

## 平成 15 年度第 3 四半期の自動車整備相談件数は 60 件

平成 15 年第 3 四半期に全国の自動車整備相談所に寄せられた相談件数は 60 件となっており、内訳は整備関係 43 件、販売関係 3 件、その他 14 件。

主な相談事例は以下のとおり。

---

平成 15 年 10 月 1 日（水） 沖縄県、女性

（相談内容）

物損事故に遭い、板金塗装を A 工場に依頼した。納車後、ラジエータグリルがきれいに取り付けられておらず、ねじも欠落している。工場側に苦情を申し入れると、外注で B 工場（板金塗装専門工場）をお願いしたので直接持って行って下さいと言われた。

私は、A 工場をお願いしたのでそこが修理すべきではないか。

（対応）

A 工場に確認したところ、板金塗装依頼があった日は、板金部門が満杯で、取引先の B 工場に外注依頼した。相談者から、処理箇所が綺麗に取り付けられていないと苦情があり、当方では修理していないことを告げ、外注先の B 工場で待ち合わせしましょうといったつもりだが、相談者は当社に修理依頼したからそちらで直すべきだと一点張りであった。また、納車時に車の確認をしなかったことに対してお詫びしたが納得してもらえなかった。

事実関係を確認後、相談者へ外注先の確認ミスによるものと思われるので、A 工場において苦情箇所を修理すると外注先との契約トラブルにも発展しかねないので、社長が話しているとおり、直接外注先の工場へ、不良箇所を双方で確認後、手直しすることで相談者から了解を得た。

平成 15 年 10 月 3 日（金） 高知県、男性

（相談内容）

消費者センター経由での相談。ガソリンスタンドで車検を受け、同時にオートマオイル交換を勧められて交換した。3 ヶ月後、ミッションが壊れた。T ディーラーで見てもらおうと正規（純正）のオイルではないとのこと。ガソリンスタンドと話をしているが一向に話が進まない。オイルが原因でミッションが壊れたのかどうかを知りたい。

（対応）

当相談所の対応方法・内容について説明。相談内容については、判断できない。国土交通省のリコール対策室を紹介した。

平成15年10月3日(金) 福岡県、女性

(相談内容)

エアコン不調のため、知人の勧めで工場へ入庫。無料点検中とのことでチェックしてもらった。

エアコンは修理が必要であり、車もあと1年位でダメになるのではないかとの話もあり、次の車を買う気で勧められるままローン契約の手続きをした(帰りは代車を借り、次の車が納車されるまで貸してもらえと思っていた)。

その後、エアコン修理が終わったからと納車されたが、車を買替えるつもりであったし、エアコンの修理も頼んでいない。また、修理するにしても事前に見積りはなかった。

請求の内容は正しいのか。内容がわからないので教えてほしい。また、工場とはもう直接話をしたくないとのことで工場の対応について不満、不信感あり。

(対応)

工場側は説明した修理の件で、相談者との聞き違いもあり、感情的にもなっているため、再度工場側から説明していただくよう要請し、工場側も了承。

平成15年10月8日(水) 佐賀県、事業者

(相談内容)

S工場の所長がユーザーからの依頼で相談にこられた。

ユーザーは昨年(月日不明)D整備工場へ修理(始動不良)と車検整備を依頼、その時工場より100万円位かかるといわれた。ユーザーも100万円以内であればと依頼。しかし、なかなか車が出来上がらず、6ヵ月後に納車、請求額は200万円であった。この間、なんの連絡もなくユーザーの了解もなくエンジンを交換され、そのエンジンを探すため県外へ行った旅費まで請求されていた。車が納車された時点で100万円支払ったが残金の支払いのことでめめて、本年7月に車を引き上げられた(工場との話し合いでエンジンを元のエンジンに戻し、残金を相殺するとのこと)。しかし、2ヵ月過ぎてもなんの連絡もないためS工場の所長に相談されたとのこと。

(対応)

所長立会いでD整備工場へ連絡する(内容確認)。ユーザーの話と相違する点が多く、再度ユーザーと話し合いをお願いする。同日、D整備工場より、本会立会いの下ユーザー並びに相談に来られた工場の方と話し合いたい旨の電話が入り、4者で話し合った結果、ユーザーより支払う旨の意思表示があり、支払い方法など双方で話し合いをお願いする。しかし、その後、数回以上にわたりD整備工場並びにユーザーより連絡がないとか話し合いをしてもらえない等の連絡が入り、双方が譲らず、手間と時間だけが過ぎるような状態が一週間以上続く。工場・ユーザーの双方へこれ以上の交

