

## 2022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 .....	10
4. 二輪車関係の相談内容	
1)新車関係 .....	11
2)中古車関係 .....	13
3)下取車関係、4)買取り関係、5)整備関係 .....	15
5. 相談者別受付件数 .....	16

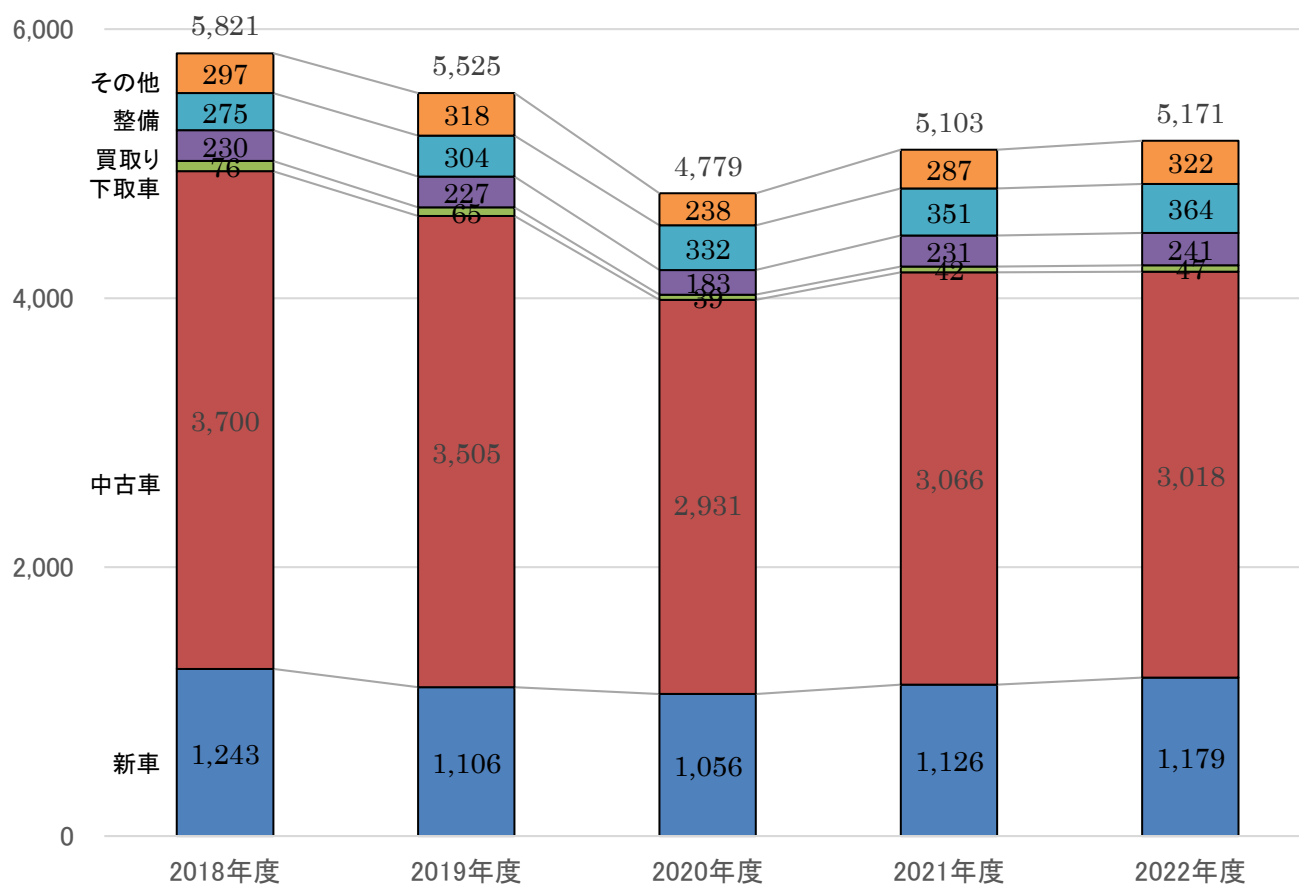
## 1. 相談受付状況(全体)

2022年度の相談受付件数は、新型コロナウイルス感染症対策を継続して実施し、受付時間の短縮や相談員の人数を減らして受付を行った結果、前年比1.3%増の5,171件であった。

相談分類別では、「新車関係」は1,179件(22.8%)であり、「中古車関係」は3,018件(58.4%)であった。また、「整備関係」が増加傾向にあり、364件(7.0%)であった。

【表1:相談受付件数の推移】

	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
新車	1,243	1,106	1,056	1,126	1,179
中古車	3,700	3,505	2,931	3,066	3,018
下取車	76	65	39	42	47
買取り	230	227	183	231	241
整備	275	304	332	351	364
その他	297	318	238	287	322
合計	5,821	5,525	4,779	5,103	5,171



## 2. 四輪車・二輪車別の相談件数

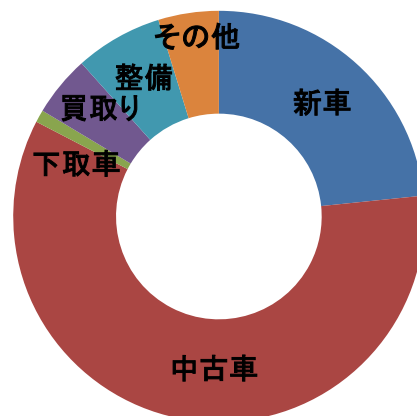
相談受付件数5,171件のうち、「四輪車関係」が4,798件(92.8%)、「二輪車関係」が330件(6.4%)であった。

### 1) 四輪車関係の相談分類別の相談件数

「四輪車関係」の相談の内訳は、「新車関係」が1,122件(23.4%)、「中古車関係」が2,842件(59.2%)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 (21年度)		割合 (21年度)	
新車	1,122	(1,056)	23.4%	(22.3%)
中古車	2,842	(2,904)	59.2%	(61.3%)
下取車	47	(42)	1.0%	(0.9%)
買取り	229	(216)	4.8%	(4.6%)
整備	330	(321)	6.9%	(6.8%)
その他	228	(199)	4.8%	(4.2%)
合計	4,798	(4,738)	100%	(100%)

