

公取協

AUTOMOBILE FAIR TRADE COUNCIL NEWS

ニュース

vol.68

2018.8

信頼されるクルマ販売を促進する

CONTENTS

平成30年度定時総会を開催	1~2
平成29年度決算	2
会長就任及び退任のご挨拶	3
新役員の紹介	4
「中古車規約研修テキスト」2018年版を作成しました	4
中古車の修復歴に関する不当表示を行った事業者に対し、 嚴重警告及び違約金	4
平成29年度 広告表示・景品提供に関する 相談受付状況	6
「不当な二重価格表示」に相次ぐ措置命令	6
平成29年度 消費者相談受付状況	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

〒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

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

平成30年度定時総会を開催

当協議会は平成30年6月5日(火)、東京・港区の東京プリンスホテルにおいて、平成30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新選期に当たることから、総会において新役員を選任し、その後の理事会で八郷隆弘氏(自工会副会長、本田技研工業(株)代表取締役社長)が新会長に選任され、1期2年にわたり公正競争規約の運用など諸事業の重責を果たしてこられた西川廣人前会長は、顧問に就任しました。

総会では、第1号議案=平成29年度事業報告書(案)及び決算書(案)審議の件、第2号議案=任期満了に伴う理事、監事選任(案)の件、報告事項=平成30年度事業計画書及び会費額並びに予算書の件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。

消費者庁 審議官 東出 浩一 様 公正取引委員会事務局 取引部 取引企画課長 品川 武 様
経済産業省 製造産業局 自動車課 課長 河野 太志 様 国土交通省 自動車局 自動車情報課 課長 長崎 敏志 様



平成29年度事業報告

平成29年度は、関係団体との連携により、以下の事業を実施いたしました。

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. 会員事業者の表示管理体制整備・充実のための支援活動の実施

- 1) 会員事業者の表示管理体制整備・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

3. 不当表示の未然防止及び厳正な対処

- 1) 走行距離及び修復歴等の不当表示未然防止活動の実施
- 2) 広告における不当表示やおとり広告等の未然防止活動の実施
- 3) 会員及び非会員の不当表示に対する厳正な対処

4. 自動運転機能の表示に関する規約運用の考え方等の普及活動等の実施

- 1) 自動運転機能や運転支援機能の表示に関する規約運用の考え方等の普及活動等の実施
- 2) 中古車の保証や整備の表示や運転支援機能等の表示に関する実態把握の実施

5. 新燃費測定モード（WLTCモード）の導入に伴う燃費表示のあり方の検討

- 1) 新燃費測定モード（WLTCモード）の導入に伴う燃費表示のあり方の検討
- 2) 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

6. テレビCM等の広告における映像表現等のあり方の検討

- 1) 日本広告審査機構等や消費者との意見交換の実施
- 2) 関係機関や消費者の意見を踏まえた映像表現等のあり方の検討

7. 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

8. 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

9. 広報PR活動の実施

- 1) 規約及び公取協会会員店で購入するメリットのPR活動の実施
- 2) 会員に対する情報提供の充実
- 3) 報道機関への協力

10. 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) 大型車の燃費や運転支援機能等に関する情報提供のあり方の検討
- 3) 独禁法、下請法に関する普及活動の実施

11. 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

1. 関係団体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) 国内4銘柄の準規約指導員によるチェック・アドバイス活動の実施
- 2) オートバイ組合及び輸入組合によるチェック・アドバイス活動の実施
- 3) 公取協事務局によるチェック・アドバイス活動の実施

3. 品質評価の普及促進

- 1) 「品質評価実施店」の拡充
- 2) eラーニングによる品質評価講習等のあり方の検討
- 3) 品質評価者講習会の開催

4. 二輪中古車の走行距離表示の適正化の促進

- 1) 二輪中古車の走行距離表示の実態把握と適正化の徹底
- 2) 消費者への周知活動の実施

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
- 2) 会員店のPRの実施

6. 会員事業者の表示管理体制整備のための支援活動の実施

- 1) 会員事業者の表示管理体制整備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

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

平成29年度決算

平成29年度の決算(損益ベース)は以下のとおり

I. 経常収益 (単位:円)

勘定科目	決算額
1 会費収入	256,331,000
2 入会金収入	2,750,000
3 事業収益	19,133,006
4 雑収入	423,580
5 違約金収入	1,000,000
6 違約金預金取崩収入	2,000,000
7 引当預金取崩収入	25,396,749
経常収益計	307,034,335

