

# 2023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. 中古車の「支払総額」の表示を定着させるための普及活動の実施
3. 修復歴等の不当表示や不当な価格表示に対する指導強化と厳正な対処
4. カタログ等の装備品等の表示及び打消し表示の問題点と適正な表示に関する周知活動の実施

### 《二輪車関係》

1. 会員専用ページを活用した規約の普及活動の実施
2. 中古二輪車の品質評価(「品質評価実施店」)の定着化
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 広告制作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

◇ 広告制作等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 「支払総額」の表示を定着させるための中古車情報誌賛助会員等との連携強化

◇ 「支払総額」の表示を定着させるため、中古車情報誌賛助会員との連携を一層強化、中古車広告表示研究会の開催等を通じ、表示を定着するための対応や課題について意見を交換、定着させるための協力を要請

◇ 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

#### 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. 中古車の「支払総額」の表示を定着させるための普及活動の実施

1) 「支払総額」の表示への円滑な移行を支援するための活動の実施（施行前）

①会員事業者、広告関係事業者等を対象とした研修会の開催

◇「支払総額」の表示に関するマニュアルを作成、同マニュアルに基づく研修会をブロック及び地区単位、事業者単位で開催

②「支払総額」の表示に対応した「プライスカード作成システム」の公開

◇「支払総額」の表示に対応した「プライスカード作成システム」を、会員専用のWebページに公開、プライスボード、同カード変更の負担を軽減

③「中古車の価格が『支払総額』に変わること」の消費者等への周知活動の実施

◇YouTube の CM 動画や公取協ホームページを活用し、消費者に対して「中古車の価格表示が10月から『支払総額』に変わること」を周知するためのPR活動を実施

◇中古車情報誌・サイト等の協力を得て、「『支払総額』の表示の必要性」や「不当な価格表示」、「不適切な諸費用」等についての事業者（会員・非会員）及び消費者に対する

周知・啓発活動を実施

## 2)「支払総額」の表示を定着させるための普及活動等の実施（施行後）

### ①各地区公取協事務取扱所と連携した研修会の開催等の普及活動の実施

◇「支払総額」の表示を定着させるため、地区単位や事業者単位の研修会の開催等、各地区公取協事務取扱所と連携した普及活動を実施

### ②「公取協会員店は、『支払総額』の表示で安心であること」のPR活動の実施

◇「中古車の価格表示が『支払総額』に変わったこと」及び「会員店は、『支払総額』の表示で安心であること」を店頭でPRするためのツールを作成、会員事業者に配布

◇YouTubeのCM動画や公取協ホームページを活用し、消費者に対して「中古車の価格表示が『支払総額』に変わったこと」及び「公取協会員店は、『支払総額』の表示で安心であること」を周知するためのPR活動を実施

◇中古車情報誌・サイト等の協力を得て、「中古車の価格表示が『支払総額』に変わったこと」及び「『支払総額』の表示は安心であること」について、消費者に対する周知・啓発活動を実施

### ③『支払総額』の表示の定着状況に関する実態把握の実施

◇「支払総額」の表示の実施状況等について、会員事業者及び消費者を対象とした実態把握を実施

### ④不当な価格表示に対する監視・指導の強化と厳正な対処

◇消費者からの苦情相談の多い事業者に対する調査等を通じ、不当な価格表示に対する監視・指導を強化、不当な価格表示に対しては、改正規約及び規約違反措置基準に基づき、「厳重警告」、悪質な場合は併せて「違約金」、「事業者名公表」の措置を採るなど、厳正に対処

## 4. 冠水車に関する不当表示の未然防止と厳正な対処

### 1)冠水車の表示に関する改正規約の普及活動の実施

◇研修会やホームページ等を通じ、「冠水車に関する虚偽表示や不表示は不当表示であること」や「冠水車は消費者に小売するには適さないこと」を周知するなど、冠水車に関する不当表示や消費者トラブルを未然に防止するための普及活動を実施

### 2)冠水車の表示の監視活動と不当表示に対する厳正な対処

◇冠水車の表示に関する監視活動を実施、不当表示が見られた場合は、「厳重警告」、

悪質な場合は併せて「違約金」、「事業者名公表」の措置を採るなど、厳正に対処

## **5. 修復歴等の不当表示や不当な価格表示に対する指導強化と厳正な対処**

### **1) 走行距離及び修復歴、冠水車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」、「冠水車」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) 不当な価格表示及び不適切な販売行為に対する監視・指導の強化**

- ◇中古車の不当な価格表示及び不適切な販売行為について、消費者からの苦情相談の多い事業者に対する監視活動を実施、不当な価格表示に対しては、改正規約及び規約違反措置基準に基づき、「厳重警告」、悪質な場合は併せて「違約金」、「事業者名公表」の措置を採るなど、厳正に対処

