

2023年9月度 広告相談レポート

1. 相談受付件数・相談者の内訳

9月度の全体の相談受付件数は計521件で、前月度と比較すると381件増（新車関係5件増、中古車関係372件増、その他4件増）、対前年同月比では440件増（新車関係12件減、中古車関係445件増、その他7件減）と、いずれも大幅な増加となっています。

これは、10月1日に施行予定の改定規約（中古車の「支払総額」の表示）に関する問い合わせが非常に多く寄せられたことによるものです。また、中古車関係の問い合わせが全体の92%を占めており、相談者の内訳は、「中古車専門店」からの問い合わせが全体の約50%で、中古車関係の約53%を占めています。

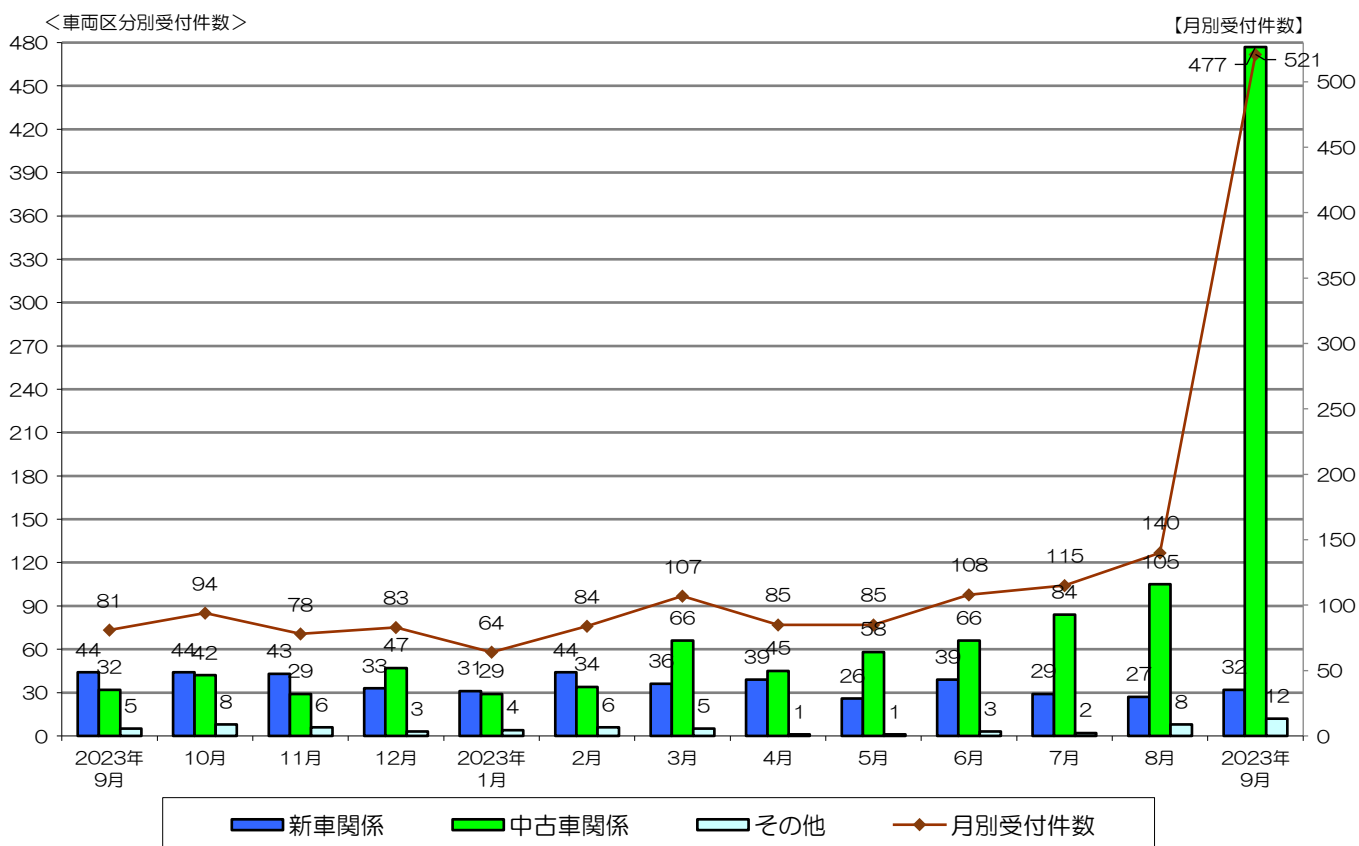
【相談者の内訳・2023年9月】

相談者	新車関係	中古車関係	その他	計
相談者	32	477	12	521
広告代理店	12	58	6	76
メーカー系ディーラー	8	68	2	78
自動車関係団体	1	36	1	38
中古車専門店	5	254	2	261
中古車情報誌社	0	16	0	16
メーカー	5	3	1	9
新聞社	0	6	0	6
テレビ・ラジオ局	0	0	0	0
その他	1	36	0	37

