

平成30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30年度 事業計画

## 基本方針

1. 公正競争規約に基づく適正な表示の徹底により、公正な競争の促進及び一般消費者の信頼確保・向上を図る
2. 公正競争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. 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
3. 不当表示の未然防止及び厳正な対処
4. 運転支援機能や自動運転機能に関する適正な表示の周知及び今後の表示のあり方の検討

### 《二輪車関係》

1. 規約に基づく適正表示の一層の促進
2. 二輪中古車の品質評価（「品質評価実施店」）の定着化
3. 二輪中古車の規約に基づく走行距離表示の周知徹底

## 事業計画

### 1. 規約に基づく適正表示の一層の促進

- 1) 店頭表示及び広告表示に関する規約遵守状況調査の実施
- 2) 規約普及のための研修会の開催
- 3) 広告表示の適正化のための普及活動の実施
- 4) 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) 表示管理体制整備のための研修会の開催
- 2) 広告関係事業者を対象とした規約等の研修会の開催
- 3) 表示管理体制に関するセルフチェックの実施
- 4) 表示等管理体制整備のための表示管理者（責任者）等の設置の検討
- 5) 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) 中古車の保証と整備の表示に関する実態把握と改善指導の実施
- 4) 会員及び非会員の不当表示に対する厳正な対処

### 4. 運転支援機能や自動運転機能に関する適正な表示の周知及び今後の表示のあり方の検討

- 1) 運転支援機能等の表示に関する規約運用の考え方の周知及び遵守状況の実態把握と指導の実施
- 2) 運転支援機能等の表示に関するアンケート結果等を踏まえた今後の表示のあり方の検討
- 3) 中古車の運転支援機能や自動運転機能の表示等のあり方の検討

### 5. 新燃費測定モードに基づく燃費表示方法の普及活動の実施

- 1) 新燃費測定（WLTC）モードに基づく燃費表示方法の普及活動の実施
- 2) 次世代自動車の普及等を踏まえた、燃費等の情報提供のあり方の検討

## **6. 消費税率の引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**

- 1) 消費者に分かりやすい、価格等の適正な表示方法の検討
- 2) 広告等における価格等の適正な表示方法についての周知活動の実施

## **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

# 1. 規約に基づく適正表示の一層の促進

## 1) 店頭表示及び広告表示に関する規約遵守状況調査の実施

- 公取協事務局及び各地区による店頭展示車等の表示に関する規約遵守状況調査を実施
- 公取協事務局による新聞、チラシ広告に関する規約遵守状況調査を実施
- 調査の結果、問題が見られた場合は、関係団体と連携して改善指導を実施するとともに、不当な価格表示に該当する違反に対しては厳正に対処

## 2) 規約普及のための研修会の開催

- 新車及び中古車の規約や広告宣伝に関するマニュアルに基づく会員事業者や広告関係事業者を対象とした研修会を全国各ブロックで開催
- 中古車規約研修用テキストを作成、各地区の要望に基づく研修会に積極的に対応

## 3) 広告表示の適正化のための普及活動の実施

- ①広告表示等に関する事前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や景品提供等に関する事前相談に積極的に対応
  - ・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
- ②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の情報共有や広告関係事業者を対象とした研修の実施等、連携を強化
  - ・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、表示適正化のための課題等について意見交換するとともに、適正化のための協力を要請

## 4) 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

## 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) 表示管理体制整備のための研修会の開催

- ①ブロック・地区単位での規約等の研修会の開催  
会員事業者を対象とした「基礎研修」及び「レベルアップ研修」（前年度の「基礎研修」受講者が対象）を実施
- ②事業者単位での規約等の研修会の開催  
事業者の要望に基づき、担当部門やスキル等に応じた研修を実施

### 2) 広告関係事業者を対象とした規約等の研修会の開催

- 会員事業者の表示管理体制整備の一環として、規約等に関する研修を実施
- 「基礎研修」と併せて「レベルアップ研修」（前年度の「基礎研修」受講者が対象）を実施する等、研修内容を充実、会員事業者が安心して広告作成を依頼できる目安として、それぞれ受講証を発行

