

= 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.107

【内容】概算見積書の記載内容をめぐりトラブルになった

- ・車名：軽自動車
 - ・登録年月：平成24年
 - ・走行距離：28,500km
- (消費者センターからの紹介)

10月21日に車検のため中古車販売店（認証工場）に入庫。仕上がりは24日予定、代車を借り概算見積書にサインをした。翌日、法定費用を支払いに行き、前日交付された概算見積書の疑問点をサービス担当者に確認したところ、適切な答えが返ってこなかつたので感情的になり口論となつた。

概算見積書の内容は以下の通り。

- ①基本料金 ¥14,480
- ②軽基本コース¥38,800（エンジンオイル交換、オイルエレメント交換、ブレーキフルード交換、クーラント交換、ECU診断、アライメント調整）
- ③部品代金
- ④法定費用

「②軽基本コース」の金額が高いと思ったので、担当者に内訳を聞いたところ、アライメント調整の金額は教えてくれたがその他はわからないと言われた。それでは困るので車検をキャンセルしたいと申し出たところ、作業がすでに始まっているのでキャンセルはできないと断られた。

帰ってから店の責任者に電話したところ不在と言われ、電話口の従業員に、「24日に車を引き取りに行かないし代車は返さない。法定費用をわざわざ支払いに行ったのに、担当者の説明に誠意がなく全く受け入れられない」と責任者に伝言を頼んだが、その後店からの連絡はない。

丁寧な説明がなく自分も納得していないので車検をキャンセルし、代車も返さないというのは道理にかなっているのではないかという主張。

【対応】

まず、車検のキャンセルについて、入庫した車両を確認して、整備内容や金額を概算見積書に明記して作業内容の説明後に相談者が了承してサインをしているので、その時点で契約は成立、店は作業をスタートしておりキャンセルは難しいと思われる。次に、代車を返さないとの主張は、車検を受注する前提として無償で貸与しているので、返さないと一日当たりいくらと請求される可能性もあるので、避けた方が良いと回答した。

振興会が相談に対処できる範囲を相談者に説明し、早速、店のフロントマネジャーに相談内容について伝えたところ、マネージャーは報告を受けておらず驚いた様子だった。社内で調査確認して振興会に連絡いただけるとのことで一旦電話を切った。その後、マネージャーから、「相談者が言う通り、サービス担当者が整備作業と電話対応に追われ、つい感情的になってしまったとのこと。会社として不備が多々あるので、概算見積書の内容について相談者に再度説明してお詫びしたい」と申し出があったので、その旨を相談者に伝えた。

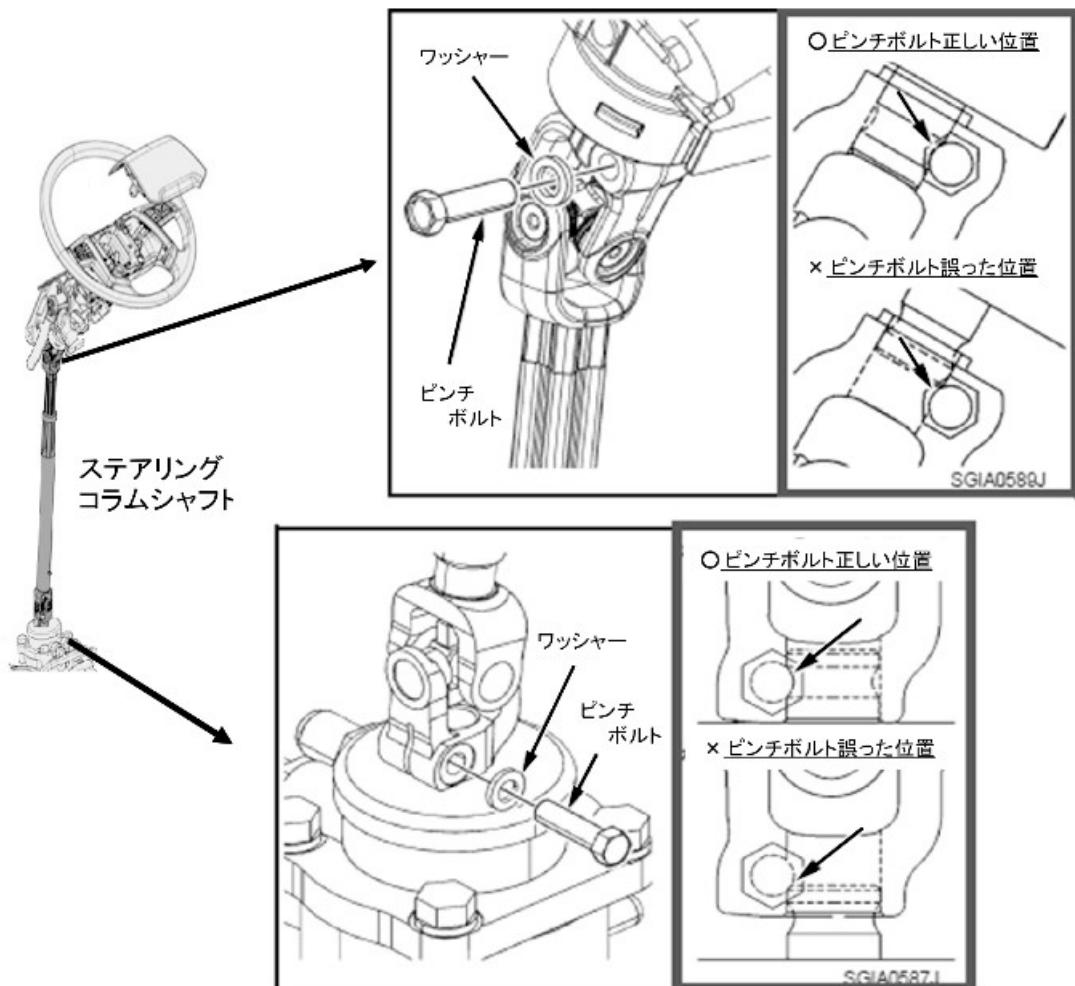
後日、相談者から、店から作業内容等を丁寧に説明いただき、下廻り防錆塗装とアライメント調整をサービスすることで無事決着がついたとの報告と、間を取り持つてもらったお礼があった。

