



公取協ニュース

No.62
28.9.21

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

目次

平成28年度定時総会を開催	1	平成27年度 広告表示・景品提供等に関する 相談受付状況	5
平成27年度決算	2	軽自動車のリースに関する不当な表示について	6
会長就任及び退任のご挨拶	3	インターネット動画によるPR活動を継続実施	6
新役員の紹介	4	二輪車関係ニュース	7
自動車公正競争規約違反措置基準改正案等が 承認されました	4	平成27年度の消費者相談受付状況について	8

平成28年度定時総会を開催

当協議会は平成28年6月3日（金）、東京・港区の品川プリンスホテルにおいて、平成28年度定時総会を開催いたしました。

本年度は任期満了に伴う役員の改選期に当たることから、総会において新役員を選任し、その後の理事会で西川廣人（自工会会長、日産自動車(株)代表取締役副会長 CCO）が新会長に選任され、1期2年にわたり公正競争規約の運用など諸事業推進の重責を果たしてこられた池史彦前会長は顧問に就任しました。

総会では、第1号議案＝平成27年度事業報告書(案)及び決算書(案)審議の件、第2号議案＝定款変更(案)審議の件、第3号議案＝自動車業における表示に関する公正競争規約改正(案)審議の件、第4号議案＝任期満了に伴う理事及び監事選任(案)審議の件、報告事項＝平成28年度事業計画書及び普通会員会費額並びに予算書の件についてそれぞれ審議し、全会一致をもって承認されました。

なお、総会終了後に次の方々よりご祝辞をいただきました。

公正取引委員会 委員長	杉本 和行 殿
消費者庁 審議官	菅久 修一 殿
経済産業省 製造産業局 自動車課 課長	伊吹 英明 殿
国土交通省 自動車局 自動車情報課長	益田 浩 殿



平成27年度事業報告

平成27年度は、関係団体との連携により、以下の事業を実施致しました。

四輪車関係

1. 規約に基づく適正表示の一層の促進
 - 1) 店頭表示の適正化の促進

- 2) 広告表示の適正化の促進
- 3) 関係団体との連携による普及活動の推進
- 4) 会員のニーズに合わせた研修の実施

2. 不当表示行為の未然防止及び厳正な対処

- 1) 走行距離、修復歴等の不当表示未然防止活動の実施
- 2) 会員及び非会員の不当表示に対する厳正な対処

3. 改正規則、運用基準の普及活動の実施及び規則改正案の策定と承認申請

- 1) 改正規則及び運用基準の普及活動の実施
- 2) 規則改正（案）の策定及び承認申請
- 4. 改正景品表示法への対応**
- 1) 改正景表法を踏まえ、今後求められる対応等についての情報提供の実施
- 2) 会員事業者における表示等管理体制確立のための支援活動の実施
- 3) 都道府県景表法担当部門との懇談会の開催等、理解促進活動の実施
- 5. 広告等における表示のあり方の検討**
- 1) 現状の広告表示等の実態を踏まえた明瞭な表示のあり方等に関する検討
- 2) 次世代自動車の普及等を踏まえた、燃費等に関する情報提供のあり方の検討
- 6. 中古車の車両状態表示に関する監修及び監査の実施**
- 1) 監修基準に基づく監修の実施
- 2) 監修を行った表示（評価）機関に対する監査の実施
- 7. 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
- 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
- 8. 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一般消費者に対するPR活動
- 2) 会員に対する情報提供の充実
- 9. 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) 独禁法、下請法に関する普及活動の実施
- 10. 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

