

信頼されるクルマ販売を促進する



公取協ニュース

No.48
23.11.15

編集・発行

社団法人 自動車公正取引協議会

〒102-0093 東京都千代田区平河町1丁目9番地3号(京商ビル内)

TEL 03-3265-7975(代表) FAX 03-3265-7978

ホームページ <http://www.aftc.or.jp/>

目次

公取協会会員店のメリットを PR	1	保証内容等を明瞭に表示して下さい	4
ホームページ活用術を紹介します!	2	買い取りに関する相談が増えています!!	5
<二輪>走行距離の不当表示で2 事業者に嚴重警告	3	メーターが交換されているのを知らずに販売してしまった!!	6
<二輪>「品質評価者講習会」を全国で開催中	3	規約に関する Q&A	7
<二輪>「店頭表示状況調査」を全国で実施中	3		

公取協会会員店のメリットを PR

東北3県の地方紙や自動車情報誌への広告掲載、公取協会会員店ステッカーの配布などを通じ、会員店で購入することのメリットを一般消費者に PR

平成23年度の消費者向け広報PR事業は、昨年度に引き続き、「自動車公取協会会員店は適正表示で安心」であることを、消費者に対し積極的にPRしていきます。また、併せて自動車公取協の事業や活動内容、公正競争規約についてもPRし、消費者の自動車公取協に対する認知度を高めます。

平成23年度の広報PR事業の内容

①地方紙にPR広告を掲載

今年度は東北3県(岩手、宮城、福島)の地方紙(岩手日報:11、12月予定、河北新報:11、12月予定、福島民友:11/26(土)、12/3(土)、福島民報:11/26(土)、12/3(土))にPR広告を掲載。

②「公取協会会員店ステッカー」を作成・配布

新聞・情報誌における会員店PRに合わせて「公取協会会員店ステッカー」を全会員店に配布します。店頭貼付し、会員店であることをPRしてください。



③中古車情報誌にPR広告を掲載

11月に発行される、中古車情報誌(下記参照)にPR広告を掲載

◆Goo

(掲載場所はいずれも裏表紙)

掲載版	(発売日)
首都圏版	(11月17日)
関西版	(11月24日)
九州版	(11月24日)

◆カーセンサー

(掲載場所はいずれも裏表紙)

掲載版	(発売日)
北海道版	(11月22日)
東海版	(11月19日)
中国版	(11月10日)

◆その他

(12月号に掲載予定)

オートガイド(茨城)	くるまる(新潟)
カーゾーン(岐阜)	MJマガジン(愛媛)
沖縄カッチャオ(沖縄)	クロスロード(沖縄)
月刊輸入車中古車情報	

④関係団体と連携してPR活動

各地区団体等が主催する「中古車フェア」等の告知広告における公取協会員店のPR広告や、フェア会場におけるPRポスターの掲示にご協力いただくなど、関係団体と連携した積極的な会員店PRも行います。

○フェア告知広告における公取協会員店PR

広告の一部に、公取協会員店マーク（ステッカーイメージ等）やキャッチコピー（「公取協会員店は適正表示で安心です」）を掲載

<（社）自販連若手県支部の広告例>

[拡大図]

⑤公取協 HP の内容を充実 (URL <http://www.aftc.or.jp>)

会員の皆様からのご要望等を反映し、公取協会員店、消費者向けの情報を充実させます。

会員店向けには、広告表示に関するFAQ（よくある問い合わせとその回答）や、消費者相談対応に関する事例と未然防止のポイントを紹介、消費者向けにはインターネットオークションを利用する際の注意点に関する注意喚起や、クルマやバイク購入に際してのトラブル未然防止に関する情報提供を実施しています。また、会員店専用ページにおいて、ダウンロードできる規約関連資料の充実を図ります。

ホームページ活用術を紹介します！

皆さん、公取協会員専用ページをご活用下さい！

会員専用ページでは、必要な情報や各種ツールがいつでも入手できます。会員の皆様は、ホームページに登録をしてパスワードを取得すれば、いつでもアクセスでき、公取協マークの入っている中古車プライスカードやコンディションノートなどをダウンロードし、中古車の表示等に活用することができますので、是非ご活用ください。

