

平成27年度

# 事業報告書

一般社団法人 自動車公正取引協議会

# 【 四 輪 車 関 係 】

## 平成27年度の四輪車関係事業

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普及活動の推進
  - 4) 会員のニーズに合わせた研修の実施
2. 不当表示行為の未然防止及び厳正な対処
  - 1) 走行距離、修復歴等の不当表示未然防止活動の実施
  - 2) 会員及び非会員の不当表示に対する厳正な対処
3. 改正規則、運用基準の普及活動の実施及び規則改正案の策定と承認申請
  - 1) 改正規則及び運用基準の普及活動の実施
  - 2) 規則改正（案）の策定及び承認申請
4. 改正景品表示法への対応
  - 1) 改正景表法を踏まえ、今後求められる対応等についての情報提供の実施
  - 2) 会員事業者における表示等管理体制確立のための支援活動の実施
  - 3) 都道府県景表法担当部門との懇談会の開催等、理解促進活動の実施
5. 広告等における表示のあり方の検討
  - 1) 現状の広告表示等の実態を踏まえた明瞭な表示のあり方等に関する検討
  - 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. 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
7. 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
  - 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
8. 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一般消費者に対するPR活動
  - 2) 会員に対する情報提供の充実
9. 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) 独禁法、下請法に関する普及活動の実施
10. 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) 店頭表示の適正化の促進

### ◆店頭表示に関する規約遵守状況調査を実施

#### 《新車関係》

◆各地区公取協事務取扱所（自販連支部、軽自動車協会）による店頭表示に関する規約遵守状況調査（年1回の定期調査、ディーラー 1,159社が対象）を実施

◆公取協事務局による調査を7地区（福島、東京、石川、三重、滋賀、愛媛、高知）で実施  
⇒ 規約遵守率は、ほぼ例年どおり（注文書、価格表の表示は9割以上、展示車の表示は8割以上）

#### 《中古車関係》

◆各地区公取協事務取扱所（自販連支部、軽自動車協会、整備振興会、中販連支所）による店頭表示に関する規約遵守状況調査（年1回の定期調査、ディーラー 1,013社、専門店 1,648社が対象）を実施

### ◆公取協事務局による調査の実施

・自販連関係 7地区（福島、東京、石川、三重、滋賀、愛媛、高知）

・JU関係 11地区（釧路、青森、岩手、長野、石川、三重、山口、香川、長崎、佐賀、鹿児島）

⇒ 規約遵守率は、ほぼ例年どおり（ディーラー関係で展示車、注文書の表示は9割以上、専門店関係で展示車、注文書の表示は7割～9割程度）

#### 《新車・中古車共通》

◆調査結果については報告書を作成、5月以降、公取協事務取扱所を通じて全般的な指導を要請する予定

## 2) 広告表示等の適正化の促進

### ① 広告表示に関する規約遵守状況調査の実施

◆公取協事務局による新聞・チラシの広告表示に関する規約遵守状況調査を実施（全国53地区において8月21日～9月28日に掲載、配布された広告）

#### 《新車関係》 2,065枚対象

⇒ 規約の遵守率は66.6%で、前年度の調査結果より1ポイント改善

⇒ 広告掲載車と販売価格の不一致など、不当な価格表示に該当するおそれのある違反を行った16社に対しては、公取協事務取扱所を通じて改善指導（嚴重注意又は警告）を実施

### 《中古車関係》 1, 470枚対象

- ⇒ 規約の遵守率は前年度に比べて改善が見られるものの、「定期点検整備実施状況」で約3割など、低調
- ⇒ 不当な価格表示に該当するおそれのある 違反を行った2社に対しては、公取協事務取扱所を通じて改善指導（嚴重注意）を実施

### 《新車・中古車共通》

- ◆調査結果については報告書を作成、5月以降、公取協事務取扱所を通じて全般的な指導を要請すると共に、表示もれ等については、公取協事務取扱所と連携しながら個別に改善要請を実施予定

