

中古車の販売実態に関するモニタリング(第4回)を実施 苦情相談多い事業者が対象、「不当な価格表示」や「不適切な販売方法」が散見

当協議会は、中古車の購入の際、商談において「保証や整備等の購入強要された」、「不適切な諸費用を請求された」等により、広告等に表示された「支払総額で購入できない」という苦情相談(2024年8月～2025年3月)が消費者から多く寄せられた、大手等(多店舗展開)中古車専門店や未使用車専門店等、20社48店舗を対象に、第4回となる販売実態に関するモニタリングを実施しました。

本モニタリングにおいては、「不当な価格表示」や「不適切な販売方法」の実態を把握するため、調査員が販売店を訪問して商談を行い、広告等の表示と見積書やスタッフのセールストークに相違がないか等を確認いたしました。

その結果、今回も別紙のとおり、中古車販売に対する消費者の信頼を損なう「不当な価格表示」や「不適切な販売方法」が認められました。

今回、問題が認められた事業者に対しては「改善要請」を実施するとともに、過去のモニタリングにおいて問題が見られ、「改善要請」等を行ったにもかかわらず、同様の問題が認められた事業者に対しては、規約違反被疑事案として「実地(立入り)調査」を実施する等、厳正に対処いたします。

<販売実態に関するモニタリング(第4回)で見られた主な問題点>

(1)「支払総額で購入できない」(「不当な価格表示」、「不適切な販売方法」)

- 1)「支払総額」に含まれない「パック商品」の購入や「整備」の実施(購入)が購入の条件
- 2)有償の「保証」や「オプション」等の購入を強要、または、執拗に購入を迫る
- 3)「車庫証明手続代行費用」等を含まない「支払総額」を表示し、商談時に別途請求

(2)不適切な「諸費用」等の請求

- 1)「納車準備費用」等、不適切な費用を「諸費用」として請求
- 2)「車庫証明手続は必ず当社で代行する」として、代行費用の支払いを強要
- 3)「オプション(用品や ETC セットアップ等)」の費用を「支払総額」に含めて表示

◎販売実態に関するモニタリング(第4回)の結果につきましては別紙をご確認ください。

会員事業者の皆様におかれましては、改めて、本インフォメーションを参考に、規約を遵守した中古車の「支払総額の表示」及び「適切な販売」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>

本件に関するお問合せは、

一般社団法人自動車公正取引協議会 業務本部 四輪車業務部まで
TEL 03-5511-2111 FAX 03-5511-2112

中古車の販売実態に関するモニタリング結果(第4回)

1. 対象事業者

当協議会の消費者相談窓口、「『支払総額』で購入できない」等の苦情相談が多く寄せられる、大手等(多店舗展開)中古車専門店、登録(届出)済未使用車専門店等、計20社48店舗

対象社数	実施時期	対象店舗数	区分
1社	2024年8月10日～8月31日	14 店舗	A
1社	2024年10月7日～11月3日	16 店舗	B
18 社	2025年2月5日～3月4日	18 店舗	C
計20社		計 48 店舗	

2. 実施の方法及び内容

- 1) 調査員が、中古車情報ウェブサイトに対象事業者が掲載している中古車の支払総額を確認
- 2) ウェブサイトから見積りを依頼し、ウェブサイトに表示された支払総額と提示された見積書の金額の整合性及び見積書の諸費用の内容を確認
- 3) 調査員が販売店を訪問、販売店スタッフと商談し、以下の内容等について確認を行うとともに、当該費用を見積りから除外する(支払わずに購入する)ことの可否について確認
 - ① ウェブサイトや店頭に表示された支払総額と見積書に表示された総額の内容の差異等
 - ② 保証や整備、オプション等の購入強制、言葉巧みに「支払総額」以外の費用の支払いを求める等、不適切な販売方法の有無
 - ③ 不適切な「諸費用」(「納車準備費用」等の納車関連名目の費用等)の請求の有無

3. 主な問題点(概要)

	A	B	C	計
(1)支払総額で購入できない(「不当な価格表示」、「不適切な販売方法」)				
1)「支払総額」に含まれない「パック商品」の購入や「整備」の実施(購入)が購入の条件				
①パック商品の購入が条件			1	1
②整備の実施(購入)が条件			1	1
2)有償の「保証」や「オプション」等の購入を強要、または、執拗に購入を迫る				
①オプション品の購入を強要	1	2		3
②有償保証の購入を強要			1	1
3)「車庫証明手続代行費用」等を含まない「支払総額」を表示し、商談時に別途請求				
①車庫証明手続代行費用を含まない支払総額を表示	2		3	5
②ETC セットアップの実施が条件	1	6	1	8
③その他	3	3		6
(2)不適切な「諸費用」等の請求				
1)「納車準備費用」等、不適切な費用を「諸費用」として請求				
①納車準備費用等の請求			1	1
②管轄内でありながら管轄外手続代行費用を請求			4	4

