

報道発表資料

令和4年3月3日  
独立行政法人国民生活センター

## 組み立てが必要な状態で届く通信販売の自転車 -正しく組み立てができないと事故の危険も-

### 1. 目的

新型コロナウイルスの感染拡大防止のため「密」を避ける移動手段として、また、人との接触を避ける外出自粛時の気軽なレクリエーションとして、自転車への関心が高まっています。2020年の自転車の1店舗当たり平均年間新車販売台数は前年比5.8%増となっており<sup>(注1)</sup>、コロナ禍による自転車需要の高まりがみられます。

通常、店舗で販売されている自転車は、出荷元の工場等から、一部の部品が装着されていない組み立てが必要な状態で箱詰めされるなどして販売店に引き渡され、販売店で有資格者などにより組み立てられ、検査及び整備などが行われています。

しかし、通信販売で購入できる自転車の中には、工場から販売店に出荷される時のように、組み立てが必要な状態のまま消費者に届けられ、消費者が別途、組み立て、検査及び整備の手配をしなければならないものもあります(図1、2参照)。組み立て等を依頼できる場所を探す煩わしさや、見つからない等のため、専門知識を持たない消費者自らが組み立て、不完全な整備状態で使用され、事故につながるおそれもあります。

PIO-NET<sup>(注2)</sup>には、2016年度以降の約6年間に、通信販売で購入した自転車に関連する危害・危険<sup>(注3)</sup>事例が206件あり、そのうち組み立てが必要な状態で届いた自転車を消費者が組み立て、使用していると推定される事例が少なくとも31件<sup>(注4)</sup>あります。

そこで、組み立てが必要な状態で届く通信販売の自転車について調査を行い、消費者に情報提供することとしました。

(注1) 一般財団法人 自転車産業振興協会「自転車国内販売動向調査 年間総括【2020年】」

(注2) PIO-NET(パイオネット:全国消費生活情報ネットワークシステム)とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのことです。

(注3) PIO-NETにおける危害とは、商品・役務・設備に関連して、身体にけが、病気等の疾病(危害)を受けた相談を指します。危険とは、そのおそれがあった相談を指します。

(注4) 2017年4月以降受付、2021年10月までの登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれていません。件数は本公表のために特別に精査したものです。

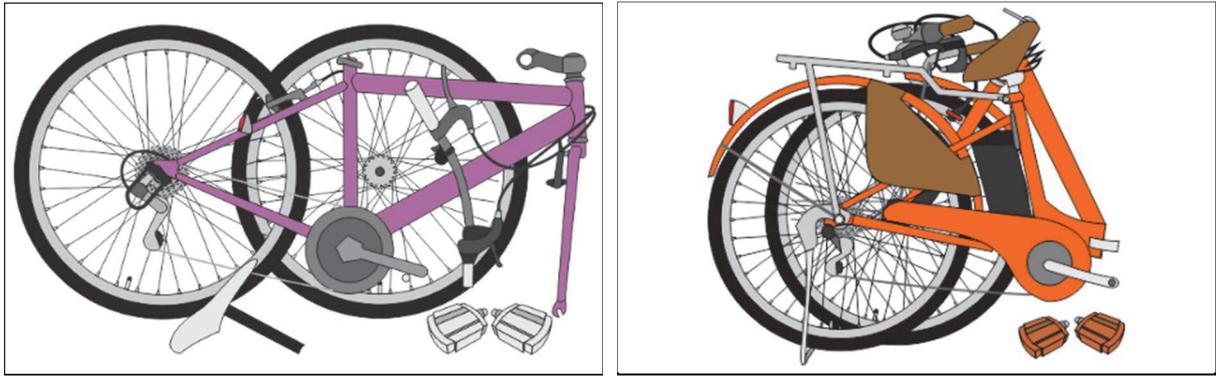


図 1. 工場からの自転車の出荷状態の例

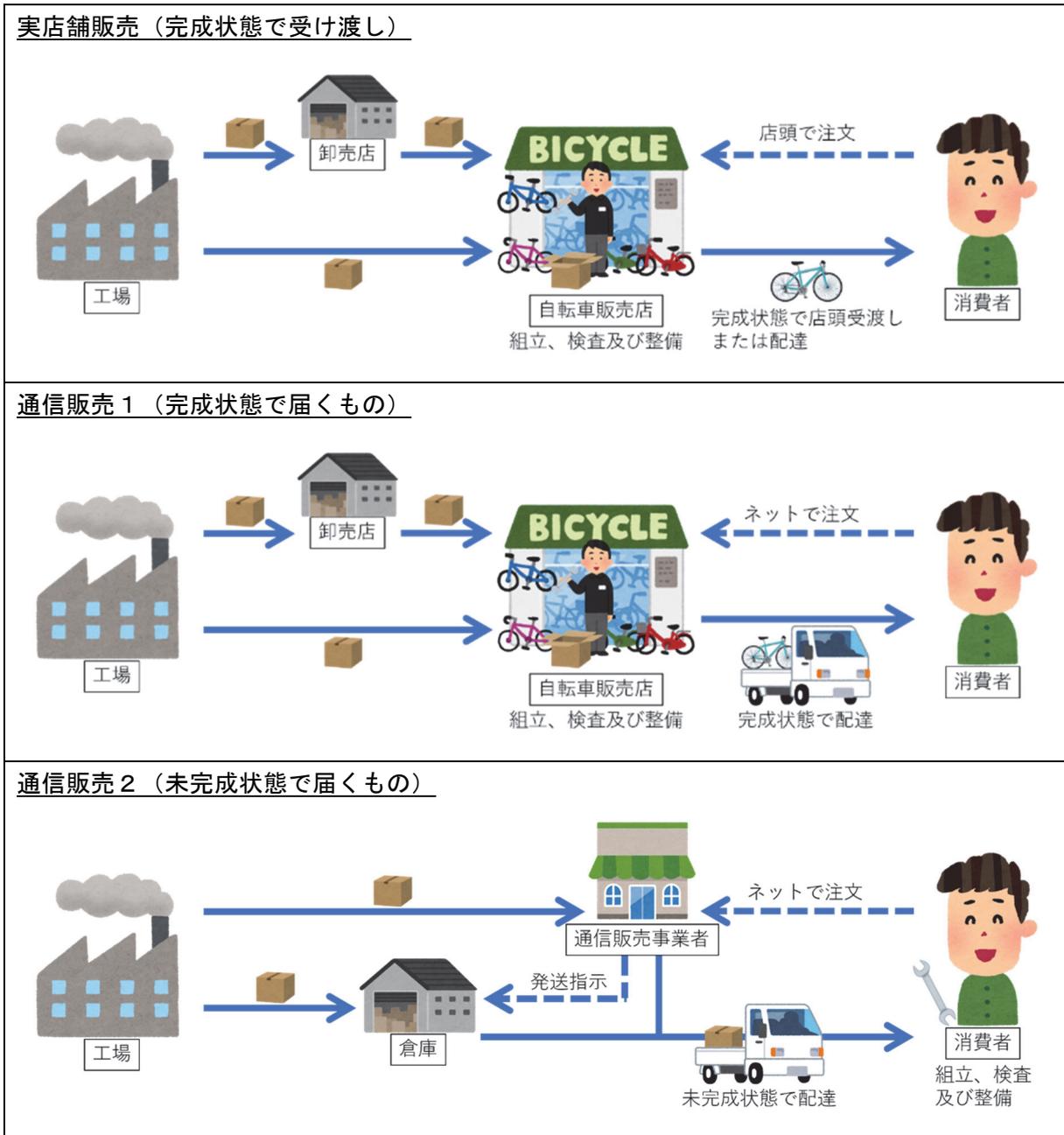


図 2. 自転車の主な流通経路の例

## 2. テスト実施期間

アンケート調査：2021年11月

検体購入：2021年11～12月

テスト期間：2021年11月～2022年1月

## 3. PI0-NETに寄せられた相談情報

### (1) 相談情報の概要

PI0-NETには、2016年度以降の約6年間に、通信販売で購入した自転車に関連する危害・危険事例が206件寄せられています（2021年10月末日までの登録分）。そのうち、未完成の自転車を消費者が組み立て、検査及び整備したと推定される事例は少なくとも31件ありました。

### (2) 主な事例

主な危害・危険事例を以下に示します。（2021年10月末日までの登録分、事例中の（ ）内は受付年月と相談者の属性）

#### 1) 危害事例

#### 【事例1】購入者による組み立てが不完全であったと考えられる事例①

ネット通販で新品の自転車を注文した。自転車は前輪がついていない状態で届いたので、息子が自分で前輪を取り付けたようだ。坂道を下る途中で段差に前輪が乗り上げた際に、前輪が外れて<sup>(注5)</sup>、ハンドルを握ったまま前に倒れて左腕の手首を骨折し、全治1カ月となった。

(2019年7月受付、40歳代、男性)

#### 【事例2】購入者による組み立てが不完全であったと考えられる事例②

ネット通販で購入し、商品が届いて初めて未完成品だと分かった。9割は完成しているが、最終的には自分で取り付けを行い、整備をする必要があった。なかなか取り付けができず、1週間ほどかけて完成させた。息子が平地を走行中に、突然前輪が脱落し<sup>(注5)</sup>、転倒した。すぐに病院を受診し、前腕骨折と診断された。販売業者に、返品を申し出たが、私の取り付け方が悪いと判断され、返金はしないとされた。

(2019年1月受付、年齢不明、女性)

#### 【事例3】購入者による組み立てが不完全であった可能性がある事例

3カ月ほど前に、ネット通販で組立式のロードバイクを購入した。購入後、説明書どおりに組み立て、週3回ほどの通勤等に利用していた。今月、普段どおりロードバイクに乗り通勤していたところ、走行中に突然前輪が外れたため<sup>(注5)</sup>転倒し、顔面を40針縫う大ケガを負った。私の組み立て方が悪かったのならば、もっと早期に前輪が外れる等の不具合が生じてもおかしくないと思うが、購入から3カ月ほど経過してからの事故である。このような場合、どのように対処すればよいか教えてほしい。

(2016年9月受付、30歳代、男性)

