

信頼されるクルマ販売を促進する



# 公取協ニュース

No.56  
26.8.15

編集・発行

一般社団法人 自動車公正取引協議会

〒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

## 目次

平成26年度定時総会を開催	1	平成25年度相談受付状況	6
平成25年度事業報告、決算	1～2	消費者相談対応マニュアル新車編を作成	7
新旧会長挨拶要旨	3	広告表示に関する相談を受け付けています	7
新役員の紹介	4		
二輪車関係ニュース	5		

## 平成26年度定時総会を開催

**当**協議会は平成26年6月6日（金）、東京・港区の品川プリンスホテルにおいて、平成26年度定時総会を開催いたしました。

本年度は任期満了に伴う役員の改選期に当たることから、総会において新役員を選任し、その後の理事会で新会長に池 史彦会長（自工会会長、本田技研工業㈱代表取締役会長）が選任され、1期2年にわたり公正競争規約の運用など諸事業推進の重責を果たしてこられた豊田前会長は顧問に就任しました。

総会では、第1号議案＝平成25年度事業報告書(案)及び決算書(案)並びに公益目的支出計画実施報告書(案)、第2号議案＝定款変更(案)、第3号議案＝自動車の表示に関する公正競争規約の施行規則改正(案)及び運用基準(案)、第4号議案＝任期満了に満了に伴う理事、監事選任についてそれぞれ審議し、全会一致をもって承認されました。

なお、総会終了後に次の方々よりご祝辞をいただきました。

公正取引委員会 委員長	杉本 和行 殿
消費者庁 審議官	菅久 修一 殿
経済産業省 製造産業局 自動車課長	前田 泰宏 殿
国土交通省 自動車局 自動車情報課長	池光 崇 殿



## 平成25年度事業報告

平成25年度は、関係団体との連携により、以下の事業を実施致しました。

### 四輪車関係

#### 1. 規約に基づく適正表示の一層の促進

1) 店頭表示に関する規約遵守状況調査等、関

係団体との連携による普及活動の推進

- 2) 新聞・チラシ広告表示調査の実施と研修会の開催等による適正化の促進
- 3) 広告表示等の問い合わせへの積極的な対応
- 4) 会員のニーズに合わせた各種研修の実施

#### 2. 不当表示行為の未然防止及び厳正な対処

- 1) 走行距離及び修復歴の表示に関する調査の実施等、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. 施行規則改正（案）、運用基準（案）の策定**

- 1) 「支払総額」や「電気自動車の一充電走行距離」等に関する規則改正（案）の策定
- 2) 燃費及び ASV 技術等の表示に関する運用基準（案）の策定

**4. 社会・経済環境の変化等を踏まえた表示のあり方の検討**

- 1) 次世代自動車の普及等を踏まえた、燃費に関する情報提供のあり方の検討
- 2) 消費税率引上げに伴う価格表示等に関する検討及び周知活動の実施

**5. 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

**6. 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情報提供活動や研修会の実施
- 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

**7. 広報 PR 活動の実施**

- 1) 公取協会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
- 3) 報道機関への協力

**8. 大型車関係事業の推進**

- 1) 独禁法、下請法に関する普及活動の実施

**9. 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

**二輪車関係の主な事業**

**1. 関係団体との連携強化による普及活動の促進**

- 1) 関係団体との連携強化による普及活動の実施
- 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実施

**2. 規約に基づく適正表示の推進**

- 1) 準規約指導員等によるチェック・アドバイス活動を通じた店頭表示等の適正化の促進
- 2) 「公取協プライスカード作成システム」の利用促進による適正表示の促進
- 3) 広告表示の適正化の促進
- 4) 消費税率引上げに伴う価格表示方法等に関する検討及び周知活動の実施

**3. 施行規則の一部改正**

- 1) 燃料消費率の表示に関する施行規則の改正

**4. 会員店であることのメリットの促進活動**

- 1) 公取協会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

**5. 品質評価の普及促進**

- 1) 品質評価者講習会の講習内容の見直し
- 2) 品質評価者トレーナー講習会の開催
- 3) 品質評価者講習会の開催
- 4) 二輪情報誌の記事広告を利用した普及促進

**6. 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

**平成 25 年度決算**

平成25年度の決算は、以下のとおり

**収入の部**

(単位：円)

