

第2回 苦情相談の多い事業者の価格表示と販売の実態に関する調査結果報告書(暫定版)

＜調査の目的＞

- ◇本調査は、中古車情報ウェブサイト等の広告に、安価な販売価格(車両価格)を表示しながら、商談の際に、高額な「保証」や「整備」、「オプション」等の購入を強制する、又は、言葉巧みに購入させる等、不当な価格表示(表示価格では購入することができない)や不適切な販売行為等の実態を把握し、中古車販売時の適正な表示の普及や、不当な価格表示及び不適切な販売行為に対する改善指導に活用するため、昨年度に引き続き実施したものです。
- ◇第1回の調査結果(2021年4月実施、8月公表)に基づき、注意喚起及び改善要請を行った事業者10社について、改善が行われているかについて確認し、同様の問題等が見られる等、改善が行われていない場合は、規約違反措置基準に基づく措置を採る等、厳正に対処することとします。

1. 調査の概要

【実施時期】

◇2022年9月から2022年10月

【調査対象】

◇当協議会の消費者相談窓口に、「不当な価格表示や不適切な販売行為」に関する苦情相談が多く寄せられる、大手等中古車専門店や登録(届出)済み未使用車専門店など17社(第1回の調査結果に基づき、注意喚起等を行った10社を含む)

【調査方法・内容】

- 1) 調査会社に委託し、調査員が、中古車情報ウェブサイトに出張して当該事業者が掲載している中古車の見積書を取得
- 2) ウェブサイトに表示された価格と見積書に表示された価格(保証及び整備実施の有無、販売価格等)の整合性及び見積書の諸費用の内容を確認
- 3) 調査員が販売店を訪問、販売店スタッフと商談し、以下の内容等について確認を行うとともに、当該費用を見積りから除外する(支払わずに購入する)ことの可否について確認

- ①ウェブサイトや店頭に表示された価格と見積書に表示された価格の内容の差異等
- ②「保証」や「整備」等の購入強制など、不当な価格表示及び不適切な販売行為等の有無
- ③不適切な「諸費用」（「納車準備費用」等の納車関連名目の費用等）の請求の有無

2. 調査結果の概要

1) 見積書の取得

- ▶ ウェブサイトから「見積依頼」を行った全17社のうち、1社が見積書を発行しなかった

また、販売店を訪問した際に「見積依頼」を行った全17社のうち、1社（ウェブで見積書を発行しなかった販売店と異なる販売店）が見積書を渡さなかった

2) 不当な価格表示及び不適切な販売行為の有無

- ▶ ウェブサイトや店頭のプライスボードに「定期点検整備無（または整備別）」と表示しながら、見積書に「定期点検整備費用」を計上していた5社のうち3社及び「定期点検整備付」と表示しながら、見積書に「定期点検整備費用」を計上していた1社（再違反）が「当該費用は除外できない」と説明
- ▶ ウェブサイトや店頭プライスボードで「保証無」と表示しながら、見積書に「保証費用」を計上していた5社全て（うち、1社は再違反）が「当該費用は除外できない」と説明

3) 不適切な諸費用の請求の有無等

- ▶ 見積書に「納車整備費用」を計上していた1社（再違反）が「当該費用は除外できない」と説明
- ▶ 見積書に「納車準備費用」を計上していた2社（うち、1社は再違反）が「当該費用は除外できない」と説明
- ▶ 見積書に「車庫証明手続き代行費用」を計上していた6社に対し、「自身で手続きを行う」旨を伝えたところ、2社（うち、1社は再違反）が「当該費用は除外できない」と説明
- ▶ 見積書に「乗り出しパック（登録手続き代行費用や保証、フロアマット、バイザーなどのセット）」を計上していた未使用車販売店2社において、「当該費用は除外できない」と説明

4) その他

- ▶ 保証について、著しく限定された保証内容（「エンジンの工賃のみ保証」、「エンジンミッションの作業費のみ保証」）であるにもかかわらず、その旨を表示していない販売店が2社みられた

