



公取協ニュース

No.50
24.7.20

編集・発行

社団法人 自動車公正取引協議会

〒102-0093 東京都千代田区平河町1丁目9番地3号(京商ビル内)

TEL 03-3265-7975(代表) FAX 03-3265-7978

目次

平成 24 年度通常総会を開催	1	平成 24 年度会費額 (年額)	5
◎平成 23 年度事業報告	1	店頭や広告の表示に関する規約遵守状況調査を実施します	6
◎平成 24 年度事業計画	2	二輪車関係ニュース	7
23 年度決算・24 年度予算	3	平成 23 年度相談受付状況	8
就任及び退任のご挨拶	4		
新役員の紹介	5		

平成 24 年度通常総会を開催

当協議会は平成 24 年 6 月 4 日、東京・港区の品川プリンスホテルにおいて、平成 24 年度通常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り、1 期 2 年にわたり会長を務めた志賀前会長が退任され、新会長に豊田章男会長（自工会会長、トヨタ自動車代表取締役社長）が選任されました。

通常総会においては、第 1 号議案＝平成 23 年度事業報告（案）及び決算書（案）、第 2 号議案＝任期満了に伴う理事、監事選任、第 3 号議案＝一般社団法人移行（平成 25 年 4 月 1 日予定）の件、第 4 号議案＝事務所移転及びそれに伴う定款変更（案）、第 5 号議案＝平成 24 年度事業計画書（案）及び予算書（案）並びに会費額（案）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。



平成 23 年度事業報告

平成 23 年度は、関係団体との連携により、以下の事業を実施いたしました。

四輪車関係

1. 規約に基づく適正表示の一層の促進

- 1) 関係団体との連携による普及活動の推進
- 2) 広告表示の適正化の促進

2. 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の徹底
- 2) 会員及び非会員の不当表示に対する厳正な対処

3. 社会・経済環境の変化等を踏まえた表示のあり方の検討及び規約の点検

- 1) 次世代・環境対応車の燃費等の表示のあり方の検討
- 2) 販売方法の多様化等を踏まえた表示のあり方の検討

3) 上記検討結果を踏まえた規約の点検

4. 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

5. 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

6. 広報 PR 活動の実施

- 1) 規約及び公取協会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

7. 大型車関係事業の推進

8. その他の事業

二輪車関係

1. 関係団体・会員との連携強化

- 1) 関係団体との連携強化
- 2) 会員との連携強化

2. 規約に基づく適正表示の推進

- 1) 店頭表示に関する規約遵守状況調査の実施
- 2) 品質評価者講習会等における規約の周知活動の実施
- 3) 準規約指導員を通じた店頭表示等の適正化の促進
- 4) 広告表示の適正化の促進
- 5) 走行距離の不当表示未然防止策の徹底
- 6) インターネットの表示に関する監視調査の実施と問題点への対応の検討

3. 会員店であることのメリットの促進活動

- 1) 規約及び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) 関係団体等と連携した会員店 PR の実施
- 3) 会員店に対する情報提供の充実

4. 品質評価の普及促進

- 1) 品質評価者講習会の開催

- 2) 品質評価の実施に関する取組み事例の情報提供
- 3) 品質評価の重要性及び「品質評価者在籍店」の消費者に対する PR

5. 規約の点検結果に基づく対応の検討

6. 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) 消費者トラブル未然防止のための情報提供

平成24年度事業計画

「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」、「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」を基本方針とし、以下の事業を実施してまいります。

四輪車関係

1. 規約に基づく適正表示の一層の促進

- 1) 関係団体との連携による普及活動の推進
- 2) 広告表示等の適正化の促進

2. 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の徹底
- 2) 会員及び非会員の不当表示に対する厳正な対処

3. 社会・経済環境の変化等を踏まえた表示のあり方及び規約見直しの検討

- 1) 次世代自動車の普及等を踏まえた燃費表示等の今後のあり方の検討
- 2) 販売方法の多様化等を踏まえた規約見直しの検討
- 3) 検討結果を踏まえた規約改正案の作成

4. 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

5. 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

6. 広報 PR 活動の実施

- 1) 規約及び公取協会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

7. 大型車関係事業の推進

8. その他の事業

二輪車関係

1. 関係団体・会員との連携強化

- 1) 関係団体との連携強化
- 2) 会員との連携強化

2. 規約に基づく適正表示の推進

- 1) 準規約指導員等を通じた店頭表示等の適正化の促進
- 2) 店頭表示に関する規約遵守状況調査の実施
- 3) 講習会等における規約の周知活動
- 4) 公取協のプライスカード利用促進による適正表示の推進