II. 経常費用 (単位:円)

勘定科目	決算額
1 事業費	218,581,908
2 管理費	30,321,683
3 引当預金支出	13,245,399
4 その他の支出	37,019,749
経常費用計	299,168,739

III. 一般正味財産 (単位:円)

勘定科目	決算額
一般正味財産増減額	7,865,596
一般正味財産期首残高	193,276,058
一般正味財産期末残高	201,141,654

■ 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 八郷隆弘

このたび、西川 前会長の後任として、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、よろしくお願ひ申し上げます。

さて、自動車公正取引協議会は、昭和46年の設立以来、適正な表示による消費者の信頼確保と、事業者間の公正な競争の促進、を基本方針とし、自動車公正競争規約の周知及び遵守に努めるほか、時代の要請、お客様の要請に合わせた規約の見直しなど、これまでも、さまざまな取り組みを続けてまいりました。

こうした活動は、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と思います。この場をお借りいたしまして、厚く御礼申し上げます。

現在、自動車業界にとって厳しい販売環境が続いておりますが、各事業者は企業努力を重ね、様々な商品やサービスの提案を行っております。このような状況のもと、お客様に正しい選択をしていただき、各事業者がお客様に受け入れられるためには、従来にも増して、「分かりやすく、丁寧な情報提供」が重要であり、これこそ我々の活動として求められているものと考えます。

そのため、当協議会といたしましては、お客様のご意見やご要望、及び業界のご意見等を十分に伺いながら、消費者の信頼確保、公正な競争の促進に向けた活動を充実させていくことが益々重要であると考えております。

そして、これらの活動を地道に継続していくことが、お客様にとっての安心へとつながり、さらに、事業者の健全な競争発展につながっていくものと、確信しております。

私といたしましては、西川 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いく所存であります。

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、ご鞭撻を賜りますよう、お願ひ申し上げます。

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。

ありがとうございました。



退任挨拶

一般社団法人自動車公正取引協議会
前会長 西川 廣人

会長の任期を終えるにあたりまして、一言ご挨拶申し上げます。

当協議会は昭和46年の設立以来、長い歴史の中で、経済社会情勢や販売環境の変化に対応しながら、精力的な活動を続けてまいりました。

私が会長を務めさせていただきましたこの2年間は、景品表示法の強化改正に対応するための表示管理体制整備のための取り組み、衝突被害軽減ブレーキ等の運転支援機能等に関する広告表示等の考え方の普及活動の実施、及び、表示のあり方に関する検討などの事業に取り組んでまいりました。

「消費者の信頼確保」及び「公正な競争の促進」との当協議会の基本方針のもと、それを具現化するための取り組みを、より一層努めてきたつもりでございます。

この間に賜りました、会員並びに関係諸官庁の皆様のご支援、ご協力に対し、深く感謝申し上げます。これからも、より消費者視点に立った取り組みが求められているわけであり、当協議会の役割はますます重要になってまいります。

今後は八郷新会長のもと、会員の皆様と、共に考え、意見交換をし、活発な活動を行うことにより、ますます大きな成果をあげることができるよう、ご期待申し上げます。

就任以来、皆様から賜りました暖かいご支援に、重ねて心より御礼申し上げます。簡単ではございますが、退任の挨拶とさせていただきます。

どうもありがとうございました。

■ 新役員を紹介します

任期(2年)満了に伴い、会長、副会長、専務理事、理事、監事に次の方々が新たに選任されました。また、次の方々が、顧問、相談役に委嘱されました。

会 長	八郷 隆弘 [⌘] *					
副 会 長	小関 眞一 [⌘] *	堀井 仁	小林 健二	橋本 一豊	海津 博	
専務理事	鈴木 欣也 [*]					
理 事	永塚 誠一	矢野 義博	平井 敏文	大原 一夫 [⌘]	小宮 稔	
	徳永 泉	七五三木敏幸	荻原 公明	木場 宣行	松永 靖久	
	武藤 孝弘	林田 武人	平野 滋	大村 直幸	石井 大	
	浅見 尚久					
監 事	深澤 潔 [⌘]	清水 亨				
顧 問	豊田章一郎	岩崎 正視	奥田 碩	宗国 旨英	小枝 至	
	張 富士夫	青木 哲	志賀 俊之	豊田 章男	池 史彦	
	西川 廣人					
相 談 役	久恒 兼孝	松村 一	大慈弥隆人	坪内 協致	澤田 稔	

