

公取協

AUTOMOBILE FAIR TRADE COUNCIL NEWS

ニュース

vol.72

2020.1

信頼されるクルマ販売を促進する

CONTENTS

運転支援・自動運転機能の表示等に関する 消費者・ディーラー向けの調査を実施	1
中古車の「見せかけの販売価格」の表示 および不適切な販売方法について	4
公取協会員店のPR活動を行っています	5
広告表示・景品提供等に関する問い合わせ	5
「景品表示法や自動車公正競争規約等に 関する研修会」を開催します	6
2020年版 マニュアル発行のお知らせ	6
中古車の修復歴に関する不当表示を行った 3社に対し、嚴重警告及び違約金の措置	7
二輪車関係ニュース	8

編集・発行／一般社団法人 自動車公正取引協議会

<http://www.aftc.or.jp/>

〒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

■ 運転支援・自動運転機能の表示等に関する 消費者・ディーラー向けの調査を実施

当協議会は、運転支援・自動運転機能に関する消費者の理解度や、ディーラーにおける表示(説明)の実態等を把握するため、アンケート調査を実施いたしました。ここでは、その結果の一部をご紹介します。

詳細につきましては、下記URLでご確認ください。

▶ URL http://www.aftc.or.jp/content/files/mc/download/untenshien_web_2019.pdf

消費者向けアンケート

10代～70代までの①直近2年以内に、運転支援機能等を装備した自動車を購入した方300名、②同機能付の自動車の購入経験はないが、今後購入意向のある方300名、計600名の男女が対象

※()内は2018年3月実施時の数値(単位:パーセント)

I. 運転支援・自動運転機能等の用語の認知度及び認知経路

		自動ブレーキ	ペダル踏み間違い時 加速抑制装置	自動運転	衝突被害軽減 ブレーキ
用語を知っている		88.3(94.8)	76.2(76.5)	95.7(97.2)	64.7
認知経路	テレビCM	43.5(52.8)	23.3(41.7)	40.7(49.5)	26.0
	ニュースや記事	30.5(25.0)	43.0(25.2)	46.2(37.7)	23.7
	スタッフの説明	5.7(7.2)	2.8(3.3)	2.5(2.5)	6.8

II. 自動ブレーキ・衝突被害軽減ブレーキについての機能の理解

	自動ブレーキ	衝突被害軽減 ブレーキ
自動でブレーキが作動し、自動で停止するもの	43.8(47.0)	19.2
自動でブレーキが作動し、自動で減速するが、必ず停止するものではない	50.3(47.5)	67.7
よくわからない、その他	5.9(5.5)	13.2

Ⅲ. 現在販売されている車に搭載されている自動運転機能についての機能の理解

あらゆる状況において、運転者が操作をしなくても、クルマが自動で発進・停止、車線をキープ、前走車を追従等するもの	13.9(18.2)
あらゆる状況において、クルマが自動で発進・停止、車線をキープ、前走車を追従等するが、必要に応じて運転者自らが操作をする必要があるもの	40.4(33.5)
状況に応じてクルマが自動で発進・停止、車線をキープ、前走車を追従等するが、基本的には運転者自らが常に操作をしなければならないもの	45.3(47.5)
その他	0.4(0.8)

Ⅳ. 運転支援機能搭載車の購入動機（※車両購入者300名を対象に質問）

装着されていることが必須条件	11.3(11.7)
装着されていることをかなり重要視	19.7(23.0)
できるだけ装着されている車にしたかった	33.3(31.0)
装着の有無はあまり重要ではなかった	26.3(22.3)
装着の有無は全く関係なかった	9.3(12.0)

