

2025年度事業計画書

基本方針

1. 公正競争規約に基づく適正な表示の徹底により、公正な競争の促進及び一般消費者の信頼確保・向上を図る
2. 公正競争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. 会員事業者の表示管理体制整備・充実のための支援活動
2. 中古車の「支払総額」の表示をより一層定着させるための普及活動
3. 修復歴等の不当表示の未然防止及び厳正な対処
4. 新車及び中古車の適切な販売方法に関する周知活動

≪二輪車関係≫

1. 規約の一層の定着化を図るための普及活動の実施
2. 中古二輪車の品質評価(「品質評価実施店」)の定着化
3. 公取協会員店に対する消費者の信頼を一層高めるための普及活動等のあり方に関する検討

《四輪車関係》

1. 規約に基づく適正表示の一層の促進

1) 規約遵守状況調査の実施

① 各地区及び公取協事務局による店頭表示に関する規約遵守状況調査の実施

◇ 各地区公取協事務取扱所(4団体支部・支所等)及び公取協事務局による店頭表示に関する規約遵守状況調査を実施

② 公取協事務局による広告表示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ついて、公取協事務局による規約遵守状況調査を実施

2) 広告表示適正化のための普及活動の実施

① 広告制作等に関する事前相談への積極的な対応及び情報提供の実施

◇ 広告制作等に関する事前相談に積極的に対応、相談事例や問題点について、ホームページや「AFTC INFORMATION」によりリアルタイムな情報提供を実施

② 「支払総額」の表示を定着させるための中古車情報誌賛助会員等との連携強化

◇ 「支払総額」の表示を定着させるため、中古車情報誌賛助会員との連携を一層強化、中古車広告表示研究会の開催等を通じ、表示を定着させるための対応や課題について情報共有や意見交換を実施するとともに、表示を定着させるための協力を要請

◇ JAROや新聞協会、広告関係事業者との情報共有等を通じ、連携を強化

3) 関係団体との連携による規約普及活動の推進

◇ 店頭表示や広告表示について、関係団体と連携した規約普及活動を実施

◇ 各地区規約担当者を対象とした研修の充実等、各地区における規約普及指導体制の充実を図る

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

1) 会員事業者(「表示管理者」)等を対象とした研修会の開催

① eラーニング(動画配信)による規約等に関する研修会の開催

◇ 会員事業者の「表示管理者」を対象とした、規約や広告宣伝に関する研修会(「基礎研修」及び「レベルアップ研修」)を開催

◇ 研修会の効率的開催及び受講者の利便性向上に資するため、研修会資料(規約マニュアル等)の配付方法や研修会の実施方法等について検討

②ブロックや地区単位、事業者単位の規約等に関する研修会の開催

◇地区や会員事業者の要望に基づき、担当部門やスキル等に応じた研修会を開催

2) 広告関係事業者(「広告表示管理者」)を対象とした研修会の開催

①eラーニング(動画配信)による規約等に関する研修会の開催

◇広告関係事業者の「広告表示管理者」を対象とした、規約や広告宣伝に関する研修会(「基礎研修」及び「レベルアップ研修」)を開催、受講者には、会員事業者が安心して広告作成を依頼できる目安として、「広告表示管理者研修 受講証」を発行

