

2020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. 自動運転化技術の進展を踏まえた表示のあり方の検討及び適正表示促進のための普及活動の実施
4. 中古車の支払総額の表示義務付けの検討

《二輪車関係》

1. 規約に基づく適正表示の促進
2. 中古二輪車の品質評価（「品質評価実施店」）定着化
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の研修会の開催

- ◇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) 表示等管理体制整備のための「表示管理者」の選任

- ◇社内における表示等のチェックや規約に基づく適正な表示の周知等、表示等の管理の際の中心的な役割を担う「表示管理者」を、公取協事務取扱所を通じて会員事業者毎に選任

4) 表示等管理体制に関するセルフチェックの実施

- ◇表示管理者の選任の有無をはじめとした、会員事業者の表示等管理体制を点検するためのセルフチェックを、定期的に（年1回）実施

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を実施
- ◇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) 広告における不当表示等の未然防止活動の実施

- ◇広告における不当表示やおとり広告等に関する監視活動を実施、問題が認められた場合は、表示及び販売対応について改善指導を実施

3) 会員及び非会員の不当表示に対する厳正な対処

- ◇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. 自動運転化技術の進展を踏まえた今後の表示のあり方の検討及び適正表示促進のための普及活動の実施

1) 運転支援機能（レベル2まで）に関する規約運用の考え方に基づく周知活動

- ◇規約研修会等を通じ、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
- ◇新たな対応等、必要に応じて規約運用の考え方の見直しを検討

2) 自動運転機能（レベル3以降）に関する表示のあり方の検討

- ◇自動運転機能（レベル3以降）の呼称及び統一使用等について、関係機関と連携しながら引き続き検討

◇消費者の誤解を招かないためのテレビCM等における表示(映像表現)のあり方 及び注意喚起表示の内容等について検討

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

◇運転支援機能に関するアンケート調査結果を踏まえ、現状において可能と考えられることや、今後必要と考えられること等を整理し、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、必要に応じて情報提供を実施

4) サポカー補助金に関する表示への対応

◇サポカー補助金に関する表示について、必要に応じて情報提供を実施

5) 表示の実態把握及び改善指導の実施

◇上記1)～4)について、テレビCMや広告・店頭表示について、表示状況の実態把握を適宜実施、問題等がみられた場合は改善指導を実施

5. 中古車の支払総額の表示義務付けの検討

◇中古車について、安価な販売価格を表示し、高額な諸費用や保証・整備費用、マットやバイザー、コーティングの費用を支払わなければ販売しない等の、不当な価格表示又は不適切な販売行為が見受けられる

◇表示価格では消費者が購入できない不当な価格表示及び消費者トラブル未然防止の観点から、中古車の販売価格として、「支払総額※」の表示を義務付けることについて、関係団体等の意見も踏まえ検討

※「支払総額」とは、車両の価格に諸費用（保険料、税金、登録等に伴う費用等）を加えた価格（購入の際に支払う必要がある必要最低限のものを含めた価格）

◇表示した「支払総額」で販売することができない場合は、不当表示となることを併せて明確化

6. 個人リース料金や割賦販売価格に関する規則改正（案）の策定及び承認申請

◇以下の内容の改正（案）を策定、理事会の承認を経て、消費者庁及び公取委に承認を申請

◇個人リース料金を表示する場合の必要表示事項の追加（リース支払総額、設定残存価格等）及び変更（終了時の条件の明確化）

◇割賦販売価格を併記する場合の必要表示事項の変更（終了時の条件の明確化）

7. 新たな販売方法等に対応した表示のあり方の検討

1) 割賦販売価格や個人リース料金の明瞭な表示に関する規約運用の考え方の普及活動の実施

◇割賦販売価格や個人リース料金の明瞭な表示に関する規約運用の考え方について、研修会等を通じた普及活動を実施、テレビCMや広告表示において、問題等がみられた場合は改善指導を実施

◇施行規則改正後、改正施行規則についても、併せて普及活動を実施

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) 中古車関係における客観的根拠に基づく最上級表示のあり方の検討

◇中古車関係におけるNo.1等の最上級表示について、事実確認が可能な客観的根拠に基づく表示の可否について検討

8. 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

9. 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、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付け、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

◇受付けた苦情相談を基にトラブルの発生原因や規約（表示上の問題）との関連、販売対応の問題点等を分析、消費者相談事例研究会においてトラブルへの対応や未然防止策について検討

◇購入の際の留意点やトラブル防止のための注意点等について、ホームページ等において消費者に情報提供するとともに、相談が増加しているものや悪質なものについては、同ホームページにおいて注意喚起を実施

