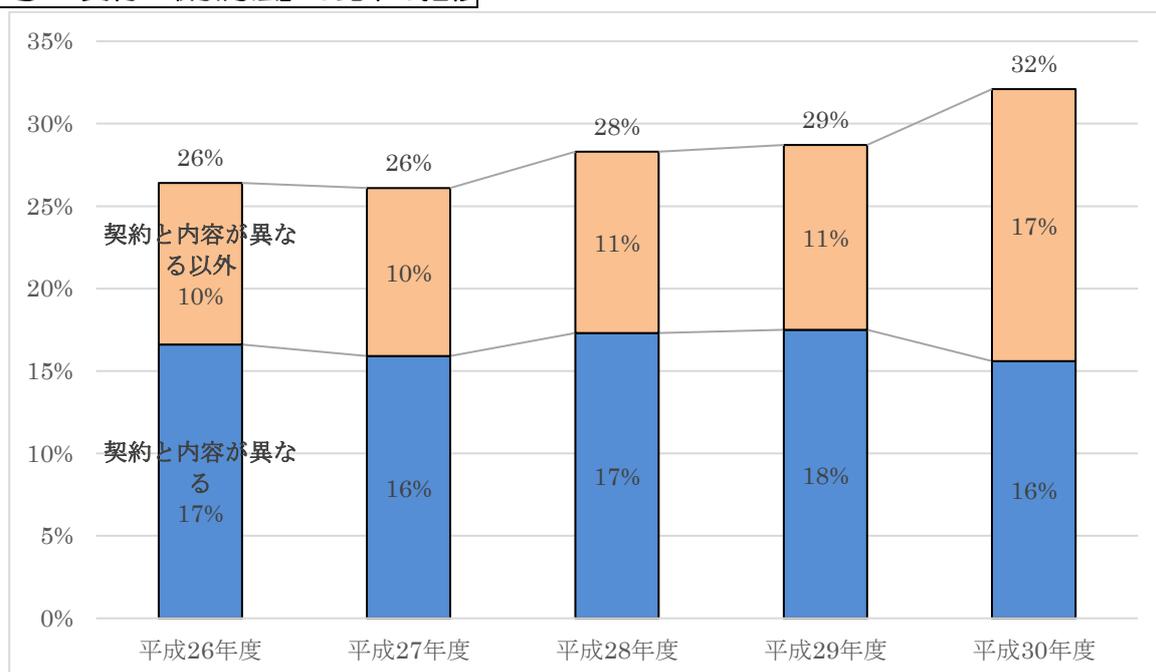
#### ②「契約・取引方法」に関する相談

- ・軽トラックを購入。納車から8か月後に荷台ゲートに複数のサビが見つかる。カタログには『防錆性能を強化』などと表示していたのに納得がいかない。
- ・自分で修理しようと思いジャッキを探したところ、マニュアルに記載された場所にジャッキがなかった。販売店に連絡したところ、「マニュアルに改訂があり、改訂箇所を記載した紙を車検証入れに入れていた」など説明されたが、事前に説明がなかったことに納得がいかない。

#### ③「キャンセル」に関する相談

- ・納車翌日にエンジンの警告灯が点灯したので担当者に連絡したところ、「2,000 kmまでは走行して下さい」と言われた。信用できないので別のディーラーに持ち込んだところ、「すぐに修理が必要である」と言われ購入店に連絡してくれた。しかし、購入店は信用できないのでキャンセルしたい。