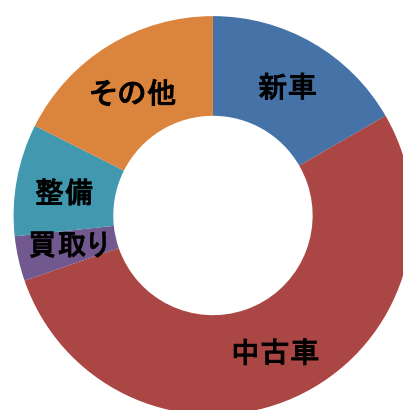


### 2) 二輪車関係の相談分類別の相談件数

「二輪車関係」の相談の内訳は、「新車関係」が55件(16.7%)、「中古車関係」が175件(53.0%)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 (21年度)		割合 (21年度)	
新車	55	(66)	16.7%	(21.5%)
中古車	175	(158)	53.0%	(51.5%)
下取車	0	(0)	0.0%	(0.0%)
買取り	12	(14)	3.6%	(4.6%)
整備	30	(30)	9.1%	(9.8%)
その他	58	(39)	17.6%	(12.7%)
合計	330	(307)	100%	(100%)



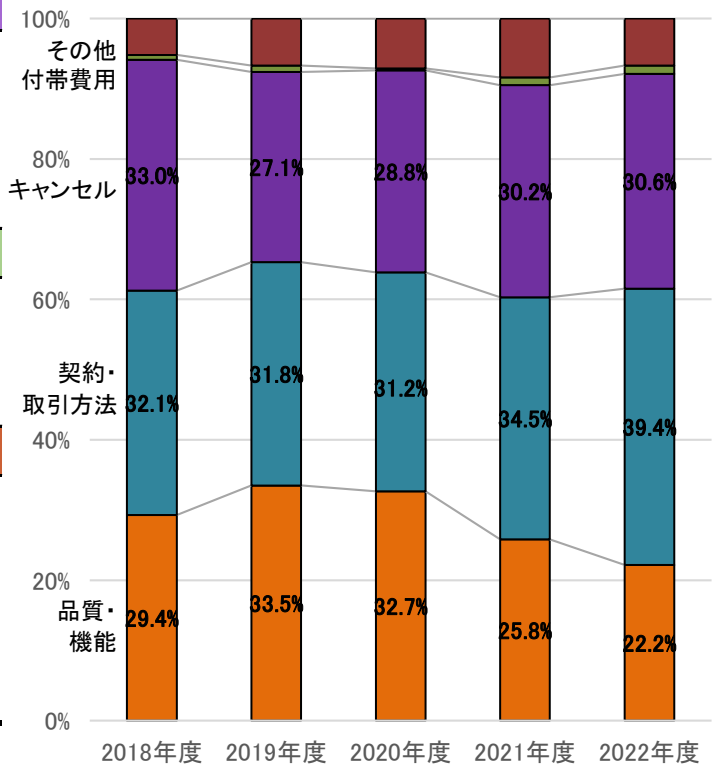
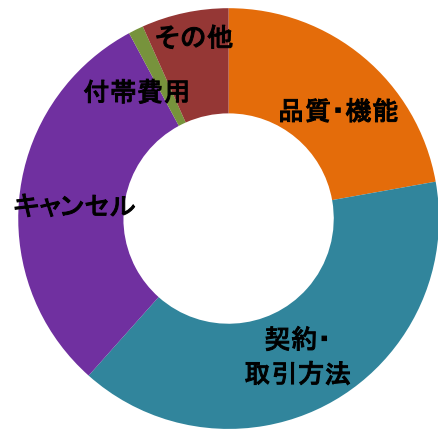
### 3. 四輪車関係の相談内容

#### 1) 新車関係

相談内容別では、「契約・取引方法」に関する相談が最も多く442件(39.4%)で、その内訳は「契約と内容が異なる」が多い。次いで、「キャンセル」に関する相談が343件(30.6%)、「品質・機能」に関する相談が249件(22.2%)であった。【表4】

【表4:相談内容の詳細】

	件数	割合
<b>品質・機能</b>	<b>249</b>	<b>22.2%</b>
不調・故障	206	18.4%
走行距離の疑義	1	0.1%
修復歴の疑義	3	0.3%
違法改造	2	0.2%
その他	37	3.3%
<b>契約・取引方法</b>	<b>442</b>	<b>39.4%</b>
契約と内容が異なる	235	20.9%
名義変更	3	0.3%
販売店の倒産	1	0.1%
おとり	1	0.1%
その他	202	18.0%
<b>キャンセル</b>	<b>343</b>	<b>30.6%</b>
消費者の自己都合	275	24.5%
事業者の都合	11	1.0%
可否の確認	47	4.2%
その他	10	0.9%
<b>付帯費用</b>	<b>13</b>	<b>1.2%</b>
税金	7	0.6%
諸費用	6	0.5%
その他	0	0.0%
<b>その他</b>	<b>75</b>	<b>6.7%</b>
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	6	0.5%
規約関係	10	0.9%
その他	58	5.2%
<b>合計</b>	<b>1,122</b>	<b>100%</b>



## 【四輪車・新車関係の傾向】

- ◆世界的な半導体不足や新型コロナウイルス感染症の影響は解消されつつあるが、問題の長期化により、前年度同様「契約・取引方法」や「キャンセル」に関する相談の割合が高くなったと考えられる。
- ◆相談内容については、新車の生産遅れ等に関連した相談の他、原材料費や運送コストの高騰、円安等を理由とする契約締結後の車両価格や部品価格の値上げに関する相談、リースやサブスクのキャンセルに関する相談が寄せられた。

## 【相談事例】

### ①「品質・機能」に関する相談

- ◇輸入車を購入したが、納車時から電動ドアミラーが動かなかったため担当者に連絡したところ、「半導体不足のため電動ドアミラーを取付けることができなかった。部品が入荷次第取付け直すが、いつ入荷するか分からない」と言われた。
- ◇有償のコネクティッドサービスを契約していたが、納車時からナビが更新されないなど満足に利用できなかった。長期間利用できなかったため、利用できなかった期間の返金を求めたが、「利用規約に基づき返金はできない」と断られた。

