

## 平成27年2月度 広告表示・景品提供等に関する問い合わせ・相談受付状況

### 1. 相談受付件数・相談者の内訳

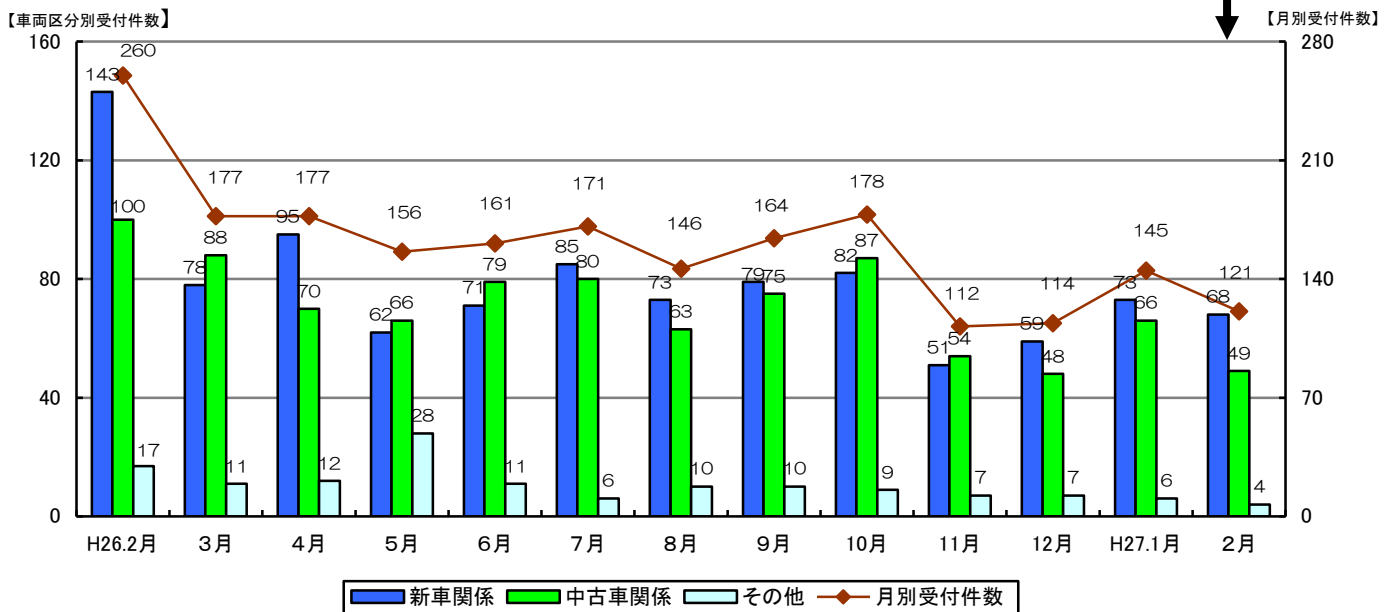
2月度の相談受付件数は計121件で、前月度と比較すると24件減、対前年同月比では、全体の相談受付件数は139件減（新車関係75件減、中古車関係51件減）となっています。その要因としては、前年同月は消費税率引上げに伴う価格表示方法等に関する問い合わせが非常に多かったことが挙げられます。

相談者の内訳では、「広告代理店」、「メーカー系ディーラー」、「自動車関係団体」からの問い合わせが多く、全体の約76%を占めています。

【相談者の内訳・平成27年2月】

	新車関係	中古車関係	その他	計
相談者	68	49	4	121
広告代理店等	32	8	2	42
メーカー系ディーラー	21	9	0	30
自動車関係団体	9	11	0	20
中古車情報誌社	11	12	1	14
中古車専門店	0	5	1	6
メーカー	2	2	0	4
新聞社	1	1	0	2
テレビ・ラジオ局	0	0	0	0
その他	2	1	0	3

【相談受付件数の推移・平成26年2月～平成27年2月】



## 2. 新車関係

新車の表示では、『価格表示』や『税金・諸費用』に関する問い合わせが多く、その内容としては、ラジオCMにおいて特別価格で販売する旨を表示する場合の販売価格（値引き前・後の価格）の表示を省略することの可否や、軽自動車税の引上げやエコカー減税に関する問い合わせ等が寄せられました。

