

全国の整備相談所に寄せられた整備相談事例 Vol. 42

ケース 1

【相談】

内容：修理前に見積書の提示がなかったのは何故か

・車名：軽自動車 　・登録年月：平成15年 　・走行距離：140,000km 修理を依頼し、数日後に修理が完了し修理料金の請求があった。修理代金は12万円と高額であった。何故、修理前に見積書の提示がなかったのか不満である。通常、修理前に見積書により金額の提示があって、そののち修理にかかるのではないか。納得いかない。

【対応】

修理工場に事情を聴いた。自動車は軽自動車であり車歴が12年を経過しており、修理個所が多岐にわたっていた。古くからの取引先であり、修理前に見積書を提示するところではあったが、修理個所も多岐にわたるため、早期に修理を完了し納車することが一番喜ばれると考え修理を先行した。修理代金の12万円が高額であると注文をつけられトラブルとなつたが、結果的に10万円の修理代金で決着した。当会から、車検整備、修理代金について概算見積書の提示が基本であることを告げ、今後の事業においてトラブルが起きないよう適正な取り扱いをするよう指導した。

ケース 2

【相談】

内容：A Tの再修理を依頼したが、対応がはっきりしない

・車名：軽自動車 　・登録年月：平成11年 　・走行距離：170,000km 「A Tが4速には入らない」ので故障修理を車検と併せてディーラーへ依頼した。説明では、バルブボディの交換で直ることだったので見積りをお願いした。車検が完了しA Tの修理と併せて代金は支払ったが、A Tは直っていなかった。ディーラーに再修理を申し入れたが、対応がはっきりしないので相談したことであった。

【対応】

早速、ディーラーの担当者に電話で確認したところ、どうやら完成車の引き渡し時に担当者が不在で、整備内容の説明が不十分であったとの事で、相談者に再度良く説明して頂くお願いをして電話を切った。相談者より、2回目の電話があった。ディーラーは整備料金の返金に応じてくれるらしいが、A Tアッセンブリ（リビルト）交換になった場合については、今回の整備料金（A Tの修理部分）との差額分9万円を頂きたいと言っていたとのこと。相談者は、請負の営業で常時この車を使用しているらしく、会社請負契約の中で車検代金に伴う修理費用はいくら掛かろうが会社側が支払い、その後の修理については相談者が支払う契約をしているとのこと。今回の修理が発生すると、差額分の9万円は個人負担になるらしいので、整備内容も含めて当会の意見も聞きたかったらしい。ディーラーにはA Tの故障診断の難しさに対する説明不足は有るもの、これ以上の譲歩は望めないであろう旨を説明したところ、内容は理解したらしく、もう少し考えてみるとのことであった。その後、相談者からの連絡は無い。