

公取協

AUTOMOBILE FAIR TRADE COUNCIL NEWS

ニュース

vol.66

2018.1

信頼されるクルマ販売を促進する

CONTENTS

中古車や自動車関連商品の不当表示に相次ぐ措置命令… 1～2	
都道府県も中古自動車販売店に対し、措置命令…………… 2	
「中古車規約研修テキスト」をご活用ください…………… 2	
広告表示等のルールに関する研修会を開催します…………… 3	
規約マニュアル・広告宣伝マニュアルをご活用ください… 3	
プレゼントを提供する際の条件は明瞭に表示しましょう! … 4～5	
購入者による被害軽減ブレーキの作動テストでトラブル! … 5	
営業担当者の確認不足が原因と思われる トラブルが発生しています! ……………… 6	
二輪車関係ニュース…………… 7	
動画による会員店PRを継続実施しています …………… 8	
お店の表示、大丈夫ですか? 店頭や広告の表示を点検しましょう! …………… 8	
公取協会会員店「PRロゴ」を配布しています …………… 8	

編集・発行／一般社団法人 自動車公正取引協議会

<http://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

■ 中古車や自動車関連商品の不当表示に 相次ぐ措置命令

平成29年度で既に6件

平成29年度、中古車や自動車関連商品を販売する事業者が行った広告表示が、景品表示法に違反するとして、消費者庁が4件、長野県が1件、栃木県が1件の措置命令を行っています。会員の皆様におかれましては、新聞・チラシ広告やプライスボード等について、不当表示が発生することがないように、公正競争規約に基づく適正な表示を実施してください。

(1) 株式会社IDOM (ガリバー) <消費者庁／中古車の「保証」に関する不当表示>

株式会社IDOMが運営する「ガリバーミニクル」がチラシ広告に掲載した中古自動車129台について、「保証付き」、「10年(2年)保証対象」などと記載し、あたかも保証が無償で付帯しているかのように表示していたが、実際には、保証は無償では付帯していなかった(有償であった)。



▶ URL http://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/fair_labeling/pdf/fair_labeling_171208_0001.pdf

(2) 株式会社イエローハット<消費者庁／カーナビの不当な二重価格表示>

チラシ広告に掲載したカーナビの販売価格について、同価格を上回る「当店通常価格」と称する価格を併記したが、実際には、「当店通常価格」は最近相当期間にわたって販売された実績のないものであった。



オーディオ一体型
カーナビ
通 ¥69,800 (税込¥75,384の品)
¥54,800
(税込¥59,184)

通は当店通常価格の意味です

(3) 株式会社ビーライン<消費者庁／自動車タイヤの不当な二重価格表示>

新聞広告に掲載したタイヤの販売価格について、例えば「当店通常価格より『新聞を見ました』で最大半額!」等と記載した上で、同価格を上回る「通常1本価格」と称する価額を併記したが、実際には、「通常1本価格」は販売された実績のない価格であった。

(4) コスモ石油販売株式会社<消費者庁／自動車の検査費用の不当表示>

チラシ広告に掲載した車検費用について、例えば「2015年10月末日までに車検をご予約または実施されたお客様は ~~検査費用—通常検査費用14,040円~~ 今がチャンス 8,640円」と記載するなど、キャンペーン中に限り「検査費用8,640円」で検査を受けられるかのように表示したが、実際には、「通常検査費用」と称する価額は提供された実績のないものであった。

都道府県も中古自動車販売店に対し、措置命令

① 有限会社ヴィアン（長野県）～走行距離・修復歴の不当表示～

長野県は、平成29年11月10日付で、景品表示法第7条第1項の規定に基づき、措置命令を行いました。

事業者名	有限会社ヴィアン	所在地	長野県
代表者	代表取締役 上兼健司	対象車両台数	4台

○走行距離に関する不当表示

中古車情報誌「Goo-net」又は「Goo甲信越版」に掲載した中古自動車2台について、走行距離計が交換されているにもかかわらず、交換後の走行距離計の示す数値を表示することにより、実際の走行距離数よりも過少(それぞれ約5万km、約12.6万km)に表示した。