- 5) 規約の点検結果に基づく適正表示の周知徹底
- 6) 広告表示の適正化の促進
- 7) 走行距離の不当表示未然防止策の徹底
- 8) インターネットの表示に関する監視調査の実施と問題点への対応の検討

3. 会員店であることのメリットの促進活動

- 1) 規約及び会員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

4. 品質評価の普及促進

- 1) 品質評価者講習会の開催
- 2) 品質評価実施に関する取り組み事例の情報提供
- 3) 品質評価の重要性及び「品質評価者在籍店」の消費者に対するPR
- 4) 品質評価者講習会の講習内容等の見直しの検討

5. 消費者トラブルへの対応及び未然防止活動

- 1) お客様相談対応マニュアルの作成・同マニュアルによる研修会の開催
- 2) 消費者からの苦情・相談の受け付けと対応
- 3) 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
- 4) 消費者トラブル未然防止のための情報提供

平成 23 年度決算

平成 23 年度の決算（損益ベース）は、以下のとおり。

収入の部

科 目	決 算 額
会 費 収 入	242,753,170
資料頒布等事業収益	4,090,627
雑 収 益	391,626
引当金取崩収入	12,585,600
通常収益計 (A)	259,821,023

支出の部

科 目	決 算 額
事 業 費	224,838,661
管 理 費	37,006,050
そ の 他 の 費 用	25,487,909
通常費用計 (B)	287,332,620
一般正味財産増減額 (A) - (B)	△ 27,511,597

平成 24 年度予算

平成 24 年度の予算（収支ベース）は、以下のとおり。

収入の部

勘定科目	予 算 額
会 費 収 入	251,300,000
入 会 金 収 入	1,150,000
事 業 収 入	4,100,000
雑 収 入	500,000
基本財産取崩収入	20,000,000
特定資産取崩収入	2,633,794
収 入 合 計 (A)	279,683,794

支出の部

勘定科目	予 算 額
事 業 費	237,846,000
管 理 費	30,436,000
引当預金支出	8,810,000
そ の 他 の 支 出	17,841,000
支 出 合 計 (C)	294,933,000
収支差額 (A) - (C)	△ 15,249,206

就任及び退任のご挨拶



会長就任挨拶

社団法人 自動車公正取引協議会
会長 豊田 章 男

この度、志賀前会長の「たすき」を受け、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、よろしく願い申し上げます。

さて、志賀前会長からも、お話がありました。が、自動車公正取引協議会は、昭和46年の設立以来、「公正な取引の促進を図ることにより、自動車業界の健全な発展と、国民生活の安定に寄与すること」を目的とし、自動車の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、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。この場をお借りしまして、御礼申し上げます。

さて、自動車業界は、世界一厳しいと言われる日本のお

客様に育てられ、様々な商品やサービスの開発、提案に努めてまいりました。だからこそ、今日まで、成長し続けることができたのだと思います。お客様に、商品やサービスの内容を正しく理解いただいた上で、お選びいただくことが、お客様の安心なカーライフ・バイクライフに、そして、事業者の「健全な競争・発展」に繋がってまいります。

昨今、お客様の企業活動に対する目は厳しくなってきました。当協議会の果たす役割はますます大きくなっています。当協議会は、お客様から直接ご相談をいただいたり、関係団体の地方支部を通じ、各地域でお客様のご意見・ご要望を伺いながら、「公正な競争の促進」、「消費者の信頼確保」に向けて取り組みを進めております。一言で言いますと、「事業者とお客様の架け橋」です。志賀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、就任に当たりましての、ご挨拶とさせていただきます。



退任挨拶

社団法人 自動車公正取引協議会
前会長 志賀 俊 之

この度、2年間務めました自動車公正取引協議会の会長を退任するにあたり、一言ご挨拶申し上げます。

退任の機会でございますので、少し感想を述べさせていただきます。大変恥ずかしながら、会長を拝命するまで、自動車公正取引協議会の業務内容について十分に熟知していたわけではありませんでした。実は会長になり、時々の報告事項などを通じて業務内容を知った次第です。他の公正取引協議会を見たわけではございませんので、自動車公正取引協議会だけの印象ですが、本当に熱心に「公正な競争の促進」と「お客様の信頼確保」を2つの大きな目的として、活動しているわけです。