### 参考：「契約・取引方法」の比率の推移

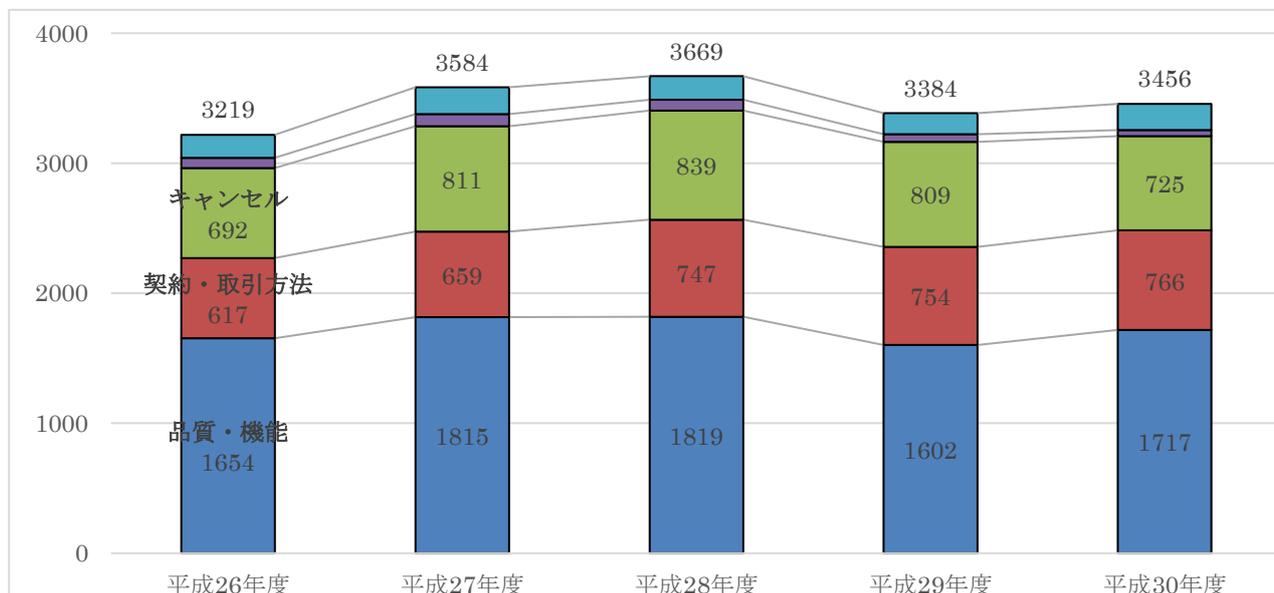


## 2) 中古車関係

相談内容別にみると、「品質・機能」に関する相談が最も多く 1,717 件（49.7%）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 766 件（22.2%）「キャンセル」に関する相談が 725 件（21.0%）であった。【表5】

【表5：相談内容の詳細】

相談内容	内 訳	件 数	比 率
品質・機能 1,717 件(49.7%)	不調・故障	1,310	37.9%
	走行距離の疑義	107	3.1%
	修復歴の疑義	209	6.0%
	違法改造	34	1.0%
	その他	57	1.6%
契約・取引方法 766 件(22.2%)	契約と内容が異なる	411	11.9%
	名義変更	27	0.8%
	販売店の倒産	4	0.1%
	おとり	1	0.0%
	その他	323	9.3%
キャンセル 725 件(21.0%)	消費者からの申し出	652	18.9%
	事業者からの申し出	31	0.9%
	可否の確認	27	0.8%
	その他	15	0.4%
付帯費用 46 件(1.3%)	税金	22	0.6%
	諸費用	23	0.7%
	その他	1	0.0%
その他 202 件(5.8%)	会員店の照会	2	0.1%
	買物相談	12	0.3%
	販売店の対応が悪い	38	1.1%
	規約関係	60	1.7%
	その他	90	2.6%
合 計		3,456	100.0%



## 【四輪車・中古車関係の傾向】

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いる。

### 【相談事例】

#### ①「品質・機能」に関する相談

- ・一昨年の冬に購入、5月に入り暑くなったのでエアコンをつけたところ壊れていることがわかった。販売店に連絡したのだが、保証期間が過ぎているので有償保証となると言われた。
- ・車検整備付で購入、納車から2か月後にフロントガラスにキズがあることがわかった。販売店に連絡したところ、リペア修理されているが車検は通っているので問題ないと言われた。

