

全国の整備相談所に寄せられた整備相談事例 Vol. 32

ケースその1

【内容】整備工場の体制としっかりとした整備の依頼

・車名：不明 ・登録年月：不明 ・走行距離：不明

今まで車検・修理やオイル交換をお願いしていたA整備工場（指定工場）から車検を断られて、新車や中古車の乗り換え（買い替え）を勧められた。（相談者の住んでいる町にはA整備工場しかなく、地域のみんが利用しているとのこと）しかし相談者は、乗り換え（買い替え）の費用がないため、車検を再度お願いしたが断られた。車検を断られた理由として、足回りやシャシのサビ等がひどく次回定期点検まで安全に運行できるか分からない。足回り部分については、修理（交換）をすると高額になる。シャシのサビもひどいので車の耐久性からしても不安なので乗り換え（買い替え）を勧められた。相談者の車は屋外での保管。

また、雪が降る地域のためエンカリを道路に撒くためサビが発生しやすいことが原因だろうと説明を受ける。翌日に相談者の父親とA整備工場の社長（相談者の父親とA整備工場の社長は友人）が世間話をしたが、相談者の車検の断りや乗り換え（買い替え）の話はなかったという。

隣り町のB整備工場（認証工場）へ車検の依頼をしたら、ラジエターの交換やオイル漏れの修理とエンジンオイルの交換で、車検は行ってくれた。

エンジンオイルの交換は、A整備工場で行ったばかりとB整備工場へ伝えたところ、エンジンオイルがドロドロだと報告を受ける。本当にA整備工場で行ったか不信感がある。

以前にも、エンジンオイルの交換をA整備工場で行った後に、エンジンオイルが漏れていることがあり、その時は漏れていることを指摘して漏れないようにしてもらった。この時も、相談者の父親にA整備工場の社長からは何も報告はなかった。

知り合いや近所の方からの話によると、工員のミスや苦情・クレームが社長や専務（社長の息子）に伝わっていないようだ。オイル漏れや車検を断られた話を数人から聞いた。

A整備工場には、ミスや苦情・クレームを工員で処理・対応するのではなく、社長や専務に報告できるようなシステムを整えてほしい。また、町にはA整備工場しかないので、地域のみんがA整備工場を頼っているので、しかりとした整備をお願いしたい。

町の整備工場なので、A整備工場の名称や相談者の名前を言うと角が立つので、振興会から指導してほしい。

【対応】

車検ができるかできないかの判断は、実際に車を見たわけでないし、それぞれの整備工場や整備士の判断にもよるため、指導できないことを伝える。整備相談事例を会報で会員に報告していることを伝える。

「苦情・クレーム対応の会社のシステム構築」と「信頼される整備工場を目指す」ことを会報を通じて指導することを伝え、納得して頂く。

プロペラシャフトのユニバーサル・ジョイント部の劣化 およびエンジン（ミッション）・マウントの劣化点検について

頻繁な重量物の運搬や走行が多い等、使用条件の影響によって異音の発生や破損に至る事例が報告されています。

つきましては、車検時や定期点検時での点検実施をよろしくお願い致します。

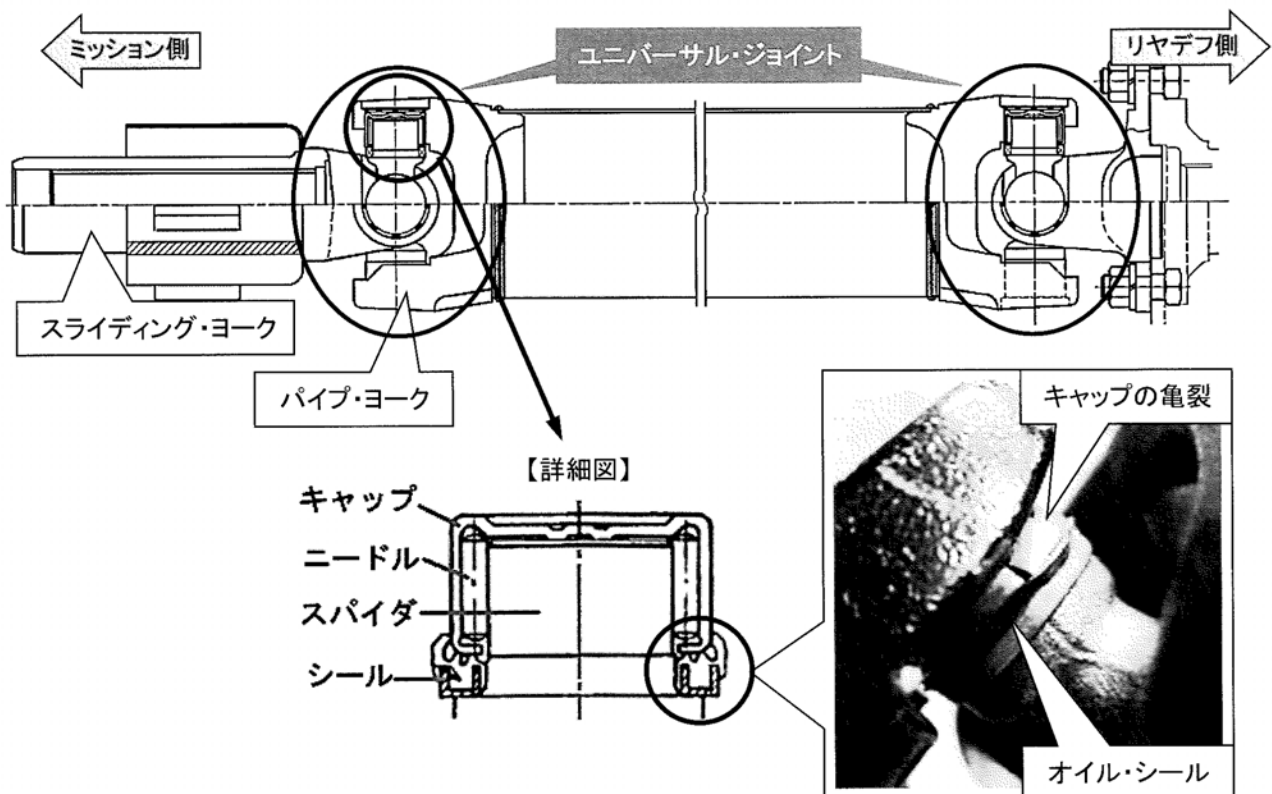
■ プロペラシャフト点検

プロペラシャフトのユニバーサル・ジョイントの「がた」点検と併せ、下記劣化状況の点検をお願い致します。

- ①ユニバーサル・ジョイントのキャップ部やオイルシール部に亀裂、損傷やそれを起因としたグリス漏れがないかを点検する。

リヤタイヤを回転させる等、プロペラシャフトを1回転させ、ミッション側及びリヤデフ側の各4か所のユニバーサル・ジョイントの全周を、目視にて確実に点検をお願いします。

- ②上記点検で異常が認められる場合、プロペラシャフトを交換する。



■ エンジン（ミッション）・マウント点検

プロペラシャフトのユニバーサル・ジョイントの「がた」やキャップ部及びオイル・シール部に異常が認められる場合と、頻繁な重量物の運搬や走行距離が多い車両については、下記劣化状況の点検をお願いします。

①エンジン・マウント及びミッションマウントのラバー部の亀裂やへたりの有無。

②亀裂やへたりが認められる場合は、マウントを交換する。

※マウントのラバー部に亀裂やへたりが発生すると、プロペラシャフトのユニバーサル・ジョイントに過大な負荷がかかり、破損の原因となります。

