

公取協

AUTOMOBILE FAIR TRADE COUNCIL NEWS

ニュース

vol.82

2024.2

信頼されるクルマ販売を促進する

CONTENTS

中古車の「支払総額」の表示が、10月から スタートしました……………	1
「規約等に関する研修会」(eラーニング)を開催……………	4
2024年版 マニュアル発行のお知らせ……………	4
「ステルスマーケティング規制」が、10月から 施行されました……………	5
苦情相談の多い大手中古車専門店の不当な 価格表示に対し、「警告」等の措置……………	5
「支払総額で購入できない」という 苦情が寄せられています……………	6
二輪車関係ニュース……………	8

編集・発行／一般社団法人 自動車公正取引協議会

<https://www.aftc.or.jp/>

〒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

■ 中古車の「支払総額」の表示が、10月から スタートしました

広告に安価な「車両価格」を表示して集客し、「保証」や「整備」、「諸費用」等の「高額な追加費用」により利益を得るという詐欺まがいの販売を排除し、安心して中古車を購入いただけるようにすることで「消費者の信頼」を確保し、「適正な価格表示・販売」を行う事業者が報われる「公正な競争」を促進するため、中古車の販売価格として「『支払総額』(購入時に最低限必要なすべての費用が含まれた価格)を表示すること」等を定めた改正規約が、2023年10月1日に施行されました。

会員各社におかれましては、本内容や当協議会のホームページをご確認の上、適正な表示に努められますよう、お願いいたします。

<「支払総額」の表示に関する改正規約のポイント>

1. 中古車の販売価格(「支払総額」)の表示

- 1) 販売価格を表示する場合は、「車両価格」に「諸費用」を加えた価格(購入時に最低限必要なすべての費用が含まれた価格)を「支払総額」の名称を用いて表示
- 2) 併せて、内訳として「車両価格」及び「諸費用」を表示

【車両価格とは】

- ◇店頭で車両を引き渡す場合の消費税を含めた現金価格で、展示時点で既に装着済の装備(ナビ、オーディオ、カスタムパーツ)等を含む価格をいう
- ◇中古車の価格・品質に重要な影響を及ぼす「定期点検整備」及び「保証」を付帯して販売する場合、その費用は「車両価格」に含めて表示

【諸費用とは】

- ◇保険料、税金(法定費用含む。)、登録等に伴う費用(新規又は移転登録を行う場合の検査登録手続代行費用及び車庫証明手続代行費用)をいう

- 3) 「支払総額には保険料、税金、登録等に伴う費用が含まれている」旨を表示
例) 支払総額には、保険料、税金(法定費用含む。)、登録等に伴う費用(新規又は移転登録を行う場合の検査登録手続代行費用及び車庫証明手続代行費用)、リサイクル預託金相当額等、購入時に最低限必要なすべての費用が含まれています。
- 4) 「支払総額は、登録等の時期や地域等について一定の条件を付した価格である」旨を表示
例) 支払総額は、2月現在、県内登録、店頭納車の場合の価格です。お客様の要望に基づくオプション等の費用は含まれておりません。

2. 「定期点検整備実施の有無」に関する表示

- 1) トラブルの原因となる曖昧な「整備別(整備費用別途●万円)の表示」は廃止し、以下のいずれかを表示
 - ① 「定期点検整備」を実施して販売する(整備費用が「車両価格」に含まれている)場合、「定期点検整備付き」と表示
 - ② 「定期点検整備」を実施しないで販売する(顧客の要望により実施する場合、別途有償となる)場合、「定期点検整備なし」と表示
⇒要整備箇所がある場合は、その旨を表示
- 2) 「定期点検整備実施の有無」の表示は、「支払総額」の近接した箇所等に明瞭に表示
⇒「定期点検整備付き」の場合、「定期点検整備費用が含まれている」旨を「支払総額」の近接した箇所等に明瞭に表示