⌘ 新任 ※代表理事

■ 「中古車規約研修テキスト」2018年版を作成しました

中古車販売にあたり、必ず知っておきたい情報をまとめています

中古車をメインに販売する会員事業者向けの「中古車規約研修テキスト」を2018年版としてアップデートしました。

昨年作成したものと同様、中古車を販売する際の適正な表示方法、不当表示とならないためのポイントや、消費者からの相談に対する法令に則った考え方や適切な対応などをまとめています。2018年版では最近問題となった表示の事例や考え方を盛り込みました(会員価格500円)。

このテキストを基に、会員事業者からのご要望に合わせた研修会も開催しますので、テキストの購入や研修会の開催等につきましては、所属団体または当協議会までお問い合わせください。



■ 中古車の修復歴に関する不当表示を行った事業者に対し、嚴重警告及び違約金

当協議会は、株式会社沖縄ユーポス(沖縄県)及び扶桑産業株式会社(福岡県)が行った規約違反に対し、平成30年6月5日付で、嚴重警告及び違約金の措置を採りました。

今回の措置は、不当表示が認められた台数が多いことなどから、違約金を課したものです。

会員各社におかれましては、このような表示が行われることのないようお願いいたします。

措置の内容

一般消費者に販売する目的で中古車情報誌等に掲載した中古自動車の表示が、自動車公正競争規約第14条第6号の「修復歴があるにもかかわらず、その旨を表示しないことにより、修復歴がないかのように誤認されるおそれのある表示」に該当するため、『嚴重警告』の措置を採るとともに『違約金』を課した。

規約違反の概要① 79台の中古車について、修復歴の不当表示

会社名 株式会社 沖縄ユーポス
住 所 沖縄県那覇市おもろまち4-20-28
代表者 仲程 陽一

中古車情報誌「クロスロード」及び中古車情報誌Webサイト「クロスロード」、「カーセンサーnet」、「グーネット」に広告掲載した下記79台の中古自動車について、修復歴がある車両であるにもかかわらず「修復歴なし」と表示した。

No.	メーカー・車名	型式・車台番号
1	ホンダ N BOX+カスタム	JF1-3202667
2	ニッサン ジューク	YF15-403494
3	トヨタ アクア	NHP10-2297083
4	トヨタ アクア	NHP10-6081164
5	トヨタ アクア	NHP10-6334272
6	トヨタ プリウス	ZVW30-0203404
7	トヨタ プリウス	ZVW30-1287531
8	トヨタ スペイド	NCP141-9139394
9	トヨタ 86	ZN6-046447
10	レクサス HS	ANF10-2033809
11	トヨタ マークX	GRX130-6076711
12	トヨタ マークX	GRX130-6073873
13	トヨタ マークX	GRX130-6105889
14	トヨタ マークX	GRX130-6074887
15	ホンダ CR-Z	ZF1-1004745
16	マツダ RX-8	SE3P-301386
17	スバル インプレッサスポーツ	GP7-039844
18	ダイハツ コペン	L880K-0021631
19	ニッサン フェアレディZ	Z34-300265
20	スバル レガシィB4	BL5-065710
21	ホンダ S660	JW5-1000480
22	ホンダ CR-Z	ZF1-1019216
23	ホンダ N BOX	JF1-1646628
24	ホンダ N BOX	JF1-1297186
25	ホンダ N BOX	JF1-1421254
26	ホンダ N BOX+カスタム	JF1-3012294
27	ホンダ N-ONE	JG1-2015274
28	ホンダ N-WGN	JH1-2203096
29	ホンダ N-WGNカスタム	JH1-1009856
30	マツダ RX-8	SE3P-305402
31	トヨタ SAI	AZK10-2068122
32	スバル インプレッサXV	GP7-031911
33	トヨタ ヴェルファイア	ANH20-8249037
34	トヨタ ヴェルファイア	ANH20-8022706
35	ホンダ オデッセイ	RB3-1019310
36	ニッサン スカイライン	HV37-200256
37	ホンダ ステップワゴンスパード	RK5-1016116
38	ダイハツ タント	LA600S-0422555
39	ダイハツ タントエグゼ	L455S-0081206
40	ニッサン ティアナ	L33-104047

