

# 公取協

AUTOMOBILE FAIR TRADE COUNCIL NEWS

# ニュース

vol.69

2019.1

信頼されるクルマ販売を促進する

## CONTENTS

「運転支援機能の表示に関する 規約運用の考え方」を策定	1~3
中古車に運転支援機能が搭載されている旨を 表示する際の留意点	3
YouTube動画を活用した公取協会員店PRを実施	4
会員店ステッカーを掲示して適正表示で安心の 公取協会員店であることをPRしましょう!!	4
「表示管理者・広告表示管理者研修会」を開催します	5
中古車に関する消費者相談対応のための 「マニュアル」、「ハンドブック」をご活用下さい	5
苦情相談件数が多い事業者に規約違反の措置（「警告」）を とるとともに販売対応に関する改善指導を実施<初のケース>	6
個人リースに関する広告を行う際の留意点	7
二輪車関係ニュース	8

編集・発行／一般社団法人自動車公正取引協議会

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

〒100-0014 東京都千代田区永田町1-11-30 サウスヒル永田町4F TEL 03-5511-2111(代表) FAX 03-5511-2112

## 「運転支援機能の表示に関する 規約運用の考え方」を策定

### 「自動運転」、「自動ブレーキ」等の用語使用を見直し

当協議会が昨年2月に実施した、消費者（購入者300名、非購入者300名）へのアンケート調査結果によると、殆どの消費者は、「自動ブレーキ」や「自動運転」の用語は認知しているものの、機能については、約半数の消費者が「あらゆる状況において自動で作動する」、「運転者は操作する必要がない」など、誤解（過信）していることが分かりました。

そのため、当協議会は、消費者の誤認（過信）を防止するため、「先進安全技術の表示に関する規約運用の考え方」及び「自動運転機能の表示に関する規約運用の考え方」を整理、統合するとともに、内容を見直し、「運転支援機能の表示に関する規約運用の考え方」を策定しました（平成31年1月1日施行）。

会員事業者の皆様におかれましては、本運用の考え方に基づき適正な表示を行うとともに、引き続き、自動車の販売・商談時にはカタログやツール等を活用し、消費者への適切な説明を行って下さい。

なお、この規約運用の考え方は、現状の運転支援機能（自動運転化技術レベル2の段階）を前提としたものであり、今後の自動運転機能（技術）の開発・普及状況をみながら、必要に応じて見直し等を行う予定です。

以下に、本運用の考え方のポイントを紹介いたします。詳細については、当協議会のホームページをご覧ください。

▶ <http://www.aftc.or.jp/>

### 運転支援機能の表示に関する規約運用の考え方のポイント

#### 1. 「自動運転（技術）」、「自動ブレーキ」等の用語使用を見直し、現状の機能は運転支援機能であることを明確化

##### ①「自動運転（技術）」の用語

⇒自動運転化技術「レベル2」までの段階では使用を禁止、運転支援機能・技術であることが明確にわかる用語に言い換える

##### ②「自動ブレーキ」の用語

・テレビ・ラジオのCM、インターネット等の動画

⇒使用を禁止、「被害軽減ブレーキ」、「衝突被害軽減ブレーキ」、「衝突軽減ブレーキ」に言い換える

- ・新聞、チラシ、Web、DM等の広告及びカタログ（Web含む）
  - ⇒「自動（被害軽減）ブレーキ」、「自動（衝突被害軽減）ブレーキ」、「衝突被害軽減ブレーキ」、「被害軽減ブレーキ」に変更する
- ③「停止」、「止まる」、「ぶつからない」等の断定的な用語使用を禁止

## 2. テレビCMにおける作動条件等に関する注意喚起の表示が、より明瞭に表示されるよう、表示箇所や表示時間等を明確化

- ①表示内容
  - ⇒以下のいずれかの文言を表示（文言を統一）
    - ・「機能には限界があります。安全運転を心掛けて下さい。」
    - ・「機能には限界があります。詳しくはWeb又は店頭で。」
- ②表示箇所
  - ⇒「画面の下部」に統一
  - ⇒画面の4分の1以上の面積を使用し、同表示面積の4分の3以上のスペースにバランスよく文字を配置
- ③表示時間
  - ⇒一画面あたり2秒以上
  - ⇒ただし、機能を2秒以上表示する場合で、
    - ア. 単独の機能について表示する場合は、その映像を表示している間、または、4秒以上
    - イ. 複数の機能について表示する場合は、その映像を表示している間、または1機能あたり2秒以上

