

## 平成28年1月度 広告表示・景品提供等に関する問い合わせ・相談受付状況

### 1. 相談受付件数・相談者の内訳

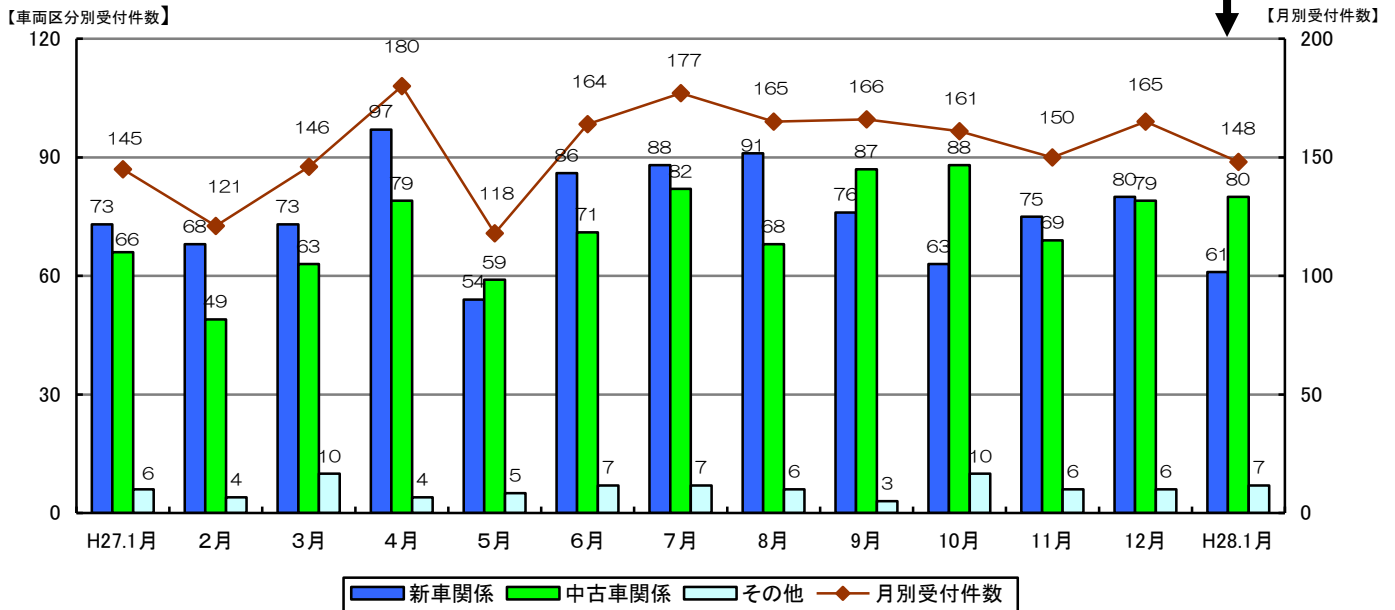
1月度の全体の相談受付件数は計148件で、前月度と比較すると17件減、対前年同月比では3件増（新車関係12件減、中古車関係14件増）となっています。

相談者の内訳では、「広告代理店」、「メーカー系ディーラー」に次いで「中古車専門店」からの問い合わせが多く、全体の約70%を占めています。

【相談者の内訳・平成28年1月】

|            | 新車関係 | 中古車関係 | その他 | 計   |
|------------|------|-------|-----|-----|
| 相談者        | 61   | 80    | 7   | 148 |
| 広告代理店等     | 28   | 13    | 1   | 42  |
| メーカー系ディーラー | 17   | 15    | 0   | 32  |
| 自動車関係団体    | 4    | 10    | 1   | 15  |
| 中古車専門店     | 2    | 27    | 0   | 29  |
| 中古車情報誌社    | 0    | 10    | 2   | 12  |
| メーカー       | 5    | 2     | 2   | 9   |
| 新聞社        | 1    | 2     | 0   | 3   |
| テレビ・ラジオ局   | 0    | 0     | 0   | 0   |
| その他        | 4    | 1     | 1   | 6   |

【相談受付件数の推移・平成27年1月～平成28年1月】



## 2. 新車関係

新車関係の表示では、『価格表示』や『特定事項』に関する問い合わせが多く、その内容としては、バナー広告に残価設定ローンを表示する場合の表示方法に関する問い合わせや、支払総額を表示する場合のリサイクル料金の表示方法に関する問い合わせ等が寄せられました。