3. 「保証の有無」に関する表示

- ◇「保証の有無」の表示は、「支払総額」の近接した箇所等に明瞭に表示
- ① 「保証」を付けて販売する(保証費用が「車両価格」に含まれている)場合、「保証付き」と表示
⇒「保証付」の場合、「保証内容」及び「保証期間・走行距離数」についても、「支払総額」の近接した箇所等に明瞭に表示
 - ② 「保証」を付けずに販売する(顧客の要望により保証を付ける場合、別途有償となる)場合、「保証なし」と表示

4. 不当な価格表示に関する規制の強化

- 1) 表示された価格で実際に購入できない場合、「不当な価格表示」となることを明確化
- 2) 規約違反措置基準を改正、表示された価格で実際に購入できない「不当な価格表示」に対する措置を厳格化(現行の「警告」から、初回から「嚴重警告」、悪質なものは併せて「違約金」及び「事業者名の公表」の措置を課す)

<「『支払総額』表示で安心の会員店」の消費者PRを実施しています>

当協議会は、消費者に対する会員店PRを実施しておりますが、昨年10月1日からは、「中古車購入は『支払総額』の表示で安心の公取協会会員店で!」をキャッチコピーとしたPRを実施しています。従来のYouTube動画の配信や、公取協ホームページを活用したPRに加え、11月以降は、中古車情報ウェブサイト(賛助会員)のトップページにPRバナーを配置、公取協ホームページとリンクする等、中古車情報ウェブサイトを活用したPRを実施しています(3月末まで実施予定)。


【グーネット】スマホ、パソコン

URL : <https://www.goo-net.com/>

中古車購入は「**支払総額**」で安心の公取協会会員店で 

【カーセンサー】パソコン、情報誌(表4)

URL : <https://www.carsensor.net/>

中古車購入は
『支払総額』の表示で安心の
公取協会会員店で 

【MJ】スマホ、パソコン

URL : <https://www.mjnet.co.jp/smart/>

中古車購入は
『**支払総額**』
の表示で安心の
公取協会会員店で!

一般社団法人自動車公正取引協議会

【くるまる】スマホ

URL : <https://www.kurumaru.com/smart/>

中古車購入は「**支払総額**」で 
安心の公取協会会員店で

中古車の「支払総額」の表示についての詳細は、
公取協ホームページでご確認いただけます。是非ご利用ください！
<https://www.aftc.or.jp>

消費者向けPR動画はこちらから

- ▶ YouTube動画を活用、「中古車購入は『支払総額』で安心の公取協会員店で!」をキャッチコピーに、消費者向けPRを行っています



中古車の価格表示は10月から「支払総額」に変わりました

中古車購入は支払総額の表示で安心の公取協会員店で



FAQはこちらから

中古車の価格表示は
『支払総額』
に変わりました!!

中古車の販売価格の表示が、
「支払総額」に変わりました。

- ▶ パンフレットデータもダウンロードできます

2023年10月

一般社団法人 自動車公正取引協議会

解説動画はこちらから

動画で解説!!
中古車の
『支払総額』

- ▶ 「支払総額」の表示のポイントや具体的表示方法、留意点等について、動画で分かりやすく解説しています

プライスカードの作成はこちらから

「支払総額」対応
中古車プライスカード
作成システム

ご利用は四輪会員店専用ページから

- ▶ 公取協会員なら、無料で「支払総額」の表示に対応したプライスカードが作成できます



「支払総額」の表示方法

車両価格に諸費用を
加えた価格を
支払総額の名称を
用いて表示



「支払総額」の名称を用いて表示し

「規約等に関する研修会」(eラーニング)を開催

当協議会は、会員事業者の広告や店頭等における適正な表示の推進及び表示管理体制の整備・強化を図るため、新車・中古車の会員事業者(メーカー・ディーラー)や媒体社、広告代理店等の広告関係事業者の皆様を対象とした「自動車公正競争規約等に関する研修会」を、今年度はeラーニング形式で2月20日～3月15日の約1ヶ月開催します。(受講申込者数約1,200名(2月16日時点))

