

2019年度 事業計画書

基本方針

1. 公正競争規約に基づく適正な表示の徹底により、公正な競争の促進及び一般消費者の信頼確保・向上を図る
2. 公正競争規約及び会員店で購入するメリットを一般消費者に積極的にPRし、その認知を高める

重点事業

《四輪車関係》

1. 規約に基づく適正表示の一層の促進
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
3. 運転支援機能等の適正な表示の促進及び技術の進展を踏まえた表示のあり方の検討
4. 消費税率引上げに伴う適正な価格表示等の検討と周知活動の実施

《二輪車関係》

1. 規約に基づく適正表示の一層の促進
2. 中古二輪車の品質評価（「品質評価実施店」）定着化の促進
3. 中古二輪車の適正な走行距離表示の周知徹底

《四輪車関係》

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

- ①各地区及び公取協事務局による店頭表示に関する規約遵守状況調査の実施
- ②公取協事務局による広告表示に関する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

- ①広告表示等に関する事前相談への積極的な対応及び情報提供の実施
 - ◇広告制作に関する事前相談に積極的に対応、相談事例や問題点について、ホームページや「AFTC INFORMATION」によりリアルタイムな情報提供を実施
- ②広告関係団体や広告関係事業者等との連携による適正化の促進
 - ◇JAROや新聞協会、広告関係事業者との情報共有等を通じ、連携を強化
 - ◇中古車情報誌賛助会員をメンバーとする中古車広告表示研究会を開催、表示適正化のための課題について意見交換や適正化のための協力要請を実施

3) 関係団体との連携による規約普及活動の推進

- ◇店頭表示や広告表示について、関係団体と連携した規約普及活動を実施
- ◇各地区規約担当者を対象とした研修の充実など、各地区における規約普及指導体制の充実を図る

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・地区単位の規約等研修会の開催
 - ◇会員事業者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）を開催
- 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研修会を開催

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、広告関係事業者を対象とした規約等に関する研修会（基礎研修及びレベルアップ研修）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、受講者には受講証を発行

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意識の向上や実態を把握するため、セルフチェック方式による定期的なチェック（年1回）を実施

4) 表示等管理体制整備のための表示管理責任者設置に向けた検討と実施

◇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、事業者の表示管理において中心的な役割を担う表示管理責任者の設置に向けた課題等について検討、設置のための環境を整備

3. 不当表示行為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

◇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について調査実施

◇規約遵守状況調査や研修会を通じ、走行距離や修復歴、販売方法に応じた保証と整備の表示等について周知活動を実施、問題のある表示については改善を指導

2) 会員及び非会員の不当表示に対する厳正な対処

◇走行距離や修復歴の不当表示等に対しては、違約金や事業者名の公表、厳正に対処

◇非会員の不当表示に対しては、消費者庁や都道府県に措置を要請

4. 運転支援機能等の適正な表示の促進及び技術の進展を踏まえた表示のあり方の検討

1) 規約運用の考え方に基づく周知活動及び実態把握の実施

◇規約等の研修会等を通じ、運転支援機能の表示に関する規約運用の考え方の周知活動を実施

◇テレビCMや店頭の実態を把握、問題等がみられた場合は改善指導を実施

◇運転支援機能等に関する販売時の表示（説明）の実態や消費者の理解度の実態に関するアンケート調査を実施、調査結果を踏まえ今後の表示のあり方について検討

2) 自動運転化技術の進展等を踏まえた表示のあり方の検討

◇自動運転化技術の進展や消費者意識の変化等を踏まえ、今後の用語使用や表示、映像表現等のあり方について、関係機関と連携しながら検討

3) 中古車販売時における表示や情報提供のあり方等についての検討

◇運転支援機能搭載車の普及を踏まえ、販売店における表示（説明）の実態や消費者の理解度の実態等を把握するため、アンケートやヒアリング調査等を実施

◇表示（説明）実態を踏まえた、販売時の表示や情報提供のあり方の検討

5. 消費税率引上げに伴う適正な価格表示等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

◇消費税率の引上げに伴い、消費者にわかりやすいという観点から、価格等の適正な表示方法について検討

2) 適正な表示方法に関する周知活動の実施

◇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の誤認を招くような表示が行われることのないよう、適正な表示方法に関する手引き等を作成、周知活動を実施

6. 新たな販売方法等に対応した表示のあり方の検討

1) 販売価格や販売条件等に関する明瞭な表示のあり方の検討

◇割賦販売やリースに関する販売価格や販売条件等の表示について、テレビCMや新聞、チラシ広告等の表示実態を踏まえ、明瞭な表示のあり方について検討

2) 新たな販売方法等に対応した表示のあり方の検討

◇消費者ニーズに対応した新たな販売方法等に関する実態把握等を実施、表示上の問題の有無や表示のあり方について検討

3) 次世代自動車の普及等を踏まえた、燃費等の情報提供のあり方の検討

◇電気自動車、プラグインハイブリッド車、燃料電池車等、次世代自動車の普及等を踏まえ、消費者の理解促進を図るための適正な情報提供のあり方について検討

4) 中古車の「販売台数 No. 1」等、最上級表示を行う際の表示のあり方の検討

◇中古車について「販売台数 No. 1」等の最上級表示を行う際の根拠の客観性、明瞭な表示のあり方等について検討、問題がみられた場合は改善指導を実施

7. 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

- ◇車両状態評価の評価機関からの申請に基づき、車両状態評価制度（システム）が監修基準を満たしているか審査を行い、監修基準を満たしている場合は監修を実施
- ◇監修を受けた評価機関の評価制度（システム）について、定期的な監査を実施