### 【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	58	85.3%	その他	2	2.9%
景品関係	8	11.8%	合計	68	100%

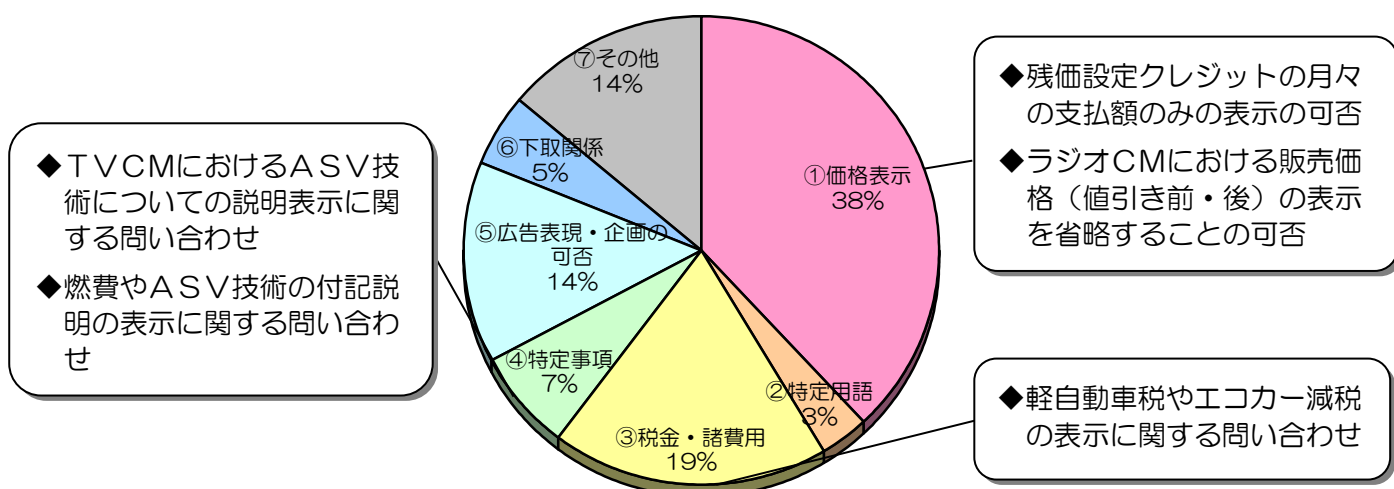
### [表示関係の相談内訳]

相談内容	件数	比率	相談内容	件数	比率
<b>①価格表示</b>	<b>22</b>	<b>37.9%</b>	<b>④特定事項</b>	<b>4</b>	<b>6.9%</b>
表示方法	7	12.1%	燃費	2	3.4%
付属品・特別仕様	2	3.4%	安全・環境（ASV技術）	1	1.7%
値引き表示	6	10.3%	写真・イラスト	0	0.0%
支払総額	1	1.7%	特別仕様・限定	0	0.0%
割賦・リース	4	6.9%	その他（ランキング）	1	1.7%
その他	2	3.4%	<b>⑤広告表現・企画の可否</b>	<b>8</b>	<b>13.8%</b>
<b>②特定用語</b>	<b>2</b>	<b>3.4%</b>	広告表現の可否	5	8.6%
新発売等	1	1.7%	企画の可否	2	3.4%
その他（最上級）	1	1.7%	抽象的な問い合わせ	1	1.7%
<b>③税金・諸費用</b>	<b>11</b>	<b>19.0%</b>	<b>⑥下取関係</b>	<b>3</b>	<b>5.2%</b>
消費税関係	0	0.0%	<b>⑦その他（減税関係等）</b>	<b>8</b>	<b>13.8%</b>
その他（軽自動車税等）	11	19.0%	合計	58	100%

### [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）	3	37.5%	オープン懸賞	1	12.5%
一般懸賞（抽選等）	2	25.0%	その他（期間延長）	2	25.0%
			合計	8	100%

### 【表示関係】 主な問い合わせ内容



広告表示・景品提供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。

今月の事例

Q. 残価率を販売価格の50%に設定した残価設定プランを広告する場合、残価を差し引いた額と月々の支払額だけの表示では問題がありますか？

広告の表示例

コートリ X (2WD CVT)  
◆◆プライス 710,000円 で乗れる!!  
月々4,000円の支払いでOK!  
PHOTO : X(2WD CVT)  
※販売価格には、保険料、税金（消費税を除く）、その他登録等に伴う費用等は含まれておりません。

