

信頼されるクルマ販売を促進する



# 公取協ニュース

No.60  
27.12.15

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

規約遵守のための社内体制を点検してください……………	1~2	平成27年度上半期（4月～9月）の消費者相談受付状況……………	6
YouTube動画によるPR活動を実施……………	2~3	キャンセルに関する相談が増えています……………	7
中古車販売事業者が逮捕される事件が増加……………	4	二輪車関係ニュース……………	8
平成27年度上半期（4月～9月）の広告表示・景品提供等に関する相談受付状況……………	5		

## 規約遵守のための社内体制を点検してください

改正景表法により、表示等の管理体制整備が義務付けられました

公取協ニュース No.57でもお知らせしたとおり、平成26年12月に改正景表法が施行され、すべての事業者に対し、不当表示等を防止するための表示等の管理体制の整備が義務付けられました。また、課徴金制度の導入を内容とした改正も行われ、平成28年5月までに導入される予定です。

自動車については、景表法に基づき認定を受けた「自動車公正競争規約」（以下「規約」という。）において、自動車販売の際に「表示すべきこと」と「表示をしてはいけないこと」等が明示されており、会員各社において規約遵守のための管理体制が整備されている場合は、新たな対応は必要ありませんが、十分ではない場合は管理体制の整備が必要となります。

当協議会は、この度、会員各社における表示等の管理体制整備に資するため、改正景表法のポイントや表示等の管理体制の具体例、公取協のサポート活動等をまとめた「自動車販売店における表示等の管理体制整備のための手引き」等を作成、関係団体を通じて展開いたしますので、会員各社におかれましては、この機会に表示等の管理体制について点検いただき、整備・充実を図りたいという場合には、積極的に支援を行ってまいりますので、公取協のサポート活動をご活用ください。

### 表示等の管理体制整備のために公取協が実施するサポート活動

#### 1) 表示等管理体制の整備・充実に関するアドバイス

◇表示等管理体制について不明な点等がある場合は、公取協にご相談ください。

#### 2) 規約に基づく適正な表示等に関するマニュアル等の作成・配布

- ・「規約マニュアル（新車・中古車）」
- ・「広告宣伝マニュアル（新車・中古車）」

・「自動車販売の適正表示ハンドブック」\*

\*セールス・スタッフ向けに、新たに作成

- ・「消費者相談対応マニュアル（新車・中古車）」
- ・「消費者相談対応Q&A（ハンドブック）（新車・中古車）」
- ・「自動車販売・整備業界と下請法」
- ・「事業者団体活動と独占禁止法」

⇒ 資料の購入については、所属団体又は公取協にお問い合わせください。

### 3) 公正競争規約や景品表示法に関する研修等

- ◇「講師を依頼したい」という場合は 各県（地区）毎、各販売店単位の研修会に講師を派遣します。
- ⇒ 所属団体又は公取協にご相談ください。

### 4) 広告表示や景品提供に関する問合せの受付、対応

- ◇広告や店頭の表示、景品提供等について確認したい場合は、問い合わせを受け付けています。
- ⇒ 表示や景品提供について、規約上問題があるかどうか、問題がある場合は、どのようにすれば問題なく実施できるか、等についてアドバイスします。
- ⇒ 広告代理店からの相談もお受けします。
- ◇表示を間違ってしまった、どうしよう、といった相談に対しては、対応方法等をアドバイスしています。
- ※ 独禁法・下請法に関する相談もお受けします。

### 5) 消費者とのトラブル等の相談受付

- ◇お客様とトラブル等が発生してしまった場合は、公取協が対応方法等についてアドバイスします。

### 6) 表示上の留意点等の定期的な情報発信

- ◇適宜ホームページを更新していますのでチェックしてください。また、ご登録いただいたメールアドレスに規約に関する情報（不定期）をお送りしますので、ホームページからメールアドレスをご登録ください。

改正景表法のポイントについては消費者庁ホームページをご参照ください

【改正景表法全般】

<http://www.caa.go.jp/region/index11.html>

【課徴金制導入に関する法改正】

<http://www.caa.go.jp/representation/index7.html>

## YouTube動画によるPR活動を実施

平成27年度の一般消費者向け広報 PR 事業は、中古車購入時の情報収集を行う手段としてインターネットを利用するケースが増加していることから、中古車購入時に確認すべきポイントやトラブル未然防止のための動画を作成し、20代から 30代の中古車購入を検討している消費者をターゲットとした PR 活動を実施していきます。