(注5) 国民生活センターでは、2018年3月1日に、前車輪が外れることの危険性について注意喚起を行っています。国民生活センター 報道発表資料「自転車の前車輪の脱落に注意—スポーツ車などのクイックリリースハブは乗車前の使用者による固定確認が必要—」(2018年3月1日公表)

## 2) 危険事例

### 【事例4】あらかじめ取り付けられている箇所不具合が発生した事例

ネット通販で買った自転車のブレーキワイヤーがハンドルから外れた。一部の部品は到着後に自分で装着したが、ブレーキワイヤーは届いた時には装着済みだった。乗り始めて数日経って、このブレーキワイヤーが外れた。販売業者に連絡したところ、写真を送ってほしい、まずは自分で調整し、できなかつたら近くの自転車店で見てもらってほしい。もし、お客様の調整不良による外れなら修理代はお客様の負担になると言われた。

(2021年2月受付、50歳代、男性)

### 【事例5】購入店とは別の自転車店に持ち込んで整備を断られた事例

ネット通販で電動自転車をクレジット決済し、自転車を組み立てたがサドルが固定できない。近所の自転車店に見せたら触れないという。問題だ。(2019年12月受付、40歳代、男性)

## (3) 危害程度・内容

危害・危険事例 206 件のうち、危害に分類される事例 90 件について、危害程度の内訳を調べたところ、1 カ月以上及び 3 週間～1 カ月に分類されるものが合計 35 件 (39%) ありました (図 3 参照)。この 35 件について危害内容を調べたところ、腕などの骨折が 12 件ありました。

なお、未完成の自転車を消費者が組み立て、検査及び整備したと推定される事例 31 件のうち危害に分類される 20 件について、危害程度の内訳を調べたところ、1 カ月以上及び 3 週間～1 カ月に分類されるものが合計 5 件ありました。この 5 件について危害内容を調べたところ、腕などの骨折が 3 件ありました。

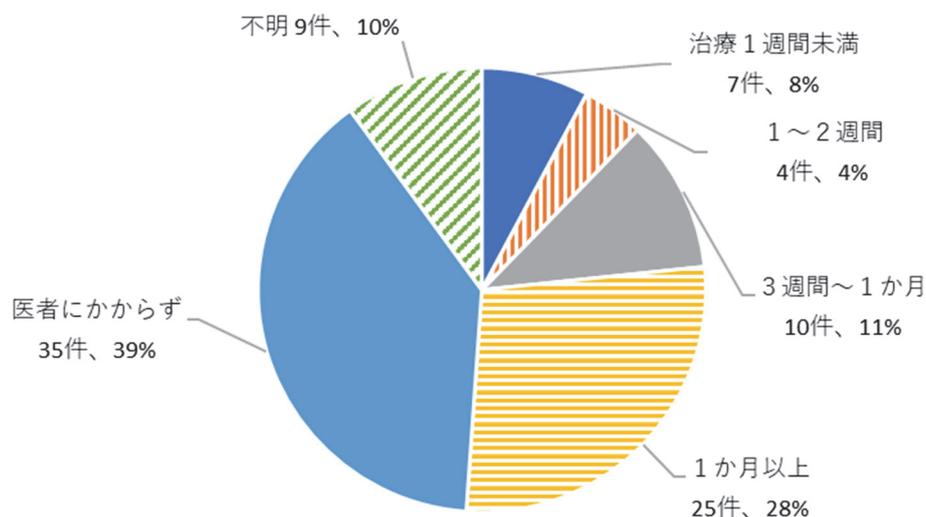


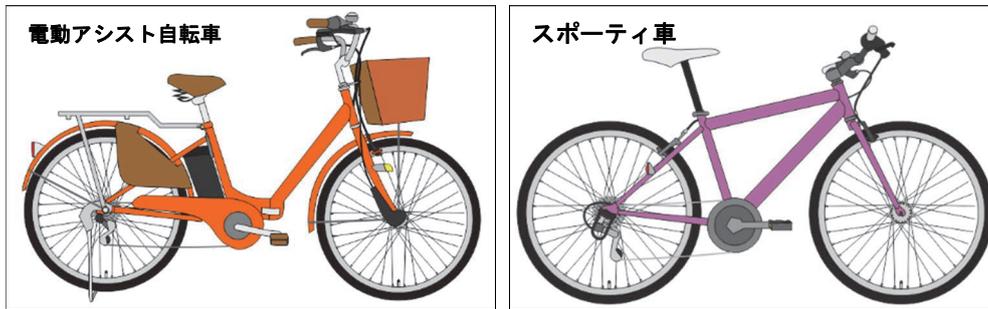
図3. 危害程度内訳 (n=90)

## (4) 契約購入金額内訳

危害・危険事例 206 件について、契約購入金額の内訳を調べたところ、3 万円以上 5 万円未満が 61 件 (30%) と最も多く、次いで 3 万円未満の 38 件 (18%) でした (図 4 参照)。

また、価格帯別の車種では、3万円以上5万円未満では電動アシスト自転車<sup>(注6)</sup>が、3万円未満ではスポーティ車<sup>(注6)</sup>が最も多くみられました。

(注6) 電動アシスト自転車とスポーティ車の外観例を以下に示します。



JIS D9111では、電動アシスト自転車とは「自転車に電動機を備え、その電動機は、乗員のペダリングと独立して出力を発生させることなく、人力によって発生するクランク回転出力が電動機の駆動出力を比例的に発生させる構造の自転車の総称。」とされています。

スポーティ車とは「主に一般道路における交通手段、中長距離の快適走行などを目的とし、チェンジギヤ装置を備えたものの総称。マウンテンバイク及びBMX車に外観の似たマウンテンバイク類型車(ルック車)、BMX類型車及びクロスバイクを含む。」とされています。

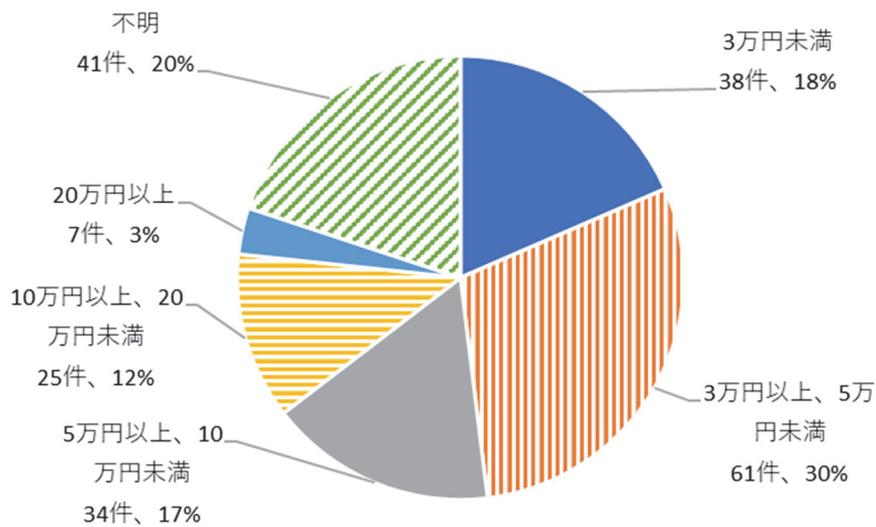


図4. 契約購入金額内訳 (n=206)

#### 4. 消費者へのアンケート調査

過去3年以内に通信販売で、一部工具を用いた組み立てが必要な自転車を購入したという消費者<sup>(注7)</sup> 500人に対して、商品購入、組み立て、使用などに関するアンケート調査を行いました（詳細は、「9. 消費者へのアンケート調査の集計結果」参照）。

（注7）自転車技士及び自転車安全整備士のいずれの資格も有していない人に限定。

##### （1）購入について

###### 価格や購入に係る手間が省けることが購入理由として優先される傾向がみられました

購入した理由の中で最も多かったのは、「安かったから」で、次いで「自宅に届けてくれるから」、「購入に手間がかからないから」でした（図5参照）。購入者の多くは、通信販売の安価で、店舗に出向かず、幅広い車種や色から好みのものを手軽に選択して購入できる点をメリットと感じたものと考えられました。

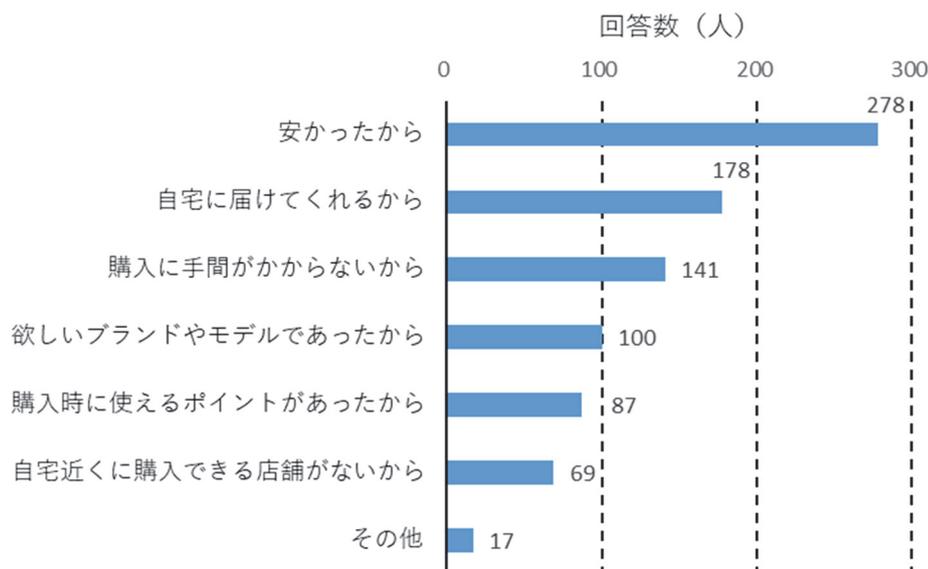


図5. 通信販売で自転車を購入した理由（n=500、複数回答）

##### （2）組み立てについて

###### 7割近くの人が自分1人で組み立てを行い、誰かに協力してもらった人も2割程度いました

購入した自転車を「組み立てた」、「組み立てを試みた」と回答した474人に、組み立て作業を行った人について聞いたところ、自分1人で組み立てた人が67%で、誰かに手伝ってもらった人は22%でした（図6参照）。

