

## 「支払総額で購入できない」という苦情が寄せられています – 規約を遵守した中古車の「支払総額の表示」の徹底を!! –

本年10月より、改正規約に基づく中古車の「支払総額の表示」(購入時に最低限必要な全ての費用を含めた価格の表示)がスタートしました。

しかしながら、当協議会の消費者相談室には、「支払総額」以外に「保証の購入を強制された」、「納車準備費用を請求された」等、表示された「支払総額で購入できない」という苦情相談が寄せられています。

このため、当協議会は、消費者から寄せられた「苦情相談事例の問題点及び適正な表示・販売のポイント」についてまとめ、改めて周知を図ることといたしました。

表示された「支払総額で購入できない」場合、不当な価格表示として重大な規約違反(「嚴重警告」、悪質な場合「違約金」及び「社名公表」の措置が採られる)となります。会員事業者の皆様におかれましては、本資料を参考に、規約を遵守した中古車の「支払総額の表示」及び適正な販売を行われますよう、お願いいたします。

<中古車の「支払総額」の表示については、[公取協ホームページ](#)をご確認ください>

### 1. 「支払総額で購入できない」(不当な価格表示)に関する相談受付状況

- ➔ 2023年10月1日から11月30日までに受け付けた相談は31件
  - ▶ 販売店の内訳 会員 18件 / 非会員 3件 / 不明 10件
- ➔ 苦情相談事例の問題点及び適正な表示・販売のポイントは、[こちら](#)をご参照ください。

### 2. 苦情相談内容の内訳(複数選択のため合計の件数は異なります)

	会員	非会員	不明	合計
1)「保証」や「整備」を購入しないと販売しない	4	1	2	7
2)「オプション」を購入しないと販売しない	5	0	0	5
3)「支払総額」に、購入の際に最低限必要な「諸費用」が含まれていない	3	1	4	8
4)「車検なし」だが、車検の合格に必要な整備費用が含まれていない	0	0	2	2
5)「車両価格」に含まれるべき「納車準備費用」等を「諸費用」として請求	4	1	0	5
6)「車両価格」に含まれるべき「利益」を「諸費用」として請求	1	1	1	3
7)請求することができない「諸費用」を請求	3	0	1	4
8)その他(問合せ)	5	0	3	8
合計	25	4	13	42

### 3. 主な苦情相談事例

#### 1) 「保証」や「整備」を購入しないと販売しない

- ①中古車情報ウェブサイトに「支払総額255万円」「保証なし」「整備なし」と表示されていたが、担当者から「保証を購入してもらわなければ販売できない」と説明され、合計296万円になった。「保証なし」で購入できないのはおかしいと抗議したが、担当者は応じてくれない。
- ②県外の販売店と商談しているが、中古車情報ウェブサイトには「支払総額144万円」と表示されていたにもかかわらず、見積書は支払総額230万円となっており、希望していない販売店保証50万円等が計上されている。再三、保証等はいらないと言ったが応じてくれず、表示されていた支払総額で販売してくれない。

#### 2) 「オプション」を購入しないと販売しない

- ①担当者から「ポリマーコーティングやマフラー錆止めを購入してもらう必要がある」と説明され、中古車情報ウェブサイトに表示されていた支払総額より40万円も高額になった。表示されていた支払総額で購入したいと言ったが、担当者は応じてくれない。
- ②中古車情報ウェブサイトに「全国配送無料」と表示されていた、県外の販売店と商談しているが、見積書に陸送費10万円等が計上されている。配送無料ではないのか確認したところ、「コーティング13万円を購入すれば配送無料となる」と言い、表示していた支払総額で販売してくれない。

