

2019年12月25日

関係各位

一般社団法人自動車公正取引協議会  
(公印省略)

## 広告等における表示のルール（景表法・公正競争規約）及び

### 適切なお客様相談対応に関する研修会の開催について

拝啓 時下ますますご清祥のこととお喜び申し上げます。

平素より当協議会の会務の運営に関しましては、ご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、景品表示法が強化改正されるとともに、平成29年度には、消費者庁が50件、都道府県が8件（自動車関連2件含む）の措置命令を、また、消費者庁は17件（自動車関連2件含む）の課徴金納付命令を出すなど、不当表示に対する監視が強化されています。

こうした状況を受け、当協議会では、昨年に引き続き、自動車販売店における店頭や広告等における適正表示の推進、また、適切なお客様相談対応に資するため、下記の要領にて、自動車販売店（ディーラー）や広告関係事業者の皆様を対象とした研修会を開催することといたしました。

つきましては、本研修会に、自動車販売店（ディーラー）の表示管理責任者並びに担当者、また、広告代理店等広告関係事業者の皆様にご出席いただきたくご案内申し上げます。

なお、広告代理店等広告関係事業者の方で、既に「広告表示管理者研修 受講証」をお持ちの方には、本研修会終了後「広告表示管理者レベルアップ研修 受講証」を発行いたします。

誠に恐れ入りますが、研修会への出席を希望される方は、申込書をご記入いただき、1月20日（月）までに、メールにて、当協議会までご連絡いただきますよう、お願いいたします。

敬具

#### 記

1. 日 程 別紙を参照下さい
2. 開催時間・内容 最近の景表法や規約の運用状況、適切なお客様相談対応に関する研修  
※研修内容の詳細につきましては、別紙をご覧ください。
3. 出席者 会員ディーラーの表示管理責任者及び担当者、広告代理店等広告関係事業者の担当者
4. 参加費用 別紙を参照下さい

以上

<本件に関するお問い合わせ先>

自動車公正取引協議会 TEL：03-5511-2111 E-mail：info@aftc.or.jp

広告等における表示のルール及び適切なお客様相談対応に関する研修会  
日程・会場

日 時	会 場
1月24日（金曜日） 13:30~15:30	宮崎市大字本郷北方字鶴戸尾2735-25 宮崎県自販会館 2階会議室

今回の研修会は、以下の内容で実施します。

- 「広告表示管理者研修 受講証」をお持ちの広告関係事業者の方で、今回の研修を受講された方には、「広告表示管理者レベルアップ研修 受講証」を発行いたします。

<研修内容、費用等>

使用テキスト 及び 主な研修内容	参加費用
<p>■ <u>2019年発行 表示管理者・広告表示管理者向けレベルアップ研修テキスト</u></p> <p>&lt;主な研修内容&gt;</p> <p>①最近の景表法、規約の運用状況や広告表示等 Q&amp;A の解説</p> <p>②消費者庁や公取協から措置が採られた主な違反事例</p> <p>③被害軽減ブレーキ等運転支援機能について表示する際の留意点</p> <p>④特価表示等、二重価格表示を行う際の留意点</p> <p>⑤割賦やリースの表示を行う際の留意点</p> <p>⑥新車・中古車の広告宣伝に関する問い合わせ事例（Q&amp;A）</p> <p>⑦消費者から寄せられる主な苦情・相談事例</p>	<p>■当協議会会員の自動車販売店（ディーラー） <u>参加費用500円</u></p> <p>■広告代理店等広告関係事業者の方 <u>参加費用1,000円</u>  (当日お支払い下さい。 領収書を発行します。)</p>
<p>■ <u>お客様相談対応Q&amp;A（新車編、中古車編）</u></p> <p>&lt;主な内容&gt;</p> <p>①公取協に寄せられるお客様からの相談事例</p> <p>②お客様からキャンセルを求められた場合の対応</p> <p>③（新車）ボディカラーの相違に関する相談対応</p> <p>④（新車）モデルチェンジに関する相談対応</p> <p>⑤（新車）不具合に関する相談対応</p> <p>⑤（中古車）納車後すぐに発生した不具合に関する相談対応</p> <p>⑥（中古車）「修復歴」に関する相談対応</p>	