

《表示及び販売対応等の問題点と「警告」及び「改善指導」の内容》

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

表示上の問題点(不当な価格表示)

- ◆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。

規約違反に対する措置の内容 - 警告 -

- ◆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しないこと。

改善指導の内容

- ◆保証の購入が販売の条件である場合は、「保証付き」と表示し、保証に要する費用は車両価格に含めて表示すること。
- ◆「保証なし」と表示する場合、保証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、「保証を購入しなくても購入できる」ことや「保証に要する費用の額」等を表示、説明すること。

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

表示上の問題点(不当な価格表示)

- ◆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。

規約違反に対する措置の内容 - 警告 -

- ◆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しないこと。

改善指導の内容

- ◆定期点検整備の実施が販売の条件である場合は、「定期点検整備付き」と表示し、定期点検整備費用は車両価格に含めて表示すること。
- ◆「定期点検整備なし」と表示する場合、定期点検整備の実施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、「整備を実施しなくても購入できる」ことや「整備費用の額」等を表示、説明すること。

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

表示上の問題点(不当な価格表示)

- ◆「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。



規約違反に対する措置の内容 - 警告 -

- ◆「納車整備費用」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しないこと。

改善指導の内容

- ◆「納車整備費用」等、名称の如何を問わず、納車前に必ず実施する点検費用等、商品として販売するにあたり、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は、車両価格に含めて表示すること。
また、車両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。

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

表示上の問題点(保証条件に関する不当表示)

- ◆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。



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、「業界最高水準の保証内容」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、「業界最高水準の保証内容」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。

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

販売対応等の問題点

- ◆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、販売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。



改善指導の内容

- ◆「納車整備費用」等、名称の如何を問わず、納車前に必ず実施する点検費用等、商品として販売するにあたり、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は、車両価格に含めて表示すること。
また、車両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。

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

販売対応等の問題点

- ◆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。



改善指導の内容

- ◆「他店舗在庫車販売手数料」等、名称の如何を問わず、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を請求する場合は、「陸送するための費用が必要となること」及び「その額」について、注文者に事前に説明し、了解を得ること。
- ◆また、広告等には、「他の店舗の在庫車を購入する場合、陸送するための費用が必要となる」旨を明瞭に表示すること。

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

販売対応等の問題点

- ◆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。



改善指導の内容

- ◆割賦販売契約を提案する場合は、割賦販売価格(割賦支払総額)、頭金の額、割賦販売に係わる代金の支払回数及び支払期間、その他必要な費用、割賦手数料の料率(実質年率)、ローン終了時の条件等、割賦販売契約の内容を表示・説明すること。
- ◆また、商談の際は、「当初の予定より早期完済する場合、違約金や事務手数料等が発生すること」を説明し、了解を得た上で契約を締結するとともに、実際のものよりも低い金利(実質年率)で契約できるかのような説明をする等、不適切な対応を行わないよう社員教育を徹底し、購入者からの苦情等の申し出には適切に対応すること。

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

販売対応等の問題点

- ◆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。



改善指導の内容

- ◆自動車税環境性能割を請求する場合は、正確な税額を確認した上で、見積書や注文書に計上すること。
- ◆また、貴社が受領した額と実際の納税額に差がないことを購入者が確認できるよう、税務事務所の発行する領収証書は必ず購入者に返還すること。

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

販売対応等の問題点

- ◆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。



改善指導の内容

- ◆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場合は、「保証継承することができる」旨や「保証内容、保証継承の条件」等を説明すること。
- ◆また、自社の有償保証等の購入を勧める場合は、これらの内容を説明した上で、自社の有償保証の内容の詳細や費用等について説明し、注文者がメーカー保証と自社の有償保証を比較検討し、購入するかどうか選択できるようにすること。
- ◆なお、メーカー保証を継承することができる中古自動車について、「保証継承できない」等の虚偽の説明を行う、または、保証継承できることを説明せずに、自社の有償保証を販売している場合、購入者からの解約・返金の求めに応じること。

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

販売対応等の問題点

- ◆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。



改善指導の内容

- ◆注文者からキャンセルの申し出があった場合は、注文書裏面約款記載の売買契約の成立時期に基づき、契約成立前の場合はキャンセルの申し出に応じること。
- ◆また、売買契約の成立時期を偽りキャンセルの申し出に応じない等、不適切な対応をしないよう社員教育を徹底し、注文者からの苦情等の申し出には適切に対応すること。

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

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、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。



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を行った上で、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、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、契約内容に適合していない(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。

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

販売対応等の問題点

- ◆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。



改善指導の内容

- ◆お客様相談窓口が主体性をもって、購入者等からの苦情や相談を受付けるとともに、その内容に対しては、各店舗へのヒアリングを実施する等事実関係の確認等を行った上で、各店舗や営業部署、ガバナンス部署等と緊密に連携を図りながら、適切に対応すること。
- ◆また、店舗の対応等に問題があった場合は、購入者からの申し出に対し、関係法令や自動車公正競争規約等を踏まえ、迅速かつ真摯に対応するとともに、関係機関や当協議会の助言等に従うこと。

《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等、社内管理体制の整備を行うこと。