涉事への介入は業務を逸脱しており、双方で話し合っ解決することをお願いし、双方の了解を得る。

平成15年10月10日(金) 沖縄県、女性

(相談内容)

9月30日にE工場に車検整備(バッテリー交換、ファンベルト交換込み)を依頼、引き取りの翌日、バッテリー警告灯が点灯しているのに気づき、E工場の整備担当者に告げた。整備担当者は、オルタネータが故障しているので部品交換が必要といい、新品だと6万円位、中古品だと3万円位になるといい、消耗品だから注文しますかと言われた。

車検整備時におけるミスに起因するものと思っていたが、消耗品であり、整備ミスではないと言われた。どの時点で警告灯が点灯したかは分からないが、整備保証すべきではないのか。工場側は車を引き渡すときに確認はしていたのか。又、車は、別のF工場にコイルの断線とIC不良と言われ修理を依頼した。E工場に修理代金を持ってもらいたい旨告げたら、故障原因によっては保証してもいいが、どの箇所をどのように修理したかを確認したいので工場名と修理金額を教えてもらいたいと言われたが返答しなかった(当該工場はE工場との付き合いがあるらしく、このことによって先方に迷惑がかかる恐れがあると思った為)。

(対応)

E工場に確認の結果、車検納車後数日たってユーザーが来社され、故障原因箇所を確認したところオルタネータが悪いと判断。部品交換には新品で6万円、中古だと3万円位かかる旨説明し、車検時にはこの箇所は手を加えていないので整備保証の対象には当たらないとも告げたが納得してもらえなかった。

その後、別の工場でオルタネータ修理をしたので、その代金を支払ってもらいたいとも言われた。保証しないとは言わないが、故障原因がどこにあるのか又金額はいくらかったのか知りたいので、工場名を教えていただきたいと告げたが答えてくれなかった。当方としては、バッテリー交換後ラジオや時計の設定を怠ったことのお詫びも兼ねて全額を支払うことは出来ないにしても、少しでも負担を軽減させたいと思っている。との報告を受けた。

その旨を相談者に告げたが、納得できないとして電話を切られた。

平成15年10月17日(金) 福井県、男性

(相談内容)

Gモータースで車検整備をしたところ、請求は206,000円であった。14~15万円くらいでできるのではないか。料金請求が妥当であるか車検整備の内容を見てほしい

(エンジンオイルを交換して1000 kmしか走行していないのにまたオイル交換されている)。

(対応)

Gモータース社長に連絡・確認したところ、整備に関しては正当な料金である。エンジンオイルの件で苦情を言っておられるので、その分は貰わないと言ったのだが、他の整備に対しても不信感をもたれているらしい。一週間後に相談者がまた来られたのでその旨説明したところ、料金はオイル代金も含めて全額支払うと言われた。事業者には車検入庫時の概算見積書の交付と、追加作業時にユーザーへの連絡の徹底をお願いした。

平成15年10月20日(月) 東京都、男性

(相談内容)

平成8年式の2トントラックを中古車販売店で購入。同車はディーゼル車のため、10月1日以降は、PM減少装置を装着しなければ走行できないため、車検整備と一緒に販売店に依頼をした(販売店は整備工場の資格は取っていない)。

相談者の話では、タイヤの溝が無くなるくらい走っていて程度が悪いのに2~3時間で整備ができるものなのか(PM減少装置取付の値段を他の自動車工場に聞いたところ20~30万円でできると聞いている)。

10月17日(金) 従業員が販売店に62万円支払ったが、車は戻ってこない。請求書は持ってこない状態である。

(対応)

販売店は認証の資格を取っていないので、振興会より直にお話をすることはできないが、

車検整備が行われているのか。

請求書に実際に行われた作業内容が書かれているのか。  
等を確認して販売店と話し合うよう説明した。

平成15年11月6日(木) 山形県、女性

(相談内容)

平成13年11月、事故により、T整備工場において板金・塗装修理(軽自動車、3万2千キロ)。修理費用は170,000円ぐらいであった。

その後、平成14年4月、同整備工場において車検。平成15年10月、事故修理依頼、車がまっすぐ走らず、さらに横揺れする。またブレーキから音がするので、ディーラーで点検をしてもらったところ、足回りの部品が本来まっすぐ取り付けべきところ、斜めに取り付けいていたとのことであった。修理をすると85,000円ぐらいかか

るとのことであった。

このままの状態では危険なので修理をしたいと考えているが、T整備工場には不信任を持っているので依頼したくない。他の工場で修理をしたいので、その修理代金を負担していただきたい。