### 【相談受付状況】

| 相談内容 | 件数 | 比率    | 相談内容 | 件数 | 比率   |
|------|----|-------|------|----|------|
| 表示関係 | 41 | 67.2% | その他  | 4  | 6.6% |
| 景品関係 | 16 | 26.2% | 合計   | 61 | 100% |

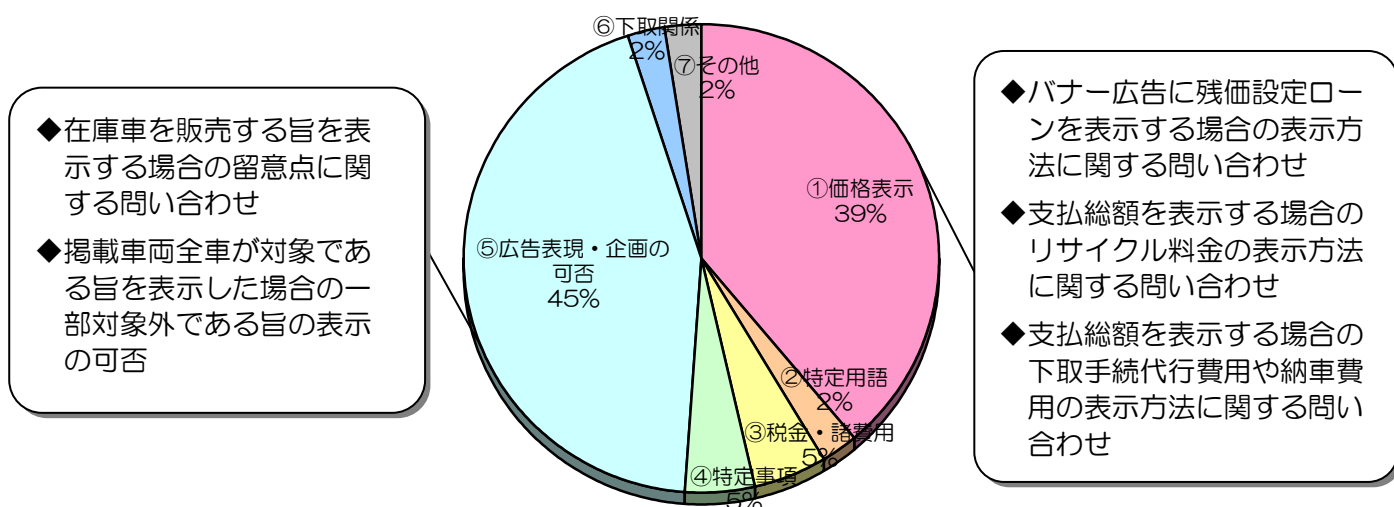
### [表示関係の相談内訳]

| 相談内容     | 件数 | 比率    | 相談内容         | 件数 | 比率    |
|----------|----|-------|--------------|----|-------|
| ①価格表示    | 16 | 39.0% | ④特定事項        | 2  | 4.9%  |
| 表示方法     | 2  | 4.9%  | 燃費           | 0  | 0.0%  |
| 付属品・特別仕様 | 3  | 7.3%  | 安全・環境（ASV技術） | 2  | 4.9%  |
| 値引き表示    | 2  | 4.9%  | 写真・イラスト      | 0  | 0.0%  |
| 支払総額     | 3  | 7.3%  | 特別仕様・限定      | 0  | 0.0%  |
| 割賦・リース   | 6  | 14.6% | その他          | 0  | 0.0%  |
| その他      | 0  | 0.0%  | ⑤広告表現・企画の可否  | 18 | 43.9% |
| ②特定用語    | 1  | 2.4%  | 広告表現の可否      | 7  | 17.1% |
| 新発売等     | 0  | 0.0%  | 企画の可否        | 3  | 7.3%  |
| その他（最上級） | 1  | 2.4%  | 抽象的な問い合わせ    | 8  | 19.5% |
| ③税金・諸費用  | 2  | 4.9%  | ⑥下取関係        | 1  | 2.4%  |
| 税金       | 2  | 4.9%  | ⑦その他（主要諸元等）  | 1  | 2.4%  |
| 諸費用・その他  | 0  | 0.0%  | 合計           | 41 | 100%  |

