



新車の不適切な販売方法と 購入の際に注意すべきポイント －自動車公取協における 取り組みと今後の対応－

一般社団法人自動車公正取引協議会

💡 新車の供給不足と納期の長期化

近年、自動車業界は、新型コロナウイルス感染症の影響や様々な環境の変化により、生産能力の低下や半導体をはじめとする部品調達の遅れ等が発生した結果、新車の供給が間に合わず、特に人気のある車種については、納車までにかなりの期間を要するなどの状況が長く続いています。

このような中、それらの人気車種について、高額での「転売」や「輸出」を目的に購入するケースがみられるなどの問題が顕在化したため、あらかじめ注文(契約)時に1年間は転売しない旨の「誓約書」を交わすことを求めたり、現金購入であるにもかかわらず、「所有権を留保(=車検証上の所有者を事業者名義にする)」する販売事業者が出てくるようになりました。

これに加え、それらの人気車種を販売する際、「メンテナンスパックや部用品等のオプション装備品の購入」や「ローンによる購入」などの条件を設定し、これらに同意しない場合は「販売しない」、あるいは、「同意した消費者に優先して販売する」といった「不適切な販売方法」が行われるようになり、自動車公正取引協議会(以下、当協議会)の消費者相談室にも、2023年頃から、これに関連した苦情相談が寄せられ、2024年度には約200件の苦情相談が寄せられました。

💡 抱き合わせ販売等、 不適切な販売方法への対応

こうした状況を踏まえ、当協議会は、法令遵守

及び消費者の信頼確保の観点から、2024年11月15日付でAFTC INFORMATION「新車の不適切な販売方法について【注意喚起】－オプション等の購入が販売条件、現金販売の際の所有権留保等－」*を公表し、会員事業者に対し、不適切な販売方法を行うことのないよう注意喚起するとともに、自動車メーカーに対しては、系列販売事業者に周知するよう、要請しました。

しかしながら、十分な徹底が図られず、その後も問題がみられたため、2025年4月10日付で、公正取引委員会は、当協議会の会員である新車販売事業者に対し、特定の新車の販売と併せて、オプションの購入等をさせていた疑いがあることから、独占禁止法19条(不公正な取引方法10項(抱き合わせ販売等))の規定に違反するおそれがあるとして「警告」するとともに、当該系列メーカー及び業界団体に対し、独占禁止法の遵守について関係者に周知するよう要請しました。

💡 「不適切な販売方法」の問題点 および購入の際に注意すべき ポイント

相談事例と問題点

当協議会の消費者相談室には、納車までに期間を要するなどの新車(特定の車種)を購入する際、販売事業者から図表のような条件(すべて、または、その一部)が提示され、これらに同意しない場合は、「販売しない」、あるいは、「同意した消費者に優先して販売する」と言わされた、などの苦情相談が寄せられています。

* https://www.aftc.or.jp/content/files/pdf/aftc_info/aftcinfo_20241115.pdf

購入の際(商談時、注文(契約)時に注意すべきポイント

(1) 商談の際は、車両本体とは別に、購入者のニーズに合うような商品等の紹介や提案を受けるケースが一般的ですが、それらについては、見積書の「オプション明細欄」に計上されますので、商品名やその内容、金額等について、必ず営業担当に詳しい説明を求めた上で、必要か(購入するか)検討することが重要です。オプション装備品等の購入を勧められても、不要であれば、その意思をはっきりと伝えてください。

(2) 注文(契約)の際は、(1)で商談した結果が、注文書(契約書)に反映されます。「オプション明細欄」はもちろんですが、それ以外のすべての契約内容(項目)一つ一つについて、何が計上されているか、内容に間違はないか、不要なものはないか、十分に確認するとともに、不明な点があれば、営業担当に詳しい説明を求めてください。契約内容について判断する時は、決して営業担当任せにせず、納得の上で署名・押印等することが重要です。

(3) 万が一、注文(契約)内容やその説明に不明な点がある、また、オプション品等の購入を熱心に勧められたが、本当に必要か決めかねるような場合は、その場で判断したり、注文(契約)書等の書類に署名・押印等することは避け、一旦持ち帰り、家族や知人へ相談するなどを検討してください。

図表 販売事業者から提示された条件と問題点

※筆者作成

<販売事業者から提示された条件>

- ①メンテナンスパックや部用品等のオプション装備品を購入すること
- ②ローン契約により購入すること
- ③下取車を入庫(売却)すること
- ④指定した保険会社での任意保険に加入すること
- ⑤現金一括購入の際も販売事業者が所有権を留保すること

<問題点>

◆①から④について、これらを購入するか(下取車を入庫するか)どうかは任意でなければならず、購入者が選択できるようにしなければなりません。購入等を強制した場合、独占禁止法で禁止されている「不公正な取引方法(抱き合わせ販売等)」に該当するおそれがあります。

