

平成29年度
事業計画書

平成29年度 事業計画

基本方針

1. 公正競争規約の遵守徹底により、公正な競争及び適正な表示の一層の促進を図る
2. 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. 不当表示の未然防止及び厳正な対処
4. 自動運転機能の表示に関する規約運用の考え方等の普及活動と実態把握の実施
5. 消費者関連事業の推進
6. 広報PR活動の実施

《二輪車関係》

7. 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推進
8. 品質評価の普及促進
9. 中古二輪車の走行距離表示の適正化の促進

【 四 輪 車 関 係 】

《平成29年度の事業計画》

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規約普及活動の推進
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
 - 1) 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
 - 2) 都道府県景表法担当部門との連携強化
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の不当表示未然防止活動の実施
 - 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
 - 3) 会員及び非会員の不当表示に対する厳正な対処
4. 自動運転機能の表示に関する規約運用の考え方等の普及活動と実態把握の実施
 - 1) 自動運転機能の表示に関する規約運用の考え方等の普及活動と実態把握の実施
 - 2) 中古車の保証と整備の表示や運転支援機能等の表示に関する実態把握の実施
5. 新燃費測定モードの導入に伴う燃費表示のあり方の検討
 - 1) 新燃費測定モードの導入に伴う燃費表示のあり方の検討
 - 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. テレビCM等の広告における映像表現等のあり方の検討
 - 1) 日本広告審査機構等や消費者との意見交換の実施
 - 2) 関係機関や消費者の意見を踏まえた映像表現等のあり方の検討
7. 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
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
 - 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
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
 - 2) 会員に対する情報提供の充実
 - 3) 報道機関への協力
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
 - 2) 大型車における燃費等に関する情報提供のあり方の検討
 - 3) 独禁法、下請法に関する普及活動の実施
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
 - 2) 公正取引に関する法令（独禁法、下請法等）の普及指導

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

◇公取協事務局及び各地区公取協事務取扱所による店頭展示車等に関する規約遵守状況調査を実施

2) 広告表示の適正化の促進

① 新聞、チラシ広告に関する規約遵守状況調査の実施

◇新聞、チラシ広告の表示に関する規約遵守状況調査を実施、不当な価格表示に該当する違反等については関係団体及び各地区公取協事務取扱所と連携をとりながら効果的な普及指導を実施

② 広告宣伝マニュアル等に基づく普及活動の実施

◇新車・中古車の広告宣伝マニュアル及び規約マニュアルに基づく会員事業者や広告代理店等を対象とした研修会を開催する等、普及活動を実施

③ 広告制作に関する相談への積極的な対応及び情報提供の実施

◇会員及び広告関係事業者からの広告制作等に関する相談への積極的な対応
◇相談事例（FAQ）や問題点について、ホームページやAFTC INFORMATION等により適宜情報発信するなど、リアルタイムな情報提供を実施

④ 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や新聞協会等の広告関係団体と表示適正化のための情報共有を行うなど、連携を強化
◇会員事業者の表示管理体制整備の一環として、広告関係事業者や中古車情報誌を対象に規約全般や広告表示に関する研修を実施、会員事業者が安心して広告作成を依頼できる事業者の目安としてもらうため、研修受講者には「広告表示管理者研修受講証」を発行
◇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、広告表示の適正化の協力要請及び諸課題について検討・意見交換を実施

3) 関係団体との連携による普及活動の推進

◇関係団体と連携した規約普及活動を実施するとともに、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
◇中販連における「JU適正販売店」を対象とした規約に関する研修の充実等、中古車専門店における規約の一層の定着化を図るための対応を実施

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) 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

- ◇会員事業者のニーズに合わせ、各地区公取協事務取扱所及び会員事業者の要望に基づき、規約全般や広告表示等、会員事業者のニーズに合わせた研修会を開催
- ◇表示管理体制に関するセルフチェックを導入、定期的なチェックの実施を呼び掛け
- ◇会員事業者の表示管理体制整備の一環として、広告関係事業者等を対象に「広告表示管理者研修」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

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」、「修復歴車」の販売時の表示実態調査を実施
- ◇調査委託制度を活用した指導・監視体制の一層の強化を図り、トラブルの早期発見、非会員に対する監視を強化
- ◇規約に基づく走行距離等の表示方法について、店頭調査等において普及活動を実施