勘定科目	決算額
1. 会費収入	250,080,900
2. 入会金収入	1,425,000
3. 事業収入	3,859,980
4. 雑収入	364,036
5. 基本財産取崩収入	10,000,000
当期収入合計 (A)	265,729,916
前期繰越収支差額	16,504,071
収入合計 (B)	282,233,987

**支出の部**

(単位：円)

勘定科目	決算額
1. 事業費	221,690,529
2. 管理費	27,889,459
3. 引当預金支出	8,157,686
4. その他の支出	1,608,000
当期支出合計 (C)	259,345,674
当期収支差額 (A) - (C)	6,384,242
次期繰越収支差額 (B) - (C)	22,888,313



## 会長就任及び退任のご挨拶



### 会長就任挨拶

一般社団法人自動車公正取引協議会  
会長 池 史彦

このたび、豊田前会長の熱い思いの「たすき」を受け、会長という大役を仰せつかりました。皆さまのご指導・ご協力をいただきながら、当協議会の運営に努めてまいりますので、どうぞ、よろしくお願い申し上げます。

さて、自動車公正取引協議会は、昭和46年の設立以来、「公正な取引の促進を図ることにより、自動車業界の健全な発展と、国民生活の安定に寄与すること」を目的とし、自動車の公正競争規約の周知、遵守に努めるほか、時代の要請、お客様の要請に合わせた規約の見直しなど、さまざまな取り組みを続けてまいりました。これらの活動は、諸先輩の方々のご尽力と、関係官庁のご指導により、着実に成果を上げてきたものです。この場をお借りしまして、御礼申し上げます。

自動車業界では、厳しい事業環境が続く中、各事業者が企業努力を重ね、様々な商品やサービスの提案を行っております。このような状況下、消費者に正しい選択をしていただき、各事業者が消費者や市場に受け入れられるためには、従来にも増して、お客様への「分かりやすい情報提供」が重要であり、我々の活動として求められるものと存じます。

また、当協議会では、お客様から直接ご相談をいただいたり、関係団体の地方支部を通じ、各地域で、お客様のご意見・ご要望を伺いながら、「公正な競争の促進」「消費者の信頼確保」に向けた活動が益々重要になってくると考えております。本活動が、お客様にとって安心なカーライフ、バイクライフとなり、事業者の健全な競争発展につながってまいります。豊田前会長が進めてこられた活動を引き継ぎながら、各分野の皆さまと、忌憚のない意見交換をし、「お客様目線」「現場目線」に立った成果を生み出し、業界の健全な発展に努めてまいりたいと存じます。

最後になりますが、会員の皆様方のご支援、ご協力をお願いいたしますとともに、関係官庁におかれましても、引き続き格別のご指導・ご鞭撻をいただきますよう、お願い申し上げます。以上簡単ではございますが、就任にあたりましてのご挨拶とさせていただきます。

今後ともよろしくお願い申し上げます。



### 退任挨拶

一般社団法人自動車公正取引協議会  
前会長 豊田 章男

会長の任期を終えるにあたりまして、一言ご挨拶を申し上げます。前任の志賀さんからタスキを引き継ぎ、早いもので2年が経ちました。会員各社の皆さま、事務局の皆さまなど多くの方々に支えられ、その任務を全うすることができました。改めまして厚くお礼申し上げます。

先ほど、この会場に入りましたとき、2年前、この総会に初めて出た日のことを思い出しました。それまで私が出席させていただいた業界団体は、やはり新車に関する団体が主であり、当協議会のように、「製造」「販売」「二輪車」「中古車」そして「整備」といった様々な事業者の方々が集まる場はあまり経験がございませんでした。

そして、2年前にもご出席いただいた方は、覚えていらっしゃるかもしれませんが、総会終了後の懇親会で、私には、あるハプニングがございました。用意した挨拶原稿を取り違え、急遽、挨拶が「全編、原稿ナシのアドリブ」となったのです。しかし、その時の私の「焦った表情」「困った様子」が、なんとも親近感あるものだったらしく、その後の懇親会では、業態を超えた多くの皆さまと楽しく懇談が出来るようになったわけでありまして。図らずも、皆さまと一体感を感じられた瞬間でした。

車やバイクが、いつまでもお客さまに愛していただける存在であるためには、我々自身がお客様から信頼される業界であり続けること、そして、健全なクルマ・バイク社会を築いていくことが必要だと思います。そのためには、会員各社の皆さまが、一体感をもって、心をひとつに「お客様からの信頼確保」「公正な競争」に取り組んでいくことが大切だと考えております。2年前のハプニングも、もしかしたら、当協議会の一体感の醸成に役に立っていたのかもしれませんが。