2) 車両状態評価に関する監修制度についてのPR活動の実施

- ◇公取協の車両状態評価の監修制度及び監修を受けた評価機関について、ホームページ等を通じて一般消費者に対するPR活動を実施

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・相談を効率的に受け、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
 - ◇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
- ②消費者相談対応マニュアル、同ハンドブックに基づく研修会の開催
 - ◇各地区や会員事業者からの要望に基づき、消費者トラブルへの適切な対応・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」に基づく研修会を開催
- ③苦情相談件数の多い事業者等への対応
 - ◇苦情相談件数が多い、または、悪質性が高いと判断される事業者（会員・非会員）に対し、原因を把握するための表示・販売対応に関する調査を実施、規約違反が認められた場合は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

- ◇消費者関連団体との懇談会を開催し、情報交換活動を実施
- ◇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、消費者モニターに対するアンケートを実施

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

- ◇「適正表示で安心の公取協会員店」で購入するメリットを消費者に広くPRするため、トラブル未然防止のポイントや「会員店は適正表示で安心である」旨のPR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等のPR活動を実施

2) 会員に対する情報提供の充実

- ◇広告表示や消費者相談に関する事例や情報の一層の充実と掲載情報の整理・明確化など、よりわかりやすいホームページとするためのリニューアルを実施
- ◇メールを活用した「AFTC INFORMATION」等を通じ、規約運用の考え方や広告表示に関する注意点等の情報を会員に配信、公取協の活動内容や各種情報を掲載した「公取協ニュース」(機関紙)を発行

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等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で開催

2) 大型車の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

- ◇メーカー、ディーラーへのヒアリングを継続して実施するなど、大型車の実態等を踏まえた燃費や運転支援機能等に関する情報提供のあり方について検討

3) 独禁法、下請法に関する普及活動の実施

- ◇独禁法、下請法の運用状況等を踏まえ、研修会や情報提供等を実施
- ◇独禁法・下請法の普及状況等に関する地区大型委員会との懇談会を開催、活動内容を各地区公取協事務取扱所に展開するなど、各地区の活動に協力

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

- ◇関係団体及び各地区との連携強化を図るため、公取協事務取扱所長会議や規約担当者研修会等を開催

2) 公正取引に関する法令(独禁法、下請法等)の普及指導

- ◇会員における独占禁止法や下請法違反行為の未然防止を図るため、普及指導活動を実施

《二輪車関係》

1. 規約に基づく適正表示の一層の促進

1) 店頭表示に関するチェック・アドバイスの実施

①店頭表示に関するセルフチェックの実施

◇国内4銘柄関係については、会員店の適正表示が定着化しているため、セルフチェックを実施、「品質評価実施店」については、簡易なセルフチェックを実施

②店頭表示に関するチェック・アドバイス活動の実施

◇オートバイ組合及び輸入組合関係については、会員店の適正表示の一層の定着化を図るため、店舗訪問によるチェック・アドバイス活動を継続して実施

2. 中古二輪車の品質評価（「品質評価実施店」）定着化の促進

1) 「品質評価実施店」の拡充

◇店頭表示のチェック・アドバイス活動を通じ、適正表示を実施している会員店を「品質評価実施店」として選定、eラーニングによる新規講習の実施で品質評価者を増やすことにより、同実施店を拡充

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動画をYou TubeにCM配信してPRするとともに、公取協のホームページにおいて同実施店の紹介ページを設置、同実施店へのインタビュー動画を掲載して同実施店の取り組みや選定されたメリット等を具体的にPR

3) eラーニングによる品質評価者講習会の開催

◇3年間の移行期間を設け、集合講習からeラーニング講習に移行、移行期間は集合講習を小規模開催

◇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. 中古二輪車の適正な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の実施

◇二輪車情報誌及び同Webサイトにおける走行距離表示の調査（第3回）を実施、不当表示には厳正に対処

2) 走行距離の適正表示に関するキャンペーンの実施

◇You Tube 動画や店頭PR用のポスター等により、「中古バイクの走行距離の適正な表示及び会員店は適正表示を実施している」ことについて、PRを実施

4. 消費税率引上げに伴う適正な価格表示等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

◇消費税率の引上げに伴い、消費者にわかりやすいという観点から、価格等の適正な表示方法について検討

2) 適正な表示方法に関する周知活動の実施

◇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、消費者の誤認を招くような表示が行われることのないよう、適正な表示方法に関する手引き等を作成、周知活動を実施

5. 規約及び施行規則の改正と普及活動の実施

1) 規約及び同施行規則改正案の策定

①規約及び同施行規則改正案の策定

◇「No. 1」等のランキング表示を行う場合の表示規定を変更

◇中古バイクの広告における必要表示事項に、車台番号の表示を追加

②改正に必要な事業の実施

◇改正案について、消費者等の意見を聴取するための表示連絡会の開催

◇規約及び同施行規則改正案の理事会、総会への上程・承認

◇消費者庁及び公正取引委員会への認定・承認申請

2) 改正規約及び同施行規則の会員に対する普及活動の実施

◇改正規約を解説したパンフレット等を作成、会員に配布して普及活動を実施

3) 改正規約及び同施行規則の施行

◇改正規約及び同施行規則を 2020 年 1 月施行予定

4) 継続検討事項に関する見直しの検討

◇販売車両や販売方法の変化等を踏まえ、電動バイクの燃費（一充電航続距離）表示、レンタルに供されている中古バイクの走行距離表示、「年式」の表示、「ハンドルストッパー」の品質評価基準表における扱い、について継続して検討

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

1) 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
- ◇店頭表示や広告作成等に関する事前相談の受け付け等、サポート活動を実施

2) 都道府県景表法担当部門との連携強化

- ◇都道府県景表法担当部門との懇談会の開催や情報交換の実施等、公取協の活動や規約制度に関する理解促進活動を実施

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を実施

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

- ◇受け付けた相談事例等をもとに、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