



# 公取協ニュース

No.53  
25.8.20

編集・発行

一般社団法人 自動車公正取引協議会

〒100-0014 東京都千代田区永田町1-11-30 サウスヒル永田町4F

TEL 03-5511-2111(代表) FAX 03-5511-2112

## 目次

平成 25 年度通常総会を開催	1	広告や店頭表示、消費者相談対応に関する 情報等のメール配信を開始します	6
平成 24 年度事業報告	1~2	会員事業者のニーズに合わせた研修等に 講師を派遣します	6
平成 25 年度事業計画	2~3	二輪車関係ニュース	7
平成 24 年度決算	3	中古バイクの走行距離の不当表示に対して嚴重警告 平成25年度「二輪品質評価者講習会」を開催します	8
平成 25 年度予算	3	平成24年度の公取協における相談受付状況	8
平成 25 年度会費額	4		
表示や景品提供に関する Q&A	4		
「消費税転嫁対策特別措置法」が成立	5		

## 平成25年度定時総会を開催

当協議会は平成25年6月7日(金)、東京・港区の品川プリンスホテルにおいて、平成25年度定時総会を開催いたしました。

第1号議案＝平成24年度事業報告(案)及び決算書(案)、第2号議案＝平成25年度事業計画書(案)並びに会費額(案)及び予算書(案)、第3号議案＝公正競争規約及び同施行規則の改正(案)、第4号議案＝一般社団法人移行に伴う件(案)、第5号議案＝理事及び監事の補充選任(案)についてそれぞれ審議し、全会一致をもって承認されました。

なお、総会終了後に次の方々よりご祝辞をいただきました。

公正取引委員会	委員長	杉本 和行 殿
消費者庁	審議官	菅久 修一 殿
経済産業省	製造産業局 自動車課長	前田 泰宏 殿



## 平成 24 年度事業報告

### 四輪車関係

#### 1. 規約に基づく適正表示の一層の促進

- 1) 関係団体との連携による普及活動の推進
- 2) 広告表示の適正化の促進

#### 2. 不当表示行為の未然防止及び厳正な対処

- 1) 走行距離及び修復歴の不当表示未然防止策の徹底
- 2) 会員及び非会員の不当表示に対する厳正な対処
3. 社会・経済環境の変化等や販売方法の多様化等を踏まえた表示のあり方及び規約見直しの検討
  - 1) 次世代自動車の普及等を踏まえた燃費に関する情報提供のあり方の検討
  - 2) 燃費や衝突被害軽減ブレーキ等の A S V 技術

に関する明瞭な表示の検討

3) 販売方法の多様化等を踏まえた表示方法の検討

#### 4. 中古車の車両状態表示に関する監修及び監査の実施

- 1) 監修基準に基づく監修の実施
- 2) 監修を行った表示（評価）機関に対する監査を実施

#### 5. インターネットにおける表示の監視調査の実施と問題点への対応の検討

#### 6. 消費者関連事業の推進

- 1) 消費者トラブルへの適切な対応及び未然防止のための活動
- 2) 国民生活センター及び消費生活センターとの連携強化
- 3) 消費者団体及び消費者モニターとの情報交換活動

#### 7. 広報PR活動の実施

- 1) 規約及び会員店で購入するメリットの一般消費者に対するPR活動
- 2) 会員に対する情報提供の充実
- 3) 報道機関への協力

#### 8. 大型車関係事業の推進

- 1) 規約に基づく適正表示の推進
- 2) 燃費や環境負荷等、環境の表示に関する検討
- 3) 独禁法、下請法に関する普及活動の実施

#### 9. その他の事業

- 1) 関係団体及び地方組織との連携強化
- 2) 公正取引に関する法令（独禁法、下請法等）の普及指導

### 二輪車関係

#### 1. 関係団体等との連携による規約の普及促進

- 1) 関係団体との連携強化による普及活動の促進
- 2) 各地区適正表示推進委員会等との連携による普及活動の促進

#### 2. 規約に基づく適正表示の推進

- 1) 準規約指導員等によるチェック・アドバイス活動を通じた店頭表示等の適正化の促進
- 2) 公取協事務局及び関係団体によるチェック・アドバイス活動の実施
- 3) 講習会等における規約の周知活動の実施
- 4) 公取協プライスカード作成システムの利用促進による適正表示の推進
- 5) 規約の点検結果に基づく適正表示の周知徹底
- 6) 燃料消費率の表示に関する検討
- 7) 広告表示の適正化の促進
- 8) 走行距離の不当表示未然防止策の徹底
- 9) インターネットの表示に関する監視調査の実

