

「納車準備費用」等、不適切な諸費用に関する苦情相談の多い事業者に対し改善指導を実施しました

当協議会は、年間 5,500 件程度の消費者相談を受け付けています。多くは中古車に関するもので、特定の販売店に多くの苦情相談が寄せられ、そのような販売店は、販売対応等に問題があるのはもちろん、表示にも多くの問題がみられます。

この度、当協議会は、苦情相談の多い会員販売店を対象に、広告における表示及び販売対応等の実態を把握するための調査を実施しました。

その結果、表示及び販売対応のいずれにも問題が認められたため、規約違反措置基準に基づき、「警告」の措置を採るとともに、販売対応等について改善指導を実施しました。

当協議会は、適正な表示及び適切な販売対応等を促進し、消費者トラブルの未然防止を図るため、今後も引き続き、苦情相談件数の多い販売店（非会員を含む）に対する調査及び表示や販売対応等に関する改善指導を実施してまいります。

当協議会に寄せられた苦情相談内容の一例

- ◆車両価格が他社と比べても安かったので店舗に出向いて商談したところ、時間がないと伝えていながらもかわらず、「有償保証は保証内容が充実しているから付ければ安心だ。コーティングは値引きするのでお得だから購入してほしい」等しつこく勧められ、何度も断ったが断りきれず、時間もなかったことから購入してしまった。
- ◆注文書を確認したところ、車両価格とは別に「納車準備費用」を請求されていた。この費用は車両価格に含まれるのではないかと担当者に返金を求めたところ、「当店は車両のみの販売では利益がないので別にいただいています」と言い、返金してくれない。

表示及び販売対応の実態把握と問題点に対する改善指導の実施

- ◆トラブルの原因となっている、同販売店の広告表示及び販売対応等の実態を把握するための調査を実施。その結果、別紙のような問題が認められたため、広告表示について規約違反として措置を採るとともに、販売対応について改善指導を実施した。

この件に関するお問い合わせは…

一般社団法人自動車公正取引協議会 消費者関連部まで
TEL 03-5511-2111

《表示・販売対応の問題点と措置・改善指導内容》

1. 「延長保証」等の費用を注文書に計上、中古車購入の条件とした

表示上の問題点(不当な価格表示)

- ◆「延長保証」や「タイヤパンク保証」、「ガラスコーティング」の費用を注文書に計上、これらの購入を中古車購入の条件とする等、実際には表示された販売価格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。

規約違反に対する措置の内容 - 警告 -

- ◆当該商品の購入を中古車購入の条件とする等、実際には表示された販売価格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しないこと。

改善指導の内容

- ◆「延長保証」等のオプション品については、本来、購入者の選択に任せるべきものであることから、これらの購入を強制する等、中古車購入の条件としないこと。
- ◆オプション品の購入については、購入者の選択に任せるよう社員教育を徹底し、商品を購入しなくても中古車を購入できることや、商品の内容や金額等を表示、説明すること。

2. 「納車準備費用」を注文書に計上、中古車購入の条件とした

表示上の問題点(不当な価格表示)

- ◆「納車準備費用」を注文書に計上、当該費用の支払いを中古車購入の条件とする等、実際には表示された販売価格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。

販売対応等の問題点(不適切な諸費用の請求)

- ◆販売価格に含まれるべき中古車を商品化するための費用を、「納車準備費用」として注文書に計上、当該費用の支払いを中古車購入の条件とした。

規約違反に対する措置の内容 - 警告 -

- ◆当該費用の支払いを条件とする等、実際には表示された販売価格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しないこと。

改善指導の内容

- ◆「納車準備費用」など、名称の如何を問わず、中古車を商品化するための費用は、本来、販売価格に含まれるべき費用であるため、当該費用は販売価格に含めて表示すること。
また、販売価格とは別に注文書に計上し、請求する等の行為をしないこと。

3. 請求根拠のない「管轄外登録費」及び「ナンバー変更代行(費用)」を注文書に計上、中古車購入の条件とした

表示上の問題点(不当な価格表示)

◆「管轄外登録費」や「ナンバー変更代行(費用)」を注文書に計上、当該費用の支払いを中古車購入の条件とする等、実際には表示された販売価格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。