Ⅴ. サポカーの用語の認知度及び認知経路

用語を知っている	61.2	
認知経路	テレビCM	35.8
	ニュースや記事	18.5
	販売店スタッフの説明	2.2

※用語を「知っている」と回答した方に質問

区分がある ことの認知	知っている	25.6
	知らない	74.4

ディーラー向けアンケート

公取協会員のディーラー（メーカーと直接取引のある新車販売店）の、主に新車販売部門の責任者、担当者、計446人が回答

Ⅰ. 商談時・納車時の機能の説明

○商談時・納車時に運転支援機能について説明していますか？	商談時	納車時
必ず説明している	97.5(93.3)	95.5(93.7)
お客様に聞かれた時に説明している	2.5(5.1)	4.0(4.4)
説明していない	0.0(0.7)	0.2(0.9)

Ⅱ. 運転支援機能とお客様の購入動機について

○運転支援機能が購入のきっかけとなっているお客様はどの程度いらっしゃいますか？	
80%以上	12.3(9.1)
80%～60%程度	26.9(26.7)
60%～40%程度	35.9(34.0)
40%～20%程度	19.3(21.2)
20%未満	5.4(8.0)

Ⅲ.サポカーについて

○サポカー(安全運転サポート車)は、お客様に認知されていますか?	
よく認知されている	16.8
ある程度認知されている	61.2
あまり認知されていない	18.2
ほとんど認知されていない	3.6

Ⅳ.自動運転機能について

(※国土交通省資料(自動運転のレベル分け、自動運転車の安全技術ガイドライン)を参照の上回答)

○自動運転化技術には、「レベル(レベル0から5)」があること、またその内容について、お客様に認知されていると思いますか?	
よく認知されている	0.7
ある程度認知されている	8.7
あまり認知されていない	51.1
ほとんど認知されていない	38.8

○自動運転化技術「レベル3」の車が販売される際、販売する側として消費者に対して説明が難しいこと、対応が困難と考えられること、必要(実施すべき)と考えられること等がありますか?

- ・作動する条件、作動しない条件の説明
- ・事故時の責任の所在
- ・あくまでも運転支援機能であることの説明

Ⅴ.今後の対応等について

○運転支援機能の理解促進のため、業界全体で取り組みを行うべきだと思うことはありますか?

- ・各メーカー統一の呼名や機能の基準を設け、使用者に分かり易いようにする
- ・体験試乗会の実施
- ・業界全体としての理解促進の為に告知(例:TVCM)を行う

○公取協としての今後の対応等について

公取協では、今後、本調査結果を踏まえて、運転支援機能の表示や、自動運転化技術レベル3以降の自動運転機能の実用化に向けて、より一層消費者の誤認や過信を招かないような周知、表示、用語の使用、その用語の統一使用の義務付け等、自動運転機能の表示のあり方の検討を行ってまいります。

☆運転支援機能に関する適正な表示方法については、下記URLをご確認下さい。

- ▶新車:http://www.aftc.or.jp/content/files/pdf/news/untenshien_6_h30_11.pdf
- ▶中古車:http://www.aftc.or.jp/content/files/pdf/aftc_info/aftcinfo_20181227_01.pdf

中古車販売時における運転支援機能等の表示に関するアンケート調査にご協力下さい

現在、会員ディーラーの中古車部門の責任者・担当者及び中古車販売店の皆様を対象に、Webアンケート調査を実施していますので、是非ご協力をお願いします。詳細は公取協ホームページのトップページのバナー(右記参照)からご確認ください。

▶URL: <http://www.aftc.or.jp/>

会員販売店の皆様へ

中古車の運転支援機能等に関するアンケートにご協力下さい

実施方法
はこちら

新規登録
はこちら

〈Webアンケート調査バナー〉

■ 中古車の「見せかけの販売価格」の表示 および不適切な販売方法について

中古車販売時に、広告等に安価な車両価格を表示し、実際には表示した金額では販売しない等の不当な価格表示や不適切な販売行為が、未だに見受けられます。

＜不当な価格表示・不適切な販売行為の一例＞

- ・「保証」や「整備」なしの安価な車両価格を表示し、実際には高額な「保証」や「整備」を付けなければ販売しない、または中古車に装着されていたものではないオリジナル品のマットやバイザー、コーティング等を購入が必須であるかのように言葉巧みに消費者を誘導する

