

## 苦情相談の多い事業者の表示及び販売対応 について、改善指導を実施しました

当協議会は、年間 5,500 件程度の消費者相談を受け付けています。多くは中古車に関するもので、特定の販売店に多くの苦情相談が寄せられ、そのような販売店は、販売対応等に問題があるのはもちろん、表示にも多くの問題がみられます。

この度、当協議会は、苦情相談の多い会員販売店を対象に、広告における表示及び販売対応等の実態を把握するための調査を実施しました。

その結果、表示及び販売対応のいずれにも問題が認められたため、規約違反措置基準に基づき、「**嚴重警告**」及び「**警告**」の措置を採るとともに、**販売対応等について改善指導を実施しました。**

当協議会は、適正な表示及び適切な販売対応等を促進し、消費者トラブルの未然防止を図るため、今後も引き続き、苦情相談件数の多い販売店(非会員を含む)に対する調査及び表示や販売対応等に関する改善指導を実施してまいります。

### 当協議会に寄せられた苦情相談内容の一例

- ◆中古車情報誌ウェブサイトには「整備別(別途●●円)」と表示されていたので、「整備は不要」と伝えたところ、「整備なしで販売することはできない」と言われ、整備の実施を強制された。
- ◆「当社の中古車保証を購入すれば、新車保証と同等の保証が受けられる」と強く勧められたので、有償の中古車保証を購入した。納車直後に不具合が発生、販売店に対応を求めたところ、保証対象であるにもかかわらず、「保証対象外のため有償修理となる」と言われた。
- ◆購入するか迷っていて支払方法も決まっていなかったが、注文書にサインするよう担当者から強く促されたため、「支払方法(現金、ローン)は後日決定」と記載した上で、署名捺印してしまった。まだ支払方法は決めていないのでキャンセル出来ると思い、3日後にキャンセルを申し出たところ、「キャンセルはできない。キャンセルするならキャンセル料を請求する」と言われた。

### 表示及び販売対応の実態把握と問題点に対する改善指導の実施

- ◆トラブルの原因となっている、同販売店の広告表示及び販売対応等の実態を把握するための調査を実施。その結果、以下のような問題点が判明したため、広告表示については規約違反として措置を採るとともに、販売対応については改善指導を実施した。

## 《広告表示の問題点と措置の内容》

### 1. 販売することができない中古車を広告に掲載した(おとり広告)

#### 表示上の問題点(規約違反の内容)

- ◆既に売買契約を締結しており、販売することができない中古車であるにもかかわらず、チラシ広告に掲載した。

#### 規約違反に対する措置の内容 - 厳重警告 -

- ◆取引を行うための準備がなされていない場合や、実際には取引に応じることができない場合、該当する車両は広告掲載してはならない。

#### 改善指導の内容

- ◆商談を開始しており他の消費者に販売できないなど、取引を行うための準備がなされていない車両や、既に売買契約を締結しているなど、実際には取引に応じることができない車両は、広告掲載しないこと。

### 2. 『保証』や『整備』について虚偽の表示をした

#### 表示上の問題点(規約違反の内容)

- ①保証対象部位であるエアコン等について、別途有償の整備を実施しなければ保証を受けることができないにもかかわらず、「保証付」と表示するとともに、当該整備費用を含まない車両価格を表示した。
- ②別途有償の定期点検整備を実施しなければ保証を受けることができないにもかかわらず、「保証付」と表示するとともに、当該整備費用を含まない販売価格を表示した。
- ③販売価格に定期点検整備費用が含まれていないにもかかわらず、「整備込」と販売価格に当該整備費用が含まれている旨を表示した。

#### 規約違反に対する措置の内容 - 警告 -

- ①表示された販売価格では実際には購入できないにもかかわらず、購入できるかのように誤認されるおそれのある表示をしてはならない。
- ②「保証付」と表示する場合、保証に要する費用(別途有償の整備や定期点検整備の実施が保証を付ける条件である場合はその整備費用)を販売価格に含めて表示しなければならない。

## 改善指導の内容

- ①「保証付」と表示する場合、保証に要する費用は販売価格に含めて表示すること。  
したがって、必ずエアコン等の整備をしなければ保証を受けることができない場合、当該整備費用は販売価格に含めて表示すること。
- ②同様に、定期点検整備を実施しなければ保証を受けることができない場合、当該整備費用は販売価格に含めて表示すること。
- ③定期点検整備費用が販売価格に含まれている旨(「整備込」等)を表示した場合、別途当該整備費用を請求しないこと。  
なお、販売価格に定期点検整備費用を含めないで表示する場合、当該整備の実施を強制することなく、購入者の選択に任せるよう社員教育を徹底し、商談等の際には「整備を実施しなくても購入できる」ことや「整備費用の額」等を明確に表示・説明すること。