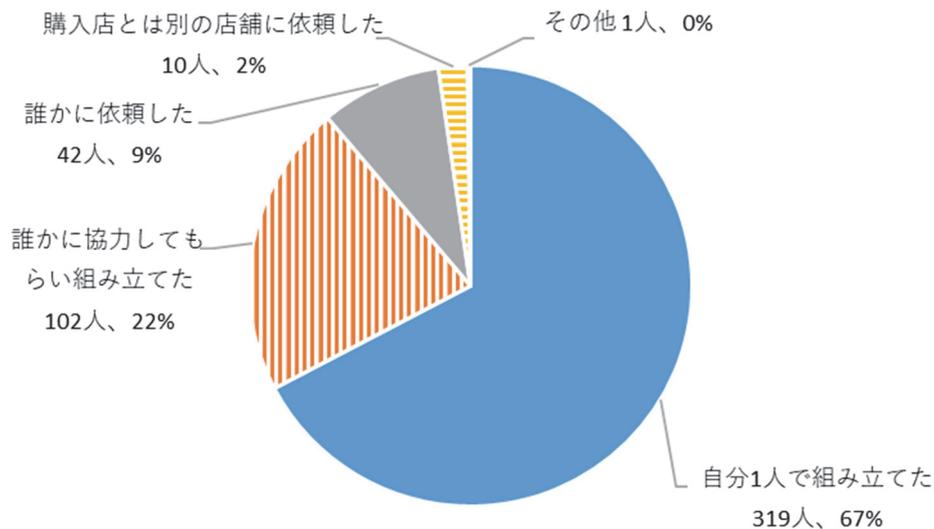


図6. 自転車の組み立て作業を行った人(n=474)

自分1人または誰かに協力してもらって組み立てた人のうち2割が、組み立てができなかった、組み立てることができて不安があると回答しました

自分1人で、または誰かに協力してもらって組み立てたと回答した421人に、組み立て作業ができたかを聞いたところ、「できたと思うが、自信はない」、「一部できなかった」、「できなかった」と回答した人は103人(24%)いました。それらの回答者に理由を複数回答で聞いたところ、「適切な組立状態であるか判断できなかった」、「取扱説明書の内容が理解できなかった／記載されていなかった／説明が不十分であった」といった回答が多くありました(図7参照)。

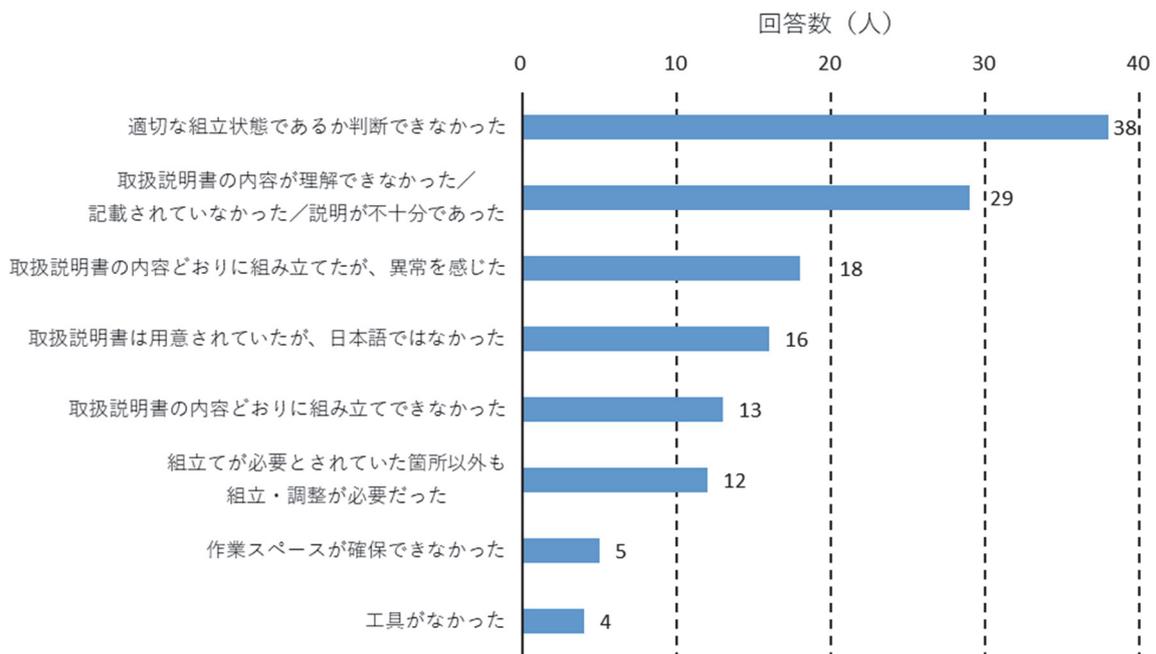


図7. 組み立て作業ができなかった、あるいは自信がないと回答した理由  
(n=103、複数回答)

組み立てができたと回答した人の中で、組み立ての際に困ったこととして「梱包材の処分」、「取扱説明書の内容が理解できなかった／記載されていなかった／説明が不十分であった」、「組み立てに必要な作業スペースの確保」という回答が多くありました

自分1人で、または誰かに協力してもらい組み立てた人のうち、「できたと思う、自信がある」と回答した318人に、組み立ての際に困ったことを聞いたところ、「梱包材の処分」、「取扱説明書の内容が理解できなかった／記載されていなかった／説明が不十分であった」、「組み立てに必要な作業スペースの確保」という回答が多くありました（図8参照）。

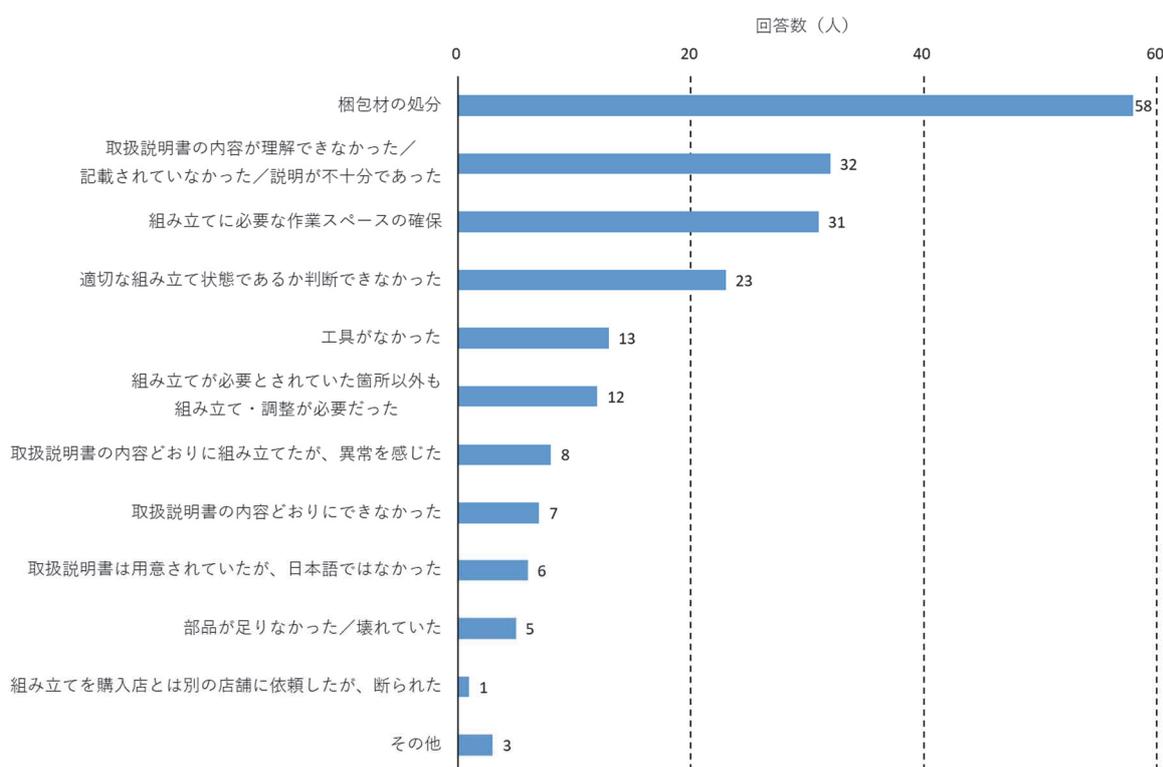


図8. 組み立て作業で困ったこと (n=318、複数回答)

組み立てることができたと回答した人に組み立て作業の難易度について聞いたところ、2割が「難しい」、「とても難しい」と回答しました

自分1人で、または誰かに協力してもらい組み立てたと回答した421人に、組み立て作業の難易度を聞いたところ、「とても簡単」、「簡単」が35%、「思っていたとおり」が42%、「難しい」「とても難しい」が23%でした（図9参照）。

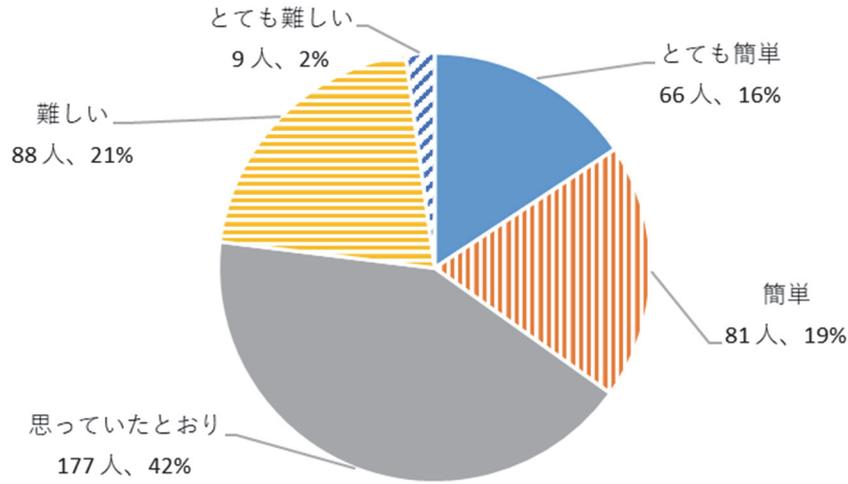


図9. 組み立て作業の難易度について (n=421)

