



AFTC

二輪車販売は安心と信頼の輪から

モーターサイクルインフォメーション

全日本自動車公正取引協議会 二輪車業務グループ 〒102-0093 東京都千代田区平河町 1-9-3 TEL.03-3556-2733 FAX.03-3556-2735

平成23年度「品質評価者講習会」を全国50会場で開催 1,501店、1,696名の方が受講しました！

平成23年9月から12月にかけて、全国50会場において「品質評価者講習会」を開催しました。『品質評価者未在籍店をなくすこと』を目標に掲げて開催した結果、1,501店(うち新規697店)、1,696名(うち新規982名)と多くの新規の方々に受講していただきました。平成24年3月31日現在、品質評価者が在籍している「品質評価者在籍店」は4,312店、品質評価者の有資格者は5,482名になりました。

本講習会では、表示のルールや消費者とのトラブル事例を通じて、適正表示の必要性や適正表示をすることのメリット等について理解を深めていただくとともに、中古バイクの品質評価・品質査定の重要性や具体的な評価方法等について講習しました。

ルールに基づく適正表示や品質評価・品質査定の実施は、消費者からの信頼を高め他店との差別化を図ることができるばかりでなく、消費者とのトラブルを未然に防止する効果もありますので、講習内容を日々の販売活動にお役立ていただきますようお願いいたします。

〈消費者の信頼を高めるために実施すべきこと〉

- ルールに基づく適正表示(プライスカード)
- 下取車・買取車の品質査定の実施
- オークション等の仕入車両の品質評価の実施
- 展示車両(中古バイク)への品質評価書の掲示



NHK『ニュースウオッチ9』の取材を受けました

NHK「ニュースウオッチ9」(月～金21時)において、盗難車から部品取りしたパーツで改造した中古バイクや修復歴等が隠された中古バイクがインター



ネットオークション等を通じて流通している問題が取り上げられました。そのなかで、公取協による中古バイクの適正表示への取り組みが紹介されました。

《取材内容》

- 消費者が安心して中古バイクを購入することができるための品質の表示、品質評価に関する取り組みについて
- 公取協消費者相談室における相談受付状況について
- 公取協職員による店頭における表示の普及指導活動について

なお、取材の様子は3月22日(木)「ニュースウオッチ9」にて放映されました。

「公取協会員店」及び「品質評価者在籍店」のPRを実施 当協議会ホームページに会員店PRページを開設

平成24年2月から7月にかけて、二輪車情報誌webサイト(グーバイク、バイクブロス、mjバイクマガジン)において、適正表示で安心の「公取協会員店」で購入するメリット及び「品質評価者在籍店」を一般消費者に周知するためのPRを実施しています。二輪車の拡販期に合わせ二輪車情報誌webサイトにバナー広告を掲載、6か月にわたる継続したPRを実施することにより一般消費者の周知を図ります。

また、併せて当協議会ホームページにおいても会員店PRページを開設し、同PRを積極的に実施しています。



第7回適正表示推進委員会を全国8ブロックで開催 適正表示推進部会を5地区で開催、東京都が規約普及活動のモデル地区に！

各地区における会員販売店への規約普及、情報交換など会員販売店との連携を図ることを目的に、第7回適正表示推進委員会を平成24年2月に全国8ブロックにおいて開催しました。本委員会では、店頭調査やチェック・アドバイス活動の結果(次頁参照)、品質評価者講習会の受講状況等を基に、各地区における課題や今後の規約普及活動を効果的に展開するための対応策等について検討しました。

また、平成23年11月から平成24年2月にかけて埼玉県、愛知県、大阪府、広島県、東京都において

適正表示推進部会(都道府県単位)を開催しました。同部会では、地区毎の課題や地区の会員販売店に対する規約や情報の展開方法など今後の部会活動について検討しました。

そのなかで、東京都適正表示推進部会につきましては、規約普及活動のモデル地区として活動することが決まりました。今後、東京都適正表示推進部会においては、部会メンバーによる都内の会員販売店への訪問活動などの規約普及活動に取り組むこととなりました。