No.	メーカー・車名	型式・車台番号
41	マツダ デミオ	DE5FS-250305
42	トヨタ プリウスα	ZVW41-3337306
43	ダイハツ ムーヴ	LA100S-1036273
44	ダイハツ ムーヴ	LA150S-0039779
45	マツダ ロードスター	ND5RC-105690
46	マツダ CX-3	DK5FW-102891
47	トヨタ ヴェゼル	RU3-1074803
48	ニッサン エクストレイル	NT32-006063
49	ニッサン ジューク	NF15-152273
50	ニッサン ジューク	F15-100078
51	ホンダ N BOXカスタム	JF1-6101598
52	ホンダ N-WGN	JH1-1094111
53	ホンダ N-WGNカスタム	JH1-2002722
54	ダイハツ キャストアクティバ	LA250S-0085233
55	ダイハツ タント	LA600S-0167618
56	ニッサン デイズ	B21W-0319150
57	ニッサン デイズ	B21W-0213994
58	ダイハツ ムーヴコンテ	L575S-0223960
59	スズキ ワゴンRスティングレー	MH34S-913408
60	トヨタ アクア	NHP10-6173031
61	トヨタ アクア	NHP10-6011882
62	トヨタ アクア	NHP10-2531804
63	トヨタ カローラルミオン	NZE151N-1100031
64	トヨタ プリウス	ZVW30-5191199
65	トヨタ プリウス	ZVW30-5460241
66	トヨタ ウィッシュ	ZGE20-0024627
67	トヨタ ヴォクシー	ZWR80-0136247
68	スバル エクシーガ	YA4-015687
69	トヨタ エスクァイア	ZWR80-0116779
70	トヨタ エスクァイア	ZWR80-0088507
71	トヨタ エスティマ	ACR50-0020496
72	トヨタ エスティマ	ACR50-0157543
73	ニッサン セレナ	HFC26-217249
74	ニッサン セレナ	GFC27-021741
75	ニッサン セレナ	HC26-123221
76	ホンダ フリードスパイク	GB3-1314748
77	ホンダ フリードハイブリッド	GB7-1022543
78	マツダ プレマシー	CWFFW-105669
79	トヨタ ポルテ	NCP141-9131707

規約違反の概要② 18台の中古車について、修復歴の不当表示

会社名 扶桑産業 株式会社
住 所 福岡県京都郡みやこ町勝山松田971-24
代表者 原本 英親

中古車情報誌「グー九州版」、「カーセンサー福岡・佐賀版」に広告掲載した下記18台の中古自動車について、修復歴がある車両であるにもかかわらず「修復歴なし」と表示した。

No.	メーカー・車名	型式・車台番号
1	ニッサン セレナ	CC25-078589
2	トヨタ アルファード	MNH10W-0081890
3	ホンダ ステップワゴン	RK5-1010537
4	トヨタ ヴォクシー	ZRR70W-0123763
5	トヨタ ヴォクシー	ZRR70W-0152574
6	ニッサン キューブ	Z12-102198
7	ダイハツ ミラココア	L675S-0057407
8	ダイハツ タント	L375S-0654810
9	ダイハツ タント	L350S-0113736

No.	メーカー・車名	型式・車台番号
10	ホンダ N-BOX	JF1-2003107
11	ニッサン キックス	H59A-0002222
12	スズキ キャリイ	DA63T-215772
13	ニッサン デイズルークス	B21A-0013018
14	トヨタ ヴォクシー	ZRR70W-0161381
15	トヨタ ヴォクシー	ZRR70W-0134561
16	トヨタ ヴォクシー	ZRR70W-0129685
17	トヨタ ノア	ZRR70W-0017230
18	トヨタ クラウンロイヤル	GRS202-0009073

平成29年度 広告表示・景品提供に関する 相談受付状況

広告表示等に関する相談窓口として公取協をご活用ください。

当協議会には、会員事業者の他、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、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ます。平成29年度に受け付けた相談件数は計1,331件でした。

広告作成等にあたり、表示や景品に関する疑問や質問等がありましたら、当協議会までご連絡ください。電話の他、FAXやメールでのご相談にも対応しています。

1. 新車関係	総件数のうち、新車関係の相談は716件。その内訳は、表示関係が583件、景品関係の相談が109件で、その他が24件でした。	2. 中古車関係	総件数のうち、中古車関係の相談は525件。その内訳は、表示関係が415件、景品関係の相談が42件で、その他が68件でした。
---------	---	----------	---