②地区単位、事業者単位の規約等に関する研修会の開催

◇地区単位の会員事業者対象の研修会に広告関係事業者の参加を呼び掛けるとともに、広告関係事業者を対象とした研修会を開催

3) 「表示管理者」を通じた規約普及活動の推進と表示管理体制充実の促進

◇「表示管理者」による表示等のチェックや規約に基づく適正な表示の周知等、各社における規約の普及活動を推進する等、表示管理体制の充実を促進

◇表示管理者の選任の有無をはじめとした、会員事業者の表示等管理体制を点検するためのセルフチェックを実施

3. 中古車の「支払総額」の表示をより一層定着させるための普及活動

1) 「支払総額」の表示をより一層定着させるための普及活動等の実施

①各地区公取協事務取扱所と連携した普及活動の実施

◇各地区公取協事務取扱所と連携した「支払総額」の表示に関する研修会の開催

◇各地区における普及状況の実態や問題点に関して適宜情報共有を実施

②「支払総額」の解説動画やプライスカード作成システムを活用した普及促進

◇「支払総額」の表示に関する解説動画(HPに公開)の視聴促進

◇「支払総額」の表示に対応したプライスカード作成システム(HPに公開)を改修し、会員事業者の活用を促進

③「支払総額」の表示を守らない事業者のトラブル事例を基にした会員店の優良性のPR

◇「言葉巧みに『支払総額』以外の費用の支払いを求める等、『支払総額』の表示を守らない事業者に騙されないよう注意を促す」とともに、「公取協会員店は、『支払総額』の表示を守る安心のお店であること」を消費者にPRするための動画を作成し、YouTubeに公開、ホームページに誘導するバナー広告を配信

◇中古車情報誌・サイト等の協力を得て、これらの内容について消費者に対するPR・啓発活動を実施

④「支払総額」の表示の定着状況に関する実態把握の実施

◇「支払総額」の表示の定着状況等について、消費者からの苦情相談のモニタリング、店頭表示及び広告表示に関する規約遵守状況調査を通じて実態を把握

2) 不当な価格表示に対する監視・指導の強化と厳正な対処

① 苦情相談のモニタリングによる苦情相談の多い事業者に対する監視活動の実施

◇消費者からの「『支払総額』で購入できない」等の不当な価格表示に関する苦情相談をモニタリングすることにより、苦情相談の多い事業者に対する監視活動を実施

◇苦情相談のモニタリングで見られた問題点について、会員事業者に対する問題の指摘及びトラブルにならないための消費者に対する注意喚起等を実施

② 販売実態のモニタリングによる苦情相談の多い事業者の表示と販売実態の把握

◇苦情相談のモニタリング結果を踏まえ、販売実態のモニタリングを実施、中古車の不当な価格表示や不適切な販売方法等、苦情相談の多い事業者の表示と販売実態を把握

◇不当な価格表示等、問題が認められた場合、事業者に対する「改善要請」を実施

③ 苦情相談の多い事業者に対する実地(立入り)調査の実施

◇「改善要請」に応じない場合や改善が認められない場合、苦情相談の多い事業者の不当な価格表示等について、規約違反被疑事案として実地(立入り)調査を実施

④ 不当な価格表示に対する厳正な対処

◇実地(立入り)調査の結果、不当な価格表示や不適切な販売方法が認められた場合、規約違反措置基準に基づき、「厳重警告」の措置を採るとともに、悪質な場合は併せて「違約金」、「事業者名公表」の措置を採る等、厳正に対処

3) 店頭展示車の表示(プライスボード)に関する施行規則改正(案)の承認申請及び周知活動の実施

① 規則改正(案)の承認申請

◇店頭展示車の表示(プライスボード)について、電子ペーパー等のデジタル機器を用いた表示が普及しつつあることを踏まえ、必要表示事項の文字サイズ等を含め、実態に即した規定とするための規則改正(案)を理事会及び定時総会(6月開催予定)に上程、承認を得た後、消費者庁及び公取委に承認を申請

② 改正規則の周知活動の実施

◇ホームページや関係団体を通じ、改正規則に関する周知活動を実施

4. 修復歴等の不当表示の未然防止と厳正な対処

1) 修復歴及び冠水車、走行距離等の不当表示の未然防止の実施

◇規約遵守状況調査や研修会を通じ、修復歴及び冠水車、走行距離等の適正な表示について周知活動を実施、問題のある表示については改善指導を実施

2) 修復歴等の不当表示に関する監視調査の継続実施と厳正な対処

◇オークションで落札された修復歴車や冠水車、改ざん歴車の販売時の表示実態調査を継続して実施

◇会員の修復歴や冠水車、走行距離の不当表示に対しては、「嚴重警告」、悪質な場合は併せて「違約金」、「事業者名公表」の措置を採る等、厳正に対処

◇非会員の不当表示に対しては、消費者庁や都道府県に景品表示法に基づく措置を要請

5. ステルスマーケティングに関する改正規約の周知と監視活動

1) ステルスマーケティングに関する改正規約・施行規則の周知活動の実施

◇研修会等を通じ、「事業者の表示であるにもかかわらず、事業者の表示であることが判別困難な表示」は、優良・有利誤認となるかどうかは問わず、不当表示となること等について周知活動を実施

