



公取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

2009年1月 お店づくりに役立つニュース

☆☆今年もよろしくお願ひ申し上げます☆☆

今年も「適正表示」で《安心と信頼》のお店づくりを(^-^)

「二輪中古車品質評価・査定書発行支援システム」デモ版**3月末日まで延長**
便利な機能をお試しください！！

「二輪中古車品質評価・査定書発行支援システム」のデモ版をお試しいただきましたでしょうか？

品質評価者講習会の開催日程に合わせ、同システムのデモ版が**2009年3月末日**まで延長になりました。ご商売に役立つ便利な機能をまだ試していない方は、ぜひこの機会にお試しください。

「二輪中古車品質評価・査定書発行支援システム」とは？

インターネット上で手軽に品質評価書や品質査定書を発行することができるシステムです。また、オークション流通価格の参照機能など商売に役立つ機能が充実しているシステムとして公取協会員店に広くご利用いただけます。

どんなことができるの？

- ①簡単な操作で「プライスカード一体型品質評価書」が発行できます。
クリック中心の簡単操作で品質評価基準に定めた項目にチェックを入れると、車両の品質評価点数が自動的に算出されます。また、販売店名・品質評価者名が自動的に記入されます。
- 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。
クリック中心の簡単操作で品質評価基準に定めた項目にチェックを入れると、車両の品質評価点数が自動的に算出されます。また、販売店名・品質評価者名が自動的に記入されます。
なお、品質が近い車両のオークション流通価格が参照できるので、査定価格を決める際に大変便利です。

③その他の便利機能

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。
また、1996年以降に発売された国内4メーカーの二輪車機種情報を自由に検索できます。

申込方法

お申込みは、[公取協監修・推奨『二輪中古車品質評価・査定書発行支援システム』概要・申込書.pdf](#)をプリントアウトしていただき、必要事項をご記入のうえ、FAX 又は郵送にて所属団体にお申し込みください。

詳細につきましては、[公取協ホームページ](http://www.aftc.or.jp/mc_usr/qlty_sys/) (http://www.aftc.or.jp/mc_usr/qlty_sys/) をご覧ください。



EP オークション流通価格の参照		※上	
開催期間	過去1年	最も取引の多い価格	420 千円
開催地域	全国	平均取引価格	420 千円
年式	年式不問	最高値	420 千円
カラー	オレンジ	最低値	420 千円
		データ件数	1件

2009年3月末日まで
デモ版はこちら
上の文字をクリックして下さい
(<http://ubs.nmca.gr.jp/>)

[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4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4回目は、中古車の「走行メーターに関するトラブル」を取り上げます。

1. 走行メーターに関するトラブル

販売店からの相談内容

①走行メーターの交換を伝えずに販売した場合の対応(故障)

仕入れた車両の走行メーターが故障していたため交換し、その旨をお客様に伝えずに販売した。数日後、お客様が気付いてキャンセルを要求してきたが、メーターを巻き戻したわけではないのでキャンセルには応じられない旨を伝えたが、キャンセルに応じなくてはならないか。

②走行メーターの交換を伝えずに販売した場合の対応(カスタマイズ)

カスタマイズのために走行メーターが交換されている中古車を、その旨を伝えずに実走行距離数として販売した。後日、そのことに気付いたお客様からキャンセルしたいとの申し出があったがキャンセルには応じられない旨を伝えた。キャンセルに応じなくてはならないか。

③走行不明のバイクを実走行として販売した場合の対応

オークションから走行不明の車両を仕入れてきたが、走行メーターの示すキロ数を実走行距離数として販売した。そのことに気付いたお客様からキャンセルを要求されているが、キャンセルに応じなくてはならないか。

[販売店の対応のポイント]

キャンセルに応じて代金を返金する等の対応が必要です。

- ◆走行メーターが交換されている旨や走行不明である旨をお客様に伝えていない場合には、販売店に責任が生じます。

【トラブル未然防止のためのポイント】

- 走行メーターを自社で交換した場合は、「走行メーターが交換されている旨」及び「交換前・後のキロ数」を、プライスカード及び品質評価書に明りょうに表示しましょう。
- また、走行メーター交換歴車シールに、「走行メーターを交換した年月」「交換前・後のキロ数」「交換実施事業者名」を記載し、フレームヘッド(スクーターの場合はフレームナンバー付近)に貼付しましょう。
- 走行不明の車両を販売する場合は、走行メーターの示すキロ数を表示せず、「？」の記号及び推定できる根拠がある場合は「推定キロ数」、推定できる根拠がない場合は「不明」と表示しましょう。

走行メーターが交換されている車両には、公取協作成のシールを貼付して下さい！

① 自社で走行距離計を交換した車両の場合、

⇒「交換前・交換後のキロ数」、「交換実施事業者」、「交換実施年月」を記載した「走行メーター交換歴車シール」を指定貼付場所に貼付して下さい。

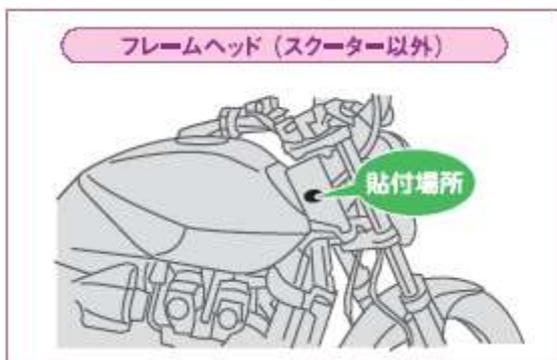
また、シール貼付の裏付けとして交換前・交換後のキロ数等が記載された帳票類（整備記録簿、契約書、品質評価書、交換メーターの発注伝票等）を保存して下さい。

② 仕入れ以前に他社で走行メーターが交換されている車両で、「走行メーター交換歴車シール」が貼付されていない場合、

⇒帳票類（整備記録簿、契約書、品質評価書、交換メーターの発注伝票等）の記載事項を同シールに転記して、指定貼付場所に貼付して下さい。



シールの貼付場所例



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