広告表示・景品提供等に関する問い合わせはこちら

四輪車関係 TEL.03-5511-2111 二輪車関係 TEL.03-5511-2113

WEBサイト上に毎月の受付相談件数や問い合わせ事例を紹介しています。

▶URL <http://www.aftc.or.jp/contents/am/kiyaku/kokoku.html>

「不当な二重価格表示」に相次ぐ措置命令

「販売した実績のない価格」を「自店通常価格」として表示するなど、一般消費者に販売価格が安いと誤認される「不当な二重価格表示」を行った事業者に対し、消費者庁や都道府県が措置命令を採るケースが相次いでいます。

会員の皆様におかれましては、新聞・チラシ広告やプライスボード等について、不当表示が発生することがないように、公正競争規約に基づく適正な表示を実施してください。

直近の不当な二重価格表示に対する措置命令

消費者庁による措置命令

6月15日	(株)ブレインハーツ	健康食品の不当な二重価格表示
① 健康食品について「通常価格14,900円(税抜)⇒ 限定特価2,980円(税抜)」と記載したが、実際には「通常価格」は販売された実績のないものであった。 ② 健康食品について「メーカー希望小売価格27,000円 ↓↓↓【特別モニター限定価格】2,980円」と記載したが、実際には「メーカー希望小売価格」は設定されていなかった。		
3月28日	(株)日本教育クリエイト	研修費用の不当な二重価格表示
研修費用について、例えば「通常受講料120,000円▼最大受講料半額以上もお得! 59,000円～(教材費込・税別)」と記載したが、実際には「通常受講料」は最近相当期間にわたって提供された実績のないものであった。		
3月22日	マカフィー(株)	ソフトウェア使用料の不当な二重価格表示
ソフトウェア使用料について、「2016年12月5日(月)まで」、「標準価格:15,408円(税込)」、「Special Price!」、「今なら5,408円お得!」及び「特別価格:10,000円(税込)」と記載したが、実際には「標準価格」は提供された実績のないものであった。		

大阪府による措置命令

4月19日	イオンリテール(株)	健康食品の不当な二重価格表示(有利誤認)
食品について、例えば、「8/20限り」「朝9時からのタイムサービス」「昼12時までのご奉仕」「お1人さま1点限り」「本体価格198円」と記載したが、実際には、8月5日から同程度の価格で販売されていた		

東京都による措置命令

3月26日	(株)ギミックパターン	衣料品の不当な二重価格表示(有利誤認)
衣料品について、「通常価格19,800円→特別価格3,960円」等と記載したが、実際には「通常価格」は販売された実績のないものであった。		

二重価格表示に関する相談事例

Q

当ディーラーで今まで取り扱ったことのないナビを、今度のセールで販売しようと考えています。当該ナビのメーカー希望小売価格はオープン価格のため、広告には、上記のようにセール期間後に通常販売する予定の価格を「当店通常価格」として、値引き表示を行う予定ですが、問題ないでしょうか。

A

セール期間後に販売する予定の価格であったとしても、販売した実績のない価格を「自店通常価格」と称してナビの価格に併記した場合、取引条件について、実際のものよりも著しく有利であると一般消費者に誤認される不当表示に該当し、問題となります。

したがって、新たに販売を開始するなど、販売した実績のない商品については、自店通常価格を併記することはできません。

新型ナビもお買い得!



●●●社製 △△ナビ

7万円もお得!

当店通常価格22万円のところ

セール特価 15万円!

平成29年度 消費者相談受付状況

当協議会では、消費者から自動車の購入等に関する相談を受け付け、トラブルの対応方法についてアドバイスをしています。平成29年度に受け付けた相談件数は5,869件でした。

相談件数5,869件のうち、四輪車関係の相談受付件数は5,413件(92.2%)、二輪車関係は396件(6.7%)、その他(規約に関する相談等)が60件(1.1%)でした。

1. 相談件数

相談件数の詳細は、当協議会のWEBサイトでご確認ください。

▶ URL http://www.aftc.or.jp/content/files/am/aftc_report_pdf/h29_data.pdf

① 新車関係

相談内容	四輪件数	二輪件数
品質・機能	396	15
契約・取引方法	334	19
キャンセル	361	7
付帯費用	14	0
その他	60	6
合計	1,165	47

② 中古車関係

相談内容	四輪件数	二輪件数
品質・機能	1,602	158
契約・取引方法	754	46
キャンセル	809	27
付帯費用	57	0
その他	162	20
合計	3,384	251

