

平成27年11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

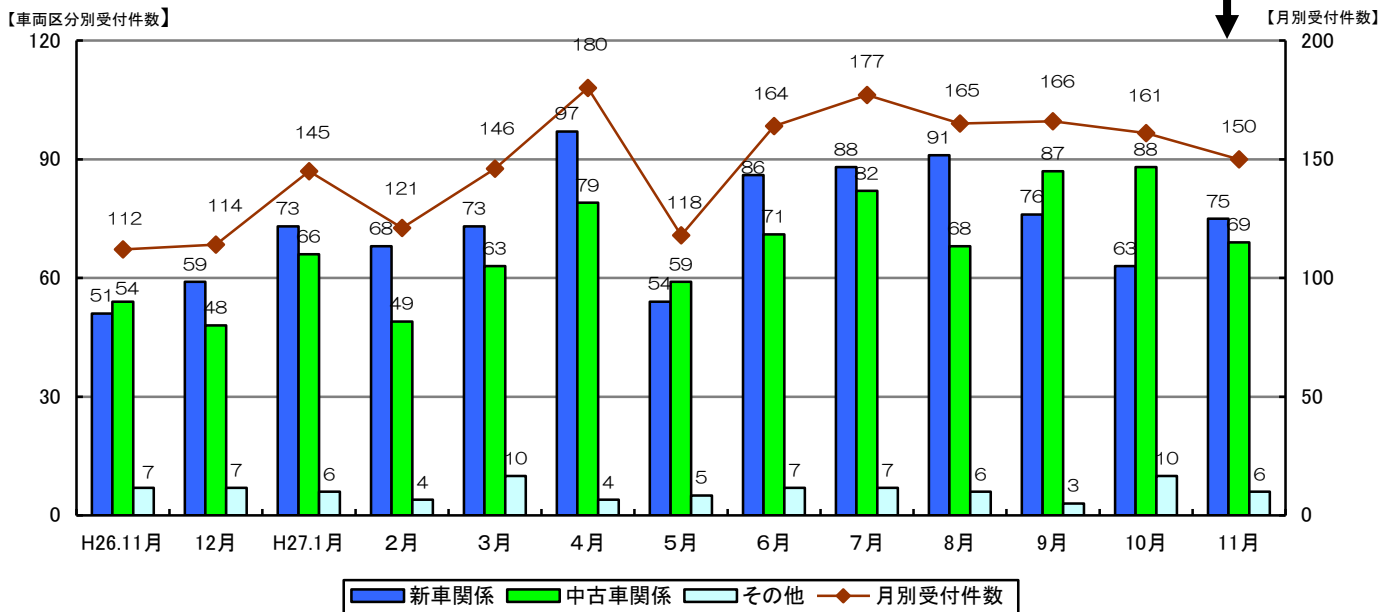
11月度の全体の相談受付件数は計150件で、前月度と比較すると11件減、対前年同月比では38件増（新車関係24件増、中古車関係15件増）となっています。

相談者の内訳では、「広告代理店」、「自動車関係団体」、「メーカー系ディーラー」からの問い合わせが多く、全体の72%を占めています。

【相談者の内訳・平成27年11月】

	新車関係	中古車関係	その他	計
相談者	75	69	6	150
広告代理店等	25	14	1	40
メーカー系ディーラー	29	10	1	40
自動車関係団体	7	20	1	28
中古車専門店	3	13	1	17
中古車情報誌社	0	5	0	5
メーカー	8	2	1	11
新聞社	3	2	0	5
テレビ・ラジオ局	0	0	0	0
その他	0	3	1	4

【相談受付件数の推移・平成26年11月～平成27年11月】



2. 新車関係

新車関係の表示では、『価格表示』や『広告表現・企画の可否』に関する問い合わせが多く、その内容としては、メーカーオプションが装着されている車両の販売価格の表示方法や、本革仕様だが一部合成皮革を使用しているシートに「本革シート」と表示する場合の留意点に関する相談等が寄せられました。また、『特定事項』に関する問い合わせでは、燃費トライアルで得られた燃費値を表示することの可否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	56	74.7%	その他	3	4.0%
景品関係	16	21.3%	合計	75	100%

