



日本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

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

2011年3月号 お店づくりに役立つニュース

この度の東北地方太平洋沖地震により被災された皆さまならびにそのご家族の皆さまに、心よりお見舞い申し上げます。
被災地の一日も早い復興と皆さまの健康を心からお祈り申し上げます。

平成22年度「二輪品質評価者講習会」を全国71会場で開催

平成22年9月から12月にかけて「平成22年度二輪品質評価者講習会」を全国71会場で開催し、3,087名(新規受講者568名、更新受講者2,519名)の方が受講されました。

本講習会では、店頭展示車への表示のルール、中古バイクの品質評価・品質査定の重要性や評価方法等について講習を行いました。

店頭における適正な表示や品質評価・品質査定の実施は、お客様からの信頼を高め、非会員店との差別化を図ることができるばかりでなく、消費者との

トラブルを未然に防止する効果もありますので、講習内容を日々の販売活動にお役立ていただきますようお願いいたします。

- 〈消費者の信頼を高めるために実施すべきこと〉
- プライスカードへの必要表示事項の表示
 - 下取車・買取車の品質査定
 - 仕入れ車両の品質評価
 - 展示中古車への品質評価書の掲示

「品質評価者在籍店」 & 「公取協会員店」のPRを実施

公取協では、品質評価者が在籍する店舗を一般消費者にPRするため、4月発売予定の二輪車情報誌及び業界紙・誌において『二輪品質評価者在籍店』PRを実施します。

また、同じく5月発売予定の情報誌等において、適正表示で安心の『公取協会員店』で購入するメリットのPRを実施します。

会員店の皆さまにおかれましても、『公取協会員店ステッカー』及び『品質評価者在籍店ステッカー』(二輪品質評価者講習会受講者に配布)を店頭にて貼付していただき、一般消費者にアピールしていただきますようお願いいたします。



二輪車適正表示推進部会を4地区で開催

会員販売店に対する規約普及や情報提供、会員販売店間の情報交換等の活動の促進を図るため、東京、大阪、広島の3地区(昨年度に引き続き開催)及び山梨(第1回開催)において、二輪車適正表示推進部会を開催しました。

同部会では、地区会員店における適正な表示の

実施、品質評価の実施を徹底するための方策や、会員販売店への情報提供の方法等について意見交換を行いました。

なお、次ページで広島県適正表示推進部会における取り組みの一端をご紹介します。

広島県適正表示推進部会では、情報誌広告における『品質評価書付』表示の実施に取り組んでいます。

広島県適正表示推進部会において二輪情報誌への『品質評価書付』表示をご提案頂き、実際に取り組みを始められた、広島県適正表示推進部会部会長のビーエスサイクル(広島市安佐北区)浜崎啓社長にお話を伺いました。

二輪情報誌の広告における『品質評価書付』表示を実施しました

「昨年12月に開催した広島県の適正表示推進部会において、県内の公取協会会員販売店における品質評価の実施率が低調であることが取り上げられました。この品質評価については、すべての会員販売店が実施することによって消費者からの信頼が得られるようになるものなので、県内の会員販売店にも品質評価の実施を再度、徹底する必要があるのではないかと意見がありました。では、具体的にどのような方法で徹底を図るかとの議論になったわけなんです。それならば、まず、本部会のメンバーの店できちっと品質評価を実施して、二輪情報誌の広告のカセットひとつひとつに『品質評価書付』と表示を入れて消費者へのアピールを始めれば、県内の会員販売店もこの流れについてきてくれるのではないかと考え

取り組みを続けることによって効果が表れることに期待

「当店では、展示車にはプライスカードのみを表示して、品質評価書は別にファイルして店頭に準備しています。そして店内には『品質評価書をご覧頂けます』と貼りだしておいて、お客様からのご要望、あるいは商談の際に、いつでもお客様に品質評価書をお見せして、ご説明ができるような仕組みにしています。残念ながら、まだ今のところ「情報誌広告の『品質評価書付』を見たんだけど…」というお客様はいらっしゃいませんが、この取り組みを続けていくことによって、お客様にも徐々に浸透し、いずれ効果が表れるのではないかと期待しているところです。