### (3) 防犯登録について

#### 今回のアンケート調査では、3割が防犯登録をしていないと回答しました

自転車の利用者は防犯登録を受けることが法律で義務付けられています<sup>(注8)</sup>。しかし、今回の調査の対象者では、防犯登録をしていないと回答した人が29%いました(図10参照)。その回答者に理由を聞いたところ、「やり方は分かるが、していない」が56%、「やり方が分からない」が31%でした。

(注8) 自転車の安全利用の促進及び自転車等の駐車対策の総合的推進に関する法律 第12条第3項

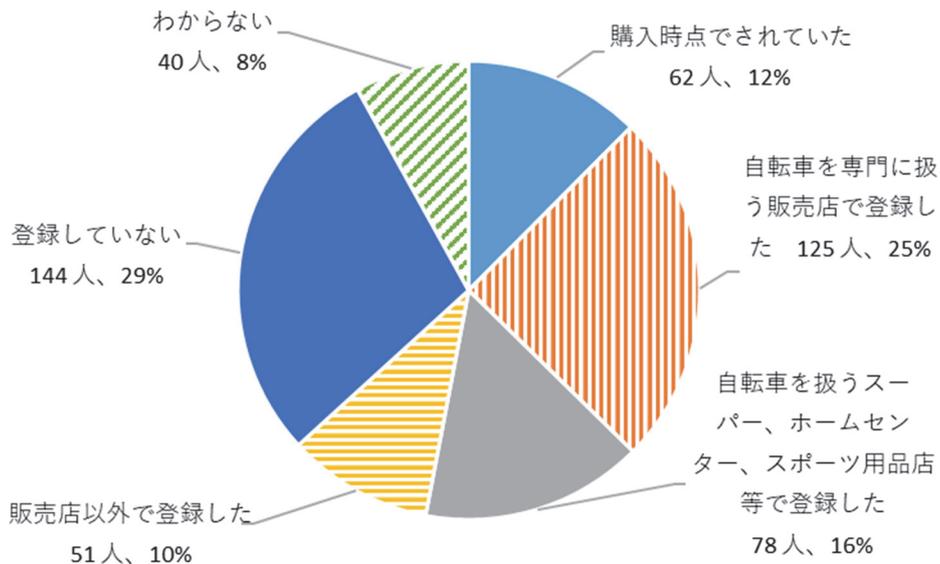


図10. 防犯登録について (n=500)

### 購入店から防犯登録の案内がなかったと回答した人が4割以上いました

今回の調査の対象者に、通信販売の購入店から防犯登録の案内があったかを聞いたところ、「あった」が38%、「なかった」が44%でした（図11参照）。

また、防犯登録に必要な書類が提供されたかを聞いたところ、「された」という回答が45%と最も多くありましたが、「されなかった」も27%ありました（図12参照）。

なお、防犯登録の案内がなくても登録した人は219人中110人（50%）で、防犯登録の案内があっても登録しなかった人は190人中27人（14%）でした。

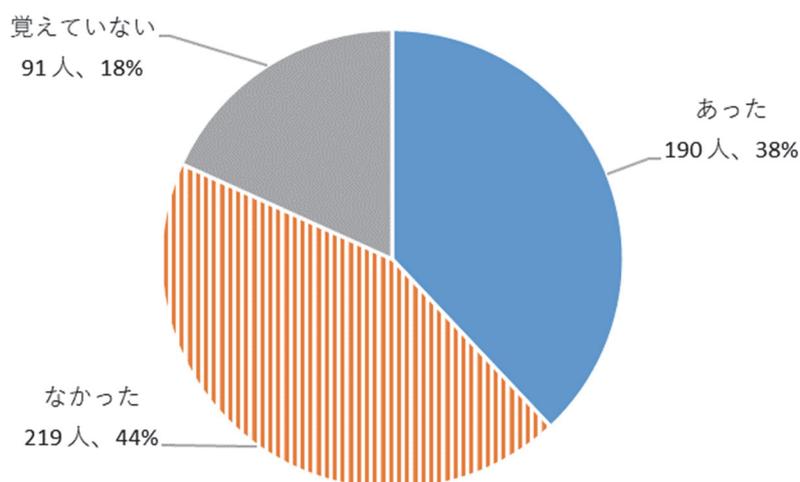


図11. 通信販売の購入店からの防犯登録の案内の有無（n=500）

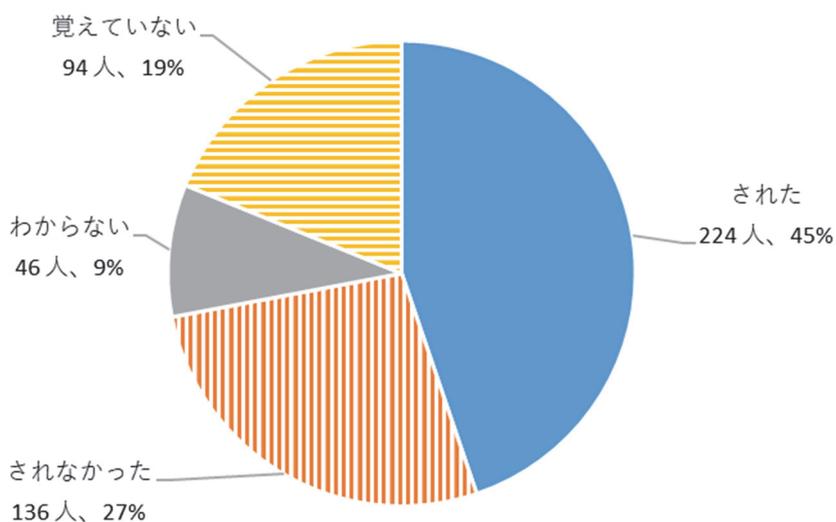


図12. 通信販売の購入店からの防犯登録に必要な書類の提供（n=500）

#### (4) 購入した自転車の使用について

##### 使用していて困ったこととして、調整・保守、販売店のサポートに関する内容が多くありました

購入した自転車を「組み立てた」、「組み立てを試みた」と回答した474人に、使用していて困ったことを複数回答で聞いたところ、「調整・保守のやり方がわからない」が最も多く、次いで「早期に壊れた」、「購入後の販売店のサポートが受けられない、または不十分」、「異常がある」がありました（図13参照）。

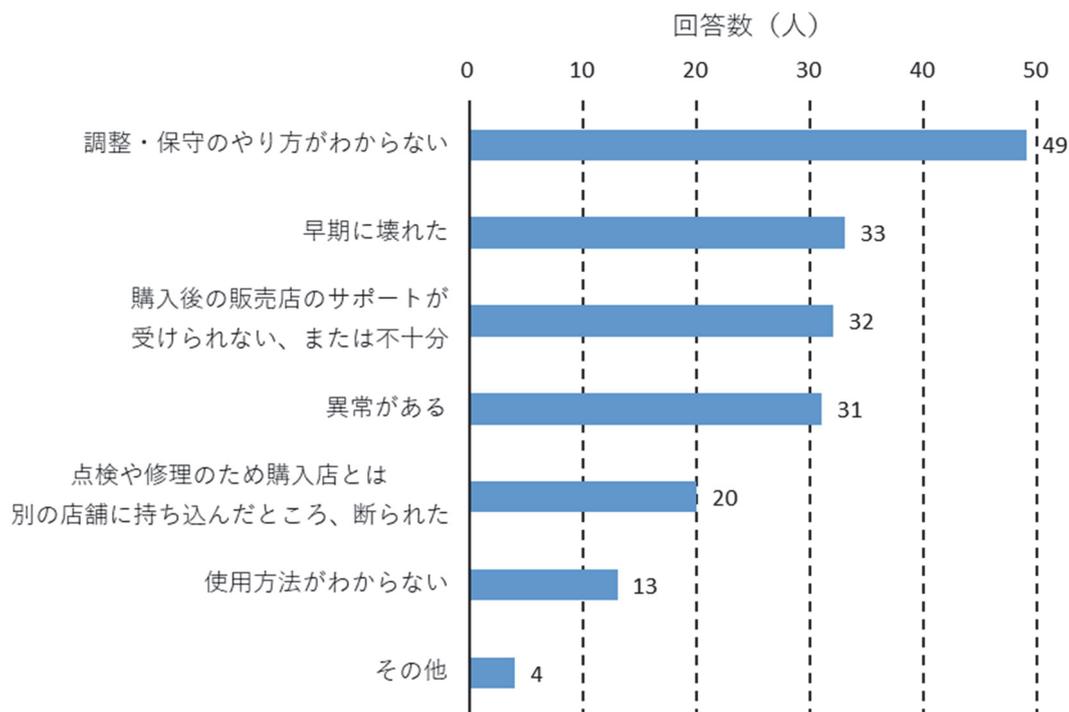


図13. 使用していて困ったこと（n=139、複数回答）

## 5. テスト結果

通信販売で入手できる、一部に工具を用いた組み立てが必要な自転車について、商品を受け取ってから使用するまでの過程についてのテストを行いました。

### (1) テスト対象銘柄

PIO-NETの契約購入金額別の車種の調査結果を踏まえ、インターネット通信販売で、一部工具を用いた組み立てが必要と表示されていたスポーティ車3銘柄 (No. 1~3) と、電動アシスト付きシティ車3銘柄 (No. 4~6) を使用してテストを行いました (図14、表1 参照)。なお、テスト結果はテストのために購入した商品のみに関するものです。

