

《苦情相談事例の問題点及び適正な表示・販売のポイント》

1) 「保証」や「整備」を購入しないと販売しない

- ①中古車情報ウェブサイト「支払総額255万円」「保証なし」「整備なし」と表示されていたが、担当者から「保証を購入してもらわなければ販売できない」と説明され、合計296万円になった。「保証なし」で購入できないのはおかしいと抗議したが、担当者は応じてくれない。
- ②県外の販売店と商談しているが、中古車情報ウェブサイトには「支払総額144万円」と表示されていたにもかかわらず、見積書は支払総額230万円となっており、希望していない販売店保証50万円等が計上されている。再三、保証等はいらないと言ったが応じてくれず、表示されていた支払総額で販売してくれない。

問題点

「保証なし」「整備なし」と表示し、保証や整備に要する費用を含まない「支払総額」を表示したにもかかわらず、商談の際には保証費用を請求し、保証の購入を条件とする等、実際には表示された「支払総額」では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を行った。

適正な表示・販売のポイント

- ▶保証の購入が販売の条件である場合は、「保証付き」と表示し、保証に要する費用は「車両価格」に含めて表示すること。
- ▶「保証なし」と表示する場合、保証の購入については購入者の選択に任せるよう社員教育を徹底し、「保証を購入しなくても購入できる」ことや「保証に要する費用の額」等を表示、説明すること。
- ▶定期点検整備の実施が販売の条件である場合は、「定期点検整備付き」と表示し、定期点検整備費用は「車両価格」に含めて表示すること。
- ▶「定期点検整備なし」と表示する場合、定期点検整備の実施については購入者の選択に任せるよう社員教育を徹底し、「整備を実施しなくても購入できる」ことや「整備費用の額」等を表示、説明すること。

2) 「オプション」を購入しないと販売しない

- ①担当者から「ポリマーコーティングやマフラー錆止めを購入してもらう必要がある」と説明され、中古車情報ウェブサイト「表示されていた支払総額より40万円も高額」になった。表示されていた支払総額で購入したいと言ったが、担当者は応じてくれない。
- ②中古車情報ウェブサイト「全国配送無料」と表示されていた、県外の販売店と商談しているが、見積書に陸送費10万円等が計上されている。配送無料ではないのか確認したところ、「コーティング13万円を購入すれば配送無料となる」と言い、表示していた支払総額で販売してくれない。

問題点

「オプション」を含まない「支払総額」を表示したにもかかわらず、商談の際には「オプション」の費用を請求し、その購入を条件とする等、実際には表示された「支払総額」では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を行った。

適正な表示・販売のポイント

- ▶オプションを購入するかどうかは、お客様の選択に委ねるべきものであるため、その購入を販売する際の条件としないこと。
- ▶オプション込みの支払総額を表示する場合は、オプションを含まない「支払総額」を明瞭に表示した上で、「参考」として表示すること。

3) 「支払総額」に、購入の際に最低限必要な「諸費用」が含まれていない

- ①中古車情報ウェブサイトに表示されていた支払総額よりも見積額が高いたので確認したところ、同サイトに表示されていた支払総額には「環境性能割」が計上されていなかったことが分かった。担当者からは「『環境性能割』を計上し忘れた」と説明されたが、問題ではないか。
- ②軽自動車を注文したが、支払総額以外に、「検査登録手続代行費用」と「車庫証明手続代行費用」として、計5万円を請求されている。
- ③中古車情報ウェブサイトで見つけた中古車について問い合わせたところ、販売店から「車庫証明の申請に要する費用は各地域によって違うので、支払総額に含めていない」と言われた。

問題点

中古車購入時に最低限必要となる「諸費用(自動車税環境性能割や検査登録手続代行費用、車庫証明手続代行費用等)」を含まない「支払総額」を表示したにもかかわらず、商談の際にはこれらの費用を請求し、その支払いを条件とする等、実際には表示された「支払総額」では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を行った。

適正な表示・販売のポイント

- ▶「諸費用」には、保険料、税金(法定費用含む。)、登録等に伴う費用(新規又は移転登録を行う場合の検査登録手続代行費用及び車庫証明手続代行費用)を含めて表示すること。
- ▶自動車税環境性能割を請求する場合は、都道府県税事務所に確認を行う、あるいは、JU中販連がホームページで公開している「自動車税環境性能割 税額検索サービス」を確認する等した上で、必要な額を「諸費用」に含めて表示するとともに、購入者から受領した額と実際の納税額に差がないことを購入者が確認できるよう、税務事務所の発行する領収証書は必ず購入者に返還すること。
- ▶車庫証明手続代行費用は、管轄の運輸支局等で登録することを前提に、その近隣で車庫証明が必要となる地域を管轄する警察署に申請する場合の費用を含めて表示すること。

4) 「車検なし」だが、車検の合格に必要な整備費用が含まれていない

①中古車情報ウェブサイト「車検切れ」の中古車が「保証なし」「車検整備なし」で掲載されていたので見積を取ったところ、支払総額以外に、車検整備費用15万円が計上されていた。販売店からは、車検の取得に伴う保険料、税金、登録等手続代行費用は「諸費用」に含まれているが、「車検に合格するために必要な整備費用は別になる」と説明された。

