



監修 自動車公正取引協議会

AFTC 二輪車販売は安心と信頼の輪から

モーターサイクル インフォメーション

2008年11月 お店づくりに役立つニュース

平成20年度「品質評価者講習会」がスタート!!

昨年度から始まりました「品質評価者講習会」が、本年度もスタートしました。

本講習会では、消費者の信頼を高めるための品質評価や品質査定の重要性やその方法、規約に基づく中古バイクの表示等について、「品質評価（品質査定）マニュアル」に基づいて講習を行っています。

規約に基づく品質評価や品質査定は、「品質評価者講習会」を受講した「品質評価者」が実施することとなっておりますので、実務担当者の方々にはぜひ受講して下さい。

※日程・会場等につきましては、NMC A各支部、A J各地区単組にお問い合わせ下さい。

なお、昨年度の講習会を受講された方は、本年度の講習会の受講は必要ありません。

※NMC A日本二輪車協会の「中古二輪査定士」及び全国オートバイ協同組合連合会の「オートバイ査定士」は、規約に基づく「品質評価者（品質査定士）」に一本化されました。

【講習の主な内容】

- 公正競争規約のあらまし
- 表示に関する規約
- 品質評価・品質査定はなぜ必要か
 - ・中古バイクの消費者トラブルの発生原因と問題点
 - ・品質評価と売主（販売店）の責任の関係（現状販売の場合）
 - ・品質評価・品質査定を実施する意義
- 品質評価・品質査定の仕方
 - ・品質評価書と品質査定書
 - ・品質評価の仕方
 - ・品質査定の仕方



品質評価（品質査定）マニュアル

「二輪中古車品質評価・査定書発行支援システム」が稼働!!

公取協監修・推奨の「二輪中古車品質評価・査定書発行支援システム」が9月より稼働しました。本システムの便利な機能を、ぜひ商売にご活用下さい。

- ①簡単なパソコン操作で「プライスカード一体型品質評価書」が発行できます。
 - ②オークション流通価格を参照しながら「品質査定書」が発行できます。
 - ③品質評価・品質査定の際に便利なツールや商売に役立つ情報等がダウンロードできます。
- 詳細につきましては、[公取協ホームページ](#)をご覧ください。（[デモ版](#)も体験いただけます。）

ただ今お申込みいただきますと、本年12月まで**無料**でご利用いただけます

[中古バイク] 消費者トラブルへの対応方法と 未然防止のポイント 《第3回》

- ◇公取協は、消費者相談室を設けて消費者からの相談を受付けるとともに、「二輪車消費者相談事例研究会」を設置し、公取協やメーカー、販売店に寄せられた苦情・相談の実態とその問題点の把握、相談への対応方法及びトラブル未然防止策等について検討を行っています。
- ◇公取協に寄せられた二輪車の相談の多くは、中古車に関するものです。そこで、中古車に関する消費者トラブルの代表的なものを取り上げ、対応方法とトラブル未然防止策等について、シリーズで会員販売店の皆様に情報提供していきます。トラブルが発生した際の対応は、お店の信頼を大きく左右します。消費者から信頼されるお店づくりにお役立て下さい。
- ◇第3回目は、中古車の「キャンセルに関するトラブル」を取り上げます。

《キャンセルに関するトラブル》

1. 未成年者との契約とキャンセルの申し出への対応

販売店からの相談内容

未成年者のお客様と現金販売の注文書を取り交わし、登録も行った。後日、両親の承諾が得られないことを理由に、お客様からキャンセルの申し出があった。しかし、すでに登録は済んでおり契約は成立しているので、キャンセルには応じられない旨を伝えましたが、キャンセルに応じなければならないのか。

[販売店の対応のポイント]

キャンセルの申し出に応じる必要があります。

- ◆未成年者との契約では、両親(親権者)の同意を得られていない場合には、契約成立後であってもお客様(もしくは両親)は契約の取り消しができるので、販売店はキャンセルに応じる必要があります。
- ◆この場合、原則として販売店はキャンセル料や損害賠償を請求することはできません。

[トラブル未然防止のためのポイント]

○未成年者と契約する際には、必ず両親(親権者)の同意を確認しましょう。

2. クーリング・オフの申し出への対応

販売店からの相談内容

納車を翌日に控えていたお客様から、キャンセルしたいとの申し出があった。登録は済んでおり、契約も成立しているのでお断りしたところ、クーリング・オフができるはずだといわれた。クーリング・オフ制度に基づき、キャンセルに応じなければならないか。

[販売店の対応のポイント]

二輪車はクーリング・オフ制度の対象外なので、キャンセルに応じる必要はありません。

- ◆お客様がお店に来店し購入された場合や通信販売で購入された場合は、クーリング・オフ制度の対象外となります。
ただし、店舗以外で販売した場合は、クーリング・オフ制度の対象となります。

[トラブル未然防止のためのポイント]

- お客様にクーリング・オフ制度について十分説明し、理解していただきましょう。

「クーリング・オフ」(割賦販売法第4条の3及び特定商取引法第9条)とは

お客様は、訪問販売や電話勧誘販売では、じっくりと考える時間を与えられずに契約をしてしまいがちです。「クーリング・オフ」とは、消費者保護の目的から、販売店の店舗以外の場所で注文または契約がされた時は、8日間は無条件に申込みの撤回及び契約の解除ができる制度です。

今回は、走行メーターに関するトラブルをご紹介します。

(社)自動車公正取引協議会では、店頭でのプライスカードの表示方法や品質評価・品質査定などバイクの販売に関するご相談から、消費者トラブル、広告宣伝を行う際のチェックポイントなどのお問い合わせをお受けしています。

二輪車業務グループ

TEL. 03-3556-2733

また、お店のお客様で、他店でバイク購入後の取引に関するトラブルや品質上のトラブルなどで困っているお客様がいましたら、(社)自動車公正取引協議会の相談窓口をご紹介します。相談窓口では、各種トラブルなどのご相談をお受けしています。

相談窓口専用ダイヤル

TEL. 03-3556-9177

- ・受付時間：月～金曜日（祭日を除く）
- ・午前 10:00～12:00 午後 1:00～5:00

社団法人 自動車公正取引協議会 二輪車業務グループ

〒102-0093 東京都千代田区平河町1-9-3
Tel. 03-3556-2733 Fax. 03-3556-2735