施と問題点への対応の検討

#### 3. 会員店であることのメリットの促進活動

- 1) 規約及び会員店で購入するメリットの一般消費者に対するPR活動
- 2) 会員に対する情報提供の充実

#### 4. 品質評価の普及促進

- 1) 品質評価者講習会の開催
- 2) 品質評価の実施に関する取組み事例の情報提供
- 3) 品質評価の重要性及び「品質評価者在籍店」の消費者に対するPR
- 4) 品質評価者講習会の講習内容の見直しの検討

#### 5. 消費者トラブルへの対応及び未然防止活動

- 1) お客様相談対応マニュアルの作成・同マニュアルによる研修会の開催
- 2) 消費者からの苦情・相談の受け付けと対応
- 3) 消費者トラブルへの適切な対応及び未然防止のための対応の検討
- 4) 消費者トラブル未然防止のための情報提供

## 平成25年度事業計画

### 四輪車関係

#### 1. 規約に基づく適正表示の一層の促進

- 1) 関係団体との連携による普及活動の推進
- 2) 広告表示等の適正化の促進
- 3) 会員のニーズに合わせた研修の実施

#### 2. 不当表示行為の未然防止及び厳正な対処

- 1) 走行距離、修復歴の不当表示未然防止活動の実施
- 2) 会員及び非会員の不当表示に対する厳正な対処

#### 3. 規約及び施行規則の一部改正

- 1) 燃費及びASV技術並びに支払総額等の表示に関する規約・規則改正（案）の策定
- 2) 販売方法の多様化等を踏まえた規約・規則改正（案）の策定
- 3) 燃費及びASV技術等の表示に関する運用基準（案）の策定

#### 4. 社会・経済環境の変化等を踏まえた表示のあり方の検討

- 1) 次世代自動車の普及等を踏まえた、燃費に関する情報提供のあり方の検討
- 2) 消費税引上げに伴う価格表示等に関する検討及び周知活動の実施

#### 5. 中古車の車両状態表示に関する監修及び監査の実施

- 1) 監修基準に基づく監修の実施



- 2) 監修を行った表示（評価）機関に対する監査の実施

**6. 消費者関連事業の推進**

- 1) 消費者トラブルへの適切な対応及び未然防止のための活動
- 2) 国民生活センター及び消費生活センターとの連携強化
- 3) 消費者団体及び消費者モニターとの情報交換活動の実施

**7. 広報PR活動の実施**

- 1) 規約及び公取協会員店で購入するメリットの一般消費者に対するPR活動
- 2) 会員に対する情報提供の充実
- 3) 報道機関への協力

**8. 大型車関係事業の推進**

- 1) 規約に基づく適正表示の推進
- 2) 独禁法、下請法に関する普及活動の実施
- 3) 報道機関への協力

**9. その他の事業**

- 1) 関係団体及び地方組織との連携強化
- 2) 公正取引に関する法令（独禁法、下請法等）の普及指導

**二輪車関係**

**1. 関係団体等との連携による規約の普及促進**

- 1) 関係団体との連携による普及活動の促進

- 2) 各地区適正表示推進委員会等との連携による普及活動の促進

**2. 規約に基づく適正表示の推進**

- 1) 準規約指導員によるチェック・アドバイス活動を通じた店頭表示等の適正化の促進
- 2) 公取協プライスカード作成システムの利用促進による適正表示の促進
- 3) 広告表示の適正化の促進

**3. 施行規則の一部改正**

- 1) 燃料消費率の表示に関する施行規則の改正

**4. 会員店であることのメリットの促進活動**

- 1) 公取協会員店で購入するメリットの一般消費者に対するPR活動
- 2) 会員に対する情報提供の充実

**5. 品質評価の普及促進**

- 1) 品質評価者講習会の講習内容の見直し
- 2) 品質評価者トレーナー講習会の開催
- 3) 品質評価者講習会の開催
- 4) 二輪情報誌の記事広告を利用した普及促進

**6. 消費者トラブルへの対応及び未然防止活動**

- 1) 消費者からの苦情・相談の受け付けと対応
- 2) 消費者トラブルへの適切な対応及び未然防止のための対応の検討
- 3) 「お客様相談対応Q&A」による講習会の開催

