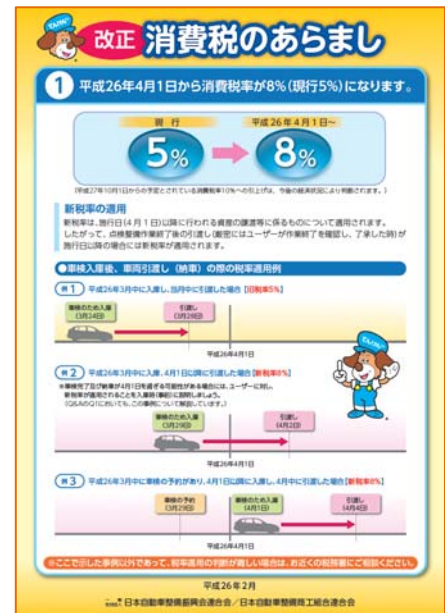


消費税法改正に関するパンフレット配布について

消費税法が4月1日より改正されることはすでにご存じのとおりですが、今般、整備事業者への周知用として「改正消費税のあらまし」（日整連・整商連）を作成しました。

つきましては、本パンフレットを全会員へ配布しますので、参照の上ご活用下さい。



お客様向け説明資料の配布について

（自動車整備業のビジョンⅡ）

自動車整備業のビジョンⅡにおいて提案している整備事業者が取り組むべき事項において、CS（顧客満足度）向上による入庫・売上の拡大策として提案している「点検と予防整備の有効性の案内」及び「ユーザー視点での付加価値の拡大」（サービスメニューの提案）等を説明する際に活用して頂く、「総合的なユーザー向け提案用資料」を作成配布致します。

これら説明資料を各事業場において、受付または待合室などに配置し、お客様への提案、説明資料として活用されますようお願い致します。

【配布ツール】

名 称 お客様説明資料（自動車整備業のビジョンⅡ）

配布物 全9種類（クリアファイル入り）

- ①法定1年定期点検（自家用乗用車等）
- ②法定2年定期点検【車検時】（自家用乗用車等）
- ③法定日常点検（自家用乗用車等）
- ④ECOメンテナンスセット
- ⑤長期使用車両向け点検・整備項目（自家用乗用車等）
- ⑥安心・快適パック（自家用乗用車等）
- ⑦コンピュータ・システムによる車両診断
- ⑧てんけん安心見舞金制度
- ⑨車検時の費用の内訳

お客様向け説明資料の使用方法例

当該お客様向け説明資料は、整備事業場において定期点検及びその他サービスメニュー(一例)の説明・実施の提案を行う際の補助資料として作成したものです。

今後、整備振興会から提供される説明資料及び自社で作成した説明資料と併せて、ユーザー説明時にご活用いただきますようお願い致します。

各々の提案メニューを A4サイズで作成



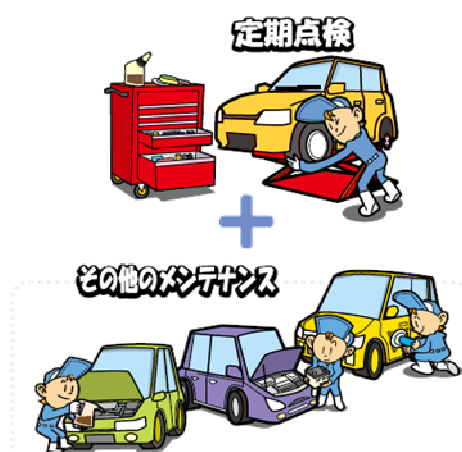
※日整通・振興会及び各事業者において作成。

一般的なクリアポケットファイル等 によりメニューブック化



※ファイルに入れオリジナル化

提案メニュー実施へ!