#### 3) 「支払総額」に、購入の際に最低限必要な「諸費用」が含まれていない

- ①中古車情報ウェブサイトに表示されていた支払総額よりも見積額が高いので確認したところ、同サイトに表示されていた支払総額には「環境性能割」が計上されていなかったことが分かった。担当者からは「『環境性能割』を計上し忘れた」と説明されたが、問題ではないか。
- ②軽自動車を注文したが、支払総額以外に、「検査登録手続代行費用」と「車庫証明手続代行費用」として、計5万円を請求されている。
- ③中古車情報ウェブサイトで見つけた中古車について問い合わせたところ、販売店から「車庫証明の申請に要する費用は各地域によって違うので、支払総額に含めていない」と言われた。

#### 4) 「車検なし」だが、車検の合格に必要な整備費用が含まれていない

- ①中古車情報ウェブサイトに「車検切れ」の中古車が「保証なし」「車検整備なし」で掲載されていたので見積を取ったところ、支払総額以外に、車検整備費用15万円が計上されていた。販売店からは、車検の取得に伴う保険料、税金、登録等手続代行費用は「諸費用」に含まれているが、「車検に合格するために必要な整備費用は別になる」と説明された。

## 5) 「車両価格」に含まれるべき「納車準備費用」等を「諸費用」として請求

- ①販売店ホームページでは「支払総額99.8万円、車両価格89.8万円」と表示されていたが、見積書の諸費用は約34万円と高額であった。販売店に確認すると「自動車税や重量税、自賠責保険料等の他、納車準備費用、納車整備費用が諸費用に含まれている」と説明された。諸費用が高すぎると抗議したが、「それは当店が決めること」と言って対応してくれない。

## 6) 「車両価格」に含まれるべき「利益」を「諸費用」として請求

- ①中古車情報ウェブサイトに表示されていた支払総額よりも見積額の諸費用が高いので確認したところ、同サイトに表示されていた支払総額とは別に「価格調整費用」が計上されていた。担当者からは、「支払総額では利益が出ないので『価格調整費用』を請求している」と説明された。
- ②商談の際、「登録等手続代行費用12万円」と説明され、あまりにも高額なため、自分で手続きすると伝えたところ、「実際は当店の利益が含まれているので、この条件でなければ販売しない」と言われた。

## 7) 請求することができない「諸費用」を請求

- ①下取車ありで契約したが、注文書には、所有権留保車両ではないにもかかわらず、「下取車諸手続代行費用」33,000円が計上されていたため、同費用の削除を求めたが、「下取車がある場合の手数料だから削除できない」と言って応じてもらえない。
- ②車庫証明の手続きは自分でやると販売店に申し出たところ、「車庫証明の手続きは、当社で行うことになっているので、『車庫証明手続代行費用』は、必ず支払ってもらう」と言われた。

## 8) その他(問合せ)

- ①県外の販売店に中古車を注文したが、注文書に「管轄外登録手数料」が計上されていた。支払総額とは別に「管轄外登録手数料」を請求されているが問題ないか確認したい。  
(管轄内登録を前提としているため、管轄外の場合の手数料を別途請求することは可能。)

#### 4. 適正な表示・販売のポイント

- ①「車両価格」に「諸費用」を加えた価格(購入時に最低限必要となる全ての費用を含めた価格)を、「支払総額」の名称を用いて表示すること。
- ②中古車の価格・品質に重要な影響を及ぼす「定期点検整備」及び「保証」を付帯して販売する場合、その費用は「車両価格」に含めて表示すること。
- ③「諸費用」には、保険料、税金(法定費用含む。)、登録等に伴う費用(新規又は移転登録を行う場合の検査登録手続代行費用及び車庫証明手続代行費用)を含めて表示すること。
- ④「納車準備費用」や「納車整備費用」等、中古車を販売するに当たり、当然行なうべき作業(商品化のための作業)の費用は、「車両価格」に含めて表示し、別途請求しないこと。

表示された「支払総額」で購入できない場合、「不当な価格表示」として、重大な規約違反(「嚴重警告」、悪質な場合「違約金」及び「社名公表」の措置)となります。

※「苦情相談事例の問題点及び適正な表示・販売のポイント」は [こちら](#) をご参照ください。

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