→

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	6
メーカー系ディーラー	23
中古車専門店	39
その他	8

【相談受付件数の推移・2022年9月～2023年9月】



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57.1%、『特定事項』に関する問い合わせが21.4%となり、両項目で表示に関する問い合わせの約79%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	28	87.5%	景品関係	4	12.5%
			合計	32	100.0%

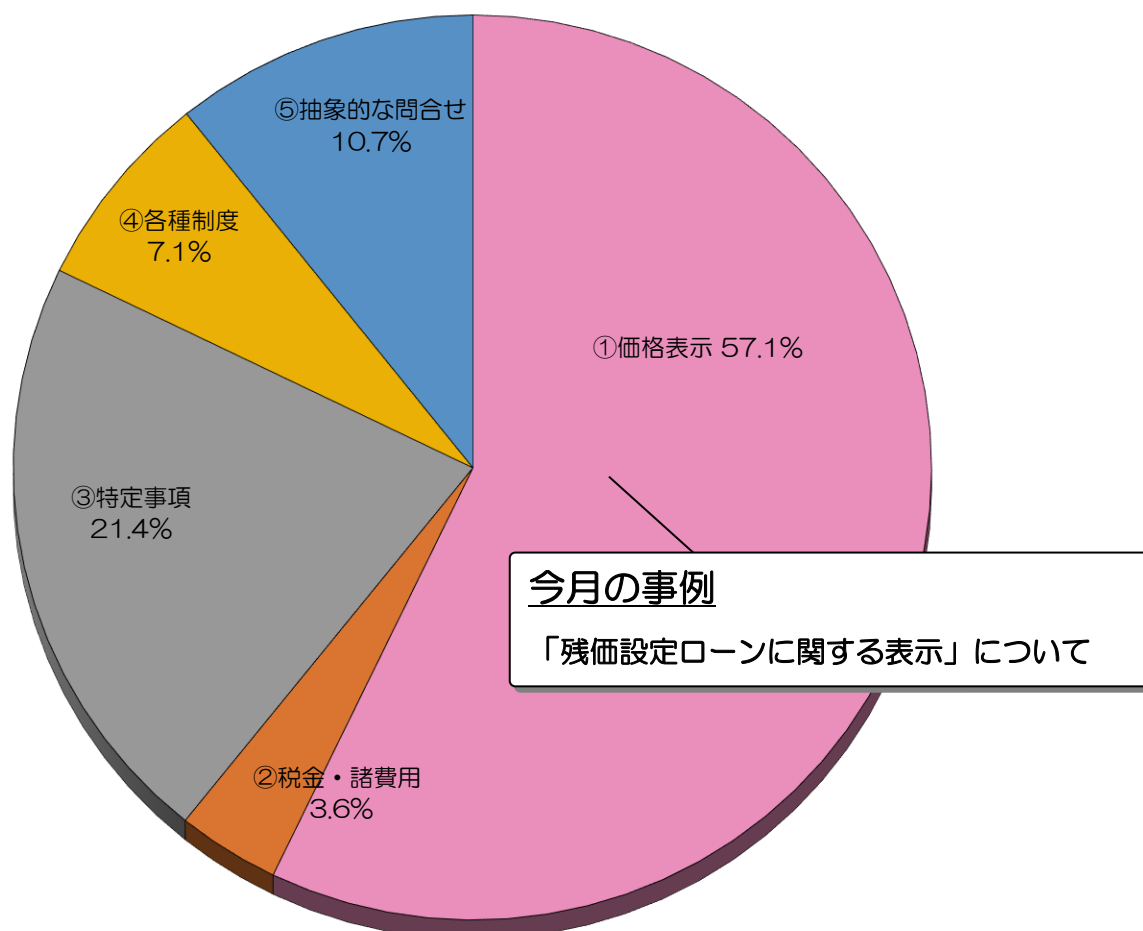
[表示関係の相談内訳]

