

信頼されるクルマ販売を促進する



公取協ニュース

No.45
22.11.1

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/>

中古車の車両状態表示(評価)に関する監修を実施

当 協議会は、車両状態表示(評価)に関する監修基準を策定し、本年7月1日より車両状態の表示(評価)を実施する機関からの監修の申請を受け付けておりましたが、車両状態表示(評価)制度(システム)の表示(評価)項目や基準、運用体制等について、同基準を満たしていることが確認できたため、以下の3社について監修しました。

《監修した車両状態表示(評価)制度》(申請者五十音順)

9月29日付

◆「トヨタU-Car品質評価制度」(申請者：トヨタ自動車株式会社)

◆「Vehicle Condition Check System (V-con)」(申請者：財団法人日本自動車査定協会)

10月25日付

◆「車両品質評価システム、車両状態表示(ACC)システム」(申請者：株式会社オークネット)

監修の目的、基本的な考え方等主なポイントについては、以下の通りです。

なお、監修基準及び同運用基準の詳細につきましては、当協議会のホームページに掲載しています。

1. 監修の目的

消費者向けに行われる中古自動車の車両状態に関する表示(評価)の項目・基準、運用体制等が一定の基準を満たすものについて、公取協が、求めに応じて監修することにより、車両状態に関する表示(評価)の信頼性の向上と消費者の適正な選択の確保に資することを目的とする

2. 監修の基本的考え方

- 1) 現行規約に加えて、新たに評価等を行うことを義務付けるものではない
- 2) 評価等を実施する場合、監修を受けたものによることを義務付けるものではない
- 3) 公取協の監修を受けることを評価機関等に対

して義務付けるものではない

3. 監修の対象(内容)

監修の対象は、中古車の車両状態に関する表示(評価)の以下の内容とする

- 1) 中古車の車両状態に関する表示(評価)項目及び基準

①外装及び内装

車両のありのままの状態が車両展開図、記号、文言等により適正に表示されるようになっていること

②修復歴の有無

修復歴の有無及び有りの場合のその部位が明りょうに表示されるようになっていること

③走行距離数

車検証、メーター管理システム等による確認並びに車両状態のチェックをした上で、走行距離について明りょうに表示されるように

<http://www.aftc.or.jp/>

なっていること

- 2) 表示(評価)を適正に実施するための運用体制
- ①実施者となるための一定基準以上の研修及び検定が実施されるようになっていること
 - ②表示(評価)が適正に行われているかについての一定基準以上の監査が実施されるようになっていること

*中古車の車両状態に関する評価点については、監修の対象外とする

*また、監修は、中古車の車両状態に関する表示(評価)の基準、運用体制等について行うもので、個別の表示(評価)内容について行うものではない

公取協会員店や公取協の事業内容のPR活動を展開

中 古車情報誌へのPR広告掲載の他、会員店PRポスターの配布等を通じて、会員店で中古車を購入するメリットを一般消費者にPRしていきます。

平成22年度の消費者向け広報PR事業は、「公取協会員店は、公正競争規約に基づき、プライスボードに中古車の価格や品質等を適正に表示しています」をキーワードに、各種媒体等を通じて、公取協会員店で中古車を購入するメリットや自動車公正競争規約、自動車公正取引協議会をPRしていきます。

平成22年度の広報PR計画の内容

①中古車情報誌へのPR広告の掲載

◆Goo

(掲載場所はいずれも表4)

掲載版(発売日)
北海道版(11月25日)
東北版(11月18日)
北関東版(11月11日)
首都圏版(11月18日)
静岡版(11月19日)
東海版(11月17日)
関西版(12月22日)
中国版(11月26日)
九州版(11月25日)

◆カーセンサー

(掲載場所はいずれも表4)

掲載版(発売日)
北海道版(11月18日)
関東版(11月25日)
東海版(11月18日)
北陸・甲信越版(11月10日)
関西版(11月18日)
中国版(11月10日)
福岡・佐賀版(11月18日)

掲載版	
カーズーン(岐阜)	12月号
くるまる(新潟)	12月号から1年間
MJマガジン(愛媛)	11、12、1月号
オートガイド(茨城)	12、1、2月号
沖縄カッチャオ(沖縄)	12、1、2月号
クロスロード(沖縄)	12、1、2月号
月刊輸入車情報	12、1月号