1. 関係団体との連携による規約の普及促進

- 1) 関係団体との連携による普及活動の促進
- 2) 各地区適正表示推進委員会等との連携による普及活動の実施
- 3) オークションを通じた未入会店の会員化の促進
- 2. 規約に基づく適正表示の推進**
- 1) 店頭表示に関するチェック・アドバイス活動を通じた適正表示の促進
- 2) チェック・アドバイス活動の結果に基づく会員店PRの実施
- 3) 「公取協プライスカード作成システム」利用促進による適正表示の促進
- 4) 二輪車表示ハンドブックによる規約の普及活動
- 5) 広告表示の適正化の促進
- 3. 中古二輪車の走行距離表示の適正化を図るための対応策の検討**
- 1) 販売店（規約）とオークション、情報誌における走行距離の表示方法の統一
- 2) メーター交換車を実際の走行距離数がわかる車両として流通させるための対応
- 3) 「改ざんされている旨」の例示の見直し
- 4. 品質評価の普及促進**
- 1) 品質評価者講習会の開催
- 2) 品質評価のPR
- 3) 品質評価者講習会の開催方法及び講習内容の見直しの検討
- 5. 会員店であることのメリットの促進活動**
- 1) 公取協会員店で購入するメリットの一般消費者に対するPR活動
- 2) 会員に対する情報提供の充実
- 6. 改正景品表示法への対応**
- 1) 改正景表法を踏まえ、今後求められる対応等についての情報提供の実施
- 2) 会員事業者における表示等管理体制確立のための支援活動の実施
- 3) 都道府県景表法担当部門との懇談会の開催等、連携強化活動の実施
- 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
- 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
- 3) お客様相談対応に関する研修会の開催

平成27年度決算

平成27年度の決算（損益ベース）は以下のとおり

I. 経常収益 (単位：円)

勘定科目	決算額
1. 会費収入	254,733,000
2. 入会金収入	1,830,000
3. 事業収入	7,360,120
4. 雑収入	468,994
5. 違約金収入	1,000,000
6. 違約金預金取崩収入	4,500,000
経常収益計	269,892,114

II. 経常費用 (単位：円)

勘定科目	決算額
1. 事業費	219,601,813
2. 管理費	29,076,266
3. 引当預金支出	10,617,579
4. その他の支出	6,240,000
経常費用計	265,535,658

III. 一般正味財産

一般正味財産増減額	4,356,456
一般正味財産期首残高	187,250,580
一般正味財産期末残高	191,607,036

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 西川 廣人

このたび、池 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。皆さまの、ご指導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、自動車公正取引協議会は、昭和46年の設立以来、「公正な競争の促進」及び「消費者の信頼確保」を目的とし、自動車公正競争規約の周知、遵守に努めるほか、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。

これらの活動は、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きたものと存じます。この場をお借りいたしまして、御礼申し上げます。

自動車業界にとって厳しい販売環境が続く中、各事業者が企業努力を重ね、様々な商品やサービスの提案を行っております。このような状況下、お客様に正しい選択をしていただき、各事業者が消費者や市場に受け入れられるためには、従来にも増して、お客様への「分かりやすい、丁寧な情報提供」が重要であり、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等を十分に伺いながら、「公正な競争の促進」、「消費者の信頼確保」に向けた活動を充実させていくことが益々重要になります。

そして、これらの活動を地道に継続していくことが、お客様にとっての安心へとつながり、さらに、事業者の健全な競争、発展につながってまいります。

私といたしましては、池 前会長が進めてこられた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存じます。

最後になりますが、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、ご鞭撻をいただきますよう、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 池 史彦

会長の任期を終えるにあたりまして、一言ご挨拶を申し上げます。

当協議会は昭和46年の設立以来、長い歴史を重ねてまいりましたが、この間自動車市場や経済社会情勢の変化に対応しながら、精力的な活動を続けてまいりました。

私が会長を務めさせていただきましたこの2年間は、消費税引き上げに伴う価格表示方法に関する検討や表示方法に関する周知の実施、また、支払総額表示の規定の新設等、規則の改正に関する事業に取り組んでまいりました。当協議会の「公正な競争の促進」及び「消費者の信頼確保」との基本方針のもと、それを具現化するための様々な取り組みを、より一層強力で推し進めるべく努めてまいりました。

