

平成29年5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

5月度の全体の相談受付件数は計89件で、前月度と比較すると5件減、対前年同月比では66件減（新車関係23件減、中古車関係35件減）となっています。（昨年5月は、規則改正に関連した相談件数が増加したため、前年同月比では大幅な減少となりました。）

相談者の内訳では、「広告代理店」からの問い合わせが多く、全体の約62%を占めています。

【相談者の内訳・平成29年5月】

| | 新車関係 | 中古車関係 | その他 | 計 |
|------------|------|-------|-----|----|
| 相談者 | 43 | 42 | 4 | 89 |
| 広告代理店 | 20 | 12 | 1 | 33 |
| メーカー系ディーラー | 12 | 6 | 0 | 18 |
| 自動車関係団体 | 4 | 8 | 2 | 14 |
| 中古車専門店 | 2 | 9 | 0 | 11 |
| 中古車情報誌社 | 0 | 5 | 0 | 5 |
| メーカー | 4 | 0 | 0 | 4 |
| 新聞社 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| テレビ・ラジオ局 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| その他 | 1 | 1 | 1 | 3 |

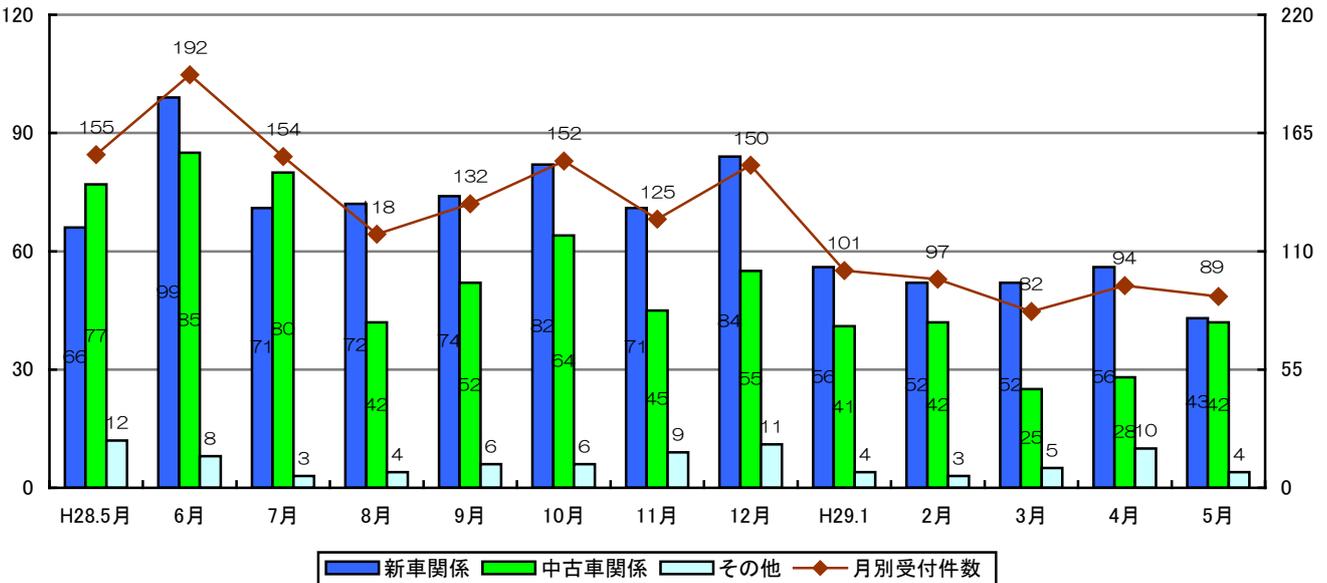
→

| 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 | 11 |
| メーカー系ディーラー | 17 |
| 中古車専門店 | 5 |