ステアリングコラムシャフト組付け時の注意事項

UD トラックス株式会社

弊社大中型車全車のステアリングコラムシャフトの上下ヨーク差し込み部のピンチボルトの組付けにおいて、ピンチボルトの差し込み位置を誤った状態で組み付けると、ヨークがギヤボックスシャフトから抜け出す恐れがあります。

ヨークが抜け出した場合、ハンドル操舵ができなくなり、安全を確保できなくなるため、ステアリングコラムシャフト組付け時において、ピンチボルトの差し込み位置は、必ず相手のシャフトの溝と嵌合した状態で組付けを行うよう注意願います。



ピンチボルト組み付け時の注意事項を下記①～③に示します。

- ①新品のピンチボルト及びワッシャーを使用してください。
- ②ピンチボルト挿入時は、手締めにて仮締めしてください。
- ③上図に示すように、ピンチボルトが正しい位置にあることを確認後、規定トルクで締め付けてください。

締め付けトルク [N·m {kgf·m}] : 51 ~ 61 {5.2 ~ 6.2}

検査予約キャンセル状況(11月分)

11月分のキャンセル多発事業場はありませんでした。ご協力ありがとうございます。
引き続き、予約の申し込みとキャンセルには、十分なご配慮をお願いします。

なお、予約情報を共有し安定した予約制度とするため、検査前日の18時以前に予約が取り消された件数を掲載しています。安定した予約制度となるため、確実な予約を行うようご協力下さい。
11月分のキャンセル件数は次のとおりです。

(台)

普通車	250
軽自動車	890
合 計	1,140

= 統 計 =

普通車・軽自動車継続検査件数

10月

合 計	指 定						持 ち 込 み				
	保 適		OSS		指定割合(%)	認 証		ユ ー ザ ー		持込割合(%)	
	件数	割合(%)	件数	割合(%)		件数	割合(%)	件数	割合(%)		
普通車	14,596	5,405	37.0%	4,876	33.4%	70.4%	3,381	23.2%	934	6.4%	29.6%
昨年同月	13,156	6,078	46.2%	3,112	23.7%	69.9%	3,135	23.8%	831	6.3%	30.1%
昨年同月増減	1,440	-673	△	1,764	△	△	246	△	103	△	△
軽自動車	11,359	4,033	35.5%	2,703	23.8%	59.3%	3,726	32.8%	897	7.9%	40.7%
昨年同月	10,528	5,338	50.7%	710	6.7%	57.4%	3,569	33.9%	911	8.7%	42.6%
昨年同月増減	831	-1,305	△	1,993	△	△	157	△	-14	△	△
合 計	25,955	9,438	36.4%	7,579	29.2%	65.6%	7,107	27.4%	1,831	7.1%	34.4%
昨年同月	23,684	11,416	48.2%	3,822	△	64.3%	6,704	28.3%	1,742	7.4%	35.7%
昨年同月増減	2,271	-1,978	△	3,757	△	△	403	△	89	△	△