**平成24年度決算**

平成24年度の決算（損益ベース）は、以下のとおり。

収入の部		(単位：円)
勘定科目	決算額	
1. 会費収入	255,375,000	
2. 入金収入	1,605,000	
3. 事業収入	2,494,190	
4. 雑収入	497,512	
5. 基本財産取崩収入	20,000,000	
6. 特定資産取崩収入	2,633,794	
当期収入合計(A)	282,605,496	
前期繰越収支差額	23,213,998	
収入合計(B)	305,819,494	

支出の部		(単位：円)
勘定科目	決算額	
1. 事業費	236,729,171	
2. 管理費	28,874,664	
3. 引当預金支出	7,460,280	
4. その他の支出	16,251,308	
当期支出合計(C)	289,315,423	
当期収支差額(A)-(C)	△6,709,927	
次期繰越収支差額(B)-(C)	16,504,071	

**平成25年度予算**

平成25年度の予算（収支ベース）は、以下のとおり。

収入の部		(単位：円)
勘定科目	決算額	
1. 会費収入	245,761,900	
2. 入金収入	1,200,000	
3. 事業収入	4,100,000	
4. 雑収入	500,000	
5. 基本財産取崩収入	10,000,000	
6. 特定資産取崩収入	0	
当期収入合計(A)	261,561,900	
前期繰越収支差額	16,504,071	
収入合計(B)	278,065,971	

支出の部		(単位：円)
勘定科目	決算額	
1. 事業費	223,217,100	
2. 管理費	28,256,800	
3. 引当預金支出	8,480,000	
4. その他の支出	1,608,000	
当期支出合計(C)	261,561,900	
当期収支差額(A)-(C)	0	
次期繰越収支差額(B)-(C)	16,504,071	

## 平成25年度会費額（年額）

平成25年度会費額（年額）は、以下のとおり。

### 1. 普通会員会費(団体会費) (単位:円)

団体名	会費額
自工会	29,702,700
自販連	4,279,500
全軽自協	1,973,700
輸入組合	388,800
日整連	753,300
中販連	753,300
日本二輪車協会	388,800
全国オートバイ協同組合連合会	388,800
合計	38,628,900

### 2. 維持会員会費(個別会費) (単位:円)

ランク	全従業員数	会費額		
		従業員割会費	均等割会費	合計
A	1,000人以上	134,000	6,000	140,000
B	999人～500人	94,000	6,000	100,000
C	499人～300人	64,000	6,000	70,000
D	299人～100人	34,000	6,000	40,000
E	99人～30人	14,000	6,000	20,000
F	30人未満	4,000	6,000	10,000
	直接会員 (ただし、30人未満の場合)	4,000	6,000	10,000
	中古車専業者及び整備 兼業者、二輪小売業者 (ただし、30人未満の場合)		6,000	6,000
	メーカー (各社合計分)			33,946,000
	二輪車メーカー (各社合計分)			12,000,000

※中古車専業者及び整備業者、二輪小売業者で従業員数が30人以上の場合は、ランク別の会費額を適用する。

## 表示や景品提供に関するQ&A

### 会員及び広告関係事業者から寄せられた事例をご紹介します

#### 新車関係

**Q** 平成26年4月から消費税の税率が5%から8%に引き上げられることに伴い、「消費税が上がる今がお買得」というキャッチコピーを使用したいと考えているが、問題となりますか？

**A** 消費税率が8%に引き上げられるかについては、今年の秋頃に正式決定されることになっていること、また、自動車重量税や取得税の見直しが行われる可能性もあることから、必ずしも「今がお得である」とは言い切れない状況です。そのため現時点において購入を煽るような表現は慎むべきと考えます。

#### 中古車関係

**Q** 下取で自家用の中古車を仕入れたが、調べたところ自家用で使用される以前はレンタカーとしての使用歴があったことが判明した。この車を販売する場合、使用歴はどのように表示するべきか？

**A** 規約上、過去に一度でもレンタカーとしての使用歴があるのであれば、その旨を使用歴に表示する必要があります。

#### 景品関係

**Q** オープン懸賞を実施する予定ですが、応募者の大部分を当選者とし、当選者には店舗まで商品を取りに来てもらうことを条件としたいのですが、問題ありませんか？

**A** オープン懸賞の当選者に商品を取りに来てもらうことは、通常の場合は問題とはなりません。しかしながら、今回のケースでは応募者の大多数を当選者として、来店を条件に景品を渡すこととしていることから、店舗への誘引を目的とした企画であり、取引付随性が認められることから事実上オープン懸賞としては認められず、来場者に対する景品の提供となり、最高額規制がかかります。