A. 残価を差し引いた額と月々の支払額のみでの表示では、あたかも表示した価額のみで購入することができるように誤認されるおそれがあるため、問題となります。

規約上、割賦販売価格を表示する場合は、販売価格と併せて以下の割賦販売条件を表示する必要があります。

- ①割賦販売価格（割賦支払総額） ②頭金の額 ③支払回数及び支払期間 ④実質年率
- ⑤残価設定ローンの場合はローン終了時の条件

正しい表示例

コートリ X (2WD CVT)  
車両本体価格 1,420,000 円

◆◆プライス 710,000 円 残価  
この部分を頭金と分割で 最終回お支払い  
お支払い

《▲▲プラン（残価設定プラン）のお支払例》

- ・ 36 回払い ・ 実質年率 4.5%
- ・ 頭金（下取充当可） ●●●, ●●● 円
- ・ 初回お支払額 5,200 円 ・ 月々のお支払額 4,000 円
- ・ ホース付きの加算額（7月・1月） 180,000 円×6 回
- ・ 頭金+35 回までのお支払合計（A） ●, ●●●, ●●● 円
- ・ 最終回（36 回目）のお支払額
- ①新車にお乗り換えの場合 0 円
- ②ご返却の場合 0 円
- ③そのまま乗り続ける場合 ●, ●●●, ●●● 円
- ・ お支払い合計（A+B） ●, ●●●, ●●● 円

※お乗り換え、ご返却の場合、3 年間の走行距離が 5 万 km を超えた場合や違法改造が行われていた場合、内外装に大きなキズがある場合等別途定める条件に該当する場合は、別途費用をご負担いただきます。  
※販売価格には、保険料、税金（消費税を除く）、その他登録等に伴う費用等は含まれておりません。

Q. ラジオCMでは時間の制約があることから、『人気の●●●（車種名）に9インチメモリーナビと10インチ後席モニターを付けて特別価格でご用意！』とだけ表示したいのですが、値引き前・後の販売価格を省略することはできますか？

A. 規約上、「特別価格」等価格が有利である旨を表示する場合、その根拠となる販売価格（値引き前及び値引き後の価格）を表示することになっていきますので、ラジオCMであっても、販売価格（値引き前及び値引き後の価格）の表示を省略することはできません。

Q. 新車を購入したお客様を対象にカー用品をプレゼントするキャンペーンの実施にあたり、まず購入者全員を対象とした一回目の抽選会を実施し、その後、抽選に外れたお客様を対象に二回目の抽選会を実施したいのですが、この場合の景品の最高額や総額はいくらくらと考えればよいですか？

A. 当該企画は、新車の購入者に対する懸賞による景品提供であり、一回目と二回目の抽選で重複して当選することはないことから、景品類の最高額は、一回目の抽選、二回目の抽選とも10万円までとなります。また、景品類の総額は、一回目と二回目の抽選により提供する景品類の合計額となり、キャンペーン期間中の対象となる新車の売上予定総額の2%以内となります。

### 3. 中古車関係

中古車の表示では、『価格表示』や『必要表示事項』に関する問い合わせが多く、その内容としては、支払総額の表示に関する問い合わせや、車検証の有効期限が切れている中古車に車検を付けて販売する場合の表示方法等に関する相談が寄せられました。

#### 【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	27	55.1%	その他	19	38.8%
景品関係	3	6.1%	合計	49	100%

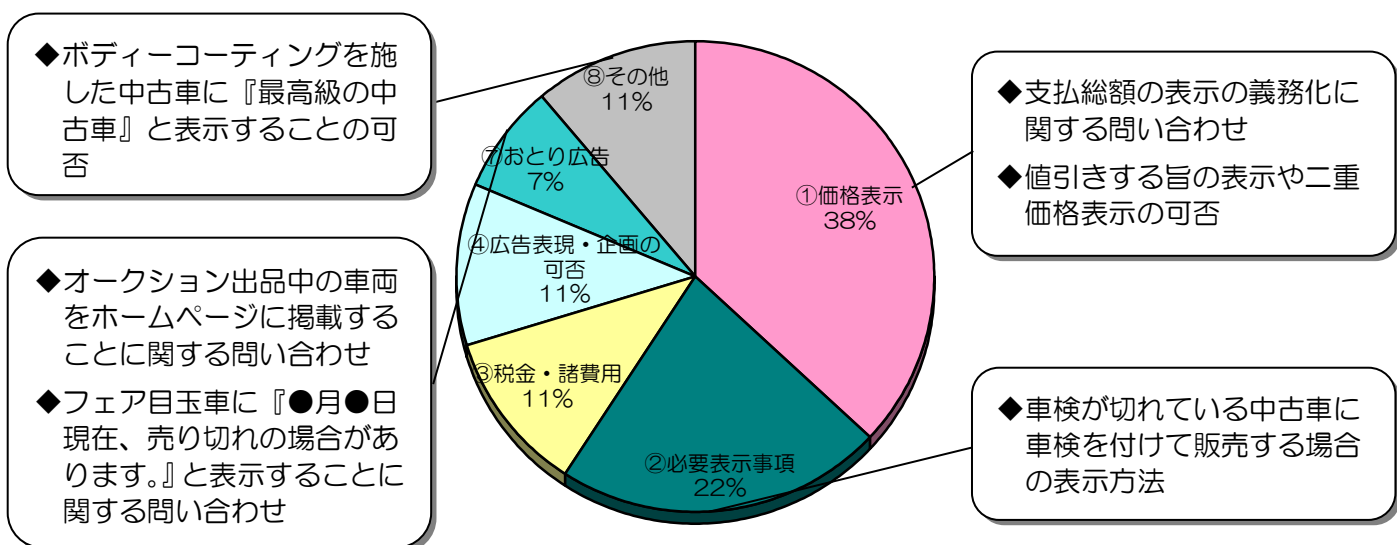
#### [表示関係の相談内訳]

