

報道関係各位

トヨタホーム株式会社
トヨタホーム東京株式会社
トヨタホーム名古屋株式会社

公正取引委員会からの排除命令および警告について

本日、公正取引委員会より、トヨタホームローン「新安心宣言」の融資事務に係る費用についての広告表示が、一般消費者に誤認されるものであり、不当景品類及び不当表示防止法第4条第1項第2号の規定に違反するものとして、トヨタホーム株式会社及びトヨタホーム東京株式会社が排除命令を、また、一般消費者に誤認される表示である疑いがあり、同規定に違反するおそれがあるとして、トヨタホーム名古屋株式会社が警告を受けました。

お客様をはじめ関係の皆様大変ご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

1. 経緯

トヨタホーム株式会社さい京カンパニー、トヨタホーム東京株式会社及びトヨタホーム名古屋株式会社は、平成16年12月から平成20年5月までの間に実施したトヨタホームローン「新安心宣言」のチラシ等の広告において、トヨタファイナンス株式会社が融資における審査手続等に必要手数料を無料としていたことから、「融資事務手数料無料」、「各種手数料は全て無料」等と記載していました。

一方、関係3社においては、お客様に代わって融資に必要な各種書類（公図、謄本等）を収集するなどの業務を行っていたことから、その手続きに対する対価として、見積書・契約書に明記した上で、取次手数料をいただいております。

当該ローンをご利用いただくにあたり、トヨタファイナンス株式会社の「融資事務手数料」と関係3社の「取次手数料」とは、その性格が異なるものではありませんが、関係3社は、このような広告表示により、融資事務にかかる手数料が全て無料であると誤認されてしまうものであると判断し、平成20年7月以降に以下の自主的な措置及び再発防止策を実施してまいりました。

2. 本件表示の対象件数（取次手数料を頂いた件数）

関係3社合計で、2,217件

3. 自主的な措置

- ①本件表示がなされた広告物の差し替えを実施致しました。
- ②取次手数料をいただいたお客様には、平成20年7月から8月にかけて、本件表示の事実を個別にダイレクトメールにてご連絡するとともに、お詫びとして取次手数料相当分をお支払い致しました。
- ③平成20年7月15日付一般日刊紙（朝日新聞・日本経済新聞）において、「お詫びとお知らせ」を掲載し、また関係3社のホームページにおいても「お詫びとお知らせ」を掲載致しました。

4. 再発防止策

関係3社は、平成20年7月以降、以下の対応を実施することにより、今後このような事態を再び引き起こすことのないよう、お客様にわかりやすい正確な表示の実施に努めております。

- ①社内責任体制・業務手順の明確化
（広告作成責任者の登録、広告作成部署と確認部署とのダブルチェック体制の整備）
- ②広告作成チェックマニュアルの整備・展開

5. 処分の内容

関係3社は、平成20年7月以降、上記のとおり自主的な措置及び再発防止策を実施してまいりましたところ、本日、トヨタホーム株式会社及びトヨタホーム東京株式会社が、今後同様な表示を行わないこと及び再発防止策の策定とその周知徹底を内容とする排除命令を受けました。またトヨタホーム名古屋株式会社は、今後同様な表示を行わないよう警告を受けました。

関係3社は、このたびの排除命令及び警告を真摯に受け止め、今後は、適正な表示記載に万全を期す所存です。

以上

【お客様のお問い合わせ窓口】 トヨタホームふれあいコールセンター

専用フリーダイヤル 0800-500-2448

受付時間 午前9:00～午後5:30（年中無休）

【報道関係各位のお問い合わせ窓口】 トヨタホーム株式会社経営管理室 052-952-4546