この間2年間ではございますが、賜りました会員並びに関係諸官庁の皆様のご支援ご協力に対し、深く感謝申し上げます。これからも、ますます消費者視点に立つ取り組みが求められることと思いますが、当協議会の役割をしっかりと果たしていくことで、十分にその期待に応えていけるものと考えております。今後は西川新会長のもと、会員の皆様方が、共に考え、意見を交換し、活発な活動を行うことにより、ますます大きな成果をあげることができるよう、ご期待申し上げます。

就任以来皆様方から賜りました暖かいご支援に、重ねて心より御礼申し上げます。簡単ではございますが、退任の挨拶とさせていただきます。

どうもありがとうございました。

新役員の紹介

任期(2年)満了に伴い、会長、副会長、専務理事、常務理事、理事、監事に次の方々が新たに選任されました。また、次の方々、顧問、相談役に委嘱されました。

会 長	[新]	西 川 廣 人 ^{※1}																		
副 会 長	[新]	豊 田 章 男 ^{※1}		[新]	久 恒 兼 孝 ^{※1}					松 村 一 稔										
専務理事		舟 橋 和 幸 ^{※1}																		
常務理事		鈴 木 欣 也 ^{※2}																		
理 事		永 塚 誠 一 ^{※1}		[新]	矢 野 義 博				[新]	平 井 敏 文										
		金 子 繁 志 ^{※1}		[新]	堀 井 公 孝				[新]	徳 永 宣 直										
		黒 坂 明 博			原 藤 田 亨					徳 永 宣 直										
		海 津 野 一			水 清 亨															
監 事	[新]	村 上 秀 一																		
顧 問		豊 田 章 一郎 ^{※1}			岩 崎 正 視					奥 田 碩 夫										
		宗 国 英 哲			小 枝 俊 之					張 池 富 史										
		青 木 哲 己			志 賀 忠 幸					池 史 隆 人										
相 談 役		櫻 井 誠 己			小 谷 忠 幸					大 慈 弥 隆 人										
		坪 内 協 致			小 谷 忠 幸															

[新] 新任 ※1 代表理事 ※2 業務執行理事

自動車公正競争規約違反措置基準改正案等が承認されました

平成28年6月3日に開催された第112回理事会において、自動車公正競争規約違反措置基準改正案等が承認されました。

今回の改正のポイントにつきましては、以下のとおりです。

改正された措置基準等の内容

1. 規則改正(平成27年10月1日施行)に伴う措置基準の追加

規則改正により、「支払総額を表示する場合の規定」及び「競り上げや入札により販売する際の表示の規定」が新設されたことから、当該規定違反に対する措置基準を追加しました(措置内容は既存の関連規則違反と同様)。

2. 「おとり広告」に対する措置の見直し(厳格化)

おとり広告が相当台数あった場合は、初回から「嚴重警告」の措置(従来は「警告」とし、悪質なケースは措置の告知(事業者名の公表)を行えることとしました)。

3. 措置の告知方法の運用の見直し

措置の告知方法について、これまで「業界内公表(関係団体及び会員)」に留めていたものを、今後は、抑止効果を高めるため、悪質度合いに応じ「一般公表(公取協ホームページでの公表、関連記者クラブ等へのプレスリリース等)」を行うこととしました。

・詳細はこちらをご覧ください

http://www.aftc.or.jp/content/file/pdf/aftc_info/aftcinfo_201607.pdf

・措置基準についてはこちらをご覧ください

<http://www.aftc.or.jp/contents/koutorikyou/sochikijun.html/>

平成27年度 広告表示・景品提供等に関する相談受付状況

— 1,994 件の広告制作に関する相談が寄せられました —

当協議会には、会員事業者をはじめ、広告代理店や新聞社、情報誌社などの広告関係事業者から、新聞・チラシ広告、テレビCM等の広告の作成やプライスボード、価格表等の作成に関する相談が数多く寄せられ、その内容も様々なものとなっています。平成27年度に受け付けた問い合わせ・相談件数の主なポイントは以下のとおりです。

