

平成15年4月1日(火) 沖縄県、女性

(相談内容)

3月3日A工場で車検整備を行い、エンジンは2年間持つと言われたが、3月25日にオーバーヒートした。工場に連絡すると危険だから乗らないように言われた。工場に運搬後、点検箇所の確認に3千円、修理代に4万円かかっている。車検後間もないのに、整備ミスではないか。

(対応)

A工場に確認したところ、オーバーヒートの原因は、ウォーターポンプ部分からの水漏れと分かり、その交換修理代金として4万円と見積り額を提示した。当該箇所は車検整備時には異常がなく、納車後経年劣化により故障したものと思われる。その旨を相談者に伝え、24ヶ月点検及び保守管理責任について伝え、納得してもらい、修理をお願いするとの返事を頂いた。

平成15年4月3日(木) 東京都、女性

(相談内容)

事故を起こして板金整備(練馬の整備工場)を依頼した。

整備工場は保谷市の板金工場に外注し、当初の見積もり50~60万円が、後日ほかの部分の板金を含め130万円かかるといわれた。そんなにかかるなら廃車も考えると伝えると管理費及び見積もり料金(見積料の10%)計13万円を支払うようにと言ってきた。ディーラーは5%が平均と知り合いが言っている。このような費用を支払わねばならないのか。

(対応)

整備工場に確認すると見積をするために取り外したりする等して経費がかかっていることと併せて結論が出るまで預かっていた保管料を含めて請求したとのこと。その旨を相談者に伝え、金額の多い少ないについては当事者同士で相談するよう伝えた。

平成15年4月15日(火) 徳島県、女性

(相談内容)

平成7年にNディーラーにて4WDを購入したが、前後のタイヤサイズが異なることが原因と思われる前輪タイヤの偏摩耗が生じ、ずっと悩んでいる。

購入先に問い合わせても納得のいく説明がなく、車検時に別の工場で見てもらった際に、「タイヤサイズ」が同じであれば症状は出ないだろうとも言われた。今後も継続して車を使用したいのだが、どうしたらよいのかとの相談。

(対応)

ディーラーのサービス本部に問い合わせをしたところ、車の使用状況を含め

た様々な部分を確認した上でないと何とも言えないとのことで、再び相談者に連絡を取ったところ、もう一度ユーザーもしくはご主人の方からディーラーと話をしてみるとの事であった。その後連絡無し。

平成15年4月17日（木） 東京都、男性

（相談内容）

平成14年8月にオーバーヒートしたので修理に出した。修理完了の連絡に63,000円の費用を払い、車を受け取った。その後同じトラブルが出たので直っていないのではとクレームをつけた。そのときは、しばらくこれで乗ってくれとのことでそのままにしていた。最近また頻繁にその症状がでるので整備に出したら別な箇所が不具合だといわれた。

今回直しても以前と同じことにならないか不安。

（対 応）

見積書を事前にもらい、整備後は整備保証書を要求し、修理箇所を明確にするようディーラーに依頼するように話し、今回のケースのように10月後のクレームの申し立ては因果関係の立証が難しいので修理後の不具合はその場で対応してもらうことを説明し、今後を見守ることにした。

平成15年4月30日（金） 佐賀県、男性

（相談内容）

ディーラーで新車（軽自動車）を購入して2年くらいになるが、その間3回もバッテリーがダメになった。交換修理をしてもらって使用していたが、昨日、また運転中にメーターが真っ黒になって車が止まってしまった。欠陥車ではないか。

（対 応）

販売店に確認の電話を入れると、車の構造上の問題はなく相談者の使用方法に問題（相談者はクリーニング店と新聞配達で車を使用されているが、短距離を前照灯（ハイビーム）点灯、エアコンは常時ONで使用している）がある旨、相談者には説明（メーカーからも説明している）し、車をアイドリング状態で停車させる場合はライト又はエアコンのどちらか一方でもOFFして使用していただけないかお願いしたが、使用方法を変えるつもりがないと言われ、理解していただけないので苦慮しているとのこと。

