

信頼されるクルマ販売を促進する



公取協ニュース

No.40
20.3.25

編集・発行

社団法人 自動車公正取引協議会

〒102-0093 東京都千代田区平河町1丁目9番地3号(京商ビル内)

TEL 03-3265-7975(代表) FAX 03-3265-7978

ホームページ <http://www.aftc.or.jp/>

改正規約施行に合わせ、全国各地で説明会を開催

会員や広告会社など約5,000名が参加

改

正規約・規則については、9月28日に公正取引委員会から認定・承認を受けた後、10月1日の施行に合わせ、新たに新車・中古車それぞれマニュアルやチェックポイントを作成、会員事業者等への周知を図るための説明会を全国各地で開催しました。説明会は、全国10ブロック及び地区単位（自販連関係24地区、中販連関係28地区）で開催、会員や関係団体、広告会社等約5,000名が参加しました。



(1) 公取協主催の説明会

全国10ブロック（北海道、東北、関東甲信越、北陸、東海、近畿、山陰、山陽、四国、九州）において、会員（メーカー、ディーラー、中古車専門店）、賛助会員（中古車情報誌、広告会社）、関係団体（中央団体及び公取協事務取扱所）、広告制作会社等を対象に説明会を開催、約1,200名が参加しました。また、中販連関係については、各地区指導環境委員長及び中販連事務局責任者を対象とした説明会を全国7ブロック（北海道、東北、関東甲信越、中部、近畿、中国・四国、九州）で開催、160名が参加しました。

(2) 中央団体・公取協事務取扱所主催の会員向け説明会

① 日本自動車輸入組合（JAIA）関係

11月13日に東京ビッグサイトで開催、約70名が参加

② 自販連関係

9月から10月にかけて24地区で開催、約1,700名が参加

③ 中販連関係

10月から3月にかけて28地区で開催、約1,900名が参加

(3) その他

11月13日に日本新聞協会主催の新聞各紙の広告審査担当者を対象とした会議で改正内容の説明を行い、適正表示への協力を要請しました。

新車・中古車規約マニュアル等の資料の必要な方は、所属団体又は当協議会までお問合せ下さい。

改正規約説明会におけるQ & A

改正規約説明会等において出された質問及び会員事業者からあった問合せ等の中から主な内容をQ & Aとしてまとめましたのでご紹介いたします。

<新車>

◆「残価設定ローン」の表示を行う際の留意点等

Q 「残価設定ローン」についての広告表示を行う際、特に留意する点や不当表示となるおそれのある表示について知りたい。

A 留意点としては、ローン終了時の条件等（車両状態が予め定めた範囲外である場合の差額の発生等を必ず明記してください。また、あたかも新車が半額（残価設定50%の場合）で購入できるかのような表示（「新車が半額で買える」等）や、実際には頭金やボーナス月の支払が必要であるにもかかわらず、月々の支払い額（例えば「月々たった4,000円」）のみの表示は、不当表示となるおそれがあります。

◆「価格や燃費の付記説明の明りょうな表示」

Q 今回の改正で、価格、燃費の付記説明について、「明りょうに」表示することが義務付けられ、新車規約マニュアルの中で、「文字の大きさを7ポイント以上とする」という表示例が記載されているが、文字の大きさは必ず「7ポイント以上」にすることが条件となるのか。

A 「明りょうに表示する」とは、付記説明の視認性を高めることと、価格や燃費の表示との関連を明確にすることをさします。具体的には、付記説明と価格や燃費の表示との関連を明確にした上で、例えば文字を他の表示よりも大きくしたり、太くしたりする、文字の色を変える、アミをかける、文字に下線を引く、文字の大きさを7ポイントか10級以上にする等のうち、いずれかの対応を行い、分かりやすく表示することをさします。したがって、必ず7ポイント以上で表示しなければならないということではありません。

ただし、広告における付記説明等が見にくいなどの理由により、文字の大きさを原則7ポイント以上としている業界もあることから、自動車業界としても文字の大きさだけでなく、消費者に分かりやすい表示を行う必要があると考えます。