### ②「契約・取引方法」に関する相談

- ◇1年前に注文していたが、先日、「価格変更があり130万円値上がりした。支払ってもらわないと納車できない」と販売店から連絡があった。商談時に値上がりすることは説明されていない。とても納得できるものではないが、支払わなければならないか。
- ◇輸入車を購入したが、納車されたクルマのシートの生地やインパネの液晶の色等がカタログやホームページの画像と違っていた。担当者は「日本に入っていないと実際の仕様は分からない。カタログ通りの仕様にはできない」と言い、対応してくれない。
- ◇電気自動車を注文し、国と自治体の補助金の手続きをディーラーに依頼していた。納車の際、「自治体から手続きが間に合わないと言われたため、国の補助金の手続きしかしなかった」と説明された。しかし、自分が自治体に問合せたところ、「申請があれば間に合った時期なので、そのような説明はしない」と言われた。ディーラーに受けられるはずだった補助金を負担して欲しい。

### ③「キャンセル」に関する相談

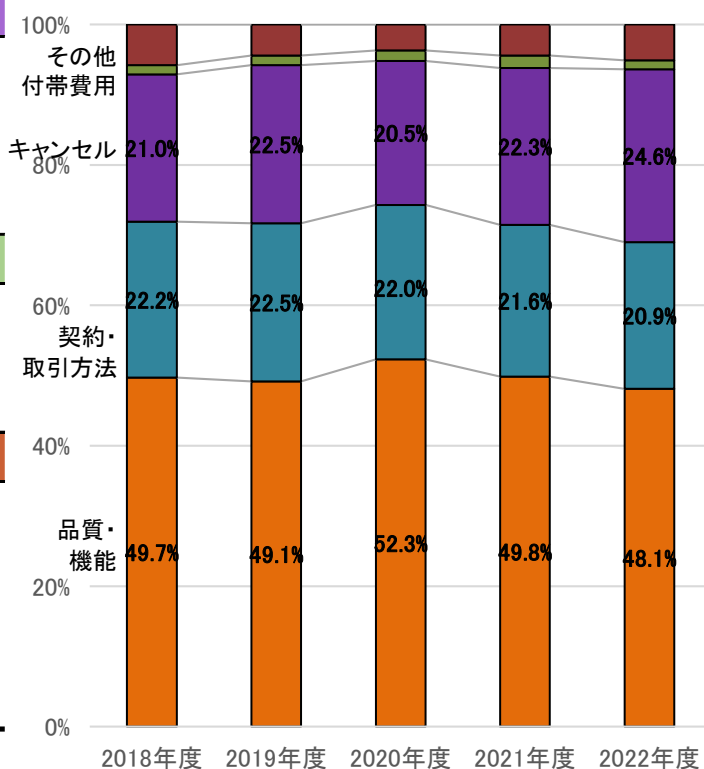
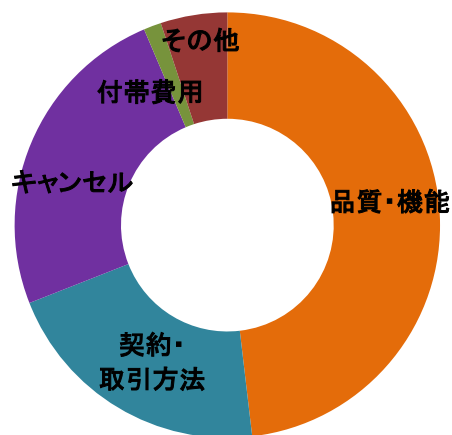
- ◇半年前に注文したが、都合でキャンセルを申し出たところ、キャンセルに応じてもらえなかった。注文書裏面約款を確認し、契約は成立していないことを伝えると、注文時に交わした契約確認シートの『注文後はキャンセルできない』という項目にチェックを入れていることを理由に、キャンセルには応じられないと言われた。
- ◇高齢の父親が新車を契約したが、納車までの代車だと思って乗っていたクルマが、実はサブスク契約していたことが分かった。本人は、担当者に勧められるがまま契約内容を理解せずに契約してしまい、申込みも担当者が代わりにスマホ操作して申し込んでいた。「中途解約金を支払えば、いつでも中途解約できる」と説明されたのだが、このような契約は無効ではないか。

## 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1,368件(48.1%)で、その内訳は「不調・故障」が最も多い。次いで、「キャンセル」に関する相談が698件(24.6%)、「契約・取引方法」に関する相談が594件(20.9%)であった。【表5】

【表5:相談内容の詳細】

	件数	割合
<b>品質・機能</b>	<b>1,368</b>	<b>48.1%</b>
不調・故障	1,048	36.9%
走行距離の疑義	66	2.3%
修復歴の疑義	137	4.8%
違法改造	26	0.9%
その他	91	3.2%
<b>契約・取引方法</b>	<b>594</b>	<b>20.9%</b>
契約と内容が異なる	317	11.2%
名義変更	6	0.2%
販売店の倒産	0	0.0%
おとり	0	0.0%
その他	271	9.5%
<b>キャンセル</b>	<b>698</b>	<b>24.6%</b>
消費者の自己都合	592	20.8%
事業者の都合	12	0.4%
可否の確認	56	2.0%
その他	38	1.3%
<b>付帯費用</b>	<b>38</b>	<b>1.3%</b>
税金	20	0.7%
諸費用	15	0.5%
その他	3	0.1%
<b>その他</b>	<b>144</b>	<b>5.1%</b>
会員店の照会	0	0.0%
買物相談	5	0.2%
販売店の対応が悪い	12	0.4%
規約関係	32	1.1%
その他	95	3.3%
<b>合計</b>	<b>2,842</b>	<b>100%</b>



## 【四輪車・中古車関係の傾向】

- ◆依然として「品質・機能」に関する相談の割合が最も高く、全体の約5割を占めている。一方、20年度以降、「キャンセル」に関する相談の割合が増加しており、過去5年間の中では一番高い割合となった。
- ◆「キャンセル」に関する相談については、「契約成立前であるにもかかわらずキャンセルに応じてもらえない」「高額なキャンセル料を請求された」等の相談が多く寄せられた。また、ローンの一括返済に関する不適切な説明等によるトラブル相談も寄せられた。

