

平成14年度第4四半期

平成15年1月8日(水) 東京都、男性

(相談内容)

昨年の12月14日、バッテリー交換とそれに伴う簡易点検をD部用品量販店に依頼した。12月29日、走行中にファンベルトが切れたのでJAFにけん引されMディーラーで修理をしてもらった。その際、そのMディーラーにファンベルトがゆるんでいたからではないかと言われた。点検に出したD店にその修理代を持ってもらいたい。

(対応)

D店の担当者にその相談内容を伝え、ユーザーにその当時の状況、点検内容等の詳細を再度説明するよう促し、了解を得た。

平成15年1月9日(木) 長野県、女性

(相談内容)

新車を購入して3ヵ月ほどしたところ、ギアチェンジをするたびに大きな音と衝撃が生じた。

E販売店にその旨伝え見てもらったところ、原因はプラグの不良と言われた。本当に原因はプラグなのか、私ども素人には理解できない。

自分としては、新車で購入した車であるのにこんな症状がでるのは納得いかない。また近々高速道路を利用することを何回か予定しているので、そんな時もしもの事があつたらと思うと怖くて乗れない。出来れば違う新車に取り替えて欲しい。

正直な気持ち、もうこのメーカーの車には乗りたくない、他のメーカーの車にしたいというのが本音である。そうなった時はどの位の価格で引き取ってもらえるのか。

(対応)

新車を購入されてまだ3ヵ月ということで大変不信に思われるのは無理のない話だとは思いますが、販売店で原因がプラグであるというのであれば、それを信用していただくしかない。ただ、気持ちとしてこのメーカーの車には乗りたくないということであれば販売店と話し合い、納得いく取引をしていただくしかないと回答する。

E販売店では、メーカーに原因を含め調査を依頼しているのもう暫く待つて欲しいと言われ、とりあえずその結果を待つということで電話を切る。

1月15日、相談者から電話があり、メーカーの調査結果、やはり原因はプラグのガイシ割れが原因であり、そのプラグを他車に使用したところ同じ症状

が表れたという。また、プラグを交換後、相談者の車は交換前に起きた症状は全く起こらなかったということであり、従って、今回の件については一応了解できるということであった。

ただ、もしもという部分で心配が残るので、相談者は、今回の件は整備相談窓口まで話が伝わっているの、後は知りませんということのないよう販売店に電話などで確認して頂ければという申し出があったので、担当よりE販売店に電話連絡をし、相談者は非常に神経質になっているので今後きちんと対応して頂くようお願いし、同販売店からもその旨対処するとの返答があった。

平成15年1月9日(木) 香川県、事業者

(相談内容)

1月7日に当会会員の整備工場の代表者から指定工場の不正車検が現在も横行している。ついては強力に指導をお願いしたいとの要請の電話があった。しかしながら、電話では納得(解決できなかった。)がいかなかったので、翌日に当会の専務が詳しい内容を聞くため、同工場を訪問した。

詳しく内容を聞くと、

自分の工場は認証工場であるがゆえにお客様に保安基準に不適合な車についてはお断りするが、また不適合部分の交換を進めているが、お客様からある指定工場では不適合車両(例:タイヤ摩耗、ガラス亀裂等)の検査がまかり通っている。認証工場も指定工場も検査基準が同じであるのに指定工場については甘い。こういうことでは認証工場の車検の入庫が少なくなる。ついては振興会として指定工場に対して絶対このようなことのないように強力な指導をお願いしたい。

私としてはユーザーが認証工場、指定工場どちらで車検を受けても不合格であれば納得する。しかしながら一方で検査が通っているため、ユーザーは指定工場へ流れて行く。こういうことでは認証工場は商売が出来ない。

不適合車両の指定扱いの根絶について役所、団体、認証工場が一体となり指定工場の指導も行って欲しい。私個人としては香川県が先駆けとして指定工場の不適合車両の取り扱いを無くするため、不正改造車撲滅運動の行動を起こしたい。