■研修内容

〈第1部(基礎研修)新車・中古車の規約マニュアル・広告宣伝マニュアルの解説〉

- ・景表法と公正競争規約のポイント・店頭表示(価格表、展示車)のポイント
- ・広告宣伝を行う際のポイント(違反事例に基づく解説)等

〈第2部(レベルアップ研修)最近の景表法、規約の運用状況や広告表示等Q&Aの解説〉

- ・消費者庁や都道府県から措置が採られた主な違反事例 等

※第1部の研修を受講された広告関係事業者の方には、「2024年広告表示管理者研修受講証」を発行、既に第1部の「受講証」をお持ちの方で、第2部の研修を受講された方には、「2024年広告表示管理者レベルアップ研修受講証」を発行します

当協議会は事業者単位の研修会も実施しております。オンライン形式・集合形式等ニーズに合わせて対応いたしますので、ご希望の方は所属団体又は四輪車業務部までご連絡ください。

2024年版 マニュアル発行のお知らせ

上記オンライン研修会に合わせ、新たに2024年版のマニュアルを作成いたしました。

〈基礎研修で使用〉

- ①新車規約マニュアル
- ②中古車規約マニュアル
- ③新車の広告宣伝マニュアル
- ④中古車の広告宣伝マニュアル

〈レベルアップ研修で使用〉

- ⑤新車・中古車 表示管理者・
広告表示管理者レベルアップ
研修会テキスト



「規約マニュアル」は店頭や広告における価格表示方法等の基本的な内容から、規約の詳細について、「広告宣伝マニュアル」は広告表示のポイントと正しい表示例について解説しています。また、「レベルアップ研修会テキスト」は景品表示法上問題となる事例や、最近の広告表示や景品提供に関する問合せ相談事例(Q&A)等、日常の広告作成業務に関する実践的な内容を扱っています。本マニュアルは、上記の研修会終了後に改めて頒布のご案内をさせていただきます。

「ステルスマーケティング規制」が、10月から施行されました

事業者が関与した「口コミ投稿」は不当表示となります

中古車情報ウェブサイトの「口コミ」につきましては、不正行為等が大きな問題となっている大手中古車専門店の開店前の店舗について、高評価の「口コミ」が投稿される等、社員が消費者を装って投稿する「口コミのサクラ疑惑」が発覚しました。その他にも、「販売店の評価が高評価(5点満点で4.5以上)ばかりで、信用できない」という消費者からの指摘や、実際に、当協議会の消費者相談窓口へ苦情相談が多く寄せられる中古車専門店の「口コミ」についても、前記と同様に高評価である等、販売店によるやらせ投稿の疑いがあるものが見受けられます。

こうした中、消費者庁は、いわゆる「ステルスマーケティング規制」の運用基準を公表、昨年10月1日より同運用基準が施行され、優良・有利誤認となるかどうかにかかわらず、「事業者による表示であると消費者が判別することが困難な表示」は、不当表示として景品表示法違反となることとなりました。

■「ステマ(ステルスマーケティング)規制」とは

「事業者による表示であると消費者が判別するのが困難な表示(第三者の表示であると誤認される表示)」が規制の対象となり、優良・有利誤認となるかどうかは問わず、不当表示として景品表示法違反となる

→詳細は消費者庁ホームページをご参照ください

https://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/fair_labeling/stealth_marketing/

当協議会といたしましては、景品表示法違反が行われることのないよう、中古車情報媒体社に対し、「口コミ」の不当表示未然防止のための対応策の実施を要請、会員事業者に対する普及活動を実施するとともに、運用基準を踏まえた公正競争規約の改正に向けて、検討を行なってまいります。

■今後の対応等

- ①中古車情報ウェブサイトにおける「口コミ」投稿の実態調査を実施
⇒問題となるおそれのある「口コミ」投稿が認められた事業者及び掲載媒体社に対するヒアリング等を実施、問題発生の原因等を把握
- ②「ステマ規制」に関する運用基準を踏まえ、公正競争規約の改正に向け検討
⇒不当表示の禁止規定に「事業者による表示であると消費者が判別することが困難な表示」を不当表示として禁止する規定を追加