公取協ホームページ

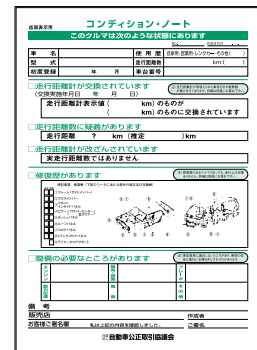
まずはここをクリック！



販促ツールを
無料ダウンロード
できます



中古車プライスカード



コンディションノート

会員専用ホームページにアクセスするためには、パスワードが必要となりますので、入会時に発行している会員ID（会員番号）をご確認の上、パスワード発行手続きをしてください。

詳細については、ホームページをご確認ください。
(<http://www.aftc.or.jp>)

走行距離（二輪車）の不当表示で2事業者に嚴重警告

当協議会は、会員販売店2社が行った二輪中古車の走行距離の不当表示に対し、7月19日付で「嚴重警告」の措置を取りました。

事業者	1. 関東地区のA販売店	2. 近畿地区のB販売店
違反行為の概要	二輪中古車8台の走行距離について、店頭で展示した際のプライスカード及び中古車情報誌Web広告において、オークション仕入れ時の走行距離数よりも2万kmから6万km過少に表示して販売した。	過去に自店で定期点検整備を実施した二輪中古車1台について、走行距離計のキロ数が整備実施時のキロ数よりも過少になっていたにもかかわらず、それに気付かず、実走行距離数として買い取り、同二輪中古車の走行距離計のキロ数を実走行距離数としてプライスカードに表示して販売した。

ポイント! 仕入から販売するまでの『走行距離数』のチェック・管理を徹底して下さい。

「品質評価者講習会」を全国で開催中 お店には1名以上の「品質評価者」の在籍が必要です

規約に基づく二輪中古車の品質評価・品質査定の実施促進を図るため、平成23年9月から12月にかけて、「品質評価者講習会」を全国で開催しています。

本講習会では、二輪中古車に関する消費者とのトラブル事例や未然防止のための対応等の紹介を通じ、「品質評価」及び「品質査定」並びに規約に基づく適正表示の重要性とその具体的な表示方法等についての講習を行います。

本年度の受講対象者は、平成20年度に受講された更新対象の方（有効期限2012年3月）及び未受講の新規の方です。規約では、二輪中古車を販売する際の「品質評価書」の表示・交付及び下取りをする際の「品質査定書」の交付が義務付けられています。規約に基づく品質評価や品質査定は、本講習会を受講し「品質評価者」の資格を得た者でなければ実施することができませんので、1店舗につき1名以上「品質評価者」が在籍していない場合は、必ず受講していただきますよう、お願いいたします。

[平成23年度品質評価者講習会 開催日程一覧]

http://www.aftc.or.jp/download/mc/kosyu_20110902.pdf

「新車・中古車の店頭表示状況調査」を全国で実施中

新車・中古車の店頭表示に関する規約遵守状況の実態把握と適正表示の促進を目的に、公取協事務局による新車・中古車の店頭表示状況等に関する調査を平成23年9月から平成24年1月まで全国で実施しています。

会員販売店の皆さんは、「きちんと表示していますか?」(パンフレット)や「店頭展示車の記入例」(下敷き)等をご活用いただき、店頭展示車や広告の表示が規約に基づく表示内容になっているかご確認いただきますよう、お願いいたします。

保証内容等を明瞭に表示して下さい

最近、中古車販売において、「保証つき」と表示をしながら、

- 最**
- ① 「保証料」や「保証継承費用」を別途請求された
 - ② 保証期間・同走行距離が著しく限定されていた（「保証期間 1 週間」、「走行距離 100km」等）
 - ③ 保証内容が著しく限定されていた（「保証対象部位はエンジンのみ」、「保証対象は工賃のみで、部品代は有料」等）

など、これまでの業界の常識を逸脱した内容の保証が登場し、消費者とのトラブルが発生しています。「保証つき」と表示する場合は、以下を参考に保証内容等、明瞭に表示してください。

※保証についての業界における一般的な考え方

一定の期間・走行距離内に発生した、内・外装や消耗品・油脂類を除く部位（保証対象部位については、メーカー新車保証と同様の考え方）の不具合について、無償で修理することを約するもの

※「保証」に関する表示の考え方

1) 「保証付き」と表示する場合は、保証に要する費用を販売価格に含めて表示すること

※ 定期点検整備の実施が、保証を付けるための条件である場合は、販売価格に定期点検整備費用を含めて表示してください。

2) 保証期間・保証走行距離を明瞭に表示すること

3) 保証内容を明瞭に表示すること

《保証内容の表示方法》

- ① 内・外装や消耗品、油脂類を除き保証する場合
「部分保証」、「保証対象外の部分があります」、「内・外装や消耗品を除く」等
- ② 上記①にさらに特別な制限のある保証の場合
（例：内・外装や消耗品代を除く、部品代のみが保証対象の場合）
「部分保証（内・外装や消耗品を除く部品代のみ）」
「部分保証（内・外装や消耗品を除く整備代のみ）」等

なお、内・外装や消耗品、油脂類を含め、すべてを保証する場合には「全部保証」、「すべて保証します」等と表示します。

ポイント!

