

## 中古車の不当な価格表示（整備や保証等の購入を強制、表示価格では購入できない）に対し「警告」の措置 — 購入強制等の不適切な販売対応についても改善を指導 —

当協議会には、年間 5,500 件から 6,000 件程度の苦情相談が消費者から寄せられますが、その中でも多くを占める中古車に関する相談は、特定の販売店について、同様の内容の苦情相談が多く寄せられるケースがみられ、そのような販売店は、販売時及び販売後の対応等に問題があるのはもちろん、販売の際の表示にも多くの問題がみられます。

この度、当協議会は、そのような苦情相談の多い会員販売店に対し、自社Webサイトや説明用ツール等における表示や、販売時及び販売後の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、いずれについても問題が認められたため、規約違反措置基準に基づき、「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の促進による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いきます。

### 相談内容の一例

- ◆ ホームページの車両情報には、「法定整備別途5万円」と表示されていたので、整備なしで購入したいと申し出たところ、「整備を実施しなければ販売できない」と説明され、整備なしでの販売を断られた。
- ◆ 中古車の購入を申し込んだ際、「有償保証を購入しなければ販売できない」と説明され、強制的に購入させられた。
- ◆ 「業界最高水準の保証」と説明されて有償保証を購入、保証期間内に不具合が発生したので修理を依頼したところ、「保証対象外のため有償修理となる」と言われたのだが、保証書を確認すると保証対象部位であった。
- ◆ 納車当日、エンジンの調子が悪いので連絡したところ、「保証では対応できないので有償修理となる」と言われ、無償修理を断られた。
- ◆ 登録済み未使用車を購入する際、「メーカー保証継承はできない」と説明されたので、販売店の有償保証を購入したのだが、後日点検のためディーラーに持ち込んだところ、メーカー保証を継承することができることが分かったので、販売店に有償保証をキャンセルしたいと申し出たのだが、応じてもらえなかった。
- ◆ 現金で中古車を購入。納車後、車検証の所有者が販売店名になっていたため、販売店に名義変更を依頼したところ、「販売後1年間は販売店の名義にしている」と断られた。購入時には説明もなく、そもそも現金で全額支払い済みにもかかわらず、自分の名義にできないのはおかしくないか。

## 問題となる表示及び販売時の対応

- ◆自社Webサイトや店内に設置された説明用ツールに「全ての中古車に法定点検整備を実施する」旨を表示する等、実際には定期（法定）点検整備を実施しなければ販売しないにもかかわらず、当該整備費用を含まない販売価格を表示した。
- ◆有償保証や付属品等を購入しなければ中古車を販売しない、または、当該商品の購入を強制しているにもかかわらず、当該商品の代金を含まない販売価格を表示した。
- ◆有償保証を販売する際、その保証範囲等について、裏付けとなる客観的・具体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。

## 規約違反に対する措置の内容（警告）

- ◆実際には定期（法定）点検整備を実施しなければ中古車を購入できないにもかかわらず、当該整備費用を含まない販売価格を表示し、当該販売価格で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。
- ◆有償保証や付属品等を購入しなければ中古車を購入できないにもかかわらず、当該商品の代金を含まない販売価格を表示し、当該販売価格で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。
- ◆保証条件について、裏付けとなる根拠がないにもかかわらず「業界最高水準」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。

## その他、販売時及び販売後の対応等の問題点

- ◆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、「保証対象外であるため有償修理となる」等と説明し、無償修理に応じなかった。
- ◆実際には「メーカー保証を継承できる車両」であるにもかかわらず、購入者に対し「メーカー保証を継承することができない」等と虚偽の説明や、保証継承ができることを説明せず、自社の有償保証の有利性を強調して説明し、購入を強制する等した。
- ◆購入者が、購入代金を現金で全額支払い済みであるにもかかわらず、購入者の名義にせず、購入後1年間は当該事業者が所有権を留保した。

## 表示及び販売対応等に関する改善指導の内容

適正な表示及び販売対応を行うため、速やかに以下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。

◆定期点検整備を実施しなければ中古車を販売しない場合、販売価格に当該整備費用を含めて表示すること。

販売価格に整備費用を含めないで表示する場合は、整備の実施を強制しないこと、また、整備を実施するかどうかは購入者の選択に任せられるものであることを社員に周知徹底するとともに、「整備を実施しなくても購入できる」ことや「整備費用の額」等を明確に表示し、商談等の際にはそれらを表示した説明用ツール等を用いて説明すること。

◆有償保証や付属品等を購入しなければ中古車を販売しない場合、販売価格に当該商品の代金を含めて表示すること。

当該商品の代金を含まない販売価格を表示する場合は、当該商品の購入を強制しないこと、また、当該商品を購入するかどうかは購入者の選択に任せられるものであることを社員に周知徹底するとともに、「商品を購入しなくても中古車を購入できる」ことや「商品の内容や金額」等を明確に表示し、商談等の際にはそれらを表示した説明用ツール等を用いて説明すること。

◆「メーカー保証を継承することができる中古車」を販売する場合、「保証継承できる」旨や「保証内容、保証継承の条件」等を説明すること。

自社の有償保証等の購入を勧める場合は、上記の内容を説明した上で、自社の有償保証の保証内容の詳細や費用等について説明し、消費者がメーカー保証と自社の有償保証を比較検討し、購入するかどうか選択できるようにすること。

なお、メーカー保証を継承できるにもかかわらず、「保証継承できない」等の虚偽の説明や、「保証継承できることを説明しない」等により、自社の有償保証を販売したものについては、消費者からの解約・返金の求めがあった場合は、これに応じること。

◆購入者から不具合の申し出があった場合、不具合の内容やその原因等について十分に調査し、その結果や今後の対応等について丁寧な説明を徹底すること。

保証の有無にかかわらず、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。

◆購入者が現金で購入代金を全額支払い済みの場合、車両の所有権を留保しないこと。

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