

2021年度事業計画書

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. 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. 修復歴や不当な価格表示等の不当表示の未然防止及び厳正な対処
3. サブスク料金の表示等に関する規約・規則の改正と普及活動の実施
4. 中古車の支払総額の表示義務付けの検討
5. 新たな販売方法・サービス等に対応した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. 中古二輪車の品質評価（「品質評価実施店」）定着化
3. 中古二輪車の適正な走行距離表示の周知徹底

《四輪車関係》

1. 規約に基づく適正表示の一層の促進

1) 規約遵守状況調査の実施

①各地区及び公取協事務局による店頭表示に関する規約遵守状況調査の実施

◇各地区公取協事務取扱所（4団体支部・支所等）及び公取協事務局による新車・中古車の店頭表示に関する規約遵守状況調査を実施

②公取協事務局による広告表示に関する規約遵守状況調査の実施

◇新聞・チラシ広告の表示について、公取協事務局による規約遵守状況調査を実施

2) 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

◇広告制作に関する事前相談に積極的に対応、相談事例や問題点について、ホームページや「AFTC INFORMATION」により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、広告関係事業者との情報共有等を通じ、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について意見交換や適正化のための協力要請を実施

3) 関係団体との連携による規約普及活動の推進

◇店頭表示や広告表示について、関係団体と連携した規約普及活動を実施

◇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) 会員事業者（「表示管理者」）等を対象とした研修会の開催

①オンラインを活用した規約等に関する研修会の開催

◇会員事業者の「表示管理者」及び広告関係事業者等を対象とした、規約や広告宣伝に関する研修会（「基礎研修」及び「レベルアップ研修」）を開催

②ブロックや地区単位、事業者単位の規約等に関する研修会の開催

◇地区や会員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会を開催

2) 広告関係事業者（「広告表示管理者」）を対象とした研修会の開催

①オンラインを活用した規約等に関する研修会の開催

②地区単位、事業者単位の規約等に関する研修会の開催

◇会員事業者と同様に、広告関係事業者（「広告表示管理者」）を対象とした研修会（「基礎研修」及び「レベルアップ研修」）を開催、受講者には、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、「広告表示管理者研修 受講証」を発行

3) 「表示管理者」を通じた規約普及活動の推進と表示管理体制充実の促進

◇「表示管理者」による表示等のチェックや規約に基づく適正な表示の周知等、各社における規約の普及活動を推進するなど、表示管理体制の充実を促進

4) 表示管理体制に関するセルフチェックの実施

◇表示管理者の選任の有無をはじめとした、会員事業者の表示等管理体制を点検するためのセルフチェックを、定期的に（年1回）実施

3. サブスク料金等の表示に関する規約・規則の改正と普及活動の実施

1) 割賦販売価格や個人リース料金の表示に関する規約・規則の改正

2) サブスクリプション等の料金の表示に関する規約・規則の改正

3) プラグイン・ハイブリッド車の燃費表示に関する規則の改正

4) 上記改正内容の認定・承認申請及び会員に対する普及活動の実施

◇規約・規則改正（案）を理事会（5月開催予定）に上程、承認を得た後、規約改正（案）は総会（6月開催予定）に上程、その後、消費者庁及び公取委に認定・承認を申請

◇割賦販売価格や個人リース料金、サブスクリプション等の料金の明瞭な表示に関する規約運用の考え方等を策定、改正規約・施行規則の内容と併せ、研修会等を通じた普及活動を実施

4. 修復歴車や不当な価格表示等の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の未然防止及び厳正な対処の実施

◇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について調査を実施

◇規約遵守状況調査や研修会を通じ、走行距離や修復歴、販売方法に応じた保証と整備の表示等について周知活動を実施、問題のある表示については改善を指導

2) 広告における不当な価格表示及び不適切な販売行為に対する改善指導の実施

◇広告における中古車の不当な価格表示及び不適切な販売行為等が増加する傾向にあるため、監視活動を実施、問題が認められた場合は、表示及び販売行為・対応等について、改善指導を実施

3) 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等に対しては、違約金や事業者名の公表、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