このタスキを次に受け取っていただく池新会長は自動車工業会でも、一緒に、クルマ・バイクのファン作りに取り組んで来た仲間であります。そして、池新会長は、「軽や二輪をお持ちのホンダさん」ならではの「強み」を持たれていると思います。私のように「ハプニングの力」に頼らなくとも、業界一丸となった取り組みを進めて頂けることを期待しております。ホンダさんの有名なフレーズ「負けるもんか」で素晴らしい2年にしてくれると確信しておりますので、よろしくお願い申し上げます。

本当に、2年間、どうもありがとうございました。

## 新役員の紹介

**任**期（2年）満了に伴い、会長、副会長、専務理事、常務理事、理事、監事に次の方々を選任されました。また、次の方々を、顧問・相談役に委嘱されました。

会 長	[新]	池 史 彦 <sup>*1</sup>			
副 会 長	[新]	志 賀 俊 之	[新]	櫻 井 誠 己 <sup>*1</sup>	松 村 一
		小 林 健 二		坪 内 協 致	澤 田 稔
専 務 理 事		舟 橋 和 幸 <sup>*1</sup>			
常 務 理 事	[新]	鈴 木 欣 也 <sup>*2</sup>			
理 事	[新]	永 塚 誠 一		大 上 工	[新]
		川 嶋 温	[新]	玉 井 政 文	[新]
		黒 坂 登 志 明		荻 原 公 明	永 安 省 三
	[新]	海 津 博 滋		武 藤 孝 弘	[新]
		平 野 滋		吉 田 純 一	[新]
監 事		服 部 俊 彦	[新]	宝 井 繁 夫	戸 澤 秀 実
顧 問		豊 田 章 一 郎		久 米 豊	下 平 隆
		奥 田 碩		宗 国 旨 英	佐 藤 忍 実
		張 富 士 夫		青 木 哲 幸	志 村 美
相 談 役		守 川 正 博		小 谷 忠 幸	岩 崎 正 視
		豊 崎 寛		小 川 逸 樹	小 枝 至
					豊 田 章 男
					大 慈 弥 隆 人

[新] 新任 ※1代表理事 ※2業務執行理事

## 不当景品類及び不当表示防止法（景表法）が改正されました

平成26年6月6日に景表法及び消費者安全法の一部を改正する等の法律が成立、同月13日に公布されました。今回の改正は、最近の食品表示等の不当表示事案や、高齢者等の消費者被害の深刻化などの諸問題を受け、検討されてきたものです。本年12月1日から施行されます。

今回の改正の主なポイントは以下のとおりです。

### 1. 事業者のコンプライアンス体制の確立

- 表示等の適正な管理のため必要な体制の整備その他の必要な措置等を講じなければならない。事業者が講ずるべき措置に関して別途必要な指針の策定
- 内閣総理大臣が指導・助言、勧告（勧告に従わないときは公表）

### 2. 情報提供・連携の確保

- 消費生活協力団体・消費生活協力員から不当表示等の情報を適格消費者団体へ提供
- 関係者（国、地方公共団体、国民生活センター等）相互の密接な連携の確保

### 3. 監視指導態勢の強化

- 消費者庁長官の権限の一部を事業所管大臣等（調査権限）及び都道府県知事（措置命令権限）に委任

### 4. 課徴金制度の検討等

- 課徴金に係る制度の整備について検討（施行後1年以内に検討）

詳しい内容については、消費者庁ホームページをご参照下さい。

改正概要のリンク先 <http://www.caa.go.jp/representation/>

## 準規約指導員による店頭表示に関するチェック・アドバイス活動

### 【チェック・アドバイス活動】とは……

会員店に対する表示のルールへの周知、店頭での表示状況の実態把握を行うことを目的として、公取協の準規約指導員の資格を持つ国内4銘柄の営業担当者が公取協事務局に代わって、実際にお店を訪問して店頭表示のチェックと適正表示についてアドバイスを行う活動です。  
(公取協事務局がお店を訪問する活動も同時に行っています。)

### ① 3年連続で表示もれの見られた販売店に対して改善を要請しました

公取協では、昨年度の準規約指導員による店頭表示に関するチェック・アドバイス活動のチェック結果を基に、3年連続で同じ表示項目に「表示もれ」が見られた販売店に対して、3月末に公取協より文書を送付して表示の改善を要請しました。