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

- ◇広告量の多い事業者により、チラシ広告において不当表示が繰り返され、他の事業者に波及することを防止するため、各地区と連携を取りながら監視活動を実施、不当表示が認められた場合は迅速に対処
- ◇不当表示や不適切な販売行為を未然に防止するため、問題が認められる事業者及び不当表示等に結びつくおそれのある経営・販売コンサルティングを行う事業者に対し、会員・非会員にかかわらず規約に関する研修の受講を促す等、不当表示等の防止活動を実施

3) 会員及び非会員の不当表示に対する厳正な対処

- ◇走行距離や修復歴の不当表示や不当な価格表示等に対しては違約金や事業者名の公表、警告等、引き続き厳正に対処するとともに、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するなど、効果的な指導を実施

4. 自動運転機能の表示に関する規約運用の考え方等の普及活動と実態把握の実施

1) 自動運転機能の表示に関する規約運用の考え方等の普及活動と実態把握の実施

- ◇改正規則や自動運転機能の表示並びに燃費及び ASV 技術の表示に関する規約運用の考え方の定着化を図るため、メーカー、ディーラー、広告関係事業者を対象とした説明会の開催を通じ、普及活動を実施
- ◇規約運用の考え方の広告等における遵守状況の実態把握を実施、問題等が見られた場合には改善指導を実施
- ◇自動運転機能搭載車の普及や自動運転技術の進展等を踏まえ、必要に応じて規約運用の考え方に関する見直しの検討を実施

2) 中古車の保証と整備の表示や運転支援機能等の表示に関する実態把握の実施

- ◇公取協事務局による調査等を通じ、中古車の支払総額の表示状況と併せて、保証と定期点検整備の表示について、広告や店頭のプライスボードでは「保証なし」、「整備なし」の安価な価格を表示しながら、実際には「保証付」、「整備付」でなければ販売しない、又は「保証付」、「整備付」で購入することを半ば強制する等の実態がないかを把握、問題がみられた場合には改善指導等を実施
- ◇被害軽減ブレーキ等の運転支援機能の普及や今後の自動運転機能の普及を踏まえ、中古車販売時における一般消費者に対する情報提供等について実態把握を実施

5. 新燃費測定モードの導入に伴う燃費表示のあり方の検討

1) 新燃費測定（WLTC）モード導入に伴う燃費表示のあり方の検討

- ◇関係行政機関や関係団体と連携し、広告宣伝等における適正な燃費表示のあり方について検討、考え方をとりまとめた上で普及活動を実施

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

- ◇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、消費者へ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

6. テレビCM等の広告における映像表現等のあり方の検討

1) 日本広告審査機構等や消費者との意見交換の実施

◇日本広告審査機構（JARO）等の関係機関や消費者との意見交換を実施、自動運転機能や運転支援機能等に関する自動車のテレビCMにおける映像表現等について、意見を聴取

2) 関係機関や消費者の意見を踏まえた映像表現等のあり方の検討

◇上記の意見等を踏まえ、関係諸法令との関連や社会的影響等も考慮の上、広告における映像表現等のあり方について検討

7. 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

◇中古車の車両状態表示（評価）実施機関から監修の申請があった際は、監修基準に基づく必要な審査を行い、同基準を満たしている場合は監修を実施

2) 監修を行った表示（評価）機関に対する監査の実施

◇監修を行った表示（評価）機関の車両状態表示（評価）制度（システム）について定期監査（年1回）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・相談への適切な対応

◇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

② 相談内容の分析とトラブル対応・未然防止のための情報提供

◇受け付けた苦情・相談を基にトラブルの発生原因や問題点等を分析、消費者相談事例研究会等においてトラブルへの対応方法、未然防止策について検討、「コンシューマー・レポート」等により、関係団体、会員、消費生活センター等に対して情報提供

◇購入の際の留意点やトラブル未然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対して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

③ 消費者相談対応マニュアル（中古車編）等の作成と研修会の開催

◇消費者相談対応マニュアル（中古車編）及び消費者相談対応 Q&A（ハンドブック）を作成、関係団体を通じて会員事業者に頒布、各地区及び会員事業者からの要望に基づき研修会を開催