販売対応等の問題点(不適切な諸費用の請求)

◆登録手続等の代行業務の内容が不明確であり、本来、請求する根拠のない費用を、「管轄外登録費」や「ナンバー変更代行(費用)」として注文書に計上、当該費用の支払いを中古車購入の条件とした。

規約違反に対する措置の内容 - 警告 -

◆当該費用の支払いを中古車購入の条件とする等、実際には表示された販売価格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しないこと。

改善指導の内容

◆「管轄外登録費」や「ナンバー変更代行(費用)」など、名称の如何を問わず、登録手続等の代行業務の内容が不明確であり、請求する根拠のない費用を注文書に計上し、請求する等の行為をしないこと。

4. 請求根拠のない「土日祝納車費用」を注文書に計上、中古車購入の条件とした

表示上の問題点(不当な価格表示)

◆「土日祝納車費」を注文書に計上、当該費用の支払いを中古車購入の条件とする等、実際には表示された販売価格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。

販売対応等の問題点(不適切な諸費用の請求)

◆店頭納車であり、本来、請求する根拠のない費用を、「土日祝納車費」として注文書に計上、当該費用の支払いを中古車購入の条件とした。

規約違反に対する措置の内容 - 警告 -

◆当該費用の支払いを条件とする等、実際には表示された販売価格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しないこと。

改善指導の内容

◆店頭納車の場合の「土日祝納車費」など、名称の如何を問わず、請求する根拠のない費用を注文書に計上し、請求する等の行為をしないこと。

5.「保証」について、客観的な根拠がないにもかかわらず、「業界水準トップレベル」等と表示した

表示上の問題点(保証条件に関する不当表示)

- ◆有償保証について、裏付けとなる客観的、具体的根拠がないにもかかわらず、「業界水準トップレベルの保証内容」、「業界トップクラスの保証範囲」、「業界トップクラス！！保証期間」と表示した。

規約違反に対する措置の内容 - 警告 -

- ◆保証条件について、裏付けとなる客観的、具体的根拠がないにもかかわらず、「業界水準トップレベルの保証内容」と表示する等、実際のものよりも有利であるかのように誤認されるおそれのある表示をしてはならない。

改善指導の内容

- ◆保証の範囲や期間等について、裏付けとなる客観的、具体的根拠がないにもかかわらず、「業界水準トップレベルの保証内容」等、実際のものよりも有利であるかのように表示しないこと。

6.「納車直後の不具合」等の申し出に対し、適切に対応(無償修理等)しなかった

販売対応等の問題点

- ◆「納車直後に発生した不具合」や「保証期間内に発生した保証対象部位の不具合」等について、契約不適合責任や保証修理規定等に基づき、無償修理に応じる必要があるにもかかわらず、無償修理に応じなかった。

改善指導の内容

- ◆購入者から不具合の申し出があった場合は、保証の有無にかかわらず、不具合の内容やその原因等について十分に調査し、調査の結果や今後の対応等についての丁寧な説明を徹底し、発生した不具合について、契約不適合責任や保証修理規定等に基づき、無償修理等に応じる必要がある場合は、適切に対応すること。
- ◆なお、契約不適合責任は、契約内容に適合していない車両の品質についても責任を負わなければならないことから、申し出のあった不具合が、中古車に当然予想される通常の経年劣化や自然損耗と言えず、販売時にその不具合について説明していない不具合である場合は、無償修理に応じること。

《表示及び販売対応の改善策の周知・社内管理体制の整備について》

適正な表示及び販売対応を行うため、速やかに上記に示す改善策を実施するとともに、これらの内容について、役員並びに全従業員に周知するなど、社内管理体制の整備を行うこと。

苦情相談の多い事業者の表示及び販売対応について、改善指導を実施しました

当協議会は、年間 5,500 件程度の消費者相談を受け付けています。多くは中古車に関するもので、特定の販売店に多くの苦情相談が寄せられ、そのような販売店は、販売対応等に問題があるのはもちろん、表示にも多くの問題がみられます。

この度、当協議会は、苦情相談の多い会員販売店を対象に、広告における表示及び販売対応等の実態を把握するための調査を実施しました。

その結果、表示及び販売対応のいずれにも問題が認められたため、規約違反措置基準に基づき、「**嚴重警告**」及び「**警告**」の措置を採るとともに、**販売対応等について改善指導を実施しました。**