#### ② 広告宣伝を行う際のマニュアルに基づく普及活動の実施

- ◆地区公取協事務取扱所と連携し、平成26年度に作成した新車・中古車の広告宣伝マニュアルを基に、会員事業者や広告代理店等を対象とした説明会を8地区で開催

#### ③ 広告関連団体や広告関係事業者等との連携強化

- ◆新聞協会主催の研修会（各新聞社の広告審査担当者が対象）において改正規則のポイント等について説明し、適正表示について協力を要請
- ◆JARO等の広告関連団体と表示適正化のための情報共有を行うなど、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3月30日に開催し、規約に基づく適正表示について引き続き協力を要請すると共に、中古車広告における諸課題等について意見交換を実施

#### ④ 広告制作に関する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等からの広告制作、景品提供に関する問合せ等には積極的に対応（平成27年度の受付件数は、1, 994件）
- ◆月毎の問い合わせ件数や主な相談事例等をホームページに掲載、また、相談事例（FAQ）や問題点等について、ホームページやAFTC INFORMATION等により適宜情報発信するなど、広く情報提供を実施

## 3) 関係団体との連携による規約普及活動の推進

### ① 関係団体との連携による普及活動の推進

- ◆各地区主催の研修会等に講師を派遣する等、地区における規約普及活動に積極的に協力
  - ・自販連関係 12地区（長野、静岡、埼玉、千葉、福島、岩手、群馬、宮崎、函館、兵庫、富山、高知）
  - ・JU関係 16地区（新潟、岐阜、静岡、東京、埼玉、栃木、長野、山口、香川、兵庫、宮城、青森、福井、三重、神奈川、千葉）

## ② 中古車規約の一層の定着化を図るための対応の実施

- ◆JU長野、JU新潟において、当該地区の中古車情報誌・広告代理店等を対象とした懇談会を開催、適正表示への協力を要請する等、中古車規約普及推進モデル地区を中心とした中販連各支所における中古車規約の普及活動に積極的に協力

## 4) 会員のニーズに合わせた研修の実施

- ◆メーカー2社、ディーラー3社、専門店4社、広告関係事業者1社からの要請に基づき、規約や消費者相談対応、下請法等に関する研修会を開催

# 2. 不当表示行為の未然防止及び厳正な対応

## 1) 走行距離、修復歴等の不当表示未然防止活動の実施

### ① 改ざん歴車、修復歴車等の不当表示に対する監視の強化

- ◆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引き続き実施
- ◆中古車情報誌において「改ざん歴車」を「実走行」として表示、また「修復歴車」を「修復歴なし」と表示しているなどの不当表示については、「厳重警告」、「違約金」の措置を採るなど厳正に対処
  - ⇒ 平成26年度の調査結果に基づき、今年度会員事業者3社に対し、修復歴の有無に関する不当表示で厳重警告の措置を採るとともに、違約金を課した1社を含め、3社の事業者名を公表

### ② 走行距離、修復歴等の不当表示未然防止活動の実施

- ◆中販連関係ブロック会議において、走行距離、修復歴に関する適正な表示方法及びおとり広告とならないための留意点について再度周知を要請
- ◆各地区主催の研修会等において、不当表示未然防止について、会員事業者に対する周知活動を実施
- ◆走行メーター交換歴車シール・同改ざん歴車シールの貼付を重点調査項目として各地区における規約遵守状況調査を実施するとともに、同シールの貼付の徹底について周知活動を実施

## 2) 会員及び非会員の不当表示に対する厳正な対処

◆不当表示に対しては、会員は当協議会より指導を実施、非会員については消費者庁等に措置を要請する等、効果的な指導を実施

⇒ 平成27年度は、

- ・非会員2社が、おとり広告や修復歴の有無に関する不当表示により、消費者庁から景品表示法第6条の規定に基づく措置命令を受けた
- ・非会員1社が、修復歴の有無に関する不当表示により、景品表示法改正後初となる都道府県（埼玉県）から景品表示法に基づく措置命令を受けた