○修復歴の有無に関する不当表示

中古車情報誌「Goo-net」又は「Goo甲信越版」に掲載した中古自動車2台について、修復歴がある車両であるにもかかわらず、修復歴「なし」と表示した。

▶ URL <https://www.pref.nagano.lg.jp/kurashi-shohi/happyou/171110press.html>

② 有限会社オートランドナカガワ（栃木県）～修復歴の不当表示～

栃木県は、平成30年1月12日付で、景品表示法第7条第1項の規定に基づき、措置命令を行いました。

事業者名	有限会社オートランドナカガワ	所在地	栃木県
代表者	代表取締役 中川 晴義	対象車両台数	16台

○修復歴の有無に関する不当表示

ウェブサイト「カーセンサー」及び中古車情報誌「カーセンサー栃木版」に掲載した中古自動車16台について、修復歴がある車両であるにもかかわらず、修復歴「なし」と表示した。

▶ URL <http://www.pref.tochigi.lg.jp/c03/houdou/29keihyou01.html>

「中古車規約研修テキスト」をご活用ください

中古車販売にあたり、必ず知っておきたい情報をまとめました

当協議会は、中古車をメインに販売する会員事業者向けに、「中古車規約研修テキスト」を新たに作成しました。中古車を販売する際の適正な表示方法や、不当表示とならないためのポイント、また消費者からの相談に対する法令に則った考え方や適切な対応などをまとめた1冊です(会員向け価格350円)。

このテキストを基に、会員事業者からのニーズがあれば、それに合わせた研修会も開催いたしますので、テキストの購入や研修会の開催等につきましては、所属団体又は当協議会までお問い合わせください。

▶ テキストの詳細はこちら URL http://www.aftc.or.jp/content/files/pdf/news/manual_2.pdf



■ 広告表示等のルール(景表法・公正競争規約)に関する研修会を開催します

二度にわたる景品表示法の強化改正や、消費者庁や都道府県による不当表示に対する監視体制の強化を踏まえ、適正表示の一層の促進、表示管理体制の整備・強化を目的として、会員ディーラーや広告代理店の皆様を対象とした、景品表示法や規約等に関する研修会を開催します。

研修会は3部構成となっており、第1部・第2部は昨年度と同様の内容で、昨年受講できなかった方や初めて受講する方向けの研修を実施します。また、第3部は、主に昨年度受講された方向けに「最近の景品表示法や規約の運用状況、広告表示や景品提供に関する相談事例(Q&A)等に基づく研修」を実施いたします。

会員ディーラーの皆様におかれましては、不当表示の未然防止、また表示管理体制整備・強化のため、ぜひ受講するようにしてください。なお、当協議会主催の研修会とは別に、各県で実施するところもありますので、予定につきましては所属団体にご確認下さい。

日 時	開催地
2/22(木)	名古屋・松山*
2/23(金)	札幌・大阪
3/1(木)	東京・米子
3/2(金)	仙台・広島
3/8(木)	神奈川・金沢
3/9(金)	福岡

(※)松山は第3部のみで開催となります。ご注意ください。

第1部	景品表示法や規約の基本的、実務的な知識を習得のための研修<新車編>	10:30~12:00
第2部	景品表示法や規約の基本的、実務的な知識を習得のための研修<中古車編>	13:00~14:30
第3部	最近の景品表示法や規約の運用状況、広告表示や景品提供に関する相談事例(Q&A)等に基づく研修	14:45~16:45

研修会の開催日程等、詳細につきましては、当協議会のホームページ「新着情報」でご確認ください。

▶URL http://www.aftc.or.jp/content/files/pdf/koukoku_h3001_01_01.pdf

■ 規約マニュアル・広告宣伝マニュアルをご活用ください

規約の詳細について解説した、新車・中古車の「規約マニュアル(平成29年版)」、新聞・チラシ広告調査で見られた規約違反事例や問い合わせの多い事例をもとに、表示上の問題点と正しい表示方法をまとめた、新車と中古車の「広告宣伝マニュアル(平成29年版)」も引き続き頒布しております。こちらを併せてご活用ください。

新車規約マニュアル(平成29年改訂版) 1,000円	新車の 広告宣伝 マニュアル		
新車の広告宣伝マニュアル(平成29年版) 500円			
中古車規約マニュアル(平成29年改訂版) 1,000円	中古車の 広告宣伝 マニュアル		
中古車の広告宣伝マニュアル(平成29年版) 500円			

※それぞれ会員向け価格となっております。

▶マニュアルの詳細はこちら <http://www.aftc.or.jp/content/files/pdf/news/manual.pdf>

■ プレゼントを提供する際の条件は明瞭に表示しましょう!