3. 調査結果集計表

1) 調査員の性別

①	男性	10
②	女性	7

2) 見積依頼した車の保証、整備の有無に関する表示について

①	「保証付」、「整備付」	5
②	「保証付」、「整備無」	2
③	「保証無」、「整備別」	3
④	「保証無」、「整備無」	6
⑤	表示なし	1

3) ウェブサイトからの見積書取得の可否

①	見積書を取得できた	16
②	見積書を取得できなかった	1

■ 見積書を発行しない販売店からの説明

・市場価格が下がったので、特別価格で提供するため、口頭でしかお伝えできない

4) ウェブサイトの表示と取得した見積書と一致していない項目について

①	ウェブサイトに「整備無（又は整備別）」と表示し、「定期点検整備費用」を計上	5
②	ウェブサイトに「保証無」と表示し、見積書に「保証費用」を計上	5
③	「諸費用」欄に、「納車準備費用」、「納車整備費用」等を計上	3
④	「オプション」欄に、「メンテナンスパック」、「乗り出しパック」、「車検パスポート」等を計上	5
⑤	ウェブサイトの表示内容と全て一致していた	8
⑥	その他不明な費用が計上	2

5) 上記4)で一致していない項目があった場合、不要な項目を除外した見積りの取得の可否

①	見積書を発行してもらえた	6
②	見積書を依頼したが、断られた	4

6) 訪問時の見積書の取得の可否

①	見積書を取得できた	16
②	見積書を取得できなかった	1

■ 見積書を渡さない販売店からの説明

- ・本体価格は常に変動することから、トラブル防止のため見積書はお渡ししていない

7) 見積書における「定期点検整備費用」の計上(記載)の有無及び当該費用を除外することの可否

		除外不可 (再違反)	
①	あった	6	4(1)
②	なかった	11	

■ 「定期点検整備費用」について販売店からの説明

- ・電装関係やタイヤをしっかりと見るなど、車全体を点検するための費用
- ・車検が切れている車両のため、車検を取得するための必要な整備
- ・24カ月の法定点検に加え、車検には関係のない消耗品関係も交換する

■ 「定期点検整備費用」を除外することができない販売店からの説明

- ・保証を付けた状態で整備無では販売できない
- ・業者でない場合は外すことはできない
- ・国から認可を受けている認証工場であるため、整備なしでは販売できない
- ・外すことはできないが、整備不良のままの現状販売でいいのであれば外すことはできる。

8) 見積書における「保証費用」の計上(記載)の有無及び当該費用を除外することの可否

		除外不可 (再違反)	
①	あった	5	5(1)
②	なかった	11	

■ 「保証費用」について販売店からの説明

- ・エンジン、エアコン、ミッション関係に何かあった場合に無料に対応する
- ・乗り出しセットの中に含まれているものになります
- ・ディーラーで修理が必要な不具合でも、全額保証で費用負担する

■「保証費用」を除外することができない販売店からの説明

- ・（保証費用を含む）乗り出しセットに含まれるメンテナンスパック以外は除外できない
- ・過去に保証を外して販売することによるトラブルがあったことから、保証は必須としている
- ・外すことは可能だが、見積のシステム上外せない
- ・外すことはできないが、整備を実施しない場合は外せる

