

全国の整備相談所に寄せられた整備相談事例 Vol. 34

ケースその1

【内容】事故の修理代を相手指定の工場に前払いしたが、修理は未実施

・車名：不明 ・登録年月：不明 ・走行距離：不明

接触事故を起こした。修理は、事故相手方が利用しているS市の「T整備工場」で行いたいとのことであったので了承した。また、軽微な損傷であったことから、修理費用は保険を使わずに現金で支払いすることとした。事故相手方が利用している「T整備工場」から修理見積りを送ってもらい、当該見積り内容で修理を依頼することにした。この際、工場側から、修理を行うに当たり費用を前払いしてもらわないと、修理は手掛けられないとのことであったので見積り金額（86,000円）を支払った（振込にて）。

その後、事故相手方に、修理の進捗や修理完了時の確認方法など（写真の確認など）の照会をしたところ、「そのようなことを、あなたに教える筋合いはない。」と言われた。このことから、修理の依頼先である「T整備工場」に問い合わせたところ、当該車両の修理は依頼されていないとのことであった。このことから、その旨を事故相手方に問いただしたところ、「修理はこちらの都合に合わせて行うことにはいる。いちいち干渉しないで欲しい」と言われた。その後、再度、修理の依頼先である「T整備工場」に「修理の依頼や修理の完成時期」などについて問い合わせたところ、「車の持主の了解なしに答えることはできない。」と言われ教えてもらえなかった。また、修理工場からは、「儲けもない仕事でこちらも迷惑している」とのようなことを言われた。

仕事の依頼者（費用負担者）は当方（相談者）であるにもかかわらず、修理の内容を教えられないというのはおかしいのではないか。それとも、何かで規制（法令、業界のルールなど）されているのか。このような状況は、修理を実施しないでお金だけを取るつもりでいるのではないかと疑わざるを得ない。そういう場合には、貴会で修理工場を指導してくれるのか。

【対応】

以下の対応を行った。整備工場が、お客様に対し修理の内容を説明することを制限する法令や業界内のルールなどはない旨を説明した。当会の会員整備工場に、相談内容のような不適切な対応があったことが事実であれば、注意・指導を行う旨を説明した。

相談者からは、事故相手や整備工場の今後の対応を見ながら、今後も相手方が十分な対応をしていただけない場合は、再度、相談することとしたいとの意思表示があった。

## ケースその2

【内容】車検翌日にラジエターが破裂したが、自己負担は妥当か

・車名：乗用車 ・登録年月：平成8年 ・走行距離：107,000km

(消費生活センターからの紹介)

指定整備工場に車検を依頼した車両が、納車された翌日にラジエターから煙を噴き上げて止まってしまった。整備工場の調査ではラジエターが破裂したことが原因と説明を受けた。整備工場からは車検直後であることから新品の部品代を負担すれば、その他の交換工賃等を工場側で負担するとの提案があったが、車検翌日に壊れるのは整備に問題があるのではないか。自己負担は妥当なのか分からぬので教えて欲しいとの相談。工場側からラジエターについて、車検時の作業の内容や壊れた部分についての説明があったかの問い合わせに、担当者からは説明を受けていないとのこと。なお、車検にあたり工場の奨めでクーラントの交換を行っている。

### 【対応】

一般的に車検の際にドラムブレーキなどは分解するが、ラジエター等の装置については、外観上の目視による漏れや外部損傷の点検するが、内部の損傷確認は十分には行えないのが実態だと説明。(※過剰整備にならないことも注意しなければいけない)

相談者の了解の上、工場の責任者に確認の結果は下記の通り。

- ・ラジエターアッパーケースのホース取付け部より水漏れを起こしてオーバーヒートしたこと。
- ・車検時はラジエターに加圧して水漏れを確認したが、結果的に翌日に水漏れを起こしたのはユーザーには理解しがたいことでもあり、交換工賃を工場で負担すること。
- ・また、中古部品であれば全てを工場側で負担して修理するよう提案していること。

相談者には故障箇所や検査方法など現車を見ながら説明を受けられること。車検直後であっても、装置の内部損傷の場合には応分の負担は必要かと思われること。また、工場側が中古部品ではあるが原状回復をさせるのであれば、相応な解決策と考えられることをアドバイスした。

なお、工場責任者には相談者に対して、故障原因箇所の具体的な説明や車検時の点検方法などを説明することで相談者に理解し易いように努めることも必要と思われると伝えた。

# 整備インフォメーション

Vol. 43

## ～日整連ネットワークのセキュリティ設定の見直しについて～

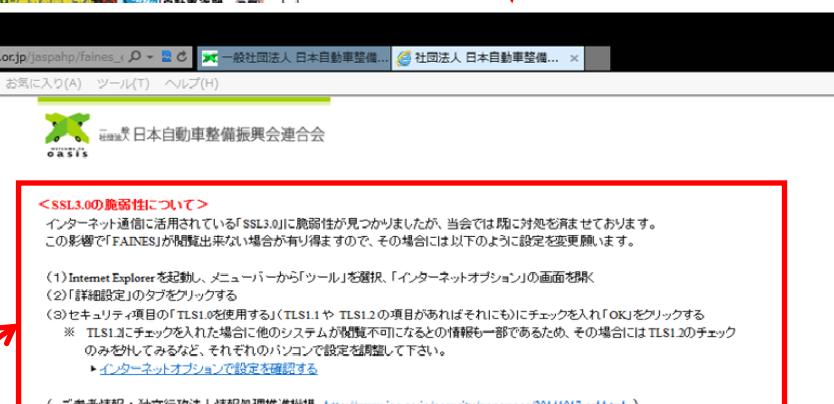
S S L通信に関するセキュリティホールが発見されたため、日整連はネットワークのセキュリティ設定を見直しました。

このためご使用のパソコン設定によっては、「FAINES」や「放置違反金滞納車情報照会システム」が表示できなくなってしまうことが発生しております。

ログインしても、なかなか表示せず砂時計で待機状態が続いている場合は、日整連のホームページからログインをクリックして頂き**説明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。



日整連ホームページからFAINESの「ログイン」をクリックすると、下記の様な案内画面が表示されます。



設定方法の説明がありますので確認し、設定変更して下さい。