「工賃別途必要」等の条件が不明瞭な広告が見られます

登録済未使用車を販売する一部販売店のチラシ広告において、車両購入者にカーナビやETC、ドライブレコーダー等の商品の無償提供(プレゼント)について、実際には「取付が必要な商品は購入店で取り付けることや、別途取付工賃を支払うこと」等の条件があるにもかかわらず、その旨を表示せず、または明瞭に表示せず、「中古車ご成約の方全員に、全部あげます!! ○点まとめてプレゼント!!」等と強調して表示することにより、あたかもそれらの商品が無償で提供(プレゼント)するかのよう表示が行われているものが見受けられます。

このような表示は、中古車の取引条件について、「実際には購入店での取付や、別途取付工賃が必要であるにもかかわらず、あたかも無条件で全部の景品がもらえるかのように」一般消費者に誤認される不当表示に該当するおそれがあります。

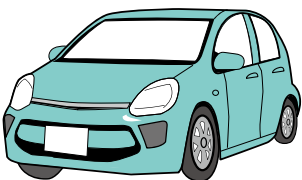
会員各社におかれましては、同様の広告表示を行うことのないよう、注意して下さい。

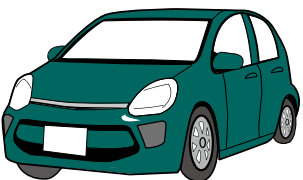
▶詳細はこちら http://www.aftc.or.jp/content/files/pdf/aftc_info/aftcinfo_20171226.pdf


【問題となる表示例】 特典の適用条件が不明瞭

1/1(月)~3(水) 新年初売り!!
中古車ご成約の方全員に
全部あげます!!
5点まとめてプレゼント!!

カーナビ
ETC
ドラレコ
バックカメラ
ガソリン満タン


59.8万円


69.8万円


79.8万円

※ナビ、ETC、ドラレコ、カメラの持ち帰りにはできません。各種工賃は別途必要です。購入した車両への、当社での取付が条件となります。

問題点

成約者にカーナビ等を「全部あげます!」と強調して表示しているが、「購入店で、購入車両への取付が条件である」旨、「各種工賃が別途必要となる」旨の表示を、強調表示から離れた場所に、また、強調表示に対し、著しく小さい文字で表示しているため、カーナビ等が無条件でもらえるかのように、また、別途費用負担は必要ないかのように誤認されるおそれがある。

表示のポイント

プレゼントを提供する際に条件がある場合は、その内容を、「全部あげます!」等の強調表示に近接した箇所に、明瞭に表示(※)すること

※強調表示した文字と著しく異ならない大きさ・バランス・視認性を配慮して表示すること(例えば、強調表示の1/3以上かつ12ポイントの大きさ)

【正しい表示例】 前提:購入店で購入車両への取付、かつ、取付工賃が別途必要な場合

1/1(月)~3(水) 新年初売り!!

期間中にご成約、
購入車両に当社で取付、
工賃別途●万円支払いで、

全部あげます!!
5点まとめてプレゼント!!

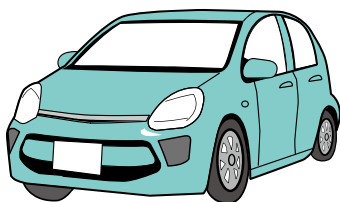
カーナビ

ETC

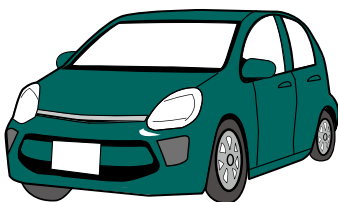
ドラレコ

バックカメラ

ガソリン満タン



59.8万円



69.8万円



79.8万円

■ 購入者による被害軽減ブレーキの 作動テストでトラブル!

運転支援機能に関する説明は、より丁寧に行ってください!