販売店に相談者と再度話し合いをしていただくことで了解していただく。その後連絡なし。

平成15年5月6日（火） 東京都、事業場

（相談内容）

オートオークション（JU）で車を購入した。神奈川の中古販売店から、当該車両の走行距離に疑問を生じている。車検を実施した整備工場が保存している記録簿を見せて欲しいという相談であった。その車両は落札したとき、走行距離8万キロで、オイルエレメントを交換したときのコーションラベルでは1万1千9百キロになっていた。

（対応）

車検は多摩の整備工場で、オイル交換はGSでやっていた模様。整備工場に依頼して当時の記録簿の写しを入手。それによると車検時の走行距離は78,981キロであった。その後の話ではないかと相談者に経過を話し、納得していただいた。

平成15年5月12日（月） 山口県、女性

（相談内容）

平成14年12月7日に車（軽自動車）のエンジン始動時にかかりが悪いので、Hディーラーに見てもらったところ、スタータモーターが悪いので交換の必要があると言われた。見積りを出してもらい、新品だと部品代3万3千円くらい必要ということで、リビルト品を注文した。部品代金は2万円。整備完了後、納品請求書に記載されている「スタータモーター（中古）」の意味を尋ねたところ、「リビルト品はあくまで“新品”ではないので、“中古”と記載されているのです」と言われた。

しかし整備したものの、やはり始動時に不調があるため、15年4月26日に再度見ってもらったところ、交換が必要と言われた。その際に12月にリビルト品を交換しているので保証で交換することは出来ないかと聞いたところ、「リビルト品は中古なので保証はありません」と言われ、新品部品の見積書ももらった。連休明けの5月7日にお店に電話し、リビルト品の保証についてどうしても納得できないので、直接部品メーカーに問い合わせをするために、部品メーカーの連絡先を教えてもらい連絡したところ、担当者は「リビルト品は保証期間が1年ありますので、先方のお店にはその旨をこちらから連絡いたしましょう」と言われたのでお願いした。

部品メーカーにスタータモーターの中古とリビルト品の値段を確認。FAXにて中古なら「6～7千円」、リビルト品なら「1万2千円～」との報告を受けた。自分が購入した部品は2万円であった。

近くの整備工場に相談したところ、「お店の店長に、これまでの経緯を説明し、自分の気持ちを話した上で対応してもらったらどうか」とアドバイスを受けた

ので、お店に電話で連絡を取り、会いに行ったところ、店長は本社に会議に出かけたと言われたが、アポを取っていつているのに不在とはどういうことか、全く誠意が感じられない。

(対 応)

相談を受け、事実関係を確認した上で、再度連絡することを伝えた。

Hディーラーに確認のため工場長に連絡を入れたが、本社で会議のため不在であったので店長に確認した。

店長は5月8日に工場長から報告を受け、内容について聞いており、ユーザーは古くからの顧客であるため早急に訪問し、対応するよう指示していたが、訪問していなかったようだ。また、11日の連絡を入れていただいた時は、電話対応した社員が行事予定を確認せずに返事したため、誤解を招く結果になり誠に申し訳なく思っているとのことだった。ついては、早急に店長自身が相談者に連絡を取り、訪問したうえで対応することをお願いしたところ、店長は早急に訪問し対応することを約束された。

早速、相談者に連絡を取り会うことにしたとのこと。

平成15年5月14日(水) 山口県、女性

(相談内容)

宗教法人名義の車両(輸入車)を現在自分が乗っているが、運転席のドアが閉まらないので2月に宇部市のMモータースに修理に出した。

しかし、出来上がりは依頼したドアの修理はしておらず、バンパーを交換し、車両のコーティングが施されて納車され7万8千円の請求がきた。

自分が依頼した修理でなく、依頼していない修理をされて請求されるのは納得いかない。宗教法人の理事がMモータースと懇意なこともあり、内容を説明した上で交渉にあたってもらったが、相手側はバンパー修理とコーティングを依頼されたといっているとの回答であった。

ドアの修理を依頼したときに、バンパー修理については宗教法人の予算が付かないと出来ない。その時に予算が付いてからお願いすることは伝えた。また、コーティングについては自分がガソリンスタンドで回数券を購入しているので、何ヶ月ごとに行うといいのか質問しただけとのこと。