問題となる広告表示・不適切な販売行為の例

広告における表示

◆定期点検整備の有無、保証の有無等を表示していない

**自社在庫5,000台
中古車は自社在庫豊富な当社へ！**



リ済別

修復歴なし

車台番号726

チヨダS ナビ,TV,ETC **限定1台 79.8万円**

商談時

購入の際は、保証や定期点検整備等の費用が別途必要となります。

注文書	
車両本体	798,000円
保証費用	100,000円
整備費用	150,000円
フロアマット	50,000円
コーティング	50,000円
車両+付属品合計	1,148,000円

上記のように、広告等に安価な車両価格を表示しながら、実際には、表示価格では消費者が購入できない場合は、不当表示となるおそれがあるため、会員の皆様におかれましては、以下を参考に、適正な表示・販売を行って頂きますようお願い致します。

＜適切な表示・説明の留意点＞

- ・販売価格（車両価格）は、店頭において車両を引き渡す場合の消費税を含めた現金価格を表示する必要があります。したがって、保証費用や整備費用、フロアマットやバイザー、コーティング等の購入が必須となる場合は、その費用を、販売価格（車両価格）に含めて表示して下さい。
- ・購入が必須でない保証や整備費用、フロアマットやバイザー、コーティング等のオプション品等については、購入が任意であることを、商談の際に適切に説明して下さい。

■ 公取協会員店のPR活動を行っています

当協議会は、「適正表示で安心のクルマ選び」をキャッチコピーとして、消費者向けの会員店PR活動を行っています。現在は、「修復歴の表示」、「保証や整備の有無」、「諸費用」に関する4本のYouTube動画の配信を通じ、消費者が中古車を購入する際の情報提供や、適正表示に取り組んでいる公取協会員店のPRを実施しています。また、本ページはスマートフォンでもご覧いただけます。詳しくは下記URL（「公取協会員店で安心の中古車選び」）をご確認下さい。

▶ URL:http://www.aftc.or.jp/am/2019_aftc/index.html

PR動画イメージカット



PRページ



■ 広告表示・景品提供等に関する問い合わせ

当協議会には、広告表示に関する様々な問い合わせが寄せられています。ここでは一例として、販売促進としてキャッシュバック企画を実施する際の相談事例とその考え方についてご紹介します。

新車・中古車のキャッシュバック企画の可否について

Q 当社では、「年度末決算キャンペーン」として、3月中に新車、中古車ご成約の方を対象に、もれなく、または抽選で10万円～30万円のキャッシュバック企画を行う予定ですが、問題ないでしょうか？

A キャッシュバックなどの方法により、現金の割り戻しを行う方法は、「正常な商慣習に照らし、値引きと認められる経済上の利益」にあたり、景品規制の対象とはなりません。しかし、抽選で行う場合は「景品」扱いとなり、懸賞により提供できる景品類の最高額は10万円となります。

また、広告等において、車両価格からキャッシュバックする旨、また、値引きする旨を表示して実施する企画は、新車については、車両の品質等の同一性が担保できることから可能ですが、中古車については、品質の劣化や、車検残及び自賠責・自動車税未経過分の減少等により経済価値が下落する等、時間の経過とともに商品の同一性が失われていく商品であることから、当該表示は一般消費者に実際のものよりも著しく有利であると誤認される不当表示に該当するおそれがあります。

そのため、本企画については、新車の成約者のみを対象にもれなく実施、または、抽選の場合はキャッシュバックの金額を最高10万円までとして実施し、中古車の成約者に対しては、景品規制の範囲内の景品をプレゼントするなど、企画を変更して下さい。

