

2020年度 消費者相談レポート

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

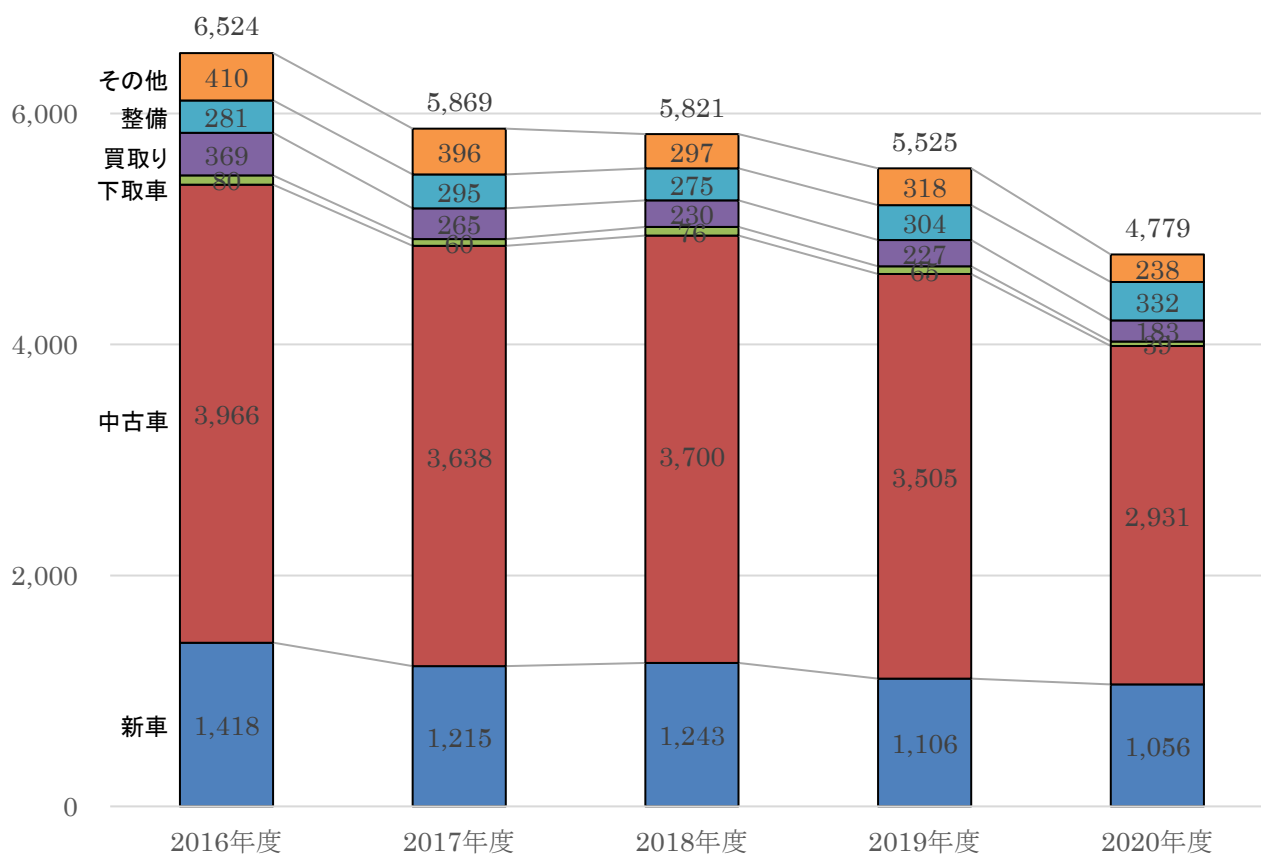
1. 相談受付状況（全体）

2020年度は、新型コロナウイルス感染症対策のため、4月と5月は電話による相談受付を休止し、メールのみで受付を行ったこと、また、6月以降は電話による相談受付を再開したものの、受付時間を短縮、また、相談員の人数を減らして受付を行ったことから、相談件数は前年度 13.5%減の 4,779 件であった。

相談分類別では、「新車関係」は 1,056 件（22.1%）であり、「中古車関係」は 2,931 件（61.3%）であった。また、例年より「整備関係」の相談が多く寄せられており、332 件（6.9%）であった。

【表1：相談受付件数の推移】

	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度
新車	1,418	1,215	1,243	1,106	1,056
中古車	3,966	3,638	3,700	3,505	2,931
下取車	80	60	76	65	39
買取り	369	265	230	227	183
整備	281	295	275	304	332
その他	410	396	297	318	238
合計	6,524	5,869	5,821	5,525	4,779



2. 四輪車・二輪車別の相談件数

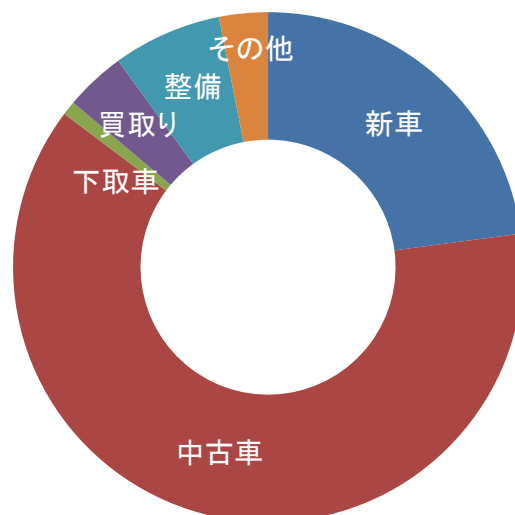
「四輪車関係」は4,371件（91.5%）であり、「二輪車関係」は323件（6.8%）であった。

1) 四輪車関係の相談分類別の相談件数

「新車関係」は1,001件（22.9%）であり、「中古車関係」は2,726件（62.4%）であった。【表2】

【表2：四輪車関係の相談分類別の相談件数】

	件数（2019年度）		割合（2019年度）	
新車	1,001	(1,067)	22.9%	(20.9%)
中古車	2,726	(3,268)	62.4%	(64.0%)
下取車	39	(65)	0.9%	(1.3%)
買取り	168	(209)	3.8%	(4.1%)
整備	302	(276)	6.9%	(5.4%)
その他	135	(221)	3.1%	(4.3%)
合計	4,371	(5,106)	100.0%	(100.0%)