### **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、冠水車の不当表示及び不当な価格表示に対しては、「厳重警告」、悪質な場合は併せて「違約金」、「事業者名公表」の措置を採るなど、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

## **6. カタログ等の装備品等の表示及び打消し表示の問題点と適正な表示に関する周知活動の実施**

### **1) ウェブカタログにおける問題点の周知活動の実施**

- ◇実際には「標準装備」ではないにもかかわらず、「標準装備」であるかのように誤認されるおそれのある表示など、ウェブサイト(ウェブカタログ)における表示実態調査で見られた問題点について、周知活動を実施

### **2) 消費者にわかりやすい適正な表示方法の周知活動の実施**

- ◇カタログや広告等における装備品等の表示及び打消し表示について、実態調査を踏まえ、消費者にとって分かりやすい、明瞭な表示等、適正な表示方法等に関する周知活動を実施

## 7. 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

### 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、関係機関と連携しながら検討

### 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

◇会員販売店を対象として実施したアンケート調査結果を踏まえ、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関する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

## 8. 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おける必要な対応等の周知活動の実施

◇SNSの活用状況等に関する実態調査の結果を踏まえ、SNS等の媒体特有の問題への対応について検討、表示の考え方等を整理するとともに、必要な対応について周知を実施

### 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、必要に応じて表示のあり方について検討

### 3) 中古車の客観的根拠に基づく「No.1」等の最上級表示のあり方の検討

◇中古車の「No.1」等の最上級表示について、現状取得可能な情報及び事業者のニーズを踏まえ、実施可能な表示等について検討

## **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
- ◇相談の多い事例を基に「クルマ購入に関するFAQ」を作成、ホームページに公開し、トラブルへの対応の考え方等に関する情報提供を実施
- ◇受け付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、ホームページ等において、購入の際の留意点やトラブル防止のための注意点等を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、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苦情相談件数が多い事業者に対する監視調査及び改善指導の実施**

- ◇苦情相談件数が多い、または、悪質性が高い事業者の不当な価格表示や不適切な販売行為に関する監視調査を実施、問題がみられた場合は改善指導を実施、不当な価格表示に対しては、規約違反措置基準に基づき措置を採るなど、厳正に対処

## 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)消費者団体等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、必要に応じて消費者を対象としたアンケートを実施

# 11. 広報PR活動の実施

## 1)「支払総額」の表示で安心の公取協会員店のPR活動の実施

- ◇中古車の価格表示に関連した問題のある広告やトラブル事例を基に、消費者に向けた「支払総額」の表示の必要性や重要性、諸費用の考え方の周知・啓発を目的としたPR活動を実施
  - ▶「中古車購入は『支払総額』の表示で安心の公取協会員店で」をキャッチコピーとした、会員店の優良性をPRする動画を作成しYouTubeに公開、ホームページに誘導するバナー広告を配信

## 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

# 12. 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)独禁法、下請法に関する普及活動の実施

- ◇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
- ◇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

## 13. 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、「事業者団体活動と独禁法」に関するマニュアル及び下請法マニュアルの活用を促進、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. 会員専用ページを活用した規約の普及活動の実施

#### 1) 店頭表示のセルフチェック活動を通じた適正表示の促進

##### ① 会員専用ページを活用したセルフチェックを実施

◇ 会員専用ページを活用したセルフチェックを通じて、効率的で効果的な規約普及を実施

##### ② 国内4銘柄の担当によるフォロー活動の実施

◇ 会員専用ページ(会員管理システム)を活用し、同活動の実施状況等について国内4銘柄とリアルタイムに情報共有し、効率的なフォロー活動を実施

##### ③ オートバイ組合及び輸入組合によるフォロー活動の実施

◇ 実施率をより一層向上させるため、各地区オートバイ組合及び輸入組合傘下インポーターと連携したフォロー活動を実施

##### ④ 所属団体はあるが担当販社のない会員店及び所属団体のない会員店へのフォロー活動の実施

◇ 実施率を向上させるため、会員専用ページに登録されたメールアドレスにDMを送信するとともに、公取協コールセンターから電話によるフォローについては、これまで公取協が担当した会員店に加え、各方面と調整の上、フォローが必要な会員店まで拡大して対応

##### ⑤ セルフチェック活動を通じた適正表示の実施を、より一層の徹底するための検討

◇ セルフチェック実施時のチェックミスなどにより、プライスカードに「表示もれ」が残ったままにならないよう、チェック実施に併せてプライスカードの画像も送信して公取協が確認できる仕組みを取り入れるなど、会員専用ページを活用した、より精度の高いセルフチェックの実施方法について検討