ドアの修理は取扱いディーラーに出して修理は終わったが、Mモータースの請求金額はそのままになっており、間に入った理事からは自分で頼んだ修理であるため、自分で支払うように言われている。

自分としては依頼していない修理をされて修理代金を支払うのは納得いかない。ので檀家である整備工場の社長に相談したところ、整備相談所を紹介された。

(対 応)

相談者の話を聞いていると、相談者が依頼した契約が履行されていないことになるが、Mモータースはバンパー修理とコーティングの依頼を受けたということであれば、「言った、言わない」の水掛け論となることを伝え、当相談所は一方だけの話を聞き、判断することは出来ないので、相手方にも話を聞き事実確認をした上で、双方で話し合っていたくための手伝いをする機関であることを説明した後、相手方に電話をすることの了解を求めたところ、再度検討するとのことだった。

平成15年5月26日(月) 徳島県、男性

(相談内容)

無料点検のはがき案内があった軽自動車を、5月25日(日)にディーラーに行き30分くらいの点検の結果、法定12ヶ月点検と交換部品2点で8,925円の請求があったが、無料点検の案内で行ったのに請求料金は妥当な金額か教えてほしい。自分は機械の修理をしているが、30分でこれだけの金額は請求できないので電話した。

(対 応)

無料点検であっても部品交換が伴う作業があれば費用の請求が通常行われている。交換部品名がなく点数のみの請求は通常はないことで依頼先に確認する必要がある。12ヶ月点検料の額については妥当な金額であることを説明した。また、当方から請求について確認することを伝え、相談者は了承。ディーラーに問い合わせたところ、本人に説明し了承したとのこと。案内は1年点検の案内であって部品交換はしていなくて、点検料のみ請求したとのこと。

平成15年5月28日(水) 大阪府、男性

(相談内容)

消費者センターに問い合わせたところ、振興会を紹介された。

軽自動車(10年位前の車を半年ほど前に購入)のマフラーが走行中脱落した。たまたま、店(理容室)のお客様が整備工場の方ということで修理に出した。依頼内容として、マフラーの修理に合わせ、7月が検査時期なので「継続検査に通るための範囲内で整備をお願いします」と依頼した。(車を見せたところ、①タイヤの残り溝が少ない、②車体の振動が激しい、③オイル漏れが激しい、その他)

見積書では、マフラーを含めタイヤ4本やドライブシャフトブーツ交換、エンジン・ミッションマウント交換その他で19万円(7月の検査時には5万円くらい)とのことであり、検査に通るためには必要と言われたので依頼した。

実際は見積金額より安い18万少しだったのでお礼を言ったところ、「見積書に提示した作業をすべて実施すると見積金額をはるかに超えるので、ドライブシャフトブーツ等の一部の作業は実施していない」「検査時にはタイミングベルト等の交換も必要で9万円くらいはかかるだろう」とのことであったため、「検査に通るための依頼内容の一部を実施していないということは検査には通らないということではないか」「見積書に提示されていなかった作業が請求書に記載されている」として文句をいったが聞き入れてもらえず、別の整備工場（事務員が理容室のお客様）で車と見積書・請求書を見てもらったところ、「オイルのにじみはあるが、漏れが激しいということはない。また、ドライブシャフトブーツは破損していないのでこのままで検査は通る。見積書・請求書を見たところ検査自体に関係のないところもあるが、金額的なことは何とも言えない」「ここまで作業してあるのであれば、継続検査は安く（当工場でなら6～7万円）出来る」とのことであった。

既に18万円は支払ってしまったが、検査に関係のない作業は依頼していないので、何とか返金してもらえる方法はないものか。また、私と同じような目に遭う人がいないようにする方法はないものか。

（対 応）

確認したところ、当該工場は認証工場ではなかった。また、見積書・請求書内容を聞いたところ、分解整備に該当する作業があった。

料金については、当会としては明確な回答は出来ず、また当会会員ではないことから指導することは出来ない。最終的には相談者と工場との話し合いでしか解決できないが、未認証工場が分解整備を実施しトラブルが発生している経緯から、国土交通省に対し、当該工場を告発することは可能であると回答した。相談者より「とりあえずもう一度工場と話をしてみます」とのことであり、何かあれば再度ご連絡下さいとした。