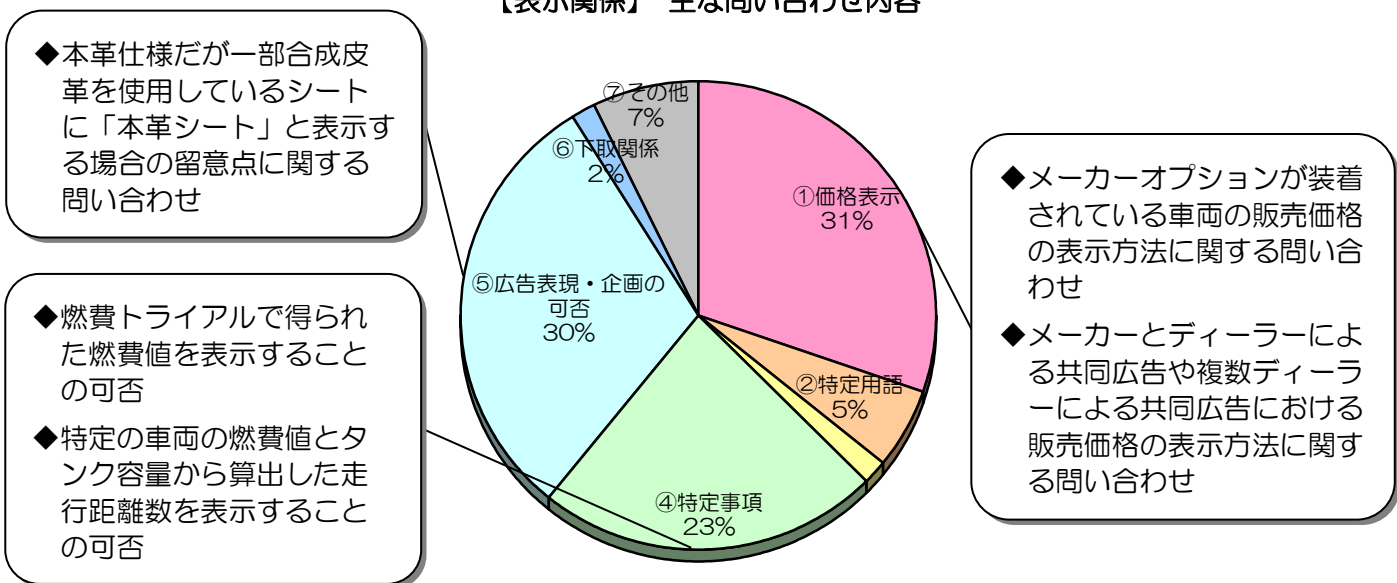
[表示関係の相談内訳]

相談内容	件数	比率	相談内容	件数	比率
①価格表示	17	30.4%	④特定事項	13	23.2%
表示方法	8	14.3%	燃費	8	14.3%
付属品・特別仕様	3	5.4%	安全・環境（ASV技術）	2	3.6%
値引き表示	1	1.8%	写真・イラスト	2	3.6%
支払総額	1	1.8%	特別仕様・限定	0	0.0%
割賦・リース	4	7.1%	その他（ランキング）	1	1.8%
その他	0	0.0%	⑤広告表現・企画の可否	17	30.4%
②特定用語	3	5.4%	広告表現の可否	14	25.0%
新発売等	1	1.8%	企画の可否	0	0.0%
その他（最上級等）	2	3.6%	抽象的な問い合わせ	3	5.4%
③税金・諸費用	1	1.8%	⑥下取関係	1	1.8%
税金	1	1.8%	⑦その他（免・減税関係等）	4	7.1%
諸費用・その他	0	0.0%	合計	56	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）	9	56.3%	オープン懸賞	0	0.0%
一般懸賞（抽選等）	5	31.3%	その他	2	12.5%
			合計	16	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. 11月1日から12月31日まで実施するキャンペーンについて、対象の車両を11月のキャンペーン開始時点で販売しているものに限定し、12月に発売される新型車については対象外とするのですが、チラシ広告を作成する際には、どのような点に注意すればいいですか？