相談内容	件数	比率	相談内容	件数	比率
①価格表示	16	57.1%	③特定事項	6	21.4%
表示方法	7	25.0%	燃費	5	17.9%
値引き表示	2	7.1%	特別仕様・限定	1	3.6%
支払総額	2	7.1%	④各種制度	2	7.1%
割賦・リース	3	10.7%	補助金関係	2	7.1%
その他(価格)	2	7.1%	⑤抽象的な問合せ	3	10.7%
②税金・諸費用	1	3.6%	広告表現の可否	2	7.1%
諸費用	1	3.6%	企画の可否	1	3.6%
			合計	28	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	25.0%	抽象的な問合せ	2	50.0%
オープン懸賞	1	25.0%	合計	4	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。

【「残価設定ローンに関する表示」について】

Q. 「残価設定ローン」について表示する際の必要表示事項や表示方法について教えてください。

A. 新車に関する施行規則 第8条 第5号において、販売価格に割賦販売価格を併記する際の必要表示事項が定められています。残価設定ローンの場合は、通常の（残価設定のない）割賦販売の表示事項に加え、「残価精算時（ローン終了時）に、車両状態等により別途追加費用が発生する場合はその旨等のローン終了時の条件等」を表示してください。

必要表示事項や明瞭な表示のポイント等、詳細につきましては、以下をご確認ください。

【割賦販売価格を併記する際の必要表示事項】 残価設定ローンの場合は、①から⑤の事項を表示

①割賦販売価格（割賦支払総額）

➡「頭金」から「最終回の支払額」までを含めた額を「割賦支払総額」として表示すること

②頭金の額 ③割賦販売に係わる代金の支払い回数及び支払期間、その他必要な費用

④割賦（ローン）手数料の料率（実質年率）

⑤残価精算時に車両状態等により別途追加費用が発生する場合はその旨等の、ローン終了時の条件等（残価設定方式ローン販売の場合）

※⑤のローン終了時の条件等には、例えば、次のようなものがあります

- ・ローン終了時の車両の取り扱いについて
（例：車両を返却、買い取り、ローンの継続等、選択できる場合には、その内容）
- ・ローン終了時の車両状態が事前に定める規定の範囲外であった場合に別途費用が必要となる場合には、その内容（例：車両の修理費用が5万円を超える場合にはその差額が必要）
- ・ローン終了時の走行距離が、規定の走行距離を超過していた場合に別途費用が必要である場合には、その内容（例：年間1万キロ以内とし、超過した場合には1千キロ超過毎に5千円必要）

※ラジオ CM や、表示スペースが小さい等の理由により「ローン終了時の条件等」の表示が困難な場合には、「車両状態、走行距離等別途規定に定める条件に該当する場合は、別途費用が必要である」等の表示、または、「ローン終了時の条件等については店頭にて尋ねられたい」旨を付記することにより、省略が可能

【明瞭な表示のポイント】

■月々の支払額だけを大きく目立つように表示する等、あたかも当該支払額のみで購入できるように誤解されることのないよう、以下に基づき明瞭に表示すること

【表示する箇所】

▶月々の支払額の近接した箇所に一体として視認できるよう、全ての支払条件等を表示すること
（ただし、終了時の条件等について、強調表示の近接した箇所に表示できない場合は、「※」を付ける等、当該表示（支払例）との関連を明確にして、一括表示することができる）

【文字の大きさ】

▶最低8ポイント以上の大きさを表示すること

【文字のバランス】

▶月々の支払額と同一、または著しく異ならない程度の大きさを表示すること
（最低でも、月々の支払額の3分の1（最低8ポイント）以上で表示すること）

【色の組み合わせ等】

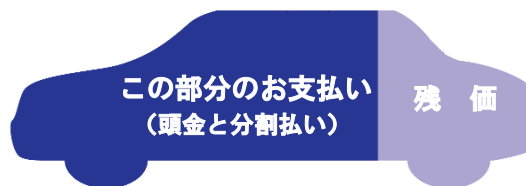
▶文字間及び行間の余白を確保するとともに、背景の色とは対照的な色の組み合わせにすること等、視認性を確保すること

★ ★ 残価設定型ローン 「マイカープラン」 ご紹介 ★ ★

スカーレット 1.3X 2WD CVT
車両本体価格 1,500,000 円*



スカーレットマイカープランでのお支払例
月々18,358 円の場合



あらかじめ設定した価格を
残価として据え置き、残りの金額を
分割払いにするシステムです

★最終回のお支払方法を選択いただけます

お支払例：5年60回払い・実質年率 3.5% ボーナス月加算なし	
車両本体価格	1,500,000 円
頭金（下取り充当可）	120,000 円
月々のお支払額（×59回）	18,358 円
59回までのお支払金額 ※A	1,203,122 円

①お車をご返却 または	0 円
②当社で新しい車にお乗り替えの場合	
③お買い取りいただく場合 ※B	460,000 円

■割賦お支払総額は、※A と ※B の合計金額となります。
(A + B = **1,663,122 円**)

