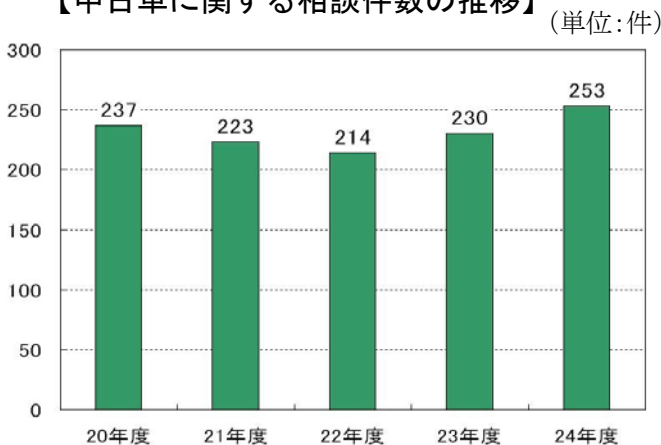


# 中古車に関する相談概要

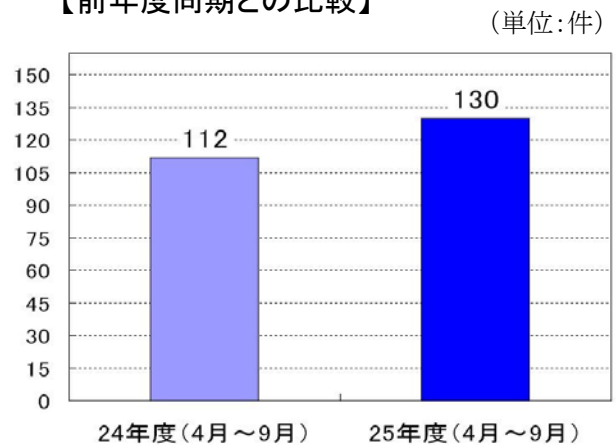
～メーター改ざんや事故車のケースも。中古車取引のトラブルに関する相談が増加～

- ◇平成25年度上半期に寄せられた中古車に関する相談件数は130件で、前年度の112件に比べて16%（18件）増加しました。
- ◇相談内容別では、購入したが不具合があり解約したい、ネットで購入したものの、希望した車種と違った車が届いたので解約を申し出たら、違約金を請求されたなど、契約・解約に関する相談が多くなっています。
- ◇契約当事者の性別は、男性が4分の3以上を占め、年齢は30～40代が多くなっています。

【中古車に関する相談件数の推移】

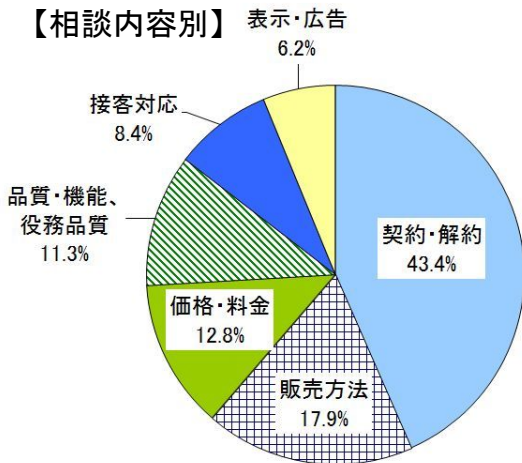


【前年度同期との比較】



【中古車に関する相談の状況(平成25年度 4月～9月)】

【相談内容別】 表示・広告



- 【契約・解約】 キャンセルに応じてくれない、解約料や違約金の請求等
- 【販売方法】 購入時の説明不足や通信販売による購入後のトラブル
- 【価格・料金】 修理代が高すぎる等
- 【品質・機能、役務品質】 購入後の早期故障や事故歴のある車等
- 【接客対応】 クレームに対応が悪い、アフターサービスの不満等
- 【表示・広告】 電子広告によるおとり広告等

※重複計上

契約・解約	販売方法	価格・料金	品質・機能、役務品質	接客対応	表示・広告
119	49	35	31	23	17

○契約当事者の性別

- ①男性：100件(76.9%) ②女性：29件 ほか

○契約当事者の年代別

- ①30歳代：30件(23.1%) ①40歳代：30件 ②20歳代：25件 ③50歳代：14件 ほか

○契約当事者の職業別

- ①給与生活者：86件(66.2%) ②自営・自由業：12件 ③家事従事者：10件 ほか

○契約購入金額

平均：128万円 最高額：1,000万円

○既払金額

平均：42万円 最高額：400万円





## 相談事例

修復歴なしと言われ購入したが、事故車の疑いがある、修理代を請求したい。

(海部県民生活プラザ 相談者：30代女性)

新古車で修復歴なしと説明を受けて、現金で購入した。最近になって車の後方から音がするので、ディーラーに見てもらった。「メーターに、一度外したような傷がついている。過去に外した可能性がある。運転席のシートにエアバックがついていないので、事故車の可能性がある」と指摘を受けた。販売店にその旨を伝えたら、「ネットオークションで仕入れた車なので、知らなかった。」と言い対応してくれない。「同じ年式で同じ型式の車が入れば、エアバックもシートも交換する」と言われたが、いつになるか分からない。自分で取り付けて、かかった費用を販売店に請求したい。

