

2021年7月度 広告相談レポート

1. 相談受付件数・相談者の内訳

7月度の全体の相談受付件数は計82件で、前月度と比較すると17件減（新車関係増減なし、中古車関係12件減、その他5件減）、対前年同月比では29件減（新車関係5件減、中古車関係9件減、その他15件減）となっています。

相談者の内訳は、「広告代理店」からの問い合わせが全体の約32%を占めており、その内、メーカー系ディーラーが広告主となっている広告等に関する問い合わせが約63%（17件）を占めています。「メーカー系ディーラー」からの問い合わせ（20件）と合わせると、メーカー系ディーラーの広告等に関する問い合わせが全体の約45%（37件）を占めています。

【相談者の内訳・2021年7月】

相談者	新車関係	中古車関係	その他	計
相談者	49	27	6	82
広告代理店	18	6	3	27
メーカー系ディーラー	13	5	2	20
自動車関係団体	1	5	0	6
中古車専門店	2	7	0	9
中古車情報誌社	1	1	0	2
メーカー	11	0	0	11
新聞社	0	0	0	0
テレビ・ラジオ局	0	2	0	2
その他	3	1	1	5

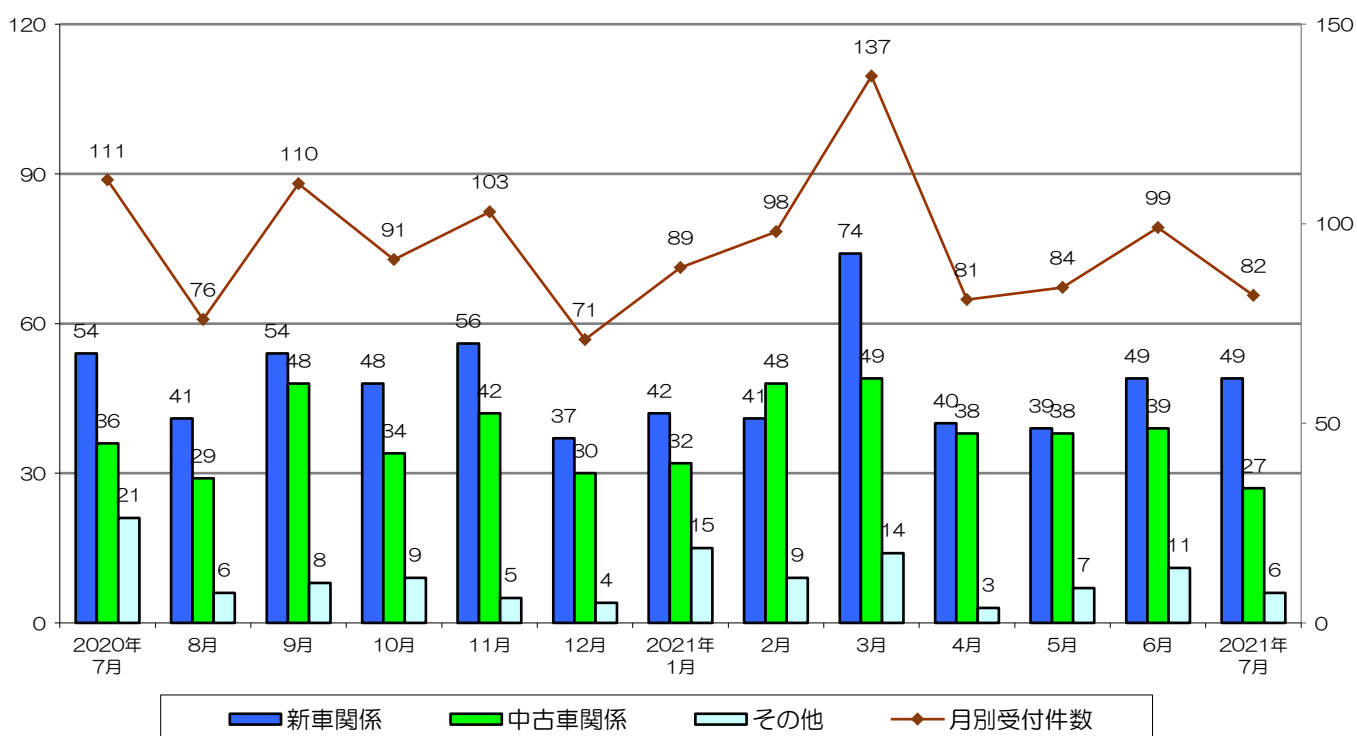


広告代理店からの問い合わせにおける広告主の内訳	
メーカー	3
メーカー系ディーラー	17
中古車専門店	3
その他	4

【相談受付件数の推移・2020年7月～2021年7月】

<車両区別別受付件数>

【月別受付件数】



2. 新車関係

新車関係の表示は、『価格表示』に関する問い合わせが45.2%、『特定事項』に関する問い合わせが16.1%となり、両項目で表示に関する問い合わせの約61%を占めています。

【相談受付状況】

相談内容	件数	比率	相談内容	件数	比率
表示関係	31	63.3%	その他相談	1	2.0%
景品関係	17	34.7%	合計	49	100.0%

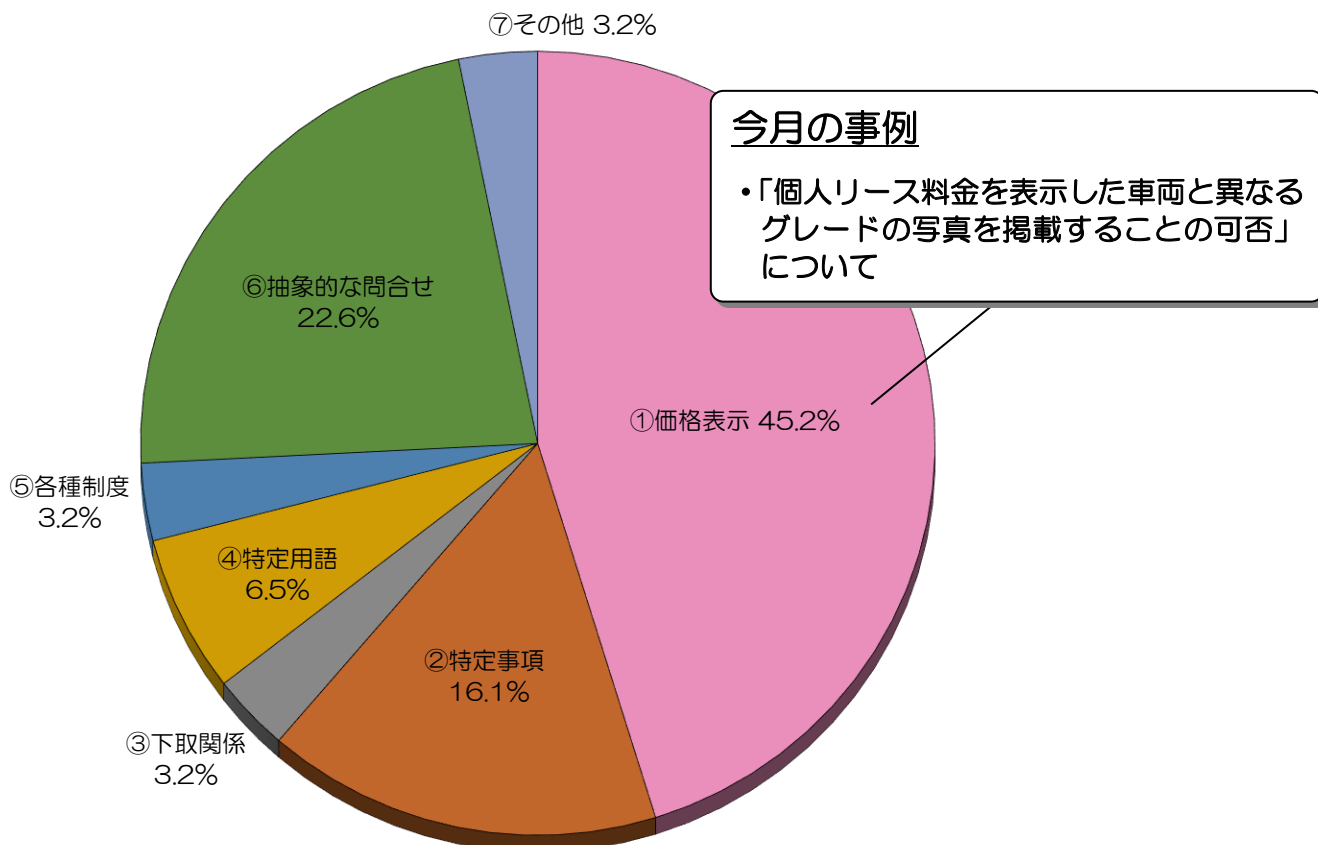
[表示関係の相談内訳]

