

「支払総額で購入できない」等の苦情が、 引き続き寄せられています！！ -規約違反には「社名公表」等、厳正に対処-

当協議会は、中古車の支払総額の表示がスタートしたにもかかわらず、『支払総額で購入できない』という苦情相談が寄せられているため、規約の遵守及び適正な販売の実施について、周知を行いました。(2023年12月28日付 AFTC INFORMATIONは[こちら](#))。

しかしながら、その後も当協議会の相談窓口には、大手中古車専門店等、同一の事業者について複数の苦情相談が寄せられています。

中古車の「支払総額」の表示は、「購入の際に最低限支払う必要のあるすべての費用を含めた価格」を「支払総額」として明確に表示をすることにより、消費者の方々に安心して中古車を購入いただくためのものです。

長期間の検討や準備期間を経て、また、多くの会員事業者や関係団体等のご理解、ご協力を得て、規約（表示ルール）を改正し、2023年10月より実施されました。

そうした中、広告や店頭においては「支払総額」を表示しながら、商談の際には保証やオプション等の購入等、追加費用を求める事業者が存在し、結果として、「支払総額で購入できない」という苦情が消費者から寄せられています。こうした行為は、「支払総額」の表示の趣旨を踏みにじるものであり、消費者を欺く不当な価格表示に該当し、最も重大な規約違反となります。

当協議会は、改正規約（「支払総額」の表示）を早期に徹底するため、「支払総額で購入できない」という苦情相談が寄せられた事業者に対する聴き取り調査を実施、規約違反（不当な価格表示）が認められた場合は、規約違反措置基準に基づき、「厳重警告」の措置を採るとともに、悪質な場合は併せて「違約金」、「事業者名公表」の措置を採る等、厳正に対処してまいります。

➡苦情相談件数や適切な表示・販売対応のポイントは次ページ参照

1. 「支払総額で購入できない」（不当な価格表示）に関する相談受付状況

	会員	非会員	不明	計
2023年10月～2024年5月	72件(18)	34件(3)	23件(10)	129件(31)

※()内は10月～11月の件数

2. 苦情相談内容の内訳（複数選択のため合計の件数は異なります）

相談内容	会員	非会員	不明	合計
1. 「支払総額で購入できない」	57	16	18	91
①「保証」や「整備」を購入しないと販売しない	14	6	8	28
②「オプション」を購入しないと販売しない	26	4	3	33
③「購入の際に最低限必要な費用」が含まれていない	17	6	7	30
2. 『諸費用として不適切な費用』を諸費用として請求された	21	3	3	27
3. その他(問合せ等)	13	19	5	37
合計	91	38	26	155

※「諸費用として不適切な費用」については3ページをご参照ください。

3. 適切な表示・販売対応のポイント

- ◆広告・店頭において表示した支払総額で販売すること。お客様が購入を決めた有料の保証や整備、オプション等（以下、「有料オプション等」という）の費用以外、追加費用は一切請求できません。
- ◆有料オプション等を勧める場合は、「全てのお客様に購入いただいている」など、言葉巧みに、有料オプション等の購入が必要であるかのように誤認されるような説明は行わず、「有料オプション等の購入は任意である」旨を説明し、お客様に購入を判断していただくこと。
- ◆『諸費用として不適切な費用』は、名称の如何を問わず、諸費用として支払総額に計上しないこと。また、お客様に説明したか否かに関係なく、別途請求することはできません。

1) 「支払総額で購入できない」との苦情相談について

その約7割が、「予め有料オプション等を計上した見積書・注文書（契約書）等を用いて商談を行い、言葉巧みに（表示した支払総額には含まれない）有料オプション等の購入等、追加費用を求め、結果、『表示された支払総額で購入できない』というトラブルが発生しています。

< 予め有料オプション等を計上した見積書・計算書等を使用して商談する際の留意点 >

- ① 「諸費用の内容」及び「表示されていた支払総額で購入できること」、また、「有料オプション等の購入は任意である（要・不要を選べる）こと」を必ず説明すること。
- ② 「全てのお客様に購入いただいている」、「会社のルールになっている」、「基本的には購入してもらっている」、「原則は外せない」など、言葉巧みに、有料オプション等の購入が必要であるかのように誤認されるような商談は行わないこと。

2) 『諸費用として不適切な費用』を諸費用として請求された」との 苦情相談について

「納車準備費用」、「納車整備費用」、「本体価格調整金」、「利益」など、その名称の如何を問わず、『諸費用として不適切な費用』を諸費用として計上することでトラブルが発生しています。