苦情相談の多い大手中古車専門店の不当な価格表示に対し、「警告」等の措置

当協議会は、苦情相談が多い会員事業者を対象に、「中古車の広告・店頭における価格表示と販売の実態に関する調査」を実施しておりますが、2022年度に実施した第2回の調査において、前年度の第1回調査に引き続き、不当な価格表示や不適切な販売行為、不適切な諸費用の請求等の問題点が見られた事業者に対し、規約違反措置基準に基づき、この度、「警告」の措置を採るとともに、販売対応等について「改善指導」を実施しました。

なお、本件は、改正規約の施行(10月1日)前の行為のため、改正前の規約違反措置基準に基づき、「警告」の措置を採ったものですが、規約改正に合わせ、同基準を厳格化しているため、今後、同様の違反行為(不当な価格表示)が認められた場合、初回から「厳重警告」、悪質なものは併せて「違約金」及び「事業者名の公表」の措置を採ることとなります。

当協議会は、「支払総額」の表示による中古車の適正な表示及び販売対応の促進を図るため、引き続き、苦情相談件数の多い販売店(非会員含む)に対する調査及び表示並びに販売対応等に関する改善指導を実施してまいります。

→措置及び改善指導の内容の詳細については、以下をご参照ください。

https://www.aftc.or.jp/content/files/pdf/aftc_info/aftcinfo_20231204.pdf

<「警告」及び「改善指導」の対象となった主な表示・販売対応の問題点>

<広告表示の問題点と措置の内容>

問題点1 中古車情報誌ウェブサイトには「保証無し」と、保証に要する費用を含まない販売価格を表示したが、商談時に保証費用を注文書に計上し、保証の購入を条件とした。

【措置内容(警告)】

- ◆保証の購入が販売の条件である場合は、「保証付き」と表示し、保証に要する費用は車両価格に含めて表示すること。
- ◆「保証なし」と表示する場合、保証の購入については購入者の選択に任せるよう社員教育を徹底し、「保証を購入しなくても購入できる」ことや「保証に要する費用の額」等を表示、説明すること。

問題点2 中古車情報誌ウェブサイトには「法定整備無」と、定期点検整備費用を含まない販売価格を表示したが、商談の際には当該整備費用を「納車整備費用」に含めて注文書に計上し、定期点検整備の実施を条件とした。

【措置内容(警告)】

- ◆定期点検整備の実施が販売の条件である場合は、「定期点検整備付き」と表示し、定期点検整備費用は車両価格に含めて表示すること。
- ◆「定期点検整備なし」と表示する場合、定期点検整備の実施については購入者の選択に任せるよう社員教育を徹底し、「整備を実施しなくても購入できる」ことや「整備費用の額」等を表示、説明すること。

<販売対応の問題点と改善指導の内容>

問題点 納車前に必ず実施する点検費用等、中古車を販売するにあたり、当然行うべき作業の費用であり、本来、販売価格に含まれるべき費用を「納車整備費用」として注文書に計上、当該費用の支払いを条件とした。

【指導内容】

- ◆「納車整備費用」等、名称の如何を問わず、納車前に必ず実施する点検費用等、商品として販売するにあたり、当然行うべき作業の費用であり、本来、車両価格に含まれるべき費用は、車両価格に含めて表示すること。また、車両価格とは別に注文書に計上し、請求する等の行為をしないこと。

■ 「支払総額で購入できない」という苦情が寄せられています

10月1日以降、当協議会の消費者相談室には、「支払総額」以外に「保証の購入を強制された」、「納車準備費用を請求された」等、表示された「支払総額で購入できない」という苦情相談が寄せられています。表示された「支払総額で購入できない」場合、不当な価格表示として重大な規約違反（「嚴重警告」、悪質な場合「違約金」及び「社名公表」）の措置が採られる）となります。会員事業者の皆様におかれましては、以下を参考に、規約を遵守した中古車の「支払総額の表示」及び適正な販売を行われますよう、お願いいたします。