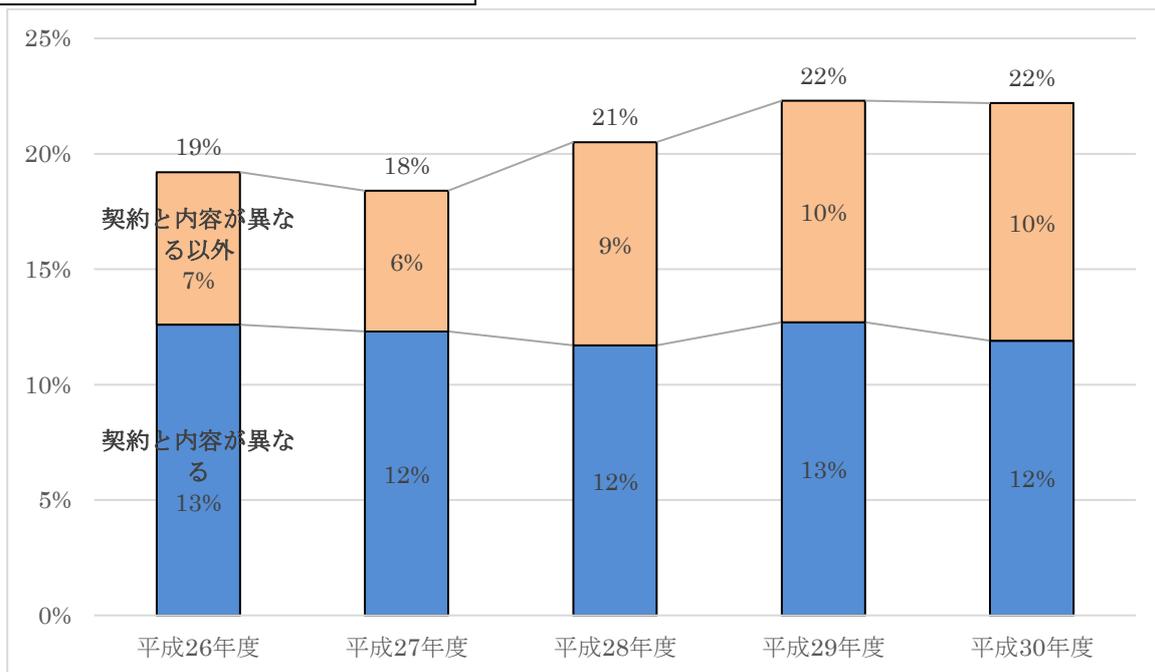
#### ②「契約・取引方法」に関する相談

- ・インターネットに『高額部品を含む 500 部品、走行無制限の保証』と表示していた販売店に出向き商談を始めたところ、実際は『エンジン数部品のみ、保証額の上限が数万円』しか保証されず、インターネットに表示されていた保証は、高額な有償保証であった。
- ・新車保証が継承できるにもかかわらず、契約時に説明がなかったため、販売店の中古車保証を付けて契約してしまった。説明を聞いていれば販売店の中古車保証を付けずに新車保証を継承していた。
- ・スペアキーがないことが納車時に初めてわかった。販売店は契約上問題ないと言うが、新車にはスペアキーが付いているのだから問題だと思う。

#### ③「キャンセル」に関する相談

- ・購入店でなければ車検は通せないと言われていたが、他店で車検を依頼したところ、違法改造車であることがわかった。購入店にキャンセルを伝えたところ、キャンセル料を請求された。

### 参考：「契約・取引方法」の比率の推移

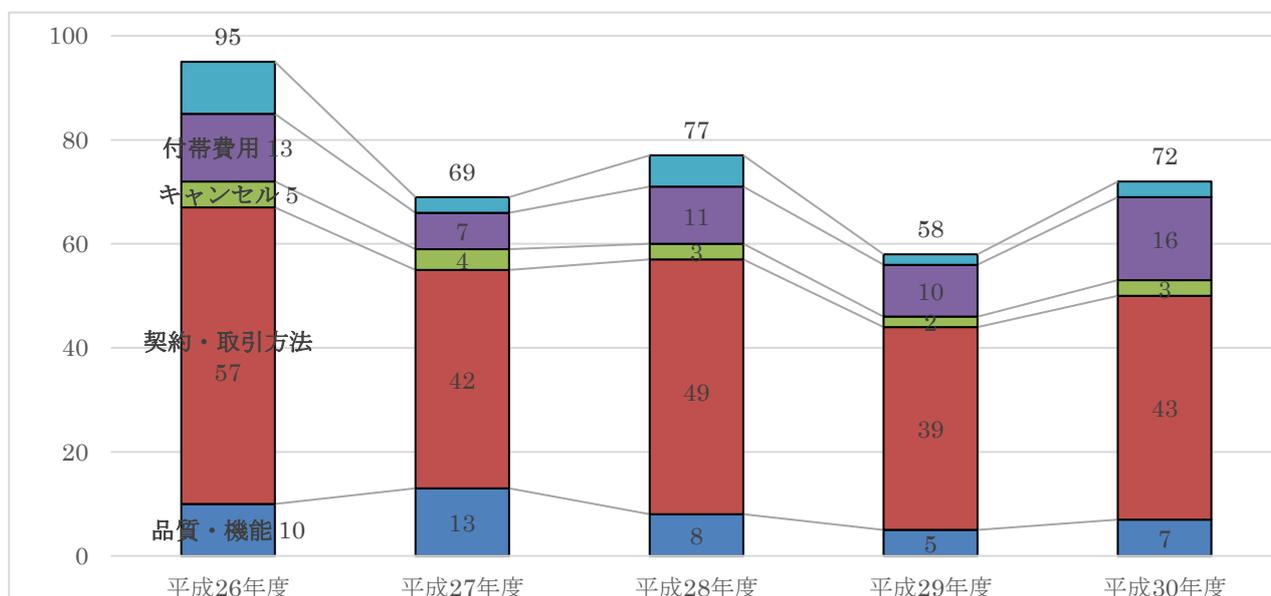


### 3) 下取車関係

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 43 件（59.8%）であり、次いで、「付帯費用」に関する相談が 16 件（22.2%）であった。【表6】

【表6：相談内容の詳細】

相談内容	内 訳	件 数	比 率
品質・機能 7 件(9.8%)	不調・故障	3	4.2%
	修復歴の疑義	4	5.6%
契約・取引方法 43 件(59.8%)	契約と内容が異なる	12	16.7%
	名義変更	4	5.6%
	販売店の倒産	1	1.4%
	その他	26	36.1%
キャンセル 3 件(4.2%)	消費者からの申し出	2	2.8%
	その他	1	1.4%
付帯費用	税金	16	22.2%
その他 3 件(4.2%)	販売店の対応が悪い	1	1.4%
	その他	2	2.8%
合 計		72	100.0%

