

中古車情報サイト等における販売店「口コミ」のやらせ投稿は、景品表示法違反です！！ ～ 事業者が関与した「口コミ」は、10月から不当表示となります～

不正行為等が大きな問題となっている大手中古車専門店の「口コミ」について、開店前の店舗に高評価の口コミが投稿される等、社員が消費者を装って投稿する「口コミサイトのサクラ疑惑」が発覚し、先日、中古車情報ウェブサイトがこれを削除しました。

中古車情報ウェブサイトの「口コミ」については、この他にも、「販売店の評価が高評価(5点満点で4.5以上)ばかりで、信用できない」という消費者からの指摘があります。

また、当協議会の消費者相談窓口に苦情相談が多く寄せられる中古車専門店の「口コミ」についても、前記と同様に高評価である等、販売店によるやらせ投稿の疑いがあるものが見受けられます。

こうした中、消費者庁は、「一般消費者が事業者の表示であることを判別することが困難である表示」の運用基準を公表、**本年10月1日より同運用基準が施行され、「事業者による表示であると消費者が判別することが困難な表示」は、不当表示として景品表示法違反となります。**

会員各社におかれましては、「ステルスマーケティング規制(以下、ステマ規制)」の運用基準及び本内容を参考にいただき、「口コミ」投稿に事業者が関与しない等、不当表示とならないよう表示管理体制等を整備し、適正な表示を行っていただきますようお願いいたします。

「ステマ規制」とは？

■「**事業者による表示であると消費者が判別するのが困難な表示**(第三者の表示であると誤認される表示)」が規制の対象となり、**優良・有利誤認となるかどうかは問わず、不当表示として景表法違反**となります。

■詳細は、消費者庁ホームページ(運用基準)をご参照ください。

https://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/fair_labeling/stealth_marketing/

中古車情報サイト等の「口コミ」で不当表示となるおそれのあるケース

【ケース①】掲載店による自前投稿

- ▶ 消費者になりすまして、掲載店自らが高評価の「口コミ」を投稿、または、ユーザーに代わり投稿(代理投稿)する等、販売店が投稿内容に関与している。

【ケース②】掲載店が投稿内容等をチェック、掲載可否を判断

- ▶ 掲載店による販売実績確認の際、投稿内容も併せて確認し、低評価のものは「販売実績なし」として掲載させない等、販売店が投稿の可否に関与している。

今後の対応

■当協議会は、「ステマ規制」の施行に伴い、今後、以下の対応を行います。

- 1) 会員事業者に対し、「ステマ規制」に関する運用基準の内容の周知を図り、不当表示の未然防止を図る。なお、周知活動は、賛助会員である中古車情報媒体社の協力を得て進める。
- 2) 中古車情報媒体社に対し、やらせ投稿等の「口コミ」の不当表示について、未然に防止するための対応策の実施を要請する。
- 3) 中古車情報ウェブサイトにおける「口コミ」投稿の実態調査を実施、問題となるおそれのある「口コミ」投稿が認められた事業者及び同「口コミ」が掲載された中古車情報媒体社に対するヒアリング等を実施、問題発生の原因等について把握する。
- 4) 「ステマ規制」に関する運用基準を踏まえ、公正競争規約の改正に向け検討を実施する。
⇒ 「口コミ」等の内容が優良・有利誤認に当たるかどうかを問わず、「事業者による表示であると消費者が判別することが困難な表示」を不当表示として禁止する規定を新設
※ 現行の規約では、優良・有利誤認となるものだけが不当表示として規制の対象

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