

《表示及び販売方法等の問題点と「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) 「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

問題点(不当な価格表示)

- ◆自社ウェブサイト、「整備別●●円」の表示とともに、定期点検整備費用を含まない販売価格(車両価格)を表示しているにもかかわらず、商談の際には、当該整備費用を「売買契約書」や「計算書」に計上した上で、「同費用は除外できない」旨を説明、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(車両価格)では購入できないにもかかわらず、購入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。

※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。

規約違反に対する措置の内容 - 警告 -

- ◆定期点検整備費用を別途表示しながら、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(車両価格)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。

- 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

問題点(保証条件等に関する不当表示)

- ◆自社ウェブサイト、「保証が付いている」旨を表示しているにもかかわらず、保証を付けるために必要な定期点検整備費用を「上記1)」のとおりに、売買契約書や計算書に計上し、当該費用を別途請求する等、あたかも、表示された車両価格で保証が付帯す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 -

- ◆「保証付き」と表示しながら、保証に要する費用を別途請求する等、保証条件について、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ないこと。

改善指導の内容

- ◆「保証付き」と表示する場合、保証に要する費用を車両価格に含めて表示すること。したがって、定期点検整備の実施が保証を付ける条件である場合、定期点検整備費用は、車両価格に含めて表示すること。

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・中古車購入の条件とした

問題点(不当な価格表示)

- ◆新車・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(車両価格)に含まれるべき費用(諸費用として不適切な(請求できない)費用)を「納車準備費用」として売買契約書や計算書に計上、また、中古車を販売するにあたり、同様の費用を「通常仕上げ」として売買契約書や計算書に計上し、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(車両価格)では購入できないにもかかわらず、購入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」等の支払いを条件とする等、実際には表示された販売価格(車両価格)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

- ◆「納車準備費用」「通常仕上げ」等、名称の如何を問わず、新車・中古車を販売するにあたり、当然行うべき作業の費用については、車両価格に含まれるべき費用であるため、当該費用は車両価格に含めて表示すること。
また、同費用を車両価格とは別に売買契約書等に計上し、請求する等の行為をしないこと。

4) 請求する根拠のない『土日納車費用』等を支払うこと」を中古車購入の条件とした

問題点(不当な価格表示)

- ◆業務の内容が不明確である「ナンバー変更手続代行費用」や、店頭納車の際の「土日祝納車費用」等、請求する根拠のない費用(諸費用として不適切な(請求できない)費用)を売買契約書や計算書に計上、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(車両価格)では購入できないにもかかわらず、購入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」等の支払いを条件とする等、実際には表示された販売価格(車両価格)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

- ◆「ナンバー変更手続代行費用」や店頭納車の際の「土日祝納車費用」等、名称の如何を問わず、請求する根拠のない費用を売買契約書や計算書に計上し、請求する等の行為をしないこと。
また、同費用を車両価格とは別に売買契約書等に計上し、請求する等の行為をしないこと。

2. 販売方法等の問題点

- 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

問題点

- ◆割賦販売を提案する際、早期完済時の支払額について、「早期完済すれば支払総額が減る」等、早期完済時以降の割賦手数料や早期完済事務手数料等の支払いは必要ないかのよう
に事実と異なる説明をする一方、契約内容について適切に説明せずに割賦販売契約を締
結した。



改善指導の内容

- ◆割賦販売を提案する場合は、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)、最終回
支払時の条件(残価設定ローンの場合)等、割賦販売契約の内容を表示・説明すること。
また、早期完済時の支払額について説明する場合は、早期完済時以降の割賦手数料や事
務手数料等の支払いは必要ないかのよう説明する等、不適切な販売を行うことのない
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。

- 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

問題点

- ◆購入者から申し出のあった、「保証期間内に発生した保証対象部位の不具合」や「納車直後
に発生した不具合」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、それに応じなかった。



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するとともに、そ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いて無
償修理等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不具合(中古
車にあっては、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。

3) 契約成立前のキャンセルの申し出に応じなかった

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、不適切な販売を行うことの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) 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

問題点

- ◆購入者が貴社のお客様相談センターに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。

3. 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

改善指導の内容

- ◆適正な表示及び販売対応を行うため、改善指導の内容に基づき、速やかに再発防止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。