### [景品関係の内訳]

| 相談内容       | 件数 | 比率    | 相談内容      | 件数 | 比率    |
|------------|----|-------|-----------|----|-------|
| 総付景品（もれなく） | 10 | 62.5% | オープン懸賞    | 0  | 0.0%  |
| 一般懸賞（抽選等）  | 3  | 18.8% | その他（共同懸賞） | 3  | 18.8% |
|            |    |       | 合計        | 16 | 100%  |

### 【表示関係】 主な問い合わせ内容



広告表示・景品提供に関するよくあるお問い合わせにつきましては、[こちら](#)をご覧ください。

## 今月の事例

Q. 支払総額を表示する場合、リサイクル料金はどのように表示すればいいのですか？

A. 支払総額を表示する場合は、支払総額にリサイクル料金を含めた上で、「販売価格には、リサイクル料金は含まれている」旨を表示して下さい。なお、リサイクル料金の額を表示する必要はありません。

### 表示例

『支払総額には、車両価格の他、自賠責保険料、税金、登録等に伴う費用、リサイクル料金等、購入時に必要な全ての費用が含まれます。』

Q. フェア目玉車を車両本体価格から20万円引きして販売したいのですが、支払総額を表示する場合、どのような点に注意して表示すればいいですか？

A. 今回のケースのような場合、まずは支払総額の内訳である車両本体価格から20万円を値引きした販売価格を明確に表示した上で、その他の費用を加えた支払総額を表示して下さい。

### 正しい表示例

|   |
|---|
| <b>支払総額180万円</b>                          |
| 車両本体価格185万円 <b>20万円引き</b> 165万円 その他費用15万円 |

なお、上記のことから、次のような表示は問題となります。

### 問題となる表示例

|   |
|---|
| <b>支払総額 <del>200万円</del> 20万円引き 180万円</b> |
| 車両本体価格185万円 その他費用15万円                     |

[[支払総額の表示方法についてはこちらをご参照下さい](#)]

Q. バナー広告に、残価設定ローンの支払例を表示したいのですが、スペースの関係上、残価設定ローンの支払例を全て表示することができないため、車両の写真、車名・グレード、販売価格を表示した上で、月々の支払額のみを表示することは問題ないですか？ なお、バナー広告のリンク先のページでは、詳しい割賦支払例を表示しています。

A. バナー広告であっても、月々の支払額のみを表示は、あたかも表示した価格のみで購入することができるように誤認されるおそれがあることから、基本的には、同一スペース内に割賦支払条件を表示することが必要です。しかしながら、広告スペースが小さい場合等のやむを得ない理由により、割賦販売に関する必要表示事項等を全て表示することが困難な場合は、「詳細はこちらをクリックして下さい」等リンク先を必ず確認するよう促す対応を実施すれば、割賦の支払例全体をリンク先ページで表示することはできます。

### 正しい表示例

|   |  |
|---|--|
| <br>PHOTO : X(2WD CVT) | <b>残価設定プランなら</b> 月々 <b>7,000円</b> ~            |
|   | <b>コートリ X (2WD CVT)</b><br>車両本体価格 <b>142万円</b> |
| <b>その他支払条件の詳細は<br/>こちらをクリック</b>   |  |

### 3. 中古車関係

中古車関係の表示では、『価格表示』に関する問い合わせが多く、支払総額を表示する場合の「諸費用」に関する問い合わせや、『必要表示事項』に関する問い合わせでは、定期点検整備実施状況の表示方法と定期点検整備費用に関する問い合わせ等が寄せられました。

#### 【相談受付状況】

| 相談内容 | 件数 | 比率    | 相談内容 | 件数 | 比率    |
|------|----|-------|------|----|-------|
| 表示関係 | 56 | 70.0% | その他  | 17 | 21.3% |
| 景品関係 | 7  | 8.8%  | 合計   | 80 | 100%  |

