

## = 業界情報 =

### 全国の整備相談所に寄せられた整備相談事例 Vol. 43

#### 【相談】

内容：無償だと思っていたバッテリー交換で、金銭を要求される

- ・車名：乗用車
- ・登録年月：平成19年か20年
- ・走行距離：不明（消費者センターからの紹介）

消費者生活センターに電話をしたらこちらに電話してくれというので電話した。10月に貴会会員A指定工場で車検を受けた。1月に路上で車が止まり、A工場に電話をした。工場はすぐに来てくれ、その場でテスターを使って調べ、「バッテリーの不良」という判断を下し、交換して貰った。しかし、金銭の話は一切なく、「これで終わりですか？」と問うと、「終わりです」というので私は、車検後すぐだからサービスでバッテリーを交換してくれたものと理解した。ところが、先日いきなり請求書が内容証明で送られてきた。工場に電話をすると、「再三電話をしているのに電話に出ない。着信拒否にもなっている。逃げているのか？お金を払わないのなら被害届を提出する」と言われた。貴会会員A指定工場のこの対応は正しいのか？という苦情。

#### 【対応】

車は7～8年前に新規登録された乗用車だが、A指定工場で購入したかどうかは不明。バッテリーは過去に一度交換している。今回の車検時は、バッテリーに問題なかったそうだが、車検後のタイミングでダメになること自体は珍しいことではなく、それだけで整備工場の非を訴えることはできない。ただ、工場の接客が事実ならば一部に問題がないこともない。対応したのは誰で、その方に直接話を聞いてみたい。「金銭的な話に立ちることはできないが、交換時のやり取りには解したいものを感じるので是非とも確認したい」と言うと、「電話はしなくていい。この全国展開している整備工場が私のクルマのバッテリーを無許可で交換し、その代金を請求してきたことを全国に知らしめて欲しい」と。「当方は事実確認が出来ていない内容を報告することはない。テスターで確認し、本人を目の前にして無料で7～8年前に新車購入した車のバッテリーを交換してくれる工場など存在しないと思う」と伝え、電話を切った。以後、連絡はないがこのように無茶な苦情を言う相談者もいることから、公開・公表しなければ違法ではないので保身のために録音しておく方が良いかもしれない。