【相談受付件数の推移・平成28年5月～平成29年5月】

<車両区分別受付件数>

【月別受付件数】



2. 新車関係

新車関係の表示では、『価格表示』『特定事項の表示』に関する問い合わせが多く、全体の約70%を占めています。その内訳としては、「残価設定ローンや個人リースの表示方法に関する問い合わせ」が価格表示の約47%、「ASV技術に関する表示方法に関する問い合わせ」が特定事項の表示の約85%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 | 34 | 79.1% | その他 | 3 | 7.0% |
| 景品関係 | 6 | 14.0% | 合計 | 43 | 100% |

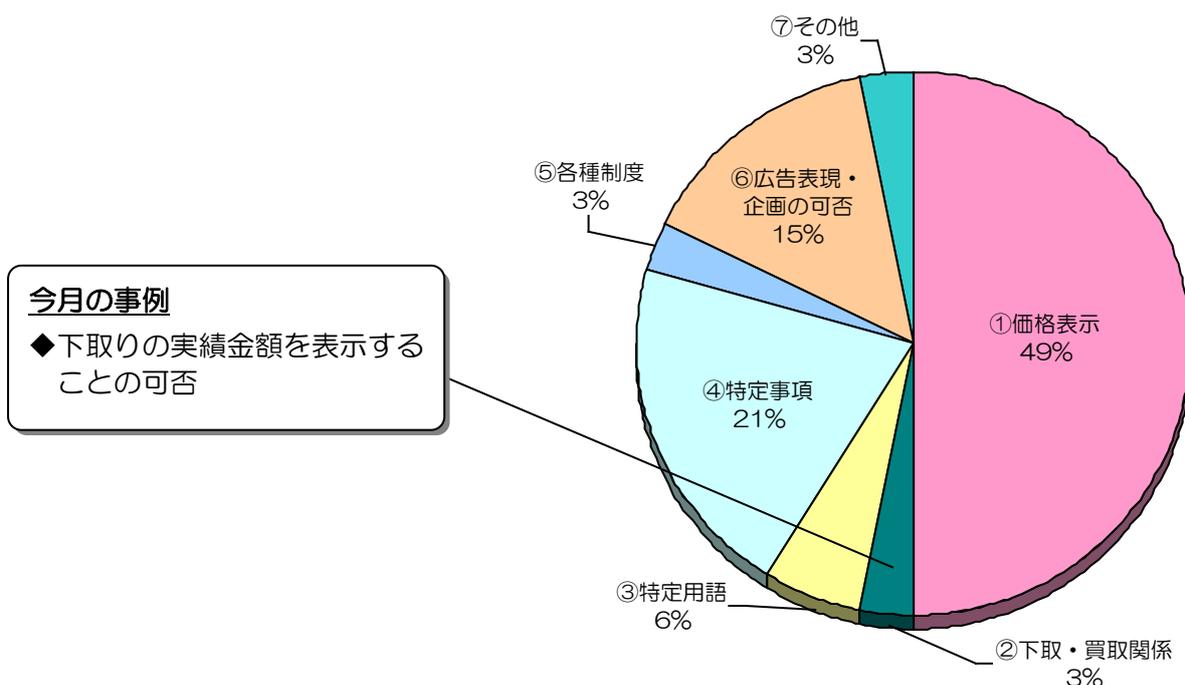
[表示関係の相談内訳]