5. 自動運転化技術に関する適正な表示の検討及び普及活動の実施

1) 運転支援機能（レベル1、2）及び自動運転機能（レベル3）に関する表示の考え方の周知活動の実施

◇研修会等を通じ、「運転支援車（レベル1、2）並びに自動運転車（レベル3）及びその機能の表示に関する規約運用の考え方」の周知活動を実施

◇新たな対応等、必要に応じて規約運用の考え方の見直しについて検討

2) 自動運転機能（レベル4以降）に関する表示のあり方の検討

◇自動運転化技術レベル4以降の自動運転車及びその機能について、消費者の誤解や過信を招かないようにするため、テレビCM等における表示（映像表現）のあり方及び注意喚起表示の内容等について検討

3) 中古車の運転支援機能等の今後の表示のあり方の検討及び情報提供の実施

◇中古車販売時における表示や情報提供及びそのための情報収集のあり方等について検討、必要に応じて情報提供を実施

4) 表示の実態把握及び改善指導の実施

◇上記1)及び3)について、テレビCM等の広告や店頭における表示の状況について、実態把握を適宜実施、問題等がみられた場合は改善指導を実施

6. 中古車の「支払総額」の表示義務付けの検討

1) 検討の背景

◇広告等には安価な車両価格を表示しながら、商談の際には高額な保証や整備、オプション等の購入を強制、又は、言葉巧みに購入させる等、不当な価格表示や不適切な販売行為が増加傾向にあるため、不当な価格表示（不適切な販売行為）及び消費者トラブル未然防止の観点から、中古車の販売価格として「支払総額」の表示を義務付けることについて検討

2) 「支払総額」の表示に関するアンケート結果を踏まえた検討

◇会員事業者及び消費者を対象として実施したアンケート調査の結果を踏まえ、中古車の販売価格として「支払総額」（「車両価格」に購入の際に支払う必要がある保険料、税金、登録に伴う費用等の「諸費用」を加えた価格、「車両価格」及び「諸費用」も内訳として表示）の表示を義務付けることについて検討

3) 関係団体及び会員事業者等の意見聴取

◇不当な価格表示及び不適切な販売行為未然防止の観点から、中古車の販売価格として「支払総額」の表示を義務付けることについて、関係団体（中央・地方）及び会員事業者の意見を聴取、その上で引き続き中古車部会、委員会において検討

◇「支払総額」の表示を義務付けるにあたり、非会員を含めた事業者が同様の表示を行うことが重要であることから、これまでも「支払総額」の表示推進に積極的に取り組んでいる中古車情報誌賛助会員の意見を聴取するなど、連携しながら検討

4) 検討結果のとりまとめ

◇アンケート結果や関係団体等の意見等を踏まえ、中古車部会、同委員会においてさらに検討、年度内に検討結果をとりまとめる

7. 新たな販売方法・サービス等に対応した表示のあり方の検討

1) SNS等を活用した広告宣伝に関する表示のあり方等の検討及び周知活動の実施

◇SNS等を活用した広告宣伝に関する実態把握を実施、媒体の特性等を応じた表示のあり方について検討、表示の考え方等（必要があれば規約・施行規則の改正）について整理するとともに、周知活動を実施

2) 新たな販売方法・サービス等に対応した表示のあり方の検討

◇消費者ニーズに対応した新たな販売方法やサービス等に関する実態把握等を実施、表示上の問題の有無や表示のあり方について検討

3) 中古車関係における客観的根拠に基づく最上級表示のあり方の検討

◇中古車関係における「No. 1」等の最上級表示について、事実確認が可能な客観的根拠に基づく表示の可否について検討

8. 冠水車の不当表示未然防止活動の実施及び表示のあり方の検討

1) 冠水車に関する不当表示未然防止活動の実施

◇水害等の増加により冠水車の販売が社会問題化しつつあることを踏まえ、冠水車は中古車として消費者に販売するには適さないものであること、及び、冠水車ではない等の虚偽の表示・説明をして販売した場合はもちろん、「冠水車」であることを表示・説明しなかった場合も不当表示に該当することなど、不当表示未然防止のための普及活動を実施

2) 冠水車に関する不当表示規定及び規約違反措置基準（厳罰規定）新設の検討

◇規約には、冠水車の不当表示に関する規定がないため、中古車規約を改正して冠水車に関する不当表示の規定を新設するとともに、併せて、規約違反措置基準（厳罰規定）を新設することについて検討