②会員店PRポスターの配布

配布先：会員店、関係団体、消費者庁、公正取引委員会、消費生活センター等

会員の皆様は、積極的に会員店PRを行ってください。

③公取協ホームページの充実

当協議会のホームページで新車、中古車の店頭表

示等が規約通りに実施されているかどうかをセルフチェックするための調査票をダウンロードできます(URL <http://www.aftc.or.jp>)。会員の皆様におかれましては、規約遵守のより一層の徹底、普段見落としがちな表示の再確認としてセルフチェックを実施していただき、消費者の信頼と安心を高めるお店づくりにご活用ください。

また、本年度は、消費者から公取協や規約の認知度、自動車の広告表示に関するアンケートをホームページ上で募集し、応募者の中から抽選で1,000円分のクオカードを150名に提供する予定です。

④関係団体及び会員と連携したPR活動

各地区の団体が主催する「新車フェア」「中古車フェア」の開催に合わせて、フェアの事前PR広告への会員店ステッカーの掲載やフェア会場におけるPRポスターの掲示、PRパンフレットの配布についてご協力をいただくなど、関係団体と連携した積極的な会員店PRを行っていきます。

(フェア広告におけるPR)

広告に、公取協マーク(ステッカーイメージ等)やキャッチコピー(「公取協会員店は適正表示で安心です」)を掲載

(フェア会場におけるPR)

会員店PRポスターの掲示やPRリーフレットの配布を公取協におけるPR活動(情報誌広告やHPの充実等)と併せて実施することによって、会員店PRの効果がより期待できますので、是非ご協力ください。(ポスターやリーフレットが必要な場合は、公取協までお問い合わせください)

中古車の価格ボードや広告の表示を確認しましょう

適正表示は『安心と信頼』のお店づくりの第一歩です

走

行距離数や修復歴の有無はもちろんのこと、「保証の有無」や「整備実施の有無」などは、消費者が中古車を選ぶ際に重要な情報です。自動車公正競争規約は、消費者の『安心と信頼』を得るために、販売店が守るべき基本的な表示について定めたルールです。皆さんのお店の表示が規約通りの正しい表示になっているか、この機会に確認して適正表示に努めてください。

また、当協議会ホームページ（URL <http://www.aftc.or.jp/>）において、価格ボード等の表示状況を確認するセルフチェック用の調査票等をダウンロードできますので、併せてご利用ください。

《店頭及び広告において必要な表示》

店頭展示車（価格ボード）

車名 スカーレット		[主な仕様区分] 1.5GT 2WD	
現金販売価格	¥ 105万円		
	(消費税込み)		
<small>※価格には整備費用が含まれていません。別途(31,500円)申し受けます。 <small>□リサイクル料金未納時 ※ 価格にはリサイクル料金相当額が含まれていません。 <small>□リサイクル料金未納時 ※ 廃棄時にリサイクル料金の支払いが必要になります。</small> </small></small>			
1	●初度登録(検査)年月 H21年11月	✓保証つき ●保証内容 【部分保証】 ●詳しくは、販売にお尋ね下さい。 ●保証期間は保証走行距離 【2ヶ月または10千kmまで】 □保証なし	✓定期点検整備あり ●点検整備記録簿が交付されます。 □定期点検整備なし □整備箇所あり ●要整備箇所を明示した書面をご確認ください。
2	●車検有効期限 H24年11月15日	●走行距離数 改ざん歴車()	●前使用者の点検整備記録簿 有・無
3	●修復歴 (有)・無	●用途・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			

広告（新聞・チラシ・情報誌・インターネット等）

スカーレット 1.5GT 2WD 九 ^レ ETC付	
985	
	本体価格 105万円 整備費用 31,500 初度登録 H21 車検 H24/11 走行距離 改ざん歴車
1	レ ^ド 純正九 ^レ ETC 平成21年最終型 保証は1年間または1万km (部分保証)
2	1 保証付 2 整備あり 3 修有 4 リ済別
修復歴の部位についてはおたずね下さい	

Point 1：改ざん歴のある車は『改ざん歴車』と表示すること

- ★オークションで「改ざん歴車」として落札した中古車は、小売りの際にも「走行不明」や「実走行」として表示することはできません
- 走行17,857km* ⇒ ○ 走行距離：改ざん歴車
× 走行距離：18千km
× 走行距離：走行不明

