

2024年8月度 広告相談レポート

1. 相談受付件数・相談者の内訳

8月の全体の相談受付件数は計67件で、前月と比較すると38件減（新車関係12件減、中古車関係21件減、その他5件減）となっています。また、対前年同月比では73件減（新車関係5件増、中古車関係74件減、その他4件減）となっていますが、これは、中古車の支払総額の表示（2023年10月1日施行）に関連した相談件数が前年に比べて減少（69件減）したことによるものです。

相談者の内訳は、「広告代理店」と「メーカー系ディーラー」からの問い合わせで全体の約58%（39件）を占めており、「広告代理店」からの問い合わせのうち「メーカー系ディーラー」の広告に関する相談が11件となっています。

【相談者の内訳・2024年8月】

相談者	新車関係	中古車関係	その他	計
相談者	32	31	4	67
広告代理店	15	2	2	19
メーカー系ディーラー	7	11	2	20
自動車関係団体	2	4	0	6
中古車専門店	3	9	0	12
中古車情報誌社	1	1	0	2
メーカー	4	1	0	5
新聞社	0	1	0	1
テレビ・ラジオ局	0	0	0	0
その他	0	2	0	2

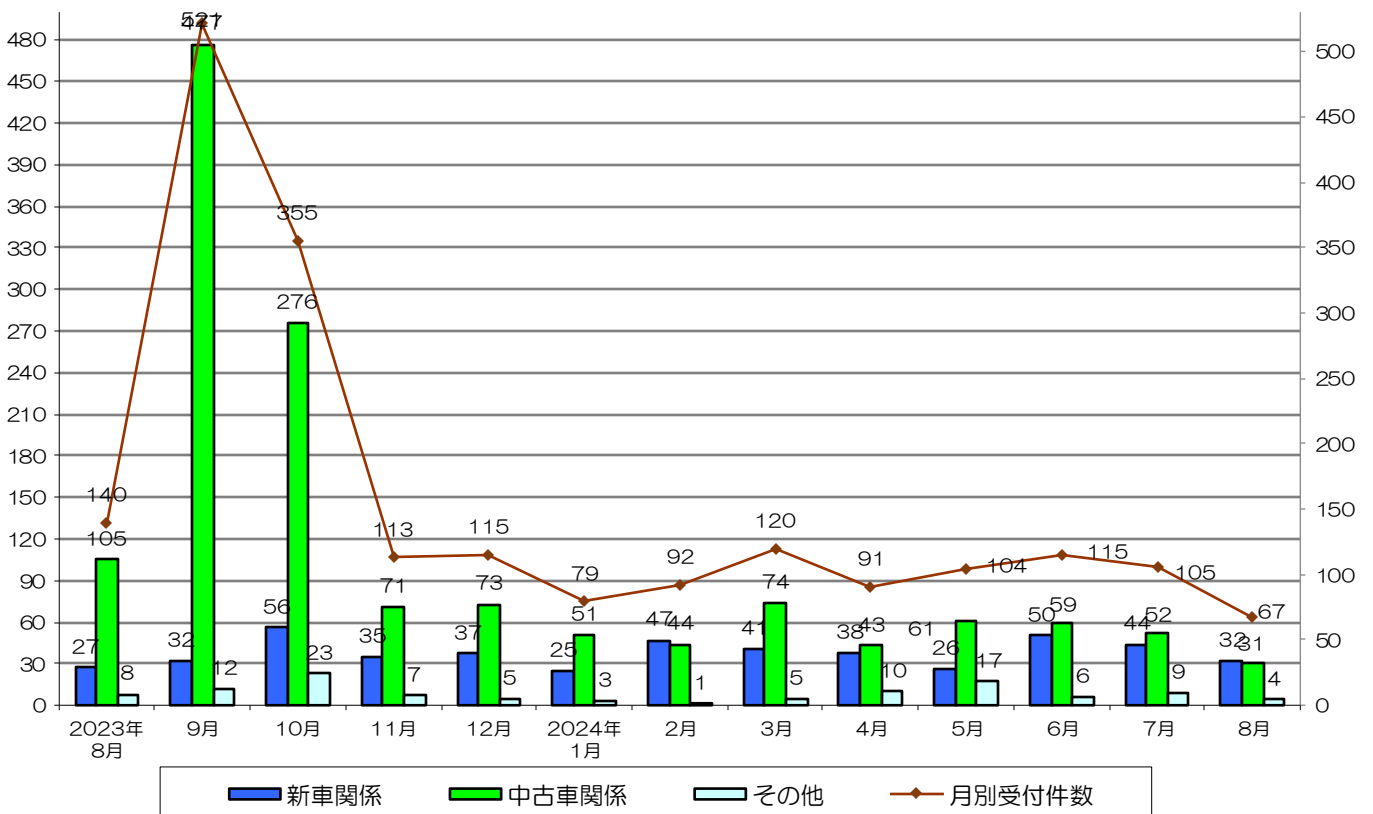


広告代理店からの問い合わせにおける広告主の内訳	
メーカー	5
メーカー系ディーラー	11
中古車専門店	1
その他	2

【相談受付件数の推移・2023年8月～2024年8月】

<車種別受付件数>

【月別受付件数】



2. 新車関係

表示関係については、『価格表示』に関する問い合わせ等が57.1%を占めており、「表示方法」や「割賦・リース」に関する問い合わせ等が寄せられています。また、景品関係については、「期間延長」に関する問い合わせ等が寄せられています。

【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	21	75.0%	その他相談	1	4.5%
景品関係	10	20.5%	合 計	32	100.0%

