

平成30年度 事業報告書

《四輪車関係》

1. 規約に基づく適正表示の一層の促進

1) 店頭表示及び広告表示に関する規約遵守状況調査の実施

①店頭表示に関する規約遵守状況調査の実施

- ◇公取協事務取扱所（全国の自販連支部、軽自動車協会、整備振興会、中販連支所）及び公取協事務局（新車7地区、中古車17地区）による規約遵守状況調査を実施
- ◇調査結果については報告書を作成、公取協事務取扱所を通じた全般的指導を実施

②広告表示に関する規約遵守状況調査の実施

- ◇全国で配布された新聞・チラシ広告（新車1,277枚、中古車1,129枚）を対象に公取協事務局による規約遵守状況調査を実施（規約遵守率は新車76.7%、中古車28.6%）
- ◇不当表示に該当するおそれのあるもの（新車6件、中古車1件）及び過大な景品提供に該当するもの（新車1件）は、公取協事務取扱所を通じて改善を指導（注意、嚴重注意、警告）、その他表示もれ等についても、改善を要請

2) 広告表示の適正化のための普及活動の実施

- ◇広告表示等に関する事前相談に積極的に対応（平成30年4月から平成31年3月までの受付件数は1,363件）
- ◇主な相談事例や問題点等について、ホームページや「AFTC INFORMATION」等により、会員に対する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規約普及活動の推進

- ◇公取協事務取扱所（自販連支部、軽自動車協会、整備振興会、中販連支所）の規約担当者（事務局職員）を対象とした研修会を11月19日に東京で開催
- ◇地区主催の研修会への講師派遣等、地区における規約普及活動に積極的に協力

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) 表示管理体制整備のための研修会の開催

①ブロック・地区単位の規約等に関する研修会の開催

- ◇会員事業者（メーカー、インポーター、ディーラー、中古車専門店）及び広告関係事業者を対象とした、規約や広告宣伝に関する研修会（基礎研修及びレベルアップ研修）を、8ブロック及び50地区で開催、約2,500名が参加

②事業者単位の規約等に関する研修会の開催

- ◇会員事業者の要望に基づき、担当部門やスキル等に応じた規約や景品表示法に関する研修会を9社（メーカー、ディーラー、専門店）において開催

2) 広告関係事業者を対象とした規約等に関する研修会の開催

- ◇会員事業者の表示管理体制整備の一環として、ブロック・地区で開催する研修会に広告関係事業者の参加を呼び掛けるとともに、広告関係事業者を対象とした地区単位の研修会（3地区、参加20社）、事業者単位の研修会（4社）を開催
- ◇会員事業者が安心して広告作成を依頼できる目安として、基礎研修及びレベルアップ研修受講者に対し、それぞれ受講証を発行

3) 表示管理体制に関するセルフチェックの実施

- ◇表示管理体制に関するセルフチェックを導入、関係団体を通じ、会員事業者におけるセルフチェックを実施

4) 表示等管理体制整備のための表示管理者（責任者）等の設置の検討

- ◇表示管理に関する権限及び責任の所在等を明確にするため、ディーラー毎に表示管理責任者を1名選任、表示管理の中心的役割を担っていただく方向で検討
- ◇表示管理責任者を公取協に登録、委嘱状を交付する等、運用方法の詳細については各地区と引き続き調整

3. 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実施（現在調査中）、不当表示については厳正に対処
- ◇昨年度の調査結果に基づき、修復歴に関する不当表示を行った2社に対し、厳重警告及び違約金の措置

②不当表示未然防止活動の実施

- ◇中販連関係ブロック会議において、走行距離や修復歴等の不当表示未然防止について、会員への周知を要請、地区主催の研修会等においても周知活動を実施

2) 広告における不当表示やおとり広告等の未然防止活動の実施

- ◇苦情相談が多くよせられる事業者1社について、「定期点検整備の実施」に関する虚偽の表示及び「保証」に関する有利誤認表示が認められたため、「警告」の措置をとるとともに、販売対応について改善を指導
- ◇ホームページや「AFTC INFORMATION」を通じ、規約違反の内容や販売対応の問題点、改善指導の内容等について会員事業者に対する周知活動を実施