Point 2：修復歴のある車は『修復歴あり』と表示すること

- ★オークションや、入庫検査で修復歴車と判明した場合などは、修復歴「有」と表示するとともに、「コンディション・ノート」等で「修復部位」を明りょうに表示すること

Point 3：『保証付き・保証なし』のいずれかを表示すること

★保証に要する費用が販売価格に含まれている場合、「保証付き」と表示すること

- ※「保証付き」と表示した場合、「保証内容」、「保証期間又は保証走行距離」も表示

★上記以外（有償保証）の場合、「保証なし」と表示すること

Point 4：『定期点検整備実施の有無』を表示すること

★定期点検整備（法定点検整備：指定・認証整備工場の発行する記録簿が交付されるもの）を実施する場合は、「整備あり」と表示すること

※整備費用が販売価格に含まれない場合は、「整備費用の額」を表示すること

なお、「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、整備費用は販売価格に含めて表示すること

★上記以外の場合、「整備なし」と表示すること

規約に関するQ&A

会員及び広告関係事業者から問い合わせの多い事例をご紹介しますので、参考にして下さい

「支払い総額」の表示方法について

(問合せの内容)

新車の「支払い総額」を表示する場合、どのような点に気を付けて表示すればよいでしょうか？

<支払い総額の表示方法>

- ①車両本体価格に当該新車を消費者が購入する際に支払う全ての費用を含めた価格を「支払い総額」の名称で表示すること
- ②「車両本体価格」及び「その他の費用の総額」を表示すること
- ③「その他の費用」の内容を付記すること
例) その他の費用には、税金及び自賠責保険料、自動車リサイクル料金、登録等に伴う費用等、購入の際に必要な全ての費用が含

まれています。

- ④「支払い総額」の条件を付記すること

例) 支払い総額は、〇月現在、県内登録(届出)、店頭納車の場合の価格です。お客様のご要望に基づくオプション等の費用は、別途申し受けます。

(注意点)

車両本体価格に購入する際に必要な全ての費用を含めた価格を「支払い総額」という名称を用いて表示してください。また、その内訳として車両本体価格、その他の費用の額を表示するとともに、その他の費用に含まれている内容等を表示することが必要となります。

<支払い総額の表示例(付属品合計、値引き併用)>

スカーレット 1.5GT (2WD)

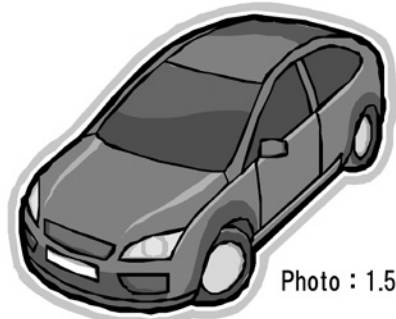


Photo : 1.5GT

お支払い総額^{※1} **218万円**

(特別価格 200万円 + その他の費用^{※2} 18万円)

スカーレット 1.5GT (2WD)

車両本体価格 2,016,000円 (消費税込み)

付属品等合計 60,000円 (フロアマット、ナンバーフレーム)

合計金額 2,076,000円

フェアー値引 ▲76,000円

特別価格 2,000,000円

※1 お支払い総額は、4月現在、県内登録で店頭納車の場合の価格です。お客様の要望に基づくオプション等の費用は別途申し受けます。

※2 その他の費用には、税金及び自賠責保険料、自動車リサイクル料金、登録等に伴う費用等、購入の際に必要な全ての費用が含まれています。

キャンペーンの実施期間延長について

(問合せの内容)

「9月末までの期間限定」で特定車種が通常よりも低金利で購入できるキャンペーンを展開したが、このキャンペーンが好評であったため、期間を「12月末まで延長」して実施することとし、その旨を広告に表示し実施することは可能でしょうか？

(期間延長の考え方)

自動車(新車)は、高額商品であり、頻繁に購入する商品ではないことから、商談から成約にいたるまで消費者は十分に時間をかけて検討を行います。そのような中、「9月末までの期間限定」との表示を見た消費者は、当該期間中に成約しなければ、通常の金利に比べて有利な

特別金利のローンを利用して購入できないものと認識すると思われます。また、販売店の営業スタッフも、その期間限定の特別金利であることをことさら強調し、期間中の成約を強く勧めているのが一般的です。

このような状況を踏まえると、特別金利の実施期間を延長することは、9月末までの期間中に限り特別な金利が適用されると思い成約した消費者にとっては、「期間限定」との表示は事実と異なる内容となり、不当表示（有利誤認）に該当するおそれがあります。

（注意点）

この例の他にも、「限定特価」、「販売期間限定」、「台数限定」等と表示するようなケースも多く見受けられます。これらの場合においても、原則としてその表示通りに実施することが必要です。