※①及び②の場合は、基本的に最終月(60回)のお支払は必要ありませんが、返却車両の状態が次に該当する場合は、お客様のご負担が発生いたします。

- ★ 車両の走行距離が 36,000km を超えている場合
お客様のご負担額 ⇒ 1,000km 超過ごとに、5,000 円となります。
- ★ 車両内外の損傷等の修理費が 50,000 円を超過する場合
お客様のご負担額 ⇒ 修理費用より 50,000 円を控除した額となります。
- ★ 車両に事故歴がある場合
お客様のご負担額 ⇒ 事故歴に基づく査定額の減額分より 50,000 円を控除した額となります。

※保険料、税金（消費税を除く）、自動車リサイクル料金、登録等に伴う費用等は別途申し受けです。

規約で定める①から⑤までの事項を明瞭に表示

- ①割賦販売価格（割賦支払総額）
- ②頭金の額
- ③割賦販売に係わる代金の支払い回数及び支払期間、その他必要な費用
- ④割賦（ローン）手数料の料率（実質年率）

⑤残価精算時に車両状態等により別途追加費用が発生する場合はその旨等の、ローン終了時の条件等

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83.7%、そのうち『支払総額』に関する問い合わせが74.3%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	467	97.9%	その他相談	7	1.5%
景品関係	3	0.6%	合計	477	100.0%

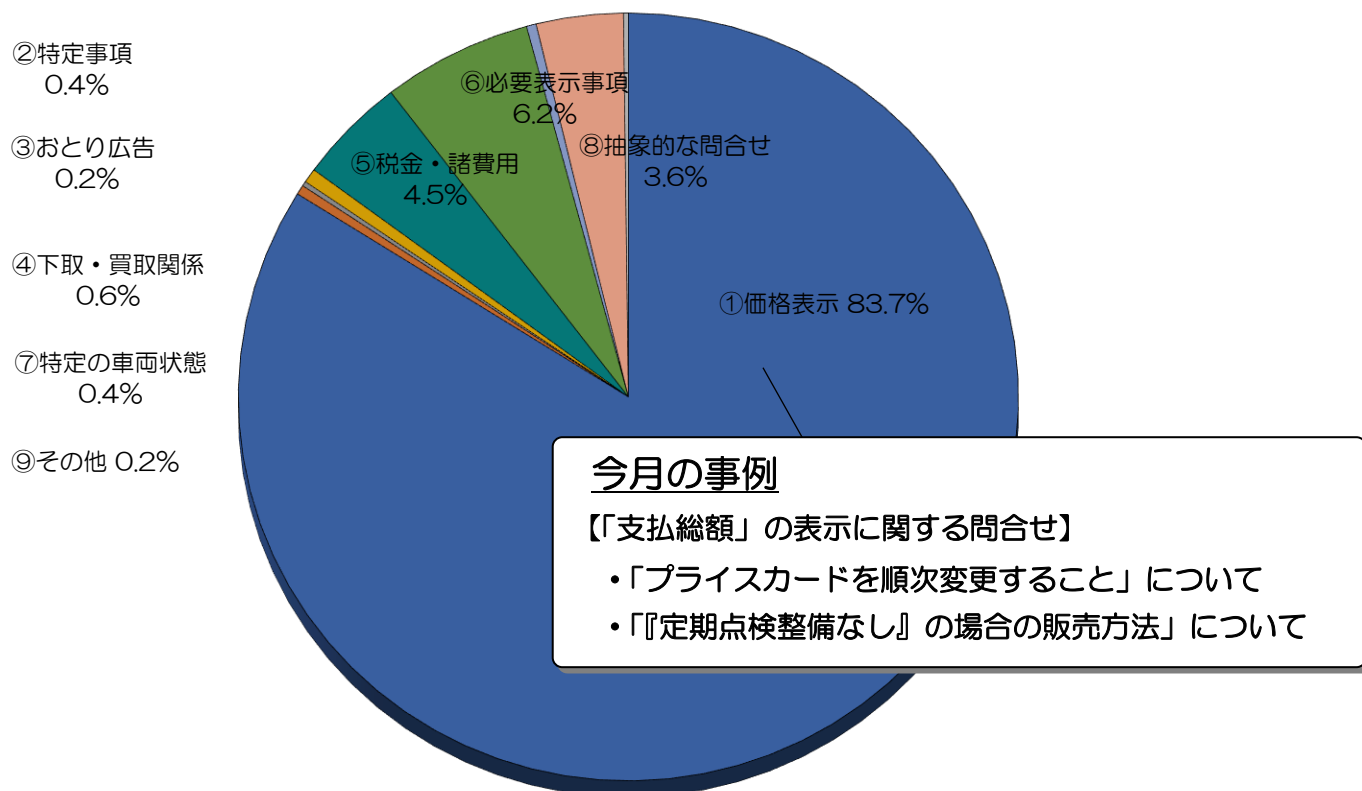
[表示関係の相談内訳]