◆規約違反措置基準について、以下の内容に関する検討を実施

- ①新車、中古車の規則改正（規定の新設）に伴う措置基準を追加
- ②「嚴重警告」の措置をとったもののうち、特に悪質なものと及び「違約金」の措置をとったものについての公表のあり方
- ③おとり広告に対する措置の見直し（厳格化）

## 3. 規則改正案の策定と承認申請及び改正規則、運用基準の普及活動の実施

### 1) 規則改正（案）の策定及び承認申請

◆衝突被害軽減ブレーキ等、ASV技術の表示等に関する運用基準の一部見直しを実施

◆No.1等のランキング表示、修復歴の定義に関する規則改正（案）を策定し、理事会に上程、承認を得た後、消費者庁及び公取委に承認を申請

⇒ 消費者庁・公取委から承認を得られた

### 2) 改正規則及び運用基準の普及活動の実施

◆改正規則のポイントをまとめたパンフレットを作成、関係団体等を通じて会員へ配布

◆支払総額の表示方法についてまとめたリーフレットを作成、情報誌賛助会員（媒体社）を通じて掲載店に配布頂く等、協力を要請

## 4. 改正景品表示法への対応

### 1) 改正景表法を踏まえ、今後求められる対応等についての情報提供の実施

- ◆改正景表法のポイント等をまとめた「自動車販売店における表示等の管理体制整備のための手引き」や、価格表示や商談時のセールストーク等の留意点についてまとめた「自動車販売における適正表示ハンドブック」を作成、関係団体等を通じて、現在会員に展開中

### 2) 会員事業者における表示等管理体制確立のための支援活動の実施

- ◆前記手引きにおいて、会員事業者における表示等の管理体制整備に関する相談や広告作成等に関する事前相談の積極的活用等、公取協のサポート活動の活用を呼びかけ
- ◆会員事業者のニーズに合わせた研修プログラム等を作成、ブロック及び地区並びに事業者単位の研修会等を開催する予定

### 3) 都道府県景表法担当部門との懇談会の開催等、理解促進活動の実施

- ◆18都道府県景表法担当部門を訪問し、今後の連携等について意見交換を実施  
⇒ 公取協の事業活動について説明するとともに、今後の連携強化を要請

## 5. 広告等における表示のあり方の検討

### 1) 現状の広告表示等の実態を踏まえた明瞭な表示のあり方等に関する検討

- ◆JAROに寄せられた消費者からの自動車の広告に対する意見等を把握し、今後の表示のあり方について検討
- ◆今後、自動運転機能や、明瞭で分かりやすいCMのあり方について、検討を行うこととした

### 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

- ◆電気自動車、プラグインハイブリッド車、燃料電池車等の次世代自動車の普及等を踏まえ、燃費特性等について、消費者の理解促進を図るための情報提供のあり方について検討

## 6. 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

- ◆申請のあった車両状態表示（評価）制度（システム）について同基準を満たしているか確認を実施  
⇒ 平成28年3月22日付で、「マツダ中販株式会社」の車両状態評価制度を新たに監修した（現在1社の車両状態表示（評価）制度について確認中）

### 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4機関の車両状態表示（評価）事業に関する運用状況について確認を実施

## 7. 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

#### 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（平成27年度の相談受付件数は6,444件）

#### 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

- ◆受け付けた苦情・相談を基にトラブルの発生原因や問題点等を分析、消費者相談事例研究会等においてトラブルへの対応方法、未然防止策について検討、「コンシューマー・レポート」等により、関係団体、会員、消費生活センター等に対して情報提供
- ◆ホームページ等において、購入の際の留意点やトラブル未然防止のための注意点等について、消費者に対して情報提供、相談が増加しているものや悪質なものについては、注意を喚起

#### ③ 消費者相談マニュアル等を活用した研修会の開催

- ◆地区消費生活センター等からの要請に基づき、8地区において、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（福岡、東京、愛知、北九州、北見、神奈川、長野、埼玉）
- ◆各地区公取協事務取扱所等の相談受付担当者を対象とした、消費者相談への対応方法等に関する研修を実施、同各事務取扱所主催の会議に出席、相談への対応方法に関する研修及び意見交換を実施