「公取協会会員販売店は、バイクの状態を品質評価できちっとチェックしていて、その結果を品質評価書



二輪情報誌の広告カセットに表示された『品質評価書付』の一例

ました。また、実際に品質評価を行う上で、何か見直しが必要なところがあれば本部会で検討しようということになったわけです。早速、情報誌サイドと相談して、本年から広告への『品質評価書付』表示を実施しました。」

「わかりやすく説明してくれる…」ということが消費者の皆さんにも、そして会員販売店自身の耳にも届くようになればいいですね。その点では、公取協会会員販売店では品質評価を実施していることを、もっとPRして頂く必要もあるのではないかと思います。



浜崎社長の手元にはファイルされた『品質評価書』

店頭表示に関するチェックとアドバイス活動を 全国の会員販売店3,428店で実施

平成22年7月から10月にかけて、準規約指導員（ディストリビューターの営業担当者）等による『会員販売店の店頭表示に関するチェックとアドバイス活動』を全国3,428店（新車関係3,210店、中古車関係2,760店）を対象に実施しました。ご協力いただきました会員販売店、準規約指導員、規約指導員の皆さまには、ご多忙のところありがとうございました。

なお、本活動のチェック結果の概要は以下の通りです。

チェック項目及びチェック結果の主な概要

(1)新車関係

①店頭の表示状況等（新車）

◆調査対象店舗数：3,210店（うち品質評価者在籍店：2,351店）

チェック項目		表示あり
表示状況	1.会員店ステッカー	2,910 90.7%
	2.品質評価者在籍店ステッカー	1,774 75.5%

②店頭展示車の表示状況（新車）

◆調査対象店舗数：3,210店（うち品質評価者在籍店：2,351店）

チェック項目（必要表示事項）		表示あり
表示状況	1.車名及び主な仕様区分	2,790 86.9%
	2.販売価格・価格の付記説明	2,870 89.4%
	3.製造国名（国産車を除く）	2,325 72.4%
	4.保証の有無	2,332 72.6%



(3)チェック結果のポイントと注意点

①店頭の表示状況等について

- ・「会員店ステッカー」は約9割、「品質評価者在籍店ステッカー」は8割弱の表示率でした。

②店頭展示車の表示状況について

《新車関係》

- ・各項目とも7～9割の表示率でした。

《中古車関係》

- ・「車名及び主な仕様区分」、「販売価格」は8割程度の表示率でしたが、その他の項目は3～6割と低調な表示率でした。
- ・その中でも、特に「定期点検整備実施の有無」、「メインフレームの修正・交換の有無」、「車両の品質（品質評価書）」については、3～4割程度と

(2)中古車関係

①店頭の表示状況等（中古車）

◆調査対象店舗数：2,760店（うち品質評価者在籍店：2,013店）

チェック項目		表示あり
表示状況	1.会員店ステッカー	2,465 89.3%
	2.品質評価者在籍店ステッカー	1,552 77.1%

②店頭展示車の表示状況（中古車）

◆調査対象店舗数：2,760店（うち品質評価者在籍店：2,013店）

チェック項目（必要表示事項）		表示あり
表示状況	1.車名及び主な仕様区分	2,140 77.5%
	2.販売価格・価格の付記説明	2,265 82.1%
	3.製造国名（国産車を除く）	1,449 52.5%
	4.保証の有無	1,528 55.4%
	5.年式（原付除く）	1,563 56.6%
	6.走行距離数	1,755 63.6%
	7.車検証の有効期限	1,511 54.7%
	8.定期点検整備実施の有無	1,190 43.1%
	9.メインフレームの修正・交換の有無	1,121 40.6%
	10.車両の品質	913 33.1%