(対応)

認証工場も指定工場も検査基準は同じであり、条件は一緒である。

指定工場に対しては不正改造車の取り扱い等については研修会等で機会あるごとに口をすっぱくして絶対取り扱わないようお願いしている。また、本年4月以降車両法の改正により不正改造車に関与した場合の罰則が強化されることになっているため、ユーザーも認識を新たにすることから今後はなくなると思

う。しかしながら現実にまだ不正改造車に関与している指定工場があるということなので、今後も強力に指導することで納得してもらった。

平成15年1月20日（月） 栃木県、男性

（相談内容）

ディーラーに整備依頼終了後、ボディーにキズ、フェンダーが損傷された。

フェンダーは手持ちの品で交換、ボディーはディーラーで修理した。その後、所長の対応が悪く、新聞社へ投書したいが、相談所へ電話した。車は他社の車であるが平成8年から車検を入れているのに不愉快であり、誠意が見られない。

（対応）

ディーラーに事情を確認し、返答する旨話した。

ディーラーのサービス部によると、相談者のことは良く知っており、社長宛にも手紙を送っている。社内でも12月に話し合いで解決したのであるが、長期に苦情を訴えており、当社では相手にしない事としている。当初の部品代は当社のミスもあり、請求せず会社負担とした。当社としては、この問題については何らアクションは起こさない方針であると回答してきた。

相談者本人に同社の意向を伝えようと4回にわたり連絡したが不在だった。

3月19日、相談者が来訪し、週刊誌へ情報を流す旨話され、相談所へお礼を述べて帰られた。

平成15年1月20日（月） 東京都、男性

（相談内容）

平成14年8月2日に出力不足の車の点検を多摩Mディーラーに依頼した。その後異音が出たり、オイルランプが点灯したりして何回か入庫を繰り返した。11月30日、走行中にエンジンが焼き付いて急に止まった。8月2日に出力不足の整備をしたとき、ターボチャージャの修理をしているがそのことが原因ではないかと思っている。ディーラーは当方に落度はないというばかりで埒があかない。

（対応）

多摩Mディーラーの担当課長に連絡し、ユーザーの依頼を伝え当事者同士で相談されるようお願いした。

平成15年1月22日（水） 和歌山県、男性

（相談内容）

自動車部品販売店（認証工場）で盗難防止装置の装着を依頼。その後、その取り付けが原因でクーラーやリモコンミラーが作動しなくなった。再整備と原

因究明を依頼したところ、同店は技術的に無理と判断したようで、ディーラー指定工場に整備を依頼した。

再整備後一度は正常に戻るが、何度となく同様な症状が見受けられる。詳しい説明が同店からないので相談。

(対 応)

販売店本社総括部長に内容確認をしたところ、当該営業所長より説明は既を受けているため、総括部長として直接相談者と話し合いを持つ予定としている旨説明あり。

後日、修理作業内容と点検した内容について詳細に記述した文書を作成し、相談者に示すとともに、今後当該車両に盗難防止装置の装着が関係していると思われる異常が発生した場合は、その都度当該車両を点検することはもとより、誠意をもってその対応をすることで和解した。

平成15年1月28日(火) 和歌山県、男性

(相談内容)

13年1月に自動車販売店(指定整備工場)より新車を購入。しかしながらエンジン音の不調により何度か整備を依頼している。

その都度整備を依頼し、しばらくは正常となるがすぐ異音が生じ元の状態に戻ってしまう。また、シートベルトの巻き取りがスムーズにいかない等車両製造上に問題があるのではないかとの理由でメーカーお客様相談室へも苦情を申し出たが、納得行く回答が得られない。

そこで現在に至るまでの精神的ダメージと対応の悪さについて販売店が補償をして欲しい旨来会。

(対 応)