### 内 容

#### 1) PR 活動

インターネットを利用するケースが増加していることから、20代から30代の中古車購入検討層向けのPR活動として、当協議会に多く寄せられるトラブル相談事例を基に、対応の考え方やトラブル未然防止のポイントをまとめた動画を作成しています。

【動画①】 キャンセル（相談事例：注文書に署名後キャンセルを申し出たが、応じてもらえない）

【動画②】 曖昧な諸費用（相談事例：車両価格は安価だったが、本来支払う必要のない諸費用を別途請求された）

※当協議会ホームページ (<http://www.aftc.or.jp/am/chukoPoint>)、又は検索サイト等で「YouTube 自動車公取協」で検索してご覧いただけます。

PR動画  
イメージ▶▶▶



## 2) 公取協ホームページの内容の充実

トップページのデザインやページ構成の見直し等のリニューアルを行い、内容の充実を図っていきます。また、会員の皆様からのご要望等を反映し、会員向け（広告表示に関する相談等）、消費者向け（消費者トラブルに関する相談等）の情報も充実していきます。

## 中古車販売事業者が逮捕される事件が増加

**最**近、静岡、愛知、岐阜の中古車販売事業者が、多走行車のメーターを改ざんし、インターネットオークションで、あたかも走行距離計の表示値どおりの走行距離数であるかのようにして販売を行い、消費者から現金をだまし取ったとして警察に逮捕される事件が複数発生しています。記事によれば、メーターの改ざんを行う際に、車検証記載の旧走行距離計の記録を隠すため、車検取得直後に再度車検を取得し、過去の記録を表示しないようにする行為をしており、中には台数にして約100台以上を同様の手口で販売していた、とのことでした。

会員店におかれましても、このような中古車を仕入れることのないよう、車両の下取りや買取りの際には、走行メーター管理システムを活用するなど、未然防止の措置を講じてください。

### 過去の事例

#### ①静岡市清水区の中古車販売会社（2015年8月18日、詐欺と不正競争防止法違反の疑いで逮捕）

2015年5月ごろ、中古軽ワゴン車のメーターを約29万キロから約2万キロに改ざんし、インターネットオークションで消費者に販売して約50万円をだまし取った疑い。2013年ごろからメーターを改ざんした車100台以上をネットオークションで販売し、5千万円以上を売り上げていたという。

（2015.8.19静岡新聞SBSより一部引用）

#### ②愛知県一宮市の中古車販売会社（2015年7月9日、詐欺と不正競争防止法違反の疑いで逮捕）

2015年1月、走行距離を約10万キロから約4万キロに改ざんした中古軽乗用車をインターネットオークションを通じて消費者に約28万円で売却し、現金をだまし取った疑い。同じ方法で軽乗用車など約80台の走行距離を改ざんした疑いがある。

（2015.7.9産経WESTより一部引用）

#### ③岐阜県瑞穂市の中古車販売会社（2015年6月18日までに、詐欺と不正競争防止法違反の疑いで逮捕）

2014年10～12月、中古軽自動車の走行距離を約27万キロから約4万キロに改ざんしてネットオークションに出品し、消費者から48万円を詐取した疑い。他にも短期間に2回車検に出した車が約100台ある疑いがある。

（2015.6.18産経WESTより一部引用）

#### ④京都府八幡市の中古車販売会社（2015年5月21日、不正競争防止法違反などの容疑で逮捕）

2014年9月10日～11月19日、約9万3千キロの中古の普通乗用車の走行距離計を1万8千キロに操作したうえ、ネットオークションで販売。

容疑者名義の中古車は少なくとも100台あり、県警が調査中。

（2015.5.21産経WESTより一部引用）

### 仕入れ時のポイント

#### ①車検証記載の旧走行距離計の表示値の日付を確認

上記のような手口の場合、車検証記載の旧走行距離計の表示値2回が非常に近接した日付となることが考えられるため、車検証の旧走行距離計の表示値の日付を確認

#### ②車両のコンディションをチェック

「定期点検整備記録簿がない」「走行距離数が少ないにもかかわらず、シートのへたりがある」など、仕入れた車両の状態が、表示されている走行距離数よりも明らかに過走行でないかを確認

### 走行メーター管理システムを活用

不正行為を未然に防止することを目的としたシステムであり、オートオークション会場に出品された中古車の走行距離のデータを集中管理しています。このシステムに加入している販売店は、個別検索システムにより仕入れの段階で走行距離をチェックすることができます。また、システムに加入していない販売店においても、日査協支所または中販連支所にて現車を持ち込めば、チェックすることができます（手数料：1,500円＋消費税）

