

苦情相談の多い大手中古車専門店の不当な価格表示 (表示価格で購入できない) 等に対し、「警告」等の措置

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、特定の販売店に苦情相談が多く寄せられ、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認められます。

このため当協議会は、苦情相談が多い会員事業者を対象に、「中古車の広告・店頭における価格表示と販売の実態に関する調査」を実施しておりますが、2022年度に実施した第2回の調査において、前年度の第1回調査(過去の公表資料は[こちら](#))に引き続き、不当な価格表示や不適切な販売行為、不適切な諸費用の請求等の問題点が見られた事業者に対し、規約違反措置基準に基づき、この度、「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。

なお、本件は、改正規約の施行(10月1日)前の行為のため、改正前の違反措置基準に基づき、「警告」の措置を採ったものですが、規約改正に合わせ、規約違反措置基準を厳格化しているため、今後、同様の違反行為(不当な価格表示)が認められた場合、初回から「嚴重警告」、悪質なものは併せて「違約金」及び「事業者名の公表」の措置を採ることとなります。

当協議会は、「支払総額」の表示による中古車の適正な表示及び販売対応の促進を図るため、引き続き、苦情相談件数の多い販売店(非会員含む)に対する調査及び表示並びに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当該事業者に対する苦情相談内容の一例

- ◆商談の際に「当店の有償保証を購入しないとこの中古車を販売することはできない」と言われ、仕方なく販売店の有償保証を購入した。帰宅後、「有償保証をキャンセルしたい」と申し出たところ、「一度注文を受けたものはキャンセルできない」と断られてしまった。
- ◆広告等には「法定整備無」と表示されていたが、注文書に『納車整備費用』が計上されていたので担当者に確認したところ、「当店は納車前に必ず整備を実施しており、納車整備費用にその費用が含まれているので外すことはできない」と言われてしまった。

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、次項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「警告」の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。
なお、措置及び改善指導の内容の詳細については、[こちら](#)をご参照ください。

《「警告」及び「改善指導」の対象となった表示及び販売対応等の問題点》

1. 表示の問題点（表示価格で購入できない不当な価格表示等）

1) 「保証なし」と表示しながら、「保証費用を支払うこと」を中古車購入の条件とした

◆中古車情報誌ウェブサイトには「保証無し」と表示し、保証に要する費用を含まない販売価格を表示したにもかかわらず、商談の際には保証費用を注文書に計上し、保証の購入を条件とする等、実際には表示された販売価格では購入することができないにもかかわらず、購入することが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。

2) 「定期点検整備なし」と表示しながら、「同整備費用を支払うこと」を中古車購入の条件とした

◆中古車情報誌ウェブサイトには「法定整備無」と表示し、定期点検整備費用を含まない販売価格を表示したが、商談の際には当該整備費用を「納車整備費用」に含めて注文書に計上し、定期点検整備の実施を条件とする等、実際には表示された販売価格では購入することができないにもかかわらず、購入することが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。

3) 車両価格に含まれるべき『納車整備費用』を支払うこと」を中古車購入の条件とした

◆「納車整備費用」を注文書に計上、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することができないにもかかわらず、購入することが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。

4) 「保証」について、客観的な根拠がないにもかかわらず、「業界最高水準の保証内容」等と表示した

◆自社の保証について、裏付けとなる客観的、具体的根拠がないにもかかわらず、「業界最高水準の〇〇機構△△△項目の保証内容」、「業界最高水準の保証プラン」、「保証部品数業界最大級」と表示した。

2. 販売対応等の問題点

1) 車両価格に含まれるべき『納車整備費用』を支払うこと」を中古車購入の条件とした

◆納車前に必ず実施する点検費用等、中古車を販売するにあたり、当然行うべき作業の費用であり、本来、車両価格に含まれるべき費用を「納車整備費用」として注文書に計上、当該費用の支払いを条件とした。

2) 他店舗の在庫車を販売する際の「陸送費」について、事前に説明せず、請求した

◆他の店舗の在庫車を販売する際、車両を陸送するための費用が必要となることや、同費用の内容等について説明していないにもかかわらず、注文書に当該費用を計上、請求した。

3) 割賦販売契約を提案する際、早期に完済する場合の違約金や事務手数料について、説明しなかった

◆割賦販売契約を提案する際、実際のものよりも低い金利(実質年率)で契約することができるかのように説明するとともに、当初の予定より早期に完済する場合は、違約金や事務手数料が発生することを説明しなかった。

4) 「自動車税環境性能割」を支払う必要があるにもかかわらず、注文書に「環境性能割0円」と表示し、納車後に請求した

◆自動車税環境性能割を支払う必要のある中古自動車を販売する際、注文書に「環境性能割0円」と表示したにもかかわらず、納車後、自動車税環境性能割を請求した。

5) 「メーカー保証」を継承できることを説明せず、「自社の有償保証」の購入を強制した

◆メーカー保証を継承することができる中古自動車を販売する際、保証継承することができること等について説明せず、自社の有償保証の有利性を強調して説明した上で、購入を強制する等した。

6) 契約成立前のキャンセルの申し出に対し、適切に対応しなかった

◆注文者からキャンセルの申し出があった際、注文書裏面約款によれば、契約成立前であり、本来であればその申し出に応じる必要があるにもかかわらず、それに応じなかった。

7) 「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

◆「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、保証修理規定や契約不適合責任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。

8) 苦情等の申し出に対し、お客様相談窓口が適切に対応しなかった

◆お客様相談窓口で苦情等を申し出た際、その内容について該当店舗と共有し、事実関係の確認を行った上で適切な対応を行うこと等を求めたにもかかわらず、それに応じなかった。

本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