

## 「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。