

平成28年度
事業計画書

一般社団法人 自動車公正取引協議会

平成28年度 事業計画

基本方針

1. 公正競争規約の遵守徹底により、公正な競争及び適正な表示の一層の促進を図る
2. 規約及び会員店で購入するメリットを一般消費者に積極的にPRし、その認知を高める

重点事業

《四輪車関係》

1. 規約に基づく適正表示の一層の促進
2. 不当表示行為の未然防止及び厳正な対処
3. 会員事業者における表示等の管理体制整備・充実のための支援活動の実施
4. 自動運転機能等に関する表示や強調表示に対する打消し表示等のあり方の検討
5. 消費者関連事業の推進
6. 広報PR活動の実施

《二輪車関係》

7. 店頭表示のチェック・アドバイス活動を通じた適正表示の推進
8. 中古二輪車の走行距離表示の適正化を図るための対応策の実施
9. 品質評価の普及促進

【 四 輪 車 関 係 】

《平成28年度の事業計画》

1. 規約に基づく適正表示の一層の促進
 - 1) 店頭表示の適正化の促進
 - 2) 広告表示の適正化の促進
 - 3) 関係団体との連携による規約普及活動の推進
2. 不当表示行為の未然防止及び厳正な対処
 - 1) 走行距離、修復歴及びおとり広告等の不当表示未然防止活動の実施
 - 2) 会員及び非会員の不当表示に対する厳正な対処
3. 会員事業者における表示等の管理体制整備・充実のための支援活動の実施
 - 1) 会員事業者における表示等の管理体制整備・充実のための支援活動の実施
 - 2) 都道府県景表法担当部門との連携強化
4. 自動運転機能等に関する表示や強調表示に対する打消し表示等のあり方の検討
 - 1) 自動運転機能等に関する表示のあり方の検討
 - 2) 強調表示に対する打消し表示等、明瞭な表示のあり方等に関する検討
 - 3) 次世代自動車の普及等を踏まえた、燃費等に関する情報提供のあり方の検討
 - 4) 消費税率の再引き上げに伴う、価格等の適正な表示方法の検討及び周知活動の実施
5. 改正規則と燃費及びASV技術に関する運用基準の普及活動の実施
 - 1) 改正規則の普及活動等の実施
 - 2) 燃費及びASV技術の明瞭な表示に関する運用基準の普及活動等の実施
6. 中古車の車両状態表示に関する監修及び監査の実施
 - 1) 監修基準に基づく監修の実施
 - 2) 監修を行った表示（評価）機関に対する監査の実施
 - 3) 監修を行った表示（評価）機関との連絡会議を開催
7. 消費者関連事業の推進
 - 1) 消費者トラブルへの適切な対応及び未然防止のための活動
 - 2) 国民生活センター及び消費生活センターとの連携強化
 - 3) 消費者団体及び消費者モニターとの情報交換活動の実施
8. 広報PR活動の実施
 - 1) 規約及び公取協会員店で購入するメリットの一般消費者に対するPR活動
 - 2) 会員に対する情報提供の充実
9. 大型車関係事業の推進
 - 1) 規約に基づく適正表示の推進
 - 2) 独禁法、下請法に関する普及活動の実施
10. その他の事業
 - 1) 関係団体及び地方組織との連携強化活動
 - 2) 公正取引に関する法令（独禁法、下請法等）の普及指導

1. 規約に基づく適正表示の一層の促進

1) 店頭表示の適正化の促進

◇公取協事務局及び各地区公取協事務取扱所による店頭展示車等に関する規約遵守状況調査を継続して実施

2) 広告表示の適正化の促進

① 新聞、チラシ広告に関する規約遵守状況調査の継続実施

◇新聞、チラシ広告の表示に関する規約遵守状況調査を継続して実施、不当な価格表示に該当する違反等については関係団体及び各地区公取協事務取扱所と連携をとりながら効果的な普及指導を実施