店頭での入札会やオークション等での販売について

（問合せの内容）

販売店の企画で店舗にて入札会またはオークションを実施しようと考えているが、この際に表示上注意する点を教えてほしい。

（表示の方法）

新車、中古車を入札会やオークション等で販売する際の表示の留意点は次の通りになります。

1. 企画内容についての表示

- ①「競り上げ方式」や「入札方式」等のシステム概要の説明表示
- ②実施期間、価格の決定方法、落札者決定後の契約方法等の表示
- ③スタート価格（最低販売価格）の表示
- ④年齢制限等の制限事項がある場合、その内容の表示

2. 販売車両についての表示

- ①規約に基づく必要表示事項
- ②販売台数（新車の場合）及び販売地域等の制限がある場合、その内容

3. 販売車両の確認方法

（注意点）

入札会等を店頭で実施する際には、上記の表示を明らかに表示したうえで実施してください。また、落札者決定後の契約方法については、最終落札者決定後に契約を取り交わすので、辞退者等が出た場合の対応方法などの表示に注意してください。入札会等のスタート価格は実際にその金額で販売できる価格を表示してください。

平成22年度「二輪品質評価者講習会」を全国で開催中

1店舗に1名以上の「品質評価者」の在籍が必要です

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22年9月から12月にかけて、会員店を対象とした「二輪品質評価者講習会」を全国で開催しています。本講習会では、規約の内容や品質評価・品質査定の重要性、具体的な評価方法等について説明します。規約においては、品質評価・品質査定の実施が義務付けられており、品質評価・品質査定は「二輪品質評価者講習会」を受講した「品質評価者」でなければ実施することができません。会員店におかれましては1店舗につき1名以上「品質評価者」が在籍しているよう、多くの方が受講していただきますようお願いいたします。

また、「品質評価者」資格の有効期限は3年間です。平成19年度に受講した方（有効期限2011年3月の方）は本年度が更新年にあたりますので、本講習会を受講していただく必要があります。

[平成22年度二輪品質評価者講習会 開催日程一覧]
http://www.aftc.or.jp/download/mc/kosyu_20100928.pdf

なお、同講習会を受講した会員店には「品質評価者 在籍店ステッカー」を配布しますので、同ステッカーを店頭に貼付し『品質評価者 在籍店』である旨を消費者にPRしていただくとともに、公取協にお



いては、二輪車情報誌（平成23年2月発売号予定）等に「ステッカーのあるお店は『品質評価者在籍店』である」旨のPRを実施し、また、公取協ホームページ

の「会員店検索」画面において『品質評価者在籍店』にマークを表示する等、消費者に向けて『品質評価者在籍店』をPRします。

「二輪車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」（都府県地区単位）についても順次開催

平成22年11月から12月にかけて、第6回二輪車適正表示推進委員会を全国8ブロックで開催します。同委員会では、各地区における会員店への規約普及、調査活動、情報交換等、会員店との連携を図ることを目的に開催するもので、同委員会委員が各地区の会員店への規約普及活動や情報提供等を効果的に展開するための対応策等について検討します。

また、前年度に引き続き、平成22年10月から12月にかけて、東京都、大阪府、広島県において二輪車

適正表示推進部会（情報交換会）を開催します。同部会は、各地区における規約に基づく適正表示の推進や規約遵守率向上等のための意見交換を目的として開催をするものです。同部会では、会員店への規約普及活動や情報提供、会員店の意見集約等の活動ができる体制作り等、今後の普及指導のあり方について、会員店の方々との意見交換を実施します。同部会につきましては、上記以外の地区についても、開催可能な地区から順次開催していきます。

二輪車会員店のPRを実施します

「バイク選びは『適正表示』で安心の公取協会会員店で」を消費者にPR

平

成22年3月から5月の需要期に合わせて、二輪車情報誌（全国14誌）及び業界紙・誌において、「適正表示」で安心の公取協会会員店で購入することのメリットを消費者に対してPRしました。本年度も引き続き、来年3月の需要期に合わせて二輪車情報誌（全国14誌）及び業界紙・誌において、消費者に向けたPRを実施します。

【実施するPRの内容】

- ◆公取協会会員店ステッカーが貼付してあるお店は、規約に基づく適正表示を行っているので安心してバイクを購入できること
- ◆バイクを選ぶ際は、まず信頼できるお店を選ぶことが重要であること
- ◆公取協会会員店は、公取協ホームページ「会員店検索」で確認ができること

【実施情報誌】（各誌平成23年3月発売号予定）

- ▽バイクマン（北海道）
- ▽Gooバイク（東北、北関東、首都圏、東海、関西、中国、九州）
- ▽バイクブロス（関東、中・四国、九州）
- ▽バイクガイド（中部）
- ▽MJバイクマガジン（中・四国）
- ▽クロスドットネット（沖縄）

バイク選びは「適正表示」で安心の
公取協会会員店で

安心と信頼の輪を広げる

公取協会会員店は、価格や品質等を「適正表示」により「適正表示」しているため、安心してご購入いただけます。

バイク選びはお店選びから

motorcycle shop 357-3011

公取協会会員店は
本誌中のこのマークが目印!