ユーザーへの説明・勧誘



※説明方法等はH24年度作成「ビジョンII実践マニュアル」等を参考にして下さい。

一般社団法人山梨県自動車整備振興会

指定自動車整備事業者等講習会開催について

指定自動車整備事業の適切かつ円滑な運営を図るため、標記講習会を山梨運輸支局のご協力を頂き下記により開催致します。

受講対象者は、必ず受講されますようお願いいたします。

1. 講習対象者
- ①指定整備事業者
 - ②事業場管理責任者
 - ③保安基準適合証交付者
 - ④主任技術者
 - ⑤その他指定整備事業に携わる中間管理者

2. 開催日時 2月19日(水)

| | | | | |
|------|-----|------------------------|----|-------------|
| 午前の部 | 対象者 | 保安基準適合証交付者、主任技術者、中間管理者 | 受付 | 9:00～9:30 |
| | | | 講習 | 9:30～12:00 |
| 午後の部 | 対象者 | 事業者、事業場管理責任者 | 受付 | 13:00～13:30 |
| | | | 講習 | 13:30～16:00 |

3. 開催場所 (一社)山梨県自動車整備振興会 大講堂

4. 受講料 1名 2,000円

5. その他 受講修了証明を致しますので、自動車整備技能者手帳をご持参下さい。

インフォメーション

～ Internet Explorer 9 及び 10 の対応について ～

このところパソコンの買い換え等で、FAINESや自動車リサイクルシステムにログインできないという症状が発生しております。

下記のとおり設定を変更して頂ければ、ログイン・閲覧ができますので、操作して頂きますようお願い致します。



※赤丸の表示をクリックして、灰色から青色に変えて下さい。

ケースその1

【内容】見積もり費用として金額の10%を請求することは妥当か

・車名：不明・登録年月：不明・走行距離：不明

事故修理をするのにA工場に見積もりを依頼したら40万円の見積もりが出たらしく、あまりに高価だったので他の工場で修理しようとしたら「見積もり費用として見積もり金額の10%を支払って欲しい。支払いがないと車は渡せない」と言われ、しぶしぶ4万円を支払った。が、その後修理を依頼したB工場での修理費用は10万円で、B工場で見積もりをしていたら見積もり費用も1万円で済んでいたことになる。またB工場の請求に見積もり金額は入っていなかった。

このことを後から考えるとどうしても納得出来ないということで消費生活センターに連絡してきたが、整備業界にはこういった見積もり金額の10%を請求するという取り決めや慣例があるのかを知りたい。また、その金額が妥当なものなのかということと、片や見積もり金額の請求はなく、片や見積もり金額を請求していることもおかしくないのかも知りたい。

【対応】

結論から言うと、見積もりに要した時間を工賃と考えると請求があること自体はおかしなことではない。ただ、見積もり金額の10%というのは判断に苦しむ。また、B工場は修理をしたから見積もり費用を別途請求していないが、A工場は見積もりだけはB工場と同じように動いている。人が動けばそこに工賃が発生し、A工場に見積もりだけだから無償で、というのは、A工場にタダで働けということになり、請求はあって当然だと考える。ただ、その説明があったかどうかである。一般的には「修理しない場合、見積もり金額として〇〇円を申し受ける」というように概算金額が決まるもの。パーセントで決めると見積もり費用が変動し、仮に100万円の見積もりが出たら10万円となる。それでは工場側の言いなりであり、容認できるものではないが、契約がそうになっていたのなら、それは何とも言えない。ここでの問題は、「お客様は聞いていない」「A整備工場は説明した」といっている契約の問題。双方真逆の言い分だが、お金は既に支払われている。これはユーザーも納得したものと考えざるを得ず、当会は、形はどうあれ支払われた後の金額の値引き交渉に加担できない。納得いかなければ整備工場と話し合ってもらうしかない。応じてくれるかどうかは疑問。なお、整備業界に取り決めはなく、むしろある方が問題。請求自体はおかしなものではなく、金額設定も自由だが、金額が妥当かどうかは最初にもいったが判断に苦しむ。ユーザーに直接連絡させてもいいか？と消費生活センターの担当者に聞かれたので、構わないと答えたが、これ以後連絡はない。

ケースその2

【内容】オルタネーター交換後、ナビの電源が入らないことに気付いた

・車名：乗用車・登録年月：平成16年・走行距離：不明

充電不良がありオルタネーターの交換修理をしてもらった帰り道、ナビの電源が入らないことに気づき、工場に電話連絡だけして帰った。数日後、この修理工場に持ち込むと「電源が来ていない」という診断で、工場側は「電源が来ていないこととオルタネーターの交換修理作業は無関係」と判断した。しかし、交換してから電源が入らなくなったのは事実で、交換後に電気系統の確認を怠ったことも工場は認めている。それで責任がないというのはどういうことか。納得できない。