<中古車>

◆「走行メーター交換車」

Q 仕入れ以前に他社で走行メーターが交換されている車両について、交換前・後のキロ数等が記載された記録簿はあるが、「走行メーター交換車シール」が貼付されていない場合は、走行メーター交換車として表示することはできないのか。

A 交換前・後のキロ数等が記載された記録簿等の帳票類がある場合でも、同様の事項が記載された「走行メーター交換車シール」が貼付されていない場合は、走行メーター交換車としてではなく、走行距離に疑義がある車両として表示してください。

ただし、仕入れた事業者が、記録簿等に記載された事項（交換前・後のキロ数、交換実施事業者、交換年月）を「走行メーター交換車シール」に転記して貼付すれば、走行メーター交換車として表示することができます。（この場合、記録簿等の写しを保管してください。）

◆「定期点検整備の実施を保証の条件としている場合」の表示の留意点

Q 「保証付き」と表示した場合の保証が「定期点検整備の実施を条件」としている場合の、定期点検整備費用に関する表示についての留意点を知りたい。

A 規約では、「保証付き」と表示した場合、保証に要する費用は販売価格に含めて表示することになっています。したがって、定期点検整備の実施が保証の条件となっている場合の定期点検整備費用は、当然販売価格に含めて表示しなければなりません。

中古車のプライスカード等のダウンロード開始

公取協ホームページから中古車のプライスカード、コンディション・ノートをダウンロードして利用できるようになりました

会 員販売店に対する情報提供の充実及び会員販売店の利便性の向上を図るため、公取協のホームページ (<http://www.aftc.or.jp/member/>) から、中古車のプライスカード、コンディション・ノートをダウンロードして利用することができるようになりました。ダウンロードするためには、IDとパスワードの登録が必要です(登録の方法については、ページ下をご参照下さい)。

プライスカードはA3サイズ、コンディション・ノートはA4サイズで、パソコンでダウンロードして手持ちのプリンターからプリントアウトすることができます。

なお、プライスカードについては、「車両本体の価格」を表示する場合と諸費用等を含めた「支払い総額」を表示する場合の2種類を用意、販売価格等を入力したものをプリントアウトできます。

プライスカード、コンディション・ノートを活用いただき、規約に基づく適正な表示を実施して下さい。

○中古車プライスカード(「本体価格」表示用)

車名	スカーレット	(主な仕様区分)	2000 4ドア GL 4AT
現金販売価格	¥ 448 万円		※保険料、税金(消費税を除く)登録等に伴う費用等は別途申し受けます。
			※価格には整備費用が含まれていません。別途()円申し受けます。 □リサイクル料金未預託 ⇒ 廃棄時にリサイクル料金の支払いが必要になります。
●初度登録(検査)年月	平成18年12月	☑保証つき	●「保証書」が交付されます。 ●保証内容 [部分保証] ※詳しくは、保書にお尋ね下さい。 ●保証期間又は保証走行距離数 [12ヶ月又は10千Kmまで] <input type="checkbox"/> 保証なし
●車検証有効期限	平成21年12月12日	☑定期点検整備あり	●「点検整備記録簿」が交付されます。 <input type="checkbox"/> 済(保書には整備費用が含まれています) ☑納車時 <input type="checkbox"/> 定期点検整備なし <input type="checkbox"/> 要整備箇所あり ※車両状態を表示した書類をご確認ください。
●走行距離	48 km()	●修復歴	有・無
●前使用者の点検整備記録簿	有・無	●自家用・営業用・レンタカー・その他()	
 社団法人 自動車公正取引協議会・会員			

○コンディション・ノート

コンディション・ノート このクルマは次のような状態にあります	
車名	使用歴
型式	走行距離数
初度登録	車台番号
<input type="checkbox"/> 走行距離計が取替えられています 取替え前()km 取替え後()km	
<input type="checkbox"/> 走行距離数に疑義があります 走行距離 ? km (推定) ()km	
<input type="checkbox"/> 走行距離計が改ざんされています 実走行距離数ではありません	
<input type="checkbox"/> 修復歴があります	
<input type="checkbox"/> 整備の必要なところがあります	
エンジン	ブレーキ
動力伝達	その他
備考 販売店 お客様ご署名欄	