A. 広告が配布されるそれぞれの時点において、対象車両は「11月のキャンペーン開始時点で販売されている車両であること」が明確にわかるよう表示する必要があります。そのため、11月に配布されるチラシ広告では、「キャンペーンの対象車は11月時点で販売している車両となる」旨を表示し、12月の新型車発売以降は、「キャンペーンの対象車は11月時点において販売している車両に限る」旨及び「●●（新型車の車名）は対象外となる」旨を明瞭に表示して下さい。

なお、対象となる車両と対象とならない新型車を同一紙面に掲載する場合は、新型車が対象となるかのように誤認されることのないよう、枠などを用いて明確に区分する、又は対象車種にはマークを付けるなどして、対象となる車両とならない車両が一目でわかるよう明確に表示して下さい。

12月の新型車発売前までの表示例

『キャンペーンの対象は、11月時点で販売している車両となります。詳しくは販売スタッフまでお尋ね下さい。』

12月の新型車発売以降の表示例

『キャンペーンの対象は、11月時点で販売している車両となります。新型●●（新型車の車名）は対象外となります。詳しくは販売スタッフまでお尋ね下さい。』

Q. この度、本革シートを採用した特別仕様車が発売されたのですが、その本革シートは、全ての部位に本革を使用しているのではなく、側面やヘッドレストの一部に合成皮革を使用しています。このような場合も、広告等には「本革シート」のみの表示で良いですか？

A. 「本革シート」のみの表示であれば、消費者は、シート全てで本革が使用されていると考えるのが一般的ですので、シートの大半が本革で、部位の一部に合成皮革を使用している場合は、「本革シート」と表示した上で、「側面やヘッドレストの一部に合成皮革を使用しています」など合成皮革を使用している部位を表示するようにして下さい。

また、上記に併せて、商談の際には、お客様に誤認させることのないよう、カタログ等を用いるなどして、シートに関する説明を行うようにして下さい。

Q. これまで、もれなく提供する来場者プレゼントを実施するにあたり、景品の数量については、過去の実績等を踏まえて十分足りる数量を用意し、万が一足りなくなった場合は補充するなど対応してきたのですが、今回用意した景品はオリジナル商品につき、数量が限定となります。このような場合、足りなくなった場合も考慮して、「景品はなくなり次第終了します」と表示していれば問題ないですか？

A. 今回のケースは、用意した景品がオリジナル商品であり、かつ、数量限定とのことですので、「景品の限定数」及び「景品がなくなり次第終了となる」旨を明瞭に表示して下さい。

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、10月1日施行の改正規則に関連して、支払総額を表示する場合の表示方法や「諸費用」として適切であると思われる費用の考え方に関する問い合わせ等が多く寄せられました。また、『広告表現・企画の可否』に関する問い合わせでは、表示内容が間違っていたことが判明した場合の対応方法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	46	66.7%	その他	17	24.6%
景品関係	6	8.7%	合計	69	100%

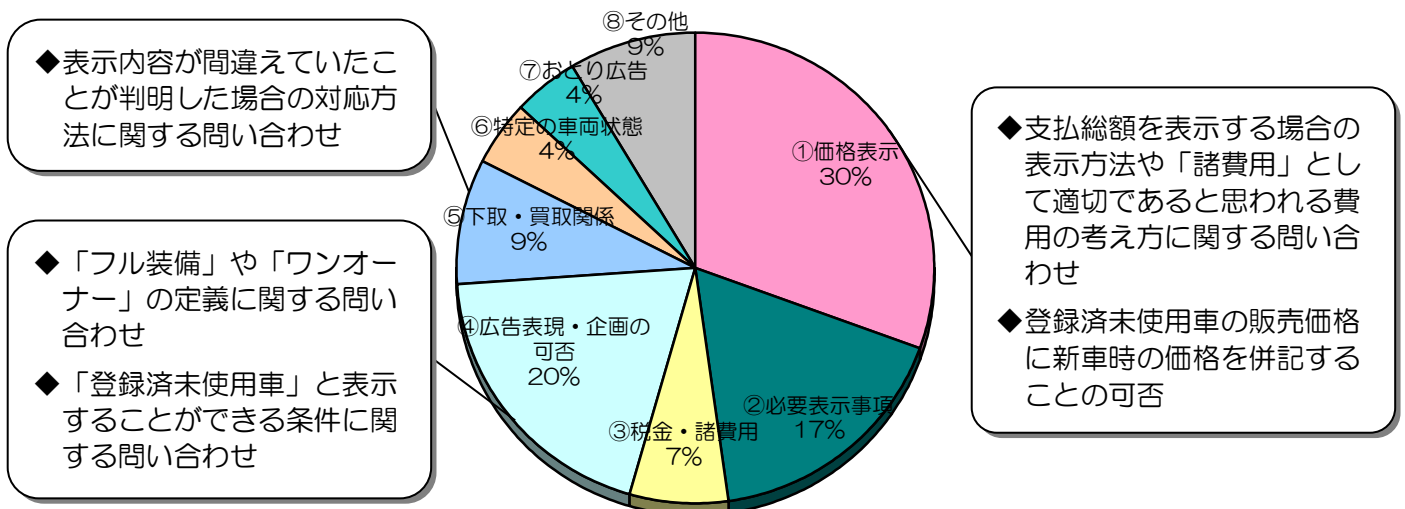
[表示関係の相談内訳]

