

中古車の広告・店頭における価格表示と販売の実態に関する調査結果報告書

<調査の目的>

◇本調査は、中古車情報ウェブサイト等の広告に、安価な販売価格(車両価格)を表示していながら、実際の商談においては、高額な「保証」や「整備」、「オプション」等の購入を強制する、又は、言葉巧みに購入させる等、不当な価格表示(表示価格では購入することができない)や不適切な販売行為等の実態を把握し、中古車販売時の適正な表示の普及や、不当な価格表示及び不適切な販売行為に対する改善指導に活用するため、実施したものです

1. 調査の概要

【実施時期】

◇2021年3月末から2021年4月

【調査対象】

◇当協議会の消費者相談窓口に、「不当な価格表示や不適切な販売行為」に関する苦情相談が多く寄せられる、大手等(多店舗展開)の中古車専門店11社

【調査方法・内容】

- 1) 調査会社に委託し、調査員が、中古車情報ウェブサイトに当該事業者が掲載している中古車の見積書を取得
- 2) ウェブサイトに表示された価格と、取得した見積書に表示された価格(保証及び整備実施の有無、販売価格等)の整合性及び見積書の諸費用の内容を確認
- 3) 調査員が販売店を訪問、販売店スタッフと商談し、以下の内容等について確認を行うとともに、当該費用を見積りから除外する(支払わずに購入する)ことの可否について確認
 - ①ウェブサイトや店頭に表示された価格と見積書に表示された価格の内容の差異等
 - ②「保証」や「整備」等の購入強制など、不当な価格表示及び不適切な販売行為等の有無
 - ③不適切な「諸費用」(「納車準備費用」「納車整備費用」等)の請求の有無

2. 調査結果の概要

1) 見積書の取得

- ▶ ウェブサイトから「見積依頼」を行った全11社のうち、2社が見積書を発行しなかった(販売店を訪問した際は、全11社から見積書を取得できた)

【理由】「詳細は店頭で説明する」

2) 不当な価格表示及び不適切な販売行為の有無

- ▶ ウェブサイトや店頭のプライスボードに「定期点検整備無(または整備別)」と表示しながら、見積書に「定期点検整備費用」を計上していた3社のうち、2社が「当該費用は除外できない」と説明

【理由】「きちんと整備して乗っていただくため」、「販売する側の責任」等

- ▶ ウェブサイトや店頭プライスボードで「保証無」と表示しながら、見積書に「保証費用」を計上していた4社のうち、1社が「当該費用は除外できない」と説明

【理由】「保証を付けることが前提」

3) 不適切な諸費用の請求の有無等

- ▶ 見積書に「納車整備費用」を計上していた5社のうち、4社が「当該費用は除外できない」と説明

【理由】「整備した車を提供するために欠かせない」、「除外すると原価で売ることになる」

- ▶ 見積書に「納車準備費用」を計上していた4社のうち、4社が「当該費用は除外できない」と説明

【理由】「販売店の利益」、「クリーニング費用」等

- ▶ 見積書に「車庫証明手続き代行費用」を計上していた6社に対し、「自身で手続きを行う旨」を伝えたところ、5社が「除外できない」と説明

【理由】「個人で手続きができない」、「販売店の利益も含まれている」等

- ▶ 見積書に「検査・登録手続き代行費用(一式)」を計上しながら、別途「登録代行費用」や「車検代行手数料」を計上するなど、2社において、代行費用を二重計上しているものが認められた

4) その他オプション類の請求の有無

- ▶ その他、見積書のオプション欄に「コーティング」、「車検パスポート」などオプション類を計上している6社について、「オプションは任意のため、除外することは自由にできる」と説明する一方で、「絶対にお得である」、「絶対に損はしない」など、強く購入を勧めていた

3. 調査結果集計表

1) 調査員の性別

①	男性	5
②	女性	6

2) 見積依頼した車の保証、整備の有無に関する表示について

①	「保証付」、「整備無」	4
②	「保証無」、「整備別」	1
③	「保証無」、「整備無」	5
④	「保証付」、「整備別」	1

3) ウェブサイトからの見積書取得の可否

①	見積書を取得できた	9
②	見積書を取得できなかった	2

■ 見積書を発行しない販売店からの説明

・詳細な見積りは店頭で書面にて案内するから

4) ウェブサイトの表示と取得した見積書と一致していない項目について

①	ウェブサイトに「整備無(又は整備別)」と表示し、「定期点検整備費用」を計上	3
②	ウェブサイトに「保証無」と表示し、見積書に「保証費用」を計上	4
③	「諸費用」欄に、「納車準備費用」、「納車整備費用」等を計上	7
④	「オプション」欄に、「ガラスコーティング」、「ロードサービス」、「ベースキッド」、「車検パスポート」等を計上	6
⑤	ウェブサイトの表示内容と全て一致していた	2