ダウンロードにはIDとパスワードの登録が必要です

当 協議会では、会員への積極的な情報提供を行うため、ホームページを活用して様々な情報提供を行っていきます。まずは、ホームページにアクセスして、IDとパスワードを取得すれば、中古車のプライスカードやコンディション・ノートなどがダウンロードできます。今後も随時情報を追加していきますので、ご活用下さい。(IDの発行には、会員番号、会社名、電話番号、メールアドレスとURLの登録が必要になります。会員番号は入会時にお送りしている会員認定証に記載されています。)登録の方法に関しては、こちらをご覧ください。 <http://www.aftc.or.jp/member/>

継続検査時預託終了に伴うリサイクル料金未預託中古車の表示方法の変更について

自 自動車リサイクル法が施行され3年が経過したため、平成20年1月31日をもって継続検査時預託（3年間の時限措置）が終了しています。平成20年2月以降、自動車リサイクル料金は、新車販売時、もしくは、廃車の引取時にのみ預託することとなるため、自動車リサイクル料金が未預託の中古車を販売する際のリサイクル料金の表示方法について一部変更が必要です。下記を参考にプライスボードの変更をお願いします。なお、公取協ホームページからダウンロードできるプライスカードは対応済みです。

プライスボードの対応方法

プライスボードは現在のものをそのまま使用することは出来ますが、一部修正等の対応が必要となります。

◆ 2月1日以降のプライスボードにおけるリサイクル料金未預託車の表示

I 既存のプライスボードを使用する場合は、マーカー等を使用し、以下のように修正し表示してください

《対応例》

- リサイクル料金未預託 — ~~価格にはリサイクル料金が含まれていません。~~
別途（——円）申し受けます。
- リサイクル料金預託済 — 価格にはリサイクル預託金相当額が含まれていま（ ）。
別途（ ）円申し受けます。
- 次回車検時又は廃棄時のいずれか早い時点にリサイクル料金の支払いが必要になります。
- 廃棄時にリサイクル料金の追加が必要な装備が付いています。

II 新しくプライスボード等を作成する際のリサイクル料金の表示例

《表示例》

- リサイクル料金預託済 — 価格にはリサイクル預託金相当額が含まれていま（ ）。
別途（ ）円申し受けます。
- 廃棄時にリサイクル料金の追加が必要な装備が付いています。
- リサイクル料金未預託 — 廃棄時にリサイクル料金の支払いが必要となります。

「二輪品質評価者講習会」を全国8ブロック、66会場で開催、約5,000名が受講

規 約に基づく二輪中古車の品質評価・品質査定の実施促進を図るため、平成19年12月から平成20年3月にかけて、全国8ブロック、66会場において、会員販売店を対象とした「二輪品質評価者講習会」を開催しました。二輪中古車の査定士制度は、NMCA日本二輪車協会の「中古二輪車査定士」と全国オートバイ協同組合連合会（AJ）の「オートバイ査定士」の2つにわかれていましたが、これを二輪車公正競争規約に基づく「二輪品質評価者（品質査定士）」に一本化したものです。講習会は両団体（NMCA、AJ）に委託して開催され、旧制度の査定士資格を持つ方を含め、約5,000名が受講しました。講習会では、二輪中古車の品質評価・品質査定の必要性や具体的な評価方法、中古車の走行距離の適正な表示等について、マニュアルに基づき説明が行われました。今後は、同講習会を受講した「二輪品質評価者（品質査定士）」が中古二輪車の品質評価・品質査定を実施することとなります。

会員店で購入することのメリットを一般消費者にPR

ホームページをリニューアルしたほか、朝日新聞一面への雑報広告掲載や中古車情報誌への広告掲載など各種PR活動を展開

平

成19年度の一般消費者向け広報PRは、昨年度に引き続き「このマークのお店は、適正表示で安心をお届けします」をキーワードに各種媒体等を活用して一般消費者向けPRを実施したほか、規約や公取協のPRも併せて行い、会員店でクルマを購入することのメリットを訴求しました。