相談内容	件数	比率	相談内容	件数	比率
①価格表示	10	37.0%	③税金・諸費用	3	11.1%
表示方法	1	3.7%	消費税関係	0	0.0%
値引き表示	2	7.4%	その他（軽自動車税等）	3	11.1%
支払総額	4	14.8%	④広告表現・企画の可否	3	11.1%
割賦・リース	1	3.7%	広告表現の可否	3	11.1%
その他（特別仕様等）	2	7.4%	企画の可否	0	0.0%
②必要表示事項	6	22.2%	抽象的な問い合わせ	0	0.0%
走行距離数	0	0.0%	⑤下取・買取関係	0	0.0%
保証の有無	0	0.0%	⑥特定の車両状態	0	0.0%
定期点検整備実施状況	1	3.7%	⑦おとり広告	2	7.4%
その他（車検証の有効期限等）	5	18.5%	⑧その他（品質等）	3	11.1%
合計	27	100%			

#### [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）	2	66.7%	オープン懸賞	0	0.0%
一般懸賞（抽選等）	0	0.0%	その他	1	33.3%
合計	3	100%			

#### 【表示関係】 主な問い合わせ内容



広告表示・景品提供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。

## 今月の事例

Q. 表示のルールが改正され、「支払総額」の表示が義務付けられると聞いたのですが、「支払総額」を表示する際の表示方法等を教えてください。

A. 現在、表示のルール（規約）改正の手続きを行っていますが、今回の改正は、「支払総額」の表示を義務付けるものではなく、「支払総額」を表示する場合の表示方法を定めたものです。中古車の販売価格を表示する場合は、『現金販売価格（車両価格）』か、現金販売価格（車両価格）に諸費用を加えた『支払総額』のいずれかを表示して下さい。

なお、支払総額を表示する場合、以下の点に留意して表示して下さい。

- ① 購入の際に必要な全ての費用を含めた価格を「支払総額」の名称で表示すること
- ② 現金価格（車両価格）を表示すること
- ③ 支払総額には、「保険料、税金、登録等に伴う費用が含まれている」旨を表示すること
- ④ 支払総額は、「登録の時期や地域等一定の条件の下での価格である」旨を付記すること

Q. ホームページに掲載している中古車を、オークションに出品するためオークション会場に持ち込みました。後日、ホームページを見たお客様から、当該中古車を確認したいとの連絡があったので、当該中古車は、オークション出品中なので販売することができないことを伝えたところ、販売することができない中古車を掲載しているのは問題ではないかと厳しいクレームを受けました。このような場合、問題となるのですか？

A. ホームページに掲載している中古車は、『販売することを申し出ている中古車』であるため、売約済みの場合はもちろんのこと、オークション出品中等の理由により販売することができなければ問題となります。ホームページに掲載した中古車は、販売することができなくなった時点で速やかに掲載を中止する必要があります。

Q. 当店では、全車にボディーコーティングを施して納車していることから、「当店は最高級の中古車を用意しています！」と表示したいのですが、問題ありますか？

A. 「最高級の中古車」との表示を見た消費者は、車両の外装や内装だけでなく、エンジン等の機能の状態も含め「最高級」であると理解するのが一般的です。そのため、ボディーコーティングを施していることのみを根拠に、「最高級の中古車」と表示することは問題となります。

また、そもそも、中古車の内外装やエンジン等の品質に対して、「最高（級）」等の最上級表現を使用することについては、品質に関する客観的な判断基準が存在しないため、「最高（級）」であることの根拠を示せないことや、故障等が発生した場合には、結果的に不当表示となることも考えられるため、不当表示及び消費者トラブル未然防止の観点から行わないようにして下さい。