

公取協

AUTOMOBILE FAIR TRADE COUNCIL NEWS

ニュース

vol.79

2022.7

信頼されるクルマ販売を促進する

CONTENTS

2022年度定時総会を開催	1
新役員の紹介	4
中古車の販売価格（「支払総額」）の表示に関する 規約改正案が、定時総会で承認されました	4
「冠水車」の表示に関する規約改正案を承認	5
サブスク料金等の表示に関する改正規約・規則が 認定・承認されました	6
「納車準備費用」等、不適切な諸費用に関する 苦情相談の多い事業者に対し、改善指導を実施	7
二輪車関係ニュース	8

編集・発行／一般社団法人 自動車公正取引協議会

〒100-0014 東京都千代田区永田町1-11-30 サウスヒル永田町4F TEL 03-5511-2111(代表) FAX 03-5511-2112

<https://www.aftc.or.jp/>

2022年度定時総会を開催

—2021年度事業報告書(案)及び決算書(案)等を承認—

当協議会は2022年6月8日（水）、東京・千代田区のアルカディア市ヶ谷において2022年度定時総会を開催（来場、オンラインのハイブリッド形式）いたしました。総会では、第1号議案=2021年度事業報告書（案）及び決算書（案）の件、第2号議案=自動車業における表示に関する公正競争規約及び同施行規則改正（案）の件、第3号議案=二輪自動車業における表示に関する公正競争規約及び同施行規則改正（案）の件、第4号議案=任期満了に伴う理事、監事選任（案）の件、報告事項=2022年度事業計画書及び会費額並びに予算書の件についてそれぞれ審議し、原案通り承認されました。また、その後の第138回理事会で倉石誠司氏（本田技研工業（株）取締役会長）が新会長に選任され、神子柴寿昭前会長は、顧問に就任しました。

なお、次の方々よりご祝辞をいただきました。

消費者庁 審議官 片桐 一幸 様

公正取引委員会事務局 経済取引局取引部 取引部長 岩成 博夫 様

2021年度事業報告

四輪車関係の主な事業

1. 規約に基づく適正表示の一層の促進

- 1) 規約遵守状況調査の実施
- 2) 広告表示の適正化のための普及活動の実施
- 3) 関係団体との連携による規約普及活動の推進

2. 会員事業者の表示管理体制整備・充実のための支援活動の実施

- 1) 会員事業者（「表示管理者」）等を対象とした研修会の開催
- 2) 広告関係事業者（「広告表示管理者」）を対象とした規約等に関する研修会の開催
- 3) 「表示管理者」を通じた規約普及活動の推進と表示管理体制充実の促進
- 4) 表示管理体制に関するセルフチェックの実施

3. サブスク料金等の表示に関する規約・規則の改正と普及活動の実施

- 1) 割賦販売価格や個人リース料金の表示に関する規約・規則の改正
- 2) サブスクリプション等の料金の表示に関する規約・規則の改正
- 3) プラグイン・ハイブリッド車の燃費表示に関する規則の改正

- 4) 上記改正内容の認定・承認申請及び会員に対する普及活動の実施

4. 修復歴車や不当な価格表示等の不当表示の未然防止及び厳正な対処

- 1) 走行距離及び修復歴等の不当表示の未然防止及び厳正な対処の実施
- 2) 広告における不当な価格表示及び不適切な販売行為に対する改善指導の実施
- 3) 会員及び非会員の不当表示に対する厳正な対処
- 4) カタログ等における装備品等の表示及び表示管理体制に関する再確認の実施

5. 自動運転化技術に関する適正な表示の検討及び普及活動の実施

- 1) 運転支援機能（レベル1、2）及び自動運転機能（レベル3）に関する表示の考え方の周知活動の実施
- 2) 自動運転機能（レベル4以降）に関する表示のあり方の検討
- 3) 中古車の運転支援機能等の今後の表示のあり方の検討及び情報提供の実施
- 4) 表示の実態把握及び改善指導の実施