当協議会は、適正な表示及び適切な販売対応等を促進し、消費者トラブルの未然防止を図るため、今後も引き続き、苦情相談件数の多い販売店(非会員を含む)に対する調査及び表示や販売対応等に関する改善指導を実施してまいります。

当協議会に寄せられた苦情相談内容の一例

- ◆中古車情報誌ウェブサイトには「整備別(別途●●円)」と表示されていたので、「整備は不要」と伝えたところ、「整備なしで販売することはできない」と言われ、整備の実施を強制された。
- ◆「当社の中古車保証を購入すれば、新車保証と同等の保証が受けられる」と強く勧められたので、有償の中古車保証を購入した。納車直後に不具合が発生、販売店に対応を求めたところ、保証対象であるにもかかわらず、「保証対象外のため有償修理となる」と言われた。
- ◆購入するか迷っていて支払方法も決まっていなかったが、注文書にサインするよう担当者から強く促されたため、「支払方法(現金、ローン)は後日決定」と記載した上で、署名捺印してしまった。まだ支払方法は決めていないのでキャンセル出来ると思い、3日後にキャンセルを申し出たところ、「キャンセルはできない。キャンセルするならキャンセル料を請求する」と言われた。

表示及び販売対応の実態把握と問題点に対する改善指導の実施

- ◆トラブルの原因となっている、同販売店の広告表示及び販売対応等の実態を把握するための調査を実施。その結果、以下のような問題点が判明したため、広告表示については規約違反として措置を採るとともに、販売対応については改善指導を実施した。

《広告表示の問題点と措置の内容》

1. 販売することができない中古車を広告に掲載した(おとり広告)

表示上の問題点(規約違反の内容)

- ◆既に売買契約を締結しており、販売することができない中古車であるにもかかわらず、チラシ広告に掲載した。

規約違反に対する措置の内容 - 厳重警告 -

- ◆取引を行うための準備がなされていない場合や、実際には取引に応じることができない場合、該当する車両は広告掲載してはならない。

改善指導の内容

- ◆商談を開始しており他の消費者に販売できないなど、取引を行うための準備がなされていない車両や、既に売買契約を締結しているなど、実際には取引に応じることができない車両は、広告掲載しないこと。

2. 『保証』や『整備』について虚偽の表示をした

表示上の問題点(規約違反の内容)

- ①保証対象部位であるエアコン等について、別途有償の整備を実施しなければ保証を受けることができないにもかかわらず、「保証付」と表示するとともに、当該整備費用を含まない車両価格を表示した。
- ②別途有償の定期点検整備を実施しなければ保証を受けることができないにもかかわらず、「保証付」と表示するとともに、当該整備費用を含まない販売価格を表示した。
- ③販売価格に定期点検整備費用が含まれていないにもかかわらず、「整備込」と販売価格に当該整備費用が含まれている旨を表示した。

規約違反に対する措置の内容 - 警告 -

- ①表示された販売価格では実際に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してはならない。
- ②「保証付」と表示する場合、保証に要する費用(別途有償の整備や定期点検整備の実施が保証を付ける条件である場合はその整備費用)を販売価格に含めて表示しなければならない。

改善指導の内容

- ①「保証付」と表示する場合、保証に要する費用は販売価格に含めて表示すること。
したがって、必ずエアコン等の整備をしなければ保証を受けることができない場合、当該整備費用は販売価格に含めて表示すること。
- ②同様に、定期点検整備を実施しなければ保証を受けることができない場合、当該整備費用は販売価格に含めて表示すること。
- ③定期点検整備費用が販売価格に含まれている旨(「整備込」等)を表示した場合、別途当該整備費用を請求しないこと。
なお、販売価格に定期点検整備費用を含めないで表示する場合、当該整備の実施を強制することなく、購入者の選択に任せるよう社員教育を徹底し、商談等の際には「整備を実施しなくても購入できる」ことや「整備費用の額」等を明確に表示・説明すること。

3.「保証」について、客観的な根拠がないにもかかわらず、「業界最高水準」と表示した

表示上の問題点(規約違反の内容)