2) 「口コミ」投稿等における監視活動の実施

◇苦情相談の多い事業者について、中古車情報ウェブサイト等の「口コミ」投稿に関する監視活動を行い、規約違反となるおそれのある「口コミ」投稿が認められた場合、当該事業者に対する事実確認を実施、規約違反が認められた場合は、当該事業者に改善指導を実施するとともに、掲載媒体社に対し不当表示未然防止について対応を要請

6. カタログ等の装備品の適正な表示に関する周知活動

1) 消費者にわかりやすい適正な表示の周知活動の実施

◇研修会等を通じ、カタログにおける装備品等の明瞭な表示等、適正な表示方法に関する周知活動を実施

2) 表示の実態把握及び改善指導の実施

◇カタログや広告等の装備品等の表示及び打消し表示について、表示状況に関する実態把握を実施、問題等がみられた場合は改善指導を実施

7. 自動運転化技術に関する適正な表示の検討及び普及活動

1) 自動運転化技術の達成レベルに応じた機能内容及び限界等の適切な表示の検討と周知

- ◇研修会等を通じ、「運転支援車(レベル1、2)並びに自動運転車(レベル3)及びその機能の表示に関する規約運用の考え方」の周知活動を実施
- ◇自動運転化技術レベル4以降の自動運転車及びその機能について、今後の進展を踏まえ、表示のあり方及び注意喚起表示の内容等について、関係機関と連携しながら検討

2) 自動運転化技術について、消費者の誤解や過信を招かないためのテレビCM等の表示(映像表現)内容に関する検討と指導の実施

- ◇テレビCM等の実態を把握、消費者の誤解や過信を招かないようにするため、必要に応じて、自動運転化技術のレベルに応じた適切な表示(表現)内容について検討及び指導を実施

3) 中古車の運転支援機能等の今後の表示のあり方の検討及び情報提供の実施

- ◇中古車販売時における表示や情報提供及びそのための情報収集のあり方等について検討、必要に応じて情報提供を実施
- ◇広告や店頭の実態を把握、問題等がみられた場合は改善指導を実施

8. 新たな販売方法・サービス等に対応した表示のあり方の検討

1) SNS等を活用した広告宣伝における留意点の周知活動の実施

- ◇SNS等を活用した広告宣伝における表示の留意点について周知活動を実施するとともに、SNSの表示に関する実態把握を適宜実施、必要に応じて表示のあり方について検討

2) 新たな販売方法・サービス等に対応した表示のあり方の検討

- ◇消費者ニーズに対応した新たな販売方法やサービス等に関する実態把握等を実施、表示上の問題の有無や、必要に応じて表示のあり方について検討

9. 中古車の車両状態評価に関する監修・監査及びPR活動

1) 車両状態評価に関する監修基準に基づく監修及び監査の実施

- ◇車両状態評価の評価機関からの申請に基づき、車両状態評価制度(システム)が監修基準を満たしているか審査を行い、監修基準を満たしている場合は監修を実施

◇監修を受けた評価機関の評価制度(システム)について、定期的な監査を実施

2)車両状態評価に関する監修制度等についてのPR活動の実施

◇公取協の車両状態評価の「監修制度」及び監修を受けた「評価機関」並びに「評価付き中古車」の信頼性について、ホームページ等を通じて一般消費者に対するPR活動を実施

10. 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・相談の受付と、トラブル対応・未然防止のための情報提供の実施

◇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等、迅速かつ適切に対応

◇受け付けた苦情相談を基にトラブルの発生原因や規約(表示上の問題)との関連、販売対応の問題点等を分析、ホームページ等において、売買の際の留意点やトラブル未然防止のための注意点等を会員事業者及び消費者に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、注意喚起を実施