④ 苦情・相談の多い事業者等への対応のあり方の検討

◇特定の事業者（会員・非会員）について、苦情相談件数が多いことや悪質性が高いものがみられることから、当該事業者への文書による事実確認や問題が認められる場合の改善要請等、今後の対応のあり方について検討

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、連携を強化

◇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

◇消費生活センターとの連携により、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（中央・地方）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、情報交換活動を実施

◇消費者モニターによるインターネット等の表示に関するチェック及び同モニターへのアンケートの実施や懇談会の開催を通じ、消費者の意見を聴取

◇情報交換活動を通じ、消費者サイドの現状の表示に対する評価、消費者が求める表示等を把握

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

- ◇公取協の認知度アップを図ることにより、適正表示で安心の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、昨年に引き続き、中古車を購入する前に確認すべきポイントをまとめた動画をYouTubeに公開、動画再生を誘導するバナー広告を掲載するなどしたPR活動を実施
- ◇会員が作成するカタログやチラシ広告等において、「規約に基づく適正表示をしている公取協会員である」ことを訴求するための「会員PRロゴ」を作成、会員に配布し、会員と一体となったPR活動を実施

2) 会員に対する情報提供の充実

- ◇規約に関する情報や消費者相談に関する情報を順次追加するなど、ホームページの会員専用ページにおける情報提供を充実
- ◇メールを活用したAFTC INFORMATION等により、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
- ◇公取協の活動内容等を紹介した公取協ニュース（機関紙）を関係団体及び会員向けに発行

3) 報道機関への協力

- ◇公取協の活動状況等について、業界紙・誌の取材等に適宜対応

10. 大型車関係事業の実施

1) 規約に基づく適正表示の推進

- ◇大型車の広告宣伝の実態等を把握するとともに、新車規約マニュアル《大型車編》や広告宣伝マニュアル等に基づく規約の普及活動を実施
- ◇ホームページやAFTC INFORMATIONを活用した情報提供の充実

2) 大型車における燃費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、問題点や留意点等について、必要に応じ、会員及び公取協事務取扱所に対して情報提供を行うとともに、適宜、相談や問い合わせに対応

◇地区大型車委員会との懇談会を開催し、委員会活動や独禁法・下請法の普及状況等について意見交換を実施。他地区の大型車委員会の参考としてもらうため、活動内容を各地区公取協事務取扱所に展開

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ブロック会議や、規約担当者会議等を開催

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の普及指導活動を実施

【 二 輪 車 関 係 】

《平成29年度の事業計画》

1. 関係団体等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促進

2. 店頭表示のチェック・アドバイス活動等を通じた適正表示の推進
 - 1) チェック・アドバイス活動のあり方の検討
 - 2) チェック・アドバイス活動の実施

3. 品質評価の普及促進
 - 1) 適正表示を実施している会員店の「品質評価実施店」への選定の拡充
 - 2) Eラーニングを用いた講習の今後のあり方に関する検討
 - 3) 品質評価者講習会の開催

4. 中古二輪車の走行距離表示の適正化の促進
 - 1) 中古二輪車の走行距離表示の実態把握と適正化の徹底
 - 2) 消費者への周知活動の実施

5. 会員店のPR活動の実施
 - 1) 「品質評価実施店」の積極的なPRの実施
 - 2) 公取協会員店のPRの実施

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
 - 2) 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

1. 関係団体等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

◇二輪車委員会、総務部会、広報・普及指導部会を適宜開催し、地方組織との連携強化、規約の普及指導、会員店PR活動の効果的な展開等について検討

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促進

◇適正表示推進委員会正副委員長及び事務取扱所長会議、全国8ブロックにおいて適正表示推進委員会を開催、会員店への規約普及活動及び情報提供等を効果的に展開するための対応策について検討

2. 店頭表示のチェック・アドバイス活動等を通じた適正表示の推進

1) チェック・アドバイス活動のあり方の検討

◇チェック・アドバイス活動のあり方について、品質評価実施店の取り組みや品質評価者講習会等の関わりも含め検討

◇関係団体によるチェック・アドバイス活動の対象となっていない会員店について、直接会員等と同じく、セルフチェック方式によるチェック・アドバイス活動を実施することを検討