- ➔2023年10月1日から11月30日までに受け付けた相談は31件
 - ▶販売店の内訳 会員 18件／非会員 3件／不明 10件
- ➔苦情相談事例の問題点及び適正な表示・販売のポイントは、以下をご参照ください。
https://www.aftc.or.jp/content/files/pdf/aftc_info/aftcinfo_20231228.pdf

<主な相談事例>

1)「保証」や「整備」を購入しないと販売しない

- ①中古車情報ウェブサイト「支払総額255万円」、「保証なし」、「整備なし」と表示されていたが、担当者から「保証を購入してもらわなければ販売できない」と説明され、合計296万円になった。「保証なし」で購入できないのはおかしいと抗議したが、担当者は応じてくれない。
- ②県外の販売店と商談中で、中古車情報ウェブサイトには「支払総額144万円」と表示されていたが、見積書は支払総額230万円と、希望していない販売店保証50万円等が計上されている。再三、保証等はいらないと言ったが応じてくれない。

2)「オプション」を購入しないと販売しない

- ①担当者から「ポリマーコーティングやマフラー錆止めを購入してもらう必要がある」と説明され、中古車情報ウェブサイトに表示されていた支払総額より40万円も高額になった。表示されていた支払総額で購入したいと言ったが、担当者は応じてくれない。

3)「支払総額」に、購入の際に最低限必要な「諸費用」が含まれていない

- ①中古車情報ウェブサイトに表示されていた支払総額よりも見積額が高いので確認したところ、同サイトに表示されていた支払総額には「環境性能割」が計上されていなかったことが分かった。担当者からは「『環境性能割』を計上し忘れた」と説明されたが、問題ではないか。
- ②軽自動車を注文したが、支払総額以外に、「検査登録手続代行費用」と「車庫証明手続代行費用」として、計5万円を請求されている。
- ③中古車情報ウェブサイトで見つけた中古車について問い合わせたところ、販売店から「車庫証明の申請に要する費用は各地域によって違うので、支払総額に含めていない」と言われた。

4)「車検なし」だが、車検の合格に必要な整備費用が含まれていない

中古車情報ウェブサイト「車検切れ」の中古車が「保証なし」「車検整備なし」で掲載されていたので見積を取ったところ、支払総額以外に、車検整備費用15万円が計上されていた。販売店からは、車検の取得に伴う保険料、税金、登録等手続代行費用は「諸費用」に含まれているが、「車検に合格するために必要な整備費用は別になる」と説明された。

5)「車両価格」に含まれるべき「納車準備費用」等を「諸費用」として請求

販売店ホームページでは「支払総額99.8万円、車両価格89.8万円」と表示されていたが、見積書の諸費用は約34万円と高額であった。販売店に確認すると「自動車税や重量税、自賠責保険料等の他、納車準備費用、納車整備費用が諸費用に含まれている」と説明された。諸費用が高すぎると抗議したが、「それは本店が決めること」と言って対応してくれない。

6)「車両価格」に含まれるべき「利益」を「諸費用」として請求

- ①中古車情報ウェブサイトに表示されていた支払総額よりも見積額の諸費用が高いので確認したところ、同サイトに表示されていた支払総額とは別に「価格調整費用」が計上されていた。担当者からは、「支払総額では利益が出ないので『価格調整費用』を請求している」と説明された。
- ②商談の際、「登録等手続代行費用12万円」と説明され、あまりにも高額なため、自分で手続きすると伝えたところ、「実際は本店の利益が含まれているので、この条件でなければ販売しない」と言われた。