### 3) 表示管理体制に関するセルフチェックの実施

- 表示管理体制に関する意識の向上や実態を把握するため、セルフチェック方式による定期的なチェック（年1回）を実施

### 4) 表示等管理体制整備のための表示管理者（責任者）等の設置の検討

- 表示管理に関する権限及び責任の所在等を明確にするため、事業者毎に表示管理者（責任者）を設置し、規約等の研修会の定期的受講と同受講者への受講証の交付等について検討

### 5) 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

### 3. 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

#### 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

- 広告において不当表示が繰り返され、他の事業者に波及することを防止するため、各地区と連携を取りながら監視活動を実施、不当表示が認められた場合は迅速に対処
- 不当表示や不適切な販売行為を未然に防止するため、問題が認められる事業者や経営・販売コンサルティングを行う事業者に対し、会員・非会員にかかわらず規約に関する研修の受講を促す等、不当表示等の防止活動を実施

#### 3) 中古車の保証と整備の表示に関する実態把握と改善指導の実施

- 公取協事務局による調査等を通じ、保証と定期点検整備の表示について、「保証なし」、「整備なし」と表示しながら、実際には「保証付」、「整備付」でなければ販売しない、又は半ば強制する等の実態がないかを把握、問題がみられた場合には改善指導等を実施

#### 4) 会員及び非会員の不当表示に対する厳正な対処

- 走行距離や修復歴の不当表示や不当な価格表示等に対しては、違約金や事業者名の公表、警告等、引き続き厳正に対処するとともに、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

## 4. 運転支援機能や自動運転機能に関する適正な表示の周知と今後の表示のあり方の検討

### 1) 運転支援機能等に関する規約運用の考え方の周知及び遵守状況の把握と改善指導の実施

- 運転支援機能や自動運転機能に関する規約運用の考え方、安全運転サポート車の表示を行う際の留意点について、説明会等を通じ周知活動を実施
- 同規約運用の考え方等の広告等における遵守状況の実態把握を実施、問題等がみられた場合は改善指導を実施

### 2) 運転支援機能等の表示に関するアンケート結果等を踏まえた、今後の表示のあり方の検討

平成29年度に実施した、運転支援機能や自動運転機能の表示に関するディーラー及び消費者へのアンケート結果等を踏まえ、以下の項目について検討

- ①規約運用の考え方に関する見直しの検討  
広告等の表示実態も踏まえ、表示項目の整理や追加等、運転支援・自動運転機能の表示に関する規約運用の考え方の見直しについて検討
- ②テレビCM等の広告における映像表現等のあり方の検討  
日本広告審査機構（JARO）に寄せられた消費者の意見も踏まえ、消費者に誤解を与えることのない映像・広告表現のあり方について検討
- ③販売時の表示（説明）等、情報提供のあり方の検討  
商談、納車時の表示（説明）等、情報提供のあり方について検討、会員事業者に対する情報提供を実施
- ④運転支援機能や自動運転機能に関するユーザー啓発のあり方の検討  
関係行政機関や関連団体とも連携を取りながら、効果的なユーザー啓発活動のあり方等について検討

### 3) 中古車の運転支援機能や自動運転機能の表示等のあり方の検討

- 運転支援機能や自動運転機能の普及を踏まえ、中古車販売時における表示（説明）の実態把握を実施
- 上記実態把握の結果を踏まえ、中古車販売時の一般消費者に対する表示や情報提供のあり方等について検討
- 関係行政機関や自動車関連団体と連携し、先進安全技術や自動運転機能等の関するユーザーへの啓発活動等について検討



## 5. 新燃費測定モードに基づく燃費表示方法の普及活動の実施

### 1) 新燃費測定（WLTC）モードに基づく燃費表示方法の普及活動の実施

○研修会等を通じ、広告宣伝等における適正な燃費表示方法について普及活動を実施

### 2) 次世代自動車の普及等を踏まえた、燃費等の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

## 6. 消費税率引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

### 1) 消費者に分かりやすい、価格等の適正な表示方法の検討

○消費税率引上げ前後において、消費税率や取引条件について、消費者を誤認させることのない、分かりやすい表示が行われるよう、税制改正の動向等も踏まえ、価格等の適正な表示方法について検討