平成15年6月9日（月） 徳島県、男性

（相談内容）

娘が内緒で2月9日にディーラーにてオイル交換付の点検を受けたが、6月7日になって左リヤシャフトからのオイル漏れがあるのが確認できた。この状況であれば点検時に発見できていたと思われる。点検時には何も言われなかったとのこと。どのような点検をしているのか知りたい。娘は点検を受けたので安心しきっていたのに、ただ客寄せだけの点検なのかとのこと。また、今後他の人にもこんなことが起こってはいけないので相談した。

（対 応）

通常、広告などにはオイル交換付で日常点検項目を点検するなど明記されて

いることを説明し、当時の状況はわからないとのことであったので、販売店に点検内容を確認し、今後は明確にするように販売店にお願いすることを説明した。ディーラーのサービス担当責任者に問い合わせたところ、このときは日常点検項目を実施し、点検した場合は必ずイラスト入り点検シートを使用しているとのことを確認した。

平成15年6月10日(火) 山口県、会員工場
(相談内容)

平成15年5月13日に筑豊ナンバーの営業車(4.5トン車)のクラッチが滑り出したため当工場に入庫した。運転手が事業者に連絡を取り、トラックの積荷を取りに事業者らしき人が来て、積荷を入れ替え「検査証のコピーしかないが修理をしてもらえるか」と言われたが、コピーがあれば部品は注文できるのでクラッチ修理の依頼を受けることにした。その際に連絡先をメモしたものを受け取った(名刺等身元の確認はしていない)。

5月16日に修理が完成したので連絡先に電話を入れたが、対応に出た女性が「自分はパートの電話番号のため何もわからない」と言われたため、会社の人に伝えるようお願いした。しかし、何の連絡もないため、何回も電話をするが留守電になっており連絡がつかない状態であった。当工場の敷地は狭いため、いつまでも大きな車を置いておくわけにはいかないので、身内の敷地に置こうと思い、知り合いの警察官に相談したところ、依頼者の了解なしに動かなさないほうがよい。また、今回の一部始終をメモしておくことをアドバイスされた。

しかし、このまま置いておくわけにもいかず、検査法人に相談したところ振興会を紹介された。

(対応)

相談を受け、車両が営業車であるので使用者の確認をするため、福岡県トラック協会に連絡をし、営業をしているかどうか聞いたところ、支部等に確認したが営業しているかどうか不明との回答であり、担当指導員に最終確認をするためもう少し待つてほしいとのことだった。回答電話の後にもう一度検査証のコピーを見たところ、検査証の交付日が14年9月4日(有効期間15年9月3日)になっているが「福岡陸運支局長」が交付人になっているため不審に思い、山口運輸支局登録課に問い合わせたところ、有効期間が14年11月25日に切れていることが分かったので、そのことを相談者に報告した。

その後、相談者は再度警察に相談をし、検査証の有効期間のことについて事情を説明したところ、警察の回答は検査証がコピー(原本ではない)であり、車両も道路ではなく工場の敷地内(道交法)であり、現行犯でないため事件としての取扱いが出来ないとのことだった。また、工場の敷地に1ヵ月近く車両

を置いているため、商売の邪魔になり非常に迷惑しているので自分の知り合いの敷地に移したいがどうかとの相談もしたが、本人の同意なく移すことはしないほうがよいとの回答であった。

相談者は困り果てて再度当会に相談があったため、山口運輸支局整備課に相談したところ、整備課から福岡運輸支局輸送課に連絡を取り、運送事業者に指導していただくことにした。その後、運送事業者から6月末までに修理代金を持って車両を引き取りに行くとの連絡が入ったことの連絡を受けた。

平成15年6月19日（木） 福岡県、女性

（相談内容）

平成10年式の輸入車を購入し、平成11年、12年の2回に渡りバッテリーを交換（無料）。13年に車検をした際に、パワーウインドが左右それぞれ異なった時期に動かなくなった。15年3月18日に車検を行ってパット及びシユール交換にて騒音発生、同年6月13日に車が動かなくなったので知人を呼んでエンジンをスタートしたらエンジン始動、工場の方に来てもらったところ、バッテリーターミナルの締め付けがされていなかった。