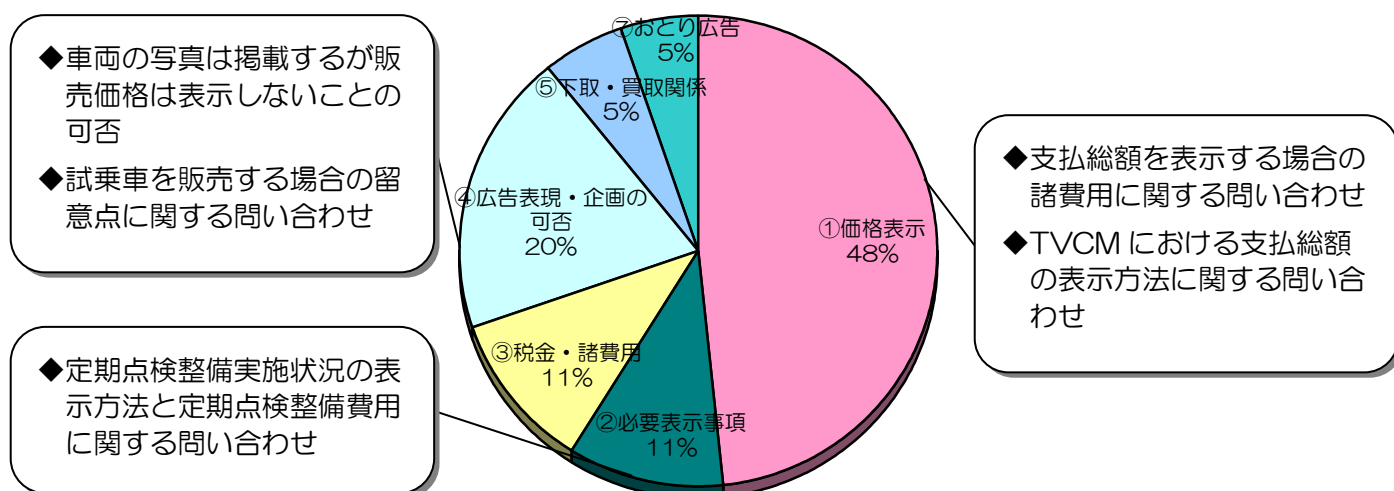
#### [表示関係の相談内訳]

| 相談内容         | 件数 | 比率    | 相談内容        | 件数 | 比率    |
|--------------|----|-------|-------------|----|-------|
| ①価格表示        | 27 | 48.2% | ③税金・諸費用     | 6  | 10.7% |
| 表示方法         | 6  | 10.7% | 税金          | 2  | 3.6%  |
| 値引き表示        | 3  | 5.4%  | 諸費用・その他     | 4  | 7.1%  |
| 支払総額         | 15 | 26.8% | ④広告表現・企画の可否 | 11 | 19.6% |
| 割賦・リース       | 2  | 3.6%  | 広告表現の可否     | 7  | 12.5% |
| その他          | 1  | 1.8%  | 企画の可否       | 2  | 3.6%  |
| ②必要表示事項      | 6  | 10.7% | 抽象的な問い合わせ   | 2  | 3.6%  |
| 走行距離数        | 0  | 0.0%  | ⑤下取・買取関係    | 3  | 3.0%  |
| 保証の有無        | 1  | 1.8%  | ⑥特定の車両状態    | 0  | 0.0%  |
| 定期点検整備実施状況   | 2  | 3.6%  | ⑦おとり広告      | 3  | 5.4%  |
| その他（修復歴の有無等） | 3  | 5.4%  | ⑧その他        | 0  | 0.0%  |
|              |    |       | 合計          | 56 | 98%   |

#### [景品関係の内訳]

| 相談内容       | 件数 | 比率    | 相談内容   | 件数 | 比率    |
|------------|----|-------|--------|----|-------|
| 総付景品（もれなく） | 3  | 42.9% | オープン懸賞 | 0  | 0.0%  |
| 一般懸賞（抽選等）  | 3  | 42.9% | その他    | 1  | 14.3% |
|            |    |       | 合計     | 7  | 100%  |

#### 【表示関係】 主な問い合わせ内容



広告表示・景品提供に関するよくあるお問い合わせにつきましては、[こちら](#)をご覧ください。

Q. 当店では、お客様の要望により定期点検整備を実施しないで販売することもあることから、定期点検整備実施状況は『整納別（販売価格に整備費用は含まれていません。別途整備費用●万円）』と表示していますが、公取協から配布された『規約施行規則が改正されました～施行規則改正のポイント～』には、支払総額を表示する場合、定期点検整備実施状況は「整有別」等と表示することができないとあります。今後、定期点検整備実施状況の表示は、今までと同じ表示の仕方では問題となるのですか？

