

# 一消費者トラブル情報一

＜あいちクリオ通信 平成24年6月号（No. 289）＞



中古車に関する相談が増加しています！

契約前の確認に十分時間をかけましょう

- ☆ 平成24年4月に、愛知県の8か所の県民生活プラザには、四輪自動車に関する相談が33件寄せられました。そのうち中古自動車に関するものは19件（57.6%）で、前年同期（13件）と比べて、46.2%（6件）増加しました。
- ☆ 「中古車を購入し、納車後すぐに故障した。」、「購入契約後キャンセルを申し出たところ、高額のキャンセル料を請求された。」などの相談が寄せられています。
- ☆ 中古車は新車と比べて、消費者が商品の品質や性能について十分に判断することが難しく、購入後の不具合やキャンセルに関する相談が多くなっています。

## 消費生活相談の概要—速報—

### ＜平成24年度（4月）の相談の特徴＞

- ◇ 平成24年4月に、愛知県の8か所の県民生活プラザに寄せられた相談の件数は1,261件となり、平成23年同期（1,387件）と比べて、9.1%（126件）減少しました。
- ◇ 相談の内容について、契約当事者を年代別にみると、「70歳以上」の相談が対前年同期29件増（195件）と増加しています。また、店舗外取引に関する相談を販売方法別にみると、通信販売に関する相談が499件で最も多くなっています。

### 県民生活プラザ別相談件数（平成24年度4月）

単位：件

期間	中央	尾張	海部	知多	西三河	豊田加茂	新城設楽	東三河	計
H24(4月)	577	176	74	87	171	59	19	98	1,261
前年同期	623	178	74	98	196	71	23	124	1,387

## 愛知県県民生活部県民生活課

\*この内容は、6月8日午前10時30分から愛知県のWebページでご覧いただけます。

<http://www.pref.aichi.jp/kenmin/shohiseikatsu/>

または

広報誌・機関紙等への転載などに、ぜひご利用ください。

## 中古車に関する相談が増加しています！

契約前の確認に十分時間をかけましょう！ <最近の相談事例から>

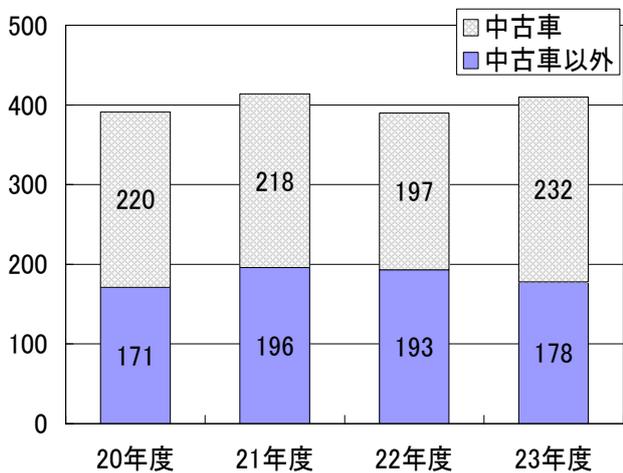
☆ 平成24年4月に寄せられた四輪自動車に関する相談は33件で、前年同期の27件に比べて22.2%（6件）増加しました。

☆ このうち中古車に関する相談は19件で、前年度同期の13件に比べて46.2%（6件）増加しました。

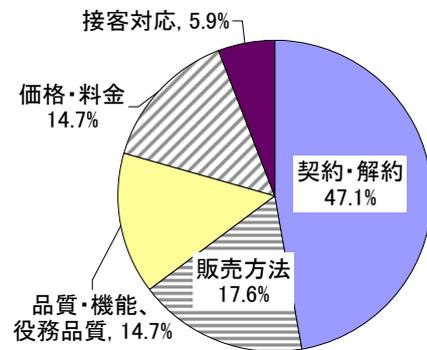
☆ 中古車に関する相談について、契約当事者の年代別では、30代及び40代が各5件で全体の52.6%を占め、性別では、男性からの相談が14件（73.7%）と多くなっています。また、販売購入形態別では、店舗購入が15件で全体の78.9%を占めています。