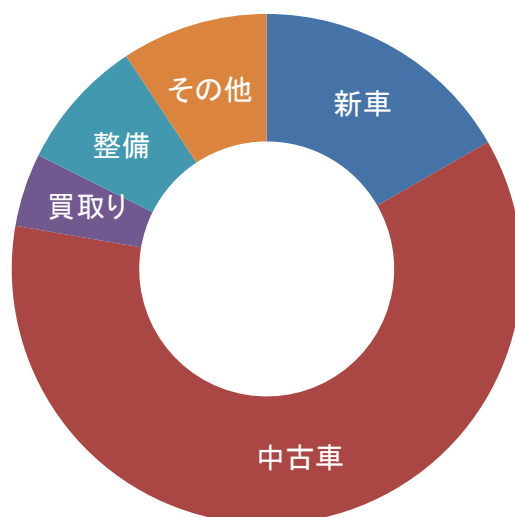


2) 二輪車関係の相談分類別の相談件数

「新車関係」は54件（16.7%）であり、「中古車関係」は197件（61.0%）であった。【表3】

【表3：二輪車関係の相談分類別相談件数】

	件数（2019年度）		割合（2019年度）	
新車	54	(37)	16.7%	(10.4%)
中古車	197	(229)	61.0%	(64.3%)
下取車	0	(0)	0.0%	(0.0%)
買取り	15	(17)	4.6%	(4.8%)
整備	27	(24)	8.4%	(6.7%)
その他	30	(49)	9.3%	(13.8%)
合計	323	(356)	100.0%	(100.0%)



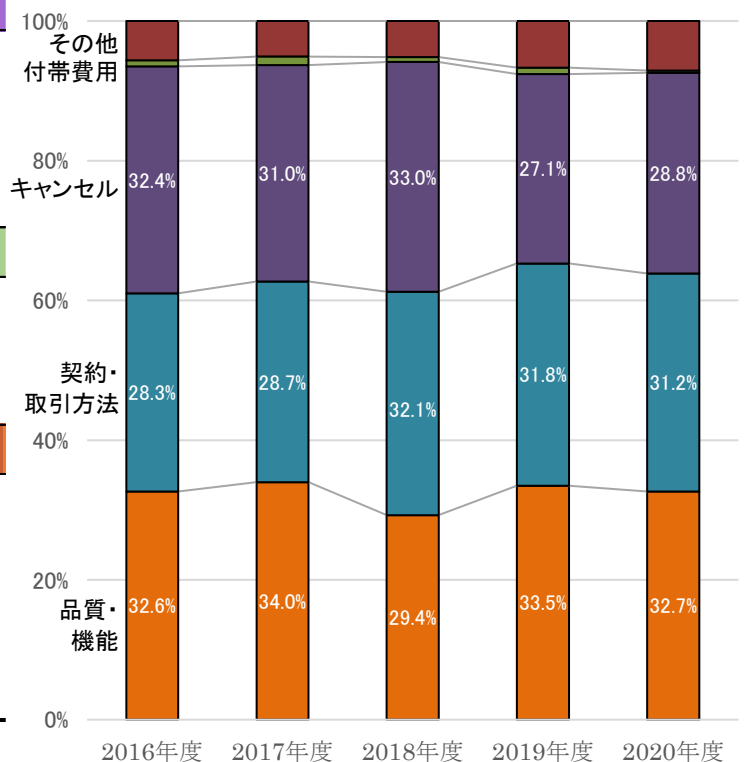
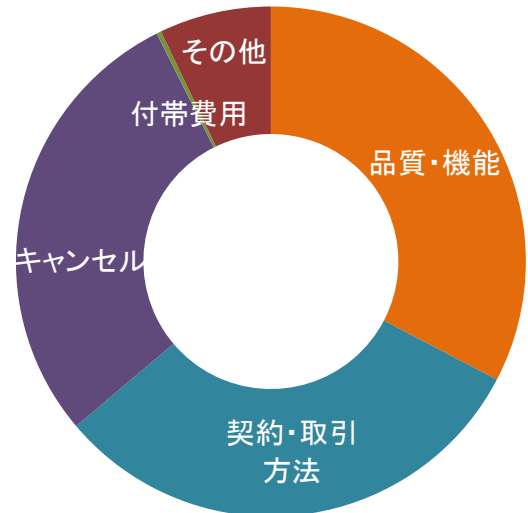
3. 四輪車関係の相談内容

1) 新車関係

相談内容別では、「品質・機能」に関する相談が最も多く 327 件（32.7%）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 312 件（31.2%）、「キャンセル」に関する相談が 288 件（28.8%）であった。【表4】

【表4：相談内容の詳細】

	件数	割合
品質・機能	327	32.7%
不調・故障	295	29.5%
走行距離の疑義	0	0.0%
修復歴の疑義	1	0.1%
違法改造	0	0.0%
その他	31	3.1%
契約・取引方法	312	31.2%
契約と内容が異なる	144	14.4%
名義変更	2	0.2%
販売店の倒産	2	0.2%
おとり	0	0.0%
その他	164	16.4%
キャンセル	288	28.8%
消費者の自己都合	244	24.4%
事業者の都合	6	0.6%
可否の確認	26	2.6%
その他	12	1.2%
付帯費用	3	0.3%
税金	0	0.0%
諸費用	1	0.1%
その他	2	0.2%
その他	71	7.1%
会員店の照会	0	0.0%
買物相談	1	0.1%
販売店の対応が悪い	11	1.1%
規約関係	29	2.9%
その他	30	3.0%
合計	1001	100.0%