■ 問い合わせの多いQ&Aを当協議会ホームページに掲載しております。詳細は下記URLをご確認下さい。

▶ URL:<http://www.aftc.or.jp/contents/am/kiyaku/faq.html>

「景品表示法や自動車公正競争規約等に関する研修会」を開催します

会員ディーラーの皆さんは、ぜひ受講して下さい

2度に渡る景品表示法が強化改正されるとともに、2018年度には、消費者庁が46件、都道府県が9件の措置命令を出すとともに、消費者庁は20件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。また、2018年、消費者庁は、携帯電話端末の販売価格の安さを強調した広告に対し、その適用条件の表示(打消し表示)が明瞭でない事等を踏まえ、消費者に対し注意喚起を行っており、各事業者においては、強調表示を行う場合の表示方法等について、留意する必要があります。

このような状況を受け、当協議会は、新車・中古車の店頭や広告等における適正表示を推進するとともに、会員事業者の表示管理体制の整備・強化を目的として、会員事業者や媒体社、広告代理店等の広告関係事業者の皆様を対象とした、景品表示法や自動車公正競争規約等に関する研修会を開催いたします。

開催日	開催地
2/20(木)	名古屋、大阪
3/5(木)	東京、広島
3/6(金)	横浜、米子
3/12(木)	金沢、松山
3/13(金)	福岡
4/9(木)	札幌
4/16(木)	仙台

第1部 (基礎研修)	景品表示法や新車規約、中古車規約の基礎的、実務的な知識習得のための研修
第2部 (レベルアップ研修)	最近の景品表示法や規約の運用状況、広告表示や景品提供に関する問合せ、相談事例(Q&A)等に基づく研修

なお、当協議会主催の研修会とは別に、地区毎に開催するところもありますので、予定につきましては所属団体にご確認下さい。

開催時間等は会場により異なりますので、ご注意下さい。研修会の開催日程等、詳細につきましては、当協議会のホームページ「新着情報」でご確認下さい。

▶ http://www.aftc.or.jp/content/files/pdf/koukoku_202001_01.pdf

2020年版 マニュアル発行のお知らせ

店頭や広告における価格表示方法等の基本的な内容から、2019年1月に施行した運転支援機能の表示に関する規約運用について等、規約の詳細について解説した新車・中古車の「規約マニュアル」、また、毎年実施している新聞・チラシ広告調査において見られる問題となる表示例を基に、表示のポイントと正しい表示例で分かりやすく解説した、新車・中古車の「広告宣伝マニュアル」、そして、景品表示法上問題となる値引き表示等の価格表示事例や、割賦販売価格や個人リース料金を表示する際の明瞭な表示について解説するとともに、最近における広告表示や景品提供に関する問合せ、相談事例(Q&A)を掲載した「レベルアップ研修テキスト」を、2020年版としてリニューアルします。

いずれのマニュアルも、2020年2月以降開催予定の上記「景品表示法や自動車公正競争規約(広告等の表示のルール)等に関する研修会」より使用致します。



■ 中古車の修復歴に関する不当表示を行った3社に対し、嚴重警告及び違約金の措置

当協議会は、規約違反を行ったマツムラAUTO(石川県:2019年10月10日付)、道北マイカーセンター(北海道:2019年11月22日付)、原自動車(沖縄県:2019年11月29日付)に対し、嚴重警告及び違約金の措置を採りました。今回の措置は、不当表示が認められた台数が多いことなどから、違約金を課したものです。会員各社におかれましては、このような表示が行われることのないようお願いいたします。

<措置の内容>

一般消費者に販売する目的で中古車情報誌等に掲載した中古自動車の表示が、自動車公正競争規約第14条第6号の「修復歴があるにもかかわらず、その旨を表示しないことにより、修復歴がないかのように誤認されるおそれのある表示」に該当するため、3社に『嚴重警告』の措置を採るとともに『違約金』を課した。

■ 嚴重警告及び違約金の措置 (3社)

規約違反の概要① 40台の中古車について、修復歴の不当表示

・会社名 マツムラAUTO ・住所 石川県金沢市若宮1-130 ・代表者 松村 善彦	中古車情報誌「グー北陸版」に広告掲載した40台の中古自動車について、修復歴がある車両であるにもかかわらず「修復歴なし」と表示した。
--	---