- ◆自社の無償保証や有償保証について、裏付けとなる客観的、具体的根拠がないにもかかわらず、『業界最高水準の保証制度』と強調して表示した。



規約違反に対する措置の内容 - 警告 -

- ◆保証条件について、裏付けとなる客観的、具体的根拠がないにもかかわらず、「業界最高水準の保証制度」と表示する等、実際のものよりも有利であるかのように誤認されるおそれのある表示をしてはならない。

改善指導の内容

- ◆保証の範囲や期間等について、裏付けとなる客観的、具体的根拠がないにもかかわらず、「業界最高水準の保証制度」と実際のものよりも有利であるかのように表示しないこと。

《販売対応の問題点と改善指導の内容》

1. 「契約成立前のキャンセルの申し出」に応じなかった

販売対応等の問題点

- ◆注文者からの「契約成立前のキャンセルの申し出」に対し、本来であれば、注文者はキャンセルが可能であり、キャンセルに応じる必要があるにもかかわらず、キャンセルに応じなかった。



改善指導の内容

- ◆注文者からキャンセルの申し出があった場合、注文書裏面約款記載の売買契約の成立時期に基づき、契約成立前の場合はキャンセルの申し出に応じること。
なお、売買契約の成立時期を偽りキャンセルの申し出に応じない等、不適切な対応をしないよう社員教育を徹底し、注文者からの苦情等の申し出には適切に対応すること。

2. 「納車直後に発生した不具合等の申し出」に対し、無償修理等に応じなかった

販売対応等の問題点

- ◆購入者からの「納車直後に発生した不具合」や「保証期間内に発生した保証対象部位の不具合」等の申し出に対し、本来であれば、契約不適合責任や保証修理規定等に基づき無償修理に応じる必要があるにもかかわらず、無償修理に応じなかった。



改善指導の内容

- ◆購入者から不具合の申し出があった場合、保証の有無にかかわらず、不具合の内容やその原因等について十分に調査すること。調査の結果や今後の対応等について、丁寧な説明を徹底し、発生した不具合が契約不適合責任や保証修理規定等に基づき無償修理等に応じる必要がある場合は、適切に対応すること。
なお、契約不適合責任は、契約内容に適合していない車両の品質についても責任を負わなければならないことから、申し出のあった不具合が、中古車に当然予想される通常の経年劣化や自然損耗と言えず、販売時にその不具合について説明していない不具合である場合は、無償修理に応じること。

3. 不適切な諸費用(「エアコン等整備費用」や「車検登録手続代行費用」)を請求した

販売対応等の問題点

- ①エアコンや電装品の点検、整備に要する費用など、中古車の商品化のための費用であり、『諸費用』として不適切な(請求できない)費用を、「エアコン等整備費用」等の名目や、「車検登録手続代行費用」等の諸費用として注文書に計上し、請求した。
- ②登録手続き代行費用等について、代行業務の内容や費用の算定根拠の説明が二転三転するなど不明確であり、費用請求の妥当性や算定根拠の合理性について、大いに疑義がある。



改善指導の内容

- ◆エアコンや電装品の点検、整備に要する費用など、中古車の商品化のための費用は、諸費用として不適切であり、請求しないこと。
なお、登録手続き代行費用等については、費用請求に妥当性があり、かつ、その費用の額は、法定費用及び人件費(アワーレート)、交通費等で当該業務の実施に必要とする直接経費に限るなど、合理的に算定されたものとすること。
また、費用を請求する際は、購入者に対してあらかじめ明示するとともに、必要に応じて、その内容や算定根拠などについて説明し、了承を得ること。

4. 当協議会に寄せられている苦情相談について、本社では把握していなかった

改善指導の内容

- ◆本社に苦情等を受付ける専門窓口を設置し、消費者からの苦情等を受付けるとともに、各店舗に苦情等が寄せられた場合は、その内容を専門窓口と共有できるようにするなど、苦情等の内容を会社として把握、一元管理できるようにし、消費者からの苦情等の申し出には、速やか、かつ、適切に対応すること。

【表示及び販売対応の改善策の周知・社内管理体制の整備について】

適正な表示及び販売対応を行うため、速やかに上記に示す改善策を実施するとともに、これらの内容について、役員並びに全従業員に周知するなど、社内管理体制の整備を行うこと。