3) 会員及び非会員の不当表示に対する厳正な対処

- ◇会員が行った不当表示に対しては当協議会より指導、非会員が行った不当表示3件について、都道府県に措置を要請する等、効果的な指導を実施

4. 運転支援機能や自動運転機能の表示のあり方の検討

1) 運転支援機能等の表示に関する規約運用の考え方の周知及び遵守状況の実態把握と指導の実施

- ◇各種研修会等を通じ、規約運用の考え方や表示の留意点について普及活動を実施
- ◇広告等における遵守状況の実態を把握、問題等がみられた場合は改善指導を実施

2) 運転支援機能等の表示に関するアンケート結果等を踏まえた、表示のあり方の検討

- ◇「運転支援機能の表示に関する規約運用の考え方」の策定
 - ・ディーラー及び消費者へのアンケート調査結果を踏まえ、従来の運転支援機能及び自動運転機能の表示に関する規約運用の考え方を整理・統合、新たに「運転支援機能の表示に関する規約運用の考え方」を策定(本年1月1日施行)
 - ・「自動ブレーキ」や「自動運転」の用語使用を見直すとともに、注意喚起表示を明確化、「AFTC INFORMATION」や研修会等を通じ、普及活動を実施
 - ・見直し後の用語の統一的使用について、経済産業省や国土交通省、民放連、新聞協会等に協力を要請

3) 中古車の運転支援機能や自動運転機能の表示等のあり方の検討

①運転支援機能等の普及を踏まえた、販売時の表示(説明)実態の把握

- ◇公取協事務局による規約遵守状況調査の際にヒアリングを実施、商談や納車の際に機能等に関する説明を行っていた事業者は、一部にとどまることを確認

②上記実態把握の結果を踏まえ、中古車販売時における一般消費者に対する表示や情報提供のあり方等について検討

- ◇運転支援機能等に関する消費者の誤認(過信)を防止するため、中古車を販売する際、運転支援機能等が搭載されている旨を表示する場合の留意点等をまとめた「AFTC INFORMATION」を作成、会員事業者に対して周知活動を実施

5. 新燃費測定モードに基づく燃費表示方法の普及活動の実施

- ◇新燃費測定(WLTC)モードに基づく燃費表示方法の普及活動の実施
 - ・各種研修会等を通じ、広告宣伝等における適正な燃費表示の方法について、普及活動を実施

6. 消費税率引上げに伴う、価格等の適正な表示方法の検討と周知活動の実施

1) 消費者に分かりやすい、価格等の適正な表示方法の検討

◇消費税率引上げ前後において、消費税率や取引条件について、消費者を誤認させる表示が行われないよう、税制改正の動向等も踏まえ、適正な表示方法について検討

2) 消費税率引き上げに関連した広告表示の問題点に関する注意喚起の実施

◇平成 31 年 1 月頃より、「エコカー減税の基準見直し前や、消費税率引上げ前に購入した方がお得である」旨等の広告表示について、問い合わせが寄せられたことから、「不確定な要素があり、結果的に不当表示になるおそれがある」等、同表示の問題点や表示上の留意点を「AFTC INFORMATION」にまとめ、注意喚起を実施

7. 中古車の車両状態評価に関する監修及び監査の実施

1) 車両状態評価に関する監修基準に基づく監修の実施

◇監修申請のあった車両状態評価制度（システム）について、監修を実施

◇日産自動車株が行う「日産車両状態評価制度」について、監修基準を満たしていることを確認、平成 30 年 5 月 21 日付で監修した

2) 監修を受けた車両状態評価機関に対する定期監査の実施

◇監修を受けた車両状態評価機関（5 機関）における評価制度（システム）の運用状況について、年度内に監査を実施

8. 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

①苦情・相談の受付と内容の分析、トラブル対応・未然防止のための情報提供の実施

◇消費者からの苦情・相談を受け、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（平成 31 年 3 月までの相談受付件数 5,821 件）