## 平成27年度上半期(4月～9月)の 広告表示・景品提供等に関する相談受付状況

当協議会では、会員事業者や、広告代理店や新聞社、情報誌社などの広告関係事業者から、新聞・チラシ広告、テレビCM等の広告作成に関する相談を受け付けています。平成27年度上半期に受け付けた問い合わせ・相談件数等は以下のとおりです。広告や店頭ツール等の作成にあたり、ご質問等がございましたら、当協議会までご相談ください。

### 1. 相談受付件数・相談者の内訳

平成27年度上半期(4月～9月)の全体の相談受付件数は計970件で、その内訳は、新車関係492件、中古車関係446件、その他32件となっており、対前年同期比では5件減(新車関係27件増、中古車関係13件増、その他45件減)となっています。

2. 景品関係	100	20.3%
3. その他	18	3.7%
合計	492	100%

### 2. 新車関係

新車の表示では、『価格表示』に関する問い合わせが多く、その内容としては、オプション装着車を広告掲載する場合のオプションを含まない価格の表示方法や広告掲載車の価格帯のみの表示の可否等の販売価格に関する表示方法や、残価設定クレジットや個人リース料金の表示方法といった割賦・リースに関する相談でした。また、燃費やASV技術についての表示方法に関する相談も多く寄せられました。

#### 表示関係の相談内訳

相談内容		件数	比率
1. 表示関係	①価格表示	166	76.0%
	②特定用語	7	
	③税金・諸費用	2	
	④特定事項	62	
	⑤広告表現・企画の可否	102	
	⑥下取関係	14	
	⑦その他	21	

### 3. 中古車関係

中古車の表示では、『価格表示』に関する問い合わせが多く、その内容としては、支払総額の表示方法や表示義務に関する相談、値引き表示(二重価格表示)の可否や新車時の販売価格の併記の可否に関する相談でした。また、「保証の有無」等を一括表示する場合の表示方法や目玉車と併せて通常在庫車を広告掲載する場合の留意点等に関する相談も多く寄せられました。

#### 表示関係の相談内訳

相談内容		件数	比率
1. 表示関係	①価格表示	103	76.2%
	②必要表示事項	78	
	③税金・諸費用	11	
	④広告表現・企画の可否	85	
	⑤下取・買取関係	11	
	⑥特定の車両状態	13	
	⑦おとり広告	17	
	⑧その他(燃費等)	22	
2. 景品関係	28	6.3%	
3. その他	78	17.5%	
合計	446	100%	

## 相談事例と考え方

### 新車関係

**Q** 標準仕様車(オプション未装着車)の写真を用意することができないため、オプション装着車の写真を使用し、オプション価格を含まない販売価格を表示する場合、装着しているオプションの内容とその価格を表示すれば問題ないですか？

**A** 広告に掲載した車両にオプションが装着されている場合は、オプションを含んだ価格を販売価格として表示する必要があります。しかしながら、やむを得ない事情により、オプション装着車の写真を使用し、オプション価格を含まない販売価格を表示する場合には、『装着しているオプションの内容とその価格』と併せて、『販売価格(車両本体価格)には、オプション価格が含まれていない旨』を販売価格に近接した箇所に明瞭に表示してください。

### 買取関係

**Q** 買取促進キャンペーンを告知するにあたり、当店における過去の買取実績価格を、車名、年式、走行距離数の表示と併せて表示しようと考えていますが、問題ないですか？

**A** 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、ミッション等の機関の状態、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、年式や走行距離数が同じであっても車両毎に異なります。したがって、過去の買取実績価格を表示することは、たとえそれが事実であったとしても、あたかも同年式、同走行距離数の車両であれば、車両の状態等に関係なく、表示された価格で買取りしてもらえるかのように誤認されるおそれがあり、慎む必要があります。

当協議会では、月毎の受付相談件数や問い合わせ事例を紹介するとともに、広告作成担当の方々に広告出稿前の事前チェックを行っていただくためのチェックリストを掲載しておりますので、ご活用ください。

・ 広告表示に関する相談件数・ポイント <http://www.aftc.or.jp/am/kiyaku/kokoku.html>  
 ・ 広告宣伝を行う際のチェックリスト