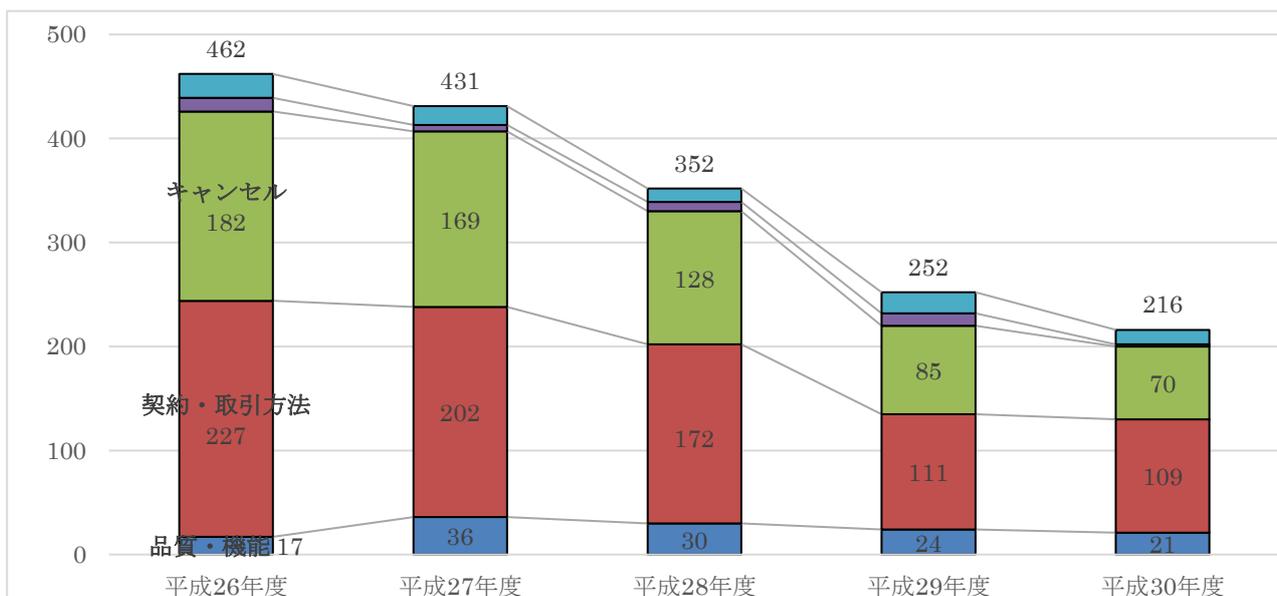


#### 4) 買取り関係

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 109 件（50.4%）であり、次いで、「キャンセル」に関する相談が 70 件（32.4%）であった。【表7】

【表7：相談内容の詳細】

相談内容	内 訳	件 数	比 率
品質・機能 21 件(9.8%)	不調・故障	1	0.5%
	走行距離の疑義	6	2.8%
	修復歴の疑義	11	5.1%
	その他	3	1.4%
契約・取引方法 109 件(50.4%)	契約と内容が異なる	45	20.8%
	名義変更	8	3.7%
	その他	56	25.9%
キャンセル 70 件(32.4%)	消費者からの申し出	67	31.0%
	事業者からの申し出	2	0.9%
	その他	1	0.5%
付帯費用	税金等	2	0.9%
その他 14 件(6.5%)	買物相談	2	0.9%
	販売店の対応が悪い	4	1.9%
	その他	8	3.7%
合 計		216	100.0%