【四輪車・新車関係の傾向】

- ◆過去5年間の傾向として、「キャンセル」に関する相談の割合は減少傾向であるが、「契約・取引方法」に関する相談の割合は増加傾向である。
- ◆相談内容については、新型コロナウイルス感染症に関連した「キャンセル」の相談や納車遅延の相談が見られた。また、商談時の説明不足や担当者の不適切な販売行為によりトラブルに発展しているケースも見られた。

【相談事例】

①「品質・機能」に関する相談

- ◇6年前に購入。納車直後からノッキングが起きており、何回も販売店に見てもらっていたが、コンピュータ診断では異常はないと説明され、特に修理等していなかった。最近、特にノッキングが激しくなってきたので、再度、販売店に見てもらったところ、コンピュータ診断でCVTの不具合が分かったのだが、保証期間が過ぎていたため有償修理になるという。納車直後から不具合を伝えていたのに有償修理となるのは納得いかない。
- ◇新車を契約した際にカーナビの情報サービスも一緒に申し込んだのだが、納車直前になって使用しているスマホが対応していないことが分かった。商談時にカタログを見ながら情報サービスの説明を受けたが、対応しないスマホがあることは説明されなかったため、対応していないとは思わなかった。

②「契約・取引方法」に関する相談

- ◇試乗車やカタログで装備内容等を確認した上で契約したが、納車された新車には、試乗車やカタログにあったサングラスホルダーがなく、USBポートも少なくなっている等、いくつも装備内容が異なっていた。販売店に苦情を伝えたところ、「カタログに『予告なく仕様変更する場合がある』と記載されているので問題ない」と言われた。
- ◇納車後、販売店に契約内容の確認を求めたところ、担当者が勝手に安全機能に関する重要事項説明書に署名捺印していることが分かった。契約時、安全機能に関する説明はなかった。
- ◇ローンを申し込む際、担当者から審査が通らないから実際よりも多い年収で申告するよう言われ、指示通り多く申告したのだが、このような嘘の申告は問題とされないか心配だ。

③「キャンセル」に関する相談

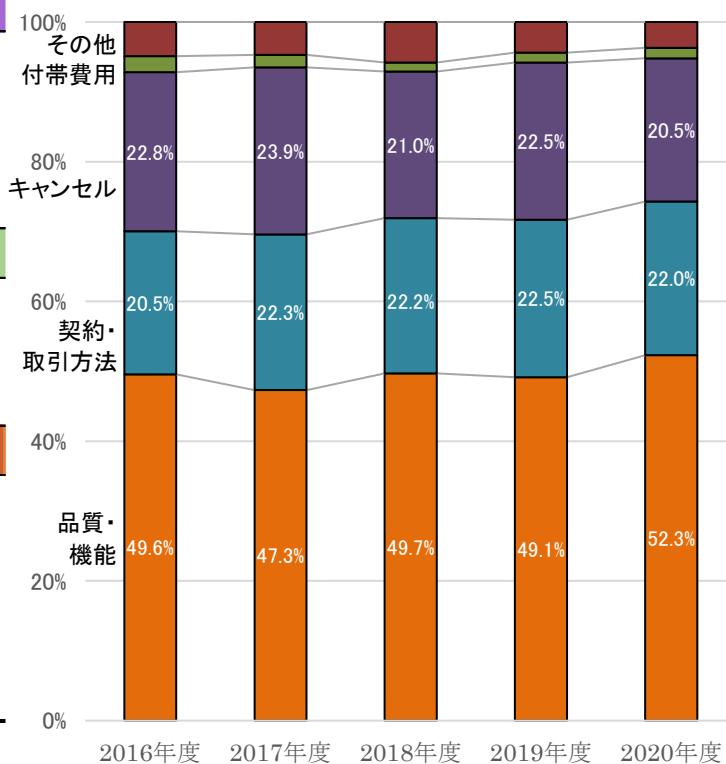
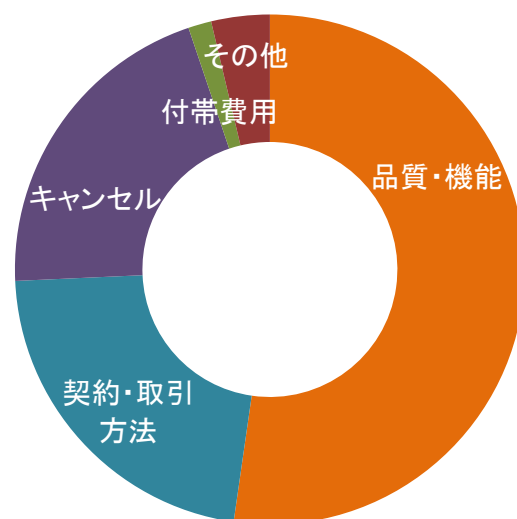
- ◇新型コロナウイルス感染症の影響で収入が不安定になってしまったので、キャンセルしたい。
- ◇販売店から、新型コロナウイルス感染症の影響でメーカーの工場が操業停止となり、納車が大幅に遅れると連絡がきた。納車されていないのにローンの支払いが始まってしまうのでキャンセルを申し出たが、契約は成立しているためキャンセルできないと言われた。
- ◇販売店から、世界的な半導体不足のため、納車が10か月遅れると連絡がきた。キャンセルしたい。

2) 中古車関係

相談内容別では、「品質・機能」に関する相談が最も多く 1,425 件（52.3%）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 600 件（22.0%）、「キャンセル」に関する相談が 560 件（20.5%）であった。【表5】