◇受付けた相談内容を基にトラブルの発生原因や問題点等を分析、トラブルへの対応方法、未然防止策について検討、会員事業者等に対する情報提供を実施

◇公取協事務取扱所の消費者相談担当者を対象とした研修会を 5 回開催、適切な相談対応に関する研修及び意見交換を実施

②消費者相談対応マニュアル及び同ハンドブック（中古車編）の作成

◇中古車関係の消費者トラブルへの適切な対応方法や未然防止策等を解説した「消費者相談対応マニュアル」及び「お客様相談対応ハンドブック」を作成、関係団体等を通じて会員に展開

③苦情相談件数の多い事業者等への対応のあり方の検討

◇苦情相談の多い会員中古車販売店に対し、原因を把握するための広告・店頭表示及び販売対応に関する調査を実施、いずれも問題が認められたため、表示上の問題については「警告」(整備や保証に関する不当表示)の措置をとるとともに、販売対応についても改善指導を実施

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

◇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強化を図るとともに、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との懇談会を旭川市、宮城県、愛知県において開催

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

◇消費者が求める表示や現状の表示に対する認識、評価等について把握するため、消費者モニター90名に対するアンケートを3回実施

9. 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

①「You Tube 動画」によるPR

◇「公取協会員店」で購入するメリットを一般消費者に広くPRするため、中古車の広告でチェックすべきポイントをまとめた動画を You Tube に公開、動画に誘導するバナー広告を掲載するなど、PR活動を実施

(動画再生回数は約 55 万回)

②「会員店PRロゴ」及び「会員店ステッカー」活用の呼び掛け

◇地区主催のフェアの広告及び会員が作成するチラシ広告等における「会員店PRロゴ」の活用及び公取協会員店であることをPRするための「会員ステッカー」の活用を、関係団体や公取協ニュースを通じて会員に呼び掛け

2) 会員に対する情報提供の充実

◇「AFTC INFORMATION」のメール配信やホームページへの掲載、公取協ニュースを通じ、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

10. 大型車関係事業の推進

1) 規約に基づく適正表示の推進

◇規約や広告宣伝に関するマニュアルに基づく会員事業者や広告関係事業者を対象とした説明会を全国各ブロック等で開催

2) 大型車における運転支援機能や燃費等に関する情報提供のあり方の検討

◇大型車ディーラーとの懇談会を2地区で開催（京都、福岡）、商談・納車時等の運転支援機能や燃費に関する表示（説明）の状況、ユーザーの受け止め等について意見交換を実施

3) 独禁法、下請法に関する普及活動の実施

◇関係団体及び会員からの要請に基づき独禁法や下請法違反を未然に防止するための研修会を開催するなど、独禁法、下請法に関する普及活動を実施

◇独禁法、下請法に関する問い合わせや相談に適宜対応するとともに、必要に応じて会員及び公取協事務取扱所に対する情報提供を実施

11. 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

◇関係団体及び地方組織との連携強化を図るため、公取協事務取扱所（自販連支部、軽自動車協会、整備振興会、中販連支所）の所長（専務理事）会議を開催

◇公取協事務取扱所の規約担当者（事務局職員）のスキルアップを目的とした研修会を11月に東京で開催

2) 公正取引に関する法令（独禁法、下請法等）の普及指導

◇会員の独禁法や下請法違反行為の未然防止を図るため、関係団体や会員からの相談に適切に対応

【参 考】

1. 規約違反に対する措置件数

○平成31年3月末までに公取協がとった措置件数は以下のとおり

措置区分	表示		景品		計
	新車	中古車	新車	中古車	
口頭注意	0	0	0	0	0
文書注意	5 ※1	1 ※3	1 ※7	0	7
警 告	2 ※2	1 ※4	0	0	3
嚴重警告	0	2 ※5	0	0	2
違 約 金	0	(2 ※6)	0	0	(2)
計	7	4	1	0	12

