

会員事業者を対象とした 中古車の「支払総額」の表示に関する アンケート調査結果報告書

＜調査の目的＞

- 中古車の広告等において、安価な販売価格（車両価格）を表示しながら、実際には高額な「保証」や「整備」、「オプション」等を購入しなければ販売しない、また、言葉巧みに誘導し購入を強いる、等の不当な価格表示や、不適切な販売行為が増加傾向にあり、これに起因する消費者とのトラブルが増加しています。
- 当協議会は、こうした不当な価格表示や不適切な販売行為を未然に防止するため、中古車の販売価格の表示を「支払総額」の表示（内訳として「車両価格」及び「諸費用の額」を表示）に統一することについて、検討を行っています。
- 本調査は、会員事業者における「支払総額」の表示等の実態を把握し、今後の検討を行う際の参考として活用するために、実施したものです。
- 当協議会は、本調査結果並びに2021年3月実施の消費者を対象としたアンケート調査の結果等を踏まえ、中古車情報誌賛助会員等とも連携をしながら、引き続き検討を行ってまいります。

1. 調査結果概要

【実施時期】2020年11月18日から2021年1月4日

【調査対象】会員ディーラー及び中古車専門店の中古車販売部門責任者、
担当者

【回答数】1,423名

1) 現在の「支払総額」の表示状況について

- ▶ 現在、販売価格を「支払総額で表示しているか」については、約8割が「表示している」と回答
- ▶ 「支払総額を表示している」と回答した主な理由は、「購入の際に必要な金額がわかりやすいから」が約8割、次いで「適切な価格表示であることを明確にできるから」が約6割であった
- ▶ 「支払総額を表示していない」と回答した主な理由は、「手間がかかるから」が約4割、次いで「価格が高く見えてしまうから」が約3割であった

2) 今後、販売価格として「支払総額」を表示することについて

- ▶ 今後、販売価格として「支払総額を表示することにした方が良いか」については、約5割が「表示した方が良い」と回答、「現状のまま（「車両価格」と「支払総額」どちらの表示でも可）の方が良い」が約4割であった
- ▶ 「表示した方が良い」と回答した主な理由は、「お客様にわかりやすいから」、「業者間の不公平差がなくなり、消費者が安心して購入できるから」、「ユーザーが検討しやすいと考えるから」等であった
- ▶ 一方、「現状のままの方が良い」と回答した主な理由は、「現状問題がないから」、「お客様毎に要求される内容が違うため個別対応しにくいから」等であった

3) 販売価格として「支払総額」を表示する場合の問題点・意見について

- ▶ 「支払総額」を表示する場合に「必要と考えられること」については、「事業者への周知徹底」が約6割以上、次いで「諸費用の明確化」、「消費者に対するPR」であった
- ▶ 「支払総額」を表示することにした場合に「考えられる問題」についての主な意見は、「プライスボードの変更」、「一部の販売店が車両本体価格のみを表示した場合の不公平感」、「税金等の月ずれ・年ずれによる変動を、毎月メンテナンスする必要がある」等であった
- ▶ 「支払総額」の表示についての主な意見は、「業界として全国統一して取り組むべき」、「一般消費者にも支払総額表示について知ってもらう必要がある」等であった

2. 中古車販売時における支払総額に関するアンケート 集計結果

1) 回答者の所属団体

①自販連支部	33.7%
②軽自動車協会	2.1%
③整備振興会	10.8%
④中販連支所	42.2%
⑤その他（メーカー、直接会員など）	11.2%

2) 支払総額の表示状況について

【設問1】現在、販売価格の表示は「支払総額」としてありますか？（SA）

	全体	自販連	軽協	振興会	中販連
①店頭、広告（情報誌、Web等）で表示している	32.2%	32.5%	25.0%	20.1%	35.3%
②広告（情報誌、Web等）のみで表示している	32.1%	44.2%	35.7%	17.9%	28.8%
③店頭のみで表示している	11.1%	3.3%	0.0%	27.6%	12.3%
④表示していない	24.6%	20.1%	39.3%	34.3%	23.6%

（設問1で「①～③」を選択した場合に回答）

【設問2】「支払総額」の表示を実施している場合、その理由（MA）

	全体	自販連	軽協	振興会	中販連
①購入の際に必要な金額がわかりやすいから（お客様が求めているものだから）	81.6%	80.1%	88.2%	80.7%	83.6%
②お客様の反応が良いから（問い合わせ、商談予約等）	29.0%	26.8%	47.1%	15.9%	32.1%
③問い合わせ等、商談時間が短縮できるから	38.4%	29.3%	35.3%	29.5%	46.0%
④後々のトラブルを減らせるから	23.1%	14.4%	29.4%	22.7%	28.3%
⑤適切な価格表示（不透明な費用や高額な費用が含まれていない等）であることを明確にできるから	58.3%	58.0%	64.7%	51.1%	59.0%
⑥（近隣のお店等）みんな表示しているから	3.0%	3.0%	5.9%	0.0%	3.1%
⑦その他	3.7%	5.0%	0.0%	3.4%	2.9%

※⑦「その他」の主な理由

- ・メーカー、検索サイト会社、情報誌等から指示されているから
- ・メーカーにより（支払総額で表示するよう）全国统一で定められているから
- ・無駄な問い合わせや見積もりが減るから