販売店に確認したところ、同様の苦情により数回の話し合いをもって内容の説明も実施しているが、それだけでは納得がいかないとの理由により物別れが続いている。

最終的には、既に何度となく家まで足を運び、誠心誠意を見せているため、これ以上ユーザー側のわがままに耳を貸すことはできないと判断。ユーザーが唱える精神的ダメージに対しても現状のままでは精一杯のことをしている旨の回答。

ディーラー側が販売した車両を時価にて買い取ることで和解。

平成15年1月30日(木) 兵庫県、男性

(相談内容)

昨年末、ミッションオイル漏れでNモーターに修理を出した。直って納車さ

れたが、工場長が空ぶかしした際にガスがこもってくさかった。エンジン音も大きかったので再び持ち帰り修理することになったが、その後1ヵ月以上経ったのに直らない。以前から何度も様々な故障が生じているのでなんとかして欲しい。弁護士に相談したほうがいいだろうか。

(対 応)

弁護士に相談するのも一つの方法ではあるが、最善策かどうかはわからない。整備工場に連絡して経過と善後策について聞いてみると伝える。

同日、Nモーターに連絡し事情を聞くと「ATオイルの漏れは直した。エンジン音が大きいので交換して欲しいと言われたが、特に異常はみられないので、できないと答えた。メーカー保証の期間は過ぎているが、社内的には無償で対応している」と工場長からの回答。

当会から同モーターに「前回と同様、工場としては対応していると思うが、考えられないほど同じような故障が続いている。車は古くなったとはいえ、初期の故障や作業ミスが発端になっているとも考えられるので、思い切った対策をしないと一向に改善されないと思う。双方で条件を出し合って解決策を出して欲しい」と指導し、「相談者については前任者からも引継ぎを受けているし、本社と相談しながら対応を考える。相談者にも連絡する」と工場長からの回答をもらい、以上の経過を相談者に伝え、同社から連絡があると思う。なにかあれば連絡して欲しい旨伝える。

平成15年1月31日(金) 大阪府、女性

(相談内容)

2年前にK整備工場で購入した平成2年式の中古車(軽自動車)を購入。

今回、同工場に継続検査の依頼をする際、エンジンからのオイル漏れがひどいため、修理もしくはリビルト品に載せ換えについての提案があり、価格について問い合わせたところ「10万円チョット」と回答があったので、エンジンの載せ換えを依頼した。

後日、作業が完了したとの連絡を受け、価格について確認したところ「22万円」とのことであったが、最初の「10万円チョット」に対して依頼したのであって、22万円もかかるのであれば違う車両に乗り換えた。

消費者センターに問い合わせたが、振興会を紹介された。

(対 応)

「10万円チョット」がエンジン部分だけなのか、車検も含めた全ての費用なのか論点であり、最初に「概算見積書」を交付しなかった事業者にも非もあるが、費用に関して当会より提言することは出来ない。事業者に連絡し、「概算見積書」の法的根拠や今回のトラブルについて当会より指導をするが、費用に

については当事者同士が話し合いで解決するしか方法がないと回答。

K整備工場に連絡した結果、①「10万円チョット」はあくまでもエンジン部分についてのみである。当初エンジンのオイル漏れ部分の修理も考慮したが、年式や走行距離から他の部分の故障も考え、エンジン載せ替えの方が得策であり、その旨ユーザーの理解も得た。②走行距離も少なく、程度の良いエンジンが見つかったので、ユーザーに連絡し（本体のみで7万円かかると連絡し、了承も得ている）作業に取りかかった。③車検に伴う納税証明及び法定諸費用を先に頂きたいと連絡したが、納税証明だけ郵送で送られてきて費用の入金は無かった。④検査の間、車がないと不便とのことで代車の提供も無償で行ったが返していただかず、今後のレンタル代を請求したいが方法はないか、とのことであった。

