

平成27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27年度 事業計画

基本方針

1. 公正競争規約の遵守徹底により、公正な競争及び適正な表示の一層の促進を図る
2. 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. 不当表示行為の未然防止及び厳正な対処
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
4. 改正景品表示法への対応
5. 消費者関連事業の推進
6. 広報PR活動の実施

《二輪車関係》

7. 関係団体等との連携による規約の普及促進
8. 規約に基づく適正表示の推進
9. 会員店であることのメリットの促進活動

【 四 輪 車 関 係 】

《平成27年度の事業計画》

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

◇公取協事務局及び各地区公取協事務取扱所による店頭展示車等に関する規約遵守状況調査を継続して実施

2) 広告表示の適正化の促進

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、チラシ等の広告表示に関する規約遵守状況調査を継続して実施、不当な価格表示に該当する違反等については関係団体及び各地区公取協事務取扱所と連携をとりながら効果的な普及指導を実施

◇中古車広告表示研究会を開催、広告表示の適正化及び諸課題について検討

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

◇広告宣伝マニュアルを基に、会員事業者や広告関係事業者等を対象とした説明会を開催する等普及活動を実施

③ 広告関連団体や中古車情報誌、広告関係事業者等との連携強化

◇J A R Oや民放連、新聞協会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等、連携を強化

◇中古車情報誌、広告関係事業者を対象とした説明会等を開催、規約遵守のための協力を要請

④ 広告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に伴う表示内容や景品提供に関する相談には積極的に対応

◇システムを活用して広告相談の内容を分析、よくある相談事例とその回答（FAQ）や問題点については、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

3) 関係団体との連携による普及活動の推進

① 関係団体との連携による普及活動の推進

◇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した研修の充実を図るなど、各地区における規約普及指導体制の充実を図る

② 中古車規約の一層の定着化を図るための対応の実施

◇各地区における広告関係事業者との懇談会開催等、規約普及のモデル地区（JU 関係）を中心とした各地区における普及活動を促進

◇公取協会員店で購入するメリットを消費者に積極的にPRすることを通じ、関係団体と連携しながら、中古車規約の遵守意識の向上を図る

4) 会員のニーズに合わせた研修の実施

- ◇会員や各地区公取協事務取扱所の要請に基づき、社内コンプライアンス研修の一環としての規約研修会等に講師を派遣する等、会員のニーズに合わせた研修を実施

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

- 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継続して実施
 - ◇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
- ② 走行距離、修復歴等の不当表示未然防止活動の実施
 - ◇店頭展示車に関する規約遵守状況調査等において、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
 - ◇説明会等を通じ、おとり広告や販売価格の不当表示未然防止のための周知活動の実施

2) 会員及び非会員の不当表示に対する厳正な対処

- ◇走行距離及び修復歴の不当表示等に対しては違約金、事業者名の公表等、引き続き厳正に対処、非会員の不当表示に対しては消費者庁に措置を要請するなど効果的な指導を実施
- ◇「厳重警告」の措置をとったもののうち、特に悪質なものと「違約金」の措置をとったものについての公表のあり方について検討

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

- ◇改正規則（支払総額、電気自動車の一充電走行距離数等に関する規定等の新設）並びに燃費及びASV技術の表示等に関する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

- ◇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
- ◇改正規則の承認が得られ次第、会員事業者向けの周知活動を実施

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（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、研修会やホームページを活用した情報提供を実施

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

- ◇価格等の表示や商品説明や商談時のセールストークの留意点等についてまとめた、営業スタッフ向けハンドブックを新たに作成、同ハンドブック等を用いて会員事業者を対象とした研修会等を積極的に開催するなど、普及活動を実施
- ◇規約及び独禁法、下請法等に関する問合わせに対する積極的な対応と情報提供の実施