（設問1で「④表示していない」を選択した場合に回答）

【設問3】「支払総額」の表示を実施していない場合、その理由（MA）

	全体	自販連	軽協	振興会	中販連
①価格が高く見えてしまうから	31.5%	30.8%	27.3%	21.7%	34.1%
②手間がかかるから（プライスボード等毎月変更する必要があるから）	38.1%	45.1%	45.5%	39.1%	35.5%
③問い合わせ・商談予約等、商談に繋がるきっかけが減るから	14.7%	9.9%	18.2%	6.5%	21.7%
④表示する内容が多いから	22.2%	25.3%	27.3%	28.3%	17.4%
⑤諸費用の内容・額が明確になると利益を乗せづらくなるから	5.1%	4.4%	0.0%	2.2%	6.5%
⑥（近隣のお店等）みんな表示していないから	20.1%	11.0%	9.1%	21.7%	25.4%
⑦その他	30.3%	31.9%	18.2%	28.3%	30.4%

※⑦「その他」の主な理由

- ・使用しているプライスボードがメーカーから提供されたもので、総額を表示できるようになっていないから
- ・遠方からの問い合わせも多く、環境性能割、陸送料、県外登録費用などの差異が発生しやすいから
- ・お客様の要望・仕様により金額が変動するから
- ・国内だけではなく海外にも販売を行っているから

3) 販売価格として「支払総額」を表示することについて

【設問4】販売価格として「支払総額」を表示することにした方が良いですか？

(SA)

	全体	自販連	軽協	振興会	中販連
①「支払総額」を表示することにした方が 良い	52.8%	43.8%	43.3%	54.6%	60.0%
②「支払総額」は表示しない方が 良い	6.1%	4.8%	20.0%	4.6%	5.7%
③現状のまま（「車両価格」と「支払 総額」どちらの表示でも可）の方が 良い	41.1%	51.4%	36.7%	40.8%	34.3%

【設問5】上記【設問4】でそう思うその理由（FA）

①「支払総額」を表示することにした方が 良い	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様にとってわかりやすいから ・ユーザーが検討しやすいと考えるから ・業者間の不公平差がなくなり、消費者も安心して購入できるから
②「支払総額」は表示しない方が 良い	<ul style="list-style-type: none"> ・支払総額表示をしていない販売店より高く見えてしまうから ・消費税や他の税金が変わるたびに更新しなくてはならないから
③現状のまま（「車両価格」と「支払 総額」どちらの表示でも可）の方が 良い	<ul style="list-style-type: none"> ・現状問題がないから ・お客様毎に要求される納車整備内容等が違い個別対応しにくいから ・毎月プライスボード等を変更（書き換える）する必要があるから

4) 販売価格として「支払総額」を表示する場合の問題点・意見について

【設問6】販売価格として「支払総額」を表示することにした場合、必要と
考えられること（MA）

	全体	自販連	軽協	振興会	中販連
①ルール施行までの猶予期間（プライスボ ードの準備等に時間がかかるから）	35.0%	43.0%	42.9%	36.6%	27.1%
②表示項目の省略 （現状でも表示項目が多いから）	26.0%	28.0%	28.6%	34.3%	23.1%
③事業者への周知徹底 （皆がやらなければ意味がないから）	64.5%	66.2%	60.7%	67.2%	64.4%
④違反行為に対する罰則強化 （正直者がバカを見ないようにするため）	40.4%	32.7%	42.9%	37.3%	48.3%
⑤諸費用の明確化 （諸費用として適切な費用・額等）	58.1%	63.6%	67.9%	59.0%	55.3%

⑥非会員への対応（「支払総額」を表示する会員の価格の方が高く見えるおそれ）	47.8%	49.4%	42.9%	45.5%	51.2%
⑦消費者に対するPR（「支払総額」を表示する会員店は安心して購入できること）	54.4%	56.3%	60.7%	47.0%	54.3%
⑧その他	4.8%	3.3%	3.6%	8.2%	5.8%
⑨特になし	5.5%	5.3%	10.7%	6.0%	4.6%

※⑧「その他」の主な理由

- ・標準的なプライスボード例とその記入例の明示
- ・名義変更して販売する車両の場合は、毎月自動車税未経過分相当額が変わるため、毎月支払総額が変わるので対応が大変

【設問7】販売価格として「支払総額」を表示することにした場合、考えられる問題（社内の問題、他事業者との問題等）があればご記入ください（FA）

- ・プライスボードの変更
- ・全員統一とならず、一部の販売店が車両価格のみで表示していたら不公平
- ・消費税のように、業界全体に周知徹底しないとやる意味がない
- ・税金等の月ずれ・年ずれによる変動を、毎月メンテナンスしなければならない

【設問8】その他、「支払総額」の表示に関してご意見等があればご記入ください（FA）

- ・業界として全国統一して取り組むべき
- ・直ぐにでも実行して欲しい。このままでは表示価格の安さありきでお客様の信頼を失う
- ・支払総額になるのであれば、対応はしていこうと思いますが、事前準備や周りへの周知方法をしっかりと対応する必要があるかと思っています
- ・販売店が支払総額表示をすることは良いことだと思います。ただ一般消費者にも総額表示だということを周知していかないとあのお店は高いな、というイメージが付いてしまうことを懸念しないといけません。
- ・消費者の多くは支払総額がどこまでを含んだ金額を指すのか知らないはず、どのように伝えその表示が当たり前と認識してもらうのか
- ・支払総額の方がわかりやすいとは思いますが、車庫証明の有無やオプション取付の有無でお客様全てが一律ではないため、支払総額表示はできれば避けたい
- ・車両価格と支払総額、いずれの表示においても、顧客へ真摯に丁寧な説明をすれば、大きな問題は生じないと思う