二輪品質評価者(品質実定士)在籍店は、
公取協ホームページ「会員店検索」で検索できます。
自動車公取協
URL: <http://www.aftc.or.jp/> 検索URL: <http://www.aftc.or.jp/m/>

自動車公取協
AUTOMOBILE FAIR TRADE COUNCIL
2014
2016

平成22年8月実施デザイン

平成21年度の相談受付件数は昨年度を上回る6,016件

当協議会における相談受付の概況と主なポイント

1. 相談受付件数・取引形態の内訳

平成21年度に当協議会で受付けた相談受付総件数は6,016件で、前年度の5,867件を149件上回り（2.5%増）、2年連続で増加傾向にある。

2. 四輪車・二輪車別の相談件数

相談受付件数6,016件のうち、四輪車関係の相談受付件数は5,310件（88.4%）、二輪車関係は513件（8.5%）、その他が193件（3.2%）であった。また、四輪車関係の5,310件のうち、苦情・相談は5,186件（97.7%）、買い物相談等の事前問い合わせは124件（2.3%）、二輪車関係の513件のうち、苦情・相談は484件（94.4%）、問い合わせは29件（5.7%）であった。

①四輪車関係の内訳

四輪車関係の相談の内訳では、新車関係が1,061件（20.0% 昨年度839件）、中古車関係が3,417件（64.4% 昨年度3,588件）、その他（下取車、買い取り、整備関係を含む）が832件（15.6%）であった。【表1】

【表1】四輪車関係の取引形態の内訳

内 訳	件 数	比 率
新車	1,061	20.0%
中古車	3,417	64.4%
下取車	87	1.6%
買い取り	390	7.3%
整備関係	248	4.7%
その他	107	2.0%
合 計	5,310	100.0%

昨年度の件数と比較すると、新車が増加（+222件）し、中古車が減少（▲171件）しているが、これは新車の補助金、減税によって新車の購入が促進されたことによるものと考えられる。

相談内容の傾向は、新車関係の「品質・機能」に関する内容では、「納車されたクルマにキズ・サビがあった」、「何度修理しても直らない」というような、不調・故障に関する相談がそのほとんどであり、それらのトラブルは車両の品質に起因しているが、その後の販売店の対応に問題のあるケースが多く見受けられる。

中古車関係の「品質・機能」では、納車直後に不具合が発生したが、「無償修理に応じてもらえ

ない」「何度直しても直らない」という相談が多く見受けられる。また「キャンセル」では、「（契約が成立していないのに）キャンセルに応じてもらえない」などの相談の他、「高額なキャンセル料を請求された」といったキャンセル料についての相談も見受けられる。

②二輪車関係の内訳

二輪車関係の相談の内訳では、新車関係が80件（15.6%）、中古車関係が359件（70.0%）、その他（下取車、買い取り、整備関係を含む）が74件（14.4%）であった。【表2】

【表2】二輪車関係の取引形態の内訳

内 訳	件 数	比 率
新車	80	15.6%
中古車	359	70.0%
下取車	1	0.2%
買い取り	21	4.1%
整備関係	29	5.6%
その他	23	4.5%
合 計	513	100.0%

相談を内容別に見ると、新車関係では「品質・機能」に関する内容が約48%と最も多く、次いで「契約・取引方法」が約18%、「キャンセル」が約15%という状況である。中古車関係でも「品質・機能」に関する内容が多く、約53%と相談の半数以上を占めている。これに次いで、「契約・取引方法」が約20%、「キャンセル」が約13%という状況である。

相談内容の傾向は、新車関係の「品質・機能」では、納車直後に不具合が発生し、キャンセルや車両交換の要求に発展しているケースが見受けられる。中古車関係の「品質・機能」では、納車直後にトラブルが発生し、「無償修理に応じてもらえない」「何度直しても直らない」という相談が多く見受けられる。また「契約・取引方法」では、「年式違い」などの相談の他、「（ネット上で）説明されたバイクの状態と実際の状態が異なる」といった相談も多く見受けられる。