

販売実態のモニタリング結果を踏まえ、大手中古車専門店等14社に対し、改善要請を実施

当協議会は、消費者相談窓口に寄せられる苦情相談のモニタリングを実施、「中古車の商談をしたところ、広告等に表示された『支払総額』では購入できない、と言われた」等の苦情相談(2024年8月～2025年3月)が多く寄せられていた、大手中古車専門店や未使用車専門店等、20社48店舗を対象に、販売実態のモニタリングを実施しました。

本モニタリングの結果に基づき、「言葉巧みにオプションの購入を強要するなど、表示した『支払総額』では購入できない」等の問題が認められた14社に対し、この度、「改善要請」を実施しました。

問題点①

広告に表示した「支払総額」には含まれていないパック商品の費用を見積書に計上し、商談時に「パック商品は不要」と伝えても、「当該費用を除外することができない」と説明

改善要請の内容

- ▶ 「支払総額」に含まれないオプション等の費用を別途請求しないこと
- ▶ オプションであるパック商品を購入するかどうかは、お客様の選択に委ねるべきものであり、その購入を条件としないこと

問題点②

管轄運輸支局内(同一都府県内)の登録であるにもかかわらず、「お客様の住所は、店舗と同一都府県内だが、ナンバー(検査登録事務所)が変わる」として、「支払総額」とは別に「管轄外手続代行費用」を請求

改善要請の内容

- ▶ 販売店を管轄する運輸支局内(同一都府県内)で登録(届出)した場合の費用を「諸費用」に含めた上で、「支払総額」を表示すること
- ▶ 管轄運輸支局内(同一都府県内)での登録(届出)の場合は、「管轄外手続代行費用」を請求しないこと

問題点③

諸費用に「ETCセットアップ費用」を含めた上で「支払総額」を表示、商談の際に「ETCセットアップは不要」と伝えても「ETCセットアップ費用は必ず必要なため外せない」と説明

改善要請の内容

- ▶ 「支払総額」は中古車購入時に最低限必要な費用を含めた価格であり、「諸費用」に含めることができるのは、「保険料、税金(法定費用含む。)、登録等に伴う費用(新規登録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)」に限られるため、「ETCセットアップ費用」等のオプションの費用は「諸費用」に含めないこと
- ▶ ETCセットアップを購入店で実施するかどうかは、お客様の選択に委ねるべきものであり、その実施を条件としないこと

問題点④

「納車準備費用」の名称で、洗車やクリーニングのための費用を、「車両価格」に含めずに「諸費用」に含めて請求

改善要請の内容

- ▶ 「諸費用」に含めることができるのは、「保険料、税金(法定費用含む。)、登録等に伴う費用(新規登録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)」に限られるため、洗車やクリーニングのための費用など、販売の準備行為や中古車の商品化のための作業に要する費用等は、「車両価格」に含めて表示すること

問題点⑤

プライスボードに「支払総額」よりも「車両価格」を大きく表示

改善要請の内容

- ▶ 「支払総額」を明瞭に表示する必要があるため、内訳である「車両価格」を「支払総額」よりも大きく目立つように表示しないこと

《公取協の今後の対応》

表示した「支払総額」で販売しない場合は、「不当な価格表示」に該当し、重大な規約違反となります。

今後、「改善要請」をしたにもかかわらず、それに応じない場合や改善が認められない場合は、不当な価格表示等に関する規約違反被疑事案として実地(立入り)調査を実施します。

その結果、不当な価格表示や不適切な販売方法が認められた場合、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、厳正に対処してまいります。

【本件に関するお問合せ先】

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

TEL 03-5511-2111 FAX 03-5511-2112