### 3. 「保証」について、客観的な根拠がないにもかかわらず、「業界最高水準」と表示した

#### 表示上の問題点(規約違反の内容)

- ◆自社の無償保証や有償保証について、裏付けとなる客観的、具体的根拠がないにもかかわらず、『業界最高水準の保証制度』と強調して表示した。

#### 規約違反に対する措置の内容 - 警告 -

- ◆保証条件について、裏付けとなる客観的、具体的根拠がないにもかかわらず、「業界最高水準の保証制度」と表示する等、実際のものよりも有利であるかのように誤認されるおそれのある表示をしてはならない。

#### 改善指導の内容

- ◆保証の範囲や期間等について、裏付けとなる客観的、具体的根拠がないにもかかわらず、「業界最高水準の保証制度」と実際のものよりも有利であるかのように表示しないこと。

## ◀ 販売対応の問題点と改善指導の内容 ▶

### 1. 「契約成立前のキャンセルの申し出」に応じなかった

#### 販売対応等の問題点

- ◆ 注文者からの「契約成立前のキャンセルの申し出」に対し、本来であれば、注文者はキャンセルが可能であり、キャンセルに応じる必要があるにもかかわらず、キャンセルに応じなかった。

#### 改善指導の内容

- ◆ 注文者からキャンセルの申し出があった場合、注文書裏面約款記載の売買契約の成立時期に基づき、契約成立前の場合はキャンセルの申し出に応じること。  
なお、売買契約の成立時期を偽りキャンセルの申し出に応じない等、不適切な対応をしないよう社員教育を徹底し、注文者からの苦情等の申し出には適切に対応すること。

### 2. 「納車直後に発生した不具合等の申し出」に対し、無償修理等に応じなかった

#### 販売対応等の問題点

- ◆ 購入者からの「納車直後に発生した不具合」や「保証期間内に発生した保証対象部位の不具合」等の申し出に対し、本来であれば、契約不適合責任や保証修理規定等に基づき無償修理に応じる必要があるにもかかわらず、無償修理に応じなかった。

#### 改善指導の内容

- ◆ 購入者から不具合の申し出があった場合、保証の有無にかかわらず、不具合の内容やその原因等について十分に調査すること。調査の結果や今後の対応等について、丁寧な説明を徹底し、発生した不具合が契約不適合責任や保証修理規定等に基づき無償修理等に応じる必要がある場合は、適切に対応すること。  
なお、契約不適合責任は、契約内容に適合していない車両の品質についても責任を負わなければならないことから、申し出のあった不具合が、中古車に当然予想される通常の経年劣化や自然損耗と言えず、販売時にその不具合について説明していない不具合である場合は、無償修理に応じること。

### 3. 不適切な諸費用(「エアコン等整備費用」や「車検登録手続代行費用」)を請求した

#### 販売対応等の問題点

- ①エアコンや電装品の点検、整備に要する費用など、中古車の商品化のための費用であり、『諸費用』として不適切な(請求できない)費用を、「エアコン等整備費用」等の名目や、「車検登録手続代行費用」等の諸費用として注文書に計上し、請求した。
- ②登録手続代行費用等について、代行業務の内容や費用の算定根拠の説明が二転三転するなど不明確であり、費用請求の妥当性や算定根拠の合理性について、大いに疑義がある。



#### 改善指導の内容

- ◆エアコンや電装品の点検、整備に要する費用など、中古車の商品化のための費用は、諸費用として不適切であり、請求しないこと。  
なお、登録手続代行費用等については、費用請求に妥当性があり、かつ、その費用の額は、法定費用及び人件費(アワーレート)、交通費等で当該業務の実施に必要とする直接経費に限るなど、合理的に算定されたものとすること。  
また、費用を請求する際は、購入者に対してあらかじめ明示するとともに、必要に応じて、その内容や算定根拠などについて説明し、了承を得ること。

### 4. 当協議会に寄せられている苦情相談について、本社では把握していなかった

#### 改善指導の内容

- ◆本社に苦情等を受付ける専門窓口を設置し、消費者からの苦情等を受付けるとともに、各店舗に苦情等が寄せられた場合は、その内容を専門窓口と共有できるようにするなど、苦情等の内容を会社として把握、一元管理できるようにし、消費者からの苦情等の申し出には、速やか、かつ、適切に対応すること。

#### 【表示及び販売対応の改善策の周知・社内管理体制の整備について】

適正な表示及び販売対応を行うため、速やかに上記に示す改善策を実施するとともに、これらの内容について、役員並びに全従業員に周知するなど、社内管理体制の整備を行うこと。

この件に関するお問い合わせは…

一般社団法人自動車公正取引協議会 消費者関連部まで

TEL 03-5511-2111