

**AFTC
Consumer Report**

2005 vol.1
2005 vol.2
2005 vol.3
2005 vol.4
2006 vol.5
2006 vol.6
2006 vol.7

資料編

アーカイブ
vol.1～vol.12

レポートをプリント

レポート TOP

HOME

AFTC Consumer Report vol.2 2005.8.

- ・「AFTCコンシューマー・レポート」は、公取協で受け付けた相談等を基にその内容を分析し、皆様に情報としてご提供しています。
- ・今回のvol.2の「トピックス」では、新聞折込チラシにおける価格表記間違いによるトラブルがありましたので、その内容をご紹介します。
「新聞折込チラシにおける価格表記間違い」によるトラブル
⇒別のクルマの価格を間違えて表示してしまった

I. [トピックス:「新聞折込チラシにおける価格表記間違い」によるトラブル](#)

1. [トラブルの経緯](#)
2. [問題点と対応方法](#)

II. [主な相談内容について](#)

1. 新車関係の相談内容
 - 1) [「品質・機能」に関する相談内容](#)
 - 2) [「契約・取引」に関する相談](#)
 - 3) [「キャンセル」に関する相談](#)
2. 中古車関係の相談内容
 - 1) [「品質・機能」に関する相談](#)
 - 2) [「契約・取引方法」に関する相談](#)

III. [資料のページ](#)

1. [6月度の相談受付状況](#)
2. [6月度の新車関係の相談内容](#)
3. [6月度の中古車関係の相談内容](#)

● [レポートトップへ戻る](#)

**AFTC
 Consumer Report**

 2005 vol.1
 2005 vol.2
 2005 vol.3
 2005 vol.4
 2006 vol.5
 2006 vol.6
 2006 vol.7

資料編

アーカイブ

vol.1～vol.12

レポートをプリント

レポート TOP

HOME

[今月のコンシューマーレポート目次へ](#)
1. トピックス: 「新聞折込チラシにおける価格表記間違い」によるトラブル
1) トラブルの経緯

新車ディーラーの営業所の自主企画で、週末のフェア用折込チラシを作成。掲載車種12台のうち、2台の販売価格を入れ違い、スカラBタイプは本来「278万円」と表記すべきところをスカレットAタイプの「121万円」を誤って表記してしまった。

【広告内容】


フェア当日、チラシを見たお客様から「121万円」と誤記された車両について購入の申し出があったため、販売担当者が対応。商談を進めるうちにお客様と販売価格の食い違いに気づき、チラシを確認したところ販売価格を間違えて表記していたことが判明。

お客様には販売価格の表示ミスを説明し、お詫びをした。

しかし、お客様は納得されず、チラシに表示されていた「121万円」で当該車両を販売するよう申し出があったが、販売店が販売をお断りしたためトラブルに発展した。

2. 問題点と対応方法
トラブルの問題点
1) 問題の発生原因

週末のフェア用のチラシを急遽作成したため、営業所の製作担当者は営業所長の確認・

承認を得ずに印刷、折込依頼

⇒販売価格の入れ違いに気がつかないまま印刷・折込

2) 問題点

価格表記ミスではあるものの、「不当表示」の観点からも注意が必要

⇒表示された販売価格では実際に購入できないにもかかわらず、購入でき

るかのように誤認されるおそれのある表示

3) 販売会社の対応

1. 購入の申し出のあったお客様にはお詫びをし、販売については丁重にお断りをした。
2. 販売会社は直ちにお詫びと訂正のポスターを店頭に張り出すとともに、折込した新聞にお詫びと訂正の広告を掲載した。

【トラブル未然防止のためのポイント】

- ・ 販売会社全営業所に再度、チラシ作成時の注意点を徹底すること
- ・ 営業所が作成するチラシ広告であっても必ず本部の確認を得る等、社内管理体制を見直し、徹底を図ること

[今月のコンシューマーレポート目次へ](#)

**AFTC
 Consumer Report**

 2005 vol.1
 2005 vol.2
 2005 vol.3
 2005 vol.4
 2006 vol.5
 2006 vol.6
 2006 vol.7