#### ④ お客様相談対応Q&A新車編（ハンドブック）の作成

- ◆営業スタッフ向けに、公取協消費者相談室に寄せられる代表的な苦情・相談の事例をピックアップし、Q&A方式でまとめたハンドブックを作成、関係団体等を通じて、会員に展開

#### ⑤ 苦情・相談の多い事業者等への対応のあり方の検討

- ◆苦情・相談件数が多い、又は悪質性が高い事業者への今後の対応のあり方について検討

## 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
- ◆国民生活センター主催の「消費生活相談員研修 専門・事例講座」（相模原）において、講師として消費者相談への対応方法や聞き取りのポイント等について説明するなど、連携を強化
- ◆消費生活センターとの連携による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（香川）

## 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

- ◆消費者モニター（現在首都圏在住52名）へのアンケート等の実施

＜消費者モニターにお願いした事項＞

- ①ASV表示に関するアンケート
- ②新聞・チラシ広告に関するチェックとアンケート
- ③インターネットにおける表示状況のチェック及び価格表示に関するアンケート
- ④No.1表示、価格表示、TVCM等に関するアンケート

- ◆消費者モニターとの情報交換活動を通じ、現状の表示に対する消費者サイドの評価等を把握

- ◆消費者関連団体との懇談会の開催

⇒ 消費者関係団体と自動車関係団体との懇談会を3月31日に開催、自動車の表示や消費者相談対応等について意見交換を実施

（出席団体）

国民生活センター、主婦連合会、全国地域婦人団体連絡協議会、消費科学センター、全国消費生活相談員協会、全国消費者団体連絡会、日本消費者協会、消費者庁、自工会、自販連、中販連、輸入組合、日本二輪車安全普及協会、全国オートバイ協同組合連合会

## 8. 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一般消費者に対するPR活動

#### ◆インターネット、動画を活用したPR活動の実施

⇒ 中古車購入時の情報収集を行う手段として、インターネットを利用するケースが増加していることから、インターネットを活用して若年層及び中古車購入検討層向けに動画閲覧を誘導するとともに、トラブル事例を基にした中古車を購入する前に確認すべきポイントをまとめた動画を作成し、併せて当協議会のホームページや動画サイト（YouTube）にも動画を掲載するなど、PR活動を実施

### 2) 会員に対する情報提供の充実

- ◆ホームページをリニューアルし、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、情報提供を充実
- ◆メールやホームページを活用し、「AFTC INFORMATION」等を通じて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

## 9. 大型車関係事業の推進

### 1) 規約に基づく適正表示の推進

- ◆大型車メーカーの広告宣伝担当者に対する研修会を開催

### 2) 独禁法、下請法に関する普及活動の実施

- ◆独禁法、下請法等に関する普及活動の実施  
⇒ 地区公取協事務取扱所主催の大型ディーラー向け研修会に協力
- ◆独禁法、下請法に関する問い合わせや相談に適宜対応するとともに、必要に応じて会員及び公取協事務取扱所に対する情報提供を実施
- ◆自販連京都府支部大型委員会との懇談会を開催し、地区における独禁法、下請法等の普及活動状況や地区における委員会活動状況等について意見交換を実施

## 10. 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

- ◆関係団体及び地方組織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を開催
- ◆公取協事務取扱所（自販連支部、軽自動車協会、整備振興会、中販連支所）の規約担当者（事務局職員）のスキルアップを目的とした研修会を11月に東京で開催（顧問弁護士による消費者相談対応についての講演等）

### 2) 公正取引に関する法令（独禁法、下請法等）の普及指導

- ◆各地区公取協事務取扱所（自販連支部）主催で、下請法に関する研修会に講師を派遣する等積極的に協力（佐賀、徳島、秋田、大分、鹿児島、宮崎）
- ◆会員の独禁法や下請法違反行為の未然防止を図るため、関係団体や会員からの相談に適切に対応