②「消費者相談対応マニュアル」、「同ハンドブック」に基づく研修会の開催

◇各地区公取協事務取扱所や会員事業者からの要望に基づき、「消費者相談対応マニュアル」及び「同ハンドブック」等に基づく研修会を開催

③苦情相談及び販売実態のモニタリングと苦情相談の多い事業者に対する指導の実施

◇苦情相談のモニタリング結果を踏まえ、苦情相談の多い事業者の不当な価格表示や不適切な販売方法に関する販売実態のモニタリングを実施、問題がみられた場合は「改善要請」

◇「改善要請」に応じない場合や改善が見られない場合、規約違反被疑事案として実地(立入り)調査を実施の上、規約違反措置基準に基づき「厳重警告」、悪質な場合は併せて「違約金」、「事業者名公表」の措置を採る等、厳正に対処

2)国民生活センター及び消費生活センター、消費者団体等との連携強化

◇国民生活センター及び各地区消費生活センター、消費者団体等との情報交換活動を実施する等連携強化を図るとともに、各地区における円滑な相談対応を図るため、消費生活センターや消費者団体と、関係団体との懇談会を開催

◇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

◇消費者が求める表示や現状の表示に対する認識、評価等について把握するため、必要に応じて消費者を対象としたアンケートを実施

11. 新車及び中古車の適切な販売方法に関する周知活動

1) 不適切な販売方法を未然に防止するための問題点の把握

◇前年度に実施した消費者からの苦情相談のモニタリングにより、

- ▶ 新車の販売において、「転売防止のため、現金購入の場合も『所有権を留保』する」、「『ローンによる購入』、『メンテパックやオプションの購入』、『下取車の入庫』を販売の条件とする」
- ▶ 中古車の販売において、「『支払総額』を表示しながら、言葉巧みにメンテパックやオプション、不適切な諸費用等の追加費用の支払いを求める」等、

自動車販売に対する信頼を揺るがすような不適切な販売方法が認められた

◇「表示」という観点だけでは把握できない販売方法の実態を把握するため、消費者からの苦情相談のモニタリング及び、必要に応じて販売実態のモニタリングを実施、新車及び中古車の販売方法等の問題点等を把握し、不適切な販売方法の未然防止を図る

2) トラブル未然防止のためのリアルタイムな情報発信

◇苦情相談や販売実態のモニタリングでみられた問題点等について、会員事業者に対する問題の指摘及びトラブルを未然に防止するための消費者に対する注意喚起等、リアルタイムな情報発信を実施

3) 適切な販売方法に関する周知活動の実施

◇規約に基づく適正な表示や消費者相談への対応と併せ、適切な販売方法に関するマニュアルを作成、同マニュアルに基づく研修会を開催する等、会員事業者に対する適切な販売方法に関する周知活動を実施

◇消費者を対象とした、上手な自動車の買い方に関する動画の公開や、国民生活センター等と連携した消費者啓発のための研修会の開催等、消費者の被害やトラブルを未然に防止するための周知活動を実施

12. 広報PR活動

1) 「支払総額」の表示で安心の公取協会員店の消費者に対するPR活動の実施

◇「言葉巧みに『支払総額』以外の費用の支払いを求める等、『支払総額』の表示を守らない事業者に騙されないよう注意を促す」とともに、「公取協会員店は、『支払総額』の表示を守る安心のお店であること」を消費者にPRするための動画を作成し、YouTube に公開、ホームページに誘導するバナー広告を配信

2) 会員に対する情報提供の充実

- ◇メールを活用した「AFTC INFORMATION」等を通じ、規約運用の考え方や広告表示に関する注意点等の情報を会員に配信、公取協の活動内容や各種情報を掲載した「公取協ニュース」(機関紙)を発行