【新車】 [http://www.aftc.or.jp/pdf/shinsya\\_cl.pdf](http://www.aftc.or.jp/pdf/shinsya_cl.pdf) 【中古車】 [http://www.aftc.or.jp/pdf/cyuko\\_cl.pdf](http://www.aftc.or.jp/pdf/cyuko_cl.pdf)

# 平成27年度上半期(4月～9月)の消費者相談受付状況

## 1. 相談受付状況 (全体)

平成27年度(上半期)の相談受付件数(四輪車+二輪車)は3,170件(前年同月比約104%)。

総件数のうち、新車関係の相談受付件数は653件(前年同月比約108%)、中古車関係の相談受付件数は1,940件(前年同月比約108%)でした。

相談受付件数

	平成26年度	平成26年度上半期	平成27年度上半期
新車	1,249	605	653
中古車	3,594	1,801	1,940
下取車	99	48	44
買取り	479	224	194
整備	309	164	140
その他	373	207	199
合計	6,103	3,049	3,170

## 2. 四輪車関係の相談内容

### 1) 新車関係

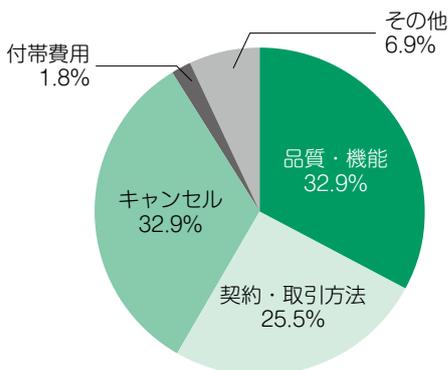
平成27年度上半期の四輪車・新車関係の相談受付件数は605件で、このうち591件が苦情・相談、14件が問い合わせでした。

相談内容別に見ると、「品質・機能」、「キャンセル」に関する相談が最も多く、ともに32.9%。次いで、「契約・取引方法」に関する相談が25.5%という状況です。

例年、「品質・機能」関係の相談が最も多い比率を占めますが、今年度は、「品質・機能」関係と「キャンセル」関係の相談が同数でした。ここ数年キャンセルの相談件数は増加傾向となっています。キャンセルについて多い相談は、「キャンセルをしたいが、販売店に断られた」というもの。これについて契約の成立時期を確認すると「契約成立前にも関わらず、キャンセルはできないと言われた」といった相談が110件(約68%)でした。

【相談内容の詳細(新車関係)】

相談内容	件数(%)
品質・機能	199件(32.9%)
契約・取引方法	154件(25.5%)
キャンセル	199件(32.9%)
付帯費用	11件(1.8%)
その他	42件(6.9%)
合計	605件



### 2) 中古車関係

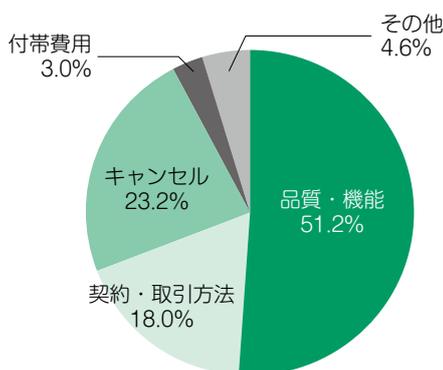
平成27年度上半期の四輪車・中古車関係の相談受付件数は1,730件で、このうち1,703件が苦情・相談、27件が問い合わせでした。

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51.2%。次いで、「キャンセル」に関する相談が約23.2%、「契約・取引方法」に関する相談が18.0%という状況でした。

中古車に関する相談は対前年度(同期間)比で144件増加しています。うち、「品質・機能⇒不調・故障」に関するものが57件増。「キャンセル⇒消費者からの申し出」に関するものが62件増となっています。「品質・機能⇒不調・故障」に関する相談では整備・保証のない、いわゆる現状販売でのトラブルが多く見受けられ、このトラブル発生時期を見ると、約65%が「納車直後」となっています。

【相談内容の詳細(中古車関係)】

相談内容	件数(%)
品質・機能	885件(51.2%)
契約・取引方法	311件(18.0%)
キャンセル	402件(23.2%)
付帯費用	52件(3.0%)
その他	80件(4.6%)
合計	1730件



# キャンセルに関する相談が増えています

誤った説明をしないよう注意してください

## 相談事例

ディーラーで新車の注文書に署名・捺印したが、他のクルマが欲しくなり、翌日にキャンセルを申し出た。販売店の営業担当は「すでにメーカーに車両を発注している。自動車にクーリングオフはないので、キャンセルはできない」と言われた。  
本当にキャンセルはできないのか、確認したい。