相談内容	件数	比率	相談内容	件数	比率
①価格表示	14	45.2%	④特定用語	2	6.5%
表示方法	3	9.7%	最上級	2	6.5%
値引き表示	2	6.5%	⑤各種制度	1	3.2%
割賦・リース	9	29.0%	補助金関係	1	3.2%
②特定事項	5	16.1%	⑥抽象的な問合せ	7	22.6%
燃費	1	3.2%	広告表現の可否	3	9.7%
安全・環境	3	9.7%	企画の可否	2	6.5%
特別仕様・限定	1	3.2%	抽象的な問合せ	2	6.5%
③下取関係	1	3.2%	⑦その他	1	3.2%
			合計	31	100.0%

[景品関係の内訳]

相談内容	件数	比率	相談内容	件数	比率
総付景品(もれなく)	4	23.5%	期間延長	1	5.9%
一般懸賞(抽選等)	3	17.6%	抽象的な問合せ	3	17.6%
オープン懸賞	6	35.3%	合計	17	100.0%

【表示関係】 主な問い合わせの内訳



広告表示に関するよくあるお問い合わせにつきましては、[こちら](#)をご覧ください。

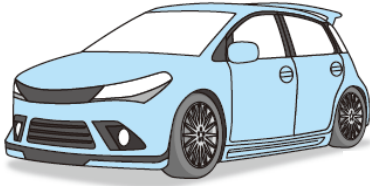
〔「個人リース料金を表示した車両と異なるグレードの写真を掲載することの可否」について〕

Q. 個人リース料金や支払例の表示と併せて車両の写真を掲載する際、「写真はイメージである」旨を表示すれば、リース料金等を表示した車両と異なるグレードの写真を掲載しても問題ないでしょうか。

【問題となる広告表示の例】

人気の スカーレット **1.3X**
5年リースプラン

月々 **1.1** 万円(税込)×60回
ボーナス月加算 11万円×10回
リース支払総額 X,XXX,XXX 円
設定残存価格 XXX,XXX 円



※写真はイメージです

写真掲載車は 1.3X より高グレードの 1.3G

※表示したリース料金は、年間走行距離が 1.2 万キロの場合の額であり、リース期間終了時に車両の返却が必要です。
※返却車両の走行距離数や、車両状態等が契約時に定めた条件を満たさない場合、実際の精算額が契約時に定めた設定残存価格を下回ることになるため、お客様に差額をご負担いただきます。
※5年リースプランの詳細はスタッフまでお尋ねください。

【問題点】
1.3X のリース料金や支払例を表示しながら、それよりも高グレードの 1.3G の写真を掲載しているため、当該支払額で広告掲載車両がリースできるかのように誤認されるおそれがある

A. 規約第 5 条第 7 号では、「写真又はイラストと販売価格*を併用して表示する場合、その写真又はイラストに使用する新車の販売価格*を明瞭に表示すること」が定められています。

(※販売価格にはリース料金を含みます。)