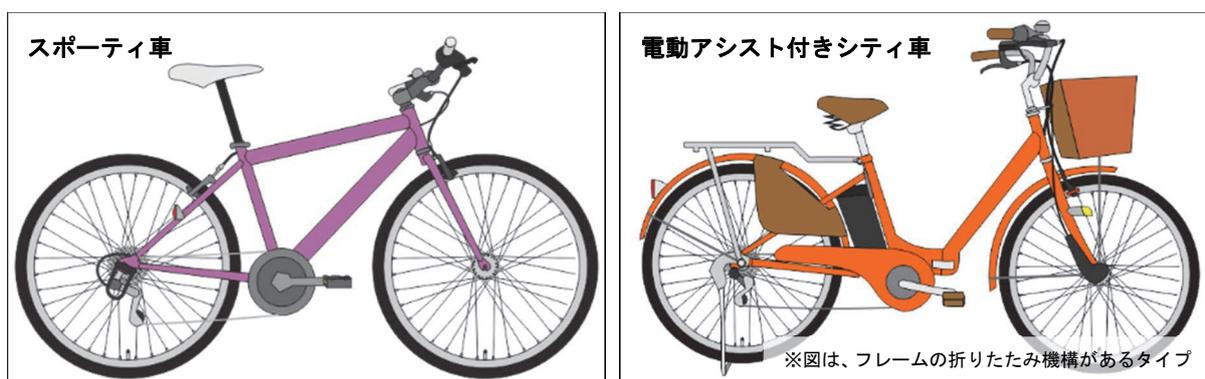


図14. 外観のイメージ図

表1. テストに使用した自転車の仕様など

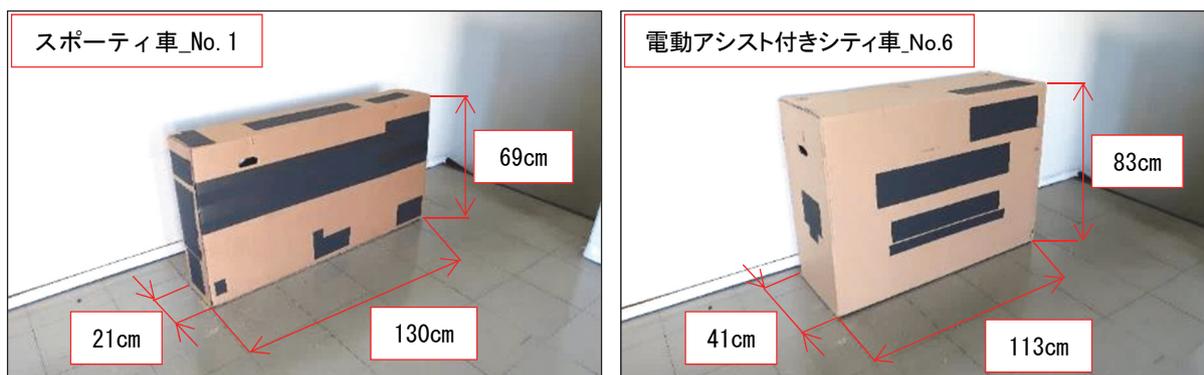
自転車の種類	No.	タイヤサイズ	変速	製造国	購入価格 (円、税込み)	フレームの 折りたたみ機構
スポーティ車	1	26×1-3/8インチ	外装6段	中国	17,800	なし
	2	26×1-3/8インチ	外装6段	中国	19,800	なし
	3	700×28C	外装14段	中国	19,300	なし
電動アシスト 付きシティ車	4	26×1.75インチ	外装6段	中国	49,800	なし
	5	26×1-3/8インチ	内装3段	中国	64,800	あり
	6	26×1-3/8インチ	内装3段	中国	49,800	あり

※いずれもJIS、SG、BAAマーク (詳細は、「10. 自転車の安全な利用について (参考)」参照) なし。

### (2) 商品受け取り、開梱

自転車が入った箱の重さは30kgを超えるものもあり、1人で持ち運ぶことや、箱を壊さずに自転車を取り出すことは困難と考えられました

テスト対象銘柄は、いずれも大型のダンボール箱に梱包された状態で届きました (写真1 参照)。各銘柄の箱の大きさ及び重さは表2のとおりです。特に、電動アシスト付きシティ車であるNo. 4~6は、箱に入った状態で重量が30kgを超えており、1人で持ち上げて移動させることや、箱を壊さずに自転車を取り出すことは困難と考えられました。



※印字部分を黒塗りにしてあります。

写真1. 受け取った商品の梱包外観の例

表2. 各銘柄の受領時の箱の大きさと重さ

自転車の種類	No.	寸法[cm] (奥行き×横×高さ)	重さ[kg]
スポーティ車	1	21×130×69	18.5
	2	20×130×66	17.6
	3	21×130×70	18.3
電動アシスト付きシティ車	4	28×147×81	35.3
	5	40×97×80	31.6
		33×40×27	1.5
6	41×113×83	32.2	

※No. 5は、2個口で届きました。

**商品本体の他に、組立説明書、取扱説明書、組立工具などが同梱されていましたが、取扱説明書の無いものもありました**

箱を開けて内容物を確認したところ、商品本体、アクセサリー類（どろよけ、ランプ、カギ、充電器等）、組立説明書、取扱説明書、組立工具、販売証明書などが入っていました（図1、写真2、表3参照）。なお、No. 3には、取扱説明書が含まれておらず、販売サイトにも取扱説明の記載はありませんでした。

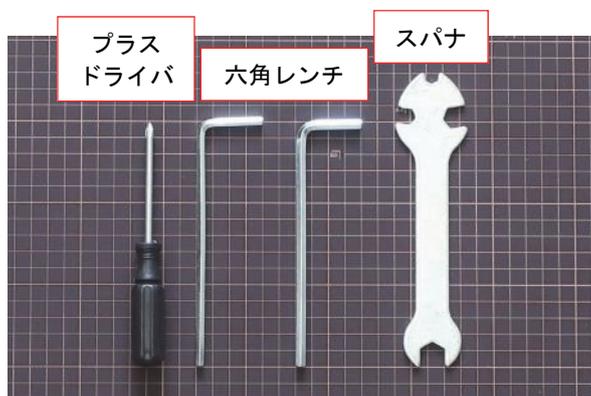


写真2. 同梱されていた組立工具の例 (No. 2)

表3. 本体と同梱されていた内容物

No.	組立説明書	取扱説明書	販売証明書	組立工具
1	○	○	○	六角レンチ、スパナ
2	○	○	○	プラスドライバ、六角レンチ、スパナ
3	○	×	○	プラスドライバ、六角レンチ、スパナ
4	○	○	○	プラスドライバ、六角レンチ、スパナ
5	○	○	○	プラスドライバ、六角レンチ、スパナ
6	○	○	○	プラスドライバ、六角レンチ、スパナ

○：あり、×：なし

梱包材は、45Lのゴミ袋約1袋分ありました。また、商品が入っていた箱は1週間をめどに保管する旨の記載がみられました

いずれの銘柄も、梱包材をはがすと、プラスチックやダンボールなどが、45Lのゴミ袋約1袋分ありました（写真3参照）。

また、いずれの銘柄も、外箱は返品・修理の際に商品を販売元に返送するために必要となるため、1週間をめどに保管する必要がありました。



※印字部分を黒塗りにしてあります。

写真3. 梱包材の一例

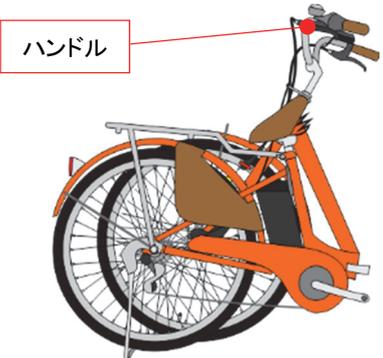
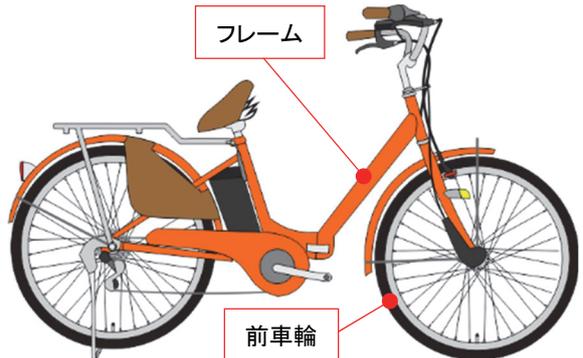
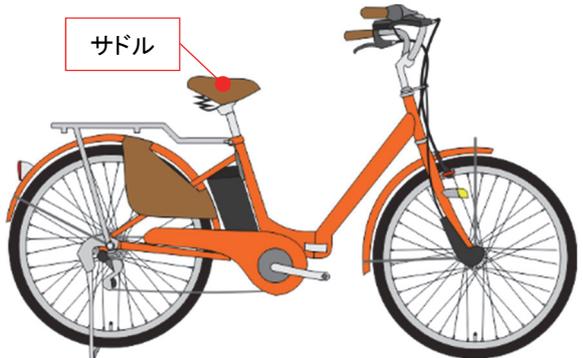
(3) 組み立て

組立説明書及び取扱説明書をもとに、組み立て箇所を確認したところ、スポーティ車のNo. 1～3では主にハンドル、前車輪、サドル、ペダルで、電動アシスト付きシティ車のNo. 4～6では主にハンドル、前車輪、サドル、ペダル、バスケットなどでした。組み立て手順の例を表4、5に示します。

表4. スポーティ車 (No. 1~3) の組み立て手順の例

 <p>前車輪</p>	 <p>ハンドル</p>
<p>①前車輪を固定する。</p>	<p>②ハンドルを工具を使って固定する。</p>
 <p>サドル</p>	 <p>ペダル</p>
<p>③サドルを固定する。</p>	<p>④ペダルを工具を使って固定する。</p>

表5. 電動アシスト付きシティ車 (No. 4~6) の組み立て手順の例

	
<p>①ハンドルを工具を使って固定する。</p>	<p>②必要に応じてフレームを展開し、前車輪を工具を使って固定する。</p>
	
<p>③サドルを固定する。</p>	<p>④ペダルを工具を使って固定する。</p>
	
<p>⑤必要に応じてバスケットなどを工具を使って装着する。</p>	

ねじは、適切な強さで締め付ける必要がありますが、具体的な締め付トルクの記載がみられないものがほとんどでした

自転車の多くの部品は、ねじを締め付けて組み付けますが、弱すぎたり、強すぎたりすると部品が脱落や変形、破損するおそれがあるため、適切な強さで締め付ける必要があります。そのため、一般的な自転車の組立説明書には、部品ごとに、ねじの締め付トルクが数値で指定される場合が多く、組み立ての際には適切なトルクで締め付けるための専用の工具(トルクレンチ)を使用することで確実な作業が実施できます。