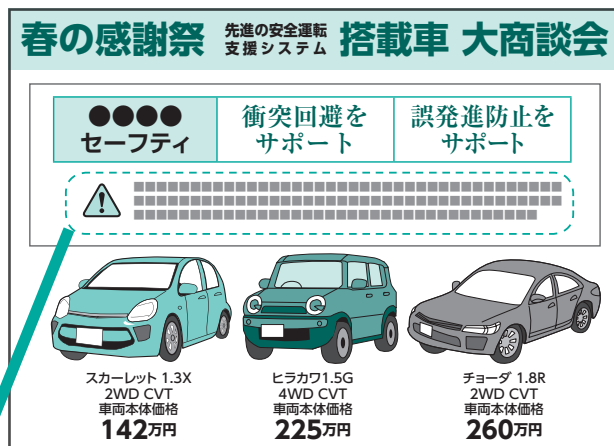
表示例1



## 3. 新聞、チラシ、Web、DM等の活字媒体における作動条件等に関する注意喚起の表示がより明瞭に表示されるよう、表示箇所は近接箇所とする一方、表示内容を整理し、簡素化

- ①表示内容
  - ⇒以下の要素を全て含む内容を表示（具体的な文言は各社判断）
    - ・運転支援機能のため、機能には限界がある旨
    - ・路面や天候等の状況によっては作動しない場合がある旨
    - ・機能を過信せず安全運転を心掛けられたい旨
    - ・詳しくは店頭又はWebを確認されたい旨など、詳しい情報の入手方法を明示する
- ②表示箇所等
  - ⇒機能の表示の近接箇所に8ポイント以上（強調表示の3分の1以上）で表示

表示例2



●●●●セーフティは、ドライバーの運転支援を目的としているため、機能には限界があり、路面や天候等の状況によっては作動しない場合があります。機能を過信せず、安全運転を行って下さい。詳細はWeb又は店頭でご確認下さい。

## 4. 「いかなる場合も自動で停止する」、「運転操作をしなくても安全に走行できる」かのように誤認されるおそれのある、用語や映像表現等の使用を見直し

- 1) 「カメラが前方の車両を検知して自動でブレーキが作動」等の用語や、「ブレーキが作動して自動で停止する」等の映像を使用する場合は、文字又はナレーションにより「安全運転をサポートする機能である」旨、または「運転支援機能である」旨を表示

- 2) 「緊急時に急ブレーキが作動して自動で停止する」映像や「緊急時に自動でブレーキが作動して安全に停止します。」とのナレーション等、「機能には限界がある」旨を表示しても、いかなる場合もその機能が自動で作動するような誤解を消費者に与えるおそれのある映像表現及びナレーションの使用を禁止
- 3) ドライバーが道路・交通状況の監視や緊急時における運転操作をしなくても、システムにより安全に走行できるかのように誤認させるおそれのある映像表現及びナレーションの使用を禁止

## ■中古車に運転支援機能が搭載されている旨を表示する際の留意点

### 装備の有無の確認を行い、商談・納車時には適切に説明しましょう

中古車販売時に、運転支援機能が搭載されている旨を表示する際は、消費者の誤認(過信)を招くことのないよう、以下の対応を行うなど、適切な表示や説明を行って下さい。

#### Step 1 広告掲載、店頭展示の前のチェック

◇まずは、カタログやメーカーのホームページ、取扱説明書等に基づき、当該車両の年式、グレード等から同機能の標準/オプション設定を確認、また、現車のセンサーの有無、スイッチ等の有無、モニターや警告灯(故障)の点灯等を確認し、同機能の搭載の有無をチェックしましょう。

#### Step 2 広告、店頭展示車の表示

◇チェック結果に基づき、衝突被害軽減ブレーキ等の運転支援機能が搭載されている旨を正確に表示しましょう。また、安全運転サポート車(サポカー)であることを表示する場合も、サポカー搭載機能の区分に従い、正確に表示しましょう。

◇広告については、以下の点についても表示しましょう。

運転支援機能のため、機能には限界があり、路面や天候の状況によっては作動しない場合がある旨、機能を過信せず安全運転を心掛けたい旨、詳しい情報の入手先等

#### Step 3 商談、納車時の説明

◇商談や納車の際も、カタログや取扱説明書、説明用リーフレットを用いるなどして、同機能に関する説明や、機能には限界があること、機能が作動する条件及び作動しない条件等を、可能な限り説明しましょう。