② 広告宣伝を行う際のマニュアルの作成と普及活動の実施

◇新車・中古車の広告宣伝マニュアルを作成し、会員事業者や広告代理店等を対象とした説明会を開催する等、普及活動を実施

③ 広告制作に関する相談への積極的な対応及び情報提供の実施

◇会員及び広告関係事業者からの広告制作等に関する相談への積極的な対応

◇相談事例（FAQ）や問題点について、ホームページやAFTC INFORMATION等により適宜情報発信するなど、リアルタイムな情報提供を実施

④ 広告関係団体や広告関係事業者等との連携による適正化の促進

◇JAROや新聞協会等の広告関係団体と表示適正化のための情報共有を行うなど、連携を強化

◇広告関係事業者を対象とした説明会の開催や情報提供の充実等を図り、広告関係事業者の賛助会員化を促進

◇中古車情報誌賛助会員をメンバーとする中古車広告表示研究会を開催、広告表示の適正化の協力要請及び諸課題について検討・意見交換を実施

3) 関係団体との連携による普及活動の推進

◇関係団体と連携した規約普及活動を実施するとともに、各地区規約担当者を対象とした研修の充実など、各地区における規約普及指導体制の充実を図る

◇中販連における「JU適正販売店」認定制度等の取組みと連携した、中古車規約の一層の定着化を図るための対応を実施

2. 不当表示行為の未然防止及び厳正な対処

1) 走行距離、修復歴及びおとり広告等の不当表示未然防止活動の実施

- ◇オークションで落札された「改ざん歴車」や「修復歴車」の販売時の表示実態調査を継続して実施
- ◇調査委託制度を活用した指導・監視体制の一層の強化を図り、トラブルの早期発見、非会員に対する監視の強化に努める
- ◇走行距離に関する表示方法等について周知を図るとともに、該当車両への走行メーター交換歴車・改ざん歴車シールの貼付に関する普及活動を実施
- ◇おとり広告とならないための留意点など、不当表示未然防止のための周知活動を実施

2) 会員及び非会員の不当表示に対する厳正な対処

- ◇走行距離及び修復歴の不当表示等に対しては違約金、事業者名の公表等、引き続き厳正に対処、非会員の不当表示に対しては消費者庁や都道府県に措置を要請するなど効果的な指導を実施

3. 会員事業者における表示等の管理体制整備・充実のための支援活動の実施

1) 会員事業者における表示等の管理体制整備・充実のための支援活動の実施

- ◇会員事業者のニーズに合わせた研修プログラムを作成、ブロック及び地区並びに事業者単位の研修会等を開催
- ◇会員事業者における表示等の管理体制づくりに関する相談や広告作成等に関する事前相談の積極的活用を呼びかけるなど、表示等の管理体制整備・充実のためのサポート活動を実施

2) 都道府県景表法担当部門との連携強化

- ◇都道府県景表法担当部門との懇談会の開催や情報交換の実施等、公取協の活動や規約制度に関する理解促進活動を実施

4. 自動運転機能等に関する表示や強調表示に対する 打消し表示等のあり方の検討

1) 自動運転機能に関する表示のあり方の検討

◇広告等における自動運転機能の表示のあり方について、消費者の理解促進を図るための適正な情報提供という観点から検討

2) 強調表示に対する打消し表示等、明瞭な表示のあり方等に関する検討

◇テレビや新聞、チラシ等の広告表示の実態を踏まえ、強調表示に対する打消し表示の明瞭な表示のあり方等について検討

3) 次世代自動車の普及等を踏まえた、燃費等に関する情報提供のあり方の検討

◇電気自動車、プラグインハイブリッド車、燃料電池車等次世代自動車の普及等を踏まえ、消費者の理解促進を図るための適正な情報提供のあり方について検討

4) 消費税率の再引き上げに伴う、価格等の適正な表示方法の検討及び周知活動の実施

◇消費税率引上げ前後の消費税に関する消費者の誤認を防止するため、価格等の適正な表示方法の検討及び周知活動等を実施

5. 改正規則と燃費及びASV技術に関する運用基準の 普及活動の実施

1) 改正規則の普及活動等の実施

◇説明会の開催等を通じ、改正規則の普及活動を継続して実施
◇規約遵守状況調査等において、改正規則の普及状況について実態把握を実施、問題がみられた場合には改善指導等を実施