4. 主な問題点の内容

(1) 支払総額で購入できない(「不当な価格表示」、「不適切な販売方法」)

1) 「支払総額」に含まれない「パック商品」の購入や「整備」の実施(購入)が購入の条件

① パック商品の購入が条件

→1店(1社)において、ウェブサイトや店頭で表示していた支払総額に加え、(予防整備のための)パック商品の費用が計上されていたため、除外できるか確認すると、「(表示した支払総額だけだと利益が)何も残らない」、「(利益が)マイナスになる(ため除外できない)」と説明

② 整備の実施(購入)が条件

→1店(1社)において、ウェブサイトや店頭で表示していた支払総額と見積書の金額は一致しているが、その金額で購入できるか確認したところ、「車検が切れているため、整備費用が(支払総額とは)別に必要」、「整備は別の会社でやってもらっても構わないが、車検が切れているため公道走行もできない」「ほとんどが当社で整備を実施している」と説明

2) 有償の「保証」や「オプション」等の購入を強要、または、執拗に購入を迫る

① オプション品の購入を強要

→3店(2社)において、(予防整備のための)パック商品は、オプションであり購入は任意であることを説明するものの、「ほぼ 100%の方に購入していただいている」、「8~9割の方は購入している」等、執拗にオプションの購入を迫っていた

② 有償保証の購入を強要

→1店(1社)において、「しっかりとしたアフター保証をするため」、「当社のスタイル」等、執拗に有償保証の購入を迫っていた

3) 「車庫証明手続代行費用」等を含まない「支払総額」を表示し、商談時に別途請求

① 車庫証明手続代行費用を含まない支払総額を表示

→5店(4社)において、ウェブサイトや店頭で表示していた支払総額と見積書の金額は一致しているが、**本来、支払総額(諸費用)に含めるべき**車庫証明手続代行費用が含まれていないことを確認すると、「車庫証明手続を当店が代行する場合は別途追加費用が発生する(表示した支払総額で購入できない)」と説明

② ETC セットアップの実施が条件

→2店(2社)において、ウェブサイトや店頭で表示していた支払総額と見積書の金額は一致しているが、その金額で購入できるか確認したところ、**本来、購入者が要否を判断できる**ETCセットアップ費用について「支払総額とは別に(必ず)必要である」と説明

→6店(1社)において、ウェブサイトや店頭で表示していた支払総額よりも高い金額を見積書で提示し、支払総額に含まれていないETCセットアップ費用について、除外できるか確認すると、「当該費用の支払が必要である(除外できない)」と説明

③ その他

→4店(2社)において、ウェブサイトや店頭で表示していた支払総額と見積書の金額は一致しているが、「定期点検整備を実施した際に部品交換が生じた場合の部品代は含まれていないため、支払総額とは別に支払いが必要となる」「もし部品代の負担を避けたいのであれば、(予防整備のための)パック商品を購入する必要がある」と説明

→2店(2社)において、ウェブサイトや店頭で表示していた支払総額に加え、**本来、購入者が要否を判断できる**希望ナンバーの取得費用が見積書に計上されていたため、購入の際に最低限必要となる費用(希望ナンバー費用を除外した額)のみ加えた見積書の提出を求めたところ、再度提示された見積書でも当該費用は除外されていなかった

(2)不適切な諸費用等の請求

1)「納車準備費用」等、不適切な費用を「諸費用」として請求

①納車準備費用等の請求

→1店(1社)において、ウェブサイトや店頭で表示していた支払総額と見積書の金額は一致しているが、「納車までに再度(簡易的な)室内清掃等を行うための費用」として、**諸費用として不適切(車両価格に含むべき)である**「納車準備費用」を諸費用として計上。除外できるか確認すると、「当社の利益の為、上司の許可が出れば除外することは可能」と説明

