

2025年7月25日

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

— 「改善要請」に従わないため、規約違反被疑事案として調査を実施し、措置を採りました —

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おり、そのような販売店は、販売方法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、毎年、苦情相談が多い事業者を対象に「販売実態のモニタリング」を実施し、問題が見られた事業者に対しては「改善要請」を行っております。

この度、第2回(2022年9月～10月実施)のモニタリング結果に基づき「改善要請」を行ったにもかかわらず、その後、改善が認められなかった大手中古車専門店に対し、規約違反被疑事案として調査を実施したところ、規約違反(不当な価格表示)が認められたため、「警告」の措置を採るとともに、販売方法等について「改善指導」を実施しました。

なお、本件は、中古車の支払総額の表示に関する改正規約の施行(2023年10月1日)前の行為のため、改正前の規約違反措置基準に基づき、「警告」の措置を採ったものですが、今後、同様の違反行為(不当な価格表示)が認められた場合、現在の同基準に基づき、初回から「厳重警告」、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方法の促進を図るため、引き続き、苦情相談件数の多い販売店(非会員含む)に対するモニタリング並びに表示及び販売方法等に関する改善指導を実施してまいります。

第2回のモニタリング結果に基づき実施した「改善要請」の内容

販売実態のモニタリングにおいて、次のような問題点(不適切な諸費用の請求等)がみられたため、事実確認の上、改善を図り、再発防止策を徹底すること。

- ◆「納車準備費用」等、納車する上での最低限の整備等、販売の準備行為や車両の商品化に要する費用であり、販売価格(車両価格)に含まれるべき費用を請求
- ◆「土日納車費用」等、請求する根拠のない費用を請求
- ◆上記費用を請求することにより、表示した販売価格(車両価格)では購入できない

改善要請後、引き続き監視を続けたが、改善が認められなかったため、関係資料の提出を求める等して調査を実施、規約違反が認められたため「警告」の措置を採った

《「警告」(規約違反措置)の対象となった表示の問題点》

1. 「定期点検整備別〇〇円」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（※現行規約では定期点検整備費用を別途表示することはできません）
2. 「保証付」と表示しながら、保証に要する費用(上記1. の「定期点検整備費用」)を別途請求した
3. 車両価格に含まれるべき『納車整備費用』等を支払うこと」を新車及び中古車購入の条件とした
4. 請求する根拠のない『土日祝納車費用』等を支払うこと」を中古車購入の条件とした

《「改善要請」の対象となった苦情相談のモニタリングで見られた販売方法等の問題点》

公取協に入電した苦情相談の内容から判明した、次の不適切な販売方法等について、消費者トラブル防止の観点から、警告の措置と併せて、「改善要請」を実施

1. 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
2. 「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
3. 契約成立前のキャンセルの申し出に応じなかった
4. 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



規約違反措置及び改善要請の内容の詳細については、[こちら](#)をご参照ください。

会員事業者の皆様におかれましては、改めて、規約を遵守した中古車の「支払総額」の表示及び「適切な販売方法」を行われますよう、お願いいたします。

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

この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 業務本部 四輪車業務部・消費者関連部まで
TEL 03-5511-2111 FAX 03-5511-2112