

平成 30 年 3 月 23 日

エージェント協会会員の皆さま

いつも大変お世話になっております。
夏に向けたパンフ・Web 広告掲載に関しましてご連絡です。

この度、六日町自動車学校の「全国自動車学校第 1 位 お客様コスト満足度 No1 実査委託先：楽天リサーチ」との表記（添付を参照ください）に関しましてエージェント協会に照会が入りましたので事実を調査しご報告を申し上げます。

このメールの内容は事前に六日町自動車学校の佐藤社長にもご確認を頂いております。

【六日町自動車学校様 見解】

しっかりとした代理店を通して手順に従い比較評価に関してイメージ調査を行い、既定のサンプル数を元に表記をしている。説明が必要ならば各エージェントに行いますし、過去この表記でのクレームや問い合わせは全くない。実査を依頼し、結果に 1 位と出ているので、使用には根拠があり、問題ないと考えています。

【楽天リサーチ（株） 見解】（※楽天リサーチは楽天のグループ会社です）

■六日町自動車学校の広告代理店様で作成された質問票を受領し、楽天リサーチ（株）は実査（調査サンプル回収など）部分のみの委託を承っており、内容面について、楽天リサーチは関与していないものとなっております。ただ、調査実査を記載する事（実査委託先；楽天リサーチ）は問題ありません。

■現在、楽天リサーチ（株）におきましては消費者への誤解を招きかねないとの観点から、広告表現（No. 1 や顧客満足度●●%など）の根拠とする為の顧客満足度や利用意向度等の調査の受注をお断りする方針になっています。（※楽天リサーチ全社としての方針変更は今年の 1 月からとなります。）

■No1 調査結果を楽天リサーチ（株）は保証・認定しませんし、一切の責任を負う立場ではありません。消費者へ誤解を招かないよう各エージェントの責任においてご判断いただき、消費者からの No1 の根拠に対する問合せ、クレームに対してもパンフレットの制作（表現）をご担当する各エージェントにてご回答いただく事になります。（※問い合わせ・クレームなどは過去に無いが、仮に来た場合には六日町自動車学校でご対応頂けるようです。）

尚、全国自動車教習所エージェント協会としては今回の六日町自動車学校の「No1 表記」に関しましては 1 つの事例としてご報告します。本事例に関しては「OK とも NG とも」判断をしているわけではなく照会に基づき両社の見解のヒアリングをここにご報告致します。上記ご確認の上、最終的に「No1 表記」をパンフや Web に掲載する・しないの判断は各エージェントの責任において行ってください。何卒よろしくお願い致します。

広報担当 林 尚司
一般社団法人 全国自動車教習所エージェント協会
埼玉県さいたま市浦和区仲町 1-12-1 IAC 内
Tel 048-815-6110