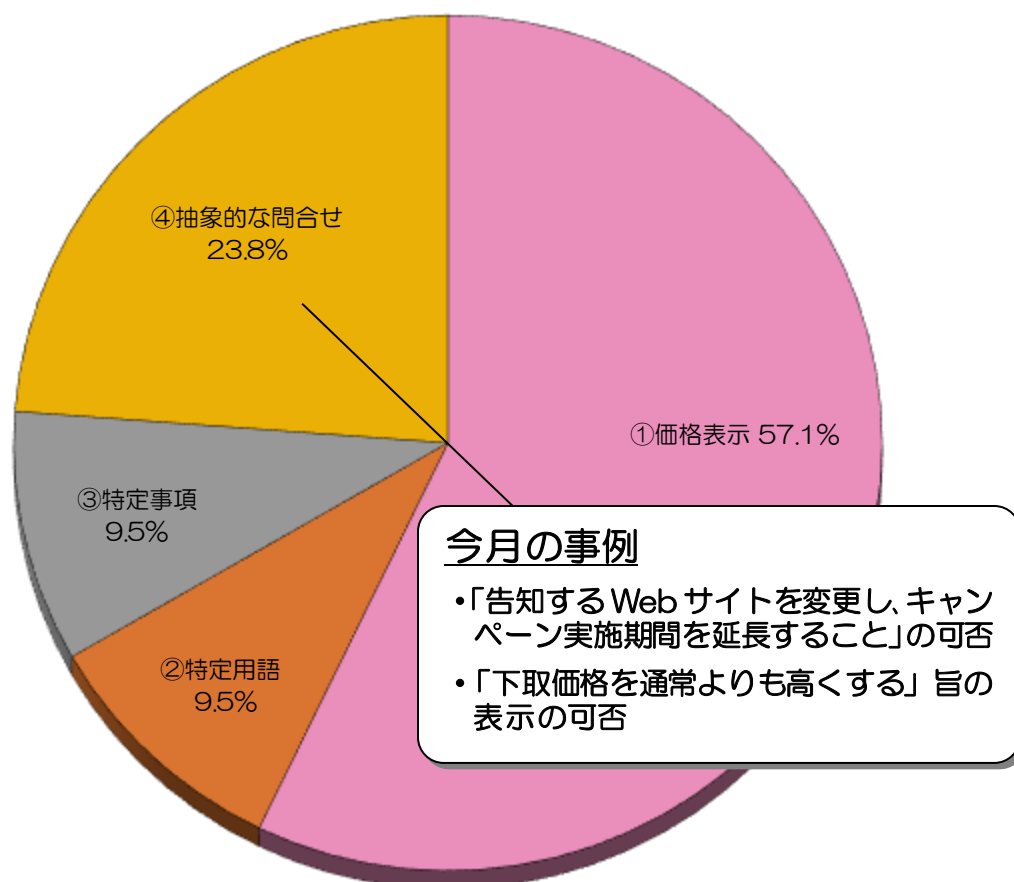
〔表示関係の相談内訳〕

相談内容	件数	比率	相談内容	件数	比率
①価格表示	12	57.1%	③特定事項	2	9.5%
表示方法	5	23.8%	燃費	1	4.8%
値引き表示	2	9.5%	安全・環境	1	4.8%
割賦・リース	4	19.0%	④抽象的な問合せ	5	23.8%
その他（価格）	1	4.8%	広告表現の可否	4	19.0%
②特定用語	2	9.5%	企画の可否	1	4.8%
最上級	1	4.8%	合 計	21	100.0%
抽象的用語	1	4.8%			

〔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)	2	20.0%	期間延長	4	40.0%
一般懸賞(抽選等)	2	20.0%	抽象的な問合せ	1	10.0%
オープン懸賞	1	10.0%	合 計	10	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。

〔「告知するWebサイトを変更し、キャンペーン実施期間を延長すること」の可否〕

Q. 7月中に新車をご成約いただいたお客様に景品をプレゼントするキャンペーンを、当社ホームページで告知して実施していますが、好評のため、8月末まで期間を延長して実施したいと考えています。

当社ホームページでの告知は7月末で終了し、8月からは検索サイト等の他社Webサイトでの告知に変更する予定ですが、告知サイトを変更すれば、同一の企画を継続して実施しても問題ないでしょうか？