また、既に公開している会員店検索システム（消費者の方々がパソコンや携帯電話から当協議会のホームページにアクセスし、会社名・住所などのキーワードを入力すると、そのキーワードから会員店の検索ができるシステム）についてのPRも実施しました。

実施したPRの内容

- ① 朝日新聞（朝刊）一面に雑報広告（一面の記事中7cm×3.2cmのスペース）を掲載



掲 載 日	
10月14日	1月16日
11月16日	2月25日
12月16日	3月22日

- ② 中古車情報誌にPR広告を掲載



◆カーセンサー

掲載版（発売日）
北海道版（10月18日）
関東版（10月18日）
〃（11月15日）
東海版（10月25日）
関西版（10月18日）
〃（11月15日）
九州版（10月25日）

◆Goo

掲載版（発売日）
北海道版（11月22日）
東北版（11月15日）
北関東版（11月8日）
首都圏版（11月1日）
静岡版（11月9日）
東海版（11月21日）
関西版（11月22日）
中国版（11月24日）
九州版（11月1日）
中・南九州版（11月10日）

- ③ 公取協ホームページによるPR

今回のPRに合わせて、ホームページをリニューアル。また、それに併せて、一般消費者がパソコンや携帯電話から、会社名（販売店名）や住所などのキーワードを基に会員店検索ができるシステムをPRしました。

パソコン：<http://www.aftc.or.jp/>

携帯：<http://www.aftc.or.jp/m>

また、当協議会や規約の認知度を把握し、今後のPR事業の参考とするため、朝日新聞一面の雑報広告や中古車情報誌へのPR広告の掲載に合わせて、ホームページで一般消費者からアンケートを募集、約200名の方々から回答を得ました。

- ④ PRリーフレットの作成・配布

公正競争規約の内容や自動車公正取引協議会の概要等を紹介したPRを作成し、業界としての取り組みをPRするほか、会員証やステッカーを掲載することで、併せて会員店PRも行いました。

「消費者トラブル未然防止に関するセミナー」を開催

会 員事業者における、お客様とのトラブル未然防止の徹底を目的に、新車ディーラーの販売担当者やサービス担当者を対象に、お客様とのトラブルを未然防止するための注意点や対応方法について研修して頂くためのセミナーを開催しました。

トラブル未然防止のポイント（新車編）

「消費者相談マニュアル新車編（平成19年3月発行）」を基に、トラブルを発生・拡大させないための未然防止のポイントについて解説しました。

◆「品質・機能」に関するトラブルへの対応

- ① 納車時や納車直後にキズや塗装等の不具合が見つかってトラブルになるケースが見受けられますので、納車前点検を十分に行うことが重要です。
- ② 不具合等が発生した際の適切な初期対応の欠如によりトラブルになるケースが見受けられますので、お客様への対応を十分に行う必要があります。
- ③ 修理の長期化や修理内容の説明不足により、お客様の不安や不満が拡大してトラブルになるケースが見受けられますので、お客様への説明を十分に行うことが重要です。

◆「キャンセル」に関するトラブルへの対応

- ① 購入の申し込み直後にお客様からのキャンセルの申し出があるケースが見受けられますので、お客様に十分ご納得頂いた上で契約することが重要です。
- ② 「注文書への署名捺印」を理由に契約成立を主張して、お客様からのキャンセルの申し出に応じないことによりトラブルになるケースも見受けられますので、契約が成立しているか確認することが重要です。
- ③ キャンセルの際に「高額のカンセル料が必要」など、不適切な説明をしたことによりトラブルになるケースも見受けられますので、キャンセル料の請求は慎重に行うことが重要です。

◆「契約条件変更」に関するトラブルへの対応

- ① 契約後、お客様からグレード等の条件変更の申し出に適切に対応していないことによりトラブルに発展するケースが見受けられますので、お客様に十分ご納得頂いた上で契約す