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

- ◇都道府県の景表法担当部門担当者との懇談会開催など、公正競争規約や公取協の事業活動等に関する理解促進活動を実施

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

- ◇テレビや新聞、チラシ等の広告表示の実態等を踏まえ、消費者に対する明瞭な表示のあり方等について検討

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

- ◇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

◇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

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

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、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

◇トラブルへの適切な対応方法や未然防止策について、「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

◇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、ホームページ等において消費者に対して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のについては、同ホームページにおいて注意喚起

③ 営業スタッフ向けのハンドブック（新車編）に基づく普及活動の実施

◇販売店の営業スタッフ向けハンドブック「お客様相談対応Q & A（新車編）」に基づく普及活動を実施

④ 苦情・相談の多い事業者等への対応のあり方の検討

◇特定の事業者（会員・非会員）について、苦情相談件数が多いことや悪質性が高いものがみられることから、当該事業者への文書による事実確認や問題が認められる場合の改善要請等、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
- ◇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

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

- ◇中古車情報誌、地方新聞等へのPR広告掲載により、適正表示で安心の公取協会員店で購入するメリットを一般消費者に対して広くPRを実施
- ◇一般消費者向けの会員店PRの実施に合わせ、公取協会員店であることをPRするためのツールを会員に配布、店頭でのツールの掲示を働きかけるなど、会員と連携したPRを実施
- ◇公取協事務取扱所（自販連支部、JU支所等）主催の新車・中古車の合同フェア等の告知広告において、公取協会員店マークと適正表示で安心の公取協会員である旨の掲示に協力いただくなど、関係団体や事務取扱所と連携した一般消費者に対する会員店PR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

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

- ◇大型車の広告宣伝の実態等を把握するとともに、新車規約マニュアル《大型車編》や広告宣伝マニュアル等に基づく規約の普及活動を実施
- ◇ホームページや AFTC INFORMATION を活用した情報提供の充実

2) 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、問題点や留意点等について、必要に応じ、会員及び公取協事務取扱所に対して情報提供を行うとともに、適宜、相談や問い合わせに対応
- ◇地区大型車委員会との懇談会を開催し、委員会活動や独禁法・下請法の普及状況等について意見交換を実施。他地区の大型車委員会の参考としてもらうため、活動内容を各地区公取協事務取扱所に展開

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

【 二 輪 車 関 係 】

《平成27年度の事業計画》

1. 関係団体等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) 準規約指導員等によるチェック・アドバイス活動を通じた店頭表示等の適正化の促進
- 2) 今後のチェック・アドバイス活動に関する検討
- 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
- 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. 走行距離数の不当表示未然防止のための対応

- 1) 会員店における走行距離数の適正表示の促進
- 2) 不当表示に関する個別事案への対応

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、理解促進活動の実施

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. 関係団体等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

- ◇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

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の開催

- ◇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適正表示推進部会の開催等、地区活動の実施

- ◇既存の適正表示推進部会（6地区）の開催の他、適宜、各地区において規約説明会を開催する等、地区に密着した規約普及活動や普及促進に関する情報交換活動を実施

3) オークションを通じた未入会店の会員化の促進

- ◇オークション各社に未入会店の入会促進及び会員管理の協力を要請
- ◇オークション会場において研修会を開催する等、オークション各社と連携した入会促進策を実施

2. 規約に基づく適正表示の推進

1) 準規約指導員等によるチェック・アドバイス活動を通じた店頭表示等の適正化の促進

①準規約指導員（ディストリビューターの営業担当者）によるチェック・アドバイス活動の実施

- ◇店頭における適正表示を継続的实施するためのチェック・アドバイスを実施
- ◇4年連続の表示もれが認められた会員店に対しては公取協の措置基準に基づき指導

②関係団体によるチェック・アドバイス活動の実施

- ◇オートバイ組合の規約指導員及び輸入組合（インポーター）の準規約指導員による傘下会員へのチェック・アドバイス活動の実施

③直接会員に対する公取協事務局によるチェック・アドバイス活動の実施

- ◇関係団体によるチェック・アドバイス活動に合わせて実施が可能な地区において実施

2) 今後のチェック・アドバイス活動に関する検討

◇チェック・アドバイス活動全般について点検、実施に伴う負担軽減や実施結果に基づく会員へのインセンティブ等について検討

- ⇒ 過去3年間表示もれない会員店は本年度のチェック対象から外してセルフチェックとする等、準規約指導員の負担軽減を検討、実施
- ⇒ チェックアドバイスの結果を「適正表示実施店」（仮称）の格付けの際の基準とするなど、会員へのインセンティブについても検討