6. 中古車の「支払総額」の表示義務付けの検討

- 1) 規約改正等試案の策定
◇中古車販売の現状における問題点への対応として、会員事業者及び消費者を対象として実施したアンケート調査結果を踏まえ、規約改正等試案を策定
- 2) 関係団体及び会員事業者等の意見聴取
◇規約改正試案に基づく、関係団体（地方）及び会員事業者の意見聴取を実施
- 3) 中古車情報誌賛助会員の意見聴取及び協力要請
- 4) 規約・規則改正（案）の策定及び中央団体への意見聴取

7. 新たな販売方法・サービス等に対応した表示のあり方の検討

- 1) SNS等を活用した広告宣伝に関する表示のあり方等の検討及び周知活動の実施
- 2) 新たな販売方法・サービス等に対応した表示のあり方の検討
- 3) 中古車の客観的根拠に基づく「No.1」等の最上級表示のあり方の検討

8. 冠水車の不当表示未然防止活動の実施及び表示のあり方の検討

- 1) 冠水車に関する不当表示未然防止活動の実施
- 2) 冠水車に関する不当表示規定及び規約違反措置基準（厳罰規定）新設の検討

9. 中古車の車両状態評価に関する監修・監査及びPRの実施

- 1) 車両状態評価に関する監修基準に基づく監修及び監査の実施
- 2) 車両状態評価に関する監修制度等についてのPR活動の実施

10. 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の実施
- 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

11. 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PR活動の実施
- 2) 会員に対する情報提供の充実

12. 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) 大型車における燃費や運転支援機能等に関する情報提供のあり方の検討
- 3) 独禁法、下請法に関する普及活動の実施

13. 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

二輪車関係の主な事業

1. 規約に基づく適正表示の促進

- 1) 店頭表示のセルフチェック活動を通じた適正表示の促進
- 2) セルフチェックの実施を促進するための方策の検討と実施

2. 中古二輪車の品質評価（「品質評価実施店」）定着化

- 1) 「品質評価実施店」の拡充
- 2) 「品質評価実施店」の積極的なPRの実施
- 3) eラーニングによる品質評価者講習の実施

3. 中古二輪車の適正な走行距離表示の周知徹底

- 1) 二輪情報誌における走行距離表示に関する実態調査の実施
- 2) 走行距離の適正な表示に関する周知徹底とPRの実施
- 3) 二輪情報誌との連携による適正な走行距離表示の促進

4. 「年式」等の表示に関する規約・規則改正（案）の策定

- 1) 「年式」等の表示に関する規約・規則改正（案）について検討を実施
- 2) 規約及び規則改正案の策定

5. 一層の規約定着化を図るための普及活動や指導体制に関する検討

- 1) 今後の規約普及活動や指導体制等に関する検討
- 2) 会員店における環境の変化等を踏まえた規約普及指導の検討

6. 会員専用ページの改修による会員店とのコミュニケーションの充実

- 1) 会員専用ページの改修
- 2) 会員店とのコミュニケーションの充実

7. 冠水車の不当表示未然防止活動の実施及び表示のあり方の検討

- 1) 冠水車に関する不当表示未然防止活動の実施
- 2) 冠水車に関する不当表示規定及び規約違反措置基準（厳罰規定）新設の検討

8. カタログ等における装備品等の表示及び表示管理体制に関する再確認の実施

9. 消費者トラブルへの対応及び未然防止活動の実施

- 1) 消費者からの苦情・相談の受付と対応
- 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

2021年度決算

2021年度の決算（損益ベース）は以下のとおりです。

I. 経常収益

（単位：円）

勘定科目	決算額
1 会費収入	261,083,000
2 入会金収入	1,520,000
3 事業収益	25,948,200
4 雑収入	150,769
5 違約金収入	3,000,000
経常収益計	291,701,969

II. 経常費用

（単位：円）

勘定科目	決算額
1 事業費	229,353,512
2 管理費	31,131,859
3 その他の支出	14,317,430
経常費用計	274,802,801

III. 一般正味財産

（単位：円）

勘定科目	決算額
一般正味財産増減額	16,899,168
一般正味財産期首残高	205,968,415
一般正味財産期末残高	222,867,583

会長就任及び退任のご挨拶



会長就任挨拶

一般社団法人自動車公正取引協議会

会長 倉石 誠司

このたび、神子柴前会長の後任として、会長という大役を仰せつかりました。皆様方のご支援、そしてご協力をいただきながら、当協議会の運営に努めてまいりますのでどうぞよろしくお願い申し上げます。