2) 燃費及びASV技術の明瞭な表示に関する運用基準の普及活動等の実施

◇広告宣伝マニュアルに基づく説明会等を通じ、普及活動を実施
◇運用基準の普及状況について実態把握を実施、問題がみられた場合には改善指導等を実施

6. 中古車の車両状態表示に関する監修及び監査の実施

1) 監修基準に基づく監修の実施

◇中古車の車両状態表示（評価）実施機関から監修の申請があった際は、監修基準に基づく必要な審査を行い、同基準を満たしている場合は監修を実施

2) 監修を行った表示（評価）機関に対する監査の実施

◇監修を行った表示（評価）機関の車両状態表示（評価）制度（システム）について定期監査（年1回）を実施

3) 監修を行った表示（評価）機関との連絡会議を開催

◇監修制度に対する意見や現状の問題点、消費者からの意見等情報共有を実施

7. 消費者関連事業の推進

1) 消費者トラブルへの適切な対応及び未然防止のための活動

① 苦情・相談への適切な対応

◇消費者からの苦情・相談を効率的に受け付け、トラブル解決のための適切な助言を行うなど、迅速かつ適切に対応

② 相談内容の分析とトラブル対応・未然防止のための情報提供

◇受付けた苦情・相談を基にトラブルの発生原因や問題点等を分析、消費者相談事例研究会等においてトラブルへの対応方法、未然防止策について検討

◇トラブルへの適切な対応方法や未然防止策について、「コンシューマー・レポート」等により、関係団体、会員、消費生活センター等に対して情報提供

◇購入の際の留意点やトラブル未然防止のための注意点等について、ホームページ等において消費者に対して情報提供するとともに、相談が増加しているものや悪質なものについては、同ホームページにおいて注意喚起

③ 消費者相談対応マニュアル（中古車編）の作成と研修会の開催

◇消費者相談対応マニュアル（中古車編）を作成、関係団体を通じて会員事業者に頒布、各地区及び会員事業者からの要望に基づき研修会を開催

④ 苦情・相談の多い事業者等への対応のあり方の検討

◇特定の事業者（会員・非会員）について、苦情相談件数が多いことや悪質性が高いものがみられることから、当該事業者への文書による事実確認や問題が認められる場合の改善要請等、今後の対応のあり方について検討

2) 国民生活センター及び消費生活センターとの連携強化

◇国民生活センター及び各地区消費生活センターとの情報交換活動を積極的に実施するなど、連携を強化

◇消費生活センターとの連携により、各地区における円滑な相談対応を図るため、消費生活センターと関係団体（中央・地方）との懇談会を開催

3) 消費者団体及び消費者モニターとの情報交換活動の実施

◇消費者関連団体との懇談会を開催、情報交換活動を実施

◇消費者モニターによるインターネット等の表示に関するチェック及び同モニターへのアンケートの実施や懇談会の開催を通じ、消費者の意見を聴取

◇情報交換活動を通じ、消費者サイドの現状の表示に対する評価、消費者が求める表示等を把握

8. 広報PR活動の実施

1) 規約及び公取協会員店で購入するメリットの一般消費者に対するPR活動

- ◇昨年度に引き続き、中古車購入の際のトラブル事例を基に、購入前に確認すべきポイントをまとめた動画やホームページによるPR活動を実施、公取協の認知度アップを図ることにより、適正表示で安心の公取協会員店で購入するメリットを一般消費者に対して広くPRを実施
- ◇公取協事務取扱所（自販連支部、JU支所等）主催の新車・中古車の合同フェア等の告知広告において、公取協会員店マークと適正表示で安心の公取協会員である旨の掲示に協力いただくなど、関係団体や事務取扱所と連携した一般消費者に対する会員店PRを実施

2) 会員に対する情報提供の充実

- ◇規約に関する情報や消費者相談に関する情報を順次追加するなど、ホームページの会員専用ページにおける情報提供を充実
- ◇メールを活用したAFTC INFORMATION等により、規約運用の考え方や広告表示に関する注意点等に関する情報を会員に配信
- ◇公取協の活動内容等を紹介した公取協ニュース（機関紙）を関係団体及び会員向けに発行

3) 報道機関への協力

- ◇公取協の活動状況等について、業界紙・誌の取材等に適宜対応

9. 大型車関係事業の推進

1) 規約に基づく適正表示の推進

- ◇大型車の広告宣伝の実態等を把握するとともに、新車規約マニュアル《大型車編》や広告宣伝マニュアル等に基づく規約の普及活動を実施
- ◇ホームページやAFTC INFORMATIONを活用した情報提供の充実

2) 独禁法、下請法に関する普及活動の実施

- ◇独禁法、下請法の運用状況等を踏まえ、問題点や留意点等について、必要に応じ、会員及び公取協事務取扱所に対して情報提供を行うとともに、適宜、相談や問い合わせに対応
- ◇地区大型車委員会との懇談会を開催し、委員会活動や独禁法・下請法の普及状況等について意見交換を実施。他地区の大型車委員会の参考としてもらうため、活動内容を各地区公取協事務取扱所に展開