# 「消費税転嫁対策特別措置法」が成立

～今後消費税率の引上げに関連した広告表示の留意点を公表予定～

**既**に新聞各紙でも報道されているとおり、今後の消費税率引上げに際し、円滑かつ適正な転嫁ができるようにするための「消費税転嫁対策特別措置法」（平成29年3月31日までの時限的措置）が成立しました。法律のポイントは、以下のとおりです。

## ①消費税の転嫁拒否等の行為の是正に関する特別措置

特定事業者が、平成26年4月1日以降に特定供給事業者から受ける商品または役務に関して、1) 減額、2) 買ったとき、3) 購入等の強制、4) 税抜価格での交渉の拒否、5) 報復行為などの行為が禁止されます。

## ②消費税の転嫁を阻害する表示の是正に関する特別措置

消費者に誤認を与えたり、納入業者への買ったときや競合する小売店の転嫁を阻害したりしないようにするため、事業者が消費税分を値引きする等の宣伝や広告を行うことが禁止されます。

### <禁止される具体的な表示例>

- 取引の相手方に消費税を転嫁しない旨の表示  
「消費税は転嫁しません」「消費税は当店が負担します」「消費税還元」など
- 取引の相手方が負担すべき消費税に相当する額の全部又は一部を対価の額から減ずる表示であって消費税との関連を明示しているもの  
「消費税率上昇分値引します」「消費税8%還元」など
- 消費税に関連して取引の相手方に経済上の利益を提供する旨の表示であって2)に掲げる表示に準ずるものとして内閣府令で定めるもの  
「消費税相当分、次回の購入に利用できるポイントを付与します」など

## ③価格の表示に関する特別措置

消費税の円滑かつ適正な転嫁のため必要があるときは、現に表示する価格が税込価格であると誤認されないための措置を講じているときに限り、「外税表示」、「税抜き価格の強調表示」が総額表示義務の特例として認められます。

## ④消費税の転嫁及び表示方法の決定に係る共同行為に関する特別措置

事業者または事業者団体が、公正取引委員会に届出をすると、商品または役務の供給について、転嫁カルテルおよび表示カルテルをすることが認められます。

**公取協の今後の対応** 以下の点について検討、とりまとめを行い、公表する予定です。

1. 消費税の表示方法の検討及び決定	総額表示義務の特例が認められるのは「消費税の円滑かつ適正な転嫁のため必要があるとき」であることから、自動車業界としては、現状の規約の考え方（総額表示義務）を引き続き実施していくことについて、今後、関係団体との意見を踏まえ、検討し、方針を決定していきます。
2. 消費税について問題となるおそれのある表示の検討及び整理	今後、政府より公表されるガイドラインを踏まえ、自動車業界として、消費税率の引上げに関連して問題となるおそれのある表示（及び問題とならない表示）について検討し、整理していきます。
3. 消費税率引上げの前後における誤認防止のための対応の検討及び整理	消費税率引上げ前後において、価格の修正等が間に合わない場合の表示物や店頭表示等における対応方法について検討し、整理していきます。



# 広告や店頭表示、消費者相談対応に関する情報等のメール配信を開始します。

会員の方々への情報提供を充実させるため、ホームページの会員専用ページから会社名等をご登録いただいた会員の方々には、広告や店頭表示、消費者相談対応に関する留意点等当協議会が発信する情報をメールで配信します。登録すると、パスワードが発行され、中古車のプライスボードやコンディションノートもダウンロードできます。まだ未登録の場合は、この機会に是非ご登録ください。

＜問合せ先＞ 四輪車関係 TEL：03-5511-2111 二輪車関係 TEL：03-5511-2113



○初めて会員専用ページを利用される方は、こちらをクリックし、手順に沿って必要事項を御入力下さい。  
○また、既に会員専用ページを利用されている方には、ご登録いただいていますメールアドレスに情報メールを配信致します。

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、パスワードの発行手続きを行って下さい。また、会員ID(会員番号)がわからない場合に関しまして、当協議会までご連絡ください。