### ○相談件数の推移（四輪自動車に関する相談）

※四輪自動車に関する相談の内、中古車に関する相談件数  
(単位：件)



### ○相談内容別の割合（平成24年4月）



「契約・解約」: キャンセルに伴う解約料の請求等

「販売方法」: 通信販売による購入トラブル等

「品質・機能、役務品質」: 購入後の早期故障や不具合等

「価格・料金」: 中古車買取契約金額の変更に関するトラブル等

「接客対応」: 商品や契約内容に関する説明不足等

### 【中古車に関する相談の状況（平成24年4月）】

#### ○契約当事者の年代別

未成年	20代	30代	40代	50代	60歳以上	不明
1件 (1件)	4件 (5件)	5件 (10件)	5件 (11件)	1件 (3件)	0件 (0件)	3件 (3件)

#### ○契約当事者の性別

①男性：14件（24件） ②女性：5件（9件）

#### ○契約当事者の職業別

①給与生活者：15件（24件） ②無職：2件（4件） ③家事従事者：1件（3件） ほか

#### ○販売購入形態

①店舗購入：15件（24件） ②通信販売：3件（3件） ③不明：1件（1件）

#### ○契約購入金額

平均：110万円（120万円） 最高額：300万円（300万円）

#### ○既払金額

平均：70万円（80万円） 最高額：300万円（300万円）

注 ( ) 内は四輪自動車に関する数値で、中古車の数値を含む。



## 相談事例

購入後の不具合に関する相談（中央県民生活プラザ 40代 女性 無職）

中古車店で現状渡しの中古車を購入したが、納車から6日目で速度が時速20kmしか出なくなった。業者に苦情を伝えたところ、「現状渡しであり、修理は有償である。」と修理代金を請求された。

納車後すぐに故障したので、無料で修理してほしい。



「現状渡し」とは、販売後は一切責任を負わないという販売方法ではなく、中古車として自然消耗とは言えない不具合については、「現状渡し」であっても、瑕疵担保責任に基づき業者に無償修理を請求可能な場合もあるため、不具合が自然消耗かどうか判断する相談先として（社）日本中古自動車販売協会連合会を案内した。

契約後のキャンセルに関する相談（東三河県民生活プラザ 40代 男性 給与生活者）

中古車を下見し、見積金額が提示されたため、支払い方法について「現金支払い」と返答した。その後、支払いが不可能であることが分かりキャンセルを申し出たところ、キャンセル料を請求された。

口頭で契約が成立したとは考えられず、また、見積書では販売店が負担することとなっていた修理代金までキャンセル料に含まれていることに納得できない。

契約書や約款等はもらっておらず、この業者は（社）日本自動車販売協会連合会及び（社）日本中古自動車販売協会連合会にも加盟していない。

（社）日本中古自動車販売協会連合会の加盟業者であれば、自動車契約の成立時期が定められているが、非加盟の業者には適用されないことを説明。損害額については、業者に損害額を書面で提示してもらい、それをもって（社）自動車公正取引協議会に金額の妥当性を確認の上、交渉するよう助言した。

中古車買取りに関する相談（中央県民生活プラザ 30代 男性 給与生活者）

3年前にネット査定業者に事故・修理歴無とお墨付きをもらって購入した中古車を売るため、最高買取り価格（170万円）を提示した買取り業者と契約し、車を渡した。

その後、業者から「バンパーやヘッドライトのユニットを外した部分に傷があり、事故車と判明したため、契約金額を50万円減額する。」と連絡があったが、再査定の際にそこまで詳細に調べるとは考えられず納得できない。