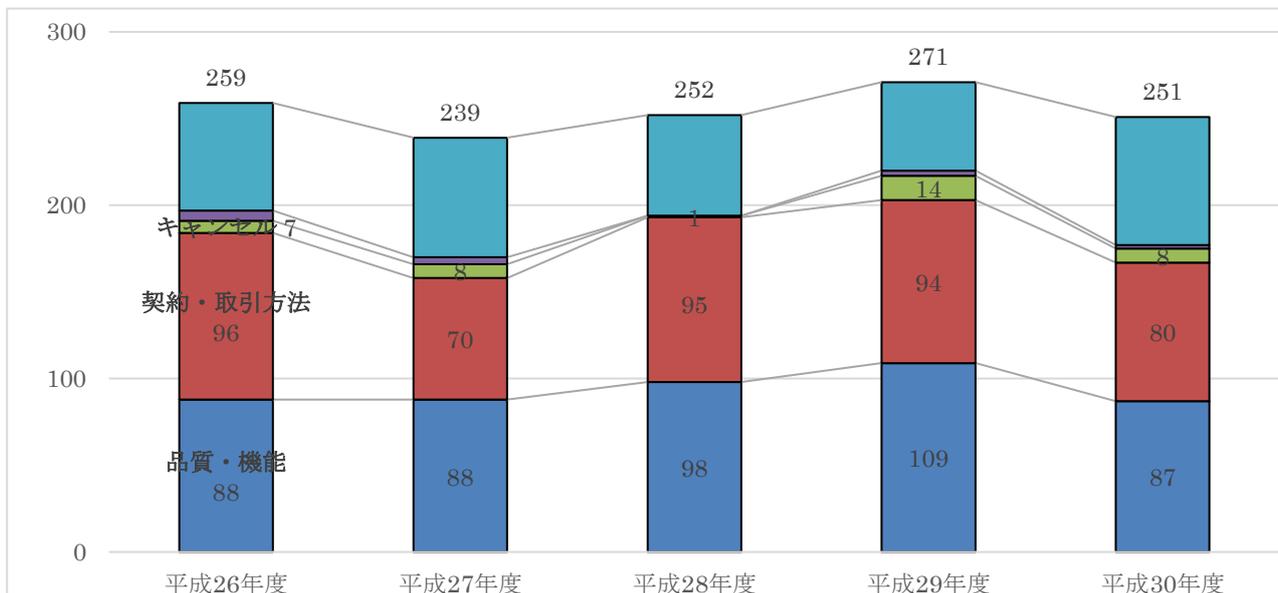


## 5) 整備関係

相談内容別にみると、「品質・機能」に関する相談が最も多く 87 件（34.7%）であり、次いで、「契約・取引方法」に関する相談が 80 件（31.9%）であった。【表8】

【表8：相談内容の詳細】

相談内容	内 訳	件 数	比 率
品質・機能 87 件(34.7%)	不調・故障	73	29.1%
	その他	14	3.3%
契約・取引方法 80 件(31.9%)	契約と内容が異なる	23	9.2%
	その他	57	22.7%
キャンセル	消費者からの申し出	8	3.2%
付帯費用	その他	2	0.8%
その他 74 件(29.4%)	買物相談	1	0.4%
	販売店の対応が悪い	33	13.1%
	その他	40	15.9%
合 計		251	100.0%



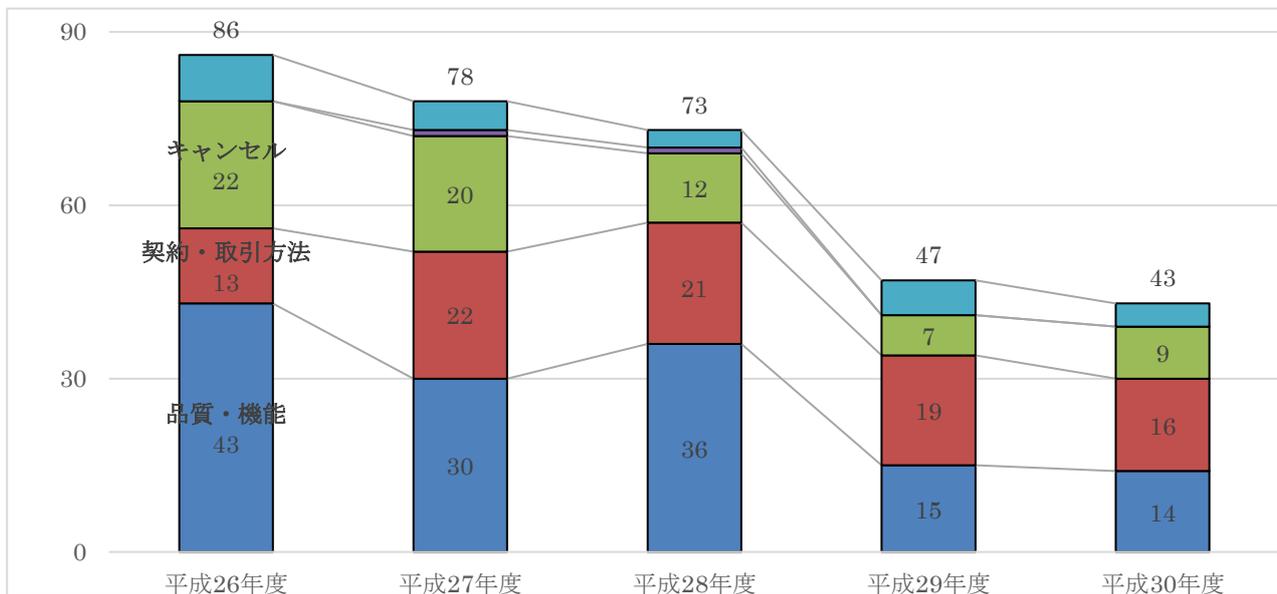
#### 4. 二輪車関係の相談内容

##### 1) 新車関係

相談内容別にみると、「契約・取引方法」に関する相談が最も多く 16 件（37.3%）であり、次いで、「品質・機能」に関する相談が 14 件（32.6%）、「キャンセル」に関する相談が 9 件（20.9%）であった。【表9】