※説明した内容をお客様と共有するため、そのポイント等をまとめた書類(例えば、「留意事項説明書」等)を作成し、説明後にお客様から署名等をいただき、その写しをお客様に交付する等の対応を行っている販売店もあります。

※これらの対応の他、中古車販売時においても、消費者の誤認(過信)を招くおそれがあるため、「自動ブレーキ」等の用語使用については、前記「運転支援機能の表示に関する規約運用の考え方」に基づく対応を行って下さい。

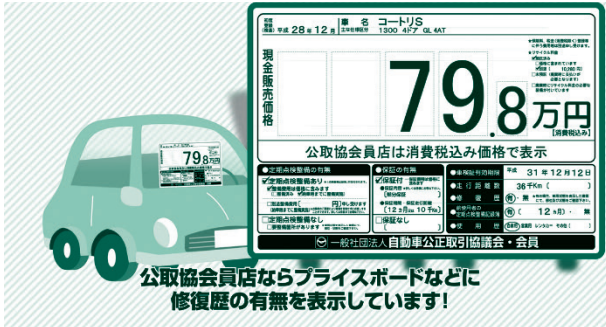
次のような表示や説明は、ユーザーの誤認(過信)を招くこととなります。絶対に行わないで下さい

- × 「自動で停止」や「止まる」、「ぶつかからない」、「安全」等の断定的な表示(説明)
- × 「ドライバーがブレーキを操作しなくても大丈夫」等の表示(説明)
- × 「ドライバーが運転操作をしなくても大丈夫」等の表示(説明)



## YouTube動画を活用した公取協会員店PRを実施

当協議会では、公取協会員店や中古車を購入する際のポイントを消費者にPRするため、平成27年度から動画投稿サイトYouTubeに6本の動画を公開しています。今回、新たに2本の動画を作成し、本年1月から公開するとともに、中古車の購入を検討しているユーザーに対し、動画閲覧を誘導するための広告配信を行うなど、PR活動を開始しました。



〈店頭展示車〉修復歴の有無の表示



〈広告〉保証・整備実施の有無の表示



動画では、「公取協会員店で安心の中古車選び」をキャッチコピーとして、公取協会員なら、店頭展示車のプライスボードや広告に、修復歴の有無や、保証の有無、定期点検整備実施の有無などを、きちんと表示していることを、消費者にPRしています。

詳しくは公取協ホームページのトップページのバナーをクリック!

▶ [www.aftc.or.jp/am/201812\\_aftc/index.html](http://www.aftc.or.jp/am/201812_aftc/index.html)

会員各社のホームページとリンクしていただくことも可能です。ご不明な点等ございましたら、当協議会にお問合せ下さい。

## 会員店ステッカーを掲示して 適正表示で安心の公取協会員店であることをPRしましょう!!



店舗に公取協会員ステッカーが掲示されていますか?

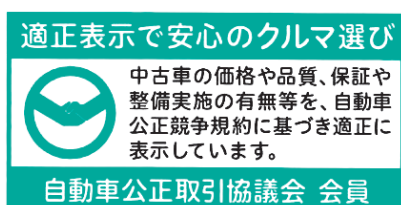
まだ店舗に掲示していない、古くなって見栄えが悪いなどの場合は、無償で配布いたします。(送料(実費)をご負担いただきます)

ステッカーは、店舗のガラスの内側から貼るタイプと、外側から貼るタイプの2種類ございます。

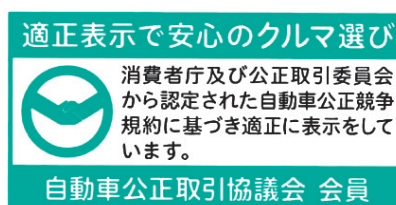
また、インターネットや新聞・チラシ広告等で、積極的に会員店である旨をPRできるようにするための「PRロゴ」も配布しております。配布にあたっては、ご使用される広告の表示内容について、事前確認をさせていただきます。