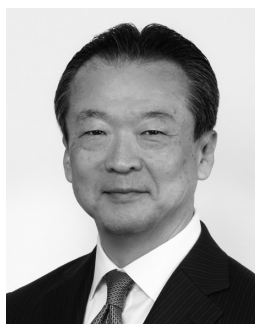
さて、皆様ご承知のとおり、当協議会は、設立以来「適正な表示による消費者の信頼確保」と「事業者間の公正な競争の促進」を基本方針として、公正競争規約の周知及び遵守のための活動のほか、時代の要請、お客様の要請に合わせた規約の見直しなど、これまでもさまざまな取り組みを続けてまいりました。こうした活動は、諸先輩の方々のご尽力と関係官庁のご指導により、着実に成果を上げているものと思います。

現在自動車業界では、厳しい販売環境が続いておりますが、各事業者は企業努力を重ね、様々な商品やサービスの提供を行っております。このような状況のもと、お客様に正しい選択をしていただき、各事業者がお客様に受け入れられるためには、従来にも増して、「分かりやすく、丁寧な情報提供」が重要であり、これこそ我々の活動として求められているものと考えます。そのため当協議会といたしましては、お客様のご意見やご要望、及び業界のご意見等を十分に伺いながら、消費者の信頼確保、公正な競争の促進に向けた活動を充実させていくことが益々重要であると考えております。私といたしましては、これまでの活動を引き継ぎながら、各分野の皆さまと忌憚のない意見交換をし、「お客様目線」、「現場目線」に立った成果を生み出し、業界の健全な発展に努めてまいりたいと思います。

最後になりますが、関係団体及び会員の皆様方のご支援、ご協力をお願いいたしますとともに、関係官庁におかれましても、引き続き格別のご指導、ご鞭撻を賜りますよう、お願い申し上げます。

以上、簡単ではございますが、就任にあたりましてのご挨拶とさせていただきます。

ありがとうございました。



退任挨拶

一般社団法人自動車公正取引協議会

前会長 神子柴 寿昭

本日の総会並びに理事会におきまして、会長を退任いたしましたのでひとことご挨拶を申し上げます。2019年6月に会長に就任以来、皆様方には、当協議会の運営に際し、大変お世話になりました。心より感謝申し上げます。私の在任中には、レベル1及び2の運転支援機能や、レベル3の自動運転技術の表示に対応する為のルール策定、中古車の表示及び取引の適正化を図るための「支払総額」の表示に関するルールがとりまとめられ、本日の総会において承認されたところでございます。このような新たなルールを作る事は、当協議会の重要な役割でありますので、今後も自動車の電動化や安全技術の進化、シェアリング等の自動車の使われ方や販売方法の変化等に対して、当協議会の基本方針である「適正な表示による消費者の信頼確保」及び「事業者間の公正な競争の促進」を具現化し、お客様視点に立った取り組みを進めて行く事が、より一層求められているものと考えております。これからも会員の皆様と共に考え、意見を交換しながら活発な活動、取り組みを行う事により、ますます大きな成果を上げられますようご期待申し上げます。残念ながら、在任中の大部分の期間が新型コロナウイルスのまん延時期と重なってしまいまして、皆様方と直接お目に掛かってお話をする機会がほとんどございませんでした。そのような中でも、会員並びに関係官庁の皆様にご多大なるご支援、ご協力を賜りましたことに、改めまして深く感謝を申し上げます。

以上、簡単ではございますが、退任のご挨拶とさせていただきます。

ありがとうございました。

新役員の紹介

任期満了に伴い、会長、副会長、理事、監事に次の方が新たに選任されました。また、次の方が、顧問、相談役に委嘱されました。

会 長	倉石 誠司 ^{○*}					
副 会 長	金子 直幹 [○]	赤間 俊一	入野 泰一	竹林 武一	海津 博	
専務理事	鈴木 欣也 [*]					
常務理事	浅見 尚久					
理 事	永塚 誠一	関島 誠一	小糸 正樹	成瀬 修	板崎 龍介 [○]	
	大極 司	喜谷 辰夫	木場 宣行	塚田 長志	武藤 孝弘	
	小椋 道生 [○]	伊藤 祐治	大村 直幸	石井 大		
監 事	高橋 信行 [○]	小河原靖夫				
顧 問	豊田章一郎	奥田 碩	宗国 旨英	小枝 至	張 富士夫	
	青木 哲	志賀 俊之	豊田 章男	池 史彦	西川 廣人	
	八郷 隆弘	神子柴寿昭				
相 談 役	加藤 和夫	堀井 仁	小林 健二	橋本 一豊	澤田 稔	