自分が会長の立場にあって、そう言うのも不思議なのですが、先ほども事業報告にありましたように、消費者相談窓口にて年間約6,000件のお客様からの相談があるわけです。その一つひとつに本当に真摯に向き合い、その改善を会員

の皆様方と一緒に進めていくという活動を、本当に地道に熱心にやっている、そのような印象を受けました。

これも、自動車公正取引協議会を運営されている皆様方のご努力に加え、自動車、二輪車という商品が、お客さまに対して売りっ放しの商品ではなく、末長くお客様のケアをしていく商品であるが故に、お客様の信頼を末長く頂戴し、健全なクルマ・バイク社会を築いていく、そういう気持が本当に浸透しているからだと思います。

先ほど開会の挨拶で申し上げましたが、自動車にしても二輪車にしても、どんどん新しい技術が入ってまいります。それだけに、さらにそういう技術に関してのお客様の信頼を得て、普及させていくことが重要なのではないかと思います。

日本の市場は、残念ながら少子高齢化で大きな伸びが期待できませんが、一人ひとりのお客様がクルマやバイクを本当に楽しくお使い頂き、それぞれの方々の生活を豊かにしていく、そういう豊かな社会を作っていく上で、この自動車公正取引協議会の活動というのは、非常に重要だと思っております。この2年間、会長の仕事をしながら感じました。

これも本当に、会員の皆さん一人ひとりのご支援、ご協力があった賜物だと思います。会長を退任するに当たりまして、皆様方にお礼を申し上げ、退任の挨拶とさせていただきます。2年間、皆様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、常任理事、理事、監事に次の方々が選任されました。また、次の方々が、顧問・相談役、専門委員会委員長に委嘱されました。

会 長	豊田章男*							
副 会 長	伊東孝紳*	守川正博*	小谷忠幸	小林健二*	坪内協致	澤田 稔		
常 任 理 事	小西俊一*	名尾良泰	櫻井誠己	古谷敏明*	川嶋 温	石山 稔	松村 一	
	宮寄拓郎	黒坂登志明	橋本一豊	河田守晃*	下平 隆	原田貞義	海津 博	
	高橋 保	川口昌彦	吉田純一					
専 務 理 事	舟橋和幸							
理 事	西沢正昭	峯川 尚	稲本信秀	田村 実	袴田直人	馬場建二*	木村 稔	
	岩武俊廣	後藤悦治郎	川井正次	大内茂夫	今井高志	神谷昭男	清水 亨	
	林 義高	三浦 潔	吉澤 裕	末富喜昭	成田睦郎	七五三木敏幸	河村祥史	
	渡邊芳博	白倉三喜	松田 弘*	向井幸司*	内山邦彦*	喜多俊夫	松永靖久	
	二村義春	田中光男	高谷昭彦	武藤孝弘	土屋慎一	志村 実	鈴木欣也	
監 事	太田誠一*	笠井 学*						
顧 問	豊田英二	豊田章一郎	久米 豊	岩崎正視	奥田 碩			
	宗国旨英	小枝 至	張 富士夫	青木 哲	志賀俊之*			
相 談 役	天野洋一*	村田浩平	大慈弥隆人*	豊崎 寛	小川逸樹			
専門委員会委員長								
総務委員会委員長	岩武俊廣	理 事		中古車委員会委員長	後藤悦治郎	理 事		
広報委員会委員長	下平 隆	常任理事		大型委員会委員長	鈴木賢二	理 事		
審査委員会委員長	舟橋和幸*	専務理事		二輪車委員会委員長	木村 稔	理 事		
中小型・軽委員会委員長	太田誠一*	監 事						

* 印は新任

平成24年度会費額（年額）

平成24年度会費額（年額）は、以下のとおり。

1. 普通会員会費(団体会費) (単位:円)

団体名	会費額
自 工 会	33,003,000
自 販 連	4,755,000
全 軽 自 協	2,193,000
輸 入 組 合	432,000
日 整 連	837,000
中 販 連	837,000
日本二輪車協会	432,000
全国オートバイ協同組合連合会	432,000
合 計	42,921,000

2. 維持会員会費（個別会費） (単位:円)