〈第7回適正表示推進委員会及び各地区適正表示推進部会での主な意見等〉

- チェック・アドバイス活動で多くの販売店を訪問できたことは、きちんと表示をしなければならないという意識付けにつながった。
- 多くの販売店が品質評価者講習会を受講しやすいよう開催方法を見直すことも必要ではないか。
- 公取協のプライスカード作成システムを使えば問題のないプライスカードを簡単に作れるので、これを会員販売店に利用してもらうために、もっと使い勝手をよくするべきだ。
- 部会による規約普及活動として、部会メンバーが地区の会員販売店を訪問しても良いのではないか。部会による訪問活動や研修会の開催など、まずは実施してみる事が重要ではないか。

〈今後の課題等〉

- 会員販売店に対するチェック・アドバイス活動後の会員販売店へのフォロー、チェック・アドバイス活動の対象とならない会員販売店への対応の検討。
- 品質評価者講習会の開催地区や回数など開催方法の検討。
- プライスカード作成システムの登録方法を簡便化するなど利用促進の検討。(※登録方法が簡便化されたに伴い登録画面が変更されました。)
- 東京都の部会活動をモデルケースとした、他地区における部会活動の促進。

「店頭表示に関するチェック・アドバイス活動」を実施 平成23年度は全国の会員販売店3,082店を訪問

前年度に引き続き、平成23年7月から平成24年3月にかけて準規約指導員（ディストリビューターの営業担当者）による会員販売店の『店頭表示に関するチェックとアドバイス活動』を全国3,082店86,395台（新車関係2,950店48,872台、中古車関係2,437店37,523台）において実施し、プライスカードなどの表示内容のチェックと適正表示のアドバイスを行いました。

チェック項目及びチェック結果の主な概要

(1) 新車関係

① 店頭の表示状況等（新車）

◆調査対象店舗数：2,950店（うち品質評価者在籍店：1,993店）

チェック項目		表示あり
表示状況	1.会員店ステッカー	2,712 91.9%
	2.品質評価者在籍店ステッカー	1,677 84.1%

② 店頭展示車の表示状況（新車）

◆調査対象店舗数：2,950店（うち品質評価者在籍店：1,993店）

◆調査対象車両数：48,872台

チェック項目（必要表示事項）	表示あり		
	店舗数	車両数	
表示状況	1.車名及び主な仕様区分	2,576 87.3%	45,384 92.9%
	2.販売価格・価格の付記説明	2,590 87.8%	45,022 92.1%
	3.製造国名（国産車を除く）	2,212 75.0%	40,534 82.9%
	4.保証の有無	2,154 73.0%	39,225 80.3%