[○] 新任 ※代表理事

中古車の販売価格(「支払総額」)の表示に関する規約改正案が、定時総会で承認されました

<規約・規則改正案のポイント>

1) 中古車の販売価格の表示を「支払総額」に変更(施行規則の改正)

- ◇販売価格を表示する場合は、「車両価格」に「諸費用」を加えた価格を「支払総額」の名称を用いて表示
- ◇併せて、内訳として「車両価格」及び「諸費用の額」を表示

2) 「定期点検整備の有無」に関する表示の変更(施行規則の改正)

- ◇トラブルの原因となる曖昧な整備費用の表示は廃止し、以下のとおり表示
 - ①「定期点検整備付き」(整備費用は車両価格に含めて表示)
 - ②「定期点検整備なし」

3) 不当表示に関する規定の見直し(規約の改正)

- ◇表示された価格で実際に購入できない場合、「不当な価格表示」となることを明確化
- ◇規約違反措置基準を改正、表示された価格で実際に購入できない「不当な価格表示」に対する措置を、現行の「警告」から、初回から「厳重警告」、悪質なものは併せて「違約金」を課することができるよう厳格化

<規約・規則改正に向けた今後の予定>

- ◇会員事業者や中古車情報誌等の関係事業者においては、プライスボードの変更、システム改修等に時間を要すること等を踏まえ、規約・規則改正案について認定・承認(2023年3月頃の予定)を得た後、施行までに約6ヶ月間程度の移行期間を設ける予定

◇施行までのスケジュール(予定)

2022年6月 定時総会における改正(案)の承認
↓(事前周知・移行準備期間)
2023年3月 消費者庁・公正取引委員会 認定・承認
↓(周知・移行準備期間)
2023年10月1日 改正規約・同施行規則 施行

<規約・規則改正を踏まえ、会員事業者において必要と考えられる対応>

- ・プライスボード(カード)、同作成システムの変更
- ・Webサイトや新聞・チラシ広告等の表示内容の変更
- ・中古車情報誌・同Webサイトの表示内容変更への対応
- ・注文書、同作成システムの変更
- ・「諸費用」等に関する適切な対応(問題がある場合は見直し、適正化)

<支払総額への円滑な表示を図るための今後の対応について>

会員の皆様が、「支払総額」表示へ円滑に移行していただくために、以下の対応を実施いたします。

- ・ 広告、展示車等における「支払総額」の具体的な表示例、「支払総額」の表示に関するFAQ等を作成、メールやホームページ等を通じ情報提供を実施
- ・ 会員事業者が「支払総額」の表示に速やかに移行するためのツール（「プライスカード作成システム」）の作成と提供
- ・ 「支払総額」の表示実施に関する消費者向けの「店頭PRポスター」の作成と配布や中古車情報サイトを通じた周知活動等、消費者向けPR活動を実施

<「支払総額」に関するFAQ>

≪「支払総額」の表示に関するもの≫

1. 「車両価格」を表示したプライスボードと併せて、見積書の掲示により「支払総額」を表示しているが、「支払総額」を表示したプライスボードに変更が必要か？

- ・ プライスボードに「支払総額」が明瞭に表示され、内訳として「車両価格」及び「諸費用の額」が表示されていない場合は、変更が必要となります。

2. メンテナンスパック等のオプションの購入を、中古車を販売する際の条件としたいと考えている。その場合は、「メンテナンスパック付きの支払総額」を表示すれば良いか？