したがって、写真とリース料金や支払例を併せて表示する場合は、写真に使用する車両のリース料金や支払例を明瞭に表示してください。

【正しい広告表示の例】

人気の スカーレット **1.3X**
5年リースプラン

月々 **1.1** 万円(税込)×60回
ボーナス月加算 11万円×10回
リース支払総額 X,XXX,XXX 円
設定残存価格 XXX,XXX 円




PHOTO:1.3X

※表示したリース料金は、年間走行距離が 1.2 万キロの場合の額であり、リース期間終了時に車両の返却が必要です。
※返却車両の走行距離数や、車両状態等が契約時に定めた条件を満たさない場合、実際の精算額が契約時に定めた設定残存価格を下回ることになるため、お客様に差額をご負担いただきます。
※5年リースプランの詳細はスタッフまでお尋ねください。

【表示のポイント】
広告に写真を掲載した車両のリース料金や支払例を明瞭に表示

3. 中古車関係

中古車関係の表示は、『価格表示』に関する問い合わせが40.0%、『必要表示事項』に関する問い合わせが20.0%となり、両項目で表示に関する問い合わせの約60.0%を占めています。

【相談受付状況】

相談内容	件数	比率	相談内容	件数	比率
表示関係	20	74.1%	その他相談	5	18.5%
景品関係	2	7.4%	合計	27	100.0%

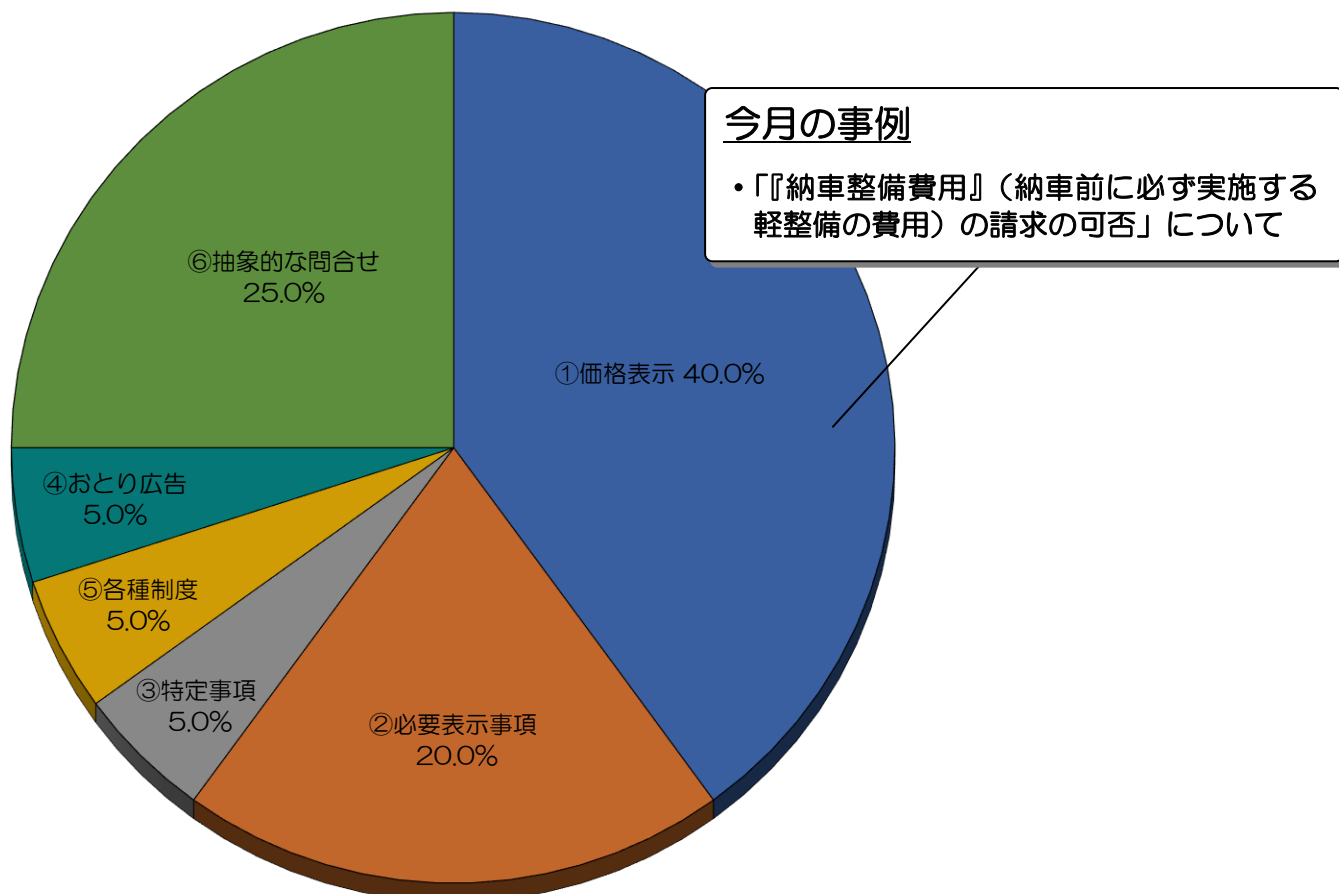
[表示関係の相談内訳]