## 【相談事例】

### ①「品質・機能」に関する相談

- ◇カーナビにセキュリティロックがかかったので販売店に問い合わせたところ、「セキュリティコードは分からない」と言われ、対応してもらえなかった。購入時にセキュリティコードを教えなくていいのか。販売店に再発行費用を請求したい。
- ◇納車直後に警告灯が点灯したのでディーラーに入庫すると、このクルマはリコール対象であるにもかかわらず、リコール対応していないことが分かった。ディーラーからは「部品がないため10か月後にならないと対応できない」と言われてしまい困っている。
- ◇納車直後にタイヤ2本にロックナットがついていることに気付いた。納車時に専用キーアダプターをもらっていなかったので販売店に連絡したところ、「当店も専用キーアダプターは持っていない。現状販売なので何もできない」と言われた。専用キーアダプターがないのに販売していいのか。

### ②「契約・取引方法」に関する相談

- ◇現金払いを希望していたがローンを強く勧められ、「1年後に一括返済すれば金利の負担を抑えることができるため現金払いよりもお得になる」と説明されたので、ローン契約をした。1年後、ローン会社に一括返済を申し出たところ、高額な手数料がかかることが分かった。購入時に高額な手数料がかかることは説明されていなかった。
- ◇自社ローンで購入したが、交付された書面に『クルマにはGPSを取り付けている。支払いが遅延した場合はエンジンの始動を制御する』という内容が記載されている。行動を監視されているようだし、いつエンジンを止められるか分からないので不安だ。

### ③「キャンセル」に関する相談

- ◇月々の支払い負担が軽くなると強く勧められ、120回払いのローン契約をした。帰宅後に注文書を確認すると、ローンの支払総額が車両価格の倍近くになっていることに気づいた。キャンセルを申し出たが、契約は成立していると言って応じてもらえない。
- ◇キャンセルを申し出たところ、『注文書に署名捺印後、10日以内のキャンセルはキャンセル料10万円、10日を超えた場合は10万円＋車両価格の20%のキャンセル料を支払う』という同意書に署名していることを理由に、高額なキャンセル料を請求された。

### ④「付帯費用」に関する相談

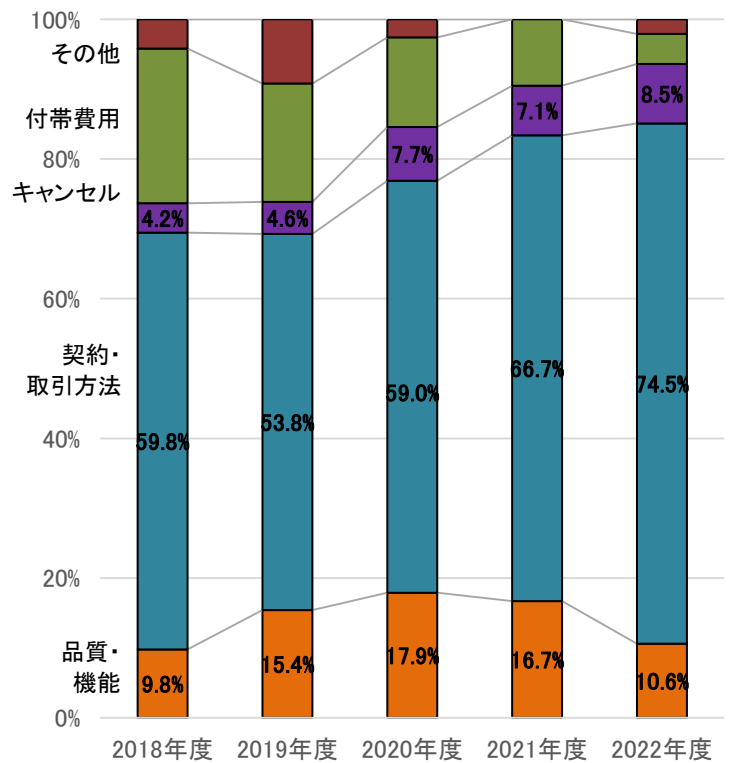
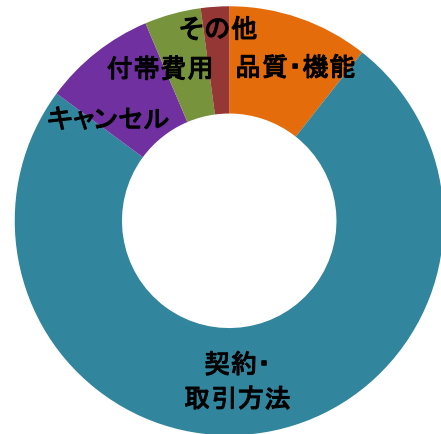
- ◇納車前日に「環境性能割がかかったので支払って欲しい。支払ってもらわないと引渡できない」と担当者から連絡がきた。見積書にも注文書にも「環境性能割0円」と記載されている。本当に支払わなくてはならないものか。

### 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35件(74.5%)、次いで、「品質・機能」に関する相談が5件(10.6%)であった。【表6】

【表6:相談内容の詳細】

	件数	割合
<b>品質・機能</b>	<b>5</b>	<b>10.6%</b>
不調・故障	1	2.1%
走行距離の疑義	0	0.0%
修復歴の疑義	4	8.5%
違法改造	0	0.0%
その他	0	0.0%
<b>契約・取引方法</b>	<b>35</b>	<b>74.5%</b>
契約と内容が異なる	21	44.7%
名義変更	1	2.1%
販売店の倒産	0	0.0%
おとり	0	0.0%
その他	13	27.7%
<b>キャンセル</b>	<b>4</b>	<b>8.5%</b>
消費者の自己都合	3	6.4%
事業者の都合	1	2.1%
可否の確認	0	0.0%
その他	0	0.0%
<b>付帯費用</b>	<b>2</b>	<b>4.3%</b>
税金	1	2.1%
諸費用	1	2.1%
その他	0	0.0%
<b>その他</b>	<b>1</b>	<b>2.1%</b>
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	2.1%
<b>合計</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>