- ・ メンテナンスパック等のオプションを購入するかどうかは、お客様の選択に委ねるべきものであり、その購入を中古車販売の際の条件とするべきではありません。したがって、「メンテナンスパック付きの支払総額」を表示することはできません。
- ・ オプションを含まない「支払総額」（最低限必要となる費用等を含んだ価格）を明瞭に表示した上で、「参考として」オプション込みの「支払総額」を表示することは可能です。

≪「車両価格」の表示に関するもの≫

3. 「車両価格」とは？

- ・ 店頭において車両を引き渡す場合の消費税を含めた現金価格で、展示時点で既に装着済の装備等（ナビ、オーディオ、カスタムパーツ等）を含む価格のことをいいます。

4. 「定期点検整備」を実施して販売する場合、整備費用は「車両価格」と「諸費用」のどちらに含めれば良いか？

- ・ 「定期点検整備」を実施して販売する場合、「定期点検整備付き」と表示した上で、「車両価格」に整備費用を含めて表示することが必要です。

≪「諸費用」等に関するもの≫

5. 「諸費用」とは何を指すのか？

- ・ 「保険料、税金、登録等に伴う費用」のことをいいます。
- ・ 「諸費用」に含めることができる「登録等に伴う費用」は、購入者が行うべき手続きを、購入者の依頼に基づき販売店が代行する場合に発生する費用で、「検査登録手続代行費用」や「車庫証明手続代行費用」です。

6. 納車前に「洗車」や「室内クリーニング」を必ず実施しているので、「納車準備費用」や「通常仕上費用」を「諸費用」として請求して良いか？

- ・ 洗車やクリーニングのための費用など、販売の準備行為や中古車の商品化のための作業に要する費用等は、「車両価格」に含まれるべきものであり、「諸費用」として別途請求することはできません。

■「冠水車」の表示に関する規約改正案を承認

冠水車の表示に関する規約・規則改正案についても、前記の定時総会において原案どおり承認されました。

<冠水車の表示に関する規約改正（案）のポイント>

- ◇ 不当表示の禁止規定に「冠水車であるにもかかわらず、虚偽の表示及びその旨を表示しないことにより、冠水車ではないかのように一般消費者に誤認されるおそれのある表示」を追加
- ◇ 不当表示規定に対応した規約違反措置基準（厳罰規定）を新設
（初回から「厳重警告」、悪質なものは「違約金」を課すことができる）
- ※ 故意による「冠水車」販売（知りながら仕入れ、だまして販売）の抑止力として厳罰規定を設けるもので、過失によるものに厳罰を課するという趣旨ではない

<今後のスケジュール>

- ◇ 規約、規則改正案について認定（2023年3月頃の予定）を得た後、速やかに施行

サブスク料金等の表示に関する改正規約・規則が認定・承認されました

1. 割賦販売価格、個人リース料金、サブスク料金の表示に関する規約・規則(新車・中古車)
2. 燃費表示(プラグインハイブリッド車、省略規定)に関する規則(新車)

「自動車業における表示に関する公正競争規約及び同施行規則改正(案)」について、2022年5月30日付で公正競争規約が認定、同年5月27日付で新車及び中古車の施行規則が承認されました。改正規約・規則の施行日は、**2022年6月30日**です。会員各社におかれましては、適正な表示に努められますよう、お願いいたします。本記事では個人リース料金の表示、サブスク等の賃貸料金の表示について、改正内容のポイントを解説いたします。

<改正内容のポイント>

1. 個人リース料金の表示(表示事項⑤～⑧の追加(表示事項④は削除))

●個人リース料金を表示する場合は、以下の事項を明瞭に表示すること

- ① リースである旨
- ② 頭金の額
- ③ リース料金の支払回数及び支払期間、その他必要な費用
- ④ リース終了時の条件
- ⑤ リース支払総額
- ⑥ 設定残存価額(オープンエンド方式の場合に表示)
- ⑦ リース料金に含まれる内容
- ⑧ 賃貸である旨及びリース契約に関する事項(条件に応じて必要な内容を表示)※

【新車】個人リースの表示例 (オープンエンド方式の場合) リース料金に含まれる内容

スカール1.3Gにリースプラン登場!

