

全国の整備相談所に寄せられた整備相談事例 Vol.85

【内容】必要ないのにブレーキパッドを交換された

- ・車名：乗用車
- ・登録年月：平成23年7月
- ・走行距離：50,000km
- ・相談日 平成30年7月19日

会員工場に車検とボンネットモールの交換を依頼した。3日後に納車されたが、ボンネットモールが交換されてなかつたので引き取つて貰つた。

その間、請求書と記録簿を確認すると、請求書にはブレーキパッド交換費用として4万円の請求があつたが、記録簿にはフロントのブレーキパッドの数値が6.5mmと書かれており、新品は11mm程度あると思うので交換したようにはなつてない。また、見積り時に「ブレーキパッドの残量が4.5mmなので交換します」と言つたが、この車はブレーキパッドの交換時期を警告灯で知らせてくるが車検を依頼した時は点灯しておらず、本当に交換したのか問い合わせても、「間違ひなく交換した」と言う。しかし、実際のところ6.5mmあり、交換する必要はなかつたのではないか。

後日、改めて納車された際にはブレーキパッド交換、厚さ11mmと書かれた記録簿に差し替えられ、請求書はブレーキパッド交換の項目はあるが、費用は0円と書かれていた。

「このような適当なことをする工場を国が認めたとは思えない。処分はできないのか。これから運輸支局にも連絡する」と言って電話を切られた。

【対応】

それから約30分後、運輸支局より連絡があり、先程の相談者から会員工場への苦情があつたので、事実確認のため監査に行くとのことで相談者にもその旨伝えたらしい。

当会も事実関係を整理するため相談者の苦情を会員工場に伝えると、ボンネットモールの交換を忘れたこと、記録簿の記載を間違えたことなど、ほぼほぼ相談者の話に間違ひはなかつた。パッド残量に関しては、実際は6.5mmあったものを交換してしまつたので、納車時にそのことを相談者に伝えるとともに謝罪と値引きをしたことで納得して頂いたと思っていたらしい。

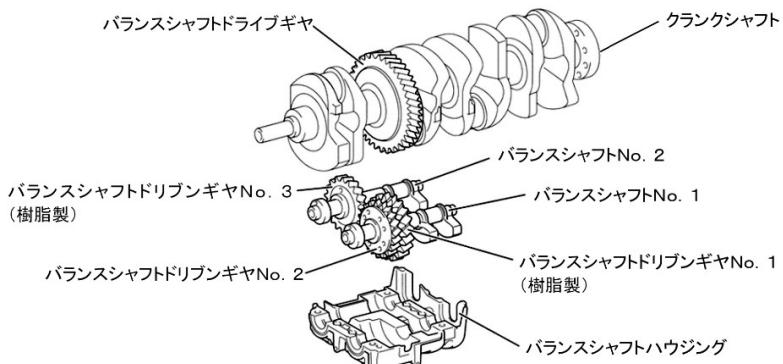
これらのことと相談者に連絡すると、「もう二度とこの工場には行きません」と言って電話を切られた。運輸支局の監査結果は不明。

2AZエンジン 分解整備作業時の注意事項について

トヨタ自動車株式会社

2AZエンジンは、エンジンの振動・騒音低減のため、バランスシャフトを採用しています。バランスシャフトには、ギヤ騒音抑制のためにバランスシャフトドリブンギヤNo.1およびNo.3に樹脂製ギヤを採用しており、エンジン分解整備時の作業手順、異物に対する注意を怠ると、ギヤが傷付いたり、破損に至るおそれがあります。

つきましては、エンジン分解整備作業時の注意点をお知らせしますので、確実な作業の実施をお願いいたします。



■対象車両

2AZ-FE、2AZ-FXE、2AZ-FSEエンジン搭載の下記車両

RAV4、ヴァンガード、アルファードG／アルファードV、アルファード／ヴェルファイア、アルファードハイブリッド／ヴェルファイアハイブリッド、イプサム、エスティマT／エスティマL、エスティマ、エスティマハイブリッド、カムリ／アルティス、クルーガーV、ハリアー、ブレイド、マークXジオ、SAI、アベンシス、HS250h

■エンジン分解整備作業時の注意点

1. バランスシャフト組み付け時の作業手順

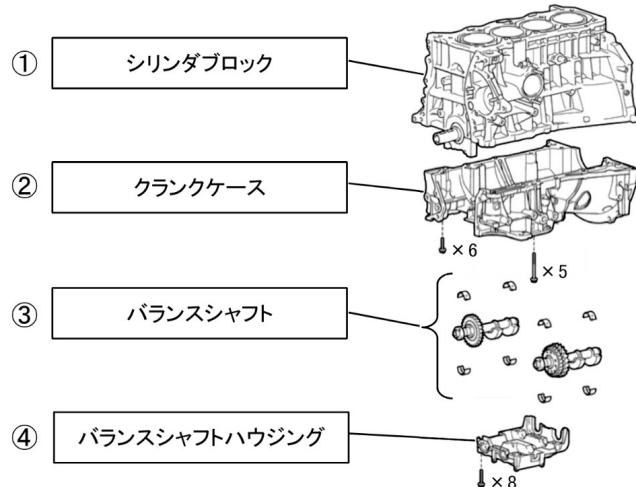
ギヤが噛み合っていない状態でクランクケースや、バランスシャフトハウジングをボルトで締め付けると、ギヤの歯先同士が強干渉し、樹脂製ギヤが傷付くおそれがありますので、下記の組み付け手順で作業をお願いします。

＜組み付け手順＞

（1）最初に②クランクケースを①シリンダーブロックに組み付ける。

（2）ギヤの位置、噛み合いを確認しながら、③バランスシャフトを②クランクケースに組み付ける。

（3）最後に④バランスシャフトハウジングを組み付ける。



バランスシャフトがクランクケースに組み付いた状態でシリンダーブロックに組み付けると、ギヤ同士の位置合わせ、噛み合いの確認がしにくくなるため、上記手順で作業をお願いします。

2. ホコリ、砂、金属片等の異物混入の防止

バランスシャフトドライブギヤ、各バランスシャフトドリブンギヤの間に異物が噛み込むと、樹脂製ギヤに傷付きが発生するおそれがありますので、下記の点に注意をお願いします。

＜注意点＞

「異物混入の防止について」

- エンジン外部に付着している砂、泥等は、分解前に十分に落とす。
- 分解した部品は、ビニールカバー等でホコリから保護する。
- 軍手などの手袋に付着した異物の混入に注意する。

「部品の洗浄について」

- 分解した各部品は、組み付け前に十分に清掃、洗浄する。