



日本自動車公正取引協議会

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

2008年8月 お店づくりに役立つニュース

「品質評価実施店」の消費者向けPRを実施！！

品質評価実施店(1, 288店舗)の消費者に対するPRを実施

中古バイクの品質評価の普及促進を図るため、昨年度に引き続き、「品質評価実施店」の消費者に対するPRを実施しています。関係団体(NMCA、AJ)から追加推薦された452店舗を新たに「品質評価実施店」として認定し、昨年度認定された836店舗と合わせて1, 288店舗が「品質評価実施店」となりました。

品質評価実施店ステッカー・ポスターを配布、 二輪車専門雑誌でステッカー等のあるお店は 品質評価実施店である旨のPRを実施

同実施店には、「品質評価実施店ステッカー」(新たに認定された店舗)及び「同店頭ポスター」を配布するとともに、二輪車専門雑誌において、「同ステッカー、ポスターのあるお店は、中古バイクの品質評価を実施している安心の販売店である」旨のPRを実施しています。また、公取協ホームページでも、「品質評価実施店」の消費者に対するPRを行うとともに、会員店検索システムにおいてもマークを付して「品質評価実施店」がわかるようにしています。



品質評価実施店ステッカー



品質評価実施店店頭ポスター

掲載雑誌	発売日	発売日
バイクマン(北海道)	6月10日	8月10日
Gooバイク(東北・北関東・首都圏)	5月19日	7月19日
バイクプロス(関東)	5月24日	7月24日
バイクガイド(中部)	6月6日	8月6日
Gooバイク(近畿)	5月28日	7月28日
MJバイク(中・四国)	5月20日	7月20日
バイクプロス(九州)	5月25日	7月25日
Gooバイク(九州)	6月10日	8月9日
クロスドットネット(沖縄)	6月5日	8月5日

公取協ホームページ 会員店検索システム

[上の文字をクリックしてください <http://www.aftc.or.jp/search/>]

速報 二輪中古車品質評価・査定書発行支援システムがスタートします！

公取協監修・推奨の「二輪中古車品質評価・査定書発行支援システム」が9月よりスタートします。クリック中心の簡単なパソコン操作で、販売店名・品質評価者名が記入された**プライスカード一体型品質評価書**や**品質査定書**が発行できます。また、品質の近い車両のオークション流通価格が参照できますので、査定価格を決める際に大いに役に立ちます。その他にも国内4メーカー二輪車機種情報の簡単検索や商売に役立つツールがダウンロードできる等、便利な機能が満載です。

(詳細につきましては、公取協ホームページをご覧ください。 [公取協ホームページ](http://www.aftc.or.jp/) 右の文字をクリックしてください <http://www.aftc.or.jp/>)

[中古バイク]

消費者トラブルへの対応方法と 未然防止のポイント

《第2回》

- ◇公取協は、消費者相談室を設けて消費者からの相談を受付けるとともに、「二輪車消費者相談事例研究会」を設置し、公取協やメーカー、販売店に寄せられた苦情・相談の実態とその問題点の把握、相談への対応方法及びトラブル未然防止策等について検討を行っています。
- ◇公取協に寄せられた二輪車の相談の多くは、中古車に関するものです。そこで、中古車に関する消費者トラブルの代表的なものを取り上げ、対応方法とトラブル未然防止策等について、シリーズで会員販売店の皆様に情報提供していきます。トラブルが発生した際の対応は、お店の信頼を大きく左右します。消費者から信頼されるお店づくりにお役立て下さい。
- ◇第2回目は、中古車のキャンセルの申し出を受けた場合の対応を取り上げます。

3. キャンセルの申し出を受けた場合

①契約成立前のキャンセルの申し出への対応(現金販売)

お客様から現金販売での注文を受け、注文書(メーカーの標準約款が記載されたもの)を作成した。翌日、お客様からキャンセルしたいとの申し出があったが、注文書に署名、捺印があるため契約が成立しているので応じられない旨を伝えた。

②契約成立前のキャンセルの申し出への対応(クレジット販売)

お客様からクレジットでの注文を受け、注文書を取り交わしたが、その後、保証人がみつからないためキャンセルしたいとの申し出があった。注文書を取り交わしているため、キャンセルには応じられない旨を伝えた。

[販売店の対応のポイント]

キャンセルの申し出に応じる必要があります。

- ◆現金販売の場合の契約の成立時期については、メーカーやオートバイ協同組合等の標準約款で、①登録 ②修理、改造、架装 ③引渡しのいずれか早い日と定めています。したがって、注文書の署名、捺印では契約は成立していません。
- ◆クレジット販売(割賦販売、ローン提携販売等)の場合の契約の成立時期については、信販会社がクレジットの申し込みを承諾していない場合は、契約は成立していません。
- ◆契約成立後の場合は、販売店またはお客様からの一方的なキャンセルはできません。販売店とお客様との間に合意が必要となります。

【トラブル未然防止のためのポイント】

- メーカーやオートバイ協同組合等の標準約款が記載された注文書を使用して、契約の成立時期を明確にしておきましょう。

③契約成立前のキャンセル料の請求

昨日、お客様と現金販売の注文書(メーカーの標準約款が記載されたもの)を作成したが、今日になってお客様の都合でキャンセルしたいとの申し出があった。注文書に署名、捺印があるため契約が成立しているのに、キャンセルするのならキャンセル料として車両代金の2割が必要である旨を伝えた。

【販売店の対応のポイント】

実損害以外のキャンセル料の請求はできません。

- ◆現金販売の場合の契約の成立時期については、メーカーやオートバイ協同組合等の標準約款で、①登録 ②修理、改造、架装 ③引渡しのいずれか早い日と定めているため、契約成立前であればキャンセルに応じる必要があります。また、その場合のキャンセル料は、実損害金の範囲に限られますので、「車両代金の2割」というようなキャンセル料を請求することはできません。

【トラブル未然防止のためのポイント】

- 契約成立前のキャンセル料の請求範囲は実際にかかった費用となります。
- 契約成立後のキャンセル料についても、合理的な額であることが必要です。お客様との話し合いによりキャンセルに応じる(合意解除)場合は、合理的な額のキャンセル料を提示しましょう。

今回は、キャンセルの申し出を受けた場合の対応 part.2、走行メーターに関するトラブルをご紹介します。

(社)自動車公正取引協議会では、店頭でのプライスカードの表示方法や品質評価・品質査定などバイクの販売に関するご相談から、消費者トラブル、広告宣伝を行う際のチェックポイントなどのお問い合わせをお受けしています。

二輪車業務グループ
TEL. 03-3556-2733
・受付時間：月～金（祭日を除く）

また、お店のお客様で、他店でバイク購入後の取引に関するトラブルや品質上のトラブルなどで困っているお客様がいましたら、(社)自動車公正取引協議会の相談窓口をご紹介します。相談窓口では、各種トラブルなどのご相談をお受けしています。

相談窓口専用ダイヤル
TEL. 03-3556-9177
・受付時間：月～金（祭日を除く）
・午前 10:00～12:00 午後 1:00～5:00

社団法人 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