## 1. 規約違反に対する措置件数

◆平成27年度に公取協がとった措置件数は以下のとおり

措置区分	表示		景品		計
	新車	中古車	新車	中古車	
口頭注意	0	0	0	0	0
文書注意	15 <sup>※1</sup>	2 <sup>※3</sup>	1 <sup>※7</sup>	0	18
警 告	1 <sup>※2</sup>	12 <sup>※4</sup>	0	0	13
嚴重警告	0	7 <sup>※5</sup>	0	0	7 <sup>※8</sup>
違 約 金	0	(1 <sup>※6</sup> )	0	0	(1)
計	16	21	1	0	38

- ※1 新車の表示に関する文書注意15件は、広告掲載車と販売価格の不一致等によるものである
- ※2 新車の表示に関する警告は、広告掲載車と販売価格の不一致（再違反）によるものである
- ※3 中古車の表示に関する文書注意2件は、不当な価格表示のおそれによるものである
- ※4 中古車の表示に関する警告12件は、おとり広告、販売価格や取引条件等に関する不当表示、走行距離に関する虚偽表示等によるものである
- ※5 中古車の表示に関する嚴重警告7件は、走行距離に関する不当表示によるもの1件、修復歴の有無に関する不当表示によるもの6件である
- ※6 中古車の表示に関する違約金1件は、修復歴の有無に関する不当表示（嚴重警告）のうち、悪質なケースである
- ※7 新車の景品に関する文書注意は、懸賞による過大な景品提供によるものである
- ※8 なお、中古車の表示に関する嚴重警告7件のうち4件（違約金の1件を含む）は、措置の告知（事業者名の公表）をしたものである

## 2. 規約参加事業者の現況

◆平成28年3月末日現在の規約参加事業者  
13,485 社（期首 13,498 社）

◆平成27年4月から平成28年3月までの入退会事業者数

入会事業者数 326 社

退会等事業者数 339 社

（－13 社）

# 【 二 輪 車 関 係 】

## 平成27年度の二輪車関係事業

### 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
- 3) オークションを通じた未入会店の会員化の促進

### 2. 規約に基づく適正表示の推進

- 1) 店頭表示に関するチェック・アドバイス活動を通じた適正表示の促進  
適正化の促進
- 2) チェック・アドバイス活動の結果に基づく会員店PRの実施
- 3) 「公取協プライスカード作成システム」利用促進による適正表示の促進
- 4) 二輪車表示ハンドブックによる規約の普及活動
- 5) 広告表示の適正化の促進

### 3. 中古二輪車の走行距離表示の適正化を図るための対応策の検討

- 1) 販売店（規約）とオークション、情報誌における走行距離の表示方法の統一
- 2) メーター交換車を実際の走行距離数がわかる車両として流通させるための対応
- 3) 「改ざんされている旨」の例示の見直し

### 4. 品質評価の普及促進

- 1) 品質評価者講習会の開催
- 2) 品質評価のPR
- 3) 品質評価者講習会の開催方法及び講習内容の見直しの検討

### 5. 会員店であることのメリットの促進活動

- 1) 公取協会員店で購入するメリットの一般消費者に対するPR活動
- 2) 会員に対する情報提供の充実

### 6. 改正景品表示法への対応

- 1) 改正景表法を踏まえ、今後求められる対応等についての情報提供の実施
- 2) 会員事業者における表示等管理体制確立のための支援活動の実施
- 3) 都道府県景表法担当部門との懇談会の開催等、連携強化活動の実施

### 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
- 3) お客様相談対応に関する研修会の開催

# 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

- ◆関係団体と連携して、二輪車委員会（1回）、総務部会（1回）、広報・普及指導部会（3回）を開催、規約普及活動等について検討

## 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

### ① 適正表示推進委員会正副委員長及び各地区公取協事務取扱所長会議の開催

- ◆平成27年6月に全国8ブロックの適正表示推進委員会の正副委員長及び各地区公取協事務取扱所長による会議を開催、規約普及の取り組み等について意見交換、問題意識や情報を共有