規約には「再査定により隠れた瑕疵が判明した場合、売買代金の減額を請求できるものとする。契約が解除された場合、違約金を支払うこととする。」との記載がある。

買取り業者が瑕疵を見落とししたことは過失と考えられるため、再査定に応じる必要はなく、違約金については自己都合による解約ではないことを主張するようアドバイスした。



## アドバイス

- ◎ 中古車は新車と比べて、契約前に消費者が製品の性能や故障の有無を見極めることが難しく、このことを原因とした「購入後の不具合」や「キャンセル」に関する相談が多く寄せられています。自動車の購入には、法令上のクーリング・オフが適用されません。購入を検討する際には、車両の状態や保証制度の有無、販売業者の信頼性(※)等を十分に確認しましょう。なお、契約前には必ず注文書や約款を読み、疑問に思うことは、販売業者に確認し、内容を十分に理解した上で契約するようにしましょう。(※)販売業者が（社）自動車公正取引協議会の会員であるかどうかの確認もすると良いでしょう。
- ◎ インターネットオークションで中古車を購入したところ、記載されていた車両の状態と実物に大きな違いがあったというような通信販売に関する相談も寄せられています。インターネットや雑誌広告で購入する場合も、極力実物を確認するようにしましょう。
- ◎ 契約後にトラブルが生じた場合は、早めにお住まいの市町村の消費生活相談窓口又は最寄りの県民生活プラザにご相談ください。



## 消費生活相談の概要 一速報一

＜平成24年度（4月）の相談の特徴＞

### ☆ 70歳以上からの相談が増加……………表1

契約当事者を年代別にみると、「30代」が237件で最も多く、全体の18.8%を占め、次いで、「40代」の230件（18.2%）、「70歳以上」の195件（15.5%）の順となっています。

増加件数が多いものは、「70歳以上」が対前年同期29件増（195件）、「20代」が5件増（166件）となっています。

### ☆ 住居品に関する相談が増加……………表2-1・2

品目別にみると、デジタルコンテンツ、インターネット接続回線などの「運輸通信サービス」が416件で最も多く、次いで、ファンド型投資商品、株などの「金融保険サービス」の155件、電話機・電話機用品、音響映像機器などの「教養娯楽品」の93件の順となっています。増加件数の多いものは、布団類、換気扇フィルターなどの「住居品」が対前年同期12件増（61件）となっています。

また、更に細かい分類である商品等別にみると、「デジタルコンテンツ」が310件で最も多く、次いで、「工事・建築」の37件、「四輪自動車」の33件の順となっています。増加件数の多いものは、「化粧品」の対前年同期12件増（21件）、「ファンド型投資商品」が同9件増（31件）となっています。

### ☆ 通信販売に関する相談が多い……………表3-1・2

店舗外取引に関する相談は、827件で、全体の65.6%を占めています。このうち、「通信販売」に関する相談が499件で最も多く、店舗外取引に関する相談の60.3%を占め、次いで、「訪問販売」の156件（18.9%）、「電話勧誘販売」の143件（17.3%）の順となっています。

また、店舗外取引に関する相談を販売方法別・商品別にみると、通信販売では「デジタルコンテンツ」が305件で最も多くなっています。また、増加件数の多いものは、通信販売の「化粧品」が対前年同期14件増（14件）となっています。

表1 年代別相談件数

単位：件

区分	未成年	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	不明	計
4月	64	166	237	230	133	140	195	96	1,261
構成比(%)	(5.1)	(13.2)	(18.8)	(18.2)	(10.5)	(11.1)	(15.5)	(7.6)	(100.0)
前年同期	80	161	261	286	182	161	166	90	1,387
対前年同期 増減数	(-16)	(+5)	(-24)	(-56)	(-49)	(-21)	(+29)	(+6)	(-126)
対前年同期 増減率(%)	(-20.0)	(+3.1)	(-9.2)	(-19.6)	(-26.9)	(-13.0)	(+17.5)	(+6.7)	(-9.1)

表2-1 品目別相談件数

単位：件

区分	商品計	主なもの			サービス計	主なもの				他の相談計	計
		教養 娯楽品	住居品	被服品		運輸通信 サービス	金融保険 サービス	教養娯楽 サービス	工事・建築 加工		
4月	404	93	61	51	850	416	155	57	37	7	1,261
構成比(%)	(32.0)	(7.4)	(4.8)	(4.0)	(67.4)	(33.0)	(12.3)	(4.5)	(2.9)	(0.7)	(100.0)
前年同期	451	108	49	51	927	496	156	66	31	9	1,387
対前年同期 増減数	(-47)	(-15)	(+12)	(+0)	(-77)	(-80)	(-1)	(-9)	(+6)	(-2)	(-126)
対前年同期 増減率(%)	(-10.4)	(-13.9)	(+24.5)	(+0.0)	(-8.3)	(-16.1)	(-0.6)	(-13.6)	(+19.4)	(-22.2)	(-9.1)