「会員ステッカー」「PRロゴ」をご希望の方は、当協議会四輪車業務部まで、ご連絡をお願いいたします。

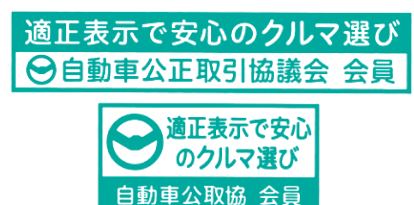
(問い合わせ先 TEL.03-5511-2111)



〈中古車用詳細版〉



〈汎用詳細版〉



〈汎用簡易版〉

# 「表示管理者・広告表示管理者研修会」を開催します

会員ディーラーの皆さんは、ぜひ受講して下さい

平成26年と28年の2度に渡る景品表示法の強化改正により、各事業者に表示管理体制の整備が義務付けられるとともに、課徴金制度が導入されました。また、平成29年度には、消費者庁が50件、都道府県が8件の措置命令を出すとともに、消費者庁は19件(自動車関連2件含む)の課徴金納付命令を出すなど、不当表示に対する監視が強化されています。このような状況を受け、当協議会では、新車・中古車の店頭や広告等における適正表示を推進するとともに、会員事業者の表示管理体制の整備・強化を目的として、会員事業者や媒体社、広告代理店等の広告関係事業者の皆様を対象とした、景品表示法や規約等に関する研修会を開催いたします。

第3部(レベルアップ研修)の研修会では、消費者庁における最近の景品表示法の運用状況や当協議会において見直しを行った「運転支援機能の表示に関する規約運用の考え方」の解説、事業者や広告関係事業者から寄せられる広告表示や景品提供に関するQ&A等について詳しく解説いたします。

## 開催予定

2/21	大阪、名古屋
3/ 1	東京、仙台
3/ 7	広島、金沢
3/ 8	米子、富山
3/14	福岡、横浜
3/15	松山
4/11	札幌、静岡
4/18	岐阜
4/19	津

第1部	景品表示法や規約の基礎的、実務的な知識習得のための研修<新車編>
第2部	景品表示法や規約の基礎的、実務的な知識習得のための研修<中古車編>
第3部	最近の景品表示法や規約の運用状況、広告表示や景品提供に関する問合せ、相談事例(Q&A)等に基づく研修(レベルアップ研修)

なお、当協議会主催の研修会とは別に、地区毎に開催するところもありますので、予定につきましては所属団体にご確認下さい。

開催時間等は会場により異なりますので、ご注意下さい。

研修会の開催日程等、詳細につきましては、当協議会のホームページ「新着情報」でご確認下さい。

▶ <http://www.aftc.or.jp>

# 中古車に関する消費者相談対応のための「マニュアル」、「ハンドブック」をご活用下さい

当協議会に寄せられる年間約6,000件の消費者からの苦情相談のうち、6~7割は中古車に関するものとなっています。その中でも相談の多い事例や最近の特徴的な相談事例を、「品質・機能」、「契約・取引方法」、「キャンセル」など相談分類毎に相談の傾向や特徴を紹介し、販売店が行うべき対応(適切な対応方法とその基本的な考え方)

やその法的根拠、トラブル未然防止のポイント等をわかりやすく解説した、「消費者相談対応マニュアル(中古車編)」(A4サイズ41ページ、中古車販売店の販売責任者、拠点長、お客様担当部門担当者向け)と、マニュアルの中から相談の多い事例や販売担当者として知っておくべき対応のポイント等を抜粋した、「お客様相談対応ハンドブック(中古車編)」(A5サイズ21ページ、販売スタッフ(担当者)向け)を作成しました。

中古車販売店における消費者トラブルへの適切な対応、トラブルの早期解決や未然防止に、ご活用下さい。



消費者相談対応マニュアル(中古車編):頒布価格500円



お客様相談対応ハンドブック(中古車編):頒布価格100円

## ■ 苦情相談件数が多い事業者に規約違反の措置（「警告」）をとるとともに販売対応に関する改善指導を実施＜初のケース＞

当協議会には、消費者から年間約6,000件の苦情相談が寄せられますが、中には、特定の中古車専門店に対して複数の苦情相談があり、そうした事業者には、販売対応に問題があるのはもちろん、販売の際の表示にも多くの問題がみられます。この度、そうした苦情相談の多い事業者のうち、関東地区所在の会員事業者1社に対し、広告及び店頭における表示並びに販売対応の実態を把握するための調査を実施、その結果、いずれについても問題が認められたため、規約違反措置基準に基づき「警告」の措置をとるとともに、販売対応について改善指導を実施しました。