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

◇改修した公取協プライスカード作成システムをPRして利用促進を図り、適正表示を促進

4) 二輪車表示ハンドブックによる規約の普及活動

◇店頭展示車や広告宣伝における適正な表示について、二輪車表示ハンドブックに基づく研修会等を通じて適正表示を推進

5) 広告表示の適正化の促進

◇二輪情報誌の広告の表示内容をチェック、チェック結果については二輪広告表示研究会にフィードバックして広告表示の適正化を促進

3. 走行距離数の不当表示未然防止のための対応

1) 会員店における走行距離数の適正表示の促進

◇会員店における走行距離数の表示適正化を図るための対応を検討

◇会員店における走行距離数の適正表示を促進するため、会員店にとって影響力の大きいオークション及び情報誌（同 Web）における走行距離数の表示の適正化を図るための方策を検討

◇検討に際しては、関係各所の協力を広く得る必要があるため、ディストリビューター、販売店、オークション、情報誌、用品関係及び関係団体の代表者からなる走行距離数の不当表示未然防止に関する検討部会（仮称）を設置して対応

2) 不当表示に関する個別事案への対応

◇走行距離数に関する不当表示の個別事案について調査を実施、不当表示へ厳正に対処

4. 品質評価の普及促進

1) 品質評価者講習会の開催

- ◇最終年にあたる3年目の品質評価者講習会を開催、「品質評価者在籍店率 100%」及び「品質評価の実施率 100%」の目標の達成に向け実施
- ◇更新対象者の受講の徹底と未在籍店からの新規受講の促進を徹底

2) 品質評価のPR

- ◇一般消費者に対して「会員店は『公取協の品質評価書』つきで安心」を広くPRすることにより、会員販売店における品質評価の実施及び同評価書の作成を後押し
- ◇『公取協の品質評価書』について消費者PRと連動したポスターを作成、関係各所に展開

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

- ◇平成28年度以降の講習会の開催方法や講習内容の見直しを検討
- ◇新規はこれまで通りの講習内容（基本+実施方法）とするが、更新講習については、集合講習以外の方法、例えばeラーニングの導入も視野に入れ検討
- ◇上記内容については広報・普及指導部会にワーキングスタッフ会議を設置して検討

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

①公取協ホームページ上におけるPR

- ◇公取協ホームページ上において、「公取協会員店は『品質評価書』つきで安心」をキャッチコピーとする広告を掲載、適正表示で安心の公取協会員店で購入するメリットをPR
- ◇上記広告にはウェブサイト上に「会員店は『公取協の品質評価書』つきで安心」をイメージしたバナーを各方面に展開して誘導、情報誌のウェブサイト上のバナーについては掲載場所を見直すことで費用を削減する一方、適正表示実施店及び品質評価実施店、関係各所に広くバナーの貼付を展開することで広告の閲覧数を確保

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、研修会やホームページを活用した情報提供を実施

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

- ◇品質評価者講習会、二輪車表示ハンドブックに基づく普及活動の実施
- ◇規約及び独禁法、下請法等に関する問合わせに対する積極的な対応と情報提供の実施

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

- ◇都道府県の景表法担当部門担当者との懇談会開催など、公正競争規約や公取協の事業活動等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・相談の受け付けと対応

- ◇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

3) お客様相談対応に関する研修会の開催

- ◇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」に基づく研修会を各地区からの要請に基づき開催、会員販売店への周知活動を実施