

**AFTC
Consumer Report**

2005 vol.1
2005 vol.2
2005 vol.3
2005 vol.4
2006 vol.5
2006 vol.6
2006 vol.7
2007 vol.8
2007 vol.9
2007 vol.10
2007 vol.11
2007 vol.12

資料編

アーカイブ

vol.1～vol.12

レポートをプリント

レポート TOP

HOME

AFTC Consumer Report vol.12 2007.11.

- ・「AFTC コンシューマー・レポート」は、公取協で受け付けた相談等を基にその内容を分析し、皆様に情報としてご提供しています。
- ・今回は、前回のレポートvol.11でご紹介しました平成18年度の相談受付状況を基に、四輪・新車関係の「品質・機能」に関する苦情・相談の中から「不調・故障」に関するトラブルの内容を分析し、トラブルの発生状況や問題点、そして会員事業者へのトラブルの未然防止のポイント及び消費者へのアドバイス等をご紹介します。

[平成18年度の相談受付状況についてはこちらをクリック](#)

四輪・新車関係の「品質・機能」に関する相談内容から
[四輪車関係の苦情・相談受付状況はこちら](#)

I. [「不調・故障」に関する相談内容の分析](#)

1. [トラブルの発生時期・発生原因](#)
2. [相談の目的](#)

II. [「不調・故障」に関する相談内容](#)

1. [「新車に塗装の不具合があった」ケース](#)
2. [「納車直後にエンストしてしまった」ケース](#)

III. [「不調・故障」に関するトラブルの未然防止のためのポイント（会員事業者へのアドバイス）](#)

IV. [「納車時」・「不具合発生時」の対応のポイント（消費者へのアドバイス）](#)

●[レポートトップへ戻る](#)

**AFTC
Consumer Report**

- 2005 vol.1
- 2005 vol.2
- 2005 vol.3
- 2005 vol.4
- 2006 vol.5
- 2006 vol.6
- 2006 vol.7
- 2007 vol.8
- 2007 vol.9
- 2007 vol.10
- 2007 vol.11
- 2007 vol.12

資料編

アーカイブ

vol.1～vol.12

レポートをプリント

レポート TOP

HOME

[今月のコンシューマーレポート目次へ](#)

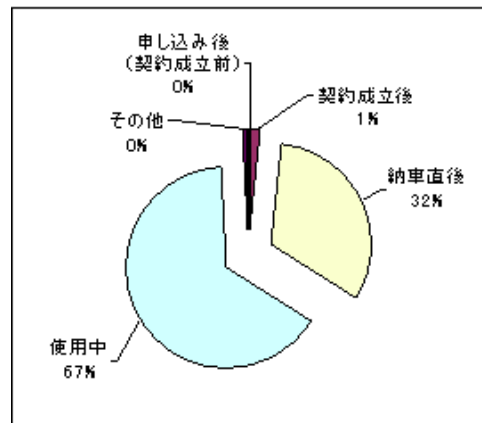
I. 「不調・故障」に関する相談内容の分析

1 トラブルの発生時期・発生原因

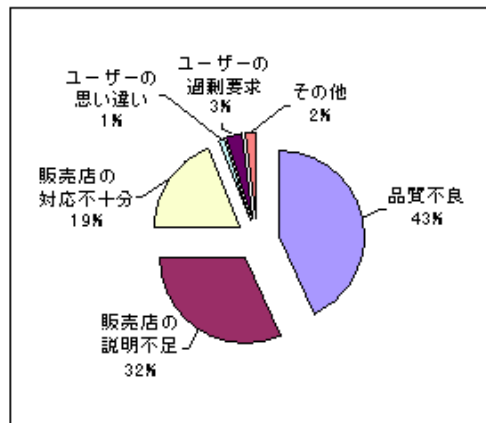
「品質・機能」に関する相談（448件）の中で「不調・故障」（426件）についてトラブルの発生時期をみると、「納車直後（納車後3ヶ月以内）」が約32%、「使用中」が約67%という状況である。【表1】

トラブルの発生原因をみると、「品質不良」そのものが直接の原因となったものが約43%、品質不良等をきっかけにして販売店の対応に原因があると考えられる「販売店の説明不足」が約32%、「販売店の対応不十分」が約19%という状況である。【表2】