当会より、今回のトラブルは「概算見積書」を渡しておけば回避できたはずであり、今後は必ず交付しなければならない。また、レンタル代を徴収するためにはレンタル業としての許可取得が必要で、かつ、最初に契約しておけば徴収することができるだろうが、途中から徴収することは不可能ではないだろうか、と回答した。

《2月1日、ユーザーより連絡》

○昨日、工場に連絡したが、費用についての話し合いはつかず、22万円も払うのであれば、違う車に買え替える費用の一部に充てたい。

○車を引き取らず、費用を払わないという方法はとれないだろうか。

年式や走行距離から考えて財産的価値は無く、工場側も困るのではないか。たとえ裁判をしても、時間と費用が嵩むだけでユーザーにメリットはなく、あくまでも話し合いで解決するしかない旨伝えた。

《同日、K整備工場より連絡》

○ユーザーより電話があったが話にならない。何か解決策はないかとのこと。

先ほどのユーザーからの連絡と回答内容を伝え、①いくらかの値引きにより解決、②裁判まで持ち込んでの法的解決、のどちらかしか方法はないのではないか。しかし、法的に解決する場合、やはり時間と費用がかかるので、その費用を値引きに回して①の方が得策ではと回答。

K整備工場より「値引きは考えていない。弁護士に相談してみる」とのことであった。

2月6日、K整備工場より連絡があり、昨日、ユーザーとの話し合いもつき、全額現金で頂きました、とのお礼の連絡であった。

平成15年2月3日（月） 山口県、男性

（相談内容）

2月3日、相談者本人が運輸支局に相談に行き、相談相手が当会会員であり、又販売の相談であったため、当会にまわってきた。

相談内容は、平成13年1月に乗用車（平成5年式）を約160万円でAモーターから購入した。（検査証の名義は母親、実際に乗っているのは息子で、相談者は息子）

平成14年12月にB整備工場で車検を受けたところ、メーターの走行距離数（31,081km）が少なすぎるのではないかと指摘を受けたので、今年の1月中旬に母親と一緒に購入先のAモーターに出向き回答を求めたが、当時の担当者が退職しているため店長が対応し、当時の仕入れルート調べたところ三河ナンバーの車をオークションで仕入れており、その時の車両状態説明書をはじめて見せられメーターが交換されていることを知った。その後この車の価値を調べるため2社の買い取り専門店に確認したところ、両社ともメーターの走行距離数が改ざん等根拠のないものは価値はないといわれた。

又、もしメーターを交換していれば交換した証明書が出ているのではないかとのことだった。再度、Aモーターに出向き確認したところ、店長から交換証明書は無くオークションの車両状態説明書に記載されているとのことだった。

（証明書には11月3日、44,709km、ディーラーにてメーター交換、現メーター10,750kmにより56,000kmが実走行）

当時、注文書には実走行の56,000kmが記載されているので聞いているのではないかといわれたが自分は聞いておらず、現在になってそのようなものを出し、知っていたのではないかと言われた。非常に憤慨するとともに納得がいかないため相談に来た。

（対 応）

まずメーターの交換証明書についての見解を求めため、公正取引協議会に確認したところ、車両状態説明書に交換の記載があれば問題ないとの見解であったが、問題点はAモーターが交換を知ってユーザーに説明せずに販売したとなれば問題であるとの事だった。

Aモーターの店長に確認の電話を入れ聞いたところ、当時の担当者が退職しており真相はわからないが、推測で考えて万が一交換したことを説明せずに販売すれば、当然注文書の走行距離欄には交換したメーターの走行距離数を記載するはずであり、車両の実走行距離数を記載しているということはユーザーには説明した上で販売していると思われる。又、ユーザーがこの車両の買い取りを求めたときは応じて頂けるか聞いたところ、購入時での価格での引取りは応じられないが、現在の車両状態等での取引であれば応じることは出来るとの