1. 相談受付件数・相談者の内訳

平成27年度（平成27年4月～平成28年3月）の相談受付件数は計1,994件で、対前年比で203件増となりました。新車関係は、939件（前年比68件増）、中古車関係は981件（前年比181件増）でした。

2. 新車関係

新車の表示関係では、『価格表示』に関する問い合わせが最も多く、その主な内容は、残価設定クレジットや個人リース料金の表示方法等に関する相談や、ディーラー特別仕様車の販売価格の表示方法、オプション装着車を広告掲載した場合のオプションを含まない価格の表示方法等に関する相談でした。

その他には、燃費やASV技術に関する表示方法についての相談も寄せられました。

【受付状況】

相談内容	件数	比率
表示関係	708	75.4%
景品関係	194	20.7%
その他	37	3.9%
合計	939	100%

【表示関係の相談内訳】

相談内容	件数	比率
①価格表示	289	40.8%
②特定用語	17	2.4%
③税金・諸費用	13	1.8%
④特定事項	130	18.4%
⑤広告表現・企画の可否	187	26.4%
⑥下取関係	29	4.1%

⑦その他	43	6.1%
合計	708	100%

3. 中古車関係

中古車の表示関係では、『価格表示』に関する問い合わせが多く、その主な内容は、平成27年10月の改正規則の施行に伴う支払総額の表示方法等に関連したもので、保証費用や定期点検整備費用を車両価格に含むのか、諸費用に含むのかといった相談や、納車前のクリーニング等の費用として納車準備費用を請求できるのかといった、諸費用の考え方等に関する相談が多く寄せられました。

【受付状況】

相談内容	件数	比率
表示関係	764	77.9%
景品関係	60	6.1%
その他	157	16.0%
合計	981	100%

【表示関係の相談内訳】

相談内容	件数	比率
①価格表示	263	34.4%
②必要表示事項	160	20.9%
③税金・諸費用	55	7.2%
④広告表現・企画の可否	161	21.1%
⑤下取・買取関係	31	4.1%
⑥特定の車輛状態	20	2.6%
⑦おとり広告	40	5.2%
⑧その他	34	4.5%
合計	764	100%

【広告表示・景品提供等に関する問い合わせはこちら】

一般社団法人自動車公正取引協議会

四輪車関係 TEL：03 - 5511 - 2111

二輪車関係 TEL：03 - 5511 - 2113

E - mail：info@aftc.or.jp

軽自動車のリースに関する不当な表示について

最近、軽自動車の残価設定リースの広告において、頭金や年2回のボーナス時の加算、リース終了時の条件（車両の返却による残価の精算など）について、一切表示せず、または明瞭に表示せずに、消費税抜きのみを大きく強調して表示する等、あたかも表示した月々のリース料金のみでリースすることができるかのように消費者を誤認させるおそれのある表示が見受けられます。

会員の皆様におかれましては、個人リース料金を表示する際には、以下の内容を参考に適正な表示を行っていただきますよう、お願いいたします。

<詳細はこちら URL : http://www.aftc.or.jp/content/file/pdf/aftc_info/aftcinfo_20160902.pdf >

問題となる表示例

実際よりも有利な条件でリースすることができるかのように消費者を誤認させるおそれがある

コートリX ○○リースプランなら

月々定額

1万円

(税別) から

PHOTO : コートリX



問題点

1. 消費税抜きのリース料金を表示している
2. 頭金、年2回のボーナス時の加算があることを表示していない
3. リース料金の支払い回数及び支払期間を表示していない
4. 残価設定リースであるにもかかわらず、リース終了時の条件（車両の返却による残価精算等）を表示していない

正しい表示例

コートリX ○○リースプラン
(7年リースの場合)

月々定額

10,800円 (税込)