| 相談内容 | 件数 | 比率 | 相談内容 | 件数 | 比率 |
|----------|----|-------|-------------|----|-------|
| ①価格表示 | 17 | 50.0% | ④特定事項 | 7 | 20.6% |
| 表示方法 | 3 | 8.8% | 安全・環境 | 6 | 17.6% |
| 付属品・特別仕様 | 2 | 5.9% | 最高速度・加速等 | 1 | 2.9% |
| 値引表示 | 3 | 8.8% | ⑤各種制度 | 1 | 2.9% |
| 割賦・リース | 8 | 23.5% | 補助金関係 | 1 | 2.9% |
| その他 | 1 | 2.9% | ⑥広告表現・企画の可否 | 5 | 14.7% |
| ②下取・買取関係 | 2 | 5.9% | 広告表現の可否 | 2 | 5.9% |
| ③特定用語 | 2 | 5.9% | 企画の可否 | 1 | 2.9% |
| 最上級 | 1 | 2.9% | 抽象的な問い合わせ | 3 | 8.8% |
| 新発売等 | 1 | 2.9% | 合計 | 34 | 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 | 33.3% | オープン懸賞 | 0 | 0.0% |
| 一般懸賞（抽選等） | 3 | 50.0% | その他（期間延長等） | 1 | 16.7% |
| | | | 合計 | 6 | 100% |

【表示関係】 主な問い合わせの内訳



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。

〔下取りの実績金額を表示することの可否〕

Q. 下取車の在庫促進キャンペーンを実施するにあたり、チラシ広告に当店における過去の下取実績の一例として、下取車両の年式と走行距離数を表示した上で、下取価格を表示したいのですが、問題ないでしょうか。

下取りでもがんばります！
当社の下取り実績の一例です

➔

76万円！

で下取りしました！！

コートリフ H26年式 走行2.5万km※平成29年3月実績

A. 下取車の価格は、車両の年式や走行距離だけでなく、修復歴の有無、内外装やエンジン、ミッション等の機関の状態、装備品の有無、車検残存期間等により1台毎に異なります。

そのため、年式や走行距離数と併せて下取実績金額を表示することは、たとえ事実に基づくものであったとしても、あたかも同年式、同走行距離数の車両であれば、車両の状態等に関係なく、表示された下取実績金額で下取りしてもらえるかのように誤認されるおそれがあり、トラブル未然防止の観点からも慎む必要があります。

また、買取りについても、チラシ広告において「ディーラーに下取りに出すよりお得になります！！」といった表現が見受けられますが、たとえ、「買取業者の買取価格の方がディーラーの下取価格より平均●万円高い」という調査結果等があったとしても、全てのケースにおいて、「ディーラーに下取りに出すよりも買取業者に買取りに出す方がお得」となるわけではありません。

したがって、このような表示は、いかなる場合もディーラーに下取りに出すよりも買取業者に買取りに出す方が有利であるかのように誤認されるおそれがあり、慎む必要があります。

3. 中古車関係

中古車関係の表示では、『価格表示』に関する問い合わせが多く、全体の約32%を占めています。また、景品関係では、総付景品についての問い合わせが多く寄せられました。

【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 | 31 | 73.8% | その他 | 5 | 11.9% |
| 景品関係 | 6 | 14.3% | 合計 | 42 | 100% |

[表示関係の相談内訳]