今回のテスト対象銘柄の組立説明書には、具体的な締付トルクの記載が一部ではみられませんでした。一方で、多くの銘柄では、「確実に奥まで固定してください。」、「強く締めてください。」、「取り付けてください。」など、曖昧な表現でした。例として、すべての銘柄で取り付けが必要であったペダルの締め付けに関する記載を表6に示します。

表6. ペダルの締め付け具合に関する記載

No.	記載内容
1	付属のレンチを使用して、確実にペダルを奥までクランクに固定してください。
2	ネジを最後まで入れて工具で強く締めてください。
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・工具を使用し、半時計回りに回して左ペダルを固定してください。</li> <li>・工具を使用し、時計回りに回して右ペダルを固定してください。</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・右ペダルは、時計回りに取り付けてください。</li> <li>・左ペダルは、時計と逆回りに取り付けください。</li> </ul>
5	付属のレンチを使用して、確実にペダルをクランクに固定してください。
6	スパナで本締めしてください。

**付属の工具では、適切に締め付けることが困難と考えられるものがありました**

取扱説明書には、具体的な締付トルクの記載は、ほとんどみられませんでした。日本産業規格 JIS D 9311:1994「自転車組立作業方法」には、一部の部品についての締付トルクが目安が記載されています。No. 4~6には、上記JISで締付トルクが目安が記載されている前車輪のハブナット、ハンドルステムの引上げ棒について、組み立てが必要でした。

そこで、付属の工具を使用した際に、JISに記載されている締付トルクを得るために必要な力を調べました（写真4参照）。

その結果、付属の工具によっては長さが短すぎるため、必要な締付トルクを得るためには非常に大きな力が必要になるところ、工具の持ち手が狭く、消費者が適切に締め付けることが困難と考えられるものがありました（表7、写真5参照）。

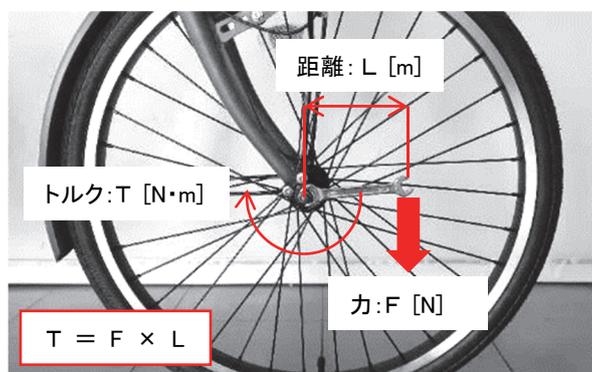


写真4. 締付トルク

表 7. 付属の工具で必要な締付トルクを得るために必要な力の例

No.	前車輪のハブナット※	ハンドルステムの引上げ棒※
4	138N (14.1kgf)	212N (21.6kgf)
5	-	120N (12.2kgf)
6	-	150N (15.3kgf)

- : 付属の工具による組み立てが必要なかった箇所

※JIS D9311:1994「自転車組立作業方法」では、前車輪のハブナットとハンドルステムの引上げ棒の締付トルクの目安は「18Nm」と記載されています。



写真 5. 付属の工具での締め付けの一例

### あらかじめ組み付けられている部分にも、調整や修正が必要な箇所がありました

あらかじめ組み付けられている部分であっても、その状態が不適切で、調整や修正が必要な箇所がありました。主な問題点を以下に挙げます。

必要な調整方法については、組立説明書や取扱説明書などに記載されているものもありましたが、こうした調整や修正が必要な箇所やその要否については、自転車についての正確な知識がないと判断するのが困難と考えられました。調整や修正が必要な箇所を見逃した場合には、事故につながるおそれもあります。

- ・ブレーキケーブルの張りが不適切でブレーキレバーの遊びが少ない、またはブレーキが引きずっている。
- ・ブレーキのブロックの取付位置が不適切でタイヤと接触する。
- ・変速調整が不適切で変速が全段に至らない。
- ・ブレーキレバーの取付位置が不適切で、自転車の全幅が 60cm を超えていて、道路交通法の「普通自転車<sup>(注9)</sup>」に該当しない。

(注9) 自転車は、道路交通法では軽車両に分類され、原則として車両と同じ交通法規に従う必要がありますが、車体の大きさ及び構造が内閣府令で定める基準に適合する自転車で、他の車両をけん引していないものを「普通自転車」として、通行方法について特例を設けています。

#### (4) 使用、保守

##### 1) 防犯登録

すべての銘柄で防犯登録の際に使用できる販売証明書が付属していましたが、販売者による記入が望ましい欄も消費者が記入しなければならないものがありました

自転車の利用者は、利用する自転車について防犯登録を受けることが法律で義務付けられています<sup>(注8)</sup>。しかし、テスト対象銘柄のいずれも、購入時点では防犯登録はされていませんでした。

そこで、防犯登録に関する記載を調べたところ、すべての銘柄で取扱説明書などに防犯登録に関する記載があり、防犯登録の際に使用できる販売証明書(表8参照)も同梱されていました。

しかし、「販売者」、「車体番号」、「色」、「タイヤサイズ」などが空欄となっており、消費者が記入する必要のあるものがみられました。

**表8. 販売証明書に記載される内容の例**

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・販売日</li> <li>・販売者(販売者名、住所、電話番号)</li> <li>・購入者(購入者名、住所、電話番号)</li> <li>・販売自転車の情報(メーカー名、車体番号、車種、タイヤサイズ、車体色など)</li> </ul> |
|---|

※販売証明書について、定められた書式はありません。

##### 2) 定期点検と修理

定期的な点検整備や修理サービスを提供していない銘柄がありました

自転車は定期的な点検整備が必要です。また、パンクなどのトラブル時の修理や、経年使用により消耗品類の交換も必要になります。そこで、テスト対象銘柄の取扱説明書などへの定期的な点検整備や修理サービスに関する記載を調べました。

その結果、「製品保証の対象とならない修理、メンテナンス等は弊社では行っていませんので、最寄りの自転車店などにご依頼ください。」「調整、増し締め、安全点検は、ご自身でお願いします。」など、事業者が定期的な点検整備や修理サービスを明確に提供していない銘柄がありました。また、そうしたサービスを提供している場合であっても、自転車の往復送料は消費者が負担することとされていました。

## 6. 消費者へのアドバイス

### (1) 組み立てが必要な状態で届く通信販売の自転車の組み立てには、自転車についての正確な知識が必要です。不適切に組み立てられた自転車に乗ると事故の危険もあります。購入する際には、どのような組み立てが必要かを確認しましょう。また、購入後、組み立て方法について不明な点があれば販売事業者を確認しましょう

通信販売で購入できる自転車の中には、一部の部品が装着されていない未完成状態で届くものがあります。

今回行った消費者へのアンケート調査の結果、24%が組み立てについて、「できたと思うが、自信がない」、「一部できなかった」、「できなかった」と回答しました。

また、テストのために通信販売で購入した商品を調べたところ、組み立てが指示された箇所以外にも調整、修正が必要となる銘柄がみられたほか、付属の工具だけでは適切に組み立てが困難と考えられるものもありました。

未完成状態の自転車は、自転車について正確な知識のない消費者では適切に組み立てることができない場合があると考えられました。不適切に組み立てられた自転車に乗ると事故の危険もあります。通信販売で自転車を購入する際には、どのような状態で届き、どの程度の組み立て作業が必要かを購入前によく確認しましょう。また、自社で販売していない自転車の組み立てを請け負わない自転車店もあるようですので、組み立て方法について不明な点があれば販売事業者を確認しましょう。

### (2) 通信販売で自転車を購入する際には、購入後の点検整備や修理サービスの内容についても確認しましょう

自転車は定期的な点検整備が必要です。また、パンクなどのトラブル時の修理や、経年使用による消耗品類の交換も必要になります。

今回行った消費者へのアンケート調査の結果、使用していて困ったこととして、「調整・保守のやり方が分からない」、「購入後の販売店のサポートが受けられない、または不十分」といった回答がありました。

また、今回調査した銘柄には、販売事業者が定期的な点検整備や修理サービスを提供していない銘柄もありました。通信販売で自転車を購入する際には、購入後の点検整備や修理サービスの有無、その内容についてもよく確認しましょう。

### (3) 通信販売で購入した自転車であっても防犯登録の義務はありますので、必ず登録しましよ う

防犯登録は、自転車の利用者の義務として法律<sup>(注8)</sup>で定められています。

今回行った消費者へのアンケート調査の結果、通信販売で未完成状態の自転車を購入した調査対象者の29%が「防犯登録を受けていない」と回答しました。防犯登録は、各都道府県の防犯登録所<sup>(注10)</sup>で登録できます。防犯登録の際には、防犯登録する自転車、自身の身元を証明するもの（運転免許証、健康保険証、パスポート等）、防犯登録する自転車の所有者であることを証明できる書類（販売証明書など）が必要になります。

(注10) 自転車を利用する者の申出により、登録カードを作成するとともに、当該申出に係る自転車に登録番号標を表示する業務を行う事務所。

## 7. 事業者への要望

(販売事業者)

**(1) 自転車を未完成状態で販売する際には、自転車技士等による組み立てが望ましいことを伝えるよう要望します。また、組み立て状態で販売することや、組み立てに係るサポート、点検、修理をするサービスの提供を要望します**

PIO-NETには、消費者が通信販売で購入し、自ら組み立て等をしたと推定される自転車による危害・危険事例が少なくとも31件ありました。

今回行った消費者へのアンケート調査の結果、76%が組み立てについて、「できたと思う、自信がある」と回答した一方で、24%が「できなかった」、「できたと思うが自信はない」といった回答でした。

実際に商品を購入して調べたところ、組み立てが指示された箇所以外にも調整、修正が必要な箇所があったほか、付属の工具だけでは適切に組み立てできないと考えられるものもありました。

未完成状態の自転車を、自転車について正確な知識のない消費者が適切に組み立てることは困難であるとともに、不適切に組み立てられた状態の自転車に乗ると事故の危険もあります。