【表5：相談内容の詳細】

	件数	割合
品質・機能	1425	52.3%
不調・故障	1099	40.3%
走行距離の疑義	59	2.2%
修復歴の疑義	154	5.6%
違法改造	24	0.9%
その他	89	3.3%
契約・取引方法	600	22.0%
契約と内容が異なる	329	12.1%
名義変更	19	0.7%
販売店の倒産	0	0.0%
おとり	2	0.1%
その他	250	9.2%
キャンセル	560	20.5%
消費者の自己都合	487	17.9%
事業者の都合	12	0.4%
可否の確認	33	1.2%
その他	28	1.0%
付帯費用	40	1.5%
税金	26	1.0%
諸費用	7	0.3%
その他	7	0.3%
その他	101	3.7%
会員店の照会	1	0.0%
買物相談	11	0.4%
販売店の対応が悪い	21	0.8%
規約関係	20	0.7%
その他	48	1.8%
合計	2726	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」に関する相談の割合が最も多く、全体の約5割を占めている。
- ◆相談内容については、「契約不適合責任を負わなくてはならないにもかかわらず、保証の問題にすり替え、無償修理に応じない」、「広告には整備費用を含まない安価な販売価格（車両価格）が表示されていたにもかかわらず、商談時に整備の実施を強制された」等の販売店の不適切な販売行為によりトラブルに発展しているケースが見られた。

【相談事例】

①「品質・機能」に関する相談

- ◇納車当日、エンジンの調子が悪いので販売店に連絡したところ、「保証対象外なので有償修理になる」と言われた。納車時点で既に不具合が発生していたのに、保証の問題にすり替えられ、無償修理に恵んでもらえない。
- ◇1年前に中古車販売店で購入したが、最近になり警告灯が点灯したのでディーラーに見てもらったところ、冠水車ではないかと指摘された。ディーラーでは、冠水車の修理はできないと言うので、販売店に連絡すると、販売時には異常はなかったと問題ないと言われた。
- ◇遠方の販売店から購入したが、納車されたクルマを見たらボンネットやルーフに多数のへこみが見つかった。近所のディーラーに見てもらったところ、雹害車ではないかと指摘された。契約時、販売店からは外装はきれいであると説明されており、雹害車であることは説明されていなかった。

②「契約・取引方法」に関する相談

- ◇ホームページには「法定整備別途5万円」と表示されていたので、整備なしで購入したいと申し出たところ、「整備を実施しなければ販売できません」と断られ、整備の実施を強制された。
- ◇登録済み未使用車を購入する際、「メーカー保証継承はできない」と説明されたので、高額だったが販売店の有償保証を購入したが、後日、点検のためディーラーに持ち込んだところ、メーカー保証を継承できることがわかった。
- ◇中古車販売店の10年保証を購入していた。遠出した先で故障したため、近くのディーラーで修理したところ、後日、販売店から「他社で修理したので、今後は10年保証を受けられない」と言われた。
- ◇他の店舗にある在庫車を現車確認するために近隣の店舗まで持ってきてもらったところ、現車確認後に陸送費を請求された。陸送費がかかることは事前に聞いていなかったため、費用はかからないものと思っていた。

③「キャンセル」に関する相談

- ◇他の店舗にある在庫車を勧められ契約したのだが、帰宅後、改めてホームページで車両を確認したところ、車両価格が10万円も安く掲載されていた。担当者に連絡したところ、「他店舗の在庫車を販売する場合、他店舗販売手数料として10万円いただいている」と説明された。同じ販売店で取り扱っている中古車なのに、

販売手数料がかかるのは納得いかないのでキャンセルしたい。

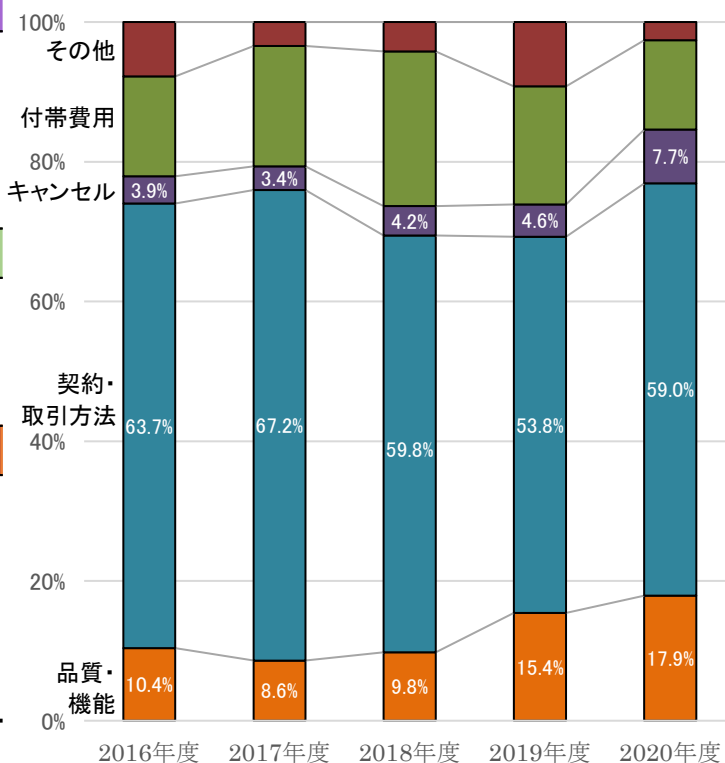
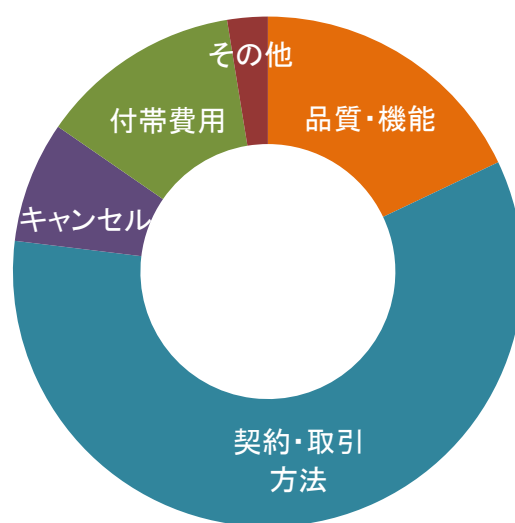
◇昨日、中古車を契約したが、新型コロナウイルス感染症の影響で収入が減っているため、もう少し安い中古車に変更したいと申し出たところ、「契約は成立しているため変更できません」と断られてしまった。今後の支払いが不安なのでキャンセルしたい。