最近、衝突被害軽減ブレーキを搭載した新車の購入者から、「自動ブレーキが正常に作動するか試そうと思い、自宅の駐車場に段ボールを積み上げて、それに向かって走行したところ、自動でブレーキは作動せず、そのままダンボールにぶつかってしまった」との相談が寄せられました。運転支援機能は、機能を過信したり、使用方法等を誤ると、大事故につながりかねません。

販売店の皆様におかれましては、衝突被害軽減ブレーキ(いわゆる自動ブレーキ)や車線逸脱警報装置、ペダル踏み間違い時加速抑制装置等の運転支援機能を搭載した車両を販売する際は、カタログや取扱説明書等に基づき、より丁寧な説明を行って下さい。

説明の主なポイント

- ①衝突被害軽減ブレーキ等の運転支援機能は、ドライバーの安全運転を前提に万が一の際の衝突被害の軽減等を図るための機能であり、いかなる場合も衝突を回避できるものではないこと。
- ②衝突被害軽減ブレーキの作動には、例えば、速度が●●km/h以上◆◆km/h以下の場合、検知する対象が自動車のみの場合、あるいは歩行者も検知する場合等、一定の条件があること。
また、大雨や霧、路面が濡れている等の気象条件や道路状況によっては作動しない場合があること。
- ③販売店が実施している衝突被害軽減ブレーキ等の運転支援機能の体験試乗は、走行速度や障害物との距離等、定められた基準に基づき、安全を確保した上で実施しているものであるため、お客様自らの判断で作動テストは絶対に行わないこと。

営業担当者の確認不足が原因と思われる トラブルが発生しています!

公取協に寄せられた消費者相談を紹介します

平成29年度上半期(4~9月)の消費者相談受付件数は、2,986件(対前年同期比約92%)で、四輪車関係が2,743件、二輪車関係213件、その他30件でした。また、総件数のうち、新車関係の相談受付件数は581件(対前年同期比約76%)、中古車関係の相談受付件数は1,906件(対前年同期比約94%)となっています。今回は、この中から特に新車「契約・取引方法」に関する相談事例を紹介します。

消費者から寄せられた相談事例と対応の考え方

Q1

担当者から6月中の契約を急がされたため、7月にオプションプレゼントキャンペーンが行われなかったことを確認した上で6月末日に注文書に署名捺印した。後日、納車のため店に行ったところ、7月1日から『成約特典5万円分オプションプレゼントキャンペーン』を実施していることがわかった。担当者にクレームを入れたところ、「一応確認したのだが、キャンペーンの実施は分からなかった」と説明された。納得がいかない。

Q2

古くから付き合いのあるディーラーに出向き、荷室が一番広い軽自動車を探していると伝えたところ、その場でメーカーのWebサイトを確認してくれてA車を提案してくれた。希望する広さではなかったが、このメーカーではA車より荷室の広い軽自動車はないとの説明だったので、しぶしぶA車を購入した。ところが、後日、B車の荷室の方がA車よりも広いことが分かった。

A

- ①について、相談者は『7月にキャンペーンが行われなかったから購入する』と購入の動機を明確に伝えていたことから、相談者は錯誤による契約無効(民法)を主張することができると考えられます。そのため、販売店は相談者からキャンセルを求められれば、応じる必要があります。
- ②についても同様の考え方で、『当該メーカーの発売している軽自動車のうち一番荷台の広いクルマ』と購入条件を伝えていることから、錯誤による契約無効を主張することができると考えられ、また『荷室の広さ』が消費者契約法の重要事項に該当する場合には、相談者は不実告知に基づき契約取消を主張することができると考えられます。そのため、販売店は相談者からキャンセルを求められれば、応じる必要があります。
- さらに、それぞれの説明(表示)は、規約第7条第7号で禁止している不当表示に該当するおそれがあります。

未然防止のポイント

当協議会の相談室には、商談過程での担当者の確認不足による不適切な説明が原因と考えられるトラブルが寄せられており、キャンペーン等の情報や、車両の性能や販売条件などの説明は、より慎重に、かつ丁寧にを行う必要があると考えられます。あいまいな情報を伝えることなく、わからないことは十分に確認したうえで、正確な情報をお客様に伝えるよう心がけてください。

当協議会の消費者相談窓口では、事業者の方からの相談も受け付けています。トラブルの際には、法律的な考え方等をアドバイスさせていただきますので、ご活用ください。

自動車公取協 消費者相談窓口 TEL.03-5511-2115

受付時間:午前10:00~12:00/午後1:00~5:00 月~金(祭日を除く)