A. 「7月中に新車をご成約いただいたお客様に景品をプレゼント」と表示して実施しているキャンペーンについて、告知するサイトを変更したとしても、「同一内容のキャンペーンを8月末まで継続して実施」した場合、「7月中に新車をご成約いただいたお客様に景品をプレゼント」との表示は虚偽の表示となり、新車の取引条件について、実際のもものよりも著しく有利であると一般消費者に誤認される不当表示（有利誤認表示）に該当するおそれがあります。

したがって、当該キャンペーンは、表示したとおり7月中に終了してください。

なお、キャンペーンの期間を限定して景品提供等を実施し、当該キャンペーン期間終了後に、期間を空けずにキャンペーンを実施する場合は、告知方法やキャンペーンの名称等を変更するだけでなく、キャンペーンの内容を全く別のものにする、例えば、低金利キャンペーンにする等、異なるキャンペーン企画として実施してください。

〔「下取価格を通常よりも高くする」旨の表示の可否〕

Q. 下取車の入庫キャンペーンを実施する際、チラシ広告に「下取価格10万円プラス」「査定0円の車でも下取最低保証10万円」と表示したいのですが、問題ないでしょうか。

【問題となる広告表示の例】

8/1～8/31 下取価格10万円プラスキャンペーン

査定0円のおクルマでも下取最低保証10万円！



★新型スカーレット登場★

.....

.....

A. 下取車の価格は、年式や品質、車検残存期間等により1台毎に異なり、またその評価も各販売店毎、スタッフ毎に異なり、絶対的、不変的なものではありません。そのため、消費者にとっては実際に表示どおりのことが行われているかどうかを判断するのは非常に難しいと言えます。

さらに、表示どおりのことが行われない場合（「下取価格が通常に比べ10万円アップしていない」、「本来10万円以上価値のある下取車の価格が最低保証の10万円に抑えられてしまい、お得でない」）や、表示どおりのことが行われたとしても、その分新車の値引きが減額されてしまうことも考えられ、そのような場合は不当表示となります。