ラ ン ク	全従業員数	会費額		
		従業員割会費	均等割会費	合 計
A	1,000人以上	134,000	6,000	140,000
B	999人～500人	94,000	6,000	100,000
C	499人～300人	64,000	6,000	70,000
D	299人～100人	34,000	6,000	40,000
E	99人～30人	14,000	6,000	20,000
F	30人未満	4,000	6,000	10,000
	直接会員 (ただし、30人未満の場合)	4,000	6,000	10,000
	中古車専業者、二輪小 売業者及び整備兼業者 (ただし、30人未満の場合)		6,000	6,000
	メーカー (自工会経由分)			33,946,000
	二輪車メーカー (日本二輪車協会経由分)			12,000,000

※中古車専業者及び整備業者、二輪小売業者で従業員数が30人以上の場合は、ランク別の会費額を適用する。

店頭や広告の表示に関する規約遵守状況調査を実施します

昨年度に引き続き、規約の普及状況を確認し、規約に基づく適正表示の一層の促進を図ることを目的とした店頭表示や広告表示に関する規約遵守状況調査を、関係団体（自販連支部、軽自動車協会、中販連支所、整備振興会）の協力を得て実施します。

店頭表示		広告表示	
実施期間	平成24年7月以降、各地区の実情に合わせて実施	調査対象	平成24年7月に全国で配布された新聞、チラシ広告を収集
主なポイント		主なポイント	
<p><新車関係></p> <ul style="list-style-type: none"> ・商談の際や店頭展示車の価格表示に関する表示状況 ・店頭展示車の割賦販売価格、燃費（公式テスト値）に関する表示状況 <p><中古車関係></p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期点検整備実施状況（整備実施の有無）、保証の有無の表示状況 ・走行距離計交換歴車・修復歴車等の車両状態（コンディション・ノート等）の表示状況 		<p><新車関係></p> <ul style="list-style-type: none"> ・広告掲載車と販売価格との不一致（写真は高グレードだが価格は低グレード、低グレード車の価格を大きく目立つように表示、表示価格にオプション代金が含まれていない等） ・燃費に関する表示状況（公式テスト値である旨、走行条件等により異なる旨） <p><中古車関係></p> <ul style="list-style-type: none"> ・必要表示事項の表示状況（保証の有無、定期点検整備（法定点検）の実施状況、修復歴の有無等） ・価格に関する付記説明の表示状況 	

平成24年度「二輪品質評価者講習会」を開催します

—— 輪中古車の品質評価・品質査定の実施促進を
—— 図るため、本年度も全国で「二輪品質評価者講習会」を開催します（平成24年9月より順次開催予定。開催日程等は、後日、郵送や公取協ホームページ等でご案内いたします。）。

本講習会は、トラブルを未然に防止し消費者の信頼を高めるための品質評価や品質査定の重要性や具体的な表示方法、規約に基づく二輪中古車の表示等について理解を深めていただくために行うものです。

本年度の受講対象者は、平成21年度に受講された更新対象の方（有効期限2013年3月）及び未受講の新規の方です。規約では、二輪中古車を販売する際の「品質評価書」の表示・交付及び下取りをする際の「品質査定書」の交付が義務付けられています。規約に基づく品質評価や品質査定は、本講習会を受講した「品質評価者」でなければ実施することができませんので、1店舗につき1名以上「品質評価者」が在籍していない場合は、必ず受講して下さい。

「店頭表示に関するチェックとアドバイス活動」等を実施します

規約に基づく適正な表示の実施促進を図るため、昨年度に引き続き、準規約指導員（ディストリビューターの営業担当者）の方々による「店頭表示に関するチェックとアドバイス活動」を平成24年7月より全国で実施します。本活動は、準規約指導員の方々が会員販売店を訪問し、店頭展示車や広告の表示内容について規約の観点からアドバイスを行うものです。本年度におきましては、昨年度のチェック結果を基に表示状況を確認し、昨年と同じ項目に表示もれが見られた場合は、早急に改善していただくようアドバイスをす等、より積極的にアドバイスを実施します。

また、同活動と併せて、公取協事務局による「店頭表示状況調査」を平成24年7月より全国で実施します。本年度におきましては、これまで準規約指導員によるチェックとアドバイスの対象になっていない会員販売店を中心に、チェックとアドバイス活動として関係団体（AJ、NMCA、輸入組合）と協力して実施します。

会員販売店の皆さまにおかれましては、プライスカードを簡単に作成・管理することができる公取協「プライスカード作成システム」等を活用いただき、規約に基づく適正な表示の実施をお願いいたします。