⇒ 保証つきで販売する場合は、保証書作成要領に基づいて作成した保証書（様式は任意）に必要な事項を記入し、必ず購入者に交付してください。

※公正競争規約第 11 条第 1 項 8 号、施行規則第 11 条

⇒ 保証内容について特別な制限を伴うにもかかわらず、その旨の明示がない場合は、不当表示となります。

※公正競争規約第 14 条第 1 項 11 号

買い取りに関する相談が増えています!!

消費者から寄せられた相談と対応の考え方を紹介します。

当協議会の相談室では、毎年約 6000 件の相談を受け付けています。その中で、最近では「買い取り」に関連するトラブルの相談が増加傾向にあります。ここでは、このトラブルの主な事例と問題点、また対応の考え方を紹介します。なお、このような消費者トラブルが発生した際の適切な対応を図るため、当協議会では「消費者相談対応マニュアル」を作成・発行しております。こちらも併せてご活用ください。(頒布価格 新車編・中古車編 各 400 円)

【買い取りに関する相談件数の推移】

平成 18 年度	平成 19 年度	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度 上半期
295	352	329	414	391	283

ポイント!

買い取りの際には、トラブル未然防止の観点から、十分に査定結果や契約内容について消費者に説明することが重要です。

【事例 1】買い取り金額の減額

中古で購入した車を買い取り店で査定してもらい、車と書類を引き渡した。代金を受け取る段階になって、「修復歴が発見されたので、値落ち分の 20 万円を引いた額を入金する」と言われた。

【対応の考え方】

買い取り業者は車のプロであり、十分なチェックをしていれば、査定時に修復歴を発見できたと考えられます。したがって、相談者に対しては瑕疵担保責任に基づき買い取り金額の減額を要求することはできません。

【事例 2】高額なキャンセル料の請求

2 年前に買った中古車を買い取り業者に査定してもらい、60 万円で契約書を取り交わした。ところが、家族の反対にあったので、翌日キャンセルを申し出ると、キャンセル料として車両代金の 20% である 12 万円を請求された。

【対応の考え方】

車を販売する際と同様、キャンセルに応じる場合の損害金として請求できるのは、実損金の範囲であり、合理性を欠く、キャンセル料は請求できません。

公取協から消費者へのアドバイス

● 公取協の相談室では、買い取りに関する相談が入った場合、消費者に次のようなアドバイスをしています。

- 売却依頼時
- 走行距離や修復歴について、買主にできるだけ正確に説明しましょう。
 - 査定結果について、査定書に基づいて十分説明を受けて下さい。
 - 契約書に記載されている金額やその他契約内容について十分確認し、不明な点は納得がいくまで担当者から説明を受けて下さい。
- 契約時
- 車両や車検証などの名義変更に必要な書類は、代金の支払いのときに引き渡すようにしましょう。(同時履行)
 - 車両を引き渡す場合において、車検証や自賠責保険証書の預かりを求められた場合は、道路運送車両法第 66 条「自動車検査証の備付け等」に違反するとして断って下さい。

メーターが交換されているのを知らずに販売してしまった!!

販売店から寄せられた相談と対応の考え方を紹介します

最近、次のような相談がありました。

新車購入のお客様から走行距離 7 万キロの車を下取り、クリーニングして中古車として展示した。あるお客様から、「ボンネットを開けて見ていたら、<●月●日タイミングベルト交換時 12 万キロ>と記載されたシールがあった」との指摘を受けた（記録簿はなかった）。
いまさら、新車を購入してくれたお客様には言いにくいし、どう対応したら良いか。

ポイント! 査定時にはプロとして十分に車両をチェックすることが重要です。

販売店の問題点！

- ① 下取る際に十分なチェックが行われていないことが原因と考えられます
⇒ エンジンルーム内のシールをチェックしなかったミス
- ② 事実と異なる走行距離数を表示して展示している
⇒ 7 万キロ時点で中古車を下取りしているにもかかわらず、12 万キロの時点でタイミングベルトが交換されていたということは、メーターについて改ざん等の行為が行われている可能性があります。
したがって、当該車両の走行距離数に関して、「7 万キロ」と実走行距離数よりも少ない距離数で表示することは不当表示（規約違反）に該当します。<故意・過失は関係ありません>

