

## 全国の整備相談所に寄せられた整備相談事例 Vol.88

【内容】 何の説明もなく作業され、高額料金を支払わされた

- ・ 車名：軽自動車      ・ 登録年月：平成28年11月      ・ 走行距離：80,000km超
- ・ 相談日 平成30年10月2日

昨年の11月に中古車販売店で車検整備をして貰った。車は他県で平成28年11月に購入し、去年引っ越して来たので同じ系列の販売店が良いと思い持ち込んだ。

今年の9月20日頃に路上故障したため、家の近くのガソリンスタンドに牽引して貰った。車検証をスタンドの人に見せた時に前回の車検整備の明細が一緒に入っていたので、「修理歴として明細も見せて欲しい」との事で見せた。「総費用が14万1,000円で技術料が8万6,960円は高すぎる」と言われたので項目を一緒に見ていくと、メンテナンスパック1万3,050円とオイル交換チケット2万4,800円が説明されずに計上されていた。その他にもフロントローターの研磨1万2,960円、リヤホイールシリリンダー1万800円など、何の説明も無しで作業されていた。危ないものは仕方ないので作業して貰えば良いが、「どういう不具合で、何を交換するので〇〇円が追加になる」との説明も無くいきなり完成連絡があった。

その時は車検が高額になったと諦めていたが、スタンドの人に「振興会に電話して文句を言って貰ったら」と言われたので電話した。今更返金しろとは言わないが、メンテナンスパックの説明や追加連絡の詳しい説明がないと自分と同じようなイヤな思いをする人が増えるので、注意して貰いたくて電話した。

【対応】

振興会の立ち位置を説明し、中古車販売店に事実確認の電話する承諾を頂き、「店から電話が入ったら良く話し合ってください」と言って電話を切った。

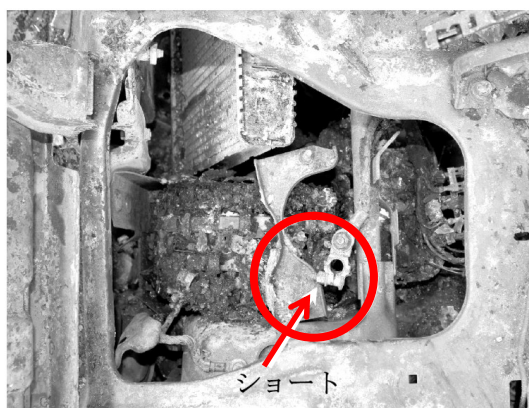
中古車販売店に電話したところ、工場長が不在の為、副工場長が対応してくれた。話を伝えていると車検の時に対応したメカニックが近くに居たようで電話を代わって貰った。内容を伝えたところ、「当時の事は覚えていませんが、私はお客様に説明はしたと思います。ユーザーが不満に思っているのなら、上司と相談して訪問してでも対応をさせて頂きたいと思っています。振興会にはご迷惑をおかけしました」との説明があり、電話を切った。

## スバル サンバー バッテリー脱着作業時の注意事項について

### 株式会社SUBARU

スバル サンバー【TV系(パネルバンを除く)、TW系】で、バッテリーの脱着作業を実施する際の注意事項についてお知らせいたします。

#### ■不具合事象



バッテリーの脱着作業において、固定金具（ホルダー、ロッド式）が確実に組み付けられていないと、走行時の振動等により、固定金具やバッテリー本体が動き、バッテリーのプラスケーブルのターミナル部に固定金具が接触する可能性があります。これにより、断続的なショートが発生し、息付きや加速不良、エンスト等のエンジン不調が生じたり、チェックエンジンランプやメーター内の他のランプ等が点灯したりします。

最悪の場合は、ショートにより固定金具が発熱し、火災につながる可能性があります。

#### ■注意事項

（バッテリーは助手席シート下側のサービスホールに搭載されています）