9. 中古車の車両状態評価に関する監修・監査及びPRの実施

1) 車両状態評価に関する監修基準に基づく監修及び監査の実施

◇車両状態評価の評価機関からの申請に基づき、車両状態評価制度（システム）が監修基準を満たしているか審査を行い、監修基準を満たしている場合は監修を実施

◇監修を受けた評価機関の評価制度（システム）について、定期的な監査を実施

2) 車両状態評価に関する監修制度等についてのPR活動の実施

◇公取協の車両状態評価の「監修制度」及び監修を受けた「評価機関」並びに「評価付き中古車」の信頼性について、ホームページ等を通じて一般消費者に対するPR活動を実施

10. 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・相談の受付と、トラブル対応・未然防止のための情報提供の実施

◇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助言を行うなど、迅速かつ適切に対応

◇受けた苦情相談を基にトラブルの発生原因や規約（表示上の問題）との関連、販売対応の問題点等を分析、消費者相談事例研究会においてトラブルへの対応や未然防止策について検討

◇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を実施

②「消費者相談対応マニュアル」、「同ハンドブック」に基づく研修会の開催

◇各地区公取協事務取扱所や会員事業者からの要望に基づき、「消費者相談対応マニュアル」及び「同ハンドブック」に基づく研修会を開催

③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、原因を把握するための表示・販売方法に関する調査を実施、規約違反が認められた場合は措置をとるとともに、販売対応についても改善指導を実施

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強化を図るとともに、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との懇談会を開催

◇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

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し、情報交換活動を実施

◇消費者が求める表示や現状の表示に対する認識、評価等について把握するため、消費者モニターに対するアンケートを実施

1 1. 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

◇「適正表示で安心の公取協会員店」で購入するメリットを消費者に広くPRするため、トラブル未然防止のポイントや「会員店は適正表示で安心である」旨のPR動画を作成し YouTube に公開、動画に誘導するバナー広告を掲載する等のPR活動を実施

2) 会員に対する情報提供の充実

◇メールを活用した「AFTC INFORMATION」等を通じ、規約運用の考え方や広告表示に関する注意点等の情報を会員に配信、公取協の活動内容や各種情報を掲載した「公取協ニュース」（機関紙）を発行

1 2. 大型車関係事業の推進

1) 規約に基づく適正表示の推進

◇大型車関係の会員事業者や広告関係事業者を対象に、規約や広告宣伝に関するマニュアル等に基づく研修会を開催

2) 大型車における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

◇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、メーカー、ディーラーへのヒアリングを継続して実施しながら検討

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、マニュアルに基づく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車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

1 3. 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会議や規約担当者研修会等を開催

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、独禁法及び下請法マニュアルの活用促進や同マニュアルに基づく研修会の開催等、普及活動を実施

《二輪車関係》

1. 規約に基づく適正表示の一層の促進

1) 店頭表示のチェック・アドバイス活動を通じた適正表示の促進

訪問による店頭表示のチェック・アドバイス活動に代えて、販売店が自らチェックを行う、セルフチェック（Google フォームを活用）を実施（Google フォームを利用できない会員店は、書面により実施）

①国内4銘柄の担当によるチェック・アドバイス活動の実施

◇担当するすべての会員店で実施されるよう、国内4銘柄によるフォロー活動を継続実施

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

◇実施率を向上させるため、各地区オートバイ組合及び輸入組合傘下インポーターによるフォロー活動を徹底

③公取協事務局担当のチェック・アドバイス活動の実施

◇実施率を向上させるためのフォロー活動について検討・実施

2) セルフチェックの実施を促進するための方策の検討

◇販売店が自ら店頭表示のチェックを行う、セルフチェックの実施を促進するため、その方策やフォロー活動等について検討

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

◇会員店における店頭表示のチェック・アドバイス活動（セルフチェック）の実施徹底や新規入会講習の実施により、適正表示を実施している会員店を「品質評価実施店」選定の対象とし、同実施店の拡充につなげる

◇「品質評価実施店」に関する積極的なPRを展開、同実施店の認知度を高めることで、会員店における参加意識を向上、拡充につなげる

2) 「品質評価実施店」の積極的なPRの実施

◇SNSを活用した「あなたの街の『品質評価実施店』」お店紹介動画の投稿企画により、「品質評価実施店」を積極的にPR

◇「品質評価実施店」自らがSNS上に同実施店の紹介動画（2分程度）を投稿、「安心のポイント」等をPR、公取協ホームページの「あなたの街の『品質評価実施店』」サイトで紹介するなどPRを展開