#### (対 応)

最初の事故修理から2年程経過しており、最初の時点で不具合の申し出をしていたのであればよかったこと、不具合については使用条件が関係していることも考えられるが、T整備工場に整備内容を確認したうえで回答することとした。相談者は不具合の具体的な部位・状態については良く分からないとのことであったので、点検をしたディーラーのマネージャーに確認をしたところ、ステアリング・ラックを取り付けているメインフレームが変形(右側がへこんだ状態)しており、そのため、ステアリング・ラックが斜め(上下方向)に取り付けた状態になっている。走行はかなり不安定で危険を感じるほど。メインフレームを修理、交換しなければならない。

翌日、T整備工場に相談内容について説明し、事実確認をしたところ、当社においてH13.11に実施した板金・塗装作業の内容及びH14.4に実施した車検整備の内容とは関連性が薄い部位・状態であると思われるが、状態を確認させていただくため車を診させていただきたい。これにより、当社の整備ミスが原因であることが明らかな場合には、相応分の負担は行わなければならないものとする。とのことで、相談者に対し、上記の内容について報告したところ、整備関係については一切取引はしないし、連絡もしてもらいたくないとの返答であった。

平成15年11月12日(水) 香川県、女性

#### (相談内容)

走行中、車(H9年式、輸入車)が急にエンストし、その場に停止した。そこで、近くの整備工場であるH工場に連絡し、修理を依頼した。H工場の診断ではガソリンが流れていないため、燃料ポンプを交換しなければならないとのこと燃料ポンプを交換した。(工賃6万円を支払った。)

ところが、1ヵ月後に燃料ゲージが0位置から動かなくなったので、H工場に再度診てもらったところ、原因がわからなかった。このため、H工場の紹介で、外車専門のK工場にお願いしたところ、燃料ゲージが動かない原因は燃料タンクが収縮しているためとのことであった。このため、燃料タンクを交換する必要があるとのことであった。しかし、燃料タンクの価格が10万円とのことであったので、現在、走行に支障がないことから、燃料ゲージはそのままの状態に放置し、次の4点を修理した。

ACFバルブを交換

エンジンの始動不良を修理

タンクユニットを交換

今までのボディの傷を板金

K工場の請求金額は 72,000 円であった。

しかし、相談者としては、今般の故障の発生はH工場の修理に関連していることから全額支払するのは納得いかない。については、タンクユニット交換 工賃 13,500 円、部品代 8,900 円、合計 22,400 円等の関連作業の料金をH工場で負担してもらいたい。

(対応)

K工場の話では、修理後、1ヵ月以上何の問題もなく走行していることから、責任があるとはいいがたい。しかしながらH工場はK工場で修理を行った箇所(タンクユニットを交換)について関連する作業(最初に燃料ポンプを交換)を行っているので、まったく責任がないともいいがたいとのことであった。

このため、当会としてH工場に連絡を取って相談者の意向(関連する作業に係る料金を負担してもらいこと)を伝え、今般の修理を機にこのような結果になっているので、できるだけ前向きな対応方をお願いした。その後、相談者から当会に連絡があり、H工場に 22,400 円負担する方向で話が進んでいるとのことであった。

平成15年11月26日(水) 徳島県、事業場

(相談内容)

車検で入庫した車が違法改造された状態であり、購入時に中古車販売店から車検に通るからといわれ、ユーザーは購入したとのこと。

タイヤのはみ出し、触媒の取り外し、マフラーの取り替えなどの改造がされていた。こんな場合には、どこに言ったらいいかとのことであった。

(対応)

相談には支局に相談窓口があること。中古車販売店に車検に通らないことを伝え対応を求めることを話した。この結果、中古車販売店は知らなかったとのこと、触媒は準備するとのこと、他の箇所は相談事業者の工場に対応できそうであるとのことであった。

平成15年12月5日(金) 秋田県、男性

(相談内容)

H14年5月、M整備工場にH6年式の中古車(軽自動車)を購入。H15年7月同工場に車検整備とエンジンオイル及びエレメント交換を依頼した。同年11月末頃、走行中、オイルランプが点灯したのでガソリンスタンドでみてもらったが、量は適正だったのでそのまま走行した。その後エンジンから異音がしたので安全な場所に停止させ、後日M整備工場から引き取ってもらった。車検入庫時オイルとエレメントを交

換しているが、約4ヶ月(走行3400km)でエンジンが故障するのはおかしいのではないかと言ったが納得のいく回答が得られなかった。また、リコール対象ではないかと運輸支局、メーカーにも問い合わせたが、そのようなものはないと言われた。

(対応)