【対応】

「工場側にも話を聞き、場合によっては歩み寄りを促してみる」と一旦電話を切って、工場に話を聞くと「車は他店で購入した中古車。ナビは7～8年近く前のかなり古いタイプのもの。購入と取付けは大手用品販売店。当社にはもっとも安価な方法で行う車検（指定整備工場）で入庫するだけ。今回の修理は、その検査時に見つけた充電不良の報告時に‘リビルト品で修理’を指示された単なる交換作業。もちろんナビには全く手を触れていない。交換作業後、充電状況は確認したが、保安基準に関わらない各部電気系統の作動確認まではしていないのは事実。それが落ち度だと言われるのなら、ナビに電源が来ているかどうか、確認にかかった点検費用と見積もりについてはサービスさせていただく。それ以外について、当社が負担しなければならないものは何もない。仮に、当社で新車購入し、毎回必ず定期点検を行い、ナビも当社で購入して取り付けていたとしてもこの苦情ならを受け入れられるかどうか疑問である。ましてこの車は前述の通りで、これでは初めて入庫した車がたまたま当社に入庫した時に目的部位以外で不具合が発生しても当社が責任を負わなくてはならなくなり、経営が立ちいかなくなる。お客様にはこちらからその旨連絡し、納得するまで説明させていただくが、歩み寄ることなど思いもよらず、妥協点をみいだすことは難しい」とのこと。

当会としては会社の経営方針に口を出す気はない。工場側からユーザーに話をしていただけたらそれでいいと電話を切った。その後ユーザーから「工場から譲歩提案はあったが、私が受け入れられる条件ではなく納得いかないで別の工場で修理する。貴会には長々と話を聞いてもらい感謝している」と言って電話を切り、相談を終えた。

凍結防止剤による自動車部品腐食に対する保守点検整備上の注意点

■ 内 容

冬季、寒冷地域で散布される凍結防止剤や海水には、錆の生成を加速させる成分が含まれていることから、凍結防止剤を散布した道路や、海岸地帯を走行したときは、車体の下回りフェンダーの内側を念入りに洗って頂くようお願い致します。

手入れされず腐食が進行する事で故障に至る場合もあります。

(この内容は、2年前の会報にも掲載させて頂きましたが、再度注意喚起をお願い致します。)

■ 点検整備時の注意点とお願い

海岸地帯や凍結防止剤散布地域を走行した後は、塩分や凍結防止剤が車体下回りやエンジン補機部品に付着している場合があります、これを早期に除去する事が腐食の予防には大切です。

定期点検・車検整備時には、エンジンルーム補機部品・車体下回り・配管・サスペンション等、良く確認していただき、著しい腐食が認められる場合は、適切な修理作業の実施をお願い致します。

また、該当する地域でご使用のお客様には、日頃から下回りの清掃及び定期的な点検整備を実施頂きますよう注意喚起をお願い致します。

※エンジンルーム内を洗浄する場合は、電装部品に注意して洗浄願います。

日常の手入れ

走行後は

- 塗装面に付着したほこりを毛ばたきなどではらい落としましょう。
- とび石などによる塗装面の傷は錆の原因となります。見つけたら早めに補修してください。



保管、駐車は

- 風通しのよい車庫や、屋根のある場所をおすすめします。



洗車を忘れずに

- 少なくとも月に一度は洗車しましょう。
- 次の場合は、必ず洗車してください。
 - ・ 凍結防止剤を散布した道路を走行したとき、海岸地帯を走行したとき。
 - ・ 錆の原因となるので車体の下回り、フェンダーの内側を念入りに洗ってください。
 - ・ コールダーン、はし煙、腐のふん、虫、燃液などがついたとき、化学変化で塗装面にむらができるので、中性洗剤で洗ってから水で完全に流し、必要に応じてポリッシングワックス(ワックス乳液)で磨いてください。



洗車を忘れずに

- 少なくとも月に一度は洗車しましょう。
- 次の場合は、必ず洗車してください。
 - ・ 凍結防止剤を散布した道路を走行したとき、海岸地帯を走行したとき。錆の原因となるので車体の下回り、フェンダーの内側を念入りに洗ってください。