※主な商品等 教養娯楽品…電話機・電話機用品13件、音響・映像機器11件、音響・映像ソフト7件など  
 住居品…布団類8件、換気扇フィルター7件、ルームエアコン4件、浄水器4件など  
 被服品…ネックレス8件、婦人用バッグ7件、着物類4件、指輪3件、ブレスレット2件など  
 運輸通信サービス…デジタルコンテンツ310件、インターネット接続回線29件など  
 金融保険サービス…ファンド型投資商品31件、株22件、生命保険18件、公社債18件など  
 教養娯楽サービス…資格講座8件、旅行代理業5件、宝くじ4件など  
 工事・建築・加工…屋根工事10件、塗装工事8件、衛生設備工事4件、新築工事4件など

表2-2 商品等別相談件数

単位：件

区分	順位	1	2	3	4	5	6	7	8	8	8
4月	デジタルコン テンツ	工事・建築	四輪自動車	ファンド型投 資商品	インターネット 接続回線	株	化粧品	公社債	生命保険	修理 サービス	18
前年同期	388	30	27	22	26	29	9	11	21	27	
対前年同期 増減数	(-78)	(+7)	(+6)	(+9)	(+3)	(-7)	(+12)	(+7)	(-3)	(-9)	
対前年同期 増減率(%)	(-20.1)	(+23.3)	(+22.2)	(+40.9)	(+11.5)	(-24.1)	(+133.3)	(+63.6)	(-14.3)	(-33.3)	

※この他、商品（サービス）を特定できないものを分類した「商品一般」が28件あります。  
 ※デジタルコンテンツとは、インターネットを通じて得られるアダルトサイトや出会い系サイトなどの情報のことです。

表3-1 店舗外取引に関する相談件数

単位：件

区分	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	マルチ商法	送りつけ商法	その他無店舗	計
4月	156	499	143	19	3	7	827
構成比(%)	(18.9)	(60.3)	(17.3)	(2.3)	(0.4)	(0.8)	(100.0)
前年同期	169	571	162	25	5	18	950
対前年同期 増減数	(-13)	(-72)	(-19)	(-6)	(-2)	(-11)	(-123)
対前年同期 増減率(%)	(-7.7)	(-12.6)	(-11.7)	(-24.0)	(-40.0)	(-61.1)	(-12.9)

表3-2 店舗外取引に関する相談の商品等別件数

(1) 訪問販売

単位：件

区分\順位	1	2	2	2	5
4月	工事・建築	布団類	ファンド型投資商品	換気扇フィルター	新聞
	20	7	7	7	6
対前年同期	19	6	2	4	14
増減数	(+1)	(+1)	(+5)	(+3)	(-8)

(2) 通信販売

単位：件

区分\順位	1	2	3	4	4
4月	デジタルコンテンツ	化粧品	電話音声情報	インターネット接続回線	株
	305	14	8	7	7
対前年同期	387	0	6	1	3
増減数	(-82)	(+14)	(+2)	(+6)	(+4)

(3) 電話勧誘販売

単位：件

区分\順位	1	2	3	3	5
4月	ファンド型投資商品	株	インターネット接続回線	公社債	新築分譲マンション
	16	13	12	12	7
対前年同期	15	22	13	6	20
増減数	(+1)	(-9)	(-1)	(+6)	(-13)

(4) マルチ商法

単位：件

区分\順位	1	2	3	3	3
4月	健康食品	化粧品	ファンド型投資商品	布団類	浄水器
	4	3	1	1	1
対前年同期	9	3	0	0	0
増減数	(-5)	(+0)	(+1)	(+1)	(+1)

(5) 送りつけ商法

単位：件

区分\順位	1	1	1
4月	ネックレス	雑誌	他のアクセサリ
	1	1	1
対前年同期	0	0	0
増減数	(+1)	(+1)	(+1)