相談内容	件数	比率	相談内容	件数	比率
①価格表示	8	40.0%	③特定事項	1	5.0%
表示方法	2	10.0%	品質	1	5.0%
値引き表示	5	25.0%	④おとり広告	1	5.0%
支払い総額	1	5.0%	⑤各種制度	1	5.0%
②必要表示事項	4	20.0%	補助金関係	1	5.0%
車名・仕様区分	2	10.0%	⑥抽象的な問合せ	5	25.0%
通信販売	1	5.0%	広告表現の可否	2	10.0%
必要表示事項全般	1	5.0%	抽象的な問合せ	3	15.0%
			合計	20	100.0%

[景品関係の内訳]

相談内容	件数	比率	相談内容	件数	比率
総付景品(もれなく)	1	50.0%	抽象的な問合せ	1	50.0%
			合計	2	100.0%

【表示関係】 主な問い合わせの内訳



広告表示に関するよくあるお問い合わせにつきましては、[こちら](#)をご覧ください。

〔『納車整備費用』（納車前に必ず実施する軽整備の費用）の請求の可否〕について〕

Q. 当店は、納車前に必ず軽整備（バッテリーやオイル交換等）を実施して中古車を販売しています。その作業に要する費用は、「納車整備費用」という名称で「諸費用」のひとつとしてお客様からいただいておりますが、問題ないでしょうか。

A. 現金価格（車両価格）に含まれない「諸費用」は、「保険料、税金、登録等に伴う費用」に限られます。販売店が納車前に必ず実施する軽整備等の販売の準備行為や商品化に係る費用は、現金価格（車両価格）に含まれるべき費用であり、「納車整備費用」、「納車点検費用」、「納車準備費用」等、その名称の如何にかかわらず、「諸費用」として請求することはできません。

また、このように、現金価格（車両価格）に含まれるべき費用を「諸費用」として別途請求することは、規約第 14 条第 8 号で禁止している不当表示（表示した販売価格では実際に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）に該当し、規約違反となります。

<参考> 「諸費用」として不適切なもの（「現金価格（車両価格）」に含まれるべき費用）

以下のような、販売の準備行為や車両の商品化のための作業の費用等は、 <u>現金価格（車両価格）</u> に含める必要があります。（別途請求することはできません。）	
1) 販売店が自動車を販売するにあたり、当然行うべき作業に係る費用	①納車前の車内清掃 ②洗車、クリーニング ③ワックスがけ 等 ⇒例：「納車準備費用等」
2) 納車前に最低限必要な点検・軽整備の費用や、実施が販売条件である軽整備等の費用	①納車前の点検 ②オイル交換、バッテリー交換等の軽整備 等 ⇒例：「納車点検費用等」 「納車整備費用等」
3) その他、本来販売する自動車の現金価格（車両価格）に含まれるべき性質のもの	①利益、販売手数料 ②オークション陸送費 ③広告掲載料 等

■ 「諸費用」の考え方等、詳細については、以下をご確認ください。

- 中古車の「支払総額」に含めることができる「諸費用」の考え方
- AFTC INFORMATION（一般消費者を対象とした中古車の「支払総額」の表示や「諸費用」の認識に関するアンケート調査結果について）