【表9：相談内容の詳細】

相談内容	内 訳	件 数	比 率
品質・機能 14 件(32.6%)	不調・故障	12	27.9%
	その他	2	4.7%
契約・取引方法 16 件(37.3%)	契約と内容が異なる	6	14.0%
	その他	10	23.3%
キャンセル 9 件(20.9%)	消費者からの申し出	8	18.6%
	その他	1	2.3%
その他 4 件(9.3%)	規約関係	1	2.3%
	その他	3	7.0%
合 計		43	100.0%



## 【二輪車・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傾向にある。

### 【主な相談事例】

#### ①「品質・機能」に関する相談

- ・4年前に購入したが、納車直後から頻りにエンストを起こす。これまで何度も入庫し、その都度修理してきた。先日もエンストを起こしたので販売店に入庫したところ、販売店から「これは故障ではない。今後は修理対応できない。」と言われてしまった。
- ・ウィンカーの音が小さいため、度々戻し忘れてしまう。販売店やメーカーに音を大きくするようお願いしているが、音の調整は出来ないと言う。このままでは事故を起こしてしまいそうで怖い。

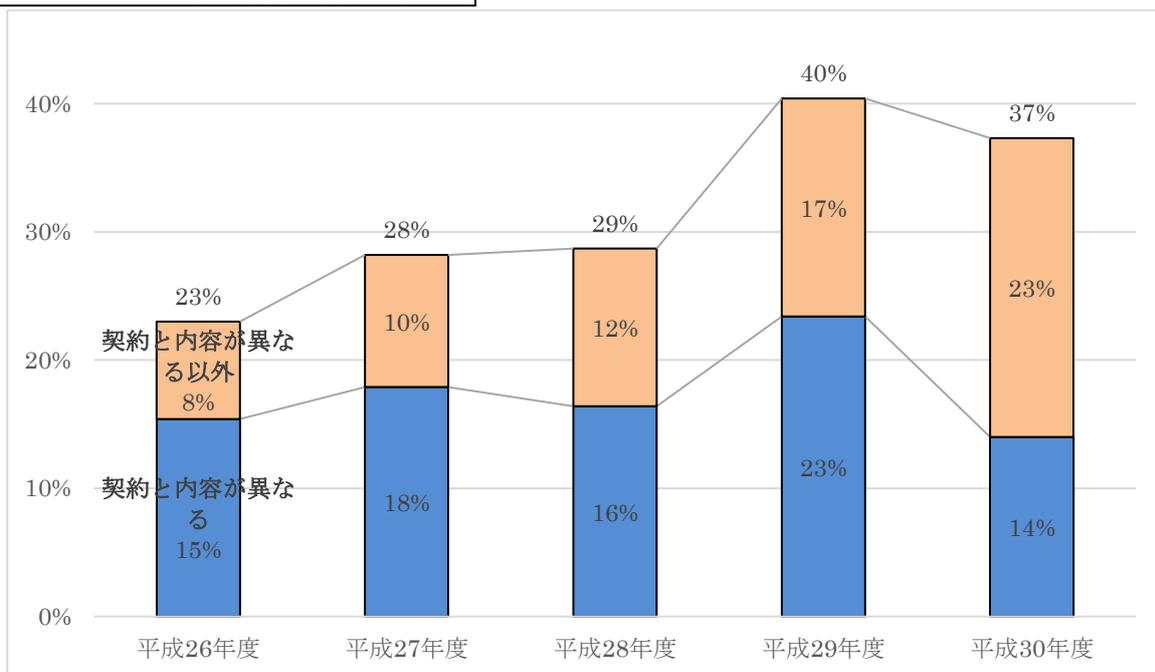
#### ②「契約・取引方法」に関する相談

- ・新車と一緒に部品を購入したのだが、その部品を取り付けてもらえないまま3年も経過している。当時の経緯を知っている店長は既に辞めており、新しい店長は対応してくれない。
- ・5年前に大型バイクをローンで契約したが、当時から大型バイクの免許はなく、現在、免許取得のため教習所に通っている。ローンは支払中であるが、未だにバイクは納車されていない。

#### ③「キャンセル」に関する相談

- ・「日本に数台しかないから、買う気があるなら仮契約して欲しい」と言われ注文書にサインした。一週間後、銀行のバイクローンが通らなかったためキャンセルすると伝えたところ、キャンセル料を請求された。本契約はしていないのにキャンセル料を請求されるのはおかしくないか。

