

不具合発生からリコールに至る過程の透明性の確保（課題 2 未検討部分）について

課題 2 「自動車の不具合に係るユーザーへの情報提供の充実と不具合発生からリコールに至る過程の透明性の確保」のうち、平成 19 年度に検討ができなかった「不具合発生からリコールに至る過程の透明性の確保」について、課題を整理するとともに改善案を取りまとめることとしたい。

(1) 課題

不具合発生からリコールに至る過程に関し、ユーザーが不透明と感じている部分について、ユーザーアンケートの結果を見ると、「あなたはディーラー（自動車販売店）に故障修理や不具合の相談をした場合、その情報がどのように自動車メーカーの設計改善やリコールに役立てられるか知っていますか。」との質問に対して、「役立てられていることは知っているが仕組みは知らない。」（46%）と「知らない。」（46%）を合わせると、92%のユーザーが、不具合情報がメーカーにおいてどのように活用されているかについて、詳しく知らないことが分かった。

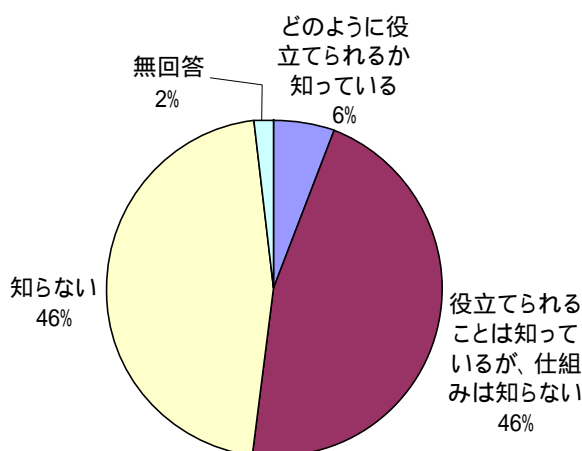


図 1：ユーザーアンケートの問「あなたはディーラー（自動車販売店）に故障修理や不具合の相談をした場合、その情報がどのように自動車メーカーの設計改善やリコールに役立てられるか知っていますか。」に対する回答

また、「故障や不具合に対して、措置を依頼した際のディーラー（自動車販売店）の対応はどうでしたか。」という問いに対して、「措置はされたが、説明が不十分だった。」（27%）と「措置も説明も納得がいかなかった。」（7%）を合わせると、34%のユーザーが故障や不具合に関するディーラー（自動車販売店）の説明が不十分であると感じていることがわかった。

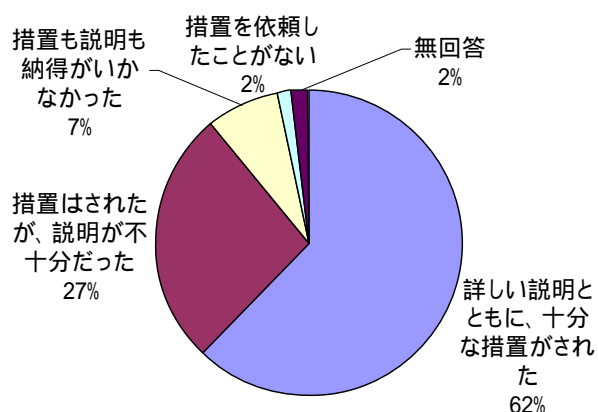


図2：ユーザーアンケートの問「故障や不具合に対して、措置を依頼した際のディーラー（自動車販売店）の対応はどうか。」に対する回答

以上のことから、メーカーにおける不具合発生からリコールに至る間の取り組みはほとんど知られておらず、また、自動車の不具合について、ディーラーの説明も十分ではないと感じているユーザーも少なくなく、これらが、メーカーやディーラーに対する、不具合発生を隠しているのではないかといった不信感につながっていると考えられる。

(2) 改善の方向性(案)

近年、自動車メーカーにおいては、ディーラー等を通じた市場における自動車の不具合や事故の情報の収集を徹底するとともに、ディーラーから不具合部品を回収して分析する等、不具合の発生原因の究明体制を強化し、迅速・適切な改善措置の実施に努めており、国土交通省も、メーカーやディーラーに監査を行い、情報の収集や原因分析が適切に行われいれているかを確認し、必要に応じて改善の指導を行っている。

これらの取り組みがユーザーに理解されれば、ユーザーの不信感も低減できると考えられる。したがって、メーカーやディーラーにおける不具合情報の収集や不具合の原因究明のための取り組みや、国土交通省のメーカー監視の取り組みを、ユーザーに積極的に紹介し、理解を得ることが必要である。