【表1:「不調・故障」のトラブルの発生時期】



【表2:「不調・故障」のトラブルの発生原因】



●トラブル発生状況のポイント●

1. トラブルの発生時期

納車直後に発生しているトラブル⇒約30%【表1】

・・・納車の直後にクルマにキズやヘコミがあることがわかった

2. トラブルの発生原因

販売店の「説明不足」、「対応不十分」が原因⇒約50%【表2】

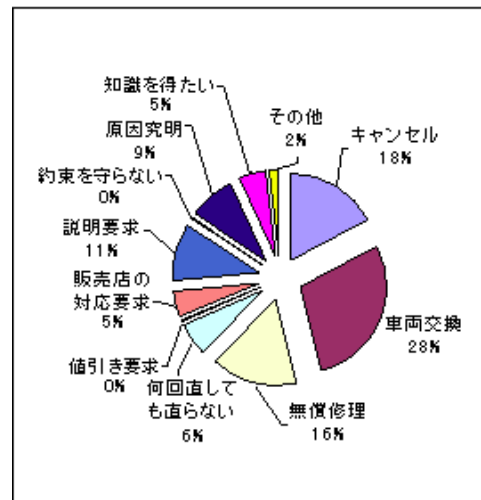
・・・不具合発生時の販売店の対応に誠意が感じられなかった

2 相談の目的

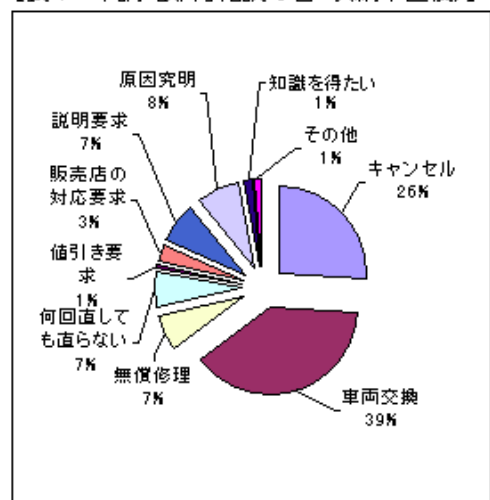
「不調・故障」について相談の目的を見ると、「キャンセル」が約18%、「車両交換」が約28%で半数を占め、「無償修理」を求めるものが約16%という状況である。【表3】

これを「納車直後」にトラブルが発生したものに限定してみると、「キャンセル」が約26%、車両交換は約39%で約70%に跳ね上がり、逆に「無償修理」を求めるものは約7%に半減という状況である。【表4】

【表3:「不調・故障」の相談の目的】



【表4:「不調・故障」相談の目的(納車直後)】



●トラブル発生状況のポイント●

1. 相談の目的

不具合発生によりキャンセル・車両交換に発展⇒約50%【表3】
・・・新車なのに修理で対応するなんて納得がいかない

2. 納車直後ではキャンセル・車両交換に発展するケースが拡大⇒約70%【表4】

・・・購入後すぐに故障するなんて新車とは思えない

[今月のコンシューマーレポート目次へ](#)

**AFTC
Consumer Report**

2005 vol.1
2005 vol.2
2005 vol.3
2005 vol.4
2006 vol.5
2006 vol.6
2006 vol.7
2007 vol.8
2007 vol.9
2007 vol.10
2007 vol.11
2007 vol.12

資料編

アーカイブ

vol.1～vol.12

レポートをプリント

レポート TOP

HOME

[今月のコンシューマーレポート目次へ](#)

II. 「不調・故障」に関する相談内容

1. 「新車に塗装の不具合があった」ケース

1) 相談内容（一般消費者からの相談）

納車後1週間程たってから洗車をしたところ、ボンネット上に塗装だまりがあることに気がついた。販売店に連絡したところ再塗装して修理すると言われたが、新車なのにおかしいのではないかと。当方としては車両交換してほしい。新車を買ったのに再塗装による修理というのは問題がないのか知りたい。

2) 問題点

ボンネットに塗装だまりがあるにもかかわらず、気がつかないままお客様に納車していた点。

3) 相談への対応

新車に不具合がある場合、販売店は修理によって他の新車に比べ遜色のない状態に回復できるのであれば、車両交換よりも修理によって問題を解決することが一般的です。したがって、今回のケースでも再塗装をすることによって品質を回復することができるのであれば、対応方法として間違っていないものと考えられます。

〈会員事業者の注意点〉

- ・納車前点検を十分に行い、不具合がないか確認すること
- ・お客様に不具合の原因と修理内容（方法）を十分に説明し、ご理解頂くこと

2. 「納車直後にエンストしてしまった」ケース

1) 相談内容（一般消費者からの相談）

納車当日、信号待ちでエンスト。販売店に連絡したところ、しばらく様子を見てくれと言われた。すると、その10日後に再度エンスト。販売店で点検したが、異常なしとのことであった。しかし、その2週間後にエンジンがかからなくなってしまった。販売店から謝罪はあったものの、車両交換は無理なので修理で対応させてもらおうと言われた。車両交換は無理なのか？

2) 問題点

納車直後からエンストの申し出があったにもかかわらず、十分な対応ができていなかった点。

3) 相談への対応

上記1と同様、修理によって他の新車に比べ遜色のない状態に回復できるのであれば、車両交換よりも修理によって問題を解決することが一般的です。今回は不具合を訴えていたにもかかわらず、適切な対応がなされなかったとの相談ですが、やはり修理による対応が考えられます。