3) 下取車関係

相談内容別では、「契約・取引方法」に関する相談が最も多く 23 件（59.0%）であり、次いで、「品質・機能」に関する相談が 7 件（17.9%）であった。【表6】

【表6：相談内容の詳細】

	件数	割合
品質・機能	7	17.9%
不調・故障	2	5.1%
走行距離の疑義	1	2.6%
修復歴の疑義	4	10.3%
違法改造	0	0.0%
その他	0	0.0%
契約・取引方法	23	59.0%
契約と内容が異なる	7	17.9%
名義変更	3	7.7%
販売店の倒産	0	0.0%
おとり	0	0.0%
その他	13	33.3%
キャンセル	3	7.7%
消費者の自己都合	3	7.7%
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	5	12.8%
税金	5	12.8%
諸費用	0	0.0%
その他	0	0.0%
その他	1	2.6%
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	1	2.6%
合計	39	100.0%

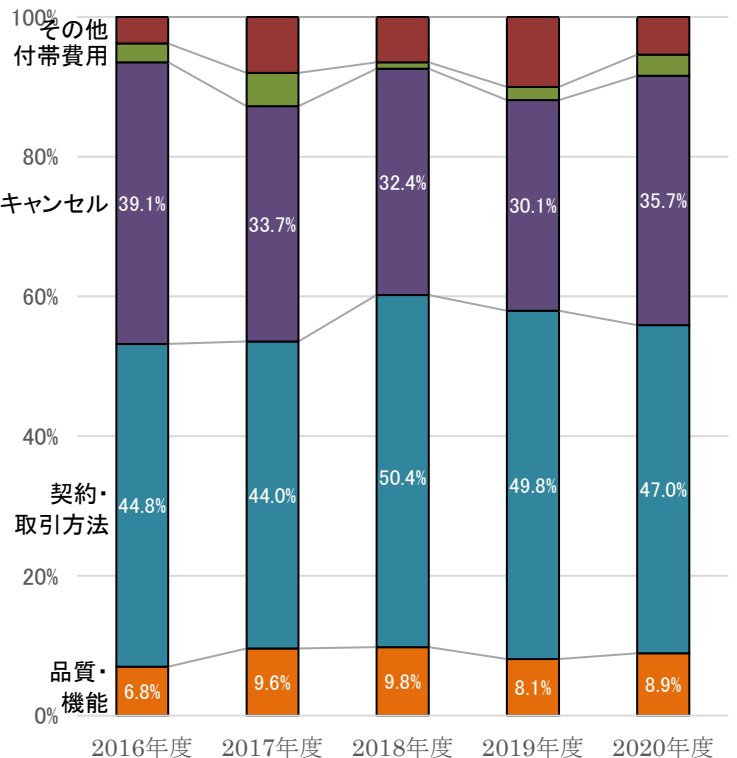
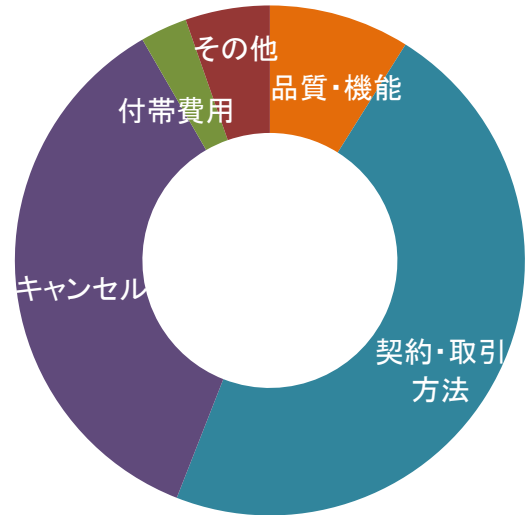


4) 買取り関係

相談内容別では、「契約・取引方法」に関する相談が最も多く 79 件（47.0%）であり、次いで、「キャンセル」に関する相談が 60 件（35.7%）であった。【表7】

【表7：相談内容の詳細】

	件数	割合
品質・機能	15	8.9%
不調・故障	7	4.2%
走行距離の疑義	0	0.0%
修復歴の疑義	6	3.6%
違法改造	0	0.0%
その他	2	1.2%
契約・取引方法	79	47.0%
契約と内容が異なる	31	18.5%
名義変更	6	3.6%
販売店の倒産	0	0.0%
おとり	0	0.0%
その他	42	25.0%
キャンセル	60	35.7%
消費者の自己都合	51	30.4%
事業者の都合	1	0.6%
可否の確認	6	3.6%
その他	2	1.2%
付帯費用	5	3.0%
税金	4	2.4%
諸費用	0	0.0%
その他	1	0.6%
その他	9	5.4%
会員店の照会	0	0.0%
買物相談	1	0.6%
販売店の対応が悪い	2	1.2%
規約関係	0	0.0%
その他	6	3.6%
合計	168	100.0%

