

【新車】「不適切な販売方法」と「適切な販売方法」

1. 「不適切な販売方法」(問題となるもの) 【NG】

新車の販売においては、「車両本体のみで購入することができる」ことが原則です。(カスタムパーツ等を装着したカスタマイズ車両等は除く。)

したがって、新車を販売する際、以下のような条件を提示し、ユーザーがこれに同意しなければ販売しない、または、これに同意したユーザーに優先的に販売する等の行為は、独占禁止法（不公正な取引方法（抱き合せ販売等））の規定に違反するおそれがあるとともに、「不当な価格表示」となるおそれがあり、「不適切な販売方法」に該当します。

- ① 「メンテナンスパックの購入」を販売の条件とする
- ② 「オプションの購入」を販売の条件とする
- ③ 「ボディコーティングの購入」を販売の条件とする
- ④ 「任意保険の加入」を販売の条件とする
- ⑤ 「ローンによる購入」を販売の条件とする
- ⑥ 「下取車の入庫（売却）」を販売の条件とする
- ⑦ 現金販売であるにもかかわらず、「所有権を留保」する

◆以下のような場合も、「不適切な販売方法」に該当します。

- ⑧ お勧めの商品である（購入はユーザーの選択に任せられている）旨等、何の説明もなく、車両本体の価格にメンテナンスパック、ボディコーティング、オプション等の価格を加えた販売価格を見積書・商談メモ等で提示し、商談を進める
- ⑨ 商談の際、ユーザーが購入の意思はない、と明確に示しているにもかかわらず、メンテナンスパック、ボディコーティング、オプション等の購入を執拗に迫る

◆以下のような場合は、「不適切な販売方法」には該当しませんが、「取引条件に関する不当表示」に該当します。

- ⑩ 「リース」であることを取引条件とする
- ※ 広告等において、「リースによる取引であることをユーザーに広く告知している」場合を除く

2. 「適切な販売方法」(問題とならないもの) 【OK】

ユーザーのニーズや好みを踏まえながら、新車と併せて他の商品の購入をお勧めする、また、新車と併せて他の商品を購入いただければ、値引きやローン金利等の販売条件を優遇することを提案※し、購入をお勧めする等の行為は、「不適切な販売方法」には該当しません。

※ ユーザーが他の商品の購入を希望しない場合、値引き等の販売条件は変わったとしても、「車両本体のみで購入することができる」ことが必要です。

- ① 新車のコンディションを良好に保つため、「メンテナンスパック」が有効かつお得であること等を説明し、購入をお勧めする
- ② 新車にボディコーティングを施すことにより、ボディをきれいに保つことができる等を説明し、購入をお勧めする
- ③ 新車と併せて、ボディコーティングを購入いただければ、値引き等の販売条件を優遇することを提案し、購入をお勧めする
- ④ 新車と併せて、オプション等を購入いただければ、ローン購入の場合の金利を引き下げることを提案し、購入をお勧めする
- ⑤ 新車をローンで購入いただければ、値引きや金利等の販売条件を優遇することを提案し、ローンによる購入をお勧めする
- ⑥ お勧めの商品である（購入はユーザーの選択に任せられている）旨を説明した上で、車両本体の価格にメンテナンスパック、ボディコーティング、オプション等の価格を加えた販売価格を見積書・商談メモ等で提示し、ユーザーの購入の意向を確認しながら商談を進める

*商談の際、オプション等の購入を熱心にお勧めすることは否定されるものではありませんが、購入は、ユーザーの選択に任せてください。

ユーザーが他の商品の購入を強要されると感じる、あるいは、オプション等を購入しなければ、新車を購入することができないと感じるようであれば、「不適切な販売方法」となります。

【中古車】「不適切な販売方法」と「適切な販売方法」

1. 「不適切な販売方法」(問題となるもの) 【NG】

中古車の販売においては、表示した「支払総額」で購入することができる」ことが原則です。(県外登録や、店頭以外での納車、オプション等を購入した場合を除く。)

したがって、中古車を販売する際、商談における以下のような表示や説明等は、「不当な価格表示」となるおそれのある「不適切な販売方法」に該当します。

- ① 表示した「支払総額」で購入できると説明しながら、「最低限の整備しかしていないのでお店を出たら後はお客様の責任」、「購入時にしか付けられない、皆さん実施（購入）されている」等、不安を煽り、言葉巧みに「支払総額」以外の費用の支払いを「執拗に」求める
- ② 表示した「支払総額」と同額の見積書と併せて、有償の保証や整備の費用を含めた見積書を提示、有償の保証や整備を付けさせるため、「有償の保証や整備を付けない場合は、お店を一步出たら、不具合があつても、すべてはお客様の自己責任」等と説明
- ③ 「定期点検整備付き」と表示しながら、「定期点検整備の費用は含まれているが、部品交換等が発生した場合は、部品代と工賃が別にかかるが、〇〇パックを購入しておけば、からなくなる」等、事実と異なる説明をし、執拗にパック商品の購入を勧める
- ④ 「見積書」の「諸費用」欄に、オプションのメンテナンスパックの費用を「点検整備費用」等の名称で計上、お客様から聞かれなければ何の説明もしない（必要性だけ説明し、オプションである旨の説明をしない）
- ⑤ 「見積書」の「諸費用」欄に、納車前の室内クリーニングや洗車、最終的な点検作業のための費用を、「納車準備費用」や「納車点検費用」の名称で計上、「当社の利益」等と説明
- ⑥ 「注文書」には「諸費用一式〇円」とのみ記載し、諸費用の内訳の表示や説明をしない

2. 「適切な販売方法」(問題とならないもの) 【OK】

中古車の状態をきちんと確認し、必要な点検や整備等を実施した上で、ユーザーのニーズ等を踏まえながら、有償の保証や予防整備、メンテナンスパック等の購入をお勧めする行為は、「不適切な販売方法」には該当しません。

- ① 定期点検整備を実施した上で消耗品等について、お客様の使い方を踏まえ、数か月後には交換が必要と考えられる旨を説明、交換・購入をお勧めする
- ② 納車直後の不具合については、契約不適合責任に基づき対応することを説明した上で、有償の保証があると安心である旨を説明、購入をお勧めする
- ③ 中古車のコンディションを良好に保つため、「メンテナンスパック」が有効かつお得であること等を説明し、購入をお勧めする
- ④ 中古車と併せて、オプション等を購入いただければ、ローン購入の場合の金利を引き下げるなどを提案し、購入をお勧めする
- ⑤ お勧めの商品である（購入はユーザーの選択に任せられている）旨を説明した上で、「支払総額」に含まれない保証や整備、メンテナンスパック、オプション等の価格を加えた販売価格を見積書・商談メモ等で提示し、ユーザーの購入の意向を確認しながら商談を進める

*商談の際、オプション等の購入を熱心にお勧めすることは、否定されるものではありませんが、購入は、ユーザーの選択に任せてください。
ユーザーが他の商品の購入を強要されていると感じる、あるいは、オプション等を購入しなければ、中古車を購入することができないと感じるようであれば、「不適切な販売方法」となります。