PHOTO : コートリX

- ・頭金10万円
 - ・月々支払額10,800円×83回 (7年リース)
 - ・毎年6、12月加算 (年2回) 54,000円×14回
- ※上記お支払例は月間走行距離1,000kmの場合の参考例です。
※リース料には、自動車取得税とリース期間分の重量税、自動車税、自賠責保険料が含まれます。
※リース終了時に残存価格と実際の査定価格との差額を精算し、実際の査定価格が設定残存価格を下回った場合はお客様に差額をご負担いただきます。
※「○○リースプラン」の詳細はスタッフまでお尋ね下さい。

表示のポイント①

個人リース料金を表示する場合、消費税を含めた価格（消費税込価格）を表示すること

表示のポイント②

個人リース料金を表示する場合は、以下の事項を表示すること

- 1) リースであること
- 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（車両の返却による残価精算など）

表示のポイント③

月々のリース料金のみを強調して表示するなど、あたかも当該リース料金のみでリースすることができるかのように誤認されることがないように、リースに関する必要表示事項（上記②）を近接した箇所に明瞭に表示すること

インターネット動画によるPR活動を継続実施

平成28年度の一般消費者向け広報PR事業として、昨年度に引き続き、中古車購入時の情報収集を行う手段としてインターネットを利用する消費者向けに動画によるPR活動を実施します。本年度は次の動画も追加しています。

【動画①】 遠方の店で購入

(相談事例：インターネットで遠方の店から購入後のトラブル)

次のURLでご覧いただけます

<http://www.aftc.or.jp/am/chukoPoint/index.html>

【動画②】 契約と内容が違う

(相談事例：納車後の不具合について保証対象外と言われ対応してもらえない) 近日公開予定

動画イメージカット



《二輪車関係ニュース》

店頭表示に関するチェック・アドバイス活動へのご協力をお願いします

— 今年度より AJ・輸入組合においても順次実施 —

会員販売店に対する規約普及の促進及び表示状況の実態把握を行うため、今年度も、国内メーカーの営業担当者にご協力いただき、準規約指導員による店頭表示に関するチェック・アドバイス活動を7月より順次実施していますのでご協力をお願いします。

なお、今年度より、国内メーカーと取引の無い販売店に対する活動として、AJ・輸入組合においても、順次、本活動を実施していきます。

国内メーカーの営業担当者に公取協が活動を依頼

公取協の講習会を受講
「準規約指導員」の資格を取得お店を訪問して
チェック・アドバイス活動を実施

《チェック・アドバイス活動の実施方法》

店頭プライスカードの表示状況をチェック

表示もれがみられた場合、表示方法等についてアドバイス

本活動では、来年春先よりPRを実施する『適正表示実施店』の選定も行います

今年度の活動では、店頭表示に関するチェックを実施するとともに、「適正表示を実施している販売店のPR活動」の実施に向けて、チェック結果を踏まえた『品質評価実施店』の選定も行います。

『品質評価実施店』の選定基準（※選定は年度ごとに行います）

- ・『品質評価者』が在籍しており、かつ、プライスカードにおいて表示もれない
- ・ディストリビューター、関係団体の推薦

品質評価実施店のPR活動では、専用PRページを作成、全国の「品質評価実施店」の検索や自社HPにリンクさせるとともに、関係団体、国内4銘柄、会員販売店等、各方面のホームページにバナーを展開し、ユーザーを専用PRページに効率的に誘導していきます。また、店頭でもPRできるよう、のぼり旗等の店頭POPを用意するなど、効果的なPRの方法も検討しておりますので、是非、適正表示へのご協力をお願いします。

『品質評価者（品質査定士）』資格取得のための講習会を9月より全国で開催

『公取協の品質評価』は、消費者庁・公取委の認定を受けた公正競争規約に基づき定めた「品質評価基準」に基づき「品質評価者」の資格取得者が実施するものであり、中古バイクの品質を評価する唯一の制度になります。会員店の皆様におきましては、『公取協の品質評価』を実施するため、必ず、品質評価者講習会を受講してください。

