

# 2024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
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
3. 修復歴等の不当表示の未然防止及び厳正な対処
4. カタログ等の装備品の表示の問題点及び適正表示に関する周知活動

### 《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
2. 中古二輪車の品質評価（「品質評価実施店」）の定着化
3. 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体制等に関する検討

## ≪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

◇ ウェブサイトや SNS 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、表示を定着させるための対応や課題について情報共有や意見交換を実施するとともに、表示を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等、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

#### 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 eラーニング(動画配信)による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

### ①eラーニング(動画配信)による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等、表示管理体制の充実を促進

◇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

### 1) 「支払総額」の表示を定着させるための普及活動等の実施

#### ①各地区公取協事務取扱所と連携した普及活動の実施

◇各地区公取協事務取扱所と連携した「支払総額」の表示に関する研修会の開催

◇各地区における普及状況の実態や問題点に関する意見交換会等の開催

#### ②「支払総額」の解説動画やプライスカード作成システムを活用した普及促進

◇「支払総額」の表示に関する解説動画(HPに公開)の視聴促進

◇「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(HPに公開)の利用促進

#### ③「支払総額」の表示についての消費者に対する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、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・啓発するためのPR活動を実施

#### ④「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、消費者からの苦情相談内容のモニタリング、店頭表示及び広告表示に関する規約遵守状況調査を通じて実態を把握

### 2) 不当な価格表示に対する監視・指導の強化と厳正な対処

#### ① 苦情相談のモニタリングと事業者へのヒアリング、表示と販売実態調査の実施

◇消費者からの苦情相談(「支払総額」で購入できない)のモニタリングに基づき、事業者に対するヒアリングや表示と販売実態に関する調査を実施

#### ② 苦情相談の多い事業者の表示と販売実態調査の実施

◇中古車の不当な価格表示や不適切な販売行為等、消費者からの苦情相談の多い事業者の表示と販売実態に関する調査を実施

#### ③ 不当な価格表示に対する厳正な対処

◇上記①、②の調査の結果、不当な価格表示や不適切な販売行為が認められた場合、規約違反措置基準に基づき、「厳重警告」の措置を採るとともに、悪質な場合は併せて「違約金」、「事業者名公表」の措置を採る等、厳正に対処

### 3) 店頭展示車の表示(プライスボード)に関する規定見直しの検討

#### ■ プライスボードの電子化を踏まえた表示規定見直しの検討

◇店頭展示車の表示(プライスボード)について、タブレット端末等のデジタル機器を用いた表示が普及しつつあることを踏まえ、必要表示事項の文字サイズ等を含め、実態に即した規定とするための見直し(施行規則の改正)を検討

## 4. 修復歴等の不当表示の未然防止と厳正な対処

### 1) 修復歴及び冠水車、走行距離等の不当表示の未然防止の実施

◇規約遵守状況調査や研修会を通じ、修復歴及び冠水車、走行距離等の適正な表示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指導を実施

### 2) 修復歴等の不当表示に関する監視調査の継続実施と厳正な対処

◇オークションで落札された「修復歴車」や「冠水車」、「改ざん歴車」の販売時の表示実態調査を継続して実施

◇会員の修復歴や冠水車、走行距離の不当表示に対しては、「厳重警告」、悪質な場合は併せて「違約金」、「事業者名公表」の措置を採る等、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景品表示法に基づく措置を要請

## 5. 「ステルスマーケティング告示」の施行に伴う規約・規則改正(案)の認定・承認申請及び周知活動

### 1) 規約・規則改正(案)の認定・承認申請

◇「ステルスマーケティング」を景品表示法上の不当表示として指定する告示が施行されたことに伴い、同告示に対応した不当表示の禁止規定を新設した規約・規則改正(案)を定時総会(6月開催予定)に上程、承認を得た後、消費者庁及び公取委に認定・承認を申請

### 2) 「口コミ」投稿等における不当表示未然防止のための周知活動の実施

◇研修会等を通じ、優良・有利誤認となるかどうかは問わず、「事業者の表示であるにもかかわらず、事業者の表示であることが判別困難な表示」は不当表示となること等について周知活動を実施

◇中古車情報ウェブサイトにおける「口コミ」投稿の実態調査を実施、問題となるおそれのある「口コミ」投稿が認められた事業者及び同「口コミ」が掲載された中古車情報媒体社に対するヒアリング等を実施、問題発生の原因等を把握するとともに、問題が見られた場合は改善指導を実施