10. その他の事業

1) 関係団体及び地方組織との連携強化活動

- ◇関係団体及び各地区との連携強化を図るため、公取協事務取扱所長ブロック会議や、規約担当者会議等を開催

2) 公正取引に関する法令（独禁法、下請法等）の普及指導

- ◇会員における独占禁止法や下請法違反行為の未然防止を図るための普及指導活動を実施

【 二 輪 車 関 係 】

《平成28年度の事業計画》

1. 関係団体等との連携による規約の普及促進

- 1) 関係団体との連携による普及活動の促進
- 2) 各地区適正表示推進委員会等との連携による普及活動の促進

2. 店頭表示のチェック・アドバイス活動を通じた適正表示の推進

- 1) 店頭表示のチェック・アドバイス活動を通じた店頭表示の適正化の促進
- 2) チェック・アドバイス活動の結果に基づく会員店のPRの実施

3. 中古二輪車の走行距離表示の適正化を図るための対応策の実施

- 1) 中古二輪車の走行距離表示の適正化に関する特別対策部会において検討された対応策の実施
- 2) 会員店への周知活動の実施

4. 品質評価の普及促進

- 1) 品質評価トレーナー講習会の開催
- 2) 品質評価者講習会の開催
- 3) 「品質評価実施店」の選定・PRの実施による品質評価の更なる普及促進
- 4) 第三者機関が実施する品質評価の監修の検討

5. 会員店のPR活動の実施

- 1) 「品質評価実施店」の積極的なPRの実施

6. 会員事業者における表示等の管理体制整備のための支援活動の実施

- 1) 会員事業者における表示等管理体制確立のための支援活動の実施
- 2) 都道府県景表法担当部門との懇談会の開催等、連携強化活動の実施

7. 消費者トラブルへの対応及び未然防止活動

- 1) 消費者からの苦情・相談の受け付けと対応
- 2) 消費者トラブルへの適切な対応及び未然防止のための対応の検討
- 3) お客様相談対応に関する研修会の開催

1. 関係団体等との連携による規約の普及促進

1) 関係団体との連携による普及活動の促進

◇二輪車委員会、総務部会、広報・普及指導部会を適宜開催し、地方組織との連携強化、規約の普及指導、会員店PR活動の効果的な展開等について検討

2) 各地区適正表示推進委員会等との連携による普及活動の促進

◇適正表示推進委員会正副委員長及び事務取扱所長会議及び全国8ブロックにおいて適正表示推進委員会を開催、会員店への規約普及活動及び情報提供等を効果的に展開するための対応策について検討

2. 店頭表示のチェック・アドバイス活動を通じた適正表示の推進

1) 店頭表示のチェック・アドバイス活動を通じた適正表示の推進

◇準規約指導員（ディストリビューターの営業担当者）によるチェック・アドバイス活動の実施

⇒ 店頭における適正な表示を定着化させるためのチェック・アドバイスを実施

⇒ 適正表示を実施している会員店へのセルフチェック導入の検討及び実施

◇関係団体及び公取協事務局によるチェック・アドバイス活動の実施

⇒ オートバイ組合の規約指導員及び輸入組合（インポーター）の準規約指導員による傘下会員へのチェック・アドバイス活動、公取協事務局による直接会員へのチェック・アドバイス活動を実施

◇同活動において準規約指導員から会員店に「プライスカード作成システム」の利用をアドバイスすることで、より一層の表示適正化を促進

2) チェック・アドバイス活動の結果に基づく会員店PRの実施

◇適正表示を実施している会員店を「品質評価実施店」として選定

⇒ 本年度のチェック・アドバイス活動において適正表示を実施している会員店について、公取協会員店のアピールポイントである中古二輪車の品質評価を実施している「品質評価実施店」として選定し、積極的にPRを実施する等して会員店の活動を支援

(選定基準)

イ) チェック・アドバイス活動結果で「表示もれなし」

ロ) 品質評価者在籍店であること

ハ) ディストリビューター、関係団体の推薦

◇「品質評価実施店」のPRの実施

⇒ 二輪情報誌において

イ) 販売店広告ページへの「品質評価実施店」マーク等の掲載等のPRを検討

ロ) 二輪情報誌のWEB上において「品質評価実施店」のPRページを作成、PRページ上で全国の「品質評価実施店」の検索、検索結果から同実施店の情報誌WEB広告ページや自店ホームページにリンクさせる等によるPR方法について検討

⇒ 公取協HPにおいて「品質評価実施店」をPR

⇒ 店頭における「品質評価実施店」のPRツールの作成、展示車への「品質評価実施車両」のPRツールの作成を検討

⇒ PRの実施は29年3月頃を予定

3. 中古二輪車の走行距離表示の適正化を図るための対応策の実施

1) 中古二輪車の走行距離表示の適正化に関する特別対策部会において検討された対応策の実施

◇販売店（規約）とオークション、情報誌における走行距離の表示方法の統一

⇒ 販売店における規約に基づく適正な走行距離表示を促進するため、販売店に影響力のあるオークション、情報誌における走行距離の表示方法を販売（規約）と同様の表示方法に変更