### ② 適正表示推進委員会の開催

- ◆平成28年1月から2月にかけて全国8ブロックで第11回適正表示推進委員会を開催し、

ア. 準規約指導員による店頭表示等のチェック・アドバイス活動の結果報告と今後の活動

イ. 中古二輪車走行距離表示の適正化を図るため対応策の実施

ウ. 品質評価者講習会の開催状況と28年以降の開催方法及び内容

等について検討・意見交換を実施

### ③ 適正表示推進部会等の地区活動の実施

- ◆各地区の適正表示推進委員会及び関係団体等と協力して「二輪車表示ハンドブックに基づく規約説明会」を2会場で開催（北海道、輸入組合）

## 3) オークションを通じた未入会店の会員化の促進

- ◆オークション各社の会報誌やイベントにおいて入会促進のPRを実施

## 2. 規約に基づく適正表示の推進

### 1) 店頭表示に関するチェック・アドバイス活動を通じた適正表示の促進

#### ① 準規約指導員によるチェック・アドバイス活動の実施

##### ◆本年度のチェック・アドバイス活動のポイント

前年度の好結果を踏まえ、適正表示を定着化させるためのチェック・アドバイス活動を実施するとともに、準規約指導員の負担軽減を図るため、過去3年間のチェック結果で表示もれがない会員店についてはセルフチェックを試験的に導入する等して実施

##### ◆平成27年度のチェック活動の実施

全国約4,000店を対象にチェック・アドバイス活動を実施（うち、873店においてセルフチェックを実施）、新車、中古車とも遵守率は9割以上で、前年度の結果を更に上回る結果となり、適正表示の定着化が図られていることを確認

チェック結果は下記のとおり

《新車関係》 3,997店を対象にチェックを実施

⇒「車名及び主な仕様区分」、「販売価格」の表示の遵守率は約99%、「製造国名（輸入車）」と「保証の有無」の表示の遵守率は約98%で、前年を上回った

《中古車関係》 3,989店を対象にチェックを実施

⇒「車名及び主な仕様区分」の表示の遵守率は約96%、「販売価格」の表示の遵守率は約99%、その他の項目の表示の遵守率は約97%～95%で、前年を上回った

⇒「車両の品質」の表示の遵守率は約95%で、前年を上回った

#### ② 関係団体及び公取協事務局によるチェック・アドバイス活動の実施

◆準規約指導員によるチェック・アドバイス活動でカバーできていない会員店を対象としてオートバイ組合の規約指導員及び輸入組合の準規約指導員によるチェック・アドバイス活動の実施に向け対象店の絞り込み等の準備作業を実施

◆実際のチェック・アドバイス活動については平成28年度に順次実施することで準備を継続

## 2) チェック・アドバイス活動の結果に基づく会員店PRの実施

適正表示を実施している会員店について、公取協会員のアピールポイントである中古二輪車の品質評価を実施している「品質評価実施店」として選定することにより、安心して信頼できる公取協会員店であること一般消費者にPR

### ① 「品質評価実施店」の選定基準

- ア) チェック・アドバイス活動の結果で「表示もれなし」
- イ) 品質評価者所在店であること
- ウ) ディストリビューター、関係団体の推薦

### ② PRの実施時期

- ◆ 28年度のチェック・アドバイス活動において対象店を選定、翌29年よりPRを実施
- ◆ 実施に先駆けて本年度のチェック・アドバイス活動等において会員店への事前PRを実施

### ③ 「品質評価実施店」の選定及びPR

- ◆ 「品質評価実施店」は年度毎に毎年選定
- ◆ 公取協HPや情報誌のWEB上においてPRするとともに、情報誌における広告ページへの実施店マーク等の掲載及び実施店を対象とした特別広告枠の設定等について引き続き検討

## 3) 「公取協プライスカード作成システム」利用促進による適正表示の促進

- ◆ 会員店における適正表示の徹底を図るため、チェック・アドバイス活動や品質評価者講習会等を通じて「公取協プライスカード作成システム」の利用促進を図り、適正表示を促進
- ◆ 従来のプライスカードよりも記載内容の自由度を増した新デザインのプライスカードが作成できる「新プライスカード作成システム」を追加、会員への更なる利用促進をPR