# 会員事業者のニーズに合わせた研修等に講師を派遣します。ご活用ください！

例えば、新入社員向けに、あるいは初めて販売促進(広告宣伝)の担当になった人向けや、初めて新車又は中古車の担当者になった人向けに、規約に基づく表示のポイントや消費者からの苦情・相談への対応方法及びトラブル未然防止のための対応など、会員事業者のニーズに合わせた研修を実施します。

## ＜主な内容＞

- ①新入社員向け(初級者向け)  
⇒ 景品表示法と公正競争規約の概要、規約のポイント、消費者相談への対応方法
  - ②新車、中古車担当者向け(初級・中級者それぞれのレベルに合わせて実施)  
⇒ 規約のポイント、消費者相談の主な内容と対応方法及び未然防止のポイント
  - ③サービス担当者向け(初級・中級者それぞれのレベルに合わせて実施)  
⇒ 規約のポイント、消費者相談の主な内容と対応方法及び未然防止のポイント、下請法のポイント
  - ④ディーラー(大型車含む)向け(サービス・拠点長向け)  
⇒ 独禁法・下請法の主なポイント、消費者相談の主な内容と対応方法及び未然防止のポイント
- 詳しくは、公取協事務局までお問い合わせください。

## 《二輪車関係ニュース》

## 中古バイクの走行距離の不当表示に対して嚴重警告

**当**協議会は、会員販売店が行った中古バイクの走行距離に関する不当表示に対し、7月22日付で「嚴重警告」の措置を採りました。

### 事業者 関東地区のA販売店

#### 違反行為の概要

店頭に展示した中古バイク7台の走行距離について、プライスカードにおいて、以下のとおり、実際の走行距離数よりも過少に表示した

- ①走行メーター交換歴車「1台」について、走行メーターの表示値を実走行距離数として表示
- ②走行距離数に疑義がある車両（オークションで「？」マークが付された車両）「6台」について、走行メーターの表示値を実走行距離数として表示

#### ○走行距離数を表示する際の注意点

オークションから仕入れる場合は、出品票等に記されている走行距離の状態（「\$」マーク=走行メーター交換歴あり、「？」マーク=走行距離数に疑義あり）をチェックし、規約に基づく表示を行って下さい。

#### 〈カスタマイズによる走行メーター交換にも注意が必要です〉

- ① 仕入れた車両がカスタマイズにより走行メーターが交換されていた場合
  - ・走行メーター交換時の記録（「走行メーター交換歴車シール」、整備記録等の帳票類）により交換時の状況が確認できる場合には「走行メーター交換歴車」として表示をします。
  - ・走行メーター交換時の記録が残っていない場合には、走行メーターに表示されている走行キロ数は実際の走行キロ数とは異なりますので「メーター改ざん歴車」として表示する必要があります。
- ② 「自社においてカスタマイズにより走行メーターを交換した場合」も走行メーター交換歴車にあたります。故障等による交換と同様、プライスカードや広告等への規約に基づく表示や走行メーター交換歴車シールの貼付等の対応が必要です。

※走行距離の表示方法等については公取協HPの「規約に基づき走行距離を適正に表示しましょう」をご覧ください（[http://www.aftc.or.jp/mc/mem\\_shop/press.html](http://www.aftc.or.jp/mc/mem_shop/press.html)）

## 平成25年度「二輪品質評価者講習会」を開催します

**中**古バイクの品質評価・品質査定の実施促進を図るため、本年度も全国で「二輪品質評価者講習会」を開催します。（平成25年9月より順次開催。開催日程等は、郵送や公取協HP（<http://www.aftc.or.jp/>）でご案内いたします。）

品質評価や品質査定の実施は、中古バイク売買時の消費者の不信感を払拭し、信頼を高め、非会員店との差別化を図ることができるばかりでなく、消費者トラブルを未然に防止する効果もありますので、非常に重要です。規約においては、「中古バイクの査定・販売時に、本講習を受講した『品質評価者』が実施しなければならない」としていますので、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。

### 本年度の受講対象者

- ・平成22年に受講された更新対象の方（有効期限 平成26年3月）
- ・新規受講の方

※本年度より、公取協HP会員専用ページ（IDとパスワードでログインしていただく必要があります）にて、品質評価者の在籍状況や有効期限などが確認できるようになりましたのでご活用ください。