9) 見積書における「納車整備費用」の計上（記載）の有無及び当該費用を除外することの可否

		除外不可 (再違反)	
①	あった	1	1(1)
②	なかった	15	

■「納車整備費用」について販売店からの説明

- ・納車前に車検と同等の整備を実施している。部品交換が必要な場合も、全て納車整備費用の中に含まれている

■「納車整備費用」を除外することができない販売店からの説明

- ・安心を売りにしている会社なので必ずかかる費用

10) 見積書における「納車準備費用」の計上（記載）の有無及び当該費用を除外することの可否

		除外不可 (再違反)	
①	あった	2	2(1)
②	なかった	14	

■「納車準備費用」について販売店からの説明

- ・こちらの諸費用については、当社の売上になる
- ・乗り出しセットに含まれる一つで、お乗りいただくための整備や準備費用

■「納車準備費用」を除外することができない販売店からの説明

- ・最低限かかる費用である
- ・（納車準備費用を含む）乗り出しセットに含まれるメンテナンスパック以外は除外できない

11) 見積書における「車庫証明手続き代行費用」の計上（記載）の有無及び当該費用を除外することの可否

		除外不可 (再違反)	
①	あった	6	2(1)
②	なかった	10	

■「車庫証明手続き代行費用」について販売店からの説明

- ・車庫証明は基本的に、全部販売店でやらせていただいている
- ・車をお客様に渡して乗れる状態にするために必要なもの

■「車庫証明手続き代行費用」を除外することができない販売店からの説明

- ・個人で行ってもよいが、登録諸費用一式の中に含まれており、金額は変わらない
- ・一部のお客様はご自身で手配されるが、やり方が分からない方も多く、乗り出すための準備期間等からも外せない

12) 見積書における上記以外の費用の計上(記載)の有無及び当該費用を除外することの可否

		除外不可	
①	あった	5	3
②	なかった	11	

■「上記以外の費用」について販売店からの説明

- ・「タイヤ交換費用」: タイヤの溝が無いため、新品に交換するための費用。タイヤ持込で、取付工賃のみお支払いでも可能
- ・「パンク保証」: タイヤ4本の内、1本でもバーストしてしまった場合、4本すべて新品に交換
- ・「乗り出しパック」: 登録に伴う諸費用、保証、フロアマット、サンバイザーが含まれたセット

■「上記以外の費用」を除外することができない販売店からの説明

- ・「タイヤ交換費用」: このままでは車検も通らず、現状のまま販売した場合は、整備不良の車を販売したことになり、販売店の責任も問われることになるため、必ずタイヤ交換は必要
- ・(未使用車専門店)「乗り出しパック」: 会社の方針として絶対に加入してもらわないといけないもの

4. 調査結果を踏まえた今後の対応

1) 個別事業者に対する改善指導等の実施(予定)

① 規約違反等の措置

再違反が認められた3社に対しては、規約違反措置基準に基づき措置を採るとともに、不適切な販売行為に対する是正措置を実施

② 注意喚起の実施

上記①を除く7社に対しては、注意喚起を実施

③ 監視活動の継続実施

- ▶ 今後も苦情相談が減少しない事業者については、規約違反被疑事案として調査及び改善指導(規約違反としての措置及び不適切な販売行為の是正)を実施
- ▶ 本調査を今後も継続して実施、実態把握と個別事業者に対する改善指導に活用

2) 会員事業者全体に対する周知活動の継続実施

中古車の適正な価格表示や不当な価格表示及び適正な諸費用の考え方(諸費用として適切なもの、不適切なもの)について、周知活動を継続して実施

3) 消費者に対する啓発活動の継続実施

「中古車は「支払総額」で比較することが安心」、「不適切な諸費用(納車準備費用等)は支払う必要はない」等の内容について、YouTube 動画等による啓発活動を継続して実施

4) 中古車の販売価格(「支払総額」)の表示に関する規約・規則改正等

- ① 本調査結果で見られた、不当な価格表示等の中古車販売における問題を是正するため、中古車の販売価格として「支払総額」を表示(内訳として「車両価格」及び「諸費用の額」を表示)する規約・同施行規則を改正、2023年10月施行予定
- ② 上記①と併せて、商談時の「保証」や「整備」等の購入強制及び不適切な諸費用の請求は、「不当な価格表示」として規約違反となること、「諸費用」問題について根本的な解決を図るため、「不適切な諸費用」(中古車の商品化のための費用「納車準備費用」等)は請求できないことについて、周知活動を継続して実施