5) 上記4)で一致していない項目があった場合、不要な項目を除外した見積りの取得の可否

①	見積書を発行してもらえた	1
②	見積書を依頼したが、断られた	8

6) 訪問時の見積書の取得の可否

①	見積書を取得できた	11
②	見積書を取得できなかった	0

7) 見積書における「定期点検整備費用」の計上(記載)の有無及び当該費用を除外することの可否

		除外不可	
①	あった	3	2
②	なかった	8	/

■「定期点検整備費用」について販売店からの説明

- ・12 か月点検は、安全に乗って頂くためのもの
- ・お客様に責任をもって納車するため、別費用になるが必要なもの

■「定期点検整備費用」を除外することができない販売店からの説明

- ・きちんと整備して乗っていただくため
- ・整備せずに納車して、何かあっては困るので、販売する責任である

8) 見積書における「保証費用」の計上(記載)の有無及び当該費用を除外することの可否

		除外不可	
①	あった	4	1
②	なかった	7	/

■「保証費用」について販売店からの説明

- ・中古車なので何か不具合があった場合に修理します
- ・「安心〇〇保証」は年数を選べるが、今回は一番安い1年で設定してある

■「保証費用」を除外することができない販売店からの説明

- ・付けて頂くことが前提

9) 見積書における「納車整備費用」の計上(記載)の有無及び当該費用を除外することの可否

		除外不可	
①	あった	5	4
②	なかった	6	/

■「納車整備費用」について販売店からの説明

- ・納車するにあたって最低限必要な整備をするための費用
- ・中古車なのできちんと整備して提供する必要がある
- ・納車のための車両のチェックや車の清掃、車検登録するための整備費用
- ・店頭の車は未整備なので、乗れるよう整備してから納車している

■「納車整備費用」を除外することができない販売店からの説明

- ・きちんと整備した車を提供するため
- ・利益となる部分であるため、除外すると原価でお売りすることになる
- ・基本どのお客様にも同じお願いをしている

10) 見積書における「納車準備費用」の計上(記載)の有無及び当該費用を除外することの可否

		除外不可	
①	あった	4	4
②	なかった	7	

■「納車準備費用」について販売店からの説明

- ・納車するまでに清掃などを含め、契約して納車までの管理費
- ・車のクリーニングをアルバイトに作業を依頼して掛かる費用
- ・理由に関して説明なし

■「納車準備費用」を除外することができない販売店からの説明

- ・お店の利益であるため
- ・アルバイトに作業を依頼している
- ・理由に関して説明なし(除外できないという回答のみ)

11) 見積書における「車庫証明手続き代行費用」の計上(記載)の有無及び当該費用を除外することの可否

		除外不可	
①	あった	6	5
②	なかった	5	

■「車庫証明手続き代行費用」について販売店からの説明

- ・警察への申請書の提出と受付等の手続きを代行して実施するもの
- ・車の引き渡しの際には必ずかかる費用
- ・車庫証明を取得する際の手続きを代行して行う費用

■「車庫証明手続き代行費用」を除外することができない販売店からの説明

- ・除外するとお店で売っている意味がない、利益も含まれている
- ・スタッフでもいじることのできない欄である
- ・自分でもできると思うが、不備があると納車が遅れる、回転率を上げて安く車両を販売するため
- ・個人で手続きはできない

12) 見積書における上記以外の費用の計上(記載)の有無及び当該費用を除外することの可否

		除外不可	
①	あった	10	1
②	なかった	1	

■「上記以外の費用」について販売店からの説明

- ・「通常仕上げ費用」: 車本体の最低限の仕上げに係る費用
- ・「メンテナンスパック」: 初回の車検基本料金と1カ月、6か月点検などが含まれているパック
- ・「ボディコーティング」: 目に見えない汚れなどをきれいにして光沢を出す
- ・「土日祝納車費用」: 土日祝はお店が混雑するため、別途必要となる

■「上記以外の費用」を除外することができない販売店からの説明

- ・「通常仕上げ費用」: 除外されてしまうと利益が無くなってしまう

4. 調査結果を踏まえた今後の対応

1) 個別事業者に対する改善指導の実施

- ① 本調査結果に基づく注意喚起の実施
- ② 注意喚起後も苦情相談が減少しない事業者については、規約違反被疑事案として調査及び改善指導(規約違反としての措置及び不適切な販売行為の是正)を実施
- ③ 本実態調査を今後も継続して実施、実態把握と個別事業者に対する改善指導に活用する

2) 会員事業者全体に対する周知活動の実施

- ① 中古車の適正な価格表示等について、周知活動を実施
- ② 中古車の適正な諸費用の考え方(諸費用として適切なもの、諸費用として不適切なもの)について、周知活動を実施

3) 消費者に対する啓発活動の実施

- ① 「不当な価格表示・不適切な販売行為(保証・整備の購入強制)」、「不適切な諸費用(納車準備費用等)」について、YouTube 動画による啓発活動を実施
- ② 公取協ホームページにおいて、注意喚起を実施

4) 中古車の「支払総額」の表示義務付け(表示ルールの改正)の検討

- ① 商談時の「保証」や「整備」等の購入強制及び不適切な諸費用の請求は、「見せかけの安い車両価格」を表示するための手段となっており、これらの問題を是正するため、中古車の販売価格として「支払総額」の表示(内訳として「車両価格」及び「諸費用」を表示)を義務付けること(表示ルールの改正)を検討
- ② 上記①の対応と併せ、「諸費用」問題について根本的な解決を図るため、「適切な諸費用」(保険料、税金、登録手続代行費用)と「不適切な諸費用」(中古車の商品化のための費用「納車準備費用」、「納車整備費用」等)を明確にし、周知活動を実施