⇒ 走行メーター交換時の走行距離等の記録のあるものは「走行メーター交換歴車」（実走行距離が把握できる車両）、記録のないものは「走行メーター改ざん歴車」となることを明確化

◇メーター交換車を走行距離数が確認できる車両として流通させるための対応

⇒ メーター交換時の記録（車両に保管）と従来の「走行メーター交換歴車シール」（車両に貼付）を一体化した「走行メーター交換記録シール」（車両に貼付）を新たに作成

◇「改ざんされている旨」の例示の見直し

⇒ 走行距離計の改ざんが明らかな場合の「改ざんされている旨」を表示する際の例示として「改ざん歴車」の他、新たに「走行距離減算車」を追加して徹底

◇オークション及び情報誌における表示方法の切り替えを平成28年10月に実施し、これに合わせて各方面においても一斉に表示の切り替えを実施することで徹底

2) 会員店への周知活動の実施

◇各方面を通じた会員店への周知活動の実施

⇒ 公取協において各方面に応じたポスターやパンフレット等のツールを作成、平成28年10月の表示の切り替えに向けてオークション、情報誌、ディストリビューター、用品関係、関係団体等の各方面の協力を通じた会員店への周知活動を実施

4. 品質評価の普及促進

1) 品質評価者トレーナー講習会の開催

◇講習内容の変更に伴い、全国8ブロックにおいて品質評価者トレーナー講習会を開催して講習内容及び講習方法等について説明

2) 品質評価者講習会の開催

◇集合講習に動画を取り入れて講習を実施

⇒ 「品質評価」・「品質査定」の講習に動画を導入し、よりリアルな説明により講習内容をレベルアップ

◇更新対象者への追加講習にEラーニングを導入

⇒ 講習会を受講できなかった更新対象者への対応としてEラーニングを導入、受講を徹底

3) 「品質評価者実施店」の選定・PRの実施による品質評価の更なる普及促進

◇チェック・アドバイス活動を通じて「品質評価実施店」を選定、PRを実施する取り組みにより、会員店における品質評価の実施及び同講習会への受講を促進

4) 第三者機関が実施する品質評価の監修

◇会員店の品質評価者以外の第三者機関が実施する品質評価について、監修の申請があったもののうち公取協の品質評価基準等を満たしているものについて監修を行い、公取協の品質評価と同等のものとして取り扱うことにより、品質評価の普及を促進

5. 会員店のPR活動の実施

1) 「品質評価実施店」の積極的なPRの実施

- ◇チェック・アドバイス活動を通じて選定した適正表示を実施している会員店を「品質評価実施店」として公取協ホームページや情報誌WEB上において積極的にPR
- ◇公取協ホームページ上において、「会員店の『品質評価書』付バイクは安心！」をキャッチコピーとする広告ページを掲載、適正表示で安心の公取協会員店で購入するメリットをPR

6. 会員事業者における表示等の管理体制整備のための支援活動の実施

1) 会員事業者における表示等の管理体制整備のための支援活動の実施

- ◇品質評価者講習会の開催、二輪車表示ハンドブックに基づく普及活動の実施
- ◇会員事業者における表示の管理体制づくりに関する相談や店頭表示、広告作成等に関する事前相談の積極的活用を呼びかけるなど、表示等の管理体制整備のためのサポート活動を実施

3) 都道府県景表法担当部門との懇談会の開催等、連携強化活動の実施

- ◇都道府県の景表法担当部門との懇談会の開催や情報交換の実施等、公取協の活動や規約制度に関する理解促進活動を実施

7. 消費者トラブルへの対応及び未然防止活動

1) 消費者からの苦情・相談の受け付けと対応

- ◇消費者からの苦情・相談を効率的に受け付け、トラブル解決のための適切なアドバイスを実施

2) 消費者トラブルへの適切な対応及び未然防止のための対応の検討

◇二輪車消費者相談事例研究会を定例的に開催、トラブルへの適切な対応及び未然防止のための対応等について検討

3) お客様相談対応に関する研修会の開催

◇お客様とのトラブルへの適切な対応方法及び未然防止のための規約に基づく表示の重要性について解説した「お客様相談対応 Q&A」に基づく研修会を各地区からの要請に基づき開催、会員販売店への周知活動を実施