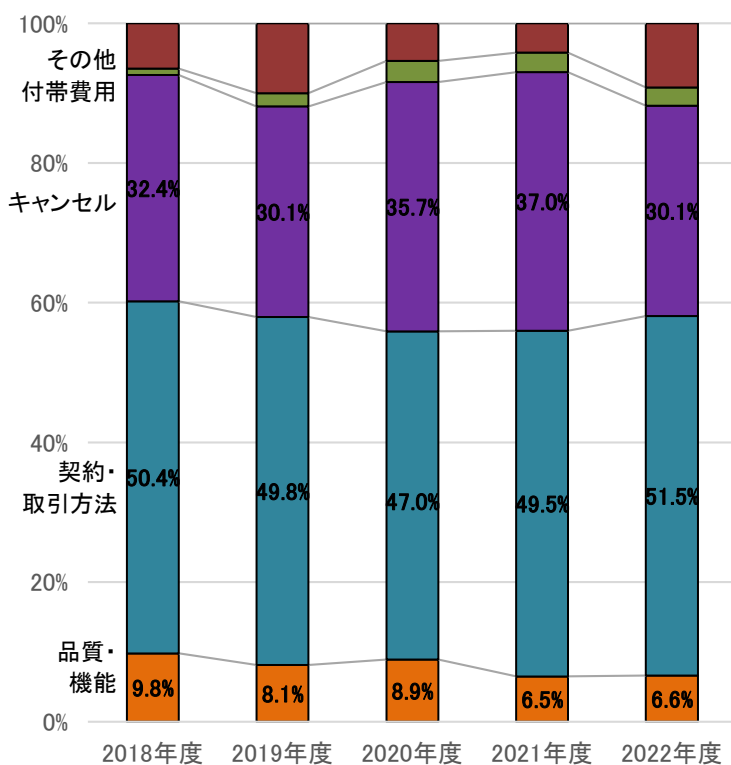
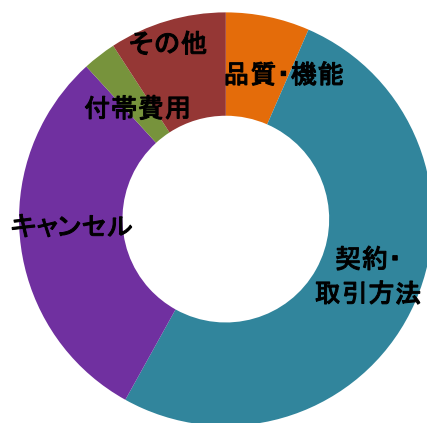


#### 4)買取り関係

相談内容別では、「契約・取引方法」に関する相談が最も多く118件(51.5%)、次いで、「キャンセル」に関する相談が69件(30.1%)であった。【表7】

【表7:相談内容の詳細】

	件数	割合
<b>品質・機能</b>	<b>15</b>	<b>6.6%</b>
不調・故障	3	1.3%
走行距離の疑義	4	1.7%
修復歴の疑義	5	2.2%
違法改造	0	0.0%
その他	3	1.3%
<b>契約・取引方法</b>	<b>118</b>	<b>51.5%</b>
契約と内容が異なる	55	24.0%
名義変更	1	0.4%
販売店の倒産	0	0.0%
おとり	0	0.0%
その他	62	27.1%
<b>キャンセル</b>	<b>69</b>	<b>30.1%</b>
消費者の自己都合	58	25.3%
事業者の都合	4	1.7%
可否の確認	5	2.2%
その他	2	0.9%
<b>付帯費用</b>	<b>6</b>	<b>2.6%</b>
税金	4	1.7%
諸費用	2	0.9%
その他	0	0.0%
<b>その他</b>	<b>21</b>	<b>9.2%</b>
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	0	0.0%
規約関係	1	0.4%
その他	19	8.3%
<b>合計</b>	<b>229</b>	<b>100%</b>



## 【四輪車・買取り関係の傾向】

- ◆「キャンセル」に関する相談の割合は減少したが、「契約・取引方法」に関する相談の割合は増加しており、過去5年間の中で特に高い割合である。
- ◆「契約・取引方法」に関する相談については、「『オートオークションに出したら修復歴が判明した』と言われ一方的に減額された」等の車両引渡し後の修復歴等を理由とした減額や契約の解除に関する相談が多く寄せられた。

## 【相談事例】

### ①「契約・取引方法」に関する相談

- ◇3年前に『修復歴無』で購入したクルマを買取りに出したところ、クルマを引渡してから一週間後に「オートオークションに出したら修復歴が見つかったので20万円減額して入金する」と連絡があり、一方的に減額されてしまった。買取業者のこのような対応に問題はないのか。
- ◇7年前に新車で購入したクルマを買取りに出し、クルマを引渡したが、入金日直前に「下回りに突き上げたキズがあり修復歴の疑いがある。査定の時に申告がなかったので減額か契約解除となる」と連絡があった。このクルマを使用しているときは下回りのキズには気付かなかったし、買取業者も査定時に見落としていたのだから、減額や契約解除されるのは納得がいかない。