<適正な表示・販売のポイント>

- ①「車両価格」に「諸費用」を加えた価格(購入時に最低限必要となる全ての費用を含めた価格)を、「支払総額」の名称を用いて表示すること。
- ②中古車の価格・品質に重要な影響を及ぼす「定期点検整備」及び「保証」を付帯して販売する場合、その費用は「車両価格」に含めて表示すること。
- ③「諸費用」には、保険料、税金(法定費用含む)、登録等に伴う費用(新規又は移転登録を行う場合の検査登録手続代行費用及び車庫証明手続代行費用)を含めて表示すること。
- ④「納車準備費用」や「納車整備費用」等、中古車を販売するに当たり、当然行なうべき作業(商品化のための作業)の費用は、「車両価格」に含めて表示し、別途請求しないこと。

●表示された「支払総額」で購入できない場合、「不当な価格表示」として、重大な規約違反(「厳重警告」、悪質な場合「違約金」及び「社名公表」の措置)となります。

「店頭表示のセルフチェック」を実施しました

まだ実施していないお店は、至急、実施してください !!

会員店の店頭における適正な表示を促進するため、店頭のプライスカード等の表示状況について、会員店自らがチェックする「店頭表示のセルフチェック」(以下、「セルフチェック」という。)を、昨年11月から12月にかけて会員店全店舗を対象に実施しました。

「規約に基づく適正表示の販売店」であることを掲げる「公取協会会員店」として、最低でも年に一回は、自店の表示状況についてチェックしていただく必要があります。また、「セルフチェック」の実施は「品質評価実施店」の選定・継続の条件となりますので、まだ、実施していない会員店につきましては、至急、実施していただきますようお願いいたします。

<品質評価実施店の選定・継続の条件>

- ①「店頭表示のセルフチェック」を実施、かつ、表示状況が良好である
- ②品質評価者が在籍している
- ③所属団体、担当ディストリビューター・インポーターの推薦

【二輪会員専用ページより簡単に実施できます】

自動車公取協

検索

STEP1 自動車公取協ホームページにアクセス

STEP2 TOPページ上部「二輪 新・会員専用ページ」ボタンよりログイン(利用登録)

STEP3 二輪会員専用ページ「店頭表示のセルフチェック」メニューより実施

「品質評価者講習(eラーニング)」を実施しています

「品質評価者講習」の受講期限は、3月31日までです

2023年度の「品質評価者講習会(eラーニング)」を実施しています。**受講期限は3月31日まで**となっていますので、受講が必要な方(更新・新規取得)は期限内に必ず受講を完了してください。なお、更新が必要な方が更新講習を受講しなかった場合は資格失効となり、再度、資格を取得する場合には新規講習をご受講いただくこととなりますのでご注意ください。

品質評価者の在籍状況・有効期限等の確認や受講申し込みは、当協議会ホームページ内の「二輪会員専用ページ」から行うことができます。ご不明な点は、下記コールセンターまでご連絡ください。

【今年度、受講が必要な方】

- ①品質評価者資格の有効期限が**2024年3月31日**の方(更新講習)
→更新講習をご受講いただかないと、品質評価者資格が失効します
- ②品質評価者が**在籍していないお店**の方(新規講習)

品質評価者講習の新規申込

新規で品質評価者講習を受講する場合は「新規受講申込」ボタンをクリックしてください。

[新規受講申込](#)

eラーニングログインページ(新規・更新共通)

新規・更新共に、**受講申込みの際の自動送信メールの本文に、ログインしなくても直接、受講画面にアクセスいただけるURLが記載**されていますので、そちらをご利用いただく、簡単に受講いただけます。

[ログインページ](#)

このお店の品質評価者一覧

※更新講習の受講ボタンは期限満了のみ有効になります

[更新講習申込みの流れ\(pdf\)](#)

更新講習	登録上乗号	氏名	有効期限	初回受講日	支店・営業所
更新講習申込	A999998	公取 太郎	2024.03.31	2020.11.15	永田町本店
-	A999999	公取 次郎	2026.03.31	2023.03.19	永田町本店

二輪会員専用ページ内「品質評価者講習の申込・受講」ページ

↓「品質評価者講習」、「店頭表示のセルフチェック」のお問い合わせはこちら↓
専用コールセンター 050-3649-1322 (平日 9:00~21:00)