したがって、下取価格を通常よりも高くする旨や下取価格の最低保証に関する表示は、消費者の不信を招くおそれがあり、不当表示未然防止の観点からも慎む必要があります。

なお、下取車のある方に対し、適正な下取価格を提示した上で、期間中に限り、オプション等の景品類を提供する等の企画は実施可能です。

3. 中古車関係

表示関係については、『価格表示』に関する問い合わせ等が34.6%を占めており、「支払総額」に関する問い合わせ等が寄せられています。

【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	26	83.9%	その他相談	2	6.5%
景品関係	3	9.7%	合 計	31	100.0%

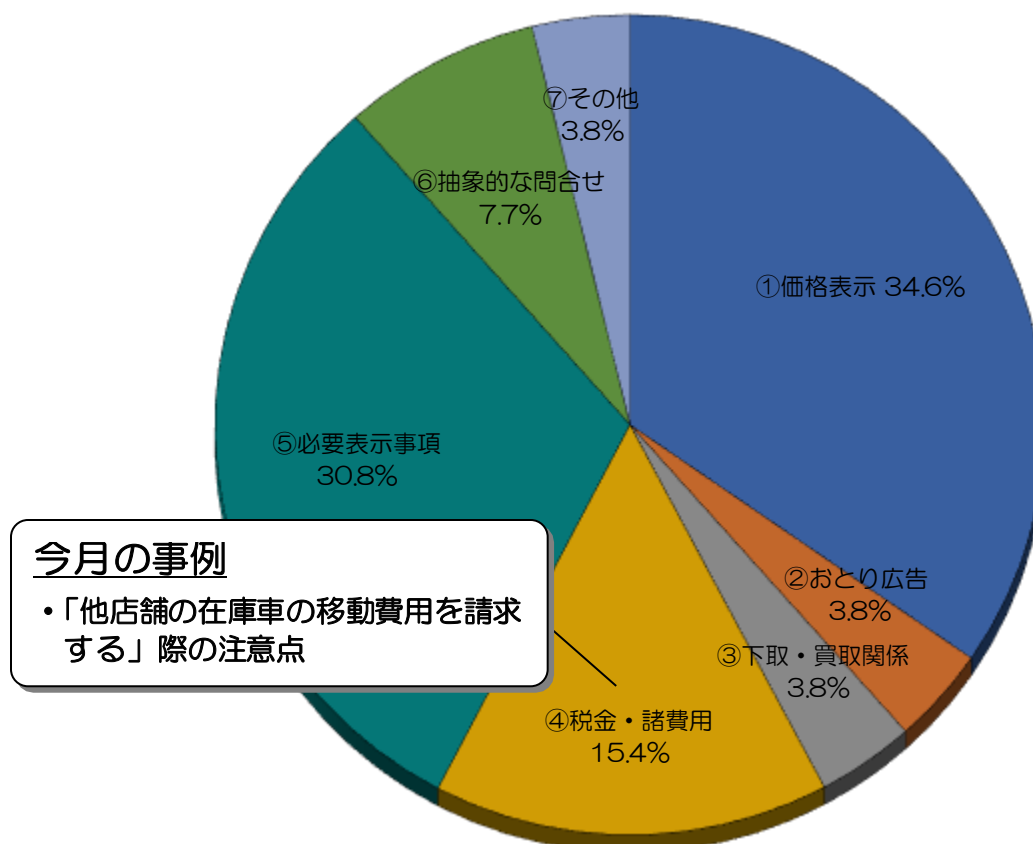
[表示関係の相談内訳]

相談内容	件数	比率	相談内容	件数	比率
①価格表示	9	34.6%	⑤必要表示事項	8	30.8%
表示方法	2	7.7%	車名・仕様区分	1	3.8%
値引き表示	1	3.8%	車検証の有効期限	1	3.8%
支払い総額	5	19.2%	記録簿の有無	1	3.8%
割賦・リース	1	3.8%	保証の有無	2	7.7%
②おとり広告	1	3.8%	整備実施状況	3	11.5%
③下取・買取関係	1	3.8%	⑥抽象的な問合せ	2	7.7%
④税金・諸費用	4	15.4%	企画の可否	2	7.7%
税金	1	3.8%	⑦その他	1	3.8%
諸費用	3	11.5%	合 計	26	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)	2	66.7%	抽象的な問合せ	1	33.3%
			合 計	3	100.0%