### ②「キャンセル」に関する相談

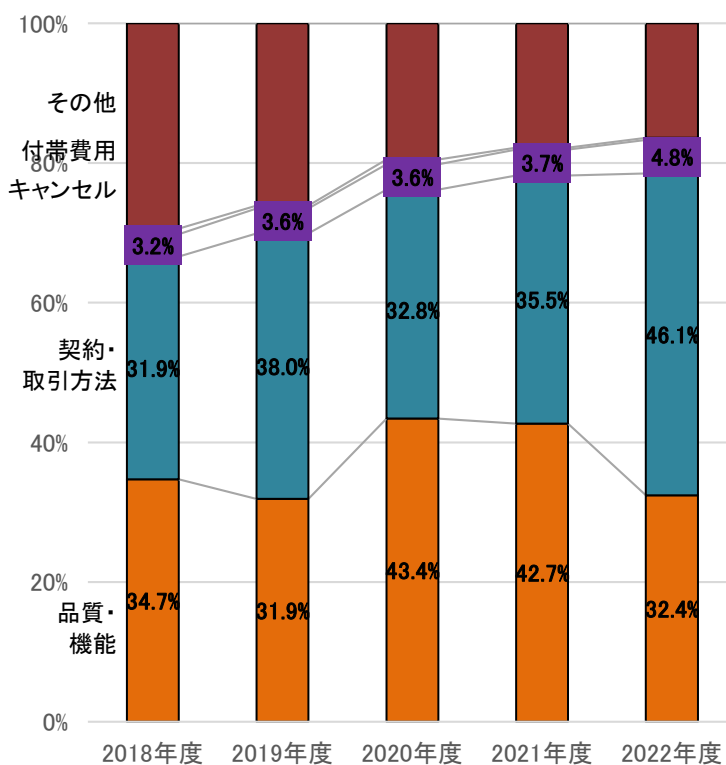
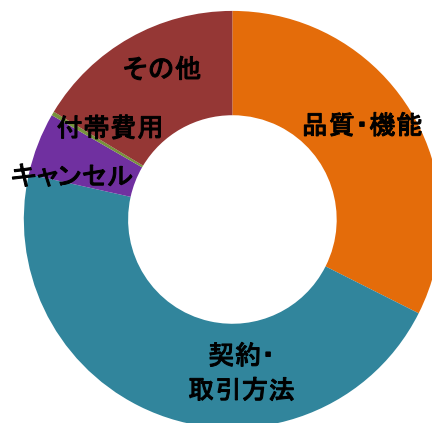
- ◇夫が亡くなりクルマが不要となったので買取業者に買取ってもらったが、子供が乗りたいと言ったため、翌日にキャンセルを申し出たところ、「既に契約は成立しているのでキャンセルできない」と拒否されてしまった。まだ売買契約書も交わしていないしクルマも引渡していないのだが、契約は成立しているのか。
- ◇「この場で契約してもらえれば通常より高く買取る」と言われ、口頭でのやり取りだけで契約してしまったが、家族に反対されたため、翌日にキャンセルを申し出たところ、「キャンセルする場合はキャンセル料が必要となる」と言われた。キャンセル料は支払わないといけないのか。

## 5)整備関係

相談内容別では、「契約・取引方法」に関する相談が最も多く152件(46.1%)、次いで、「品質・機能」に関する相談が107件(32.4%)であった。【表8】

【表8:相談内容の詳細】

	件数	割合
<b>品質・機能</b>	<b>107</b>	<b>32.4%</b>
不調・故障	92	27.9%
走行距離の疑義	0	0.0%
修復歴の疑義	0	0.0%
違法改造	1	0.3%
その他	14	4.2%
<b>契約・取引方法</b>	<b>152</b>	<b>46.1%</b>
契約と内容が異なる	70	21.2%
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	82	24.8%
<b>キャンセル</b>	<b>16</b>	<b>4.8%</b>
消費者の自己都合	14	4.2%
事業者の都合	0	0.0%
可否の確認	2	0.6%
その他	0	0.0%
<b>付帯費用</b>	<b>1</b>	<b>0.3%</b>
税金	0	0.0%
諸費用	0	0.0%
その他	1	0.3%
<b>その他</b>	<b>54</b>	<b>16.4%</b>
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	13	3.9%
規約関係	1	0.3%
その他	40	12.1%
<b>合計</b>	<b>330</b>	<b>100%</b>



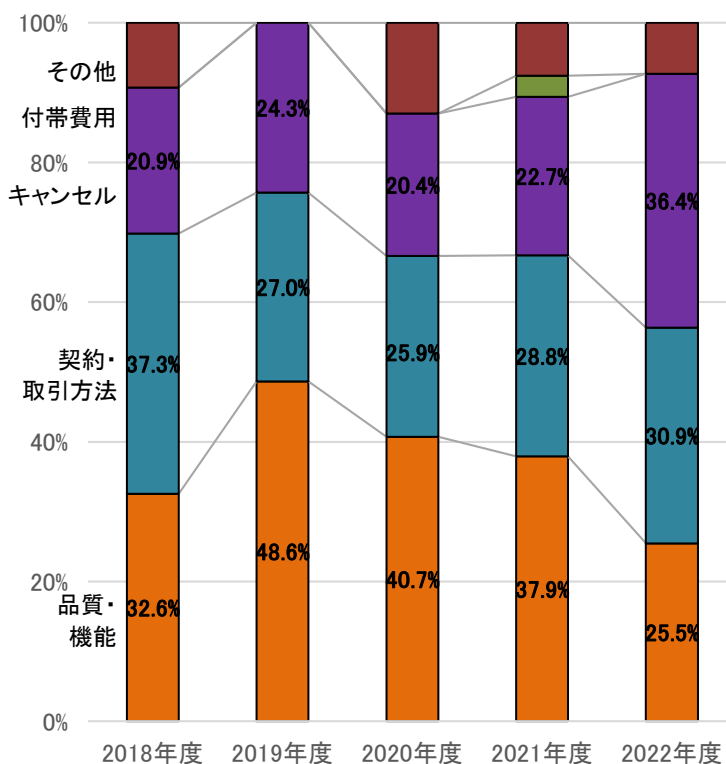
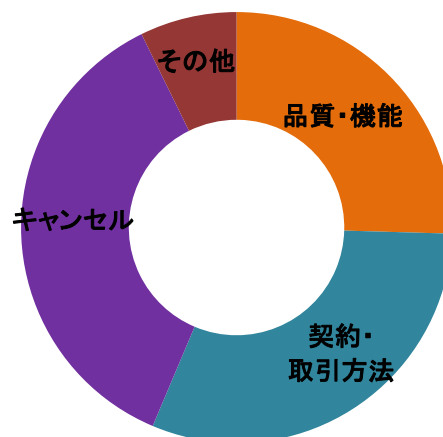
## 4. 二輪車関係の相談内容

### 1) 新車関係

相談内容別では、「キャンセル」に関する相談が最も多く20件(36.4%)、次いで、「契約・取引方法」に関する相談が17件(30.9%)、「品質・機能」に関する相談が14件(25.5%)であった。【表9】