13. 大型車関係事業の推進

1) 規約に基づく適正表示の推進

- ◇大型車関係の会員事業者や広告関係事業者を対象に、規約や広告宣伝に関するマニュアル等に基づく研修会を開催

2) 独禁法、下請法に関する普及活動の実施

- ◇大型車の実態等を踏まえた燃費や運転支援機能等に関する情報提供のあり方について、メーカー、ディーラーへのヒアリングを継続して実施しながら検討
- ◇独禁法、下請法の運用状況等を踏まえ、マニュアルに基づく研修会や情報提供等を実施
- ◇独禁法・下請法の普及状況等に関する地区大型車委員会との懇談会を開催、活動内容を各地区公取協事務取扱所に展開する等、各地区の活動に協力

14. 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会議や規約担当者研修会等を開催

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、「事業者団体活動と独禁法」に関するマニュアル及び下請法マニュアルの活用を促進、同マニュアルに基づく研修会の開催等、普及活動を実施

《二輪車関係》

1. 規約の一層の定着化を図るための普及活動の実施

1) 会員専用ページを活用した普及活動

① 会員専用ページを活用したセルフチェックの実施

◇ 会員専用ページを活用したセルフチェックを通じ、効率的で効果的な規約普及を実施

② 国内4銘柄並びに関係団体と連携した普及活動の実施

◇ セルフチェックの実施状況等について国内4銘柄並びに関係団体と情報共有し、効率的なフォロー活動を実施

③ セルフチェック活動を通じた適正表示の実施を、より一層徹底するための検討

◇ セルフチェックの目的や実施方法等を動画にまとめて公開する等、より実施率を向上させるための方策を検討

◇ セルフチェックの実施状況に関する確認の精度を上げるための方策について検討

④ 会員専用ページを活用した、より効果的で効率的な規約の普及方法の検討

◇ 規約に基づく適正な表示方法を解説した動画やプライスカード作成システムの利活用方法をまとめた動画を作成し、会員専用ページにおいて公開する等、より効果的で効率的な規約の普及方法について検討

◇ 国内4銘柄や関係団体等と連携した、より効果的な普及活動の検討、実施

◇ 会員専用ページを活用して、会員店自らが規約普及活動の実施状況をPRするためのツールを準備する等、会員店がメリットと感じられる方策について検討

2) 規約アドバイザー制度を活用した普及活動

① 規約アドバイザーによる訪問活動の実施

◇ 規約アドバイザーによる会員店訪問活動により、表示内容や品質評価者講習受講について、会員店に直接アドバイスを行う等、きめ細やかな規約の普及活動を実施

② 規約アドバイザーによる規約普及活動の充実

◇ 規約アドバイザーの拡充及び活動範囲の順次拡大について検討、実施

◇ 会員専用ページによる規約の普及活動と並行して、フォローが必要な会員店に対する規約アドバイザーによる、より効果的な普及活動について検討、実施

2. 中古二輪車の品質評価(「品質評価実施店」)の定着化

1)「品質評価実施店」の拡充

- ◇会員専用ページを活用した店頭表示のセルフチェックの実施徹底や品質評価者更新講習の受講徹底により、「品質評価実施店」における適正表示の継続実施及び未選定会員店の選定を促進することで「品質評価実施店」を拡充
- ◇「品質評価実施店」に関する消費者向けPR活動を継続して実施、同実施店の認知度を高めることで、会員店の参加意識の向上と拡充につなげる

2)品質評価者講習の実施

- ◇2025年度は、3年で一巡する講習の更新期に当たるため、更新講習の内容を刷新して品質評価者講習を実施
- ◇会員専用ページにログイン後、スムーズに品質評価者講習が受講できることを引き続き会員に周知
- ◇国内4銘柄並びに関係団体と受講状況を共有、各方面によるフォロー活動を実施するとともに、メールの送信や公取協コールセンターによるフォロー活動も実施

3)「品質評価実施店」の積極的なPR活動の実施

- ◇「品質評価実施店」の消費者向けPR動画を新たに作成し、YouTubeへのCM配信やSNSに投稿する等、PR活動を継続して実施
- ◇店頭において「品質評価実施店」をPRするためのツールを作成する等、会員店によるPR活動をサポート

