

買取事業者紹介サービスに係る消費者トラブル防止措置
に関するガイドライン細則

平成 28 年 10 月制定

令和 6 年 11 月 8 日改定

一般社団法人日本自動車購入協会

1. 第1条第1項（誤認の無いサービス内容の明示）

サイト内にサービスの流れ（説明文・説明図）を設置する場合、以下のような初期クローズ状態（ユーザーの追加操作がなければ表示されない状況）はサービス内容の明示とは認められない。

- (1) マウスオーバーしないと表示されない
- (2) ポップアップでの自動表示
- (3) アコーディオン表示

但し、初期展開され且つ消費者がクローズしない限り表示され続けているものであれば問題は無い。

2. 第1条第2項（誇大・虚偽広告の禁止）

① 事実に反していない実現可能な文言であれば表記可能。

但し、「○秒で価格が分かります」の表記や、最高額が確約できるような表記は事実に反する表示として認められない。

② 新しく事業を立ち上げる事業者には、サイト名及びサービス名称についても誇大・虚偽広告に抵触しないよう要請する。

③ グラフ、金額、価格差などの訴求について、実数値は各社で確認した数値を使用し、グラフの縮尺は誇張せず実際の縮尺（金額が2倍の場合は2倍）で表現すること。

④ サイト内に利用実績（査定金額）を表示する場合、ユーザーが誤認しないよう、データの取得時期等を正確に記載するようにする。

⑤ サイト内で著しく優良であるという表示をする場合（例えば、「有名」や「安心安全」など）、その根拠が併記されている場合のみ利用可とする。

⑥ サイト内での「一括査定」という文言の定義は、ある一定期間（申込み後一週間を目処）に複数の買取事業者が査定を行うことである。

⑦ 相場価格との比較表現は、誤認される恐れがあるため「相場」と比較して高い安いなどの比較表現は認められない。

3. 第1条第3項（アフィリエイトに対する措置）

契約書類に契約条件違反をした場合には契約を解除し、報酬も支払わない旨を明記する。

4. 第2条第1項（対応買取事業者からの連絡手段の表示）

電話連絡が来る可能性がある場合は、例えば「連絡が来ます。」「メール、ファックス等」と、電話連絡が来る可能性を省略して説明することは認められない。

5. 第2条第2項（対応買取事業者の特定と明示）

連絡が来る（あるいはその可能性がある）事業者を特定できないまま消費者に申込みをさせるサイトは認められない。

また、査定を依頼する事業者を選択できる機能（例えばチェックボックス等）を設けるか否かの判断はサービスポリシーの範疇にて各媒体事業者に任せるものとする。

6. 第2条第3項（申し込み操作前の最終確認画面設置）

確認画面を設置しない場合、それに代わる以下のような措置を実施し、最終的な申し込みの操作となることを明示する必要がある。

- (1) 最終的な申し込みにあたって押下させるボタンのテキストに「私は本サービスを申し込みます」などと表示されている。
- (2) 最終的な申し込みにあたって押下させるボタンとしての「はい」と、並んで離脱するためのボタンの「いいえ」が用意されており、且つ「はい」のボタンには近接して「本サービスを申し込みますか」などと表示されている。

7. 第2条第4項（申し込み完了ボタンの明示）

連絡先が送信されることが分かる表記を用いる。例えば「送信して申し込む」や「申し込む」など。

8. 第3条第1項（キャンセル・苦情窓口の明示）

平成27年7月現在では記載事項無し。

9. 第3条第2項（チェック体制の整備）

平成27年7月現在では記載事項無し。

なお、本ガイドライン細則の内容は、必要に応じて適宜改廃されるものとする。