この件に関するお問い合わせは・・・

一般社団法人自動車公正取引協議会 消費者関連部まで
TEL 03-5511-2111

中古車の不当な価格表示（整備や保証等の購入を強制、表示価格では購入できない）に対し「警告」の措置 —購入強制等の不適切な販売対応についても改善を指導—

当協議会には、年間 5,500 件から 6,000 件程度の苦情相談が消費者から寄せられますが、その中でも多くを占める中古車に関する相談は、特定の販売店について、同様の内容の苦情相談が多く寄せられるケースがみられ、そのような販売店は、販売時及び販売後の対応等に問題があるのはもちろん、販売の際の表示にも多くの問題がみられます。

この度、当協議会は、そのような苦情相談の多い会員販売店に対し、自社Webサイトや説明用ツール等における表示や、販売時及び販売後の対応等の実態を把握するための調査を実施しました。その結果、いずれについても問題が認められたため、規約違反措置基準に基づき、「警告」の措置を採るとともに、販売対応等について改善指導を実施しました。

当協議会は、適正な表示及び適切な販売対応等の促進による消費者トラブルの未然防止を図るため、今後も引き続き、苦情相談件数の多い販売店（非会員を含む）に対する調査及び表示や販売対応等に関する改善指導を実施していきます。

相談内容の一例

- ◆ホームページの車両情報には、「法定整備別途5万円」と表示されていたので、整備なしで購入したいと申し出たところ、「整備を実施しなければ販売できない」と説明され、整備なしでの販売を断られた。
- ◆中古車の購入を申し込んだ際、「有償保証を購入しなければ販売できない」と説明され、強制的に購入させられた。
- ◆「業界最高水準の保証」と説明されて有償保証を購入、保証期間内に不具合が発生したので修理を依頼したところ、「保証対象外のため有償修理となる」と言われたのだが、保証書を確認すると保証対象部位であった。
- ◆納車当日、エンジンの調子が悪いので連絡したところ、「保証では対応できないので有償修理となる」と言われ、無償修理を断られた。
- ◆登録済み未使用車を購入する際、「メーカー保証継承はできない」と説明されたので、販売店の有償保証を購入したのだが、後日点検のためディーラーに持ち込んだところ、メーカー保証を継承することができることが分かったので、販売店に有償保証をキャンセルしたいと申し出たのだが、応じてもらえなかった。
- ◆現金で中古車を購入。納車後、車検証の所有者が販売店名になっていたため、販売店に名義変更を依頼したところ、「販売後1年間は販売店の名義にしている」と断られた。購入時には説明もなく、そもそも現金で全額支払い済みにもかかわらず、自分の名義にできないのはおかしくないか。

問題となる表示及び販売時の対応

- ◆自社Webサイトや店内に設置された説明用ツールに「全ての中古車に法定点検整備を実施する」旨を表示する等、実際には定期（法定）点検整備を実施しなければ販売しないにもかかわらず、当該整備費用を含まない販売価格を表示した。
- ◆有償保証や付属品等を購入しなければ中古車を販売しない、または、当該商品の購入を強制しているにもかかわらず、当該商品の代金を含まない販売価格を表示した。
- ◆有償保証を販売する際、その保証範囲等について、裏付けとなる客観的・具体的な根拠がないにもかかわらず「業界最高水準」と表示した。

規約違反に対する措置の内容（警告）

- ◆実際には定期（法定）点検整備を実施しなければ中古車を購入できないにもかかわらず、当該整備費用を含まない販売価格を表示し、当該販売価格で購入できるかのように誤認されるおそれのある表示をしてはならない。
- ◆有償保証や付属品等を購入しなければ中古車を購入できないにもかかわらず、当該商品の代金を含まない販売価格を表示し、当該販売価格で購入できるかのように誤認されるおそれのある表示をしてはならない。
- ◆保証条件について、裏付けとなる根拠がないにもかかわらず「業界最高水準」と表示する等、実際のものよりも有利であるかのように誤認されるおそれのある表示をしてはならない。