通信販売で未完成状態の自転車を販売する際には、自転車について正確な知識のない消費者が適切に組み立てることは困難であること、不適切に組み立てられた自転車に乗ることは危険であることを、あらかじめ注意喚起することを要望します。

また、組み立て状態で販売すること、組み立てに係るサポート、購入者が定期的な点検や修理を受けられるサービスの提供を要望します。

**(2) 自転車の防犯登録のさらなる周知を要望します。また、自転車の防犯登録に必要な書類には、必要事項を記入して消費者に渡すことを要望します**

防犯登録は、自転車の利用者の義務として法律<sup>(注8)</sup>で定められています。

今回行った消費者へのアンケート調査の結果、約3割の人が「防犯登録を受けていない」と回答しました。通信販売での購入者に防犯登録のさらなる周知を要望します。

また、今回、テストのために購入した銘柄には、いずれも販売証明書が付属していましたが、販売者による記入が望ましい項目についても、購入した消費者に記入を求めるものがほとんどでした。販売証明書は、販売者が販売した自転車の購入者を証明する防犯登録にも必要な書類です。必要事項はあらかじめ記入してから消費者に渡すことを要望します。

## 8. インターネットショッピングモール運営事業者への協力依頼

**未完成状態の自転車を通信販売する際には、出品者は自転車について正確な知識のない消費者が適切に組み立てることは困難であることをあらかじめ購入者に説明すること、また、販売証明書には必要事項を記入してから購入者に渡すよう、出品者への周知をお願いします**

PIO-NETには、消費者が通信販売で購入し、自ら組み立て等をしたと推定される自転車による危

害・危険事例が少なくとも31件ありました。未完成状態の自転車を、自転車について正確な知識のない消費者が適切に組み立てることは困難であるとともに、不適切な組み立て状態の自転車に乗ると事故の危険もあります。

また、防犯登録に必要な販売証明書については、購入した消費者に記入を求めるものがほとんどでした。

未完成状態の自転車を販売する際には、正確な知識のない消費者が適切に組み立てることは困難であることをあらかじめ説明すること、また、販売証明書は、必要事項を記入してから購入者に渡すよう、出品者への周知をお願いします。

#### ○協力依頼先

アマゾンジャパン合同会社	(法人番号3040001028447)
ヤフー株式会社	(法人番号3010001200818)
楽天グループ株式会社	(法人番号9010701020592)

#### ○情報提供先

消費者庁	(法人番号5000012010024)
内閣府 消費者委員会	(法人番号2000012010019)
警察庁	(法人番号8000012130001)
経済産業省	(法人番号4000012090001)
国土交通省	(法人番号2000012100001)
公益財団法人交通管理技術協会	(法人番号6011105004854)
公益社団法人日本通信販売協会	(法人番号9010005018680)
一般財団法人自転車産業振興協会	(法人番号3010405000277)
一般財団法人日本車両検査協会	(法人番号4011505000802)
一般財団法人製品安全協会	(法人番号1010505002118)
一般社団法人自転車協会	(法人番号6010405010595)
日本自転車軽自動車商協同組合連合会	(法人番号3010405001861)

本件問い合わせ先

商品テスト部：042-758-3165

## 9. 消費者へのアンケート調査の集計結果

実施時期：2021年11月

調査対象：過去3年以内に通信販売で一部工具による組み立てが必要な自転車を購入した、自転車技士、自転車安全整備士ではない消費者500人

対象年齢：18～69歳

※割合は、小数点以下を四捨五入しているため、合計が100%にならない場合があります。

※SAは単回答、MAは複数回答です。

Q1 過去3年以内に通信販売で新品の自転車（未就学児用を除く）を購入したことがありますか。（SA）

		回答数	%
全体		500	100.0
1	ある	500	100.0
2	ない	0	0.0

Q2 その自転車について、購入時期を教えてください。（SA）

		回答数	%
全体		500	100.0
1	2021年7月以降	72	14.4
2	2021年1～6月頃	112	22.4
3	2020年7～12月頃	66	13.2
4	2020年1～6月頃	86	17.2
5	2019年7～12月頃	65	13.0
6	2019年1～6月頃	36	7.2
7	2018年7～12月頃	36	7.2
8	2018年1～6月頃	27	5.4
9	2017年7～12月頃	0	0.0
10	2017年1～6月頃	0	0.0
11	2016年7～12月頃	0	0.0
12	2016年1～6月頃	0	0.0
13	2015年以前	0	0.0

Q3 自転車は、どのような状態で納品されましたか。(S A)

		回答数	%
全体		500	100.0
1	すぐに乗れる状態で届いた	0	0.0
2	通常の収納(使用のために工具を使わずに展開する程度の)状態で届いた	0	0.0
3	一部のパーツが分解されており、工具による組み立てが必要な状態で届いた	500	100.0
4	すぐに乗れる状態のものを、店舗まで引き取りに行った	0	0.0

Q4 自転車に関連する資格(自転車技士、自転車安全整備士)を有していますか。(S A)

		回答数	%
全体		500	100.0
1	有している	0	0.0
2	有していない	500	100.0

Q5 その自転車のタイプを教えてください。(S A)

		回答数	%
全体		500	100.0
1	折りたたみ機構のあるシティサイクル	64	12.8
2	折りたたみ機構のないシティサイクル	91	18.2
3	折りたたみ機構のあるスポーティ車/スポーツ車※1	35	7.0
4	折りたたみ機構のないスポーティ車/スポーツ車※1	130	26.0
5	折りたたみ機構のある小径車(ミニベロ)※2	108	21.6
6	折りたたみ機構のない小径車(ミニベロ)※2	19	3.8
7	子ども車(未就学児用を除く)	45	9.0
8	その他	8	1.6

Q6 その自転車に電動アシスト機能は付いていましたか。(S A)

		回答数	%
全体		500	100.0
1	ある	61	12.2
2	ない	439	87.8

Q7 その自転車の購入価格（送料を含む）を教えてください。（S A）

		回答数	%
全体		500	100.0
1	3万円未満	271	54.2
2	3万円以上～5万円未満	122	24.4
3	5万円以上～10万円未満	72	14.4
4	10万円以上～20万円未満	29	5.8
5	20万円以上	6	1.2

Q8 通信販売で購入した理由を教えてください。（MA）

		回答数	%
全体		500	100.0
1	安かったから	278	55.6
2	購入に手間がかからないから	141	28.2
3	自宅近くに購入できる店舗がないから	69	13.8
4	欲しいブランドやモデルであったから	100	20.0
5	自宅に届けてくれるから	178	35.6
6	購入時に使えるポイントがあったから	87	17.4
7	その他	17	3.4

Q9 購入前から工具による組み立てが必要な自転車であることを理解していましたか。（S A）

		回答数	%
全体		500	100.0
1	理解していた	269	53.8
2	おおむね理解していた	183	36.6
3	あまり理解していなかった	42	8.4
4	理解していなかった	6	1.2

Q10 購入した自転車は、組み立てましたか。（S A）

		回答数	%
全体		500	100.0
1	組み立てた	416	83.2
2	組み立てを試みた	58	11.6
3	組み立てなかった	26	5.2

Q11 組み立てなかった理由を教えてください。(MA) (回答者条件 Q10 = 「3. 組み立てなかった」)

		回答数	%
全体		26	100.0
1	自分には無理だと思ったから	8	30.8
2	組み立てを購入店とは別の店舗に依頼したが断られたから	3	11.5
3	面倒だと感じたから	8	30.8
4	想像していたものとは違っていたから	0	0.0
5	進学・就職など生活環境の変化により、必要なくなったから	4	15.4
6	その他	3	11.5

Q12 取扱説明書は用意されていましたか。(SA) (回答者条件 Q10 = 「1. 組み立てた」, 「2. 組み立てを試みた」)

		回答数	%
全体		474	100.0
1	商品に同梱されていた	417	88.0
2	事業者のウェブサイトからダウンロードした	25	5.3
3	商品に同梱されていて、かつウェブサイトからダウンロードすることもできた	22	4.6
4	何も用意されていなかった	6	1.3
5	わからない	4	0.8

Q13 自転車の組み立ては、どなたが行いましたか。(SA) (回答者条件 Q10 = 「1. 組み立てた」, 「2. 組み立てを試みた」)

		回答数	%
全体		474	100.0
1	自分1人で組み立てた	319	67.3
2	有資格者の家族、友人、知人に協力してもらい組み立てた	35	7.4
3	有資格者ではない家族、友人、知人に協力してもらい組み立てた	67	14.1
4	有資格者の家族、友人、知人に依頼した	4	0.8
5	有資格者ではない家族、友人、知人に依頼した	38	8.0
6	購入店とは別の店舗に依頼した	10	2.1
7	その他	1	0.2

- Q14 組み立てが必要であった部位を教えてください。(MA) (回答者条件 Q13 = 「1. 自分1人で組み立てた」 ~ 「3. 有資格者ではない家族、友人、知人に協力してもらい組み立てた」)

		回答数	%
全体		421	100.0
1	前車輪周辺	175	41.6
2	ブレーキ周辺	111	26.4
3	ハンドル周辺	269	63.9
4	サドル周辺	295	70.1
5	ペダル周辺	312	74.1
6	その他	8	1.9
7	わからない	20	4.8

- Q15 組み立てに要した時間を教えてください。(SA) (回答者条件 Q13 = 「1. 自分1人で組み立てた」 ~ 「3. 有資格者ではない家族、友人、知人に協力してもらい組み立てた」)

		回答数	%
全体		421	100.0
1	1時間以内	227	53.9
2	2時間以内	125	29.7
3	3時間以内	35	8.3
4	5時間以内	18	4.3
5	7時間未満	6	1.4
6	7時間以上	4	1.0
7	わからない	6	1.4

- Q16 組み立てはできましたか。(SA) (回答者条件 Q13 = 「1. 自分1人で組み立てた」 ~ 「3. 有資格者ではない家族、友人、知人に協力してもらい組み立てた」)

		回答数	%
全体		421	100.0
1	できたと思う、自信がある	318	75.5
2	できたと思うが、自信はない	91	21.6
3	一部できなかった.	11	2.6
4	できなかった	1	0.2