②民法改正等に伴う「消費者相談対応マニュアル」等の作成と研修会の開催

◇民法改正等に伴い「消費者相談対応マニュアル」及び「同ハンドブック」を作成、各地区公取協事務取扱所や会員事業者からの要望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・販売方法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

◇地区消費生活センター等からの要請に基づき、相談受付担当者を対象とした、相談受付状況や消費者相談への対応方法等に関する研修を実施

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

10. 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動画を作成しYouTube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

◇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

1 1. 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

◇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

◇事業者団体活動と独禁法に関するマニュアルを作成

◇独禁法、下請法の運用状況等を踏まえ、マニュアルに基づく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

1 2. 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

- ◇「品質評価実施店」については報告不要の簡易なセルフチェックを実施、それ以外の会員店についてはeラーニングシステムを活用したセルフチェックを実施
- ◇セルフチェックの実施率を向上させるために対象店へのフォロー活動の充実について検討・実施

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

- ◇「品質評価実施店」については報告不要の簡易なセルフチェックを実施、それ以外の会員店については、従来通りの訪問によるチェック・アドバイス活動とeラーニングシステムを活用したセルフチェックを併用して実施
- ◇セルフチェックの実施率を向上させるための対象店へのフォロー活動を検討・実施

③公取協事務局によるチェック・アドバイス活動の実施

- ◇「品質評価実施店」については報告不要の簡易なセルフチェックを実施、「品質評価実施店」以外の会員店についてはeラーニングシステムを活用したセルフチェックを実施
- ◇セルフチェックの実施率を向上させるための対象店へのフォロー活動を検討・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

- ◇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ラーニングによる講習の実施、新規講習の通年実施化により品質評価者在籍店を増加させ、同実施店を拡充
- ◇「品質評価実施店」のPRの充実により、会員店における同実施店への参加意識を向上

2) 「品質評価実施店」の積極的なPRの実施

- ◇「品質評価実施店」を紹介した動画を公取協のホームページに掲載、同サイトへのアクセス数向上のためにFacebookを利用したPRを展開

- ◇「品質評価実施店」紹介サイトに関する情報を Facebook にアップ、フォロアーによる「いいね」、「シェア」による拡散の他、同サイトに掲載した会員店の顧客による拡散、国内4銘柄や関係団体の協力による情報の拡散によりPRを充実
- ◇これまでのYouTube へのCM動画の配信に加え、Facebook にもCM動画を配信することで、更に広範囲のユーザー層にPR
- ◇その他、SNSを活用したPRを検討・実施

3) eラーニングによる品質評価者講習の実施

- ◇集合講習を廃止してeラーニングによる講習に一本化
- ◇申し込みの簡略化等による利便性向上及び講習実施期間等について検討・実施
- ◇新規講習の通年実施化及び入会時の新規受講必須化について検討・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継続的な監視の実施

- ◇前年度に実施した二輪車情報誌における中古バイクの走行距離表示に関する調査結果を踏まえ、二輪車情報誌及び同Webサイトに掲載された走行距離表示を継続的に監視
- ◇必要に応じて調査を実施、調査結果において不当表示が認められた場合には規約違反として厳正に対処
- ◇情報誌等に対して日本二輪車オークション協会の走行距離管理システムの導入を働きかけて適正表示を促進

2) 走行距離の適正な表示に関するキャンペーンの実施

- ◇YouTube へのCM動画や情報誌Webサイトへの広告掲載等により、「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」旨のPRを実施

4. 規約運用に関する普及活動の実施

1) 会員に対する普及活動の実施

- ◇電動バイクの燃料消費率の表示等、規約運用の考え方に基づく表示方法を解説した資料を作成、会員に展開して普及活動を実施
 - ①燃料消費率（電動バイクの航続距離表示）
 - ②年式の表示
 - ③品質評価基準表における「ハンドルストッパー」の扱い
 - ④中古バイクをレンタルバイクにも供する場合の広告への表示

5. eラーニングシステムを活用した会員店とのコミュニケーションの充実

1) eメールによる情報提供の充実

- ◇公取協から会員店へのeメールを活用した効率的な情報提供のあり方について検討・実施

2) eラーニングシステムを活用した会員とのコミュニケーションの拡充

- ◇eラーニングシステムの利便性を向上、同システムを活用した品質評価者講習やセルフチェック、会員へのアンケートや意見聴取等を通じて会員店とのコミュニケーションを拡充

3) 会員店とのコミュニケーションを充実させるためのシステム構築の検討

- ◇ホームページの会員専用ページとeラーニングシステムの入口を一元化する等、会員店の利便性向上を検討
- ◇会員専用ページを改修し、会員店とのコミュニケーションを充実させるためのシステムの構築について検討

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・相談の受付けと対応

- ◇二輪車に関する消費者からの苦情・相談を受付け、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