2) チェック・アドバイス活動の実施

①ディストリビューターの準規約指導員によるチェック・アドバイス活動

◇準規約指導員が会員店を訪問して実施するチェック・アドバイス活動は、「品質評価実施店」以外の会員店を対象として実施、規約に基づく表示が定着している「品質評価実施店」については、基本的にはセルフチェック方式により実施

②オートバイ組合及び輸入組合の準規約指導員によるチェック・アドバイス活動

◇規約に基づく表示の定着化を図るため、準規約指導員が訪問してチェック・アドバイス活動を実施

③公取協事務局による直接会員等へのチェック・アドバイス活動（セルフチェック）

◇直接会員、ディストリビューター及び関係団体の準規約指導員によるチェック・アドバイス活動の対象となっていない会員店については、セルフチェック方式によるチェック・アドバイス活動を実施

3. 品質評価の普及促進

1) 適正表示を実施している会員店の「品質評価実施店」への選定の拡充

◇チェック・アドバイス活動の結果に基づき、適正表示を実施している会員店を「品質評価実施店」として新たに選定

《品質評価実施店の選定基準》

- ア. チェック・アドバイス活動結果で「表示もれなし」
- イ. 品質評価者在籍店であること
- ウ. ディストリビューター、関係団体等の推薦

2) Eラーニングを用いた講習の今後のあり方に関する検討

◇更新講習未受講者を対象としたEラーニングについて、受講案内のタイミングや更新対象者全般への受講対象の拡大について検討

◇新規受講者の受講、公取協への新規入会時にEラーニングを活用した講習の受講を実施する等、今後のEラーニングの活用方法についても検討

3) 品質評価者講習会の開催

①集合講習を主体とした品質評価講習会の開催

◇動画による講習部分の内容、進め方等を整理し、効率よく講習を実施

②Eラーニングによる講習の実施

◇Eラーニング講習の今後のあり方について検討、その結果踏まえて実施

4. 中古二輪車の走行距離表示の適正化の促進

1) 中古二輪車の走行距離表示の実態把握と適正化の徹底

◇走行メーター交換車や減算車の表示状況及び「交換記録シール」、「減算車シール」の貼付状況等、オークション、情報誌、小売りの際の規約に基づく走行距離表示の実施状況について、実態把握を実施

◇実態把握の結果、問題点が見つかった場合には、再度、特別対策部会を開催するなどして対応策を検討して実施、走行距離表示の適正化を徹底

2) 消費者への周知活動の実施

◇中古二輪車の適正な走行距離表示について消費者に周知を図るため、情報誌と連携したPRやPRポスターを用いた会員店の店頭におけるPR等、各方面と協力したPRを実施

5. 会員店のPR活動の実施

1) 「品質評価実施店」の積極的なPRの実施

①YouTubeのCM動画による「品質評価実施店」のPR

- ア. YouTubeにおいて動画視聴前のCMにPR動画を流してPR
- イ. バイク検索歴等のあるバイク興味層に絞ってCMを流して効果的にPR
- ウ. PR動画から公取協ホームページの「品質評価実施店」のPRページに誘導

②公取協ホームページの「品質評価実施店」のPRページによるPR

◇公取協ホームページに「品質評価実施店」のPRページを掲載、PRページ上で全国の「品質評価実施店」の検索、検索結果から同実施店の自店ホームページにリンクさせて「品質評価実施店」をPR

③品質評価実施店の店頭における「品質評価実施店」のPR

◇「品質評価実施店」のステッカーの他、のぼり、展示車への「品質評価実施車両」ステッカー等のPRツールによりPR

2) 公取協会員店のPRの実施

◇YouTubeのCM動画による適正表示で安心の「公取協会員店」のPR

- ア. YouTubeにおいて動画視聴前のCMに「公取協会員店」のPR動画を流して会員店で購入するメリットをPR
- イ. 対象をバイク検索歴等のあるバイク興味層に絞ってCMに流すことにより効果的にPR

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
- ◇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

2) 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

- ◇都道府県の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

- ◇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アドバイスを実施

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

- ◇二輪車消費者相談事例研究会を定例的に開催、トラブルへの適切な対応及び未然防止のための対応等について検討