規約違反の概要② 36台の中古車について、修復歴の不当表示

・会社名 道北マイカーセンター ・住所 北海道旭川市東光6条1丁目237-27 ・代表者 石川 岳幾	中古車情報誌「グー北海道版」、中古車情報ウェブサイト「グーネット」「カーセンサーnet」に広告掲載した36台の中古自動車について、修復歴がある車両であるにもかかわらず「修復歴なし」と表示した。
--	--

規約違反の概要③ 40台の中古車について、修復歴の不当表示

・会社名 原自動車 ・住所 沖縄県宜野湾市神山1-5-64 ・代表者 棚原 良行	中古車情報誌「グー沖縄版」、中古車情報ウェブサイト「グーネット」に広告掲載した40台の中古自動車について、修復歴がある車両であるにもかかわらず「修復歴なし」と表示した。
--	--

<注意！> 修復歴の不当表示は絶対に行わないこと

修復歴がある車両について、「修復歴なし」と表示、あるいは、修復歴の有無を表示せずにあたかも修復歴が無いかのように誤認させる等の修復歴に関する不当表示は、走行距離数に関する不当表示と同様、消費者庁等も景品表示法違反で「措置命令」の措置（行政処分）の対象としているほか、民法や消費者契約法等の各法律上の責任も負うこととなります。

オートオークションから「修復歴有」で落札した車両は、骨格に何らかの修復等がなされた痕跡があると判断された車両です。「修復歴有」で仕入れたのであれば、その後の流通に疑義を生じさせる判断は控え、「修復歴有」として表示、販売することが求められます。

「品質評価者講習会(eラーニング講習)」の 受講期限は2020年2月29日までです!!

更新講習をご受講いただかない場合、資格が失効となりますのでご注意ください

2019年度の品質評価者講習会(eラーニング講習)の受講期限は、2020年2月29日までです。受講が必要な方(更新・新規取得)は、必ず期限内にご受講いただきますようお願いいたします。

受講申し込み及び受講は当協会のホームページで行うことができます。ご不明な点等ございましたら、下記コールセンターまでご連絡ください。

【2019年度の受講が必要な方】

- ・資格の有効期限が2020年3月31日で、未だ講習を受講していない方※(更新講習)
 - ・お店に品質評価者が未在籍となっている販売店(新規講習)
- ※更新講習をご受講いただかない場合、資格が失効となりますのでご注意ください。

品質評価者講習の
受講方法について

■PDFで見る



■動画で見る



品質評価者講習に関する問い合わせ先
コールセンター 03-6420-1088
(平日9:00~23:00)

中古バイクの広告には、「車台番号(下3桁)」の 表示が必要となります

前回の公取協ニュースでもご案内したとおり、中古バイクの「おとり広告」の未然防止を図るため、広告に「車台番号(下3桁以上)」を表示することを定めた改正公正競争規約・規則(二輪車の表示ルール)が、2020年1月より施行されました。

会員販売店の皆さまにおかれましては、中古バイクを広告(新聞・チラシ、情報誌及び同Webサイト、自社Webサイト等)に掲載する場合には、必ず掲載車両の車台番号(下3桁以上)を表示してください。

広告掲載の
イメージ



「品質評価実施店」をPRするための インタビュー動画をホームページに公開

—全国の品質評価実施店をご紹介—

公取協は、中古バイクの品質評価等の普及促進を図るため、選定条件を満たした会員販売店を「品質評価実施店」に選定し、YouTubeでのCM動画配信をはじめ、消費者に対し積極的なPRを展開しております。この度、新たなPRとして、同実施店に選定された販売店にご協力いただき、インタビュー動画を作成いたしました。

インタビュー動画では、品質評価実施店として普段から気を付けていることや、お店のPRポイントなどについてご紹介いただきました。消費者だけでなく、販売店の方にも参考にさせていただける内容もございますので、ぜひご覧ください。

(公取協ホームページに2月中旬に公開予定)

URL:<http://www.aftc.or.jp/contents/mc/interview/index.html>