[今月のコンシューマーレポート目次へ](#)
II. 主な相談内容について
1. 新車関係の相談内容
1) 「品質・機能」に関する相談

故障の原因や修理内容の説明不足により、お客様とトラブルになるケースも見受けられます

⇒お客様にわかりやすい言葉で、十分に説明を行うことが重要です

1. 1年前に購入。納車直後からエンストが発生し、その都度、修理を行ってきた。最近ではバックする際にもエンストするようになった。販売店の担当者には「このクルマはよくエンストする」と言われた。

⇒担当者の説明が不十分のようです。今回のエンストの原因究明及び修理を依頼し、これまでの修理との関係についても十分に説明を受けることが大切です。

2) 「契約・取引」に関する相談

旧モデルの新車を販売する際には、お客様に誤解のないように説明することが重要です

1. 昨年の11月に購入。2005年モデルを契約したのに納車されたクルマは2004年モデルであったので、販売店に車両交換を申し出たが販売店に断られ、仕方なく10万円の追加値引きで納得した。現在、不具合をめぐり販売店とトラブルになっているが、そもそも車両交換は可能であったのか知りたい。

⇒契約した車両と違う車両であったのであれば車両交換は可能であったはずですが、しかし、追加値引きで納得したのであれば、今は不具合をきちんと直してもらうことを考えるべきでしょう。

3) 「キャンセル」に関する相談

契約の成立時期に基づき、キャンセルの可否を判断することが重要です

1. 契約後、契約したものと同クルマにナビが付いているのに同じ価格の他店のチラシ広告を見かけたので、契約した販売店に問い合わせたとこ

資料編

アーカイブ

vol.1～vol.12

レポートをプリント

レポート TOP

HOME

る「あのナビはダメだ」と否定的なことばかり言われた。キャンセルしたいと思うが可能か知りたい。

⇒注文書裏面約款の契約の成立時期を確認することが重要です。このケースはまだ契約成立前であると考えられますのでキャンセルは可能です。キャンセルするのであれば販売店に早めにきちっと申し出ることです。

2.中古車関係の相談内容

1) 「品質・機能」に関する相談

「走行不明」車両を販売する際の説明不足によりトラブルになるケースが見受けられます

⇒公正競争規約に基づく表示を徹底することが重要です

1. 3年前に購入した中古車を下取りに出したところ、メーター巻き戻しの疑いがあるということで断られてしまった。そこで購入した販売店に対応を求めたところ、注文書の走行距離数記入欄に「走行不明」と表示されていることを主張され、責任はないと対応してもらえない

⇒「走行不明」と承知で購入していたのであれば販売店の責任を追及するのは難しいと考えられますが、何の説明もなく、いつの間にか「走行不明」と記載されていたのであれば、販売店の仕入れ時の状況などを確認しながら、きちっと説明は受けていない旨を主張して、販売店と交渉することです。

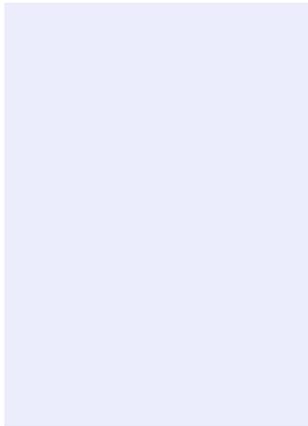
2) 「契約・取引方法」に関する相談

**注文書の内容について、お客様に十分な説明及び確認をすることが大切です
⇒トラブルの未然防止につながります**

1. チラシを見て販売店に出向き、希望のクルマを契約。帰宅後、注文書を確認したところ、注文書の車両本体価格がチラシに載っている価格よりも高く、さらに消費税も別に計上されていることに気がついた。どのように対応すれば良いか。

⇒まず、チラシの掲載車両と契約した車両が同一車両であるか確認し、同一車両であれば、なぜ車両本体価格が違うのか説明を受けることです。また、消費税については本来、販売価格に含めて表示されていなければいけないのですが、注文書に記入する段階で（注文書の様式との関係で）消費税をわけて記入するケースもありますので、販売店に確認する必要があります。

[今月のコンシューマーレポート目次へ](#)



発行：社団法人 自動車公正取引協議会 Automobile Fair Trade Council 消費者関連グループ cons-dantai@afc.or.jp