今年度より、よりリアルで充実した講習内容とするため、実際に車両を査定・評価する場면을撮影・解説した動画を導入しました！

なお、『品質評価者』が在籍していない会員店は「品質評価実施店」の選定対象とはなりませんので、平成25年に受講された方（有効期限 H29年3月31日）は、資格更新のため、必ず更新講習を受講してくださいますようお願いします。

平成27年度の消費者相談受付状況について

当協議会では、消費者から自動車の購入等に関する相談を受け付け、トラブルの対応方法等についてアドバイスを行っています。平成27年度における相談受付状況がまとまりましたので、主なポイントをご紹介します。

1. 相談受付状況（全体）

平成27年度の相談受付件数は6,444件で、過去10年間で最大の件数となりました。

総件数の内、新車関係の相談受付件数は1,348件(20.9%)、中古車関係の相談受付件数は3,930件(60.9%)で、新車・中古車の割合については、ほぼ例年どおりでした。

表1：相談受付件数の推移

		平成27年度
新	車	1,348
中	古 車	3,930
下	取 車	70
買	取 り	445
整	備	275
そ	の 他	376
合	計	6,444

2. 四輪車／二輪車別の相談件数

相談件数6,444件のうち、四輪車関係の相談受付件数は5,834件(90.5%)、二輪車関係は511件(7.9%)、その他(規約に関する相談等)が99件(1.5%)でした。

3. 四輪車関係の相談内容

1) 新車関係

平成27年度の四輪車・新車関係の相談受付件数は1,267件、前年比で約100件増(前年1,162件)となりました。このうち1,245件が苦情・相談、22件が問い合わせでした。

相談内容別では、「品質・機能」に関する相談が最も多く、約35%。次いで「キャンセル」に関する相談が32%、「契約・取引方法」に関する相談が約26%となり、前年比で「キャンセル」関係の相談が4ポイント程度増加しています(件数は約80件の増加)。

【主な相談事例】

① 「品質・機能」に関する相談

- ・納車直後、外装にキズを見つけた。こんな車は新車ではないので、車両交換を求めたい。

- ・新車にサビがあった。保管方法に疑問。契約解除したいが、修理対応すると言われ不満。

② 「契約・取引方法」に関する相談

- ・標準装備であるはずの機能がなく、確認したところ旧モデルを納車されたことがわかった。
- ・納車された車が、商談時に希望していたグレードと違うものだった。

③ 「キャンセル」に関する相談

- ・キャンセルを申し出たが、メーカーへの車両発注を理由に、応じてもらえない。
- ・キャンセルを申し出ると、キャンセル料10万円を支払うよう言われたが、支払うべきか。

2) 中古車関係

平成27年度の四輪車・中古車関係の相談受付件数は3,584件で、前年比で約370件増(前年3,219件)となりました。このうち3,532件が苦情・相談、52件が問い合わせでした。

相談内容別では、「品質・機能」に関する相談が最も多く、約51%。次いで、「キャンセル」に関する相談が約22%、「契約・取引方法」に関する相談が約18%となり、前年比で、件数に占める割合としては、「契約・取引方法」に関する相談が減っている一方で、「品質・機能」と「キャンセル」に関する相談は増加しています。

【主な相談事例】

① 「品質・機能」に関する相談

- ・購入直後から不具合が発生しているが、販売店は「現状販売」を理由に無償修理に応じない。
- ・修復歴なしとして購入した車が、修復歴があることが判明した。

② 「契約・取引方法」に関する相談

- ・保証付きで契約したのだが、遠方なので保証対応はできないと言われている。
- ・代金を支払い済みなのに、いつまでたっても納車されず、業者と連絡が取れない。

③ 「キャンセル」に関する相談

- ・キャンセルを申し出ると、キャンセル料は車両代金全額であると言われた。
- ・仮契約と言うことで書面にサインしたが、実際は本契約でありキャンセルできないと言われた。