事だった。

店長等の回答を受け、相談者に電話をしたところ、本人が留守であったが電話に出た方が内容を知っており回答を求められたため、メーター交換についての見解や当時の注文書の走行距離欄に車両の実走行距離数を記入した上で契約が成立しているということは、メーター交換については説明されていると推測されることを告げ、又、この車両の買い取りを希望する場合は、Aメーターが現時点での車両状態の査定が条件であれば買い取りに応じることができることを併せて伝え、相談者に伝言して欲しいことを伝えた。

また、Aメーターの店長には今回の事例をもとに、注文書にはメーター交換のような重要な事項について、企業防衛のためにも記載することを検討してはどうか勧めた。

平成15年2月4日(火) 東京都、男性

(相談内容)

14年5月、友人より車(平成元年式、国産RV車、走行距離38万キロ)を譲り受け、14年8月B整備工場に「車検整備」を依頼した。

車検整備をしてから半年しか経っていないのにオイル漏れ、燃料漏れが生じた。振興会が間に入って相談に応じてくれないか。

(対応)

B整備工場の工場長に連絡を入れたところ、車検時にエンジン、オートマオイルパンのタベットカバーよりオイルのにじみが見受けられたため修理を進めたが、相談者はお金がないため修理をせずに車検整備を終えた。

その後、何回か整備を行い、その都度オイル漏れの話をするが相談者はそのまま乗り続け、2月に入りエンジンオイル漏れ、燃料漏れが発生したとのこと。

なお、当会よりお客様から相談があった場合、相談にのって欲しい旨伝えた。

また、当会より相談者に連絡し、自分の命を預ける車が「年式が古い」、「走行距離が多い」車であれば、なおさら車検整備時に確実に整備をしてもらわなければならない。今の段階では整備費用もかさむので、整備工場に相談していただきたい旨を伝え、相談者は、整備工場に相談してみると返答した。

平成15年2月4日(火) 大阪府、女性

(相談内容)

《運輸局の専門官より連絡》

Tディーラーに車検を依頼と同時に「概算見積書」を請求した。

しかし、見積書を頂く前に整備が完了されてしまい、法定費用6万円、部品・工賃16万円の請求がきた。16万円の内訳につき、妥当なものか。また、見



積書も出さずに作業に取り掛かったのはいかなものかとの苦情があった。

以上の苦情につき、当該工場が振興会会員でもあることから、ユーザーに振興会を紹介したので、相談があれば宜しくとの一報があった。

《ユーザーより連絡》

13年3月、兵庫県の中古車業者より平成4年式カローラを購入。Tディーラーでオイル交換、板金の経緯があり、今回車検の依頼を行った。本年1月26日に引き取りに来られ、法的費用6万円を渡し、同時に「見積書」の交付をお願いした。その後、見積書を受け取る前に作業が完了し、16万円の請求を電話で受けた。思っていたより高額（全てで10万円ぐらいと思っていた）であったために、「見積りも渡さず、勝手に作業した」と威圧的に言ってしまったが、全部で22万円もかかるなら廃車にした。どうすればいいか。

（対 応）

本会からTディーラーに対し、費用的なことは指導できないが、ユーザーに了解を得ずに作業したことに対しての指導を行いますと回答。

同社サービス課長に連絡し、上記相談内容を伝え、善処方法についてお願いした。

平成15年2月17日（月） 香川県、男性

（相談内容）

《一般ユーザーから不正改造車に関する苦情の電話》

最近、特に着色フィルムを貼った車が目立つ。特にベンツなどの外車やトラックに多く見受けられる。これは運輸支局や振興会が指定工場の不正車検を黙認しているからだ。県民の一人として実に不愉快だ。フィルムを貼っている車を見ると不気味で気持ちが悪い。

最近フィルムの貼付車両が特に増えているが、これらの背景にはどこかの指定工場で検査にパスさせているはずである。車検にパスしないのであれば、一般ユーザーは着色フィルムを貼付する訳がない。2年や1年ごとの車検時に一般ユーザーはいちいちフィルムをはがす訳がない。そんなばかげたことを一般ユーザーはしない。