■ 会員販売店の店頭プライスカードのチェックを実施しました

～各項目の表示状況は9割を超え、適正表示の定着化を確認～

会員販売店に対する規約普及の促進及び表示状況の実態把握を行うため、今年度も、国内メーカーの営業担当者及びインポーターやオートバイ組合の準規約指導員にご協力いただき、店頭表示に関するチェック・アドバイス活動を実施いたしました。今年度は、一部の販売店においてインターネットを用いたセルフチェックを導入し、販売店自身でプライスカードをチェックし、その結果をご報告いただきました。

主なチェック結果は以下のとおりです。

【新車】

	平成29年度	平成28年度
チェック実施店舗数	4,263	4,390
展示車あり店舗	3,650	3,710
チェック項目	表示あり	表示あり
1.車名及び主な仕様区分	3,612 99.0%	3,684 99.3%
2.販売価格・価格の付記説明	3,590 98.4%	3,672 99.0%
3.製造国名(国産車を除く)	3,570 97.8%	3,657 98.6%
4.保証の有無	3,524 96.5%	3,647 98.3%

【中古車】

	平成29年度	平成28年度
チェック実施店舗数	4,266	4,383
展示車あり店舗	3,216	3,236
チェック項目	表示あり	表示あり
1.車名及び主な仕様区分	3,144 97.8%	3,118 96.4%
2.販売価格・価格の付記説明	3,147 97.9%	3,181 98.3%
3.製造国名(国産車を除く)	3,078 95.7%	3,125 96.6%
4.保証の有無	3,072 95.5%	3,127 96.6%
5.年式(原付除く)	3,091 96.1%	3,124 96.5%
6.走行距離数	3,109 96.7%	3,149 97.3%
7.車検証の有効期限	3,059 95.1%	3,115 96.3%
8.定期点検整備実施の有無	2,994 93.1%	3,085 95.3%
9.メインフレームの修正・交換の有無	3,025 94.1%	3,065 94.7%
10.車両の品質	2,877 89.5%	3,002 92.8%

■ 中古バイクの走行距離を適正に表示してください

平成28年10月に実施した中古バイクの走行距離表示の切り替えから1年以上が経過したことから、当協議会は、会員店における、走行距離表示状況の実態把握を実施しています。

会員販売店におかれましては、規約に基づく走行距離の適正な表示により、安心してユーザーに購入いただくため、自店の走行距離表示を再確認してください。

●オークション流通時と情報誌、店頭プライスカードの走行距離表示方法について
(オークションで走行距離の状態に「マーク(\$、*、?)」がついた車両は、小売時にも同様の表示が必要です)

オークション流通時の表示	情報誌、広告、店頭プライスカードの表示
11,819km(実走行)	走行距離数 15,000km
11,819km \$ (メーター交換車)	走行距離数 交換歴車 km (交換前 10,000km 交換後 5,000km)
11,819km * (減算歴車)	走行距離数 減算車 km ※キロ数の表示不可
11,819km ? (疑義車)	走行距離数 ? km(不明) ※キロ数の表示不可

■ 品質評価実施店の専用ツールをご活用ください

「品質評価実施店」に対する消費者の認知度をより高めるため、「品質評価実施店」に選定された販売店のみが使用することができる、専用ツールをご用意しております。

当協議会ホームページ内の専用ページからバナーや動画、ロゴ画像等のデータをダウンロードいただける他、のぼり旗や品質評価を実施している車両に貼付する品質評価実施車両のシールなどを有償にてご注文いただけます。また、今後専用ツールは随時追加していく予定としておりますので、是非、品質評価実施店に選定された販売店をご活用ください。