## 4) 二輪車表示ハンドブックによる規約の普及活動

- ◆ プライスカードや広告における適正な表示方法をわかりやすく解説した「二輪車表示ハンドブック」をチェック・アドバイス活動で展開する等して全会員に配布、適正表示を推進

## 5) 広告表示の適正化の促進

- ◆ 走行距離数の表示適正化をテーマに二輪車広告表示研究会を開催、今回は中古二輪車の走行距離表示の適正化を図るため対応策の実施について、二輪車情報誌関係に説明を行う予定

### 3. 中古二輪車の走行距離表示の適正化を図るための対応策の検討

#### 1) 走行距離表示の適正化に関する特別対策部会の設置と対策案の検討

- ◆中古二輪車の走行距離表示の適正化を図るため、製造、販売だけでなく、オークション、情報誌、用品及び関係団体等をメンバーとした中古二輪車の走行距離表示の適正化に関する特別対策部会を設置、規約に基づく適正な表示方法を徹底するための対応策について検討、以下の対応策をとりまとめた

#### 2) 販売店（規約）とオークション、情報誌における走行距離の表示方法の統一

- ◆販売店における規約に基づく適正な走行距離表示を促進するため、販売店に影響力のあるオークション、情報誌における走行距離の表示方法を販売（規約）と同様の表示方法に変更
  - ⇒ 走行メーター交換時の走行距離等の記録のあるものは「走行メーター交換歴車」（実走行距離が把握できる車両）、記録のないものは「走行メーター改ざん歴車」となることを明確化
- ◆上記表示方法の変更を平成28年10月に実施
  - ⇒ 同表示方法の変更について事前に販売店に周知することにより、販売店の走行距離表示の適正化を促進

#### 3) メーター交換車を実際の走行距離数がわかる車両として流通させるための対応

- ◆メーター交換時の記録（車両に保管）と従来の「走行メーター交換歴車シール」（車両に貼付）を一体化した「走行メーター交換記録シール」（車両に貼付）を新たに作成
- ◆メーター交換記録シールの記載項目追加によるシールの大型化や耐候性の向上に対応するため、メインフレームへの貼付場所を従来のフレームヘッドからシートレール（シート下）に変更
  - なお、「メーター交換記録シール」の貼付場所の変更に合わせ、改ざんが明らかな中古車についてもシールの貼付場所を同位置に変更

#### 4) 「改ざんされている旨」の例示の見直し

- ◆走行距離計の改ざんが明らかな場合の「改ざんされている旨」を表示する際の例示として「改ざん歴車」の他、新たに「走行距離減算車」等を加えることにより表示を徹底

## 4. 品質評価の普及促進

### 1) 品質評価者講習会の開催

◆平成27年9月から28年2月にかけて、全国55会場において品質評価者講習会を日本二普協、AJに委託して開催

⇒ 受講状況

・受講者数 930名（新規受講者521名、更新受講者429名）  
更新対象者の更新率 59.5%（前年度69.3%）

・有資格者数 6,097名 3,776社  
品質評価者在籍店率（法人） 71.4%（前年度71.7%）

### 2) 品質評価のPR

◆「会員店の『品質評価書』付バイクは安心！」をキャッチコピーに公取協HP上にPRページを掲載するとともに、同イメージのポスターを会員店に展開して一般消費者に広くPR