問題点

車検に合格するためには整備が必要な車両について、「車検整備なし」と表示し、車検に合格するための整備費用を含まない「支払総額」を表示したにもかかわらず、商談の際には当該整備費用を請求し、整備の実施を条件とする等、実際には表示された「支払総額」では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を行った。

適正な表示・販売のポイント

- ▶車検に合格するための整備が必要な車両について、展示または納車までの間に定期点検整備を実施して販売する場合は、「定期点検整備付き」と表示し、当該整備費用は「車両価格」に含めた上で「支払総額」を表示すること。
- ▶なお、販売する車両に要整備箇所がなく、車検に合格し、車両を登録、公道を安全に走行できる状態で車両を引き渡すことができる場合は、定期点検整備費用を「車両価格」に含めず、「定期点検整備なし」として販売することは可能ですが、「支払総額」の近接した箇所にその旨を明瞭に表示するとともに、商談の際はその内容等について説明すること。

5) 「車両価格」に含まれるべき「納車準備費用」等を「諸費用」として請求

①販売店ホームページでは「支払総額99.8万円、車両価格89.8万円」と表示されていたが、見積書の諸費用は約34万円と高額であった。販売店に確認すると「自動車税や重量税、自賠責保険料等の他、納車準備費用、納車整備費用が諸費用に含まれている」と説明された。諸費用が高すぎると抗議したが、「それは当店が決めること」と言って対応してくれない。

問題点

「納車準備費用」「納車整備費用」を諸費用として請求し、当該費用の支払いを条件とする等、実際には表示された「支払総額」では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を行った。

適正な表示・販売のポイント

- ▶「納車準備費用」「納車整備費用」等、名称の如何を問わず、納車前に必ず実施する点検費用は、中古車を販売するにあたり、当然行うべき作業のための費用であることから、「車両価格」に含めて表示し、それとは別に注文書に計上し、請求する等の行為はしないこと。

6) 「車両価格」に含まれるべき「利益」を「諸費用」として請求

- ①中古車情報ウェブサイトに表示されていた支払総額よりも見積額の諸費用が高かったので確認したところ、同サイトに表示されていた支払総額とは別に「価格調整費用」が計上されていた。担当者からは、「支払総額では利益が出ないので『価格調整費用』を請求している」と説明された。
- ②商談の際、「登録等手続代行費用12万円」と説明され、あまりにも高額なため、自分で手続きすると伝えたところ、「実際は当店の利益が含まれているので、この条件でなければ販売しない」と言われた。

問題点

販売店の「利益」である「価格調整費用」を「諸費用」として請求、また、販売店の「利益」分を上乗せした「登録等手続代行費用」を「諸費用」として請求し、当該費用の支払いを条件とする等、実際には表示された「支払総額」では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を行った。

適正な表示・販売のポイント

▶「利益」の他、「土日祝納車費用」「販売手数料」「オークション陸送費」「広告掲載料」等の費用は、名称の如何を問わず、販売する中古車の「車両価格」に含まれるべき性質のものであることから、「車両価格」に含めて表示し、それとは別に注文書に計上し、請求する等の行為はしないこと。

▶なお、「登録等手続代行費用」の算定については、以下の考え方が示されています。

<昭和52年12月27日付 通商産業省自動車課長通達(抜粋)>

登録等手続代行費用は、登録、納車など自動車の販売に伴って行う業務であって、販売価格(車両価格)ではカバーされていない費用です。

その徴収にあたっては、法定費用および人件費、交通費等で、当該業務の実施に必要とする直接経費(検査登録申請書類、車庫証明申請書の作成費を除く)に限ることとし、その額は各社の実態に即して合理的に算定されたものとする。

7) 請求することができない「諸費用」を請求

- ①下取車ありで契約したが、注文書には、所有権留保車両ではないにもかかわらず、「下取車諸手続代行費用」33,000円が計上されていたため、同費用の削除を求めたが、「下取車がある場合の手数料だから削除できない」と言って応じてもらえない。
- ②車庫証明の手続きは自分でやると販売店に申し出たところ、「車庫証明の手続きは、当社で行うことになっているので、『車庫証明手続代行費用』は、必ず支払ってもらう」と言われた。

問題点

- ①下取車が所有権留保車両ではないにもかかわらず、「下取車諸手続代行費用」を請求した。
- ②「車庫証明手続代行費用」の支払いを販売条件とした。

適正な販売のポイント

- ①下取車が信販会社又は他の販売店の所有権留保車両でない場合、「下取車諸手続代行費用」は請求しないこと。
- ②車庫証明に関する手続きは、購入者が行うべき手続きであることから、商談の際に手続代行の可否を確認し、不要なお客様に販売する際は、当該費用を差し引いた額を提示すること。

8) その他(問合せ)

- ①県外の販売店に中古車を注文したが、注文書に「管轄外登録手数料」が計上されていた。
支払総額とは別に「管轄外登録手数料」を請求されているが問題ないか確認したい。



適正な表示・販売のポイント

- ▶「支払総額」は、販売店の管轄の運輸支局等で登録(届出)することを前提としているため、お客様から、管轄外の運輸支局等での登録(届出)を求められた場合、「支払総額」とは別に「管轄外で登録(届出)するための費用」を請求することは可能。ただし、商談の際は、必ずその内容等について説明すること。