M整備工場に確認したところ、車検入庫時はオイル漏れ等の異常は認められず、車検整備と今回の不具合との関連性はないものと考えている。

H15年12月17日、M整備工場にて社長、相談者、振興会事務局長及び担当者の4者により、現車及び取り出した部品を確認し、話し合いをもった。

原因として、エンジンオイルの経年劣化によりカーボンスラッチが堆積し、各メタルが摩耗、オイル量は適量であったが異音に至ったものと推測され、その旨相談者に説明し、納得いただいた。M整備工場社長との話し合いにより、中古のエンジンを載せ替えた場合の見積額によりどうするかを決め、また金額については格安でやらせてもらう、との合意で解決となった。

後日、エンジン載せ替えにより、整備完了した旨連絡が入った。

平成15年12月9日(火) 沖縄県、男性

(相談内容)

去る9月11日の台風14号でフロントガラスが破損してしまい、当該車両を購入したJ工場に修理してもらった。しかし、1ヵ月後仕事帰りに車を発進させようとした際、フロントガラス下側(右隅付近)から中央に向かって斜めにヒビが入っているのに気づき同工場へ修理依頼した。しかし、2週間待っても何の連絡もないので、工場へ電話をかけると修理代の半分は負担してくれと言われた。交換後1ヵ月しか経たないのにヒビが入るなんて考えられない。全額負担してもらいたい。

(対応)

工場に確認したところ、フロントガラス修理後、1ヵ月後に来社され、その際ヒビを確認したところガラスの下側(ボディーとカバー)に傷があり、その場所に外から何かが当たりヒビが入った可能性もあり、原因が不明であることから、本人に折半で行いましょうと言い、その場は了解していただいた。(これまで相談者の修理等についてはいろいろと便宜を図っており、料金についてもサービスをしてきた)先般、全額負担だと再度連絡があったので作業を中止している。その後、相談者から相談があり、前日、社長から聴取した内容の報告をすると、相談者は工場側は明らかにこじつけており、ボディー等に付いた傷は台風時に付いたものであり、素人が見ても判断できると言い、第三者にガラスを確認させたいがどこかないかと問われたので、沖縄本島のガラス専門店を紹介、メールのやり取りで写真を送信して相談してはどうかと返答。12月15日、相談者から電話があり、ガラス専門店からのアドバイスに基づき、

当該工場へ出向き話し合った結果、最初に社長と調整したとおり部品代は工場側が持ち、工賃については負担することで渋々和解したとの報告があった。

平成15年12月9日(火) 大分県、女性

(相談内容)

ガソリンスタンドにてオイル交換を勧められ応じたが、交換後にオイル漏れがあったので確認をしてもらった。ガソリンスタンドの対応は、交換時に垂れたオイルを拭き忘れていたとのこと。ふき取り処置をしたとのこと帰ったが、その後エンジンが焼き付き、別の整備工場で見てもらったらオイルが全く入っていなかった。やはりオイル漏れが原因ではと思い、ガソリンスタンドに問い合わせたが「当方には一切手落ちは無かった」といわれ、納得できない。

対処の仕方はないか教えてほしい。

(対応)

員外とのトラブルであるため、ごく一般的な対処として交換後にオイル漏れがあった事実(駐車場等の痕跡)を写真等に残し、整備を依頼した工場での原因の究明と、再度ガソリンスタンドとの交渉をする。納得いかなければ法的な処置を取ることも考えてみてはどうかとアドバイスをした。

平成15年12月9日(火) 大阪府、男性

(相談内容)

平成13年式の小型乗用車(コンパクトカー)で22,000km走行の車両について相談。販売店より新車で購入し、メンテナンスはディーラーで実施した。

新車よりオイル漏れが発生しており、数回にわたり処理(クレーム)を実施してもらったが、いつまでも直らないので先週エンジンを新品に載せ替えてもらった。今までの経緯もあり、整備士資格を持つ知人に細部を確認してもらったところ、エンジンマウント、ヘッドカバーの緩みの他、クロスメンバーボルトのつぶれが発覚した。これまでのオイル漏れ修理・エンジン載せ替え作業に伴い、何度も取外・取付したためによるつぶれであると思われるが、このことを工場に伝えたところ、「当社に原因はなく、これ以上の追求は対応できない。最終的には裁判でしか決着できない」との話であった。

以上により、当該工場の対応に憤慨しており、整備相談所に連絡したとのこと。

(対応)