過去に修復歴があったりメーターが巻き戻されたことが分かれば、販売店がその事実を知らなかったとしても錯誤無効を主張して中古車の解約を求めたり、修理代等の実損の補償を求めたりすることは可能と考えられる。修復歴の有無の主張の仕方などについては、(一社)自動車公正取引協議会、などに問い合わせしてみるよう案内した。

なお、販売店との交渉が難航する場合には自治体の無料法律相談を利用し、弁護士に相談してみてもどうかと提案した。

ネットオークションで中古車を購入。納車翌日に動かなくなった。

(中央県民生活プラザ 相談者：30代女性)

走行距離10万キロ以上の中古車を現状渡し、保証金なしで30万8千円で良いと言われ、業者からネットオークションで購入した。業者が整備し、オイル交換した状態で納車された。翌日カーナビをつけるため、近所のディーラーに行ったところエンジンが止まりバックできなくなった。調べてもらうと「トランスミッションの故障で、修理代が30万円かかる。突発性の故障ではなく、元から壊れていたと思われる」と言われた。業者に申し出ると「納車時に陸送したときは何の問題もなかった。数万円だったら何とかする」と言われた。修理費は払いたくない。初めから壊れている車なので解約したい。

保証なしで購入しても、初めから壊れていたなら販売店が瑕疵(かし)担保責任を負うことになり、修理代金を請求できると思われる。整備記録等自動車の状況を把握し、(一社)自動車公正取引協議会などの専門機関に相談しながら販売店と交渉するように案内した。



●中古車は新車に比べて、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、購入後のトラブルが生じることが少なくありません。

契約前に次の販売条件や品質などを確認し、不明な点は販売店に確認し、内容を理解した上で契約しましょう。

- ・販売条件の確認(保証がついているか、過去の使用者の点検整備表があるか、不具合を生じた場合に整備をしてくれるか等)
- ・品質の確認(初年度登録はいつなのか、走行距離はどれくらいなのか、修復歴はあるのか等)

自動車の購入には、特定商取引法のクーリング・オフが適用されませんので注意が必要です。

(※)販売業者が、(一社)自動車公正取引協議会の会員であるかどうか目安にすると良いでしょう。

●インターネットや専門雑誌の広告を見て購入する場合は、車両の状態や品質など詳細が分かりにくいいためトラブルになりやすい傾向にあります。極力実際に車両を確認してから購入するようにしましょう。相場価格に比べて不自然に販売価格が安い場合は、特に注意が必要です。



お困り際には、早めに最寄りの県民生活プラザ又は  
お住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談ください。



# 年代別にみた相談概要

平成25年度上半期に寄せられた相談内容を年代別にみると、インターネット上の情報サービスである「デジタルコンテンツ」に関する相談が60代以下の各年代で最も多くなっています。

また「エステティックサービス」の相談が20代で多く、10代ではテレビ放送サービスやインターネット接続回線などのデジタル関連に関する相談が増加しています。

30代、40代では四輪自動車の相談が多くなっており、特に中古車に関する相談が増加傾向にあります。

また、60代、70歳以上の高齢者では「健康食品」に関する相談が増加傾向にあり、特に70歳以上では昨年度より302件増という驚くべき結果となっております。

## ○商品・サービス別相談件数

(単位：件)

	1	2	3	4	5
未成年	デジタル コンテンツ	テレビ放送 サービス	インターネット 接続回線	財布類	四輪自動車
25年度上半期 (対前年度増減数)	316 (+51)	10 (+6)	6 (+4)	5 (+5)	5 (+3)
20代	デジタル コンテンツ	エステティッ クサービス	四輪自動車	携帯電話 サービス	ミネラル ウォーター
25年度上半期 (対前年度増減数)	300 (-26)	60 (-23)	31 (-8)	30 (+13)	18 (+9)
30代	デジタル コンテンツ	四輪自動車	インターネット 接続回線	携帯電話 サービス	工事・建築
25年度上半期 (対前年度増減数)	415 (-90)	43 (+3)	32 (+3)	29 (+3)	29 (-11)
40代	デジタル コンテンツ	四輪自動車	インターネット 接続回線	携帯電話 サービス	工事・建築
25年度上半期 (対前年度増減数)	493 (-24)	48 (+9)	43 (+21)	40 (+15)	35 (-2)
50代	デジタル コンテンツ	インターネット 接続回線	工事・建築	四輪自動車	ファンド型 投資商品
25年度上半期 (対前年度増減数)	282 (+67)	32 (-5)	32 (+6)	25 (+-0)	24 (+4)
60代	デジタル コンテンツ	健康食品	工事・建築	ファンド型 投資商品	公社債
25年度上半期 (対前年度増減数)	185 (+36)	78 (+48)	57 (+10)	46 (+5)	26 (+2)
70歳以上	健康食品	ファンド型 投資商品	公社債	株	工事・建築
25年度上半期 (対前年度増減数)	360 (+302)	90 (-1)	65 (+2)	53 (-3)	52 (-18)