- 改善要請の内容
  - ・平成26年4月末までに表示を改善すること
  - ・その改善状況を改善報告書により、公取協に報告すること

なお、改善報告書による報告がない販売店については、準規約指導員が再度、改善要請のフォロー活動を行っています。

### ②今年度も9月より「チェック・アドバイス」活動を実施します

今年度も「チェック・アドバイス活動」を9月～11月にかけて実施します。同活動では、新車・中古車のプライスカードの表示状況の確認を行いますので、表示もれがないかどうか、再度、プライスカードの表示状況を確認してください。

なお、上記①の改善要請を行った販売店については、指摘した表示もれ項目がきちんと改善されたかについても併せて確認を行います。



## 平成26年度「二輪品質評価者（査定士）講習会」を開催します

**中**古バイクの品質評価・品質査定の実施促進を図るため、本年度も全国で「二輪品質評価者講習会」を開催します。(平成26年9月より順次開催予定。開催日程等につきましては、郵送により直接、ご案内いたします。公取協HP (<http://www.aftc.or.jp/mc/index.html>)におきましても、ご覧いただけます。)

### 本年度の受講対象者

- ・平成23年に受講された更新対象の方（有効期限2015年3月）
  - ・まだ資格をお持ちでない方
- ※公取協HP会員専用ページ（IDとパスワードでログインしていただく必要があります）にて、品質評価者の在籍状況や有効期限などが確認できます。

品質評価や品質査定の実施は、中古バイク売買時の消費者の不信感を払拭し、信頼を高め、非会員店との差別化を図ることができるばかりでなく、消費者トラブルを未然に防止する効果もありますので非常に重要です。規約においては、「中古バイクの査定・販売時に、本講習を受講した『品質評価者』が実施しなければならない」としてありますので、1店舗につき1名以上『品質評価者』が在籍していない場合は、必ず受講してください。



# 平成25年度の公取協における相談受付状況

## — 新車のキャンセルに関するトラブルが増加 —

**当**協議会では、消費者からの自動車の購入等に関する相談窓口（TEL：03-5511-2115 受付時間：平日10時～12時、13時～17時）において、消費者からの苦情・相談に対して、トラブルの対応方法等についてアドバイスを行っています。

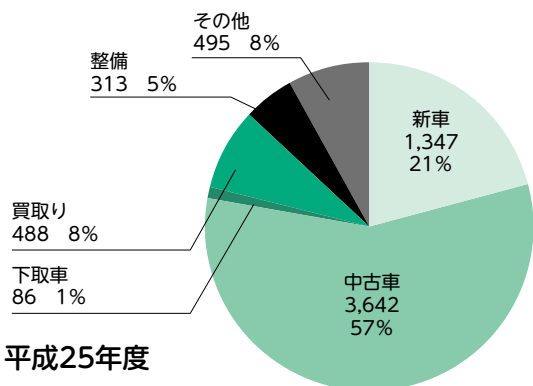
平成25年度における相談受付状況がまとまりましたので、主なポイントをご紹介します。

### 1. 相談受付件数

平成25年度に当協議会で受け付けた相談受付総件数は6,371件。過去4年間の相談件数についても、ほぼ6,000件前後前後で推移しており、例年どおりの相談件数となっています。

表1 相談受付件数の推移

	平成25年度	構成比
新車	1,347	21.1%
中古車	3,642	57.2%
下取車	86	1.3%
買取り	488	7.7%
整備	313	4.9%
その他	495	7.8%
合計	6,371	100.0%



### 2. 四輪車／二輪車別の相談受付件数

相談総件数6,371件のうち、四輪車関係の相談受付件数は5,431件（85.2%）、二輪車関係は558件（8.8%）、その他（規約に関する相談等）が382件（6.0%）でした。

### 3. 四輪車関係の相談内容

#### 1) 新車関係

平成25年度の四輪車・新車関係の相談受付件数は1,243件（前年度：1,049件）で、このうち1,224

件が苦情・相談、19件が問い合わせでした。

相談内容別に見ると、「品質・機能」に関する相談が最も多く、約35%。次いで「キャンセル」に関する相談が29%、「契約・取引方法」に関する相談が24%という状況です。

前年度の件数と比較すると、「キャンセル」に関する相談が約26%増となっています。「品質・機能」に関する相談は約10%増。

特に目立った増加を見せた「キャンセル」について、問題の発生原因を見ると、約半数が「契約成立前にも関わらず、販売店がキャンセルに応じられない」といったものでした。

また、「品質・機能」について、問題発生原因は「納車直後からの不具合」に起因するものや、「不具合に対する販売店の対応が信用できない」といったものがほとんどを占めています。