【表9:相談内容の詳細】

	件数	割合
<b>品質・機能</b>	<b>14</b>	<b>25.5%</b>
不調・故障	12	21.8%
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	3.6%
<b>契約・取引方法</b>	<b>17</b>	<b>30.9%</b>
契約と内容が異なる	5	9.1%
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	12	21.8%
<b>キャンセル</b>	<b>20</b>	<b>36.4%</b>
消費者の自己都合	16	29.1%
事業者の都合	2	3.6%
可否の確認	0	0.0%
その他	2	3.6%
<b>付帯費用</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>
税金	0	0.0%
諸費用	0	0.0%
その他	0	0.0%
<b>その他</b>	<b>4</b>	<b>7.3%</b>
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	2	3.6%
その他	2	3.6%
<b>合計</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>



## 【二輪車・新車関係の傾向】

- ◆「品質・機能」に関する相談の割合は減少したが、「キャンセル」に関する相談の割合は増加しており、過去5年間の中で特に高い割合となった。
- ◆「キャンセル」に関する相談については、納車遅延を理由とするキャンセルの可否等の相談が寄せられた。  
また、「防犯登録に加入しないと販売できないかのような説明をされた」「転売目的の購入と疑われたことにより販売してもらえなかった」等の相談が寄せられた。

## 【主な相談事例】

### ①「品質・機能」に関する相談

◇新車なのに5年前に製造されたタイヤで納車された。販売店に苦情を入れたところ、「製造年に関係なく車検に通るので問題ない」と言われた。新品のタイヤに交換して欲しい。

### ②「契約・取引方法」に関する相談

◇注文の際、防犯登録の加入を強く勧めてきた。何度も断ったが、防犯登録に加入しないと販売できないかのような説明をして応じてくれない。

◇購入したバイクの乗り心地等がイメージと違っていたため、納車から10日後に買取りに出した。今回、同じ販売店で別の新車を注文しようとしたところ、前のバイクを納車直後に転売したことを理由に販売を拒否された。これは問題ではないか。

◇先日購入したバイクを気に入ったのでもう1台購入しようと思い、購入店とは別の販売店で注文したところ、販売店から「最近他店で同じバイクを購入しているから販売することはできない」と断られてしまった。どうやら転売目的と思われたみたいだ。

### ③「キャンセル」に関する相談

◇注文時に半年後の納車予定と説明されていたが、注文後にメーカーのホームページを確認したところ、このバイクの納車時期は未定となっていた。納車時期が未定だと分かっていたら注文しなかった。今からでもキャンセルできるか。

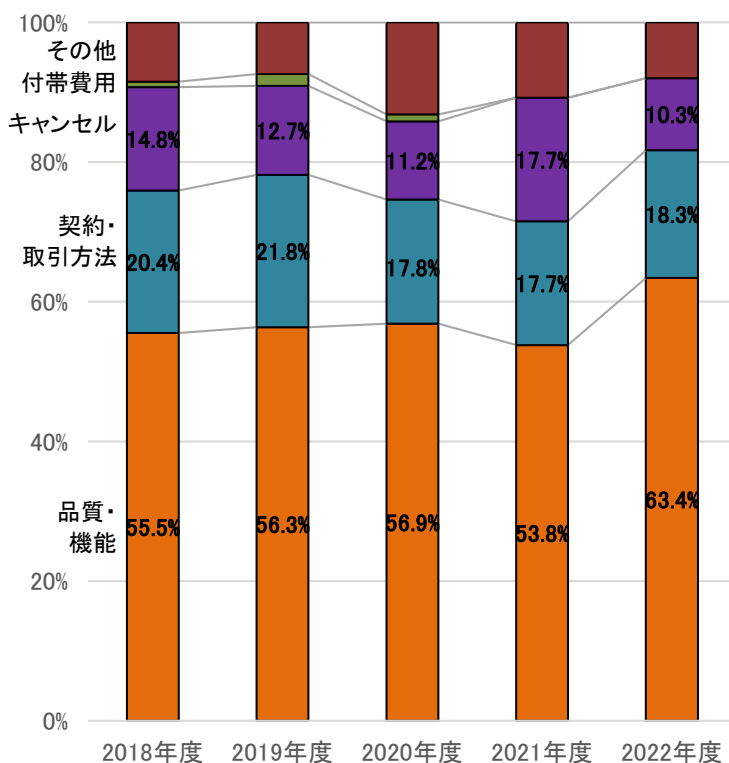
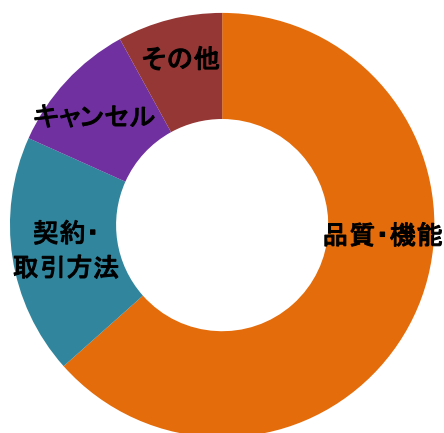
◇販売台数が限定されているバイクを注文し申込金も支払っていたが、先日、販売店から「申込金の倍額を返金するのでキャンセルさせてもらおう」と理由も説明されず、一方的にキャンセルされてしまった。どうしても欲しいバイクなのだが、販売店のこのような対応に問題はないのか。

## 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111件(63.4%)であり、その内訳は「不調・故障」が最も多い。「契約・取引方法」に関する相談が32件(18.3%)、「キャンセル」に関する相談が18件(10.3%)であった。【表10】

【表10:相談内容の詳細】

	件数	割合
<b>品質・機能</b>	<b>111</b>	<b>63.4%</b>
不調・故障	83	47.4%
走行距離の疑義	12	6.9%
修復歴の疑義	5	2.9%
違法改造	4	2.3%
その他	7	4.0%
<b>契約・取引方法</b>	<b>32</b>	<b>18.3%</b>
契約と内容が異なる	14	8.0%
名義変更	0	0.0%
販売店の倒産	1	0.6%
おとり	0	0.0%
その他	17	9.7%
<b>キャンセル</b>	<b>18</b>	<b>10.3%</b>
消費者の自己都合	11	6.3%
事業者の都合	0	0.0%
可否の確認	2	1.1%
その他	5	2.9%
<b>付帯費用</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>
税金	0	0.0%
諸費用	0	0.0%
その他	0	0.0%
<b>その他</b>	<b>14</b>	<b>8.0%</b>
会員店の照会	1	0.6%
買物相談	0	0.0%
販売店の対応が悪い	2	1.1%
規約関係	4	2.3%
その他	7	4.0%
<b>合計</b>	<b>175</b>	<b>100%</b>