低調な表示率でした。

③注意点

- ・新車・中古車ともに、「製造国名」、「保証の有無」について、表示もれのないよう十分に注意して下さい。
- ・中古車の「メインフレームの修正・交換の有無」、「車両の品質（品質評価書）」は、お客様が中古車の車両状態を知る上でとても重要な内容ですので、必ず表示して下さい。
- ・必要表示事項は、お客様に納得のいくバイク選びをしていただくための大切な情報です。新車・中古車ともに、全ての項目を正しく表示し、信頼されるお店作りを目指して下さい。

お店訪問

今回は、岡山県適正表示推進委員会をお願いしております「カワサキプラザ岡山」(岡山市南区)の三品隆弘所長に中古バイク販売についてお話を伺いました。

… 店内に入ると手前に新車が並び、そして奥に中古車が並んでいますね。

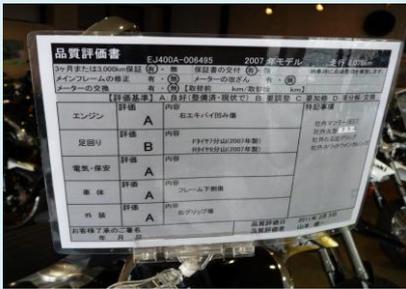
三品「当店は新車がメインなので、お客様がご来店されて、まず新車が目に入るよう並べてあります。そして中古車は10台ほどですが、当店では『特選中古車』として品質の良いものだけを展示するようにしています。また、お客様がバイクを見やすいように余裕をもって配置するようにしています。」



既存の便利なツールを使えば手間はかからない

… 入庫から展示するまでの流れはどうか。

三品「中古車が入庫すると、まず、スタッフがバイクの状態を細かくチェックします。これが品質評価でして、



展示車に表示された『品質評価書』

この結果を『品質評価書』に記入し、併せて、プライスカードの方にも必要事項

* * *

を記入していくわけですが、当店ではプライスカードや『品質評価書』の作成をパソコン上でシステム化して、スタッフが手間を掛けずに作成できるようにしてあります。ですので、バイク自体の磨き仕上げ等が別途ありますが、品質評価からプライスカードと『品質評価書』の作成までは1時間もあれば十分です。もちろん、当店のような作成システムがなくても、公取協さんのホームページでも同じようにプライスカードや『品質評価書』を作ることができるわけですから、既存の便利なツールを上手に活用すれば、それほど手間がかからずに作成できると思いますよ。」

* * *

『品質評価書』の表示に手ごたえを感じる

… お客様への商品説明はどのようにしていますか。

三品「お客様には『品質評価書』に基づいて小さなキズやタイヤの状態に至るまで、ありのままの車両状態をご説明します。また、バイクの状態は説明するだけでなく、実際にエンジンをかけて、バイクそのものの調子も実感して頂きます。エンジンをかければ様々な機能についても説明ができますから、お客様には十分、ご納得頂けると思います。実際、このようにお客様にご説明して

いますと、初めてご来店されたお客様でも、いつの間にか笑顔になる方が多いように思います。このようなお客様は、当日、契約まで至らなかったとしても、再度ご来店されて購入を決めて頂くことも多いと思います。中には中古車を探してご来店されたお客様が、結局、新車を購入されたこともありました。こんなところに『品質評価書』を表示したことでお客様のハートをキャッチすることができた、そんな手ごたえを感じますね。」

* *

『品質評価書』はお店発展ための大事なツール

三品「このように、『品質評価書』を基にバイクの状態をきっちりご説明することで、お客様に当店を信頼していただくことが出来ますし、その信頼が中古車ご購入につながります。もちろんお付き合いも続きますから、次は新車をご購入していただくなんてこともあるわけです。当店にとっては大きなメリットであり、また大きな利益にもつながるわけです。このようなことからしても



三品所長(右)とスタッフの山本さん(左)

『品質評価書』は、お店を発展させるための大事なツールなんだなと実感しています。やってみてわかったことなんですけどね。」