

## 全国の整備相談所に寄せられた整備相談事例 Vol. 38

### ケースその１

#### 【内容】車検に出したが、見積りがないまま作業された

・車名：トラック ・登録年月：不明 ・走行距離：不明

平成26年8月初旬に他県で中古車を購入。同月、県内のディーラー工場に車検の依頼をした。9月初めになって、不具合が数箇所あり追加整備が必要という連絡を受けたが、その後見積りがないまま作業を進められていた。また、車の作業状況を見に行ったところ、外した部品が荷台の上に放置されたままになっているなど、ずさんな状態であった。車検代と修理代合わせて36万円請求されたが納得できない。

#### 【対応】

当該ディーラーの店長に相談者（車検依頼者の妻）の申し出について伝え、状況等を確認した。車検依頼者（夫）とは何度も面談し修理の提案及び見積り、並びに金額についても値引き等で対応させていただいたが、話の中で十分伝わっていなかった所もあったかもしれない。そのところを再度車検依頼者（夫と妻両者）に説明し納得していただくよう対応したいとのことであった。

当会からは相談者（妻）に対し、ディーラーからの確認内容を伝えたと共に、夫婦で当該ディーラー工場側ともう一度話し合いをされるようお願いをした。その後相談者から連絡は入っていない。

### ケースその２

#### 【内容】見積りもなく、車検修理完了でトラブル

・車名：軽自動車 ・登録年月：平成19年 ・走行距離：不明

車検を依頼した。過去2回は5万円もかからなかったのに、今回は請求金額が11万円超になっていた。概算見積書の交付（ユーザーがこう言ったのではない）もなく、今までの2倍以上もかかったことに困惑している。高価になった理由について昨日も説明はあったが、最後は「仕方がない」というような言い方をされ、とても納得できるものではない。説明責任を果たさないで支払いを拒否した。貴会会員工場でもあり、請求金額の減額（9万円以上は支払わない）を要請して貰いたい。

#### 【対応】

最初に、工場とユーザーの金銭的トラブルには関与しないことを伝え、概算見積書の交付がなく、口頭で作業依頼があったのかなかったのか、そのことを言った言わないというのがトラブルの根源となっていることがわかった。それに相まって請求金額が高額になったこと、減額を要請したユーザーの言い分に工場側が全く耳を貸さなかったこと、その時の工場側の物言い（対応）などにユーザーが憤慨し、話し合いが決裂した模様。

工場に確認してみたところ、社長はフロントが、フロントは社長が客に連絡していたと思いこんでいたことが判明。工場も社内の連絡ミスがあったことは認めている。しかし、修理金額が高額になることは、過去二回の車検をユーザー車検（代行車検）で受検していることと、今回10万km超の走行距離となっていたことから消耗品の交換については危険度合いを説明し‘‘口頭で許可を得ていた’’と言う。

ユーザーもその話は耳に残っており、そこは認めているが、概算見積書を交付せず、思い込みで作業を進めたことは工場側の不手際でもある。ここから話が混沌とし、苦情を受けた時にはユーザーの感情を逆なでするような言動が工場側からあったとユーザーに聞いた。しかし、事業者側にはその意識はなく、このあたりも問題となっている。いずれにしろ、現在揉めているのは金銭問題なので、ユーザーは譲歩案（根拠はないが以前の支払金額よりは高額な支払い）を提示してきており、工場側にも話し合いに応じるよう要請したところ、当初、「ユーザーの減額要請には応じられない」と言っていた工場側も折衷案を用意すると言って電話を切った。何度も言うが、当方は金銭トラブルには関与しない。後日、ユーザーと話し合い、金銭面で折り合い（金額は聞いていない）がついて円満解決したと報告があった。