リース料金にはこれらが含まれます	自賠責保険込み	車検7年込み	オイル交換13回込み
	登録諸費用込み	7年分の税金込み	フロアマット・パイザー込み

リース支払総額

設定残存価額

7年リースの場合 頭金0円

月々〇〇,〇〇〇円(消費税込)×84回

ボーナス加算(年2回) ●●●●●円(消費税込)×14回

期間内リース支払総額 ●●●●●円

設定残存価額 ●●●●●円

※表示しているリース料金は、月間走行距離を〇,〇〇〇kmに設定した場合の参考例です。
 ※本リースプランは賃貸のため、リース期間終了後、車両をご返却いただきます。
 返却された車両を査定し、契約時に定めた走行距離を超過していた場合や、車両状態が既定の範囲外であった場合等、実際の査定額が契約時に定めた設定残存価額を下回った場合は、設定残存価額との差額を、お客様にご負担いただきます。
 ※リース期間中の解約(中途解約)はできません。解約する場合には、残リース料または残リース料相当額の違約金をお客様にご負担いただきます。

リース契約に関する事項

2. サブスク等の賃貸料金の表示(表示規定の新設)

●サブスク等、賃貸料金を表示する場合は、以下の事項を明瞭に表示すること

- ① 頭金の額
- ② 賃貸料金の支払期間、その他必要な費用
- ③ 最低契約期間の支払総額
- ④ 設定残存価額(オープンエンド方式の場合に表示)
- ⑤ 賃貸料金に含まれる内容
- ⑥ 賃貸である旨及び賃貸に関する事項(条件に応じて必要な内容を表示)※

【新車】サブスク等賃貸料金の表示例 (クローズドエンド方式の場合) ※表示項目はリースと同様

クルマの定額サービス「●●●●(商品名)」登場!!

「●●●●」なら期間中の以下の費用が全て含まれます!だから納得!

登録諸費用	自動車税種別別	重量税	自賠責保険	任意保険
-------	---------	-----	-------	------

スカール1.3X 2WD CVT

頭金0円 ボーナス加算なし 3年契約の場合

月額 **42,600円**(消費税込)

3年間の支払総額 1,533,600円

※「●●●●」は賃貸のため、契約終了時に車両をご返却いただきます。
 ※表示の賃貸料金は、年間走行距離12,000kmの場合です。返却車両の走行距離や車両状態が、契約時に定めた条件を満たさない場合、別途追加費用が必要となります。
 ※「●●●●」の詳細については、Web又はお近くの店舗にお尋ねください。

詳細は以下URLをご覧ください。

▶ URL

https://www.aftc.or.jp/content/files/pdf/aftc_info/aftcinfo_20220620.pdf

■「納車準備費用」等、不適切な諸費用に関する苦情相談の多い事業者に対し、改善指導を実施

この度、当協議会は、苦情相談の多い会員販売店を対象に、広告における表示及び販売対応等の実態を把握するための調査を実施したところ、表示及び販売対応のいずれについても問題が認められたため、規約違反措置基準に基づき、「警告」の措置を採るとともに、販売対応等について改善指導を実施しました。

当協議会は、適正な表示及び適切な販売対応等の促進による消費者トラブルの未然防止を図るため、今後も引き続き、苦情相談件数の多い販売店(非会員を含む)に対する調査及び表示や販売対応等に関する改善指導を実施してまいります。

<苦情相談内容の一例>

- 車両価格が他社と比べても安かったので店舗に出向いて商談したところ、有償保証やガラスコーティングをしつこく勧められた。何度も断ったが断りきれず、購入してしまった。
- 注文書を確認したところ、車両価格とは別に納車準備費用を請求されていた。この費用は車両価格に含まれるのではないかと担当者に苦情を入れたところ、「車両のみの販売では利益がないので別にいただいています」と言い、返金してくれない。