(3) チェック結果のポイントと注意点

① 店頭の表示状況等について

・「会員店ステッカー」は約9割、「品質評価者在籍店ステッカー」は8割強の店舗で表示されていた。

② 店頭展示車の表示状況について

《新車関係》

・店舗ベースで見ると、各項目とも7～9割の店舗で表示されていた。

・車両ベースで見ると、各項目とも8～9割の展示車両で表示されていた。

《中古車関係》

・店舗ベースで見ると、「車名・主な仕様区分」、「販売価格」以外の項目は4～6割の店舗でしか表示されていなかった。

・その中でも、特に「定期点検整備実施の有無」、「メインフレームの修正・交換の有無」、「車両の品質（品質評価書）」については、4割程度と低調であった。

・車両ベースで見ると、店舗における表示状況に比べ各項目とも6～15ポイント高い表示率であった。

(2) 中古車関係

① 店頭の表示状況等（中古車）

◆調査対象店舗数：2,437店（うち品質評価者在籍店：1,733店）

チェック項目		表示あり
表示状況	1.会員店ステッカー	2,254 92.5%
	2.品質評価者在籍店ステッカー	1,488 85.9%

② 店頭展示車の表示状況（中古車）

◆調査対象店舗数：2,437店（うち品質評価者在籍店：1,733店）

◆調査対象車両数：37,523台

チェック項目（必要表示事項）	表示あり		
	店舗数	車両数	
表示状況	1.車名及び主な仕様区分	1,902 78.0%	32,537 86.7%
	2.販売価格・価格の付記説明	1,972 80.9%	32,579 86.8%
	3.製造国名（国産車を除く）	1,377 56.5%	25,846 68.9%
	4.保証の有無	1,444 59.3%	27,511 73.3%
	5.年式（原付除く）	1,410 57.9%	26,751 71.3%
	6.走行距離数	1,550 63.6%	28,967 77.2%
	7.車検証の有効期限	1,318 54.1%	26,045 69.4%
	8.定期点検整備実施の有無	1,138 46.7%	22,306 59.4%
	9.メインフレームの修正・交換の有無	1,115 45.8%	22,487 59.9%
	10.車両の品質	961 39.4%	18,772 50.0%

③ 会員販売店の皆さまへのお願い

・新車・中古車ともに、「製造国名」、「保証の有無」は表示もれのないよう十分に注意して下さい。

・中古車の「メインフレームの修正・交換の有無」、「車両の品質（品質評価書）」は、お客様が中古車の車両状態を知る上でとても重要な内容ですので、必ず表示して下さい。

・プライスカードに表示する項目は、お客様のバイク選びに欠かせない大切な情報ですので、表示もれないように注意して下さい。[公取協のプライスカード作成システム](#)を利用すれば、簡単にプライスカードを作成することができますので、信頼されるお店作りに是非お役立て下さい。

お店訪問

「バイクランド」(福岡県太宰府市)

今回は、「バイクランド」(福岡県太宰府市)を訪問し、中川礼子マネージャーにお店とお客様とのつながりについてお話を伺いました。

「正売」・「商売」・「笑売」

…お店を始められてどれくらいになりますか？
中川「当店は今年で32年目を迎えます。これまで当店では『正売』・『商売』・『笑売』の3つをモットーに、地域に溶け込むことを第一に考えてやってきました。『正売』では、地域でいち早く認証工場の資格を取得するなど、販売店としての責務を果たせるように体制を整えてきました。また『商売』では、地域とのつながりを大切に助け合いながら歩んできたことでお客様とのつながりもでき、それが商売に結びついてきたのだと思います。

お店の雰囲気にあったお客様とのお付き合いが大切

…お店には喫茶コーナーがありますね。
中川「当店では挽きたてのコーヒーでお客様をおもてなししています。お客様には大変ご好評頂いております。コーヒーを楽しみにご来店されるお客様もいらっやいます。このようにバイク以外の目的でお越し頂くお客様も大切にしています。お客様は数ある販売店さんの中から当店の雰囲気を気に入って選んで頂いているのだと思いますが、このことは、こちらもお店の雰囲気に

公取協のプライスカード作成システムを利用



お客様に喜んでいただくために

…最後に、今後のご商売についてお願いします。
中川「例えば、中古車を販売する際にはきちっと整備をして納車しますが、それでも、もし万が一の故障があった場合のことなどを考えますと心配です。それは新車であっても同様です。当店では、何かあってもすぐに対応

そして『笑売』では、バイクを販売した後のお客様とのつながりを大切にして、ツーリングで楽しみを共有するなど昔から変わらないやり方でやってきました。



挽きたてのコーヒーと素敵な笑顔でお客様をおもてなしする中川マネージャー

合ったお客様を選んでいることにもなるのだろうと思います。このような関係だから信頼関係も築かれ、長いお付き合いができるのだろうと思います。もちろん、これまでお客様とのトラブルもありません。」

…展示車に公取協のプライスカードをご利用頂いていますね。

中川「お客様に店内で気持ち良くお過ごし頂くために展示車をきれいに並べることも、当店の雰囲気づくりのひとつだと思います。そして展示車には公取協のプライスカードを使って整然と見やすく掲示しています。昨年からは新しくなった公取協のプライスカード作成システムを利用していますが、使い始めて慣れてしまえば簡単にプライスカードを作ることができるので便利になりました。」

できるようにと考え、手の行き届く範囲で商売をしてきました。当たり前のことかもしれませんが、今後もこれまで培い身につけたサービスをお客様にご提供し、喜んで頂けるように精一杯やっていきたいと思っています。」