## エンジン冷却水交換時における注水作業について

### ■ エンジン冷却水交換時における注水作業の注意

車両整備時のエンジン冷却水交換時における注水作業の際に、エア抜きが不十分のため冷却水不足となり、その後の使用過程で水温警告灯が点灯する事案がありました。

冷却水注水作業の際は、以下の要領に従い確実なエア抜き作業を行って下さい。  
エア抜きが不十分だと冷却水不足となり、使用過程でオーバーヒートのおそれがあります。

### ■ 対象搭載エンジン

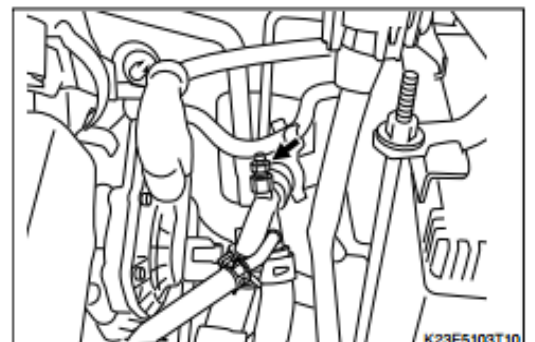
K F 型 （ダイハツ工業／富士重工業／トヨタ自動車）

### ■ ブリーダプラグ無し車両の冷却水注水作業要領

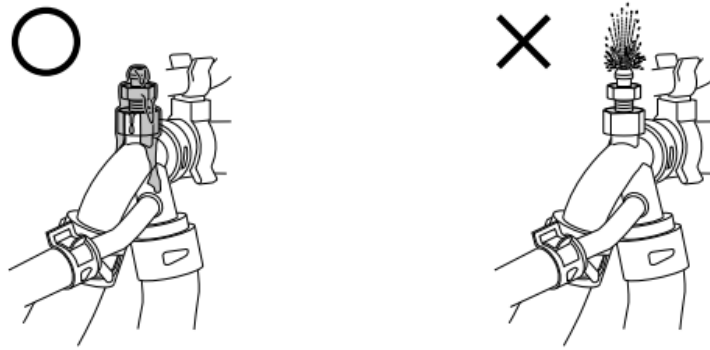
1. ラジエータドレンプラグを締める。
2. ラジエータキャップを取り外す。
3. 冷却水をラジエータ注入口より、ゆっくりと注入口いっぱいまで注入する。  
ラジエータインレットホース及びラジエータアウトレットホースを手で数回圧迫し、ラジエータ注入口の水位が下がるようであれば、冷却水を追加注入する。
4. CNGレギュレータのブリーダプラグを緩め、ラジエータ注入口より冷却水を注入する。  
ブリーダプラグより冷却水が流れ出たらブリーダプラグを締める。  
(CNG車のみ)
5. ラジエータリザーブタンクに冷却水を上限（Fライン）まで注入する。
6. ラジエータキャップを締める。
7. エンジンを始動し、水温が 100℃になる、もしくはラジエータ ファンが作動してから約 1 分後にエンジンを停止させる。
8. 冷却水が冷えるまで待ち、ラジエータキャップを取り外して水位を確認する。
9. 水位が下がっている場合は「3.」の手順より繰り返す。
10. 水位が下がらなくなったら、ラジエータキャップを締めて冷却水をラジエータリザーブタンクの上限（Fライン）まで注入する。
11. 冷却水の漏れが無い点検を行う。

### ■ ブリーダプラグあり車両の冷却水注水作業要領

1. ラジエータドレンプラグを締める。
2. ラジエータリザーブタンクに冷却水を上限（Fライン）まで注入する。
3. ウォーターホースジョイント部のブリーダプラグを 2 回転程度緩める。
4. ラジエータキャップを取り外す。



5. 冷却水をラジエータ注入口より冷却水をウォーターホースジョイント部のブリーダプラグから流れ出るまでゆっくりと注入する。



注意：ラジエータの注入口いっぱいまで水位が上がり、ブリーダプラグから連続的に流れ出るまで冷却水を注入する。間欠的に冷却水が噴出している間はエアが抜けている途中なのでブリーダプラグは締めない。

参考：冷却水注入の際は、ヤカンで水を注ぐ程度（1ℓ/分程度）でゆっくりと行う。

6. ブリーダプラグを締める。

参考：ラジエータインレットホース及びラジエータアウトレットホースを手で数回圧迫し、ラジエータ注入口の水位が下がるようであれば、冷却水を追加注入する。

7. ラジエータキャップを締める。

8. エンジンを始動し約 3000rpm で保持させ、ラジエータファンの 1 度目の作動を確認したらエンジンを即停止する。

注意：エンジンを停止させずにアイドル回転のまま放置すると、ラジエータに溜まったエアがエンジン側に戻りエア抜き効果が低減してオーバーヒートを起こすおそれがある。

9. ウォーターバイパスホース N0.1 が熱くなっていることを確認する。（トランスミッションオイルクーラー装着者のみ）

注意：ウォーターバイパスホース N0.1 が冷たい場合は、冷却水が冷えるまで待ち、「2.」の手順より繰り返す。

10. 冷却水が冷えるまで待ち、ラジエータキャップを取り外して水位を確認する。

11. ラジエータ注入口いっぱいになるまで冷却水を注入する。

参考：冷却水注入時、冷却水が注入口付近まできたら少量ずつ注入する。

12. ラジエータキャップを締める。

13. ラジエータリザーブタンクの液面が上限（Fライン）になれば冷却水を注入する。

11. 冷却水の漏れが無いか点検を行う。

・冷却水（クーラント濃度）は各地の最低気温に応じた濃度に調整して下さい。

濃度 30%（-12℃）

濃度 50%（-35℃）

・エンジン冷却水注水作業以外の手順については、車種ごとの修理書をご確認下さい。