当協議会は、適正な表示及び適切な販売対応の促進による、消費者トラブルの未然防止を図るため、今後も引き続き、苦情相談件数の多い事業者（非会員を含む）に対する調査、及び、表示並びに販売対応に関する改善指導を実施していきます。

### 相談内容の一例

- 「保証付」で契約、納車一週間後から度々エンストを起こすので保証修理を依頼したところ、「保証対象外となるので有償修理となる」と言われた。商談時や契約時に保証内容の説明はなかった。
- 納車されたクルマの排気音がとても大きかったのでディーラーに持ち込んだところ、「腐食が原因でマフラーに大きな穴が開いている」と説明された。商談時や契約時には、そのような説明はされていないし、「コンディション・ノート」も受け取っていない。

### 事業者における表示の問題点及び措置の内容（警告）

中古車情報誌Webサイトの広告において、

- ① 「法定整備付」と、定期点検整備を実施し、その整備費用が価格に含まれている旨を表示していたが、実際に実施したのは、定期点検整備の項目を満たしていない独自の点検整備で、定期点検整備は実施しておらず、定期点検整備費用は車両価格に含まれていなかった。
  - ▶ 定期点検整備を実施しない、あるいは定期点検整備費用が販売価格に含まれていないにもかかわらず、「法定整備付」と虚偽の表示をしてはならない。
- ② 「高額部品を含む数百項目、走行無制限の保証も用意!」と強調して表示していたが、実際に「保証付」と表示した中古車に付帯する保証の内容は、保証対象部位はエンジン機構の数部位のみ、保証上限金額が数万円までなど、著しく限定されたものであった。
  - ▶ 保証の対象部位や上限金額が著しく限定されているにもかかわらず、保証内容について、実際のものよりも有利であるかのように誤認させるおそれのある表示をしてはならない。

### 相談内容から見られる販売対応の問題及び改善指導の内容

- ① 道路運送車両法に定める保安基準を満たさない、通常の運行に支障のきたすような要整備箇所があるにもかかわらず、整備を実施せず販売した。
  - ▶ 中古車の販売にあたっては、道路運送車両法に定める保安基準を満たさない、通常の運行に支障のきたすような要整備箇所がないか、十分にチェックを行い、要整備箇所がある場合は、要整備箇所を整備した上で販売すること。
  - ▶ 消費者の要望により、整備を実施せずに販売する場合、「コンディション・ノート」等の書面により要整備箇所を明瞭に表示・説明するとともに、購入者には同書面を交付すること。
- ② 消費者が表示どおりの整備や保証を受けるために、高額な有料の整備プラン及び保証プランを購入しなければならず、販売店は商談の際にその購入を強く勧めていた。
  - ▶ 商談時において、有料の整備プランや保証プランを勧める際は、「購入は必須ではない」とこと及びその金額、内容等について、書面を用いて明瞭に表示・説明し、購入者には書面（点検整備記録簿、保証書等）を交付すること。



# 個人リースに関する広告を行う際の留意点

実際にはボーナス払いが必要なのに、「月々の支払額」のみの表示は問題となります

個人リースに関する広告で、「月々定額」と月々の額のみを強調して表示しながら、実際にはボーナス払いが必要である旨や、リース終了(返却)時に残価の精算が必要である等の終了時の条件の表示がないもの、また、それらが明瞭に表示されていないものが、未だに見受けられます。

〈問題となる表示例〉

チラシ広告

月々定額 **1万円** (税別) ~

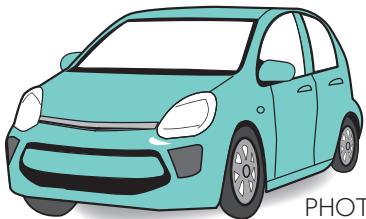


PHOTO:1.3X

頭金10万円 月々10,800円×83回、  
毎月6,12月加算(年2回)〇〇,〇〇〇×14回

問題点

「月々定額」と表示し、  
税抜きの月々の支払額  
のみ強調表示をしている

問題点

月々の支払額以外の支  
払条件が明瞭に表示され  
ていない

のぼり旗

新車  
月々なんと

**1万円**  
で乗れる!

定額  
リース

実際にはボーナス払いが必要であるにもかかわらず、「月々定額」と、あたかも強調表示された月々の支払額のみでリースできるかのように、また、実際にはリース終了(返却)時に精算が必要な場合があるにもかかわらず、走行距離に制限がなく、また、車両に損傷等が発生した場合でも無条件で返却できるかのように誤認されることがないように、以下の事項を月々の支払額に近接した箇所に明瞭に表示して下さい。