どのような対応が必要？

- 新車をご購入いただいたお客様への対応としては、下取車の返却等について、お客様と交渉する方法も考えられます。しかしながら、新車の購入契約自体にも影響が及ぶことになり、また、当然のことながら、下取りの際の十分なチェックができておらず、販売店としてのチェックミス（プロとしての責任）も問われることとなりますので、現実的には難しいと思われれます。
- 展示している車両については、直ちに規約に基づく表示（「改ざん車」と表示すること）に変更することが必要です。
- ※ プライスボードへの表示、コンディションノートの掲示・販売時の交付、走行距離計改ざん歴車シールの貼付が必要です。
（結果的に、この販売店は、当該車両を走行距離計改ざん歴車としてオートオークションに出品しました）

公取協から販売店へのアドバイス

- まずは、十分な下取車のチェックを行うこと（当然ながら十分なチェックを行えるだけのスキルを身につけておくこと）が重要です。
特に、車両状態と走行距離とを見比べ、走行距離が正しいか不安な場合は、下取る前にお客様に車両の購入の経緯や修理、事故の有無等について確認していただくことが必要です。
- また、下取車の走行距離数のチェックについては、走行メーター管理システム（有料）を活用することも有効な方法です。

規約に関する Q&A

公取協に寄せられた問い合わせ内容とその回答をご紹介します。

新車

下取車を通常よりも高くする旨等の表示について

Q 下取車の入庫を目的としたキャンペーンを実施する際に「下取価格 10 万円アップキャンペーン」と表示したいのですが、問題ないですか？

A 下取車の価格は絶対的、不変的なものではありません。このため、消費者にとっては実際に表示どおりのことが行われているかどうかを判断するのは非常に難しいといえます。また、表示どおりのことが行われたとしても、その分、新車の値引きが減額されてしまうことも考えられ、そのような場合は不当表示となります。

したがって、下取車を通常よりも高くする旨の表示は、消費者の不信を招くおそれがあり、不当表示未然防止の観点からも問題があります。

長期間にわたる試乗車の提供は景品に当たるか

Q 当社では、これまで試乗については、各店舗の周辺を短時間周回する程度で対応していたが、お客様から「もっと長い期間乗ってから買うか決めたい」との要望があることから、新型車の発売を機に 2 日間程度試乗車に乗ってもらうことを検討しています。このような企画は景品に該当しますか？

A いわゆる試乗とは、お客様に新車の購入を検討する際の一つの判断材料としてもらうため、店舗に用意した車両（試乗車）に短時間乗ってもらうのが一般的です。

今回は、お客様にその車の良さを知ってもらうため、2 日間程度の試乗を考えているとのことですが、試乗の期間が 2 日間に及ぶからといって、ただちに景品の提供（2 日間の試乗車の貸与）になるものではありません。

しかしながら、試乗の期間が常識的な範囲を超える場合や、試乗車の提供と併せて飲食費や宿泊費を負担する場合は、景品の提供に該当しますので、注意が必要です。

中古車

リース車に関する使用歴の表示について

Q リースで使用されていた中古車を販売する場合、使用歴は「リース」と表示しなければいけませんか？

A 中古車の使用歴については、「自家用」、「営業用」、「レンタカー」、「その他」（教習車等）の別を表示することになっています。

リース車として使用された中古車については特に表示する必要はありません。リース先で「自家用」として使用（登録）されたものか、「営業用」として使用（登録）されたものかを表示して下さい。

なお、広告については「自家用」の表示は省略することができます。

景品

「オープン価格の商品を提供する場合」の景品の価額算定方法

Q 来場者に対して、抽選により、液晶テレビを景品として提供したいと考えています。液晶テレビのメーカー希望小売価格はオープン価格となっているのですが、その際の液晶テレビの価額の算定はどのようにしたらよいのでしょうか？

A 景品の価額を算定する場合は、景品の提供を受ける人がそれを通常購入するときの価格（市価）が基準となります。そのため、液晶テレビ等のオープン価格の商品については、近隣の店舗などで通常販売されている価格（チラシ等に掲載の価格）が市価となります。

なお、家電販売店での台数限定の特別価格や、インターネット上のショッピングサイトでの最安値販売価格等、目玉商品的な廉価品の価格は、市価と見なされないので注意して下さい。