## 【二輪車・中古車関係の傾向】

- ◆依然として「品質・機能」に関する相談の割合は高く、過去5年間の中で特に高い割合である。
- ◆相談内容については、定期点検整備付で購入したにもかかわらず納車直後に不具合が発生した等の相談が寄せられた。  
また、「キャンセル」に関する相談では、クーリングオフの可否等の相談が寄せられた。

## 【主な相談事例】

### ①「品質・機能」に関する相談

- ◇定期点検整備付で購入したが、販売店にはバイク整備士がいないことが納車後に分かった。ヘッドライト等複数の不具合が見つかったのだが、販売店を信用できないので、別の販売店で修理し、修理費用を請求したい。
- ◇定期点検整備付で購入したが、納車翌日にツーリングに出かけたところ、リアブレーキから異音がして、自宅に着く間際にはリアブレーキが効かなくなった。本当に点検整備しているのか。
- ◇納車直後から不具合が複数見つかり、何度修理しても直らない。キャンセルして、納車後に自分で取り付けた新品の用品等の費用を全額負担して欲しいと伝えたところ、キャンセルには応じるが、用品等は中古品としての価値でないと買取れないと言われ条件が合わない。

### ②「契約・取引方法」に関する相談

- ◇注文時にはレストア済みと説明されていたが、納車の際に「レストアするなら別途費用がかかる」と言われた。注文時の説明と違うと抗議したのだが、注文書を交わしていなかったため、言った言わないの水掛け論になってしまっている。無償でレストアして欲しい。
- ◇2か月前に納車されたバイクが「盗難車である」と他県の警察から連絡があった。警察からは「今後の捜査のため、このことは販売店に連絡しないで欲しい。また、捜査の間はバイクを使用しないで欲しい」と言われたが、今後どうすれば良いか。

### ③「キャンセル」に関する相談

- ◇現車確認した時は走行距離が56kmであったが、納車時には走行距離が69kmになっていた。販売店は「点検整備後の試運転を行ったから」と説明したが、従業員がプライベートで使用したのではないかと疑っている。クーリングオフできるか知りたい。
- ◇免許を持っていない18歳の息子が、販売店に出向きバイクを注文した。帰宅後キャンセルを申し出たのだが、販売店は応じてくれない。どうしてもキャンセルしたいので、クーリングオフできるか知りたい。
- ◇注文書を作成する際、年式や税金の額など、何度も間違えてきちんとした注文書を作成してくれない。信用できなくなったので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。

### 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11:相談内容の詳細】

	件数	割合
品質・機能	2	16.7%
走行距離の疑義	2	16.7%
契約・取引方法	8	66.7%
契約と内容が異なる	1	8.3%
その他	7	58.3%
キャンセル	2	16.7%
消費者の自己都合	2	16.7%
付帯費用	0	0.0%
その他	0	0.0%
合計	12	100%

### 5)整備関係

【表12:相談内容の詳細】

	件数	割合
品質・機能	7	23.3%
不調・故障	7	23.3%
契約・取引方法	18	60.0%
契約と内容が異なる	7	23.3%
その他	11	36.7%
キャンセル	1	3.3%
消費者の自己都合	1	3.3%
付帯費用	0	0.0%
その他	4	13.3%
その他	4	13.3%
合計	30	100%



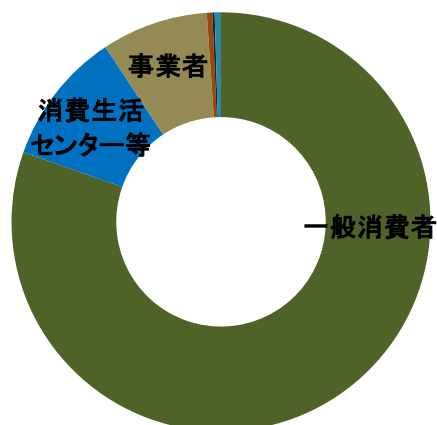
## 5. 相談者別受付件数

相談受付件数5,171件のうち、4,157件(80.4%)は一般消費者からの相談であり、その半数は中古車に関する相談であった。【表13】

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」が最も多く3,070件(59.4%)であり、消費生活センターからの紹介の割合が高い。【表14】

【表13:相談者別受付件数】

	件数	割合
<b>一般消費者</b>	<b>4,157</b>	<b>80.4%</b>
新車	1,001	19.4%
中古車	2,537	49.1%
その他	619	12.0%
<b>消費生活センター等</b>	<b>533</b>	<b>10.3%</b>
新車	128	2.5%
中古車	292	5.6%
その他	113	2.2%
<b>事業者</b>	<b>425</b>	<b>8.2%</b>
新車	47	0.9%
中古車	168	3.2%
その他	210	4.1%
<b>関係団体</b>	<b>22</b>	<b>0.4%</b>
新車	1	0.0%
中古車	11	0.2%
その他	10	0.2%
<b>国・地方団体</b>	<b>9</b>	<b>0.2%</b>
新車	1	0.0%
中古車	4	0.1%
その他	4	0.1%
<b>その他</b>	<b>25</b>	<b>0.5%</b>
新車	1	0.0%
中古車	6	0.1%
その他	18	0.3%
合計	5,171	100%



【表14:相談室認知方法】

	件数	割合
<b>消費生活センター等</b>	<b>3,070</b>	<b>59.4%</b>
<b>ホームページ</b>	<b>1,024</b>	<b>19.8%</b>
<b>事業者</b>	<b>348</b>	<b>6.7%</b>
<b>関係団体</b>	<b>397</b>	<b>7.7%</b>
中古車情報誌	15	0.3%
知人・友人	64	1.2%
役所・警察	66	1.3%
公取委	3	0.1%
その他	184	3.6%
合計	5,171	100%