ディーラーサービス部に連絡。

今回相談の件は支店より報告を受けており、要旨は以下のとおりである。

過去よりエンジンオイル漏れ(滲み)はユーザーよりクレームを受けており、その



修理について数度対応していたが、工場での不手際もあったため、今般新品のエンジンに乗せ替えることで和解に至った。しかし、ユーザーよりこれまでの作業不手際(修理したといいながら直っていない)を理由に、ユーザー知人により作業箇所の再チェックをしたい旨の話があり、当社としてユーザーの信頼を失墜してしまったことから、やむをえないとしてその作業について了承した。再チェック作業の結果、締め付け不良箇所が3箇所とボルト不良(つぶれた状態)が1箇所あったとの報告を受け、営業所工場長が確認したところ、確かにその不良が確認できた。

しかし、今までの経緯も含め、エンジン載せ替え作業については慎重に作業を進め、各取付ボルトについてはトルクレンチを使用し、規定トルクで締め付けを行った。また、ユーザー知人の話を聞いたところ、作業はリフトは使わず、ピットで行った、トルクレンチは使用せず、一度ボルトを外し再度締め付けを行った、当該ボルトを取り外す際にはある程度のトルクは掛かっていた、メンバーボルトを外し際、特にエンジンを保持するための作業は行っていない、等の事情を確認した。

以上のことについて総合的に判断し、ユーザー知人の再チェック作業でボルトがつぶれたと100%言い切れないとしても、当社の作業不良とは考えられない。ユーザーからは不良箇所の再整備要望があるが、今回のことを考えると、整備後の再クレームの繰り返えされるおそれがあるとし、当社としては当該車両の整備作業については今後一切関わらないこととし、最終的には法的手段による解決しか方法がないと決断した。

以上の結果、問題となっているボルト破損の原因が定かでなく、相談対象工場がこれまでに十分な対応を行っているうえで、最終的には法的解決との決断に至っていることから、当相談窓口としてはこれ以上の対応は不可とした。

平成15年12月17日(水) 福岡県、事業者

(相談内容)

割賦販売した車をユーザーが車金融に出し、そのまま逃げて車自体を金融業者が差し押さえている(車検証の所有者は事業場になっている)。

事業者も車の支払いがされていないため、車を金融業者より引取が可能か相談する窓口を紹介してほしい。

(対応)

消費者センター、経済産業省事業者窓口、日整連、自動車販売協会へ連絡し確認したが、最終的には弁護士に相談するようアドバイスした。

平成15年12月19日(金) 大阪府、男性

(相談内容)

10月末に車検(外車ディーラーより新車で購入)を依頼する際、前輪タイヤがすり減っていたため、交換をお願いした(車検以前より交換を同社にお願いしていたが、部品が入らないとのことで車検時に再度依頼した)。しかし、車検後引取に行ったところ、タイヤは元のままであった(検査には、違うタイヤで受検した模様)。そのまま(タイヤがすり減った状態で)車に乗って帰るよう言われたが、自分で危険と感じたためクレームを言い代車を用意してもらった。

以上につき、何度も依頼しているのにタイヤ交換をスムーズに実行してもらえなかった、車検の時だけ保安基準に適合させる行為は、いかがなものか?車検さえ通れば良いのか?車検の意義は?、すり減ったタイヤで万一事故でも起こればどうするのか?といった一部論理的な内容であり、また振興会HP内の「安心して任せられる車屋」として掲載されているのに、本当に安心して任せられるのかとの話であった。

本会に相談する前に近畿運輸局整備課にも連絡しており、「指定工場の監査は定期的を実施しており、処分も行っているが、認証工場に対しては今回の相談のみでの監査実施及び処分は難しい。しかし、機会があれば監査する」との回答を得たが納得出来ない。

(対応)

振興会としての対応について問われたが、「当相談所の性質上、あくまでも両者の間に立って調停役に努めることしか出来ず、まして相手を裁くといった権力もない。しかし、今回の相談内容については、確実に整備工場に伝え、善処方を願います」と回答。相談者より、「今回のクレームは、整備業者を処分してほしいといったのではなく、認識をあらためていただきたい、危機感をいただけていただきたい」とのこと。現在車両は当該工場でタイヤ交換を実施済みであり、相談者が使用中であるとのこと。今回の相談内容は、点検整備後の云々ではなく、当該工場に対するメッセージ的な内容である。

当該工場に連絡の結果、本ユーザーは、数年前よりいわゆるクレーマーであり、今回の件についても、車検依頼時にタイヤ交換についての依頼は無く、検査後に言った言わないの水掛け論になっているとのこと。また、過去にも同様な事例があり、消費者センターなどに連絡している様子である。(商売上依頼があれば、儲けになるのだから必ず交換をするはずである)