### 2) 広告等における価格等の適正な表示方法についての周知活動の実施

○広告や店頭等における価格等の適正な表示方法を周知するため、新税率の適用時期、問題となる表示及び適正な表示等を例示した冊子を作成・配布する等、周知活動を実施

## 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

○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

## 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

#### 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、トラブルへの対応や未然防止策について検討、関係団体、会員事業者等に対して情報提供
- ・購入の際の留意点やトラブル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消費者相談対応ハンドブック（中古車編）の作成と研修会の開催

- ・営業スタッフ向け「消費者相談対応ハンドブック（中古車編）」を作成、関係団体を通じて会員事業者等に配布、各地区及び会員事業者の要望に基づき研修会を開催

#### ④苦情相談件数の多い事業者等への対応

- ・苦情相談件数が多い、または、悪質性が高いと判断される事業者（会員・非会員）に対して、トラブル発生原因や規約（表示上の問題）との関連について、文書による事実確認と問題が認められる場合の改善要請（規約上の問題は改善指導）を実施

### 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

- 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
- 地区消費生活センター等からの要請に基づき、相談受付担当者を対象とした、相談受付状況や消費者相談への対応方法等に関する研修を実施
- 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

## 9. 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PR活動の実施

- 中古車販売の際の問題となる広告やトラブル事例を基に、「適正表示で安心の車選び」をキャッチコピーとした動画を作成してYou Tubeに公開、動画再生を誘導するバナー広告を掲載する等のPR活動を実施、「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
- 会員が作成するカタログやチラシ広告等において、「規約に基づく適正表示をしている公取協会員である」ことを訴求するためのPRロゴを活用し、会員と連携したPR活動を実施

### 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

## 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

- 規約や広告宣伝に関するマニュアル等に基づく会員事業者や広告関係事業者を対象とした説明会を全国各ブロックで開催
- ホームページや「AFTC INFORMATION」を活用した情報提供の充実

### 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

- メーカー、ディーラーへのヒアリングを継続して実施するなど、大型車の実態等を踏まえた燃費や運転支援機能等に関する情報提供のあり方について検討

### 3) 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、研修会や情報提供等を実施
- 独禁法・下請法の普及状況等に関する地区大型委員会との懇談会を開催、活動内容を各地区公取協事務取扱所に展開するなど、各地区の活動に協力

## 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

- 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

## 事業計画

### 1. 規約に基づく適正表示の一層の促進

- 1) 店頭表示のチェック・アドバイス活動を通じた適正表示の促進
- 2) 今後の普及活動のあり方の検討
- 3) 関係団体との連携による普及活動の促進
- 4) 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. 中古二輪車の品質評価（「品質評価実施店」）の定着化

- 1) 「品質評価実施店」の拡充
- 2) 「品質評価実施店」の積極的なPRの実施
- 3) 品質評価者講習会の開催
- 4) 平成31年度のeラーニングによる講習実施に向けた検討

### 3. 中古二輪車の規約に基づく走行距離表示の周知徹底

- 1) 中古二輪車の走行距離表示に関する調査及び指導の実施
- 2) 適正な走行距離表示に関するPRの実施

### 4. 会員店のPR活動の実施

- 1) YouTube 動画による「公取協会員店」PRの実施

### 5. 消費者トラブル未然防止等の観点からの規約の点検

- 1) 表示項目見直しの検討
- 2) 新たな規程の新設等の検討

### 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

# 1. 規約に基づく適正表示の一層の促進

## 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促進

- ①ディストリビューターの準規約指導員によるチェック・アドバイス活動  
「品質評価実施店」以外の会員店は準規約指導員により実施、規約に基づく表示が定着している「品質評価実施店」についてはセルフチェック方式により実施
- ②オートバイ組合及び輸入組合の準規約指導員によるチェック・アドバイス活動  
規約に基づく表示の定着化を図るため、準規約指導員が対象の会員店を訪問してチェック・アドバイス活動を実施
- ③公取協事務局によるチェック・アドバイス活動  
担当販社がない会員店と直接会員に対して、公取協事務局がセルフチェック方式によりチェック・アドバイス活動を実施