◇同サイトへのアクセス数向上のためにSNSを利用したPRを展開

◇PR動画を作成し、YouTube やSNSへの掲載やCM動画の配信等によりPRを実施

3) eラーニングによる品質評価者講習の実施

◇eラーニングによる品質評価者講習を継続して実施

◇入会時の新規講習受講を必須化するとともに、新規講習を通年実施することとし、品質評価者在籍店率の向上につなげる

3. 中古二輪車の適正な走行距離表示の周知徹底

1) 二輪情報誌における走行距離表示に関する実態調査の実施

◇前年度に引き続き、第4回目となる二輪情報誌における走行距離表示に関する実態調査を実施

◇調査結果において不当表示が認められた場合には、規約違反として厳正に対処するとともに、関係団体や担当販社と連携して不当表示の未然防止を徹底

2) 走行距離の適正な表示に関する周知徹底とPRの実施

◇二輪情報誌における走行距離表示に関する実態調査の実施に合わせ、会員店に対して適正な走行距離の表示に関する周知活動を実施

◇YouTube へのCM動画やSNS、情報誌Webサイトへの広告掲載等により、「中古バイクの走行距離の適正な表示及び会員店は適正表示を実施している」旨のPRを実施

3) 二輪情報誌との連携による適正な走行距離表示の促進

◇二輪情報誌と走行距離表示の適正化のための課題について意見交換を実施、情報を共有するとともに表示適正化のための協力を要請

4. 「年式」等の表示に関する規約・規則改正（案）の策定

1) 「年式」等の表示に関する規約・規則改正を踏まえた検討の実施

①「年式」の表示は、「初度登録（届出）年」に変更

②「使用歴」として、「自家用」、「レンタバイク」等の使用歴を表示

③電動バイクの「燃費」として、「一充電走行距離」を表示

2) 規約及び規則改正案の策定

◇2022年度の改正に向けて、規約・規則改正（案）を策定

5. 一層の規約定着化を図るための普及活動や指導体制に関する検討

1) 今後の普及活動や指導体制等に関する検討

- ①店頭表示に関するチェックの方法、実施促進のための指導体制等について検討
- ②規約に基づく適正表示の促進、不当表示未然防止のための効果的な普及指導等のあり方について検討
- ③関係団体、国内4銘柄等と連携した、より効果的な普及活動の検討

2) 会員店における環境の変化等を踏まえた規約普及指導の検討

- ◇会員店を取り巻く環境の変化等を踏まえ、効果的で効率的な規約普及指導の方法等について検討

6. 会員専用ページの改修による会員店とのコミュニケーションの充実

1) 会員専用ページの改修

- ◇公取協ホームページの会員専用ページについて、情報の一元化や内容の充実を図り、会員店にとってのわかりやすさや、利便性を向上させるための改修を実施

2) 会員店とのコミュニケーションの充実

- ◇eメールによる情報提供を充実させる他、公取協が実施している活動等について、随時、会員専用ページから情報を発信して会員店と情報共有するとともに、会員店へのアンケートや意見募集を実施するなど、コミュニケーションを充実

7. 冠水車の不当表示未然防止活動の実施及び表示のあり方の検討

1) 冠水車に関する不当表示未然防止活動の実施

- ◇水害等の増加により冠水車の販売が社会問題化しつつあることを踏まえ、冠水車は中古車として消費者に販売するには適さないものであること、及び、冠水車ではない等の虚偽の表示・説明をして販売した場合はもちろん、「冠水車」であることを表示・説明しなかった場合も不当表示に該当することなど、不当表示未然防止のための普及活動を実施

2) 冠水車に関する不当表示規定及び規約違反措置基準（厳罰規定）新設の検討

- ◇規約には、冠水車の不当表示に関する規定がないため、二輪中古車規約を改正して冠水車に関する不当表示の規定を新設するとともに、併せて、規約違反措置基準（厳罰規定）を新設することについて検討

8. 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・相談の受付と対応

◇二輪車に関する消費者からの苦情・相談を受け、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) 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

◇消費者相談事例研究会を開催し、相談事例を基にトラブルの発生原因や問題点を分析、トラブルへの適切な対応及び未然防止策等について検討