### 参考：「契約・取引方法」の比率の推移

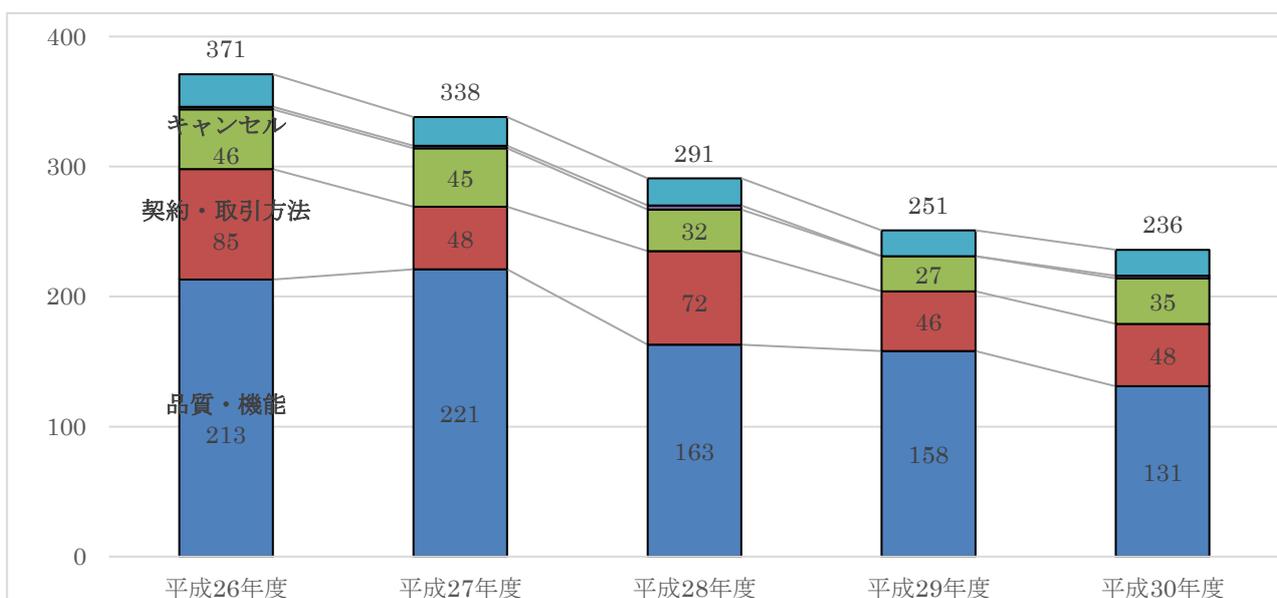


## 2) 中古車関係

相談内容別にみると、「品質・機能」に関する相談が最も多く 131 件（55.5%）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 48 件（20.4%）「キャンセル」に関する相談が 35 件（14.8%）であった。【表 10】

【表 10：相談内容の詳細】

相談内容	内 訳	件 数	比 率
品質・機能 131 件(55.5%)	不調・故障	100	42.4%
	走行距離の疑義	14	5.9%
	修復歴の疑義	4	1.7%
	違法改造	7	3.0%
	その他	6	2.5%
契約・取引方法 48 件(20.4%)	契約と内容が異なる	28	11.9%
	名義変更	3	1.3%
	販売店の倒産	1	0.4%
	その他	16	6.8%
キャンセル 35 件(14.8%)	消費者からの申し出	32	13.6%
	事業者からの申し出	2	0.8%
	その他	1	0.4%
付帯費用 2 件(0.8%)	税金	1	0.4%
	諸費用	1	0.4%
その他 20 件(8.5%)	会員店の照会	1	0.4%
	販売店の対応が悪い	3	1.3%
	規約関係	8	3.4%
	その他	8	3.4%
合 計		236	100.0%



## 【二輪車・中古車関係の傾向】

依然として「品質・機能」に関する相談の比率は高く、その中でも「不調・故障」に関する相談の比率が高い。

### 【主な相談事例】

#### ① 「品質・機能」に関する相談

- ・納車当日、帰宅途中にナンバーのネジが取れてしまった。すぐに販売店に連絡し、ネジを取り付けに来るよう伝えたが、販売店是对應せず、替わりのネジを自宅に送ってきた。
- ・納車直後、ガソリンが漏れていたため正規販売店に修理を頼んだところ、タンク内部の錆が酷くタンクを交換した方がいいと言われた。そのことを購入店に伝えたが、「錆びていても問題ない。」と言い対応してくれない。