「公取協会員店」及び「品質評価者在籍店」PRを10月まで期間を延長して実施

—— 輪車情報誌 web サイト（ゲーバイク、バイクプロス、mjバイクマガジン）において実施中である適正表示で安心の「公取協会員店」で購入するメリット及び「品質評価者在籍店」を一般消費者に周知するためのPRを、二輪車の拡販期に合わせて10月まで期間を延長して実施します。また、一般消費者のニーズに合わせて、当協議会ホームページの「バイクに関する情報」ページや「会員店検索システム」がスマートフォンからも見ることができるようスマートフォン用モバイルサイトを開設しました。今後とも、一般消費者に積極的にPRを展開します。



平成23年度の相談受付件数は6,117件

— 買取りに関する相談が増加傾向 —

当協議会で受け付けた平成23年度の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。

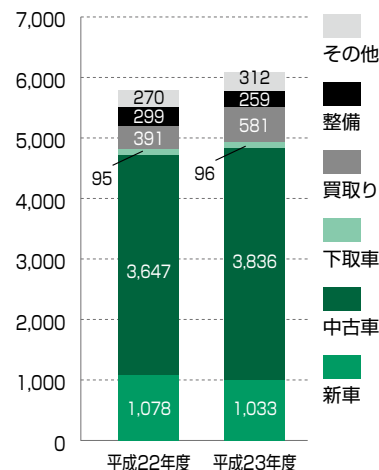
1. 相談受付件数

平成23年度の相談受付件数は6,117件。過去4年間の相談件数もほぼ6,000件前後で推移しており、例年通りの相談件数となっている。

総件数のうち、新車関係の相談受付件数は1,033件(16.9%)、中古車関係の相談受付件数は3,836件(62.7%)であった。買取りの件数は、前年度の391件(6.8%)に対し、581件(9.5%)と増加傾向となっている。【表1】

表1：相談受付件数の推移

	平成22年度	平成23年度
新車	1,078	1,033
中古車	3,647	3,836
下取車	95	96
買取り	391	581
整備	299	259
その他	270	312
合計	5,780	6,117



2. 四輪車／二輪車別の相談件数

相談受付件数6,117件のうち、四輪車関係の相談受付件数は5,322件(87.0%)、二輪車関係は580件(9.5%)、その他(規約に関する相談等)が215件(3.5%)であった。

また、四輪車関係の5,322件のうち5,242件(98.5%)が苦情・相談、80件(1.5%)が問い合わせで、二輪車関係の580件のうち559件(96.4%)が苦情・相談、21件(3.6%)が問い合わせであった。

①四輪車関係の取引内容別の相談件数

取引内容別の相談件数では新車関係は955件(17.9%)で、このうち940件が「苦情・相談」「問い合わせ」であった。相談内容別に見ると、「品質・機能」に関する相談が最も多く約34%。次いで「キャンセル」に関する相談が約29%、「契約・取引方法」に関する相談が約

25%という状況であった。

四輪車の取引内容別相談件数

内訳	件数	比率
新車	955	17.9%
中古車	3,391	63.7%
下取車	92	1.7%
買取り	563	10.6%
整備	222	4.2%
その他	99	1.9%
合計	5,322	100.0%

中古車関係は3,391件(63.7%)で、このうち苦情・相談は3,347件であった。相談内容別に見ると、「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17%という状況であった。

下取車、買取り、整備、その他は976件(18.3%)であった。

②二輪車関係の取引内容別相談件数

取引内容別の相談件数では新車関係は76件(13.1%)で、このうち75件が「苦情・相談」「問い合わせ」であった。相談内容別に見ると、「品質・機能」に関する相談が最も多く、約42%。次いで「キャンセル」に関する相談が約24%、「契約・取引方法」に関する相談が約22%という状況である。

中古車関係は435件(75.0%)で、このうち苦情・相談は422件であった。相談内容別に見ると、「品質・機能」に関する相談が最も多く約57%。次いで「キャンセル」

に関する相談が約16%、「契約・取引方法」に関する相談が約15%という状況であった。

下取車、買取り、整備、その他は69件(11.9%)であった。

二輪車の取引内容別相談件数

内訳	件数	比率
新車	76	13.1%
中古車	435	75.0%
下取車	4	0.7%
買取り	17	2.9%
整備	31	5.3%
その他	17	2.9%
合計	580	100.0%