については、指定工場に対して強力な指導を行い、警察や運輸支局と合同で道路からフィルムの貼付車両を排除して欲しい。

（対 応）

振興会としても機会あるごとに不正車検の根絶に向け、指定工場に対する指導を行っている。特に不正改造車に関与した場合の処置などを説明し、絶対に行わないよう指導している。

フィルムを貼付した車に適合証を交付した場合には、指定の停止、取消、自

自動車検査員の解任などの行政処分があるほか、警察当局に摘発されることなど口をすっぱくして説明している。

しかしながらまだフィルムを貼った車が多く見られるので、今後も指定工場の指導に力を注ぐとともに、この度の貴殿から苦情、意見があったことを運輸支局にも報告しておきます、と回答。

平成15年2月18日（火） 沖縄県、男性

（相談内容）

1月10日、エンジンの噴けが思わしくなかったため、昨年オーバーヒートで修理を依頼したJ工場へ修理を依頼した。修理に約3週間預け2月2日に車を引き取った。

納車後エンジンはスムーズに作動していたが、1週間後、口では言い表せないが何かおかしいと思い、再度同工場へ持ち込んだ。しかし、工場ではその兆候が出ず、その日はそのまま持ち帰った。

さらに1週間後、調子がおかしいので再度工場へ持ち込む途中、オーバーヒートにより走行不能となった。修理を依頼した工場に連絡し車を搬送したら、ターボチャージャー付近からクーラントが漏れてオーバーヒートを招いたと言われ、エンジン乗せ替えが必要で10万円位要すると言われた。

修理後2週間で、水漏れ、オーバーヒートするのはおかしい、整備ミスではないか。

（対応）

漏れた箇所が修理した箇所との関連がある整備ミスなのか、或いは経年劣化によるものなのかが問題であり、再度工場側に納得いくように漏れた箇所の特定と修理の際手を加えた箇所でないかの確認をしてはどうか。それでも納得がいかないようであれば再度連絡を貰いたい、と回答した。

2月21日、陸運事務所整備課職員より連絡があり、相談者が来所されているとのことで呼び出され、整備課担当職員と一緒に再度同相談を受け、日程調整後、振興会立会いで現車を確認することとなった。

双方の調整で3月3日、工場において現車を確認。その結果ターボチャージャーへの冷却水通路（鉄パイプ）の根元に穴が空いていた。ラジエータキャップ口付近及びリザーバタンクの底には錆が付着しており、穴は内部からの腐食により空いたものと推測され、その旨相談者にも確認を頂いた。

同箇所はエンジン修理の際には手を加えておらず、前回のエンジン修理時から内部に錆が出たものと思われ、整備ミスによるものではないことを伝え、相談者に納得していただき和解した。

平成15年2月21日（金） 島根県、男性

（相談内容）

昨年11月にD工場で車検を受けたが、今月になってラジエータが壊れた。15万円程度かかるようだが、車検時にわからなかったのか。

（対 応）

車検時には、ラジエータは水漏れがあるか、目視等で点検する。しかし、D工場は国の検査場に持って検査を受け合格していると思われるので、車検での不具合によるものとは思えない。先頃の寒波は25年振りであったのでクーラント等を入れてなければその後不具合が生じたことも考えられる。一般的にはクレームにはならないと思うと回答。相談者から了承を得た。

平成15年3月3日（月） 鳥取県、男性

（相談内容）

平成15年2月、走行時におけるスピード変化の不具合のため、バイクショップに作業を依頼した。その後、古いバイクのため部品調達が不能との連絡があったのでバイクを引き取りにいったところ、手配料の名目で2000円の請求があった。支払いは済ませたが直らなかったことを考えると納得がいかない。