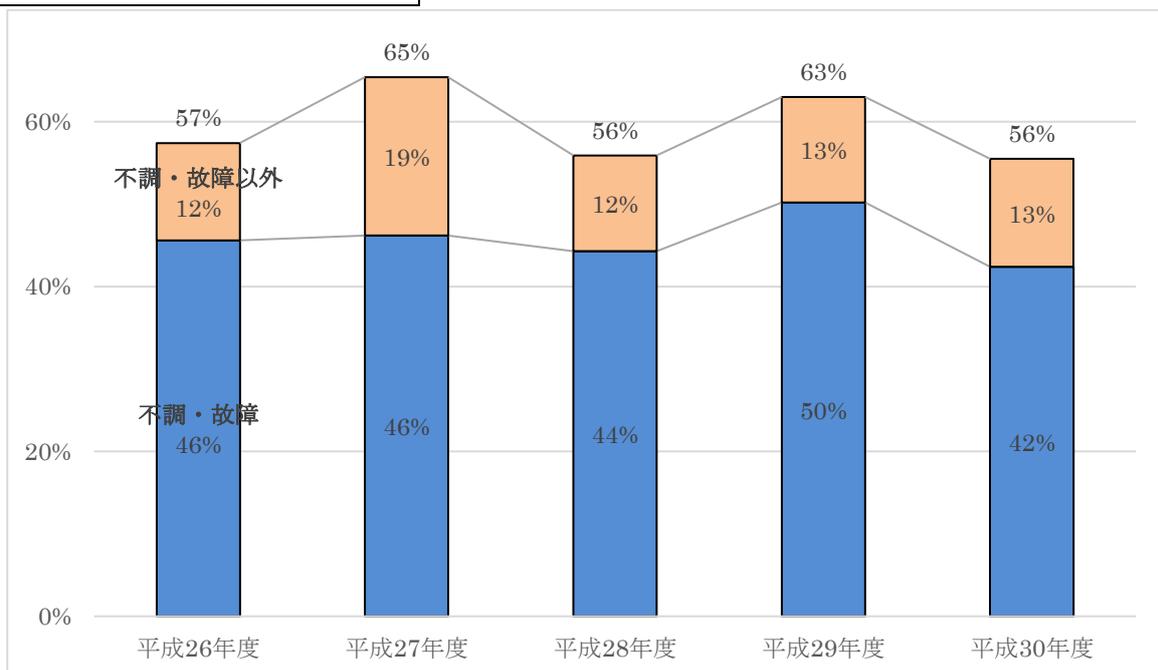
#### ② 「契約・取引方法」に関する相談

- ・商談の際、バイクのことは一切分からないと伝えた上で、中古の原付バイクを購入した。初めて給油した直後、バイクが急に動かなくなったので販売店に持ち込んだところ、軽油を入れたために動かなくなったことが分かった。軽油はダメだとは説明されていなかった。
- ・数年前に購入した黒の中古バイクを買取業者に査定してもらったところ、車台番号から元々のカラーは白であることが分かった。販売店に連絡したが、自店も分からなかったと言い責任を取ろうとはしない。

#### ③ 「キャンセル」に関する相談

- ・今日が納車日であったが、販売店から全く連絡がないのでこちらから連絡したところ、「整備は済んでいるが、書類が揃っていないので納車できない。」と言われた。販売店が信用できなくなったのでキャンセルを伝えたところ、キャンセル料と整備費用を請求された。

### 参考：「品質・機能」の比率の推移



### 3) 下取車関係

【表11：相談内容の詳細（下取車）】

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	33.3%
	名義変更	1	33.3%
	その他	1	33.3%
合 計		3	100.0%

### 4) 買取り関係

【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 8件(61.6%)	契約と内容が異なる	4	30.8%
	販売店の倒産	1	7.7%
	その他	3	23.1%
キャンセル	消費者からの申し出	4	30.8%
その他	その他	1	7.7%
合 計		13	100.0%

### 5) 整備関係

【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	6	25.0%
契約・ 取引方法 11件 (45.9%)	契約と内容が異なる	4	16.7%
	販売店の倒産	1	4.2%
	その他	6	25.0%
その他 3件(12.5%)	販売店の対応が悪い	5	20.8%
	その他	2	8.3%
合 計		24	100.0%

## 5. 相談者別受付件数

相談受付件数 5,821 件のうち、一般消費者からの相談は 4,321 件であり、総受付件数の 74.2%を占めた。次いで、消費生活センター等からの相談が 894 件であり、総受付件数の 15.4%であった。

【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	4,321	74.2%	1,001	17.2%	2,841	48.8%	479	8.2%
	消費生活センター等	894	15.4%	165	2.8%	547	9.4%	182	3.1%
	事業者	484	8.3%	61	1.0%	254	4.4%	169	2.9%
	関係団体	54	0.9%	9	0.2%	38	0.7%	7	0.1%
	国・地方団体	20	0.3%	3	0.1%	8	0.1%	9	0.2%
	その他	48	0.8%	4	0.1%	12	0.2%	32	0.5%
合 計		5,821	100.0%	1,243	21.4%	3,700	63.6%	878	15.1%

一般消費者（4,321 件）を対象に当協議会相談室の認知方法を確認したところ、消費生活センターからの紹介が 48.8%（前年度 53.2%）であり、次いで、当協議会ホームページが 31.9%（前年度 30.3%）であった。【表15】

依然として消費生活センターからの紹介の比率が高いが、過去 5 年間の傾向としては、消費生活センターからの紹介の比率は減少しており、一方、当協議会ホームページで認知した一般消費者の比率が増加している。

【表15：一般消費者の相談室認知方法】

	件数	比率
消費生活センター等	2,108	48.8%
ホームページ	1,378	31.9%
事業者	75	1.7%
関係団体	299	6.9%
中古車情報誌	23	0.5%
知人・友人	48	1.1%
役所・警察	69	1.6%
公取委	9	0.2%
その他	312	7.2%
合 計	4,321	100.0%

