

令和6年10月の相談件数

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
苦情	63	59	57	84	57	70	62						452
問い合わせ	5	3	4	4	4	6	4						30
要望	0	0	0	0	0	0	0						0
計	68	62	61	88	61	76	66	0	0	0	0	0	482
(前年度計)	(70)	(73)	(65)	(54)	(67)	(56)	(53)	(67)	(55)	(78)	(72)	(58)	(768)

多重債務相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
相談件数	5	4	7	2	5	2	3						28
(前年度)	(8)	(4)	(7)	(2)	(2)	(4)	(4)	(4)	(2)	(4)	(3)	(6)	(50)

年代別相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
20歳未満	1	2	0	2	4	3	1						13
20歳代	5	6	9	4	1	5	0						30
30歳代	5	4	6	10	4	4	15						48
40歳代	8	12	7	14	14	8	8						71
50歳代	13	16	10	12	7	11	13						82
60歳代	7	0	11	16	6	11	9						60
70歳以上	21	18	12	23	21	29	14						138
その他・不明	8	4	6	7	4	5	6						40
計	68	62	61	88	61	76	66	0	0	0	0	0	482

今月の相談事例

中古車を店頭で購入した。契約時、車内を確認すると稼動しないところがあり、引渡し日までに修理すると約束した。ところが、車を受取りに行った帰りに約束の個所が修理されていないことがわかった。その後、洗車時にフロントガラスの隅から水が入ることを発見した。販売店に苦情を伝えると修理日を連絡すると約束したが連絡がない。こちらから何度か連絡し、やっと修理日が決まった。販売店の対応に納得がいかない。

センターからのアドバイス

販売店は、契約の目的を達成することができる中古車を提供する必要があります。納車した車が契約内容と異なる場合は、販売店は契約内容を履行していないことになります。消費者は販売店に対して無償修理の請求ができます。販売店の車両のチェックで見落とした不具合について説明せずに販売した場合も、販売店は無償修理等に応じなければなりません。中古車は経年劣化や自然損耗等新車とは異なる特性があるので、自動車関係団体に加盟している販売店で購入するのも、トラブル防止になるのではないのでしょうか。