## 必要表示事項

公正競争規約第3条第5項、  
施行規則第6条、第9条

- ①リースであること      ②頭金の額
  - ③リース料金の支払回数及び支払期間、その他必要な費用
  - ④残価設定の場合、リース終了時の条件(車両返却時の残価の精算等)
- ※リース料金を表示する場合も、消費税を含めたリース料金を表示すること

〈正しい表示例〉

## スカーレット 1.3X ◆◆リースプラン登場!!

7年リースの場合  
月々 **10,800円** (消費税込)

- ・頭金10万円
- ・月々支払額10,800円×83回(7年リース)
- ・毎年6,12月加算(年2回) 〇〇,〇〇〇円×14回

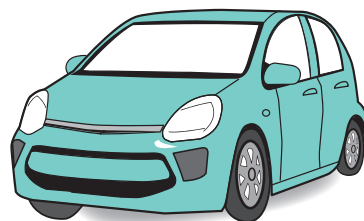


PHOTO:1.3X

※上記お支払例は月間走行距離〇,〇〇〇kmの場合の参考例です。

※リース料金には、自動車取得税とリース期間中の重量税、自動車税、自賠責保険料が含まれます。

※リース終了時に残存価格と実際の査定価格との差額を清算し、実際の査定価格が設定残存価格を下回った場合は、お客様に差額をご負担いただきます。

※「◆◆リースプラン」の詳細はスタッフまでお尋ね下さい。

## 第2回「中古バイクの走行距離表示に関する実態調査」を実施

### 全国で59台・50社の不当表示、内14社が前回に続き再違反

当協議会は、二輪車情報誌・同Webサイトに掲載された中古バイクの走行距離表示について、過去のオークション出品履歴と照合し、適正に表示されているかの実態調査(2回目)を平成30年5月に実施しました(1回目は平成29年12月に実施)。その結果、全国で59台・50社(内14社は再違反)に不当表示(例:オークションで「減算車(\*)」として出品されたバイクが、情報誌・同Webサイトにおいて「実走行」と表示する等)が認められました。

そのため当協議会では、当該販売店に改善を指導するとともに、再違反が認められた14社の内、会員販売店5社については規約に基づく厳正な措置をとり、非会員販売店9社については消費者庁に対し、景品表示法違反としての措置を要請しました。

各販売店におかれましても、同様の不当表示が発生することのないよう、走行距離表示が適正であるか再確認をお願いいたします。

詳細についてはこちらをご覧ください。

▶ [http://www.aftc.or.jp/content/files/mc/download/aftc\\_info/aftcinfo\\_20180829.pdf](http://www.aftc.or.jp/content/files/mc/download/aftc_info/aftcinfo_20180829.pdf)

## 「品質評価実施店専用プライスカード作成システム」を活用して、適正表示で安心の「品質評価実施店」であることをPRして下さい

当協議会は、「プライスカードに表示漏れが無い」、「品質評価者が在籍している」等の条件を満たした会員販売店を「品質評価実施店」に選定し、専用サイトやYouTubeのCM動画等で適正表示で安心の「品質評価実施店」を積極的にPRしています。現在、全国で約3100の販売店が同実施店となっていますが、この度、「品質評価実施店」のみが使用することができる、「品質評価実施店専用プライスカード作成システム」をご用意しました。

従来のプライスカード作成システムと使い方はそのまま、デザインを一新、新機能として車両契約後にお客様にお渡しするための「品質評価書(A4サイズ)」を印刷することが可能となりました。

当協議会HP内の同実施店専用ツールのバナーからダウンロード(無償)いただくことができますので、同実施店に選定された販売店は各種ツールをご活用いただき、「品質評価実施店」であることをPRしていただきますようお願いいたします。

### 「品質評価実施店」PR ツール ダウンロードページ ＜公取協ホームページ バイク TOP＞



### 品質評価実施店専用 プライスカード



### お客様交付用品質評価書 (A4 サイズ)



※ダウンロードにはパスワードが必要になります。品質評価実施店選定時に送付しました資料をご確認いただくか、当協議会までご連絡ください  
二輪車業務部：03-5511-2113