相談内容	件数	比率	相談内容	件数	比率
①価格表示	391	83.7%	⑥必要表示事項	29	6.2%
表示方法	27	5.8%	初度登録	1	0.2%
付属品・特別仕様	1	0.2%	使用区分	1	0.2%
値引き表示	7	1.5%	車検証の有効期限	2	0.4%
支払総額	347	74.3%	記録簿の有無	2	0.4%
割賦・リース	6	1.3%	保証の有無	11	2.4%
その他(価格)	3	0.6%	整備実施状況	7	1.5%
②特定事項	2	0.4%	修復歴の有無	3	0.6%
写真・イラスト	1	0.2%	リサイクル料金	1	0.2%
品質	1	0.2%	必要表示事項全般	1	0.2%
③おとり広告	1	0.2%	⑦特定の車両状態	2	0.4%
④下取・買取関係	3	0.6%	⑧抽象的な問合せ	17	3.6%
⑤税金・諸費用	21	4.5%	広告表現の可否	13	2.8%
税金	2	0.4%	企画の可否	2	0.4%
諸費用	18	3.9%	抽象的な問合せ	2	0.4%
その他(税金・諸費用)	1	0.2%	⑨その他	1	0.2%
			合計	467	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	33.3%	抽象的な問合せ	1	33.3%
オープン懸賞	1	33.3%	合計	3	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。

〔「プライスカードを順次変更すること」について〕

Q. 自賠責保険料や自動車税種別割の未経過相当額は月割りのため、毎月諸費用が変わることになるが、プライスカードを変更するタイミングについては、月末に展示車両全てのものを一斉に行うのが大変なので、例えば、月内に登録できないことが確定した車両から順次変更してもよいですか？

A. 必ずしも全ての車両を一斉に変更する必要はなく、順次変更することも可能です。

なお、変更する際は、インターネット等の広告に掲載する価格と相違することがないように、注意してください。

〔『定期点検整備なし』の場合の販売方法』について〕

Q. 当社の車両の多くは「定期点検整備なし」と表示し、整備なしで販売しているが、展示前に要整備箇所が見つかった場合、どのように対応すればよいか。整備なしと表示し、販売する場合、「支払総額」とは別に整備費用を請求しても問題ないか？

A. 展示するまでの間に必ず車両のチェックを行い、要整備箇所があるか確認、同箇所を発見した場合、以下のいずれかの対応が必要となります。

整備なしと表示し、販売する場合、「支払総額」とは別に整備費用を請求することはできません。

- ① 展示または納車までの間に定期点検整備(「要整備箇所」=保安基準に適合しない箇所)であるため、要整備箇所の整備を含む)を実施して販売する場合、「定期点検整備付き」と表示した上で、定期点検整備費用が「車両価格」に含まれた「支払総額」を表示
- ② 展示または納車までの間に定期点検整備は実施しないが、要整備箇所については整備を実施して販売する場合、「定期点検整備なし」と表示した上で、定期点検整備費用は含まれないが、要整備箇所の整備費用が「車両価格」に含まれた「支払総額」を表示
- ③ 要整備箇所について整備及び定期点検整備のいずれも実施しないで販売する場合、「定期点検整備なし」と表示した上で、定期点検整備及び要整備箇所の整備のいずれの費用も「車両価格」に含まれない「支払総額」を表示 ⇒ 購入者が要整備箇所の整備を望む場合、別途費用の請求は可
 要整備箇所については、プライスカードに要整備箇所がある旨及び具体的箇所を表示するとともに、コンディションノート等の書面を用いて同内容を表示、また、販売時には同書面の写しを交付

【重要】

- 要整備箇所（保安基準に適合しない箇所）があることを明確かつ具体的に表示した上で「定期点検整備なし」と表示し、当該費用を「車両価格」に含まない「支払総額」を表示することは可能ですが、要整備箇所を整備するための費用を別途請求し、当該費用を支払わないと販売しない等の場合は、不当な価格表示として重大な規約違反となります。

また、「定期点検整備なし」と表示して販売する場合において、要整備箇所があることを明確かつ具体的に表示しなかった場合も、不当表示として規約違反となります。