＜次のような『諸費用として不適切な費用』は、車両価格に含めること＞

①販売店が中古車を販売するにあたり、当然行うべき作業にかかる費用

- ▶ 「納車準備費用」や「通常仕上費用」等、その名称の如何を問わず、納車前に必ず行う「車内清掃」、「洗車」、「クリーニング」、「ワックスがけ」等の費用

②納車前に最低限必要な点検・軽整備や、販売店が必ず実施する軽整備の費用、必ず付帯して販売する場合の「保証費用」や「定期点検整備費用」

- ▶ 「納車点検費用」や「納車整備費用」等、その名称の如何を問わず、販売店が販売する際に必ず実施すると決めている、納車前の「点検」や「オイル、バッテリー交換」等の軽整備の費用
- ▶ 保証や定期点検整備の実施が条件である場合のその費用

③その他、本来、販売する中古車の「車両価格」に含まれるべき性質のもの

- ▶ 「利益」、「本体価格調整金」、「土日祝納車費用」、「販売手数料」、「オークション陸送費」、「広告掲載料」等

★諸費用として適切な費用（「支払総額に含まれる諸費用」及び「支払総額に含まれない諸費用（諸費用としては適切だが、ユーザーにより要否が異なるもの）」については [こちら](#) をご参照ください。

4. 主な苦情相談事例

1) 「支払総額で購入できない」

①有料オプション等を購入しないと販売しない

- ◆中古車情報ウェブサイト「支払総額119万円」と表示されていたが、計算書と売買契約書という書面には「点検整備費用5.5万円」が計上されて増額となっていた。担当者に指摘すると、店長が出てきて、「売買契約書が全てだ」とのことで、広告通り販売してくれない。
- ◆中古車情報ウェブサイト「支払総額241.2万円」「保証付き」と表示されていたが、担当者から「有償の新車保証継承をしなければ販売しない」と説明され、支払総額は246.2万円になった。しかし、後で公取協のルールを調べると、保証付きという契約であれば保証費用は車両価格に含まれなければならないと分かった。

◆プライスボードには「支払総額288万円」と表示されていたが、計算書という書面には支払合計金額が298万円となっていたため、差額の10万円について説明を求めると、担当から「通常仕上げ費用などの諸費用がかかる」と言われた。外してほしいと求めたが、「これは本部で決められた費用であるため、外すことができない」と言われ、応じてもらえない。

◆中古車情報ウェブサイト「支払総額264万円」と表示されていたが、担当者から「未使用車パック10万9800円と安心パック5万9800円を購入しないと販売しない」と言われた。再三、それらはいらないと言ったが応じてくれない。

②購入の際に最低限必要な費用が含まれていない

◆中古車情報ウェブサイト「支払総額1,441,000円」と表示されていた中古車の購入契約を結んで数日後、環境性能割30,600円を支払って欲しいと言われた。改めて注文書を確認したところ、総額は合っているが環境性能割は計上されていなかった。公取協のホームページには「税金は諸費用に含める」となっている。支払う必要はあるか。

◆中古車情報誌に「車検整備付き」と表示されていたのだが、「車検を通すためにはタイヤの交換が必要で別途費用34,900円がかかる」と言われた。納得がいかない。

2) 『諸費用として不適切な費用』を諸費用として請求

◆中古車情報誌に「支払総額98.5万円、車両価格83万円」と表示されていた中古車の見積もりをとったところ、総額113万円であった。増額分は納車準備費用で、内容としてアライメント、オゾンクリーニング、バッテリーなどの名目が記載されていた。

◆注文書に、車両価格184万円の他に、「車両価格調整14万円」という費用が計上してあった。販売員に確認すると社内的に必要な金額との説明であった。意味が分からないし、公取協のホームページを見ているが、総額表示のルール違反ではないか。

◆中古車情報ウェブサイトに表示されていた支払総額よりも見積額の諸費用が高いので確認したところ、同サイトに表示されていた支払総額とは別に「価格調整費用」が計上されていた。担当者からは、「支払総額では利益が出ないので『価格調整費用』を請求している」と説明された。

会員事業者の皆様におかれましては、改めて、本インフォメーションを参考に、規約を遵守した中古車の「支払総額の表示」及び「適切な販売対応」を行われますよう、お願いいたします。

<中古車の「支払総額」の表示については、[公取協ホームページ](#)をご確認ください>

本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