《消費者トラブル未然防止に関するセミナー 開催日程》

開催地区	開催時期
自販連山口県支部	11月15日
〳 長野県支部	11月21日
〳 福島県支部	12月6日
〳 兵庫県支部	1月17日

ることが重要です。

◆「契約内容との相違」に関するトラブルへの対応

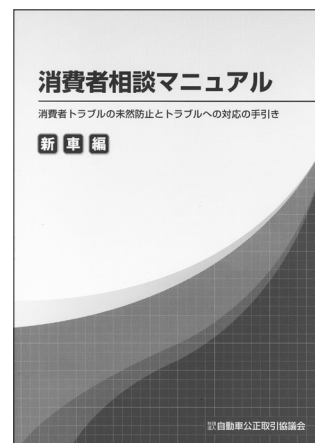
- ① お客様の注文内容をよく確認していなかったことにより、後で注文内容と異なる等のトラブルになるケースが見受けられますので、契約内容の確認とお客様への確に説明することが重要です。

◆その他

「燃費」、「展示車」、「モデルチェンジ」等のトラブルも見受けられますので、注意が必要です。

なお、詳しい内容につきましては「消費者相談マニュアル・新車編」をご参照下さい。

また、公取協ホームページの「コンシューマー・レポート」では、具体的な相談事例等、トラブル対応の参考情報を掲載しておりますので併せてご参照下さい。



「自動車相談に関するセミナー」を開催

消費生活センター等の相談担当者を対象に、自動車相談に関するセミナーを開催し、自動車相談への対応方法等の説明の他、消費生活センターと地区自動車関係団体において自動車相談への対応に関する連携を強化してトラブルの早期解決、拡大防止することを目的に、意見交換も行いました。

中古車の支払い総額を表示する場合の注意点について

消費者トラブルの未然防止・販売価格の透明性確保のため、
支払総額を表示する場合の考え方を明確化

中 古車情報誌の広告において、「コミコミ価格」「ポッキリ価格」等と表示しながら、一部の費用について別途請求する、また、本体価格を安く表示し、後に高額な諸費用を請求するなどといった消費者トラブルが発生しています。そのため、消費者トラブルの未然防止及び販売価格の透明性を確保するため、中古車の販売価格として、車両本体の価格に税金、保険料等の諸費用を加えた「支払い総額」表示をする場合の考え方を明確にしました。

正しい
表示例

17年式

新型モデル
1500cc
走行2千km
純正DVDナビ

563

〇〇〇〇〇〇 (〇〇〇〇)

白・AT・フル装備・Wエアバック・ABS・ウッドパネル・CD
純正DVDナビ・検20年11月・リ未検・修無・保付・整納含

※その他費用には、税金及び自賠責保険料(いずれも未経過相当含む)、登録等に伴う費用、リサイクル料金(又は相当額)等、すべての費用が含まれています。

※支払い総額は、10月現在、県内登録(届出)で店頭納車の場合の価格です。お客様の要望に基づく整備やオプション等の費用は、別途申し受けます。

支払い総額

109.8 万円 ①

車両価格 **95.8** 万円 ②

その他費用 **14** 万円

販売価格に「支払い総額」を表示する場合は、以下の点に注意して適正な表示をしてください。

支払い総額表示のポイント

<車両本体>

- ①車両本体の価格に当該中古車を消費者が購入する際に支払うすべての費用を含めた価格を「支払い総額」の名称を付けて表示すること。
- ◆「コミコミ価格」、「ポッキリ価格」等の名称を付けて表示することはできません。ただし、フェアの名称等として「コミコミ車セール」、

「ポッキリ車コーナー」等の名称を併記することはできません。

- ◆整備費用(納車整備等の軽整備の費用等含む)が別途必要な場合は、その費用についても「支払い総額」に含めて表示して下さい。
- ②「車両本体の価格」及び「その他の費用の総額」並びに「その内容」を明りょうに表示すること。
- ③「支払い総額」は、一定の条件の下での価格であることを付記すること。

平成20年度通常総会開催のお知らせ：平成20年6月11日(水)

当協議会の平成20年度通常総会は、6月11日(水)に東京・大手町の経団連会館国際会議場(11階)にて開催予定です。