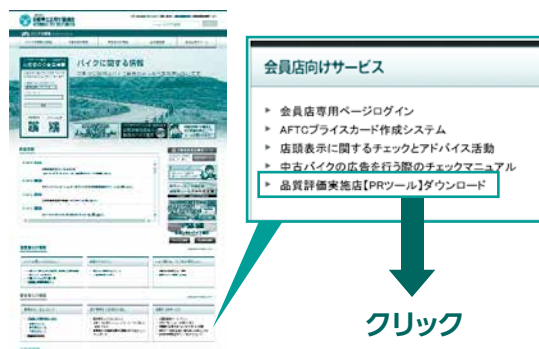
▶「品質評価実施店」PRツールダウンロードページ

<公取協ホームページ二輪TOP>

<http://www.aftc.or.jp/contents/mc/index.html>

※ダウンロードにはパスワードが必要になります。品質評価実施店選定時に送付しました資料をご確認いただくか、当協議会までご連絡ください

▶二輪車業務部：03-5511-2113



■ 動画による会員店PRを継続実施しています

当協議会では、公取協会員店を消費者にPRするため、平成27年度から動画投稿サイトYouTubeに、消費者から相談の多い事例を基に作成した動画を公開しています。今年度も新たに2本の動画を作成し、公開。2本の合計再生回数は平成30年1月24日時点で、約15万回となっています。

このほか、FacebookによるPR活動も継続実施中で、こちらでは新たにリリースした情報などを発信しています。会員の皆様もぜひご覧ください。

▶<YouTube>

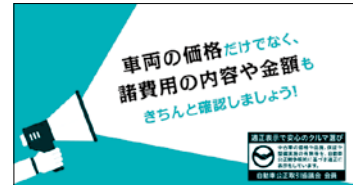
<https://www.youtube.com/channel/UCSL6ll0kIJ6LcWuK7p7dPNQ/>

▶<Facebook>

<https://www.facebook.com/aftcJP/>



保証整備費用に関するPR動画



諸費用に関するPR動画

■ お店の表示、大丈夫ですか？ 店頭や広告の表示を点検しましょう！

当協議会の職員が、毎年会員販売店を訪問し、店頭のプライスボードや注文書の表示状況を確認していますが、中古車については「プライスボードの修復歴欄の有無に○(マル)の記入を忘れている」、「注文書の走行距離の欄が未記入になっている」等の表示漏れが散見されます。

また、広告表示においても、保証の有無や定期点検整備実施状況の表示が明瞭でないものが見受けられます。

修復歴や走行距離数、保証や定期点検整備実施状況は、中古車を販売する上で非常に重要な情報です。記入漏れや記入ミスがないよう、日頃から店頭や広告の表示状況を確認するよう心がけましょう。

当協議会のホームページに店頭及び広告表示のチェックリストが掲載されていますので、ダウンロードして、ご活用ください。

▶URL <http://www.aftc.or.jp/contents/am/press.html>

■ 公取協会員店「PRロゴ」を配布しています

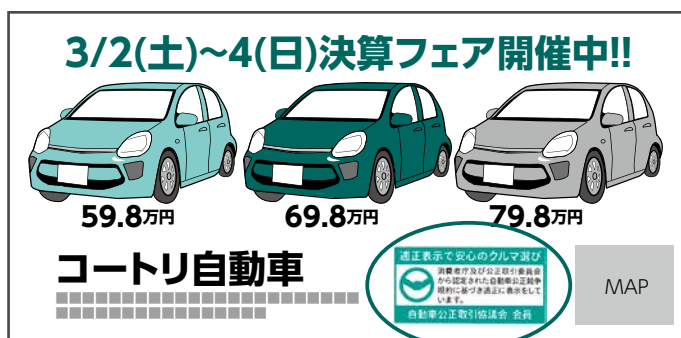
一般消費者に適正表示で安心の公取協会員であることをPRしましょう

当協議会では、会員店の皆様が、インターネットや新聞・チラシ広告において、「適正表示で安心の公取協会員店」であることを積極的にPRできるようにするため、「適正表示で安心のクルマ選び」をキャッチコピーとした「PRロゴ」を作成、配布しています。

配布にあたっては、ご使用される広告表示の内容について、事前確認等をさせていただきます。詳しくは、自動車公取協の四輪車業務部までご連絡をお願いいたします。

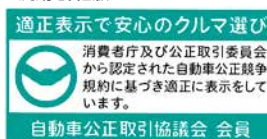
▶問い合わせ先：一般社団法人 自動車公正取引協議会 四輪車業務部 TEL.03-5511-2111

<チラシ使用イメージ>

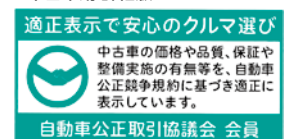


全5パターンのロゴを用意しています。

<汎用・詳細版>



<中古車用・詳細版>



<汎用・簡易版>