③ 買取関係

相談内容	四輪件数	二輪件数
品質・機能	24	1
契約・取引方法	111	6
キャンセル	85	3
付帯費用	12	2
その他	20	1
合計	252	13

④ 整備関係

相談内容	四輪件数	二輪件数
品質・機能	109	9
契約・取引方法	94	11
キャンセル	14	3
付帯費用	3	0
その他	51	1
合計	271	24

2. 四輪車関係の主な相談事例

新車関係

事例	自動ブレーキ搭載車を購入したのだが、納車直後に追突事故を起こしそうになった際、自動ブレーキが作動しなかった。営業担当者に連絡し、その時の状況を説明した上で点検をお願いすると、「運転の仕方が悪かっただけです」と言って点検してくれなかった。その後も担当者に点検をお願いしているのだが、全く対応してくれない。
対応の考え方	担当者は、車両を点検せずお客様の話だけで「運転方法に問題がある」と判断してしまっているようです。しかし、お客様は怖い思いをしているわけですから、お客様の不安や不満を解消するためには、その時の状況を十分に聴き取り、必要に応じて車両を点検したり、また自動ブレーキの作動条件等を十分に説明した上で、安全運転についてアドバイスする等の対応が望ましいと考えられます。
未然防止のポイント	『とりあえず』の対応はせず、十分に聴き取りをした上で、必要があれば車両を預かって点検する等の対応が望ましいと考えられます。その際は点検結果について十分に説明し、お客様の不安を解消することが重要です。

自動車公取協 消費者相談窓口

TEL.03-5511-2115 受付時間:午前10:00~12:00 午後1:00~5:00 月~金(祝日を除く)

■ 適正な走行距離表示についてPR動画の配信を開始

YouTubeの広告動画で走行距離表示4区分について紹介

当協議会は、消費者に中古バイクの正しい走行距離の表示方法についてご理解いただくことを目的としたPR動画(30秒)を作成し、YouTubeのCM動画として配信を実施しています(2018年7月~11月末まで)。動画では中古バイクの走行距離表示内容について、4つに区分されたそれぞれの表示方法におけるバイク(メーター)の状態などについて説明をしています。

会員販売店におかれましても、ルールに基づく適正な表示を実施いただくとともに、前回の公取協ニュース送付時に同封いたしました走行距離表示周知ポスターを店内に掲示いただくなど、消費者に対して、適正な表示を実施している販売店であることを積極的にPRして下さい。

【PR 動画イメージカット】



←こちらのQRコードより
動画をご覧ください。
(YouTube)

【PR ポスター】



ポスターデータは公取協HP内の
会員店専用ページよりダウン
ロードしてご活用いただけます。

■ 店頭プライスカードのチェック・アドバイス活動を実施

品質評価実施店はセルフチェックにより表示状況を確認

会員販売店における適正表示の促進及び表示状況の実態把握を行うため、国内4銘柄及びインポーターの営業担当者並びに各地区オートバイ組合の準規約指導員による、店頭表示に関するチェック・アドバイス活動を本年度も7月より順次実施しています。

本活動において、プライスカードに表示もれが無いことを確認させていただき、その他の条件を満たした販売店を、「品質評価実施店」として選定し、PRしていきます。

なお、既に「品質評価実施店」に選定されている販売店と一部の販売店につきましては、パソコン等を用いたセルフチェックにより、表示状況をご報告していただくことといたしております。

本活動を機に、お店のプライスカードの表示内容について、再度確認をお願いします。

■ 「品質評価者(品質査定士)」の講習会を、 9月より全国で開催します

規約においては、中古二輪車の品質に対する消費者の不安感を払拭するため、中古二輪車を販売する際の「品質評価」と下取りする際の「品質査定」の実施が義務付けられています。

また、これらは、「二輪品質評価者講習会」を受講して「品質評価者」の資格を取得した方であれば実施することができません。そのため、会員店の皆様におかれましては、『公取協の品質評価』を実施するため、必ず、品質評価者講習会を受講してください。

なお、更新対象者(資格の有効期限が2019年3月まで)及び一部の会員販売店につきましては、eラーニングによる資格の取得も可能となりましたので、ぜひご活用下さい。

講習会開催日程につきましては、下記URL又はQRコードよりご確認ください。

▶ URL:http://www.aftc.or.jp/content/files/mc/download/kosyu_2018.pdf