【表示関係】 主な問い合わせの内訳



今月の事例

- ・「他店舗の在庫車の移動費用を請求する」際の注意点

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。

〔「他店舗の在庫車の移動費用を請求する」際の注意点〕

Q. 当社は、広告には掲載車両毎に在庫店舗名を表示した上で、他店舗の在庫車を現車確認や納車のために移動する場合、その費用をお客様に請求しています。このような場合、「他店舗の在庫車を取り寄せる際は、別途移動するための費用が発生する」旨を表示すれば問題ないでしょうか？

A. 掲載車両毎に在庫店舗名を表示した上で、店舗間の移動費用を請求する場合は、「表示価格は、各店舗で車両を引き渡す場合の現金販売価格であり、現車確認や納車の際に、他店舗の在庫車を商談中の店舗に移動する場合は、別途移動費用が必要となる」旨、及び、「その額（最低額～最高額）」を明瞭に表示してください。

また、店舗間の移動費用を請求できるのは、「当該費用が必要となる」旨及び「その額」について、お客様に事前に説明し、了解を得ている場合に限られますので注意が必要です。（※在庫車を取り寄せた後、契約締結に至らず、その在庫車を移動前の店舗に戻すための移動費用を請求する場合も同様です。）

なお、他店舗の在庫車を販売するため、販売店が取り寄せて現車確認することをお客様に提案した場合は、販売店が営業活動の一環として自ら車両を移動したものであるため、その費用は当然販売店が負担することとなります。

【注意】複数店舗の在庫車を広告掲載する場合は、おとり広告及び消費者トラブル未然防止のため、以下の点にも注意してください。

- ①「〇月〇日現在の各店舗の展示車で、売約済みとなる場合があるので、詳しくは店舗に尋ねられたい」旨を表示すること
- ②広告作成から配布までの間に、顧客の要望により、車両を他の店舗へ移動する場合等、止むを得ない理由により、広告に記載した店舗に展示されていないことが想定される場合は、上記①の表示と併せて、「お客様の要望により、他の店舗へ車両を移動する場合がある」旨を表示すること
- ③通常の在庫車であっても、広告掲載した中古車は、販売店の都合で店舗間移動しないこと

【正しい広告表示の例】

ニッポン自動車販売なら豊富な在庫車からお選びいただけます。

※広告掲載車は2024年8月20現在の各店舗の在庫車です。売約済みとなる場合や、お客さんの要望により、他の店舗へ車両を移動する場合があります。詳しくは最寄りの店舗にお尋ねください。

【全車】修復歴なし 保証付き（1年間走行無制限の部分保証） 定期点検整備付き

 支払総額 58万円 車両価格 51万円 諸費用 7万円 スカーレット1.5S ■・・・■・・・■ ■・・・■・・・■ 千葉店	 支払総額 58万円 車両価格 51万円 諸費用 7万円 ヒラカワ1.5G ■・・・■・・・■ ■・・・■・・・■ 大宮店	 支払総額 58万円 車両価格 51万円 諸費用 7万円 スモールB ■・・・■・・・■ ■・・・■・・・■ 水戸店
---	---	--

◆表示価格は、各店舗で車両を引き渡す場合の現金販売価格であり、現車確認や納車の際に他店舗の在庫車を商談中の店舗に移動する場合は、別途陸送費（近県1.5万円～北海道、沖縄6万円）が必要となる場合があります。詳しくはスタッフまでお問い合わせください。

※支払総額には、保険料、税金（法定費用含む）、登録に伴う費用（検査登録手数料代行費用、車庫証明手数料代行費用）、リサイクル預託金相当額等、購入の際に最低限必要なすべての費用が含まれています。

※支払総額は、8月現在、県内登録（届出）で店頭納車の場合の価格です。

お客様の要望に基づくオプション等の費用は別途申し受けます。