〈会員事業者の注意点〉

- ・トラブル発生内容の十分な聞き取りと症状の確認をすること
- ・お客様に不具合の原因と修理内容（方法）を十分に説明し、ご理解頂くこと

[今月のコンシューマーレポート目次へ](#)

**AFTC
Consumer Report**

- 2005 vol.1
- 2005 vol.2
- 2005 vol.3
- 2005 vol.4
- 2006 vol.5
- 2006 vol.6
- 2006 vol.7
- 2007 vol.8
- 2007 vol.9
- 2007 vol.10
- 2007 vol.11
- 2007 vol.12

資料編

アーカイブ

vol.1～vol.12

レポートをプリント

レポート TOP

HOME

[今月のコンシューマーレポート目次へ](#)

Ⅲ. 「不調・故障」に関するトラブルの未然防止のためのポイント
(会員事業者へのアドバイス)

1) 納車前点検を十分に行うこと

1. 納車前点検でキズやヘコミ、塗装等の不具合を見落とし、納車後にお客様がキズに気がついたことでキャンセルや車両交換要求等のトラブルに発展するケースが見受けられます
2. 納車直後等に不具合が発生していると、お客様はクルマに不信感を抱くため、その後、ちょっとした不具合が発生した場合であっても車両交換要求に発展するケースが見受けられます

販売店における納車前点検において確認可能



品質に問題がないことを確認して納車

2) お客様への対応を十分に行うこと

1. お客様がクルマの不満や不具合を訴えているにもかかわらず、症状等について十分な聞き取りや症状の確認をしないまま「とりあえず」の対応をしていたことが原因で修理が十分でなく、トラブルに発展するケースが見受けられます
2. 不具合の修理後、別の不具合が発生したことにより車両交換要求に発展するケースも見受けられます

トラブル発生内容の十分な聞き取りと症状の確認により対応可能



的確な対応

3) お客様への説明を十分に行うこと

1. 不具合発生時に販売店が修理対応を行ったことで問題がないかのように思えるケースでも、不具合の原因や修理方法について、お客様に十分な説明を行っていないと、逆にお客様の不安や不信感を広める結果となることがあります
2. お客様が訴えている不具合について十分な確認ができていない場合、お客様に対して「修理はしたが原因不明」等の説明になり、お客様の不安が拡大して車両交換要求に発展するケースも見受けられます

不具合の原因と修理内容（方法）の十分な説明により対応可能



的確な説明

[今月のコンシューマーレポート目次へ](#)

AFTC
Consumer Report

2005 vol.1
2005 vol.2
2005 vol.3
2005 vol.4
2006 vol.5
2006 vol.6
2006 vol.7
2007 vol.8
2007 vol.9
2007 vol.10
2007 vol.11
2007 vol.12

資料編

アーカイブ

vol.1～vol.12

レポートをプリント

レポート TOP

HOME

[今月のコンシューマーレポート目次へ](#)

IV. 「納車時」・「不具合発生時」の対応のポイント
(消費者へのアドバイス)

1) 納車時の注意点

納車は明るい日中に行い、しっかりとクルマを確認しましょう

1. 外装関係：キズやヘコミ、塗装に不具合がないか外観のチェック
⇒納車後、キズに気がついたことでトラブルになるケースが見受けられます
2. 内装関係：キズや汚れ、装備品等が作動するかチェック
⇒内装や装備品のチェックは意外と忘れがちです
3. 走行関係：エンジンをかけてチェック
⇒何か気がついた点があれば担当者に確認しましょう

【ポイント】

- ・販売担当者とともに上記内容を確認することが大切です
- ・余裕をもってクルマをチェックしましょう
- ・十分にクルマを確認しないまま納車完了…ということがないように注意しましょう
- ・取扱説明書や保証書をよく読み、不明な点があれば販売店に確認しましょう

2) 不具合発生時のアドバイス

販売店に不具合発生状況を十分に伝えることが大切です

1. 不具合発生時：販売店に連絡し、不具合発生状況を伝えて対応を求めます
⇒不具合の発生状況を十分に伝えないと、販売店における不具合の確認や修理対応がスムーズに行えないケースも見受けられます
2. 修理完了時：販売担当者またはサービス担当者から故障の原因と修理内容について十分に説明を受けること
⇒故障の原因や修理内容がよくわからないため、不安が大きくなるケースが見受けられます

【ポイント】

- ・新車を購入したのに不具合が発生したことに納得できず、販売店にキャンセルや車両交換を要求するケースも見受けられますが、故障の原因や修理内容について十分に説明を受けて問題がないことに納得すれば、安心してクルマに乗ることができます