また、「自動車業における表示に関する公正競争規約」(以下「自動車公正競争規約」という。)で禁止されている「不当な価格表示(表示価格では実際に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)」などに該当するおそれがあります。

◆⑤について、自動車には登録制度があるため、所有権の対抗要件としては、単に「所有していること」だけでは足りず、所有者として登録(車検証の所有者欄に記載)されていることが必要となります。購入の際、現金で全額支払っていれば、購入者の所有物(財産)となるため、車検証上の「所有者」は、購入者側が特段指定していない限り、購入者の名義としなければなりません。

*ローン購入の場合は、支払を完済するまでの間、所有者の名義を信販会社、もしくは販売事業者とするのが一般的です。これを所有権留保(所有権留保付き売買契約)といいます。

「不適切な販売方法」に該当するような販売条件を提示された場合

万が一、「不適切な販売方法」に該当するような販売条件を提示された場合、決して注文(契約)を急ぐことなく、商談を中断するなどした上で、当該販売事業者の本社お客様相談窓口等にも連絡し、状況を説明した上で、適切な販売対応を求めることが重要です。

その際は、必要に応じて、当協議会の消費者相談室や居住地の消費生活センターにアドバイスを求め、そのアドバイスや本記事および当協議会が公表している「AFTC INFORMATION」*の内容を踏まえ、販売事業者に適切な販売対応を求めてください。

「転売を目的とした購入ではない」旨の同意を求められた場合

販売事業者の中には、購入希望者に対し、「『転

売』や『輸出』が目的の購入ではないことを明確にするため、「転売や輸出目的の購入ではない」旨等が記載された書面を提示するとともに、内容に同意した上で署名を求め、それを確認してから注文(契約)に応じる、といったケースがあります。

ただし、同意した場合であっても、現金一括購入の場合は、所有者の名義は購入者となるため、販売事業者にその自動車(財産)を売却等することを差し止める権利はありません。

「不適切な販売方法」を防止するための取り組み

当協議会は、継続して、消費者相談室に寄せられる苦情相談のモニタリングを行っており、販売事業者別の相談件数やその内容、発生原因等の傾向を分析し、その結果を関係各所に情報提供とともに、関係団体と連携し、会員事業者を対象とした会議や研修会を開催するなど、適切な販売方法について周知するための活動を行っており、今後も継続して実施してまいります。

2025年度上半期(4月～9月)に、当協議会の消費者相談室に寄せられた「不適切な販売方法」に関する苦情相談の受付件数は、59件と昨年に比べ減少傾向にはありますが、未だに不適切な販売が疑われる事例が散見されます。また、中古車についても、一部の大手等中古車専業店において、表示された「支払総額」で購入できない(オプション等の購入を販売条件とする)「不適切な販売方法」が確認されていることから、新車と併せて、中古車についても「適切な販売方法」の周知を行ってまいります。

さらに、適切な販売の実施をより確実なものとするため、自動車販売の際の表示ルールである「自動車公正競争規約」の見直しについて、検討を行うこととしております。

おわりに

近年、消費者ニーズの多様化やデジタル化の進展により、サブスクリプションやリース、オンラインによる契約等、自動車の新しい買い方や乗り方、契約の締結方法等が広がりつつあります。これらは消費者の利便性を高める一方で、契約の内容や条件が複雑となるなど、消費者トラブル発生の一因となっているケースも見られます。

そのような状況において、消費者が安心して新車、中古車を購入できる環境を整備するためには、業界全体で、適正な表示や分かりやすい丁寧な説明に努めることが重要となります。他方で消費者にも、契約の際は、その内容とともに、メリットやデメリット等について十分に確認、理解する、また、契約行為がいかに重要なものであるか再認識し、安易な注文や契約締結は行わないなどの対応が求められます。

当協議会は、今後も、自動車公正競争規約の適切な運用、および消費者とのトラブル等を踏まえ必要に応じた見直しを行うとともに、消費者からの苦情や相談を相談室において積極的に受け付け、トラブル解決等のための適切なアドバイスを行い、相談内容を分析し、モニタリングした上で、トラブルの未然防止や適正な表示、取引等を推進するための取り組みや情報発信等を積極的に行ってまいります。

また、消費者庁や公正取引委員会、国民生活センターをはじめとする関係機関や自動車関係団体等と連携し、事業者間の公正な競争の促進と一般消費者からの信頼確保、向上を図り、業界の健全な発展のための取り組みを進めてまいります。

●車・バイク購入のトラブルのご相談は、自動車公正取引協議会「消費者相談室」へお電話ください。

一般社団法人自動車公正取引協議会
消費者相談室 TEL:03-5511-2115
電話受付時間 10:00-12:00 13:00-16:00
※土・日・祝日、年末年始を除く