②管轄内でありながら管轄外手続代行費用を請求

→3店(3社)において、ウェブサイトや店頭で表示していた支払総額と見積書の金額は一致しているが、管轄内に居住しているにもかかわらず「管轄外手続代行費用」を計上。除外できるか確認すると、「表示価格は〇〇市内(販売店の所在市区町村)のお客様の価格であるため、〇〇市以外の方は必ずかかる(除外できない)」と説明

※諸費用の額が、ウェブサイトや店頭で表示していた額よりも見積書上は高くなっているが、その分車両価格が減額されており、支払総額は一致

→1店(1社)において、ウェブサイトや店頭で表示していた支払総額に加え、「管轄外手続代行費用」が見積書に計上されていたため、「管轄内居住している場合でも支払が必要であるか」確認したところ、「(同じ県内でも)販売店所在地のナンバーではないため、必要な費用である」と説明

2)「車庫証明手続は必ず当社で代行する」として、代行費用の支払いを強要

①車庫証明手続は必ず当社で代行するため、費用の支払いは必要

→3店(3社)において、ウェブサイトや店頭で表示していた支払総額と見積書の金額は一致しているが、**購入者の依頼に基づき販売店が代行する場合に請求することが出来る**「車庫証明手続代行費用」について、「**自身で手配するため除外できるか**」確認したところ、「必ず当社で行うこととなっているので外せない」、「支払総額に含まれているので外せない」と説明

②車庫証明手続を消費者自身で行うことは可能だが、支払総額から減額はしない

→1店(1社)において、ウェブサイトや店頭で表示していた支払総額と見積書の金額は一致しているが、「車庫証明手続代行費用」を「**自身で手配するため除外できるか**」確認したところ、「ご自身で取得いただくことは可能だが、支払総額の減額はできない」と説明

3)「オプション(用品や ETC セットアップ等)」の費用を「支払総額」に含めて表示

①有償保証等のオプション費用を含めて表示

→3店(2社)において、ウェブサイトや店頭で表示していた支払総額と見積書の金額は一致しているが、**本来、支払総額に含むべきではない**有償保証や(予防整備のための)パック商品などのオプション費用を支払総額に含めて表示。除外できるか確認したところ、2店(1社)については、「オススめで加えているものであるため、除外することは可能」と説明。1店(1社)については、「必ず付けさせていただいている(除外できない)」と説明。

②ETCセットアップ費用を含めて表示

→14店(7社)において、ウェブサイトや店頭で表示していた支払総額と見積書の金額は一致しているが、**本来、支払総額に含むべきではない** ETC セットアップ費用を支払総額に含めて表示。除外できるか確認したところ、13店(7社)については、「ETCセットアップはナビが付いている車には絶対に必要」、「不正利用防止の観点から必ず付させていただいている(除外できない)」と説明。

5. 本結果を踏まえた今後の対応

1)会員事業者に対する改善指導等の実施

①改善要請の実施

- ▶「不当な価格表示」や「そのおそれがあるもの」、また「不適切な販売行為」等、問題が認められた事業者に対しては、「改善要請」を実施

②規約違反等の措置

- ▶「改善要請」に応じない場合や改善が認められない場合、また、過去のモニタリングにおいて問題が見られ、既に「改善要請」等を行っているにもかかわらず、今回も同様の問題が認められた事業者に対しては、規約違反被疑事案として実地(立入り)調査を実施。その結果、「不当な価格表示」や「不適切な販売行為」が認められた場合、規約違反措置基準に基づき、「厳重警告」の措置を採るとともに、悪質な場合は併せて「違約金」、「事業者名公表」の措置を採る等、厳正に対処

③監視活動の継続実施

- ▶「支払総額で購入できない」等、不当な価格表示に関する消費者からの苦情相談のモニタリングにより、苦情相談の多い事業者に対する監視活動を継続して実施
- ▶併せて、必要に応じて販売実態に関するモニタリングを継続して実施、実態把握と事業者に対する改善指導に活用

2)消費者に対する啓発活動の継続実施

①苦情相談のモニタリングで見られた問題点に基づく注意喚起

苦情相談のモニタリングで見られた問題点について、トラブルに遭わないようにするための消費者に対する注意喚起等を実施

②「支払総額」の表示を守らない事業者のトラブル事例を基にした会員店 PR の実施

「言葉巧みに『支払総額』以外の費用の支払いを求める等、『支払総額』の表示を守らない事業者に騙されないよう注意を促す」とともに、「公取協会員店は、『支払総額』の表示を守る安心のお店であること」を消費者にPRするための動画を作成し、YouTube に公開する等、消費者に対するPR・啓発活動を継続して実施