※1 不当な価格表示のおそれ

※2 最上級表示に関する不当表示

※3 不当な価格表示のおそれ

※4 保証の有無及び定期点検整備実施状況に関する不当表示

※5 修復歴の有無に関する不当表示

※6 修復歴の有無に関する不当表示のうち、台数が多いなど悪質なものを

※7 過大な景品提供

2. 規約参加事業者数の現況

○平成31年3月末現在の規約参加事業者数

13,800 社 (期首 13,728社)

○平成30年4月から平成31年3月末現在までの入退会事業者数

入会等事業者数 355 社

退会等事業者数 283 社

(+72 社)

《二輪車関係》

1. 規約に基づく適正表示の一層の促進

1) 店頭表示のチェック・アドバイス活動を通じた適正表示の促進

①国内4銘柄の準規約指導員によるチェック・アドバイス活動の実施

◇全国3,856店において、店舗を訪問又はセルフチェック方式(「品質評価実施店」)による、店頭の表示状況の確認と改善促進活動を実施(店頭訪問1,387店、セルフチェック2,469店)、表示状況については90%台の良好な状況

②オートバイ組合及び輸入組合によるチェック・アドバイス活動の実施

◇オートバイ組合16地区279店において、店舗訪問による表示状況の確認と改善促進活動を実施、表示状況については70%~90%台で、前年度よりも向上

◇インポーター10社により、133店において店舗訪問による表示状況の確認と改善促進活動を実施、表示状況については、80%~90%台の良好な状況

③公取協事務局によるチェック・アドバイス活動の実施

◇担当販社がない会員及び直接会員192店において、セルフチェック方式による表示状況の確認と改善促進活動を実施、表示状況については、概ね全ての項目において90%台

2) 今後の普及活動のあり方の検討

◇9年に及ぶ店舗訪問による表示状況の確認と改善促進活動により、適正表示が定着化したことを踏まえ、国内4銘柄については、セルフチェック方式に切り替え

◇オートバイ組合・輸入組合・公取協については、適正表示の一層の定着化を図るため、店舗訪問による表示状況の確認と改善促進活動を継続して実施

3) 関係団体、各地区との連携による普及活動の促進

◇二輪車委員会、各部会、同ワーキングの開催及び、適正表示推進委員会委員長・事務取扱所長会議、適正表示推進委員会(8ブロック)の開催を通じ、関係団体及び各地区と連携した普及活動を実施

2. 中古二輪車の品質評価(「品質評価実施店」)の定着化

1) 「品質評価実施店」の拡充

◇「品質評価実施店」3,013店(4銘柄2,745店、AJ86店、JAIA128店、直接会員等54店)を、4,400店に拡充することを目標にチェック・アドバイス活動を実施

◇本年度の選定対象店舗数は404店(4銘柄232店、AJ59店、JAIA32店、直接会員等81店)で目標を大きく下回り、同実施店の総数(予測値)は3,417店(全会員6,883店の約50%)にとどまる

2) 「品質評価実施店」の積極的なPRの実施

- ◇「品質評価実施店」PR動画(30秒)をYouTubeにCM配信するとともに、同実施店専用のプライスカードを作成、利用促進を図ることを通じ、店頭におけるPRを実施

3) 品質評価者講習会の開催

- ◇全国52会場及びeラーニング(更新対象者)で講習を実施
- ◇受講者数は、受講者数1,168名(新規469名、更新699名)、更新率は78.7%、品質評価者在籍店率(店舗)70.3%(前年度71.1%)

4) 平成31年度のeラーニングによる講習実施に向けた検討

- ◇平成31年度から3年間かけ、集合講習からeラーニング講習に段階的に移行
- ◇eラーニング講習による受講を新規・更新の全般に拡大して実施

3. 中古二輪車の規約に基づく走行距離表示の周知徹底

1) 中古二輪車の走行距離表示に関する調査及び指導の実施

- ◇二輪車情報誌及び同Webサイトの掲載車両について、第2回目の調査を実施、その結果、50社(会員24社、非会員26社)、59台について規約違反が認められ、うち14社(会員5社、非会員9社)は、前回に続き再違反
- ◇初回違反の36社(会員19社、非会員17社)には、文書による注意喚起を実施
- ◇再違反の会員店5社には、規約違反として措置(厳重警告1社、警告4社)をとるとともに、非会員9社については、消費者庁に措置を要請