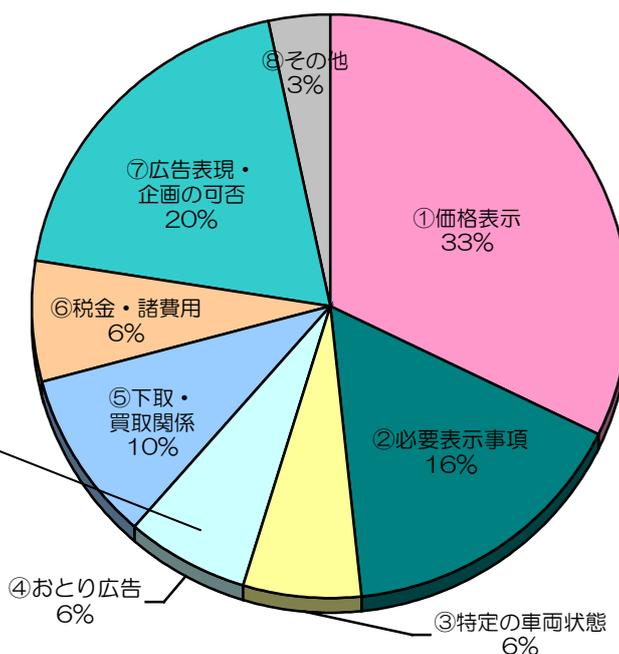
| 相談内容 | 件数 | 比率 | 相談内容 | 件数 | 比率 |
|------------|----|-------|-------------|----|-------|
| ①価格表示 | 10 | 32.3% | ③特定の車両状態 | 2 | 6.5% |
| 表示方法 | 3 | 9.7% | ④おとり広告 | 2 | 6.5% |
| 支払い総額 | 2 | 6.5% | ⑤下取・買取関係 | 3 | 9.7% |
| 割賦・リース | 3 | 9.7% | ⑥税金・諸費用 | 2 | 6.5% |
| その他 | 2 | 6.5% | 税金 | 1 | 3.2% |
| ②必要表示事項 | 5 | 16.1% | 諸費用 | 1 | 3.2% |
| 車検証の有効期限 | 1 | 3.2% | ⑦広告表現・企画の可否 | 6 | 19.4% |
| 定期点検整備実施状況 | 1 | 3.2% | 広告表現の可否 | 5 | 16.1% |
| リサイクル料金 | 1 | 3.2% | 抽象的な問合せ | 1 | 3.2% |
| その他 | 2 | 6.5% | ⑧その他 | 1 | 3.2% |
| | | | 合計 | 31 | 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） | 5 | 83.3% | オープン懸賞 | 0 | 0.0% |
| 一般懸賞（抽選等） | 0 | 0.0% | その他 | 1 | 16.7% |
| | | | 合計 | 6 | 100% |

【表示関係】 主な問い合わせの内訳

今月の事例
◆ モータープールで保管している販売車両を広告する場合の表示方法



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 [中古車関係]

〔モータープールで保管している販売車両を広告する場合の表示方法〕

Q. 展示場に入りきらないため、一部の販売車両（整備済）をモータープールで保管しています。そのため、展示場にある車両と同様にチラシ広告に掲載したいのですが、掲載する際の留意点があったら教えてください。

A. チラシ広告に掲載した中古車は、販売店の店舗（展示場）にあると消費者は認識するものと考えられます。そのため、店舗（展示場）ではなく、モータープールで管理している中古車を広告掲載する場合は、消費者トラブル未然防止の観点から、広告では、モータープールで管理している車両を特定した上で、「当該車両は当社のモータープールにあるため、現車確認を希望される方は事前にご連絡いただきたい」旨を明瞭に表示して下さい。

【正しい表示例】 マークにより車両を特定し、マークの説明を明瞭に表示している例

| | | | |
|--|---|--|---|
|  |  |  |  |
| 20年式 コートリ 1.3A | 18年式 ハンゾウ 3.0F | 17年式 AFT-C2.5T | 21年式 ヒラカワ 1.3C |
| 69.9万円 | 150.8万円 | 109.7万円 | 131.5万円 |
| 走行0.6万km 検23年3月 シルバー AT フル装備 リ済込 保証付 修無 整済込 車台No.098 | 走行3.1万km 検24年2月 シルバー AT フル装備 リ済込 保証付 修無 整済込 車台No.789 | 走行5.5万km 検22年11月 ゴールド AT フル装備 リ済込 保証付 修無 整済込 車台No.777 | 走行0.7万km 検24年7月 グリーン AT フル装備 リ済込 保証付 修無 整済込 車台No.333 |
| ●価格には、保険料、税金（消費税を除く）、登録等に伴う費用等は含まれておりません。 | | | |
| <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 2px 10px; margin-right: 10px;">別保管車両</div> <div> <p><u>展示場に入りきらない販売車両をモータープールにて保管しております。</u></p> <p><u>現車確認を希望される方は事前にご連絡下さい。</u></p> </div> </div> | | | |