（対 応）

同業者並びに依頼先に状況確認をし、折り返し返事をする旨伝える。

問い合わせ内容を社長に照会したところ、次のような状況であった。

当社の販売店で作業依頼を受けたが、年式の古いノークラッチバイクのためかなりの作業が必要との判断から、当社の認証取得工場にバイクを回送した。工場では、試乗走行を行い整備内容及び部品代等を確認後、正式な見積書ではなかったが、ユーザーに価格を伝えた。メーカーをはじめ部品調達のため八方手を尽くすが、調達ができなかつたので、多少でも走行時における急激なスピード変化を和らげるための調整等を行った。部品調達はできなかつたが、診断・部品調達手配・調整等を行ったので、その費用相当分の一部を請求したものである。しかし、窓口となった販売店の説明不足でユーザーにご迷惑をかけたことは申し訳なく思う。

私に電話いただければ説明もするし、納得いただけないのであれば、お返しもする、とのこと。

相談者に対して、費用発生状況を報告するとともに、販売店社長も電話をいただければ再度説明される旨を伝える。

平成15年3月3日（月） 徳島県、男性

（相談内容）

平成14年9月にジーゼルのワゴン車の車検を受けたが、その後友人から次回は使用できなくなると言われたが、本当なのか教えてほしい。車検証には平成16年9月30日以降地域においては使用できないと記載されている。

（対応）

車検証の備考欄に記載のとおり対策地域の首都圏、大阪、兵庫県などで使用の本拠を置くことはできないが、現在所在地（徳島県板野郡）において使用する場合には規制の対象外であり、平成16年9月以降も使用できることを説明した。なお、合わせて東京都の規制の概要について説明した。

平成15年3月10日（月） 東京都、女性

（相談内容）

K店にワイパーの故障で修理を依頼したところ「点検料金は1万～2万円かかると言われた。その後連絡がないのでこちらから問い合わせをしたら、「電気の修理なので外注に出している」と言われ、その「修理代は11万円になります」と一方的な返事があった。そんなにかかるとは思ってもいなかったし、古い車だから高ければ廃車して買い替えも考えた。文句を言うと「1万円値引きします」というがこれは不当ではないか。最初の話と違うのに費用を負担しなければならないのか。

（対応）

調べたところ、そのK店は当会の会員ではなかったので当会から事情を聞けない旨を伝え、チェーン店であるK店の本社を教え、本社に相談するよう伝えた。

平成15年3月14日（金） 大阪府、男性

（相談内容）

東京の公正取引協議会から紹介を受けた。ビルの清掃業をしているが、先日、仕事で使っている車をMドライブショップに検査に出したが、出来上がってまもなくして仕事先の奈良県で止まってしまった。（ラジエータの故障）

Mドライブショップに連絡すると、下請けがやったことなので知らないと取り合ってくれない。その後何度か連絡を取った結果、連絡もなしに車を引き取られてしまった。仕事の機材を積んだままなので返してくれるよう話したが、だいぶ時間が経過してから戻ってきた。

納得がいかないので、その件は現在、営業妨害等で訴訟中である。

今までこの車のメンテナンス（オイル交換、ブレーキの修理等）は3年間ぐ

らいここに任せてきたが、同ショップの言い分では、こちらは整備の資格もないし、できる人間もないと言っている。下請けの工場（指定工場）に確認しても、Mショップから検査は請け負ったが、他の作業は受けていないという。匿名でMショップに電話を入れると、検査は出来ないが他の作業は出来ると言っている。許可も無いのに法に抵触するような行為がなされ、今もしていることに腹が立つ。告発したいので、方法とどこへ行けばよいのか教えていただきたい。

なお、この相談は消費者センターと支局整備課には相談済みとのこと。

（対 応）

未認証工場が分解整備を実施していることについては、①ユーザー自身が行った行為によって実害を被った場合、直接裁判所や警察に訴訟することが出来る。②実害は被っていないが、違法行為を見逃せないとの正義感から告訴するならば、ユーザーがその実態の証拠を揃え、裁判所や警察に告訴することとなる。

