

「広告表示等に関する問い合わせ・相談受付状況」

当協議会には、新聞・チラシ広告、テレビCM等の広告の作成やプライスボード、価格表等の作成に関する相談が、会員事業者の他、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も数多く寄せられ、その内容も様々なものとなっています。

当ページでは、その月に寄せられた内容を分析し、受付状況やその月に多く見られた事例などを、公開しております。

また、多くみられる広告表示についての事例につきましては、「[広告表示・景品提供に関するFAQ-会員・広告関係事業者の方々へ-](#)」にまとめておりますので、広告等を作成する際の参考にして下さい。

相談受付件数

平成25年2月に受け付けた相談は103件でした。車種別の内訳は、新車関係51件、中古車関係44件、内容別の内訳は、表示関係77件、景品関係7件でした。

	新車関係	中古車関係	新・中以外	計
	51	44	8	103
表示関係	44	33	0	77
景品関係	3	1	3	7
その他	4	10	5	19

相談者内訳

相談者の内訳としては、例月どおり広告代理店等が28件と最も多くなっていますが、2月は、メーカー系ディーラーの問い合わせが先月に比べ15件増加しており、全体の約23%を占めています。

	新車関係	中古車関係	新・中以外	計
広告代理店等	21	5	2	28
メーカー系ディーラー	13	9	2	24
自動車関係団体	10	11	0	21
中古車情報誌社	0	9	3	12
中古車専門店	0	5	1	6
新聞社	3	2	0	5
メーカー	3	0	0	3
テレビ・ラジオ局	0	0	0	0
その他	1	3	0	4

新車関係

◆表示関係の相談内訳

2月は、特定事項の表示に関する問い合わせが16件と例月より多く、中でも年度末に向けて在庫車を対象としたセールに関する広告における表示（台数限定に関する表示方法）についての問い合わせが多くみられました。

項目	件数	項目	件数
①価格の表示	16	③特定用語の表示	2
表示方法	4	最上級	1
付属品・特別仕様	1	新発売等	1
値引き表示	9	④下取関係の表示	2
割賦・リース	1	⑤各種制度に関する表示	1
その他（価格）	1	免・減税関係	1
②特定事項の表示	16	⑥広告表現・企画の可否	6
燃費	5	広告表現の可否	2
写真・イラスト	2	抽象的な問合せ	4
競合比較	2	⑦その他	1
特別仕様・限定	7	合計	44

◆景品関係の相談内訳

項目	件数
総付景品(もれなく)	2
一般懸賞(抽選等)	1
合計	3

★今月のポイント★ 今回は、「特別仕様車の表示」についての事例を紹介します。

問い合わせ内容

当社の顧客向けのダイレクトメールで、各店限定5台の特別仕様車を設定し、告知を行う予定ですが、価格は表示しますが、車の詳細（車名・グレード等）は表示せず、「特別仕様車の詳細につきましては、店舗スタッフまでお問い合わせください」とだけ表示しようと考えています。問題ありませんか。

問い合わせへの回答

規約では、特別仕様車の広告を行う場合は、特別仕様車の内容や、限定がある場合にはその内容（販売台数、期間等）を表示することとなっていますので、車の詳細を表示するようにして下さい。

在庫車の広告を行う際の留意点については、[こちら「旧モデルの在庫車の広告を行う際の留意点」](#)もご参照下さい。

中古車関係

◆表示関係の相談内訳

2月は、必要表示事項に関する問い合わせが14件と最も多く、全体の約42%を占めています。

項目	件数	項目	件数
①価格の表示	8	⑤必要表示事項の表示	14
└値引き表示	5	└走行距離数	3
└割賦・リース	1	└車検証の有効期限	1
└その他(価格)	2	└記録簿の有無	2
②特定事項の表示	1	└保証の有無	3
└写真・イラスト	1	└整備実施状況	1
③税金・諸費用に関する表示	1	└リサイクル料金	2
└諸費用	1	└車台番号	1
④広告表現・企画の可否	4	└必要表示事項全般	1
└広告表現の可否	1	⑥下取・買取関係の表示	1
└抽象的な問合せ	3	⑦その他	4
		合計	33

◆景品関係の相談内訳

項目	件数
総付景品(もれなく)	1
合計	1

★今月のポイント★ 今回は、店頭表示関係から、「保証書の発行」に関する事例を紹介します。

問い合わせ内容

当社は、広告に「保証つき 3ヶ月3千km(部分保証)」と表示して販売していますが、契約時に口頭で保証期間・走行距離を伝えているだけで、特に保証書の発行は行っていません。保証書は発行しなければならないのでしょうか。

問い合わせへの回答

規約では、「保証つき」とは、「販売業者の保証が販売価格に含まれ、保証書が付いているもの」と定められています。

したがって、「保証つき」と表示した場合は、「保証書作成要領」に基づいて作成した保証書に必要事項を記入の上、購入者に交付して下さい。

また、保証書を発行していないことから、保証期間・走行距離や、保証対象の部位等について購入者と食い違いが発生し、トラブルに発展するケースも多く、購入後のトラブル未然防止の観点からも保証書を交付することが必要です。

なお、プライスボードにおいては、「保証内容」、「保証期間・走行距離」のほか、「購入者には保証書の交付がある旨」を表示する必要があります。

⇒保証書作成要領については、次頁参照

＜中古自動車保証書作成要領＞

販売業者は、中古自動車に係る保証書を作成する場合は、次に掲げる事項を明瞭に記載する。

1. 保証書である旨

「保証書である旨」とは、「保証書」「保証証券」「整備保証書」等の名称をいう。

2. 車名、型式及び登録番号又は車台番号

検査証に記載された車名、型式、登録番号又は車台番号を記入する。

3. 保証者の氏名又は名称、住所及び電話番号

保証書の内容について最終的に責任を負う事業者の氏名又は名称、住所、電話番号を記入する。

4. 無料修理等の実施者の氏名又は名称、住所及び電話番号

「無料修理等の実施者」とは、保証書と保証書に基づく無料修理等の実施者とが異なる場合の実施者をいい、その場合は実施者の氏名又は名称、住所及び電話番号を記入する。

5. 保証期間

無料保証等を行う期間の始期及び終期を記入する。

走行距離数により実施する場合は、積算走行距離数を記入する。なお、自動車の部分により保証期間が異なる場合はその部分を明らかにして、その対象ごとに保証期間を記入する。

6. 保証の様態

保証期間中の故障等に対し、保証書に基づいて保証者が採るべき無料修理、部品取替え等の修理の方法について記入する。

7. 保証の対象となる部分

中古自動車のすべての部位について保証しているのか、部分的な保証なのかを明らかにして、部分的な保証である場合は、対象となる部分又は対象外となる部分を記入する。

8. 保証の適用除外に関する事項

保証期間内であっても、保証書に基づく無償修理等を受けられない場合を具体的に記入する。

9. 消費者の費用負担となる場合があればその内容

保証期間内に部品代、工賃等の一部が有料となる場合は、有料となる費目を記入する。なお、保証期間内に無料修理等を行う際に出張料等が有料である場合は、その旨を記入する。

10. 保証を受けるための条件又は手続き

保証書の提示、定期点検の履行等、保証を受けるために、消費者が行わなければならない事項を具体的に記入する。