

苦情相談件数が多い事業者に規約違反の措置（「警告」） 併せて、販売対応についても改善を指導 <初のケース>

当協議会には、年間約 6,000 件の苦情相談が消費者から寄せられますが、その中でも多くを占める中古車の相談については、特定の事業者の同様の内容に関する苦情相談が多く寄せられるケースがみられ、そうした事業者は、販売対応に問題があるのはもちろん、販売の際の表示にも多くの問題がみられます。

そこで当協議会は、この度、そうした苦情相談の多い事業者のうち、関東地区所在の会員事業者 1 社に対し、広告及び店頭における表示並びに販売対応の実態を把握するための調査を実施、その結果、いずれについても問題が認められたため、当該事業者に対し、規約違反措置基準に基づき「警告」の措置をとるとともに、販売対応について改善指導を実施しました。

当協議会は、適正な表示及び適切な販売対応の促進による、消費者トラブルの未然防止を図るため、今後も引き続き、苦情相談件数が多い事業者（非会員を含む）に対する調査及び表示並びに販売対応に関する改善指導を実施していきます。

相談内容の一例

- ◆「保証付」で契約、納車一週間後から度々エンストを起こすので保証修理を依頼したところ、「保証対象外となるので有償修理となる」と言われた。商談時や契約時に保証内容の説明はなかった。
- ◆納車されたクルマの排気音がとても大きかったのでディーラーに持ち込んだところ、「腐食が原因でマフラーに大きな穴が開いている」と説明された。商談時や契約時には、そのような説明はされていないし、「コンディション・ノート」も受け取っていない。販売店に連絡し無償修理を依頼したが、何も対応してくれないので困っている。

事業者における表示の問題点

中古車情報誌 Web サイトの広告において、以下のような表示が認められた。

- ◆「法定整備付」と表示した中古車について、実際には定期点検整備は実施せず、実際に実施したのは、定期点検整備の項目を満たしていない独自の点検整備であった。
- ◆「法定整備付」と表示した中古車について、定期点検整備費用が車両価格に含まれている旨を表示したが、実際には定期点検整備費用は車両価格に含まれておらず、定期点検整備を受けるためには、別途有料の整備プラン（約8万円）の購入が必要であった。
- ◆「高額部品を含む数百項目、走行無制限の保証も用意！」と強調して表示したが、実際に「保証付」と表示した中古車に付帯する保証の内容は、著しく限定されたもの（保証対象部位はエンジン機構の数部位のみで、保証上限金額は数万円までと低額）であった。

規約違反に対する措置の内容（警告）

- ◆定期点検整備を実施しないにもかかわらず、「法定整備付」と虚偽の表示をしてはならない。
- ◆定期点検整備費用が販売価格に含まれていないにもかかわらず、含まれているかのような表示をしてはならない。
- ◆保証の対象部位や上限金額が著しく限定されたものであるにもかかわらず、「高額部品を含む数百項目、走行無制限保証も用意！」と強調して表示するなど、保証内容について、実際のものよりも有利であるかのように誤認させるおそれのある表示をしてはならない。

相談内容から見られる販売対応の問題点

- ◆道路運送車両法に定める保安基準を満たさない、通常の運行に支障のきたすような要整備箇所があるにもかかわらず、整備を実施せず販売した。
- ◆要整備箇所があるにもかかわらず、広告、展示車への表示及び「コンディション・ノート」等の書面による具体的な要整備箇所等の表示・説明及び購入者への同書面の交付を実施しなかった。
- ◆中古車情報誌 Web サイトの広告では、前記とおり、整備や保証内容について、事実と異なる（「法定整備付（整備費用は価格に含む）」）又は紛らわしい表示（「高額部品を含む数百項目、走行無制限の保証も用意！」）を行っていたが、実際に消費者が表示どおりの整備や保証を受けるためには、高額な有料の整備プラン及び保証プランを購入しなければならず、販売店は商談の際にその購入を強く勧めていた。

販売対応・表示に関する改善指導の内容

- ◆中古車の販売に当たっては、道路運送車両法に定める保安基準を満たさない、通常の運行に支障のきたすような要整備箇所がないか、十分にチェックを行い、要整備箇所がある場合は、要整備箇所を整備した上で販売すること。
消費者が現状での販売を望む場合など、整備を実施せずに販売する場合、「コンディション・ノート」等の書面により要整備箇所を明瞭に表示・説明するとともに、購入者には同書面を交付すること。
- ◆定期点検整備を実施しない場合は、広告、展示車に「定期点検整備なし」と表示すること。また、実施する整備の内容が、定期点検整備であるかのように誤認させる紛らわしい表示は行わないこと。
- ◆保証について、実際のものよりも有利であるかのような表示は行わないこと。
保証対象部位や保証上限金額など、保証内容が著しく限定されている場合は、広告、展示車にその内容を明瞭に表示するとともに、商談の際には、その内容について保証書等を用いて明瞭に表示・説明し、購入者には保証書を交付すること。
- ◆商談時において、有料の整備プラン及び保証プランを勧める際は、「購入は必須ではない」こと及びその金額、内容等について、書面を用いて明瞭に表示・説明するとともに、購入者には書面（点検整備記録簿、保証書等）を交付すること。

この件に関するお問い合わせは・・・

一般社団法人 自動車公正取引協議会 四輪車業務部まで

TEL 03-5511-2111 FAX 03-5511-2112