相談内容	件数	比率	相談内容	件数	比率
①価格表示	14	30.4%	③税金・諸費用	3	6.5%
表示方法	3	6.5%	税金	2	4.3%
値引き表示	2	4.3%	諸費用・その他	1	2.2%
支払総額	5	10.9%	④広告表現・企画の可否	9	19.6%
割賦・リース	2	4.3%	広告表現の可否	7	15.2%
その他	2	4.3%	企画の可否	0	0.0%
②必要表示事項	8	17.4%	抽象的な問い合わせ	2	4.3%
走行距離数	2	4.3%	⑤下取・買取関係	4	8.7%
保証の有無	1	2.2%	⑥特定の車両状態	2	4.3%
定期点検整備実施状況	2	4.3%	⑦おとり広告	2	4.3%
その他（必要表示事項等）	3	6.5%	⑧その他（燃費等）	4	8.7%
			合計	46	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	50.0%	オープン懸賞	1	16.7%
一般懸賞（抽選等）	1	16.7%	その他	1	16.7%
			合計	6	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. 展示場に入りきらないため、当社のモータープールで管理している中古車について、定期点検整備は納車時に実施するため未実施ですが、一定の車両チェックは済ませています。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、消費者トラブルを未然に防止する観点から、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。

Q. 週末に開催予定のフェアを告知するチラシ広告で、車両価格96万円と掲載すべきところ、間違えて69万円と記載していることが分かりました。配布される前に回収できないか、手を尽くしたのですが、直前に気付いたため、配布されてしまいます。どのような対応が必要となりますか？

A. チラシ広告等の表示内容に誤りがあった場合、故意（わざと）であるか、ないかにかかわらず、当該表示は不当表示となります。そのため、広告の配布前であれば、回収するなどの対応を行って下さい。既に配布済等の場合は、ただちに店頭やホームページ、広告等において、誤認を排除するための措置を講じるとともに、併せて各拠点・従業員に対して、適切なお客様対応が行われるよう、周知徹底を行って下さい。

店頭ポスター等での表示例

『●月●日配布のチラシ広告の表示に誤りがありました。謹んでお詫び申し上げますとともに、次のように訂正いたします。コートリG（H25年初度登録・ブルー・車台番号下3桁123）の車両価格を69万円と表示しましたが、正しくは車両価格96万円となります。』

Q. 来店者の方にもれなく景品を提供する企画を検討しているのですが、広告には、中古車の他、オイル交換を40円/ℓで実施する旨も告知する予定です。この場合、プレゼントすることができる景品の最高額を教えてください。

A. 今回のケースは、中古車の販売告知と併せてオイル交換に関する告知も行い、中古車だけではなく、オイル交換で来店した方にも景品を提供するとのことですので、取引価額はオイル交換1リットルあたりの40円となります。そのため、総付景品（ベタ付景品）を提供する場合、取引価額1,000円未満の場合の景品類の最高額は200円であることから、提供することができる景品の最高額は200円となります。

[\[景品類の提供方法と最高額はこちらをご参照下さい\]](#)