その他、販売時及び販売後の対応等の問題点

- ◆購入者からの「納車直後に発生した不具合」や「保証期間内に発生した保証対象部位の不具合」等の申し出に対し、本来であれば、契約不適合責任や保証修理規定等に基づき無償修理に応じる必要があるにもかかわらず、「保証対象外であるため有償修理となる」等と説明し、無償修理に
応じなかった。
- ◆実際には「メーカー保証を継承できる車両」であるにもかかわらず、購入者に対し「メーカー保証を継承することができない」等と虚偽の説明や、保証継承ができることを説明せず、自社の有償保証の有利性を強調して説明し、購入を強制する等した。
- ◆購入者が、購入代金を現金で全額支払い済みであるにもかかわらず、購入者の名義にせず、購入後1年間は当該事業者が所有権を留保した。

表示及び販売対応等に関する改善指導の内容

適正な表示及び販売対応を行うため、速やかに以下に示す改善策を実施するとともに、これらの内容について、役員並びに全従業員に周知するなど、社内管理体制の整備を行うこと。

- ◆定期点検整備を実施しなければ中古車を販売しない場合、販売価格に当該整備費用を含めて表示すること。

販売価格に整備費用を含めないで表示する場合は、整備の実施を強制しないこと、また、整備を実施するかどうかは購入者の選択に任せられるものであることを社員に周知徹底するとともに、「整備を実施しなくても購入できる」ことや「整備費用の額」等を明確に表示し、商談等の際にはそれらを表示した説明用ツール等を用いて説明すること。

- ◆有償保証や付属品等を購入しなければ中古車を販売しない場合、販売価格に当該商品の代金を含めて表示すること。

当該商品の代金を含まない販売価格を表示する場合は、当該商品の購入を強制しないこと、また、当該商品を購入するかどうかは購入者の選択に任せられるものであることを社員に周知徹底するとともに、「商品を購入しなくても中古車を購入できる」ことや「商品の内容や金額」等を明確に表示し、商談等の際にはそれらを表示した説明用ツール等を用いて説明すること。

- ◆「メーカー保証を継承することができる中古車」を販売する場合、「保証継承できる」旨や「保証内容、保証継承の条件」等を説明すること。

自社の有償保証等の購入を勧める場合は、上記の内容を説明した上で、自社の有償保証の保証内容の詳細や費用等について説明し、消費者がメーカー保証と自社の有償保証を比較検討し、購入するかどうか選択できるようにすること。

なお、メーカー保証を継承できるにもかかわらず、「保証継承できない」等の虚偽の説明や、「保証継承できることを説明しない」等により、自社の有償保証を販売したものについては、消費者からの解約・返金の求めがあった場合は、これに応じること。

- ◆購入者から不具合の申し出があった場合、不具合の内容やその原因等について十分に調査し、その結果や今後の対応等について丁寧な説明を徹底すること。

保証の有無にかかわらず、発生した不具合が契約不適合責任や保証修理規定等に基づき無償修理等に応じる必要がある場合は、適切に対応すること。

- ◆購入者が現金で購入代金を全額支払い済みの場合、車両の所有権を留保しないこと。

この件に関するお問い合わせは・・・

一般社団法人自動車公正取引協議会 消費者関連部まで

TEL 03-5511-2111

苦情相談件数が多い事業者に規約違反の措置（「警告」） 併せて、販売対応についても改善を指導 ＜初のケース＞

当協議会には、年間約 6,000 件の苦情相談が消費者から寄せられますが、その中でも多くを占める中古車の相談については、特定の事業者の同様の内容に関する苦情相談が多く寄せられるケースがみられ、そうした事業者は、販売対応に問題があるのはもちろん、販売の際の表示にも多くの問題がみられます。

そこで当協議会は、この度、そうした苦情相談の多い事業者のうち、関東地区所在の会員事業者 1 社に対し、広告及び店頭における表示並びに販売対応の実態を把握するための調査を実施、その結果、いずれについても問題が認められたため、当該事業者に対し、規約違反措置基準に基づき「警告」の措置をとるとともに、販売対応について改善指導を実施しました。

当協議会は、適正な表示及び適切な販売対応の促進による、消費者トラブルの未然防止を図るため、今後も引き続き、苦情相談件数が多い事業者（非会員を含む）に対する調査及び表示並びに販売対応に関する改善指導を実施していきます。