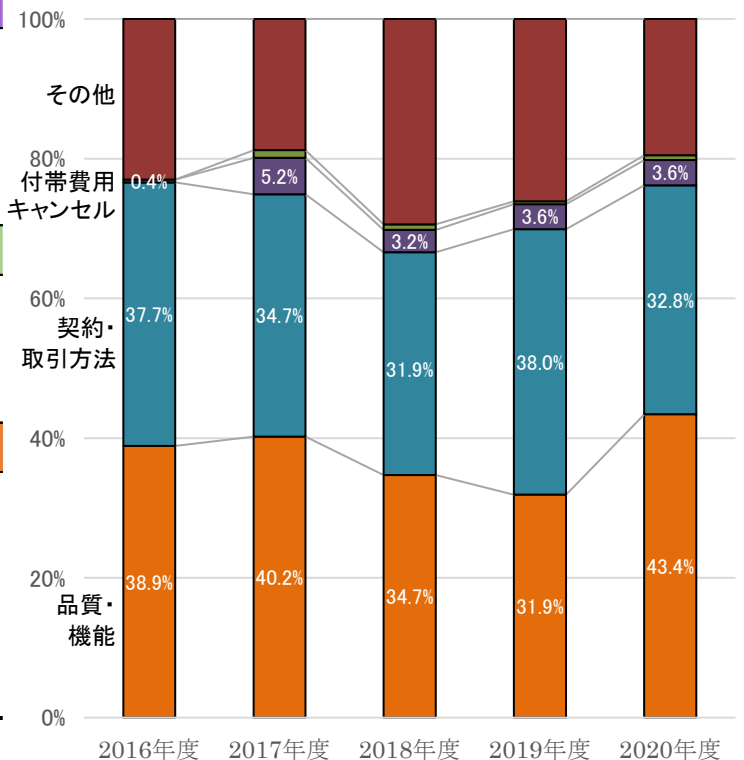
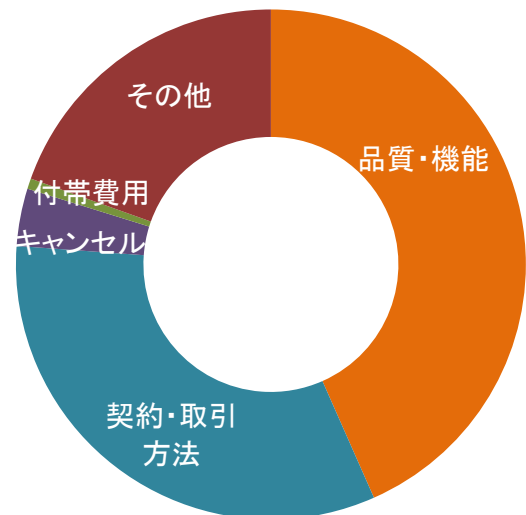


5) 整備関係

相談内容別では、「品質・機能」に関する相談が最も多く 131 件（43.4%）であり、次いで、「契約・取引方法」に関する相談が 99 件（32.8%）であった。【表8】

【表8：相談内容の詳細】

	件数	割合
品質・機能	131	43.4%
不調・故障	114	37.7%
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	17	5.6%
契約・取引方法	99	32.8%
契約と内容が異なる	50	16.6%
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	49	16.2%
キャンセル	11	3.6%
消費者の自己都合	9	3.0%
事業者の都合	1	0.3%
可否の確認	1	0.3%
その他	0	0.0%
付帯費用	2	0.7%
税金	1	0.3%
諸費用	0	0.0%
その他	1	0.3%
その他	59	19.5%
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	20	6.6%
規約関係	2	0.7%
その他	37	12.3%
合計	302	100.0%



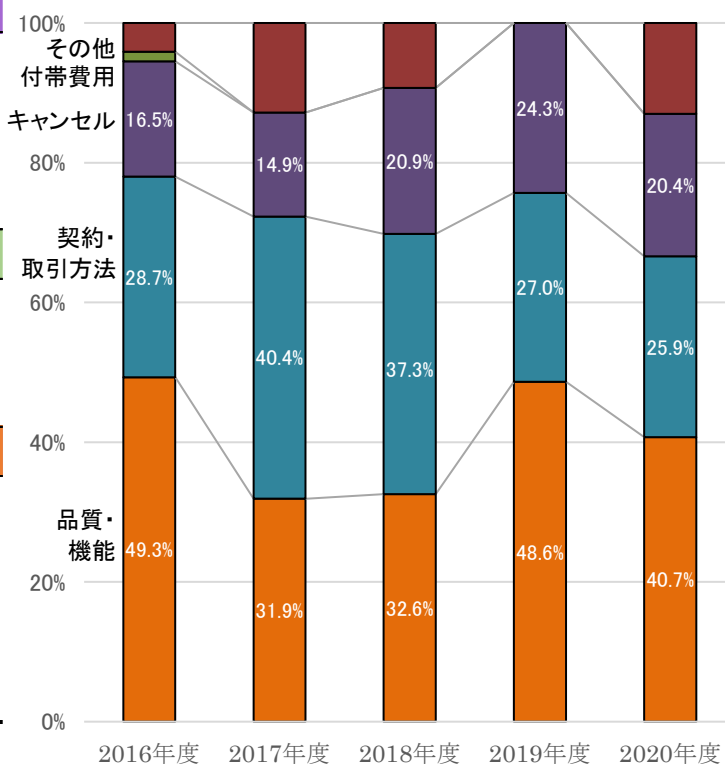
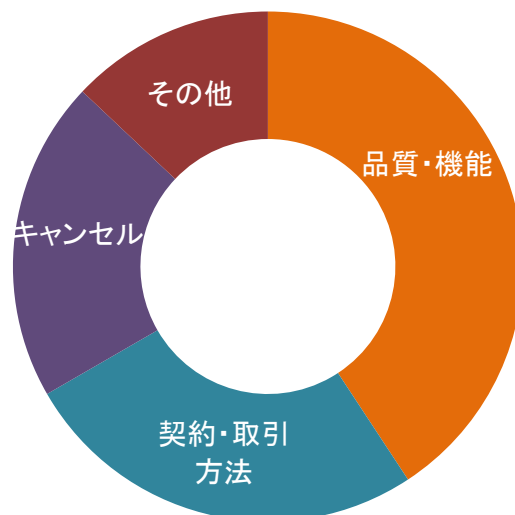
4. 二輪車関係の相談内容

1) 新車関係

相談内容別では、「品質・機能」に関する相談が最も多く 22 件（40.7%）であり、次いで、「契約・取引方法」に関する相談が 14 件（25.9%）、「キャンセル」に関する相談が 11 件（20.4%）であった。【表9】

【表9：相談内容の詳細】

	件数	割合
品質・機能	22	40.7%
不調・故障	21	38.9%
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	1	1.9%
契約・取引方法	14	25.9%
契約と内容が異なる	6	11.1%
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	8	14.8%
キャンセル	11	20.4%
消費者の自己都合	10	18.5%
事業者の都合	0	0.0%
可否の確認	1	1.9%
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	7	13.0%
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	5	9.3%
その他	2	3.7%
合計	54	100.0%