車を購入していろいろ問題が発生するのは点検をされていないようで不信感をいただいている。担当者は全面的に保証をする文面を提出しているが、個人的な文書になっていた。どうしたらよいか。

（対応）

バッテリーは消耗品で寿命が個々によって違うことを説明。パットやシユール交換時による異音はなじまないため、発生しているかもしれない旨の説明で納得。また、担当者名の保証を約束する文章については、再度事業場名の文書を提出するとのこととなった。また、自社以外の工場で点検整備を行っていいとの工場から回答もあり、担当者より相談者へ連絡するとのことであった。

平成15年6月24日（火） 東京都、女性

（相談内容）

平成15年4月24日に中古車を八王子の中古販売店で購入。ディーゼル車なのでいつまで使用できるのかを確認して購入したが、友人たちの意見が様々で困惑している。店の方はずーっと乗れるとしか言わない。本当にそうなのか相談したい。

（対応）

諸元を再確認したところ、初度登録年は平成5年7月、検査証の有効期間は平成17年5月。NOx・PM法ではもう一回の車検が可能であり、自治体のディーゼル車規制では貨物をベースにした特種車なので規制が適用される。初度

登録年月より7年の猶予期間なので、このままでは15年10月1日から運行不能。買い換えるかDPFを装着するしかない。DPFを装着してもNOx・PM法が適用される19年5月までしか運行できない。

相談者によるとこの中古車販売店は、自治体のディーゼル車規制は心配ないと言ったとあって憤慨し、どうしたらよいか相談されが、中古車販売店は当会の会員でないので対応の仕方がない旨お話したが、この車両は貨物車をベースにした特種車であって自治体のディーゼル車規制が適用となるかならないかは難しい車であることを伝えて理解をお願いした。

平成15年6月25日（水） 岡山県、事業場

（相談内容）

軽自動車（年式：平成12年9月、走行距離：約4万キロ）のスピードが出ないということで入庫し、点検の結果、ガソリントクのフィルターが詰まっていたので交換し、他にも灯火類の球切れについても交換、今現在ユーザーは使用している。請求書を発行する前に修理代等について電話で話をしたところ、フィルターが詰まったのは車に問題があり、メーカーのクレーム保証じゃないかと言ひ、代金の支払いはしないとされた。しかし、給油口付近に、水抜き添加剤の注入を示すステッカーが重ねて貼られていたので、添加剤や燃料の関係もあるのではと話をして、添加剤など入れたことがないと言ひ張る。

ユーザー本人は、メーカーのお客様相談室へ問い合わせをし、その話の中でクレーム保証にはならないとの回答をされているが納得していない様子であり、今後、他の整備等で入庫した場合の対応もどうすればよいだろうか。

（対 応）

修理代等の説明を電話でしているので、請求書をユーザーに発行し、その結果により対処するようにすればどうか。また、仮に他の整備等で入庫するようなことが起こればその時点で対応（支払い拒否のままなら、お受けできない旨説明する等）すればどうかと返答したところ、社長も請求書を発行郵送し、相手の出方により対応を考えてみるとのことであった。

平成15年6月27日（金） 宮城県、女性

（相談内容）

3年前にディーラーにて、相談者が新車を購入。3年経過の現在、後方ハッチドア取り付け部分の車体に錆が発生したため、購入先のディーラーに車検時、その箇所についての無償修理を依頼したところ断られた。

このような事例はそもそもメーカークレームに該当するのではないか。何度もその旨を訴えたが受け入れてもらえず、購入先であるのに相談にのってくれ

ないディーラーの対応に不信感を持っている。このような事例は一般的に保証の対象にならないのでしょうか。

(対 応)

相談者は、修理相談が一向に進まないことから、ディーラーの対応が不誠実だと感情的になっている。この件は相談者からの一方的な話からしか事情が伺えず、もう一度、保証の内容と錆の原因、その修理に対する費用面を購入先のディーラーに相談したらどうかとお願いした。

相談者からは、もう一度購入先と相談するとの返事をいただいた。