### 3) 品質評価者講習会の開催方法及び講習内容の見直しの検討

#### ① 集合講習

◆開催方法：新規と更新を集合講習により同時開催

⇒ 従来の集合講習のメリットを活かして講習会を開催、品質評価・査定の実施を促進

◆講習内容：後半（品質査定・評価）の内容のレベルアップを図るため、動画を導入

⇒ よりリアルで実際の手順やポイント等を克明に説明することで、従来のパワーポイントによる講習内容よりもレベルアップした内容で実施

#### ② Eラーニング

◆対象：講習会（集合講習）を受講できなかった更新対象者

⇒ 更新講習受講の最終機会としてEラーニングを導入することで更新対象者の受講を徹底、更新率を向上

◆講習内容：講習会の動画をEラーニングにも応用

⇒ 動画による講習となり、3つのセクションから構成

⇒ 各セクション終了時には効果測定テストを実施

◆Eラーニングの受講料について

⇒ 受講料については、システムの構築、運用、管理等に要する費用をシステム利用料として換算する等して設定

## 5. 会員であることのメリットの促進活動

### 1) 公取協会員店で購入するメリットの一般消費者に対するPR活動

- ◆二輪情報誌のウェブサイト等におけるPR  
⇒ 情報誌等のウェブサイト上（パソコン/スマートフォン）に「公取協会員店の『品質評価書』付バイクは安心」をイメージしたバナーを掲載、公取協ホームページ上の品質評価のPRページに誘導してPRを実施
- ◆会員店の店頭におけるPR  
⇒ 公取協ホームページ上のPRと連動したポスターを作成、適正表示実施している会員店や関係各所に配布して展開
- ◆東京モーターサイクルショーにおけるPR  
⇒ 第43回東京モーターサイクルショーの公取協ブースにおいて「会員店の『品質評価書』付バイクは安心！」のポスターを掲示、パンフレットを配布して会員店PRを実施（予定）

### 2) 会員に対する情報提供の充実

- ◆「AFTCモーターサイクルインフォメーション」により、適正表示のための情報や公取協の活動内容等に関する情報提供を実施

## 6. 改正景品表示法への対応

### 1) 改正景表法を踏まえ、今後求められる対応等についての情報提供の実施

- ◆改正景表法（事業者における表示等の管理体制の確立、不当表示に対する課徴金制度の導入等）を踏まえ、会員事業者が求められる対応等について、「AFTCモーターサイクルインフォメーション」や公取協ホームページ及び品質評価者講習会や適正表示推進委員会において情報提供

### 2) 会員事業者における表示等管理体制確立のための支援活動の実施

- ◆適正表示推進委員会において支援活動について説明するとともに、二輪車表示ハンドブックに基づく講習会等による各地区会員への支援活動の展開について協力を要請

### 3) 都道府県景表法担当部門との懇談会の開催等、連携強化活動の実施

- ◆ 16都道府県景表法担当部門を訪問し、今後の連携等について意見交換を実施  
⇒ 公取協の事業活動について説明するとともに、今後の連携強化を要請

## 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

- ◆ 消費者相談窓口において、二輪車に関する消費者からの苦情・相談を効率的に受け付け、トラブル解決のための適切なアドバイス等の対応を実施  
⇒ 平成27年度の二輪車関係相談受付件数511件（平成26年度 560件）
  - ・新車関係 78件（15.3%）
  - ・中古車関係 338件（66.1%）

### 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し、公取協及びメーカー、販売店で受け付けた苦情・相談の発生原因や問題点を分析、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方法等について検討

### 3) お客様相談対応に関する研修会を開催

- ◆ お客様とのトラブルへの適切な対応方法及び未然防止のための規約に基づく表示の重要性について解説した「お客様相談対応 Q&A」に基づく研修会を地区の要請により開催、会員販売店への周知活動を実施

## 1. 規約違反に対する措置件数

◆平成27年度に公取協がとった措置件数は以下のとおり

措置基準 対象区分	表示		景品		計
	新車	中古車	新車	中古車	
口頭注意	0	0	0	0	0
文書注意	0	0	0	0	0
警 告	0	0	0	0	0
嚴重警告	0	0	0	0	0
違 約 金	0	0	0	0	0
計	0	0	0	0	0

## 2. 規約参加事業者の現況

◆平成28年3月末日現在の規約参加事業者  
5,144社（期首 5,200社）

◆平成27年4月から平成28年3月までの入退会事業者数

入会事業者数 42社

退会等事業者数 98社

（－ 56社）

### 《四輪・二輪合計》

◆平成28年3月末日現在の規約参加事業者  
18,629社（期首 18,698社）

◆平成27年4月から平成28年3月までの入退会事業者数

入会事業者数 368社

退会等事業者数 437社

（－ 69社）