【二輪車・新車関係の傾向】

- ◆過去5年間の傾向として、「品質・機能」と「契約・取引方法」に関する相談で全体の約7割を占めている。また、「品質・機能」や「契約・取引方法」に比べ「キャンセル」の割合は低い。
- ◆相談内容については、「納車されたバイクの車体色がカタログ等の表示と異なっている」といった相談や、新型コロナウイルス感染症に関連するキャンセル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

- ◇6 か月点検の際、カウルとフレームに塗装剥げがあったので、メーカー保証で無償修理を依頼すると、「使用者の使用方法の問題なので保証対象にはならないとメーカーから言われた」と無償修理を断られた。ところが、メーカーに確認すると、「塗装に関する保証対応の判断の権限は販売店にある」と説明された。販売店とメーカーが責任を押し付け合っていて、無償修理してくれない。
- ◇走行しているとストップランプがガタガタするため電球が切れてしまう。取付方法がガタガタするような仕様であり、発売後すぐにストップランプの取付方法が仕様変更されている。保証期間内なので無償で対応してくれているが、保証期間経過後は有償となると説明された。納得いかない。

②「契約・取引方法」に関する相談

- ◇カタログやホームページには『車体色：ブラック』と記載されており、販売店にも事前に確認していたが、実際に納車されたバイクの車体色はガンメタリックであった。カタログには、「写真は印刷のため、実際の色と多少異なる場合がある」と記載があるが、多少どころか全く異なっている。販売店に『車体色：ブラック』のバイクを納車するよう求めているが、「メーカーの設定では、納車したバイクがブラックのバイクになる」と言って対応してくれない。
- ◇未だ納車されていないのに、販売店から全額入金してほしいと言われた。全額支払わないと納車してもらえないのか心配だ。

③「キャンセル」に関する相談

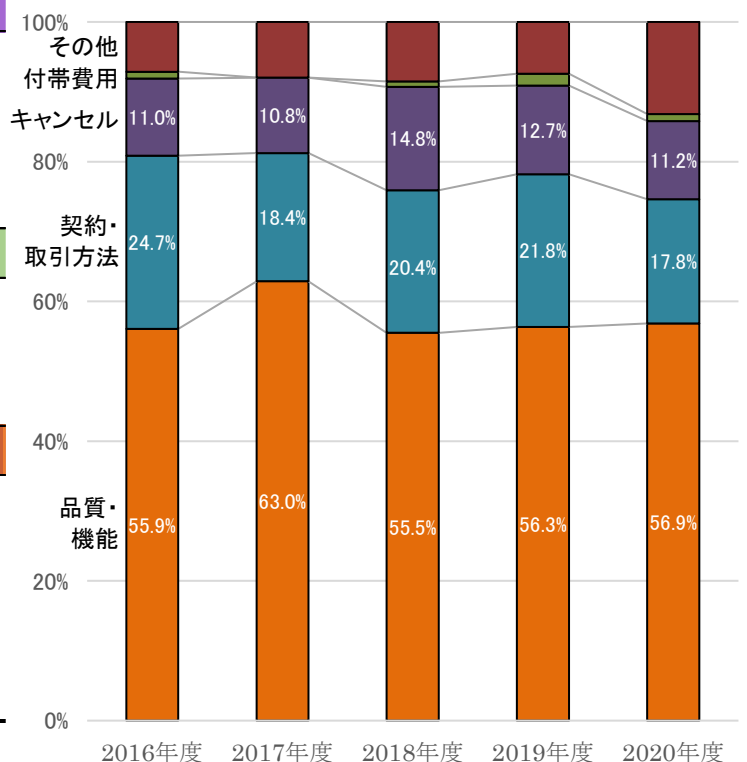
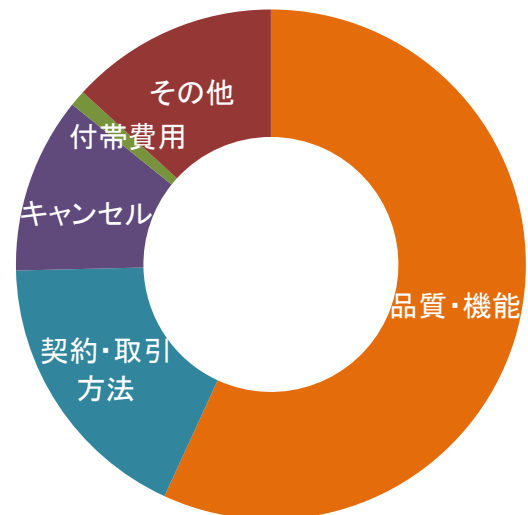
- ◇販売店ホームページから注文したところ、別のバイクを注文していたことにすぐ気付いたのだが、ホームページに「注文後のキャンセルはできません」と記載があるのでキャンセルできるか心配だ。
- ◇納車予定日は3か月後だが、新型コロナウイルス感染症の影響で収入が減ってしまったため、販売店にキャンセルを申し出たところ、キャンセルには応じてもらえなかったが、グリップヒーター等のオプションの買取りと、ローン会社へのキャンセル手数料を請求された。

2) 中古車関係

相談内容別では、「品質・機能」に関する相談が最も多く 112 件 (56.9%) 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 35 件 (17.8%)、「キャンセル」に関する相談が 22 件 (11.2%) であった。【表 10】

【表 10：相談内容の詳細】

	件数	割合
品質・機能	112	56.9%
不調・故障	88	44.7%
走行距離の疑義	10	5.1%
修復歴の疑義	2	1.0%
違法改造	3	1.5%
その他	9	4.6%
契約・取引方法	35	17.8%
契約と内容が異なる	19	9.6%
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	16	8.1%
キャンセル	22	11.2%
消費者の自己都合	18	9.1%
事業者の都合	1	0.5%
可否の確認	2	1.0%
その他	1	0.5%
付帯費用	2	1.0%
税金	0	0.0%
諸費用	1	0.5%
その他	1	0.5%
その他	26	13.2%
会員店の照会	0	0.0%
買物相談	2	1.0%
販売店の対応が悪い	6	3.0%
規約関係	7	3.6%
その他	11	5.6%
合計	197	100.0%