#### 2) 会員専用ページ利用促進による規約の普及活動の定着化

◇ 効果的で効率的な規約普及を行うため、会員専用ページの利用を促進

◇ 会員専用ページやメールを活用した情報発信を実施、情報提供を充実

◇ 会員専用ページの便利な機能等を引き続き会員に周知

◇ 会員専用ページを活用した規約の普及活動を充実させるための方策について検討

## 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

- ◇会員専用ページを活用した店頭表示のセルフチェックの実施徹底や品質評価者更新講習の受講徹底により、「品質評価実施店」における適正表示の継続実施及び未選定会員店の選定を促進することで「品質評価実施店」を拡充
- ◇「品質評価実施店」に関する消費者向けPR活動を展開、同実施店の認知度を高めることで、会員店の参加意識の向上と拡充につなげる

### 2)品質評価者講習の実施

- ◇会員専用ページを活用し、登録のメールアドレスに公取協からDMを送信して受講案内すると共に、会員専用ページにログインした後、スムーズに品質評価者講習の受講へ誘導してサポート
- 更に、未受講者に対してはDMの送信や公取協コールセンターによるフォロー活動を実施
- ◇国内4銘柄及びインポーター、関係団体と受講状況を共有、各方面によるフォロー活動を実施

### 3)「品質評価実施店」の積極的なPR活動の実施

- ◇新規に「品質評価実施店」の消費者向けPR動画を作成し、YouTubeへのCM配信やSNSに投稿するとともに、SNSへの情報発信を継続して実施
- ◇情報誌 Web サイトにおける「品質評価実施店」のPR方法について検討・実施

## 3. 中古二輪車の適正な走行距離表示の周知徹底

### 1)走行距離表示に関する実態調査の実施

- ◇二輪情報誌及びWEBサイトにおける走行距離表示に関する第6回実態調査を実施(日本二輪車オークション協会の走行距離確認サービスを利用している情報誌及びWEBサイトは調査対象外とする)
- ◇調査の結果、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

- ◇公取協ホームページや会員専用ページ、AFTC モーターサイクルインフォメーション等を活用し、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 への投稿等により、「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・規則の改正及び普及活動の実施

## 1)「年式」等の表示に関する改正規約の普及活動の実施

- ◇会員専用ページ等を通じ、改正規約・規則の内容に関する普及活動を実施
- <改正規約のポイント>

- ① 「年式」の表示項目を「初度登録(届出)年」に変更
- ② 「使用歴」として、「自家用」、「レンタルバイク」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)改正規約に基づく表示状況に関する実態把握の実施

- ◇プライスカードや広告等において、改正規約に基づく表示が行われているか、実態把握を実施

# 5.冠水車の表示に関する規約の改正及び周知活動の実施

## 1)冠水車の表示に関する改正規約の普及活動の実施

- ◇会員専用ページ等を通じ、「冠水車に関する虚偽表示や不表示は不当表示であること」や「冠水車は消費者に小売するには適さないこと」を周知するなど、冠水車に関する不当表示や消費者トラブルを未然に防止するための普及活動を実施

## 2)冠水車の表示の監視活動と不当表示に対する厳正な対処

- ◇冠水車の表示に関する監視活動を実施、不当表示が見られた場合は、「厳重警告」、悪質な場合は併せて「違約金」、「事業者名公表」の措置を採るなど、厳正に対処

## 6. カタログ等における装備品等の表示及び打消し表示の問題点と適正な表示に関する周知活動の実施

### 1)ウェブカタログの実態調査における問題点の検証と適正な表示方法の検討

◇「写真の車両は実際のものとは仕様が異なる場合がある」旨の表示や「アクセサリー装着車」と表示しながら、その内容が明示されていないケースなど、ウェブサイト(ウェブカタログ)における表示実態調査で見られた問題点について検証、適正な表示方法について検討を実施

### 2)消費者にわかりやすい適正な表示方法の周知活動の実施

◇カタログや広告等における装備品等の表示及び打消し表示について実態調査に基づく検討結果を踏まえ、消費者にとって分かりやすい、明瞭な表示等、適正な表示方法等に関する周知活動を実施

## 7. 規約の一層の定着化を図るための普及活動の実施及び今後の規約指導體制等に関する検討

### 1)今後の規約普及活動や指導體制等に関する検討、実施

- ①会員専用ページを活用した規約の普及活動を充実させるための方策について検討
- ②所属団体はあるが担当販社のない会員店及び所属団体のない会員店へのセルフチェック実施や品質評価者講習受講促進について検討
- ③国内4銘柄や関係団体等と連携した、より効果的な普及活動の検討、実施

## 8. 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おける必要な対応等の周知活動の実施

◇SNSの活用状況等に関する実態調査の結果を踏まえ、SNS等の媒体特有の問題への対応について検討、表示の考え方等を整理するとともに、必要な対応について周知を実施

## 9. 消費者トラブルへの対応及び未然防止活動の実施

### 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