## 6. カタログ等の装備品の表示の問題点及び適正表示に関する周知活動

### 1) ウェブカタログの装備品表示の問題点等に関する周知活動の実施

◇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の周知活動の実施

◇カタログや広告等の装備品等の表示及び打消し表示について、消費者にとってわかりやすい、明瞭な表示等、適正な表示方法に関する周知活動を実施

◇上記について、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

## 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

### 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

◇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留意点の周知活動の実施

◇SNS等を活用した広告宣伝における表示の留意点について周知活動を実施するとともに、SNSの表示に関する実態把握を適宜実施、必要に応じて表示のあり方について検討

## 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

# 9. 中古車の車両状態評価に関する監修・監査及びPR活動

## 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等、迅速かつ適切に対応
- ◇受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

- ◇中古車の「支払総額」の表示に関する規約改正を踏まえ「消費者相談対応マニュアル」及び「同ハンドブック」を改訂、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、マニュアル等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等、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等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

### 1)「支払総額」の表示で安心の公取協会員店の消費者に対する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「公取協会員店は『支払総額』の表示で安心であること」等、消費者に対して「支払総額」を表示している会員店の優良性をPRするための動画を作成し、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

#### 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活動を実施

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

◇ セルフチェック実施と実施状況の確認の精度をあげるための方策について検討

#### 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

##### ① 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

##### ② より効果的で効率的な普及活動の検討

◇ 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

- ◇会員専用ページにログイン後、スムーズに品質評価者講習が受講できることを引き続き会員に周知
- ◇新規講習の通年実施に加え、更新講習についても通年実施を開始
- ◇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するとともに、メールの送信や公取協コールセンターによるフォロー活動も実施

## 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
- ◇公取協ホームページのスマートフォン版の充実について検討・実施

# 3. 走行距離等の不当表示の未然防止と厳正な対処

## 1)走行距離及び冠水車等の不当表示の未然防止の実施

- ◇会員専用ページ等を通じ、走行距離及び冠水車等の適正な表示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指導を実施

## 2)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7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

## 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. 「ステルスマーケティング告示」の施行に伴う規約・規則改正(案)の認定・承認申請及び周知活動

### 1) 規約・規則改正(案)の認定・承認申請

◇「ステルスマーケティング」を景品表示法上の不当表示として指定する告示が施行されたことに伴い、同告示に対応した不当表示の禁止規定を新設した規約・規則改正(案)を定時総会(6月開催予定)に上程、承認を得た後、消費者庁及び公取委に認定・承認を申請

### 2) 「口コミ」投稿等における不当表示未然防止のための周知活動の実施

◇会員専用ページ等を通じ、優良・有利誤認となるかどうかは問わず、「事業者の表示であるにもかかわらず、事業者の表示であることが判別困難な表示」は不当表示となること等について周知活動を実施

◇中古車情報ウェブサイトにおける「口コミ」投稿の実態調査を実施、問題となるおそれのある「口コミ」投稿が認められた事業者及び同「口コミ」が掲載された中古二輪車情報媒体社に対するヒアリング等を実施、問題発生の原因等を把握するとともに、問題が見られた場合は改善指導を実施

## 5. カタログ等の装備品の表示の問題点及び適正表示に関する周知活動

### 1) ウェブカタログの装備品表示の問題点等に関する周知活動の実施

◇「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「アクセサリ装着車」と表示しながら、その内容が明示されていない表示等、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の周知活動の実施

◇カタログや広告等の装備品等の表示及び打消し表示について、消費者にとって分かりやすい、明瞭な表示等、適正な表示方法に関する周知活動を実施

◇上記について、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

## 6. 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
- ④会員専用ページの活用と並行して、委託調査員(規約指導員等)を活用した会員店訪問活動の実施等、規約の普及活動を充実させるための指導体制について検討
- ⑤会員専用ページを活用して、会員店自らが規約普及活動の実施状況をPRするためのツール作成を可能にする等、会員店がメリットと感じられる方策について検討

## **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おける留意点の周知活動の実施**

- ◇SNS等を活用した広告宣伝における表示の留意点について周知活動を実施するとともに、SNSの表示に関する実態把握を適宜実施、必要に応じて表示のあり方について検討

### **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

## **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等、迅速かつ適切に対応
- ◇苦情・相談の情報から一般消費者への周知が必要な内容については、情報発信して対応