## 2) 今後の普及活動のあり方の検討

- 「品質評価実施店」の拡充の状況により、チェック・アドバイス活動を終了することも含め、今後の普及活動のあり方について検討
- 公取協によるチェック・アドバイス活動の対象会員店の中で、セルフチェックを実施していない会員店に対する普及活動のあり方について検討

## 3) 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

## 4) 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、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. 中古二輪車の品質評価（「品質評価実施店」）の定着化

### 1) 「品質評価実施店」の拡充

○チェック・アドバイス活動を継続して実施、適正表示を実施している会員店を「品質評価実施店」として新たに選定※するとともに、同実施店になっていない会員店に対するチェック・アドバイス活動の実施率を高めることで「品質評価実施店」を拡充

※「品質評価実施店」の選定基準

- ・チェック・アドバイス活動結果で「表示もれ」がない
- ・品質評価者在籍店である
- ・ディストリビューター、関係団体等の推薦がある

### 2) 「品質評価実施店」の積極的なPRの実施

①YouTube 動画（視聴前のCM動画）による「品質評価実施店」のPR  
バイク検索歴等のあるバイク興味層を対象を絞り、動画視聴前のCM動画として「品質評価実施店」のPR動画を流し、効果的にPR

②公取協ホームページの「品質評価実施店」PRページによるPR  
公取協ホームページに「品質評価実施店」のPRページを掲載、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自店ホームページにリンクさせて「品質評価実施店」をPR

③「品質評価実施店」の店頭における「品質評価実施店」のPR  
「品質評価実施店」専用プライスカードの利用促進等を通じてPR

### 3) 品質評価者講習会の開催

○品質評価者講習会の新規受講者は集合講習、更新対象の受講者は集合講習またはeラーニング講習のいずれかを選択できる方式で講習会を開催

### 4) 平成31年度のeラーニングによる講習の実施に向けた検討

○平成31年度から、品質評価者講習会を新規及び更新ともにeラーニングによる講習とすることを踏まえ、講習内容、受講率を高めるための方策等について検討

○公取協への新規入会時におけるeラーニング講習の受講等、今後のeラーニングの活用方法についても検討

### 3. 二輪中古車の規約に基づく走行距離表示の周知徹底

#### 1) 二輪中古車の走行距離表示に関する調査及び指導の実施

- 二輪車情報誌及び同W e b サイトにおける走行距離表示に関する調査（過去のオークション出品履歴との照合）を実施
- ・5月に主要な二輪情報誌を対象に実施、11月には全国の二輪情報誌を対象に実施
- ・調査の結果、不当表示が認められた場合は、規約違反として厳正に対処するとともに、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指導を実施し、走行距離表示の適正化を徹底

#### 2) 適正な走行距離表示に関するP Rの実施

- 会員店及び一般消費者を対象とした、中古バイクの走行距離適正表示キャンペーンを継続して実施
- ・会員店における適正な走行距離表示をP Rするためのポスター及び電子データを会員店に配布、店内掲示等により来店者に対してP R
- ・YouTube 動画（視聴前のCM動画）により、会員店における適正な走行距離表示をP R

### 4. 会員店のP R活動の実施

#### 1) YouTube 動画による「公取協会員店」P Rの実施

- YouTube 動画（視聴前のCM動画）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P R
- バイク検索歴等のあるバイク興味層を対象を絞ってCMに流すことにより、効果的なP Rを実施



## 5. 消費者トラブル未然防止等の観点からの規約の点検

### 1) 表示項目見直しの検討

- 規約策定から15年を機に、以下のような観点から見直しが必要な項目について検討
  - ・消費者トラブルと表示項目との関連
  - ・会員店からの問い合わせの多い表示項目

### 2) 新たな規定の新設等の検討

- 表示適正化のため、新たに規定を新設する必要があるかについても検討
  - ・不当表示やおとり広告の未然防止のための対応
  - ・電動バイクや新しい販売方法等への対応

## 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

- 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

### 2) 都道府県景表法担当部門との連携強化

- 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・相談の受けと対応

- 消費者からの苦情・相談を効率的に受け、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