3. 走行距離等の不当表示の未然防止と厳正な対処

1)走行距離及び冠水車等の不当表示の未然防止の実施

- ◇会員専用ページ等を通じ、走行距離及び冠水車等の適正な表示について周知活動を実施、問題のある表示については改善指導を実施

2)走行距離表示に関する実態調査の実施

- ◇二輪情報誌及びWEBサイトにおける走行距離表示に関する第8回実態調査を実施(日本二輪車オークション協会の走行距離確認サービスを利用している情報誌及びWEBサイトは調査対象外とする)
- ◇調査の結果、不当表示が認められた場合には、規約違反として厳正に対処するとともに、関係団体や担当販社と連携して不当表示の未然防止を徹底

3)二輪情報誌との連携による適正な走行距離表示の促進

- ◇二輪情報誌と走行距離表示の適正化のための課題について意見交換を実施、情報を共有するとともに、表示適正化のための協力を要請

4. ステルスマーケティングに関する改正規約の周知と監視活動

1) ステルスマーケティングに関する改正規約・施行規則の周知活動の実施

◇会員専用ページ等を通じ、「事業者の表示であるにもかかわらず、事業者の表示であることが判別困難な表示」は、優良・有利誤認となるかどうかは問わず、不当表示となること等について周知活動を実施

2) 「口コミ」投稿等における監視活動の実施

◇中古車情報ウェブサイト等の「口コミ」投稿に関する監視活動を行い、規約違反となるおそれのある「口コミ」投稿が認められた場合、当該事業者に対する事実確認を実施、規約違反が認められた場合は、当該事業者に改善指導を実施するとともに、掲載媒体社に対し不当表示未然防止について対応を要請

5. カタログ等の装備品の表示の問題点及び適正表示に関する周知活動

1) ウェブカタログの装備品表示の問題点等に関する周知活動の実施

◇「写真の車両は実際のものとは仕様が異なる場合がある」旨の表示や「アクセサリ装着車」と表示しながら、その内容が明示されていない表示等、ウェブサイト(ウェブカタログ)における表示実態調査で見られた問題点について、周知活動を実施

2) 消費者にわかりやすい適正な表示の周知活動の実施

◇カタログや広告等の装備品等の表示及び打消し表示について、消費者にとってわかりやすい、明瞭な表示等、適正な表示方法に関する周知活動を実施

◇上記について、表示の状況に関する実態把握を適宜実施、問題等がみられた場合は改善指導を実施

6. 公取協会員店に対する消費者の信頼を一層高めるための普及活動等のあり方に関する検討

1) 消費者が公取協会員店に求める「安心と信頼」に関する検討

① 公取協会員店ならではの「安心や信頼」、「優良性」に関する検討

◇消費者が二輪車販売店に求める「安心や信頼」とは何か、現在の普及活動が、消費者の要望に応えうるものとなっているのか等について検討

◇また、公取協会員販売店が消費者に訴求したい「会員店ならではの優良性」とは何か、双方の観点から検討

2) 今後の普及活動等のあり方に関する検討

◇上記1)の検討、及び会員販売店におけるプライスカードの表示や品質評価の実施状況等の実態を踏まえ、今後の普及活動等のあり方について検討

7. 新たな販売方法・サービス等に対応した表示のあり方の検討

1) SNS等を活用した広告宣伝における留意点の周知活動の実施

- ◇ SNS等を活用した広告宣伝における表示の留意点について周知活動を引き続き実施するとともに、SNSの表示に関する実態把握を適宜実施、必要に応じて表示のあり方について検討

2) 新たな販売方法・サービス等に対応した表示のあり方の検討

- ◇ 消費者ニーズに対応した新たな販売方法やサービス等に関する実態把握等を適宜実施、表示上の問題の有無や、必要に応じて表示のあり方について検討

8. 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・相談の受付と対応

- ◇ 二輪車に関する消費者からの苦情・相談を受け、トラブル解決のための適切な助言を行う等、迅速かつ適切に対応
- ◇ 苦情・相談の情報から一般消費者への周知が必要な内容については、情報発信して対応