【二輪車・中古車関係の傾向】

- ◆「品質・機能」に関する相談の割合は高く、その中でも特に「不調・故障」に関する相談の割合が高い（四輪車と同様の傾向が見られる）。
- ◆相談内容については、冠水車に関する相談や、保証対応に関する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

- ◇納車後、ETC に砂の塊が付着していることに気づいた。エンジンの調子も悪いことから、販売店に冠水車ではないかと確認したところ、冠水車であることを認めた。契約時、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。
- ◇保証付の中古バイクを購入。エンジンに水が入ってしまったため、販売店に連絡したところ、「忙しいのですぐに修理できない」と言われた。そこで、他店で修理し、修理費用を販売店に請求したところ、販売店から「当店で修理していたら保証で無償修理できたが、他店で修理したので保証は使えない。修理費用も払えない」と言われた。
- ◇保証付の中古バイクを購入。保証期間中に不具合が発生したので修理に出したところ、「メーカーの部品供給期間が過ぎているため部品の在庫がなく、修理できない」と断られてしまった。

②「契約・取引方法」に関する相談

- ◇納車から 2 か月後に不具合が発生したので販売店に持ち込んだところ、「注文書に『瑕疵担保責任は問わず』と記載されているので有償修理になる」と言われた。このような契約内容は有効なのか。
- ◇販売店に車台番号を伝え部品を取り寄せてもらったところ、別の車体色の部品が届いた。おかしいと思い調べたところ、オールペイントされていたことが分かった。
- ◇商談時、販売店から「早いもの順なので、先に入金があったお客様に販売する」と言われ、急いで契約してしまった。現在、ローン審査の結果待ちだが、他の人が現金で振り込んだ場合は購入できなくなってしまうものか。

③「キャンセル」に関する相談

- ◇当初の納車予定日から 5 か月以上経っているが、未だに納車されず、納車時期を聞いてもはっきりと答えない。既にローンの支払いは始まっているのだが、キャンセルすることはできるか。
- ◇納車の帰り道に違法改造車として警察に捕まってしまった。すぐに販売店に連絡したところ、販売店は違法部分を無償修理すると言ってきたが、信用できないのでキャンセルしたい。

3) 下取車関係

下取車関係の相談はなかった。

4) 買取り関係

【表1 1：相談内容の詳細】

	件数	割合
品質・機能	0	0.0%
契約・取引方法	5	33.3%
契約と内容が異なる	3	20.0%
その他	2	13.3%
キャンセル	6	40.0%
消費者の自己都合	5	33.3%
可否の確認	1	6.7%
付帯費用	0	0.0%
その他	4	26.7%
買物相談	1	6.7%
その他	3	20.0%
合計	15	100.0%

5) 整備関係

【表1 2：相談内容の詳細】

	件数	割合
品質・機能	8	29.6%
不調・故障	8	29.6%
契約・取引方法	12	44.4%
契約と内容が異なる	4	14.8%
販売店の倒産	1	3.7%
その他	7	25.9%
キャンセル	0	0.0%
付帯費用	0	0.0%
その他	7	25.9%
販売店の対応が悪い	2	7.4%
規約関係	1	3.7%
その他	4	14.8%
合計	27	100.0%

5. 相談者別受付件数

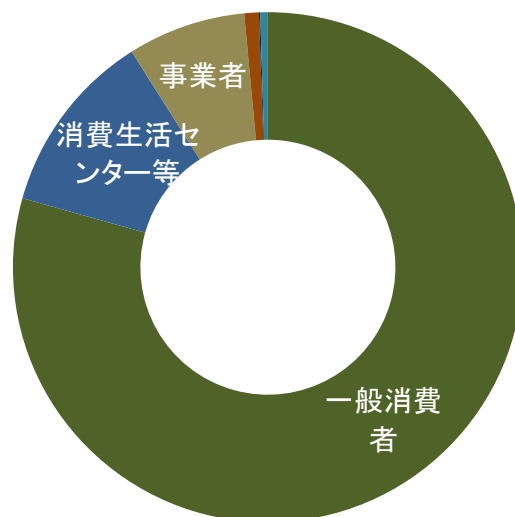
受付件数 4,779 件のうち、3,792 件（79.3%）は一般消費者からの相談であった。

【表 1 3】

また、当協議会相談室を知ったきっかけは、消費生活センター等からの紹介が 2,519 件（52.7%）であり、依然として消費生活センターからの紹介の割合が高い。【表 1 4】

【表 1 3：相談者別受付件数】

	件数	割合
一般消費者	3,792	79.3%
新車	866	18.1%
中古車	2,408	50.4%
その他	518	10.8%
消費生活センター等	558	11.7%
新車	130	2.7%
中古車	319	6.7%
その他	109	2.3%
事業者	358	7.5%
新車	53	1.1%
中古車	165	3.5%
その他	140	2.9%
関係団体	44	0.9%
新車	3	0.1%
中古車	33	0.7%
その他	8	0.2%
国・地方団体	4	0.1%
新車	0	0.0%
中古車	1	0.0%
その他	3	0.1%
その他	23	0.5%
新車	4	0.1%
中古車	5	0.1%
その他	14	0.3%
合計	4,779	100.0%



【表 1 4：相談室認知方法】

	件数	割合
消費生活センター等	2,519	52.7%
ホームページ	1,080	22.6%
事業者	251	5.3%
関係団体	374	7.8%
中古車情報誌	14	0.3%
知人・友人	58	1.2%
役所・警察	60	1.3%
公取委	9	0.2%
その他	414	8.7%
合計	4,779	100.0%

