

中古車の広告等の価格表示と販売の実態に関する調査結果 大手等専門店11社を調査、不当な価格表示や不適切な販売行為が認められる

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)を表示していながら、実際の商談においては、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について、消費者からの苦情相談が増加しています。

これらの実態を把握し、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、当協議会は、大手等中古車専門店11社を対象に「中古車の広告や店頭における価格表示と販売の実態に関する調査」を実施しました。

その結果、中古車販売に対する消費者の信頼を損なうような不当な価格表示や不適切な販売行為が認められました。本調査結果を踏まえ、当協議会は、以下「4.」の対応を実施してまいります。

なお、本調査結果の詳細につきましては、当協議会のホームページに掲載しております。

▶ https://www.aftc.or.jp/content/files/pdf/kakakuhyouji_chousa_2021.pdf

中古車の広告や店頭における価格表示と販売の実態に関する調査

1. 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(多店舗展開)の中古車専門店11社

2. 調査方法及び内容

- 1) 調査員が、中古車情報ウェブサイトにて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

(次葉に続く)

本件に関する問合せは、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

3. 調査結果の主な問題点

1) 不当な価格表示及び不適切な販売行為

- ① ウェブサイトや店頭のパライスボードに「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3社のうち、2社が「当該費用は除外できない」と説明
- ② ウェブサイトや店頭パライスボードで「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4社のうち、1社が「当該費用は除外できない」と説明

2) 不適切な諸費用の請求

- ① 見積書に「納車整備費用」を計上していた5社のうち、4社が「除外できない」と説明
- ② 見積書に「納車準備費用」を計上していた4社の全てが、「除外できない」と説明
- ③ 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、5社が「除外できない(個人で手続きはできない等)」と説明

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の実施

- ① 本調査結果に基づく注意喚起の実施
- ② 注意喚起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
- ③ 本実態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する

2) 会員事業者全体に対する周知活動の実施

- ① 中古車の適正な価格表示等について、周知活動を実施
- ② 中古車の適正な諸費用の考え方について、周知活動を実施

3) 消費者に対する啓発活動の実施

- ① 「不当な価格表示・不適切な販売行為(保証・整備の購入強制)」、「不適切な諸費用(納車準備費用等)」について、YouTube 動画による啓発活動を実施
- ② 公取協ホームページにおいて、注意喚起を実施

4) 中古車の「支払総額」の表示義務付け(表示ルールの改正)の検討

- ① 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、「見せかけの安い車両価格」を表示するための手段となっており、これらの問題を是正するため、中古車の販売価格として「支払総額」の表示(内訳として「車両価格」及び「諸費用」を表示)を義務付けること(表示ルールの改正)を検討
- ② 上記①の対応と併せ、「諸費用」の問題について根本的な解決を図るため、「適切な諸費用」(保険料、税金、登録手続き代行費用)と「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」、「納車整備費用」等)を明確にし、周知活動を実施