Q17 組み立ての際に困ったことがあれば、教えてください。（MA）（回答者条件 Q16 = 「1. できたと思う、自信がある」）

		回答数	%
全体		318	100.0
1	取扱説明書の内容が理解できなかった／記載されていなかった／説明が不十分であった	32	10.1
2	取扱説明書は用意されていたが、日本語ではなかった	6	1.9
3	取扱説明書の内容どおりにできなかった	7	2.2
4	取扱説明書の内容どおりに組み立てたが、異常を感じた	8	2.5
5	部品が足りなかった／壊れていた	5	1.6
6	組み立てに必要な作業スペースの確保	31	9.7
7	梱包材の処分	58	18.2
8	工具がなかった	13	4.1
9	適切な組み立て状態であるか判断できなかった	23	7.2
10	組み立てが必要とされていた箇所以外も組み立て・調整が必要だった	12	3.8
11	組み立てを購入店とは別の店舗に依頼したが、断られた	1	0.3
12	その他	3	0.9
13	特に困ったことはなかった	195	61.3

Q18 できなかった、あるいは自信がないと回答した理由を教えてください。（MA）（回答者条件 Q16 = 「2. できたと思うが、自信はない」 ～ 「4. できなかった」）

		回答数	%
全体		103	100.0
1	取扱説明書の内容が理解できなかった／記載されていなかった／説明が不十分であった	29	28.2
2	取扱説明書は用意されていたが、日本語ではなかった	16	15.5
3	取扱説明書の内容どおりに組み立てできなかった	13	12.6
4	取扱説明書の内容どおりに組み立てたが、異常を感じた	18	17.5
5	工具がなかった	4	3.9
6	作業スペースが確保できなかった	5	4.9
7	適切な組立状態であるか判断できなかった	38	36.9
8	組立てが必要とされていた箇所以外も組立・調整が必要だった	12	11.7
9	その他	0	0.0

Q19 組み立て作業は、想定と比較して、どのように感じましたか。(S A) (回答者条件 Q13 = 「1. 自分1人で組み立てた」 ～ 「3. 有資格者ではない家族、友人、知人に協力してもらい組み立てた」)

		回答数	%
全体		421	100.0
1	とても簡単	66	15.7
2	簡単	81	19.2
3	思っていたとおり	177	42.0
4	難しい	88	20.9
5	とても難しい	9	2.1

Q20 防犯登録について、購入店からの案内は、ありましたか。(S A)

		回答数	%
全体		500	100.0
1	あった	190	38.0
2	なかった	219	43.8
3	覚えていない	91	18.2

Q21 防犯登録に必要な、購入を証明する書類は提供されましたか。(S A)

		回答数	%
全体		500	100.0
1	された	224	44.8
2	されなかった	136	27.2
3	わからない	46	9.2
4	覚えていない	94	18.8

Q22 防犯登録は、していますか。(S A)

		回答数	%
全体		500	100.0
1	購入時点でされていた	62	12.4
2	自転車を専門に扱う販売店で登録した	125	25.0
3	自転車を扱うスーパー、ホームセンター、スポーツ用品店等で登録した	78	15.6
4	販売店以外で登録した	51	10.2
5	登録していない	144	28.8
6	わからない	40	8.0

Q23 防犯登録をしていない理由を教えてください。(S A) (回答者条件 Q22 = 「5. 登録していない」)

		回答数	%
全体		144	100.0
1	自転車を専門に扱う販売店に依頼したが断られた	6	4.2
2	自転車を扱うスーパー、ホームセンター、スポーツ用品店等に依頼したが断られた	4	2.8
3	やり方はわかるが、していない	80	55.6
4	やり方がわからない	44	30.6
5	防犯登録を知らなかった	10	6.9

Q24 組み立てた自転車は現在、使用していますか。(S A) (回答者条件 Q10 = 「1. 組み立てた」, 「2. 組み立てを試みた」)

		回答数	%
全体		474	100.0
1	使用している	382	80.6
2	使用していたが、途中でやめた	58	12.2
3	使用していない	34	7.2

Q25 使用していない、あるいは使用を途中でやめた理由で最もあてはまるものを教えてください。(S A) (回答者条件 Q24 = 「2. 使用していたが、途中でやめた」, 「3. 使用していない」)

		回答数	%
全体		92	100.0
1	進学・就職など生活環境の変化により、必要なくなった	28	30.4
2	サイズが合わなくなった	24	26.1
3	古くなった	14	15.2
4	故障した／異常を感じた	18	19.6
5	その他	8	8.7

Q26 購入後、購入店とは別の店舗で点検または修理を受けたことはありますか。(S A) (Q10 = 「1. 組み立てた」, 「2. 組み立てを試みた」)

		回答数	%
全体		474	100.0
1	点検も修理もある	57	12.0
2	点検のみある	63	13.3
3	修理のみある	48	10.1
4	いずれもない	306	64.6

- Q27 使用していて困ったことがあれば、教えてください。(MA) (回答者条件 Q10 = 「1. 組み立てた」 , 「2. 組み立てを試みた」)

		回答数	%
全体		474	100.0
1	点検や修理のため購入店とは別の店舗に持ち込んだところ、断られた	20	4.2
2	異常がある	31	6.5
3	早期に壊れた	33	7.0
4	使用方法がわからない	13	2.7
5	調整・保守のやり方がわからない	49	10.3
6	購入後の販売店のサポートが受けられない、または不十分	32	6.8
7	その他	4	0.8
8	特に困ったことはなかった	335	70.7

- Q28 その自転車で、けがをしたことはありますか。(SA) (回答者条件 Q10 = 「1. 組み立てた」 , 「2. 組み立てを試みた」)

		回答数	%
全体		474	100.0
1	ある	55	11.6
2	ない	419	88.4

- Q29 そのときの状況と考えられる原因について、具体的に教えてください。(回答者条件 Q28 = 「1. ある」)

## 10. 自転車の安全な利用について（参考）

### 自転車を購入するお店の選び方

自転車は、流通上の事情により一部未完成の状態です。工場から出荷され、最終的な組み立ては販売店で実施することが多くなっています。このため、販売店を選ぶときは単に価格が安いというだけでなく、販売時の組み立てや点検整備などの作業が信頼できるかどうかが大切になります。販売店に自転車技士や自転車安全整備士といった専門資格を持った人がいると安心です。自転車安全整備店の表示がある販売店であれば自転車安全整備士がいるので、これを目安にするのもよいでしょう。

### 自転車の選び方

実際に自転車を選ぶときは、使用目的、使用環境をよく考え、タイプや装備を選択します。主な使用目的は何なのか、1回当たりどれくらいの距離を走るのか、坂はあるのか、雨の日も乗るのか、暗くなってからも乗る機会が多いのか、バッグなど荷物があるのか…などを勘案し、無理なく安全に使用できるものを選びましょう。自転車選びに迷ったら、専門的な知識や資格を持った店員に予算、使用目的、使用環境などを伝えてアドバイスを求めると良いでしょう。

### 自転車のマーク制度

自転車を選択するうえで品質を見分ける指標となるマーク制度がいくつかあります。いずれの制度も義務化されてはいませんが、マークが貼られているものは一定の品質が確認されているという目安になります。具体的には以下のようなものがあります。

<p><b>JIS マーク</b></p> <p>日本産業規格（JIS）には、製品の種類や寸法、品質・性能や安全性、それらを確認するための試験方法などが定められており、これに適合することの証明として JIS マークが表示されます。日本産業規格は最も根本的な規格で、国際的な規格との整合性を図っており、以降に示す他の国内規格の基になるなど重要な役割を担っていますが、現在販売されている自転車では JIS マークを表示しているものは多くありません。</p>	
<p><b>SG マーク</b></p> <p>一般財団法人製品安全協会が定めた SG 基準への適合の証明として SG マークが表示されます。</p> <p>SG マーク付き製品に万が一欠陥があり、人身損害が発生して、欠陥と人身損害との間に因果関係があると認められる場合には損害賠償措置が講じられます。</p>	

<p><b>BAA マーク</b></p> <p>一般社団法人自転車協会が定めた自転車業界の自主基準である自転車安全基準に適合した自転車に BAA マークが貼付されます。万一、製造上の欠陥で事故が発生した場合には、製造事業者または輸入事業者の責任で補償されます（製造事業者または輸入事業者が BAA マークを貼付する場合は、生産物賠償責任保険（PL）保険に加入することを義務付けています）。</p>	 <p>The logo is a green square with rounded corners. At the top, it says 'BAA' in large white letters on a green background. Below that, in smaller white text, it says '安全・環境基準適合車'. In the center is a white bicycle icon on a green background. Below the icon, it says 'BICYCLE ASSOCIATION(JAPAN) APPROVED'. At the bottom, it says 'O-00000000'.</p>
<p><b>TS マーク</b></p> <p>自転車安全整備店に勤務する自転車安全整備士が点検整備した安全な普通自転車に TS マークを貼付します。TS マークには保険が付帯されており、傷害補償、賠償責任補償、被害者見舞金（赤色 TS マークのみ）があります（保険の有効期間は、TS マークに記載されている日から1年間）。</p>	 <p>Two logos are shown. The top one is a red circular logo with a white 'TS' in the center. It has Japanese text around the circle: '普通自転車点検整備店' at the top and '日本自転車点検整備士協会' at the bottom. Below the circle, it says '傷害責任・賠償責任付 (1年間有効) 自転車安全整備士番号' and '点検 年 月 日'. The bottom logo is a blue circular logo with a white 'TS' in the center. It has Japanese text around the circle: '普通自転車点検整備店' at the top and '日本自転車点検整備士協会' at the bottom. Below the circle, it says '賠償責任・傷害補償付 (点検日から1年間有効) 自転車安全整備士' and '点検 年 月 日'.</p>

### 自転車の定期点検

自転車は多くの部品を組み立てた機械ですので、使用に伴い部品の緩みや損耗が発生します。これらを見逃すと部品の脱落や破損などに発展して転倒事故などの原因になるおそれがあります。こうした事故を防ぐため、使用者自らによる日常点検と、自転車技士や自転車安全整備士といった専門資格を持った者による定期点検（有料）が必要になります。これら点検の頻度や内容については自転車の取扱説明書に記載されていますので、一度は熟読するようにしましょう。