**問題点** ✓ 契約の成立時期について確認をせず、「キャンセルはできない」と説明している

## 考え方

自販連監修の標準約款では、現金の場合の契約の成立時期を「①登録、②販売店による改造・架装・修理、③引き渡し」のうち、いずれか早い日としています。注文書を作成し、署名・捺印してあったとしても、それで契約が成立しているわけではありません。メーカーに車両を発注しているだけで、他に約款上の成立事由がないのであれば、契約成立前と考えられます。したがって、販売店はキャンセルの申し出に応じる必要があります。

また、販売店はキャンセルを避けるために「メーカーに発注済」や「クーリングオフの適用除外」といった説明をすることがありますが、いずれも自販連監修の標準約款上の契約成立時期の考え方とは異なったもので、誤った説明になりますので、このようなことのないよう注意が必要です。

## トラブル未然防止のポイント!!

### 1) お客様への対応は慎重に行いましょう

- ①お客様からのキャンセルの申し出があった際に、「自動車はクーリングオフの適用がないのでキャンセルはできません」と不適切な説明をしているケースが見受けられます。
- ②お客様からキャンセルの申し出があったことを社内に報告せず、担当者ひとりの判断によりお客様に不適切な対応をしているケースも見受けられます。

### 2) 注文書裏面約款で契約が成立しているか確認しましょう

「注文書に署名捺印した」、「メーカーに発注済」等を理由に契約成立を主張して、お客様のキャンセルの申し出に応じないケースが見受けられます。

契約成立前であればキャンセルに応じる必要があります

### 3) キャンセル料の請求は慎重に

契約成立前であるにもかかわらず、お客様にキャンセルを思い留まって頂くために「〇〇万円のキャンセル料が必要」と説明しているケースも見受けられます。

成立前であれば実損金  
成立後であれば合理的な額

⇒ 契約の成立前後によって  
キャンセル料の請求範囲が異なる

## 《二輪車関係ニュース》

## 走行距離表示の適正化のための方策を検討しています

## メーター交換記録の作成・保存方法、「改ざん歴車」に代わる文言等検討

**走**行距離数に関する不当表示を未然に防止し、消費者に安心して中古二輪車を購入していただくため、今年度より、二輪車の製造、販売だけではなく、バイクオークション、二輪車情報誌、用品及び関係各団体等、業界全体をメンバーとした「中古二輪車の走行距離表示の適正化のに関する特別対策部会」を設置し、中古二輪車の走行距離表示に関する諸問題への対応策について検討しています。

## 走行距離表示に関する主な問題点と検討の方向性

## 主な問題点① &lt;走行メーター交換時の記録の作成・保存について&gt;

メーター交換時の記録の作成・保存が慣行化されず、本来であれば総走行距離が分かる車両（走行メーター交換歴車）として流通すべきものが、走行距離が正しくない車両として流通している

## 【検討の方向性】

交換時の記録作成・保存が慣行化されるよう、容易に交換記録が作成でき、車両への保管もできる方法として、現在使用している「走行メーター交換歴シール」を改良し、交換記録として使用する方向で検討しています。

## 主な問題点② &lt;「改ざんされている旨」の表示について&gt;

公取協では、走行距離が正しくない車両の表示方法として「改ざん歴車」という文言を例示しているが、会員店において「巻き戻し」のような悪意を感じさせる文言として受け取られ、表示が定着していない

## 【検討の方向性】

現在の表示例（「改ざん歴車」）に加え、走行距離数が実際より少なくなっていることが消費者に正確に伝わる文言を表示例に追加する方向で検討しています。

## 開催スケジュールと主な内容

	主な内容
第1回 5月28日 開催	①現状の問題点の確認 ②検討の方向性の確認
第2回 7月30日 開催	①検討事項の整理 ②具体的な対応方法 ・「改ざんされている旨（改ざん歴車）」の文言の見直し ・走行メーター交換時の記録の作成・保存等
第3回 10月8日 開催	①具体的な対応方法（第2回の内容の継続検討） ②各方面を通じた周知方法 ③表示切り替えのスケジュール



第3回の様子（平成27年10月8日）

平成28年3月には、走行距離表示適正化を図るための方策を策定し、4月より、販売店の皆様やユーザーに対しまして、ポスターやパンフレット、各社のHP等において走行メーターの交換方法や走行距離の表示方法についての周知活動を展開いたしますので、表示適正化へのご協力をお願いいたします。