2) 走行距離の適正な表示に関するPRの実施

- ◇「会員店は適正な走行距離表示を実施している」旨のPR動画をYouTubeにCM配信するとともに、同内容のPRポスターを作成、店内掲示によりユーザーにPR

4. 会員店のPR活動の実施

◇「公取協会会員店」の積極的なPRの実施

- ・「公取協会会員店」のPR動画(30秒)をYouTubeにCM配信、公取協ホームページに誘導して適正表示で安心の「公取協会会員店」で購入するメリットをPR

5. 消費者トラブル未然防止等の観点からの規約の点検

1) 規約及び施行規則の改正事項

- ◇時代の変化への対応や消費者トラブル未然防止の観点から、見直しが必要な項目、また、規定を新設する必要がある項目について検討

①ランキング表示

◇「No.1」などのランキング表示を行う際、OEM車両など、同スペックの車両が存在する場合、現行規定ではランキング表示が行えないため、規則を変更

②車台番号の表示

◇実際に販売することのできない中古バイクを掲載し、顧客を不当に誘引するおとり広告未然防止のため、規約を改正、広告における車台番号の表示を義務付け

◇車台番号を表示することにより、走行距離数の不当表示未然防止にも効果

2) 継続検討事項

①「年式」の名称及び表示内容

◇「年製」や「モデルイヤー」と混同してトラブルになるケースがあるため、名称及び表示内容について検討

②燃料消費率（電動バイクの航続距離）の表示

◇電動バイクの市場導入に伴い、電動バイクの航続距離表示に関する事項の追加

③レンタルバイクとして貸し出している中古バイクの走行距離の表示

◇販売する中古車をレンタルバイクとしても貸し出すケースが増加しているため、広告における走行距離の表示方法等について検討

④品質評価基準表における「ハンドルストッパー」の扱い

◇品質評価基準表のメインフレームの項目に「ハンドルストッパー」を小項目として追加し、記入できるようにすることを検討

6. 会員事業者の表示管理体制整備のための支援活動の実施

◇会員事業者の表示管理体制整備のための支援活動の実施

- ・品質評価者講習会の開催、二輪車表示ハンドブックに基づく普及活動の実施
- ・会員事業者における表示の管理体制づくりに関する相談や店頭表示、広告作成等に関する事前相談の積極的活用を呼びかけるなど、表示等の管理体制整備のためのサポート活動を実施

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

◇二輪車に関する消費者からの苦情・相談を受け付け、トラブル解決のための適切なアドバイス等の対応を実施（相談受付件数 360 件（平成 29 年度 395 件））

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、相談事例をもとにトラブルの発生原因や問題点を分析、トラブルへの適切な対応及び未然防止策等について検討

【参 考】

1. 規約違反に対する措置件数

○平成31年3月末までに公取協がとった措置件数は以下のとおり

措置基準	対象区分	表示		景品		計
		新車	中古車	新車	中古車	
口頭注意		0	0	0	0	0
文書注意		0	0	1 ^{※1}	0	1
警 告		0	5 ^{※2}	0	0	5
嚴重警告		0	1 ^{※3}	0	0	1
違 約 金		0	0	0	0	0
計		0	6	1	0	7

※1 懸賞による過大な景品の提供

※2 中古車の内容に関する不当表示、走行距離に関する虚偽表示

※3 走行距離数に関する不当表示

2. 規約参加事業者数の現況

○平成31年3月末日現在の規約参加事業者数

5,389社 (期首 5,017社)

○平成30年4月から平成31年3月までの入退会事業者数

入会事業者数 474社

退会等事業者数 102社

(+372社)

《四輪・二輪合計》

○平成31年3月末日現在の規約参加事業者数

19,189社 (期首 18,745社)

○平成30年4月から平成31年3月までの入退会事業者数

入会事業者数 829社

退会等事業者数 385社

(+444社)