A. 「現金価格（車両価格）」と「支払総額」のどちらで表示する場合も、定期点検整備を実施することを前提に販売するならば、「整有別」、「整納別」等と整備費用が販売価格に含まれていない旨を表示することはできません。支払総額を表示する場合は、その内訳として「現金価格（車両価格）」を明確に表示する必要がありますので、「現金価格（車両価格）」に整備費用を含めるとともに「整有込」、「整納込」等と表示して下さい。

Q. 『規約施行規則が改正されました～施行規則改正のポイント～』には、いわゆる納車点検費用、納車整備費用等は、「現金価格（車両価格）」に含まれるべき性質のものがありますが、それらの費用は、お客様にきちんと内容を説明し、ご納得いただければ、現金価格（車両価格）とは別に請求して問題ないですか？また、名称を変更して請求すれば、問題ないですか？

A. 納車前の点検など、納車前に最低限必要な点検や、軽整備等の作業は販売事業者として納車前に実施すべき作業であることから、それらの費用（いわゆる納車点検費用、納車整備費用等）は、「現金価格（車両価格）」に含まれるべき性質のものであり、現金価格（車両価格）とは別に請求することはできません。そのため、お客様が納得したとしても、それらの作業に要する費用を販売価格とは別に請求すること自体が問題となります。当然のことながら、名称を変更したとしても、現金価格（車両価格）とは別に請求することはできません。

#### 【参考】中古車の諸費用についての考え方

##### ●「諸費用」として適切ではないと思われるもの（「現金価格（車両価格）」に含まれるべき性質のもの）

- ・納車前の洗車、クリーニング、ワックスがけ等、販売店が中古車を販売するにあたり、当然行うべき作業にかかる費用（例：納車準備費用等）
- ・納車前の点検など、納車前に最低限必要な点検・軽整備※の費用や、実施が販売条件である軽整備等の費用（例：納車点検費用、納車整備費用等）

※現状販売の場合であっても、不具合等の有無を確認するための「点検（チェック）」の実施は必須です。

- ・その他、そもそも販売する商品（中古車）の現金価格（車両価格）に含まれるべき性質のもの（例：販売手数料、広告掲載料、利益等）

## 今月の事例 [その他]

Q. 当店のホームページで、実際に買い取った中古車の車名、年式、走行距離、買取実績価格を表示した上で、買取相場価格と比べてお得であることを表示することは問題ありませんか？

### 問い合わせのあった広告例

比べてお得高価買取実績！！  
※平成27年12月買取実績

買取価格 130万円

買取相場価格 100万円のところ

30万円UP

コートリF  
H26年式 2万km

A. たとえ同年式、同走行距離数の車両であっても、買取価格は、車両の年式や走行距離だけでなく、修復歴の有無、内外装やエンジン、ミッション等の車両状態、装備品の有無、車検残存期間等、多くの要素により決定されるものであり、絶対的、不変的なものではありません。また、1台毎に異なる特定の中古車の買取相場価格を算出することは困難であると考えられます。したがって、買取実績価格を表示し、買取相場価格と比べてお得である旨の表示は、あたかも同年式、同走行距離数の車両であれば、車両状態等に関係なく、表示された価格で買取してもらえるかのように誤認を与え、また、どのような場合でも買取相場価格よりも高く買取してもらえるかのように誤認を与え問題となります。

Q. ある買取一括査定サイトにおいて、買取業者の買取価格とディーラーの下取価格を比較して、「ディーラーの下取価格よりも39万円お得」と表示をしているのですが、このような表示は問題ないのですか？

A. 買取業者の買取価格やディーラーの下取価格は、前記のとおり、車両の年式や走行距離、車両状態など多くの要素により決定されるものであり、絶対的、不変的なものではありません。ディーラーの下取価格と比べて39万円お得である旨の表示が客観的事実に基づくものであるか、また、たとえ事実であったとしても、いかなる場合においても買取業者の買取価格のほうがディーラーの下取価格より高くなるものではありません。

したがって、当該表示は、いかなる場合においても買取業者の買取価格がディーラーの下取価格より高額であるかのように誤認を与え問題となります。