<主な広告表示等の問題点と措置内容及び改善指導の内容>

問題点1 「延長保証」、「タイヤパンク保証」、「ガラスコーティング」を注文書に計上するなど、購入を条件とした。

【措置内容(警告)】

当該商品の購入を条件とする等、実際には表示された販売価格では購入できないにもかかわらず、購入できるかのように誤認されるおそれのある表示をしないこと。

【改善指導内容】

問題点2 販売価格に含まれるべき、中古車を商品化するための費用等を「納車準備費用」として注文書に計上し、請求した。

問題点3 請求する根拠のない「管轄外登録費」及び「ナンバー変更代行(費用)」を注文書に計上し、請求した。

問題点4 請求する根拠のない「土日祝納車費用」を注文書に計上し、請求した。

【措置内容(警告)】

当該費用の支払いを購入の条件とする等、実際には表示された販売価格では購入できないにもかかわらず、購入できるかのように誤認されるおそれのある表示をしないこと。

【改善指導内容】

(問題点1について)「延長保証」、「タイヤパンク保証」、「ガラスコーティング」等のオプション品の購入を条件としないこと。

(問題点2について)販売価格に含まれるべき中古車を商品化するための「納車準備費用」は請求しないこと。

(問題点3について)請求する根拠のない「管轄外登録代行費用」や「ナンバー変更代行費用」は請求しないこと。

(問題点4について)店頭納車であり、請求する根拠のない「土日祝納車費用」は請求しないこと。

<販売対応の問題点と改善指導の内容>

問題点 購入者からの「納車直後に発生した不具合」等の申し出に対し、本来であれば無償修理に応じる必要があるにもかかわらず、無償修理に応じなかった。

【指導内容】

購入者から不具合の申し出があった場合、保証の有無にかかわらず、不具合の内容やその原因等について十分に調査し、調査の結果や今後の対応等について丁寧に説明した上で、契約不適合責任や保証修理規定等に基づき無償修理等に応じる必要がある場合は、適切に対応すること。

公取協「会員専用ページ」が、 「8月にリニューアルオープン」します！

お客さまの信頼を高めるための「店頭表示のセルフチェック」や「品質評価者講習の受講」、「プライスカード作成」、「お客様対応、規約、法律に関する知識」等、お店に役立つ機能・情報を充実させました。

新「会員専用ページ」では、以下の機能がご利用いただけるようになります！

1. 「店頭表示のセルフチェック」（表示が適正かのチェック）や「品質評価者講習の受講」（品質評価・査定スキルの向上）が簡単にできます！ ※本年度の「店頭表示のセルフチェック」は9月より開始予定

→ 「セルフチェック」も「講習の受講」も会員専用ページから。会員情報等は自動入力されるので申込が簡単です。

2. お店の信頼を高めるための「規約に基づく適正な表示」や「お客様とのトラブル発生時の対応」及び、「未然防止のための対応」等、お店に役立つ情報を入手できます！

→ 規約に基づく表示、トラブルへの対応方法等の情報を定期的にアップします。

3. 規約に基づくプライスカードが簡単に作成できます。「会員専用ページ」にログインするだけ（ダウンロード不要）で利用できます！ ※作成システムの公開は9月初旬の予定。

→ お好みのカラー、デザインのプライスカードが印刷できます。デザインのバリエーションも増やしていきます。

4. 「セルフチェックの実施状況」、「品質評価者講習の受講状況」やお店毎の「品質評価者在籍状況」、「登録情報」まで、常に最新の情報を確認できます！

→ 今まで公取協に問い合わせしないと分からなかった情報も、簡単に確認できます。

5. 「品質評価者の移籍」や「お店の登録情報の変更」等をオンラインで申請できます！

→ 変更した内容もリアルタイムで反映・確認できます。

6. 「走行メーター交換記録シール」等の各種ツールをオンラインで注文できます！

→ 電話やFAXでご注文いただく手間が省けます。各種無料ツールもダウンロードできます。

7. 会員専用ページを利用して、気軽に公取協に問い合わせできます！

→ 会員専用ページからも質問や問い合わせができるようになります。問い合わせされるお店の情報は自動入力されるので簡単です。

8. 最新の情報を「新着メール」でお届けします！

→ 新着情報は会員専用ページ内の「あなたのお店へのお知らせ」欄にアップするとともに、登録いただいたアドレスにもお送りします。

会員店の
皆様への
お願い

セルフチェックの実施、講習の申込・受講、プライスカード作成システムの利用や各種情報の入手等は、今後、新「会員専用ページ」を通じて行っていただくこととなりますので、支店を含む全店で、必ずご利用登録をお願いします。

（ご利用登録方法等の詳細は、別添のパンフレットもしくは公取協ホームページでご確認ください）