相談内容の一例

- ◆「保証付」で契約、納車一週間後から度々エンストを起こすので保証修理を依頼したところ、「保証対象外となるので有償修理となる」と言われた。商談時や契約時に保証内容の説明はなかった。
- ◆納車されたクルマの排気音がとても大きかったのでディーラーに持ち込んだところ、「腐食が原因でマフラーに大きな穴が開いている」と説明された。商談時や契約時には、そのような説明はされていないし、「コンディション・ノート」も受け取っていない。販売店に連絡し無償修理を依頼したが、何も対応してくれないので困っている。

事業者における表示の問題点

中古車情報誌 Web サイトの広告において、以下のような表示が認められた。

- ◆「法定整備付」と表示した中古車について、実際には定期点検整備は実施せず、実際に実施したのは、定期点検整備の項目を満たしていない独自の点検整備であった。
- ◆「法定整備付」と表示した中古車について、定期点検整備費用が車両価格に含まれている旨を表示したが、実際には定期点検整備費用は車両価格に含まれておらず、定期点検整備を受けるためには、別途有料の整備プラン（約8万円）の購入が必要であった。
- ◆「高額部品を含む数百項目、走行無制限の保証も用意！」と強調して表示したが、実際に「保証付」と表示した中古車に付帯する保証の内容は、著しく限定されたもの（保証対象部位はエンジン機構の数部位のみで、保証上限金額は数万円までと低額）であった。

規約違反に対する措置の内容（警告）

- ◆定期点検整備を実施しないにもかかわらず、「法定整備付」と虚偽の表示をしてはならない。
- ◆定期点検整備費用が販売価格に含まれていないにもかかわらず、含まれているかのような表示をしてはならない。
- ◆保証の対象部位や上限金額が著しく限定されたものであるにもかかわらず、「高額部品を含む数百項目、走行無制限保証も用意！」と強調して表示するなど、保証内容について、実際のものよりも有利であるかのように誤認させるおそれのある表示をしてはならない。

相談内容から見られる販売対応の問題点

- ◆道路運送車両法に定める保安基準を満たさない、通常の運行に支障のきたすような要整備箇所があるにもかかわらず、整備を実施せず販売した。
- ◆要整備箇所があるにもかかわらず、広告、展示車への表示及び「コンディション・ノート」等の書面による具体的な要整備箇等の表示・説明及び購入者への同書面の交付を実施しなかった。
- ◆中古車情報誌 Web サイトの広告では、前記とおり、整備や保証内容について、事実と異なる（「法定整備付（整備費用は価格に含む）」）又は紛らわしい表示（「高額部品を含む数百項目、走行無制限の保証も用意！」）を行っていたが、実際に消費者が表示どおりの整備や保証を受けるためには、高額な有料の整備プラン及び保証プランを購入しなければならず、販売店は商談の際にその購入を強く勧めていた。

販売対応・表示に関する改善指導の内容

- ◆中古車の販売に当たっては、道路運送車両法に定める保安基準を満たさない、通常の運行に支障のきたすような要整備箇所がないか、十分にチェックを行い、要整備箇所がある場合は、要整備箇所を整備した上で販売すること。
消費者が現状での販売を望む場合など、整備を実施せずに販売する場合、「コンディション・ノート」等の書面により要整備箇所を明瞭に表示・説明するとともに、購入者には同書面を交付すること。
- ◆定期点検整備を実施しない場合は、広告、展示車に「定期点検整備なし」と表示すること。また、実施する整備の内容が、定期点検整備であるかのように誤認させる紛らわしい表示は行わないこと。
- ◆保証について、実際のものよりも有利であるかのような表示は行わないこと。
保証対象部位や保証上限金額など、保証内容が著しく限定されている場合は、広告、展示車にその内容を明瞭に表示するとともに、商談の際には、その内容について保証書等を用いて明瞭に表示・説明し、購入者には保証書を交付すること。
- ◆商談時において、有料の整備プラン及び保証プランを勧める際は、「購入は必須ではない」こと及びその金額、内容等について、書面を用いて明瞭に表示・説明するとともに、購入者には書面（点検整備記録簿、保証書等）を交付すること。

この件に関するお問い合わせは・・・

一般社団法人 自動車公正取引協議会 四輪車業務部まで

TEL 03-5511-2111 FAX 03-5511-2112