# 平成24年度の公取協における相談受付状況

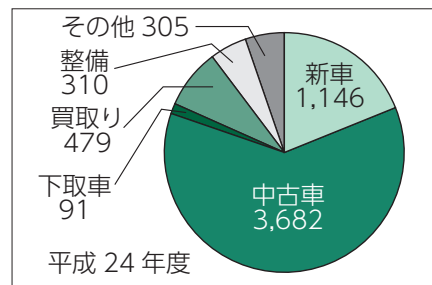
**当**協議会で受け付けた平成24年度の相談受付状況がまとまりましたので、主なポイントをご紹介します。

## 1. 相談受付件数

平成24年度に当協議会で受け付けた相談受付件数は6,013件。過去4年間の相談件数についても、ほぼ6,000件前後で推移しており、例年通りの相談件数となっている。

【表1：相談受付件数の推移】

	平成24年度	構成比
新車	1,146	19.1%
中古車	3,682	61.2%
下取車	91	1.5%
買取り	479	8.0%
整備	310	5.2%
その他	305	5.1%
合計	6,013	100.0%



## 2. 四輪車／二輪車別の相談件数

相談件数6,013件のうち、四輪車関係の相談受付件数は5,185件(86.2%)、二輪車関係は568件(9.4%)、その他(規約に関する相談等)が260件(4.3%)であった。

## 3. 四輪車関係の相談内容

### 1) 新車関係

平成24年度の四輪車・新車関係の相談受付件数は1,049件で、このうち1,031件が苦情・相談、18件が問い合わせであった。

相談内容別に見ると、「品質・機能」に関する相談が最も多く、約38%。次いで「キャンセル」に関する相談が29%、「契約・取引方法」に関する相談が約23%という状況である。

#### ○四輪車・新車関係の主な相談内容

##### 【1】「品質・機能」

・納車直後、車両にキズが見つかった。販売店は「きちんと直す」の一点張り、キズを見逃したことの経緯などの説明がまるでない。もう販売店を信用できないので、キャンセルしたい。

##### 【2】「契約・取引方法」

・商談時の説明と、実際に走った時の燃費が違う。  
・カタログに書いてあった燃費の通りに走らない。  
・燃費向上したはずの新型車の実際の燃費は、以前所有して

いた旧型車の燃費より悪い。

##### 【3】「キャンセル」

・注文書に署名・捺印した翌日、家族の反対があったのでキャンセルを申し出ると、販売店に「既にメーカーに車両を発注してしまっているため、キャンセルはできない」と言われた。

##### 【4】「付帯費用」

・新車を注文しようとしたところ、注文書に「納車準備費用」と書かれていたので、この費用について説明を求めると、「車両をメーカーから販売店に運ぶ費用である」と言われた。

### 2) 中古車関係

平成24年度四輪車・中古車関係の相談受付件数は3,272件で、このうち、苦情・相談は3,224件、問い合わせは48件であった。

相談内容別に見ると、「品質・機能」に関する相談が最も多く、約53%。次いで「キャンセル」に関する相談が約23%、「契約・取引方法」に関する相談が約16%という状況である。

#### ○四輪車・中古車関係の主な相談内容

##### 【1】「品質・機能」

・遠方から中古車を購入。車両が届いたが、エンジンがすぐにストールする。販売店に申し出ると、「修理はこちらです。陸送費はそちら(消費者)が負担してほしい」などと言われた。

##### 【2】「契約・取引方法」

・「ナビ付き」と書いてあった車両を購入したが、ナビは壊れていた。  
・「フルセグ地デジチューナー」と書いてあった車両を購入したが、実際には付いていなかった。  
・アルミホイールについて、契約した時と納車された時で違うものが付いていた。

##### 【3】「キャンセル」

・注文書に署名・捺印した当日に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%を請求された。  
・注文書に署名・捺印した数時間後にキャンセルを申し出たが、キャンセル料(インターネットへの広告掲載取り止め・再掲載手数料等)として5万円請求された。

##### 【4】「付帯費用」

・すでに契約してしまった車両だが、諸費用が高額すぎると感じる。販売店に内訳について説明を求めたが、納得のいくものではなかった。  
・「納車費用」を取られているにもかかわらず、「納車準備費用」も請求されている。この違いについて、販売店に説明を求めたが、販売員によって言うことが違う。

当協議会に多く寄せられる相談を下記 URL で紹介しています。こちらをご参照ください。  
<http://www.aftc.or.jp/am/shohisha/faq/index.html>