今回事例の場合、①については検査を外注先（指定工場）に出しており、故障の原因が点検整備ミスであるならば、外注先工場に責任が有ると考えられる。②については、実態証拠があっても、司法が直接その現場を抑え、いわゆる「現行犯」でないと取り締まることが出来ないのが実情。また、複数の被害が発生しているならば警察も腰を上げるが、被害届も出ていない現状では取り合ってもらえるのも難しいのではないかと。

実状にあった方法としては、行政（運輸支局）に通報し、行政からMドライブショップの指導を行い、指導に従わない場合その結果として行政から告発してもらおう方法が一般的であると思われる。

現在、相談者は弁護士を立てて営業妨害の件について訴訟中とのことなので、その弁護士に相談してみるとのことです承した。

平成15年3月14日（金） 大阪府、女性

（相談内容）

2月末にガソリンスタンドに車検を出し3月1日に車が帰ってきたが、エンジンから今までなかったような音がして動かなくなってしまった。検査に出してすぐなので依頼したスタンドに見てもらおうとオイルが入っておらず、エンジンが焼き付いてしまっているとのことであった。スタンドも申し訳ないので新車を安く買い換えられるようにと見積もりを出してきたが、近くのディーラーで見積もってもらった金額とあまり変わらない。どうしたらよいものか。

（対 応）

ガソリンスタンドが認証工場なのか、未認証工場なのかがわからないので正確なことはいえないが、未認証でのユーザー代行車検であるならば、点検を実

施せずには国の検査場に持ち込んだ可能性がある。国の検査場では、受験時の車両状態しか判断しないことを説明。

もし、ガソリンスタンドが認証工場であるか、又は資格のある工場へ外注していれば分解整備記録簿があるので、確認して連絡していただくこととした。

平成15年3月27日（木） 長野県、女性

（相談内容）

バイクを運転中、突然エンジンが停止してしまった。

たまたま、近くの自動車会社で見てもらったが、なかなか直らずしばらく時間を下さいというので預けて帰った。

その工場から修理が出来たというので取りにいったところ、原因は燃料系統でキャップの入口にスポンジのような部品がある、これは無くても問題ないということで外した、との説明であった。

それで確かにエンジンが掛かり修理代を払って帰った。

ところが、途中でまたエンジンが停止してしまった。今度はいつもお願いしている事業者に見てもらったところ、エンジンが焼き付いてしまってもう修理できないということであった。

このことを修理してもらった事業者に話ししたところ「申し訳ない、修理代はお返しします」という返事であったが、バイクの件（弁償）はこれから話しに行くという段階である。このような場合どこまで要求してよいのかという相談内容。

（対 応）

使用していたバイクと同程度位の弁償は求めてもよいのではないかと回答。その後連絡なし。

平成15年3月31日（月） 大分県、男性

（相談内容）

4ヶ月ほど前に車（H6年式、走行距離10万キロ、ATオイルはこれまで未交換）を車検に出した（チラシ広告等を見て格安車検の整備工場）。

1ヶ月前にエンジン不調で再整備を依頼、整備保証という事で無償修理をしてくれた。最近ATのバックギアが入らなくなり、同整備工場に再度問い合わせたら、修理不能で修理代が約30万円程かかると言われた。日数は経っているが車検に出した後のことなので釈然としない。

（対 応）

まず、車両の自己管理について定期点検、オイルやタイヤ等の消耗品は定期的な整備や交換が望ましく、それらを怠った事が原因で故障が発生する場合も

ある。

相談者の場合、車検との因果関係はなく、車両の状況から定期的なメンテナンスを怠っていた事が故障原因の一つと考えられる旨を説明、本人も納得して頂いた。相応の料金で整備を依頼するとの事、また今後は自己管理でメンテナンスをしていくと反省していた。