#### 2) 中古車関係

平成25年度の四輪車・中古車関係の相談受付件数は3,260件（前年度：3,272件）で、このうち3,211件が苦情・相談、49件が問い合わせでした。

相談内容別に見ると、「品質・機能」に関する相談が最も多く、約49%。次いで、「キャンセル」に関する相談が約24%、「契約・取引方法」に関する相談が約18%という状況です。

前年度の件数と比較すると、「品質・機能」に関する相談件数は若干減少し、「契約・取引方法」や「キャンセル」に関する相談が微増となっています。

「契約・取引方法」に関する相談の発生原因を見ると、「販売店の契約不履行」や「説明不足」等、販売店の過失によるものがほとんどを占めています。

また、「キャンセル」について問題の発生原因を見ると、約半数が「キャンセル料が高額である（合理的でない金額）」といったもので、次いで「契約成立前にも関わらず、販売店がキャンセルに応じられない」というものでした。

## 消費者相談対応マニュアル・新車編を作成

自動車相談対応の入門書としてご活用ください

**自** 動車公取協の相談室で受けた相談の中でも、多く寄せられるトラブル事例をもとに、トラブル発生時の基本的な考え方や、対応方法、未然防止のポイントを全80ページにまとめました。(A4判型)

新車ディーラーの営業担当の方や相談担当の方、また、消費生活センターの相談窓口の方にもお使いいただける内容となっています。トラブルの早期解決、未然防止のための入門書として、ぜひご活用ください。

頒布価格：500円(税込・送料別途実費)



### 取り上げる主な事例

- ①キャンセルに関するトラブル
- ②契約内容との相違に関するトラブル
- ③車両の不具合に関するトラブル
- ④カタログとの相違に関するトラブル
- ⑤展示車に関するトラブル
- ⑥モデルチェンジに関するトラブル

### 解説のポイント

相談事例を基に、以下について解説

- ①トラブル発生時の基本的な考え方や
- ②トラブル発生時の対応のポイント
- ③トラブル未然防止のポイント
- ④法律に基づく解説

### 相談の多い事例を知ること でトラブルを未然に防ぐ！

販売店としては、「トラブルを発生させない」ことが一番。事前に、知っておきたいトラブル未然防止のポイントをケース別に紹介しています。



#### 事例1 キャンセルを求められた

現金販売で注文を受け、注文書を取り交わしたが、お客様から納車直前になってキャンセルの申し出があった。既に車両は登録済みだが、このような状況でもキャンセルを受けなければならないのか。

#### 対応の考え方



登録が進んでいることから、契約は成立しています。したがって、販売店はお客様からのキャンセルの申し出に応じる必要はなく、代金の請求をすることができます。なお、話し合いによりキャンセルに応じる(任意解除)※場合には、お客様にキャンセル料を請求するのが一般的です。しかしながら、この場合のキャンセル料は、合理的な額である必要があります。

### 事例を基に対処方法を チェック！

相談件数の多いトラブルについて、販売店としての対応方法をわかりやすく解説。お客様の信頼を損なわないための、適切な対応方法を確認することができます。

### トラブル未然防止のポイント

#### ●お客様への対応は慎重に！

- ①お客様がグレードや契約条件等について迷いを残したまま契約して、後日、条件変更の申し出を受け、るケースが見受けられます。
- ②契約後のお客様からの条件変更の申し出に対し、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も見受けられます。



#### POINT

お客様に十分ご納得いただいた上で商談を進める

## 広告表示に関する質問、相談を受け付けています

— 広告作成前に一度ご相談ください —

**当** 協議会では、全国の会員事業者をはじめ、広告代理店や新聞社、情報誌社などの広告関係事業者から、**三** 新聞・チラシ広告、テレビCM等の広告の作成やプライスボード、価格表等の作成に関する相談が数多く寄せられ、その内容も様々なものとなっています。平成25年度に受け付けた問い合わせ・相談件数は1,728件で、その内訳は、新車関係871件、中古車関係687件、その他170件でした。

広告や店頭ツール等の作成にあたり、質問や相談等がございましたら、一度当協議会までご相談下さい。

一般社団法人自動車公正取引協議会

四輪車関係 TEL：03-5511-2111  
二輪車関係 TEL：03-5511-2113  
E-mail：info@aftc.or.jp