

平成 2 0 年度

# リコール検討会とりまとめ（案）

平成 2 1 年 3 月

リコール検討会

## 座長コメント

私が専門としている「失敗学」は、私たちの身近で繰り返される失敗を否定的にとらえるのではなく、むしろそれを有効活用し、失敗から新たな知識を学ぼうというものです。問題が発生したときのフィードバックプロセスについては、今現在自動車の分野がもっとも進んでいると考えており、自動車のリコールは、良質な失敗事例として度々研究の対象にしてきました。

今回、多方面の専門家からなるリコール検討会に、座長として参加させていただきましたが、検討会での2年間の議論とこれまでの私の研究を踏まえて感じたことをいくつか書かせていただきたいと思います。

道路交通を安全・安心なものとし、環境の保全を実現するためには、人も自動車も健全な状態になればなりません。

人が健全な状態を維持するためには、バランスの取れた食事や適度な運動を心がけるなど、適切な体調管理を行うとともに、定期的な健康診断を受け、具合が悪いときには適切な治療を受けることが必要です。同様に、自動車についても、健全な状態に維持するためには、常日頃から適切な使用と保守管理を行うとともに、きちんとメンテナンスしなければなりません。

そのための仕組みとして、ユーザーに対する日常点検や定期点検の義務付けや、所謂車検と呼ばれる定期的な検査制度があります。そして、リコールもこれらの自動車を健全な状態に維持するための仕組みの一つです。

平成19年度のリコール届出件数は310件であり、10年前の平成9年の83件に比べて大幅に増加していますが、現在行われている自動車リコールの9割強は、不具合が事故に至ってしまう前に実施されており、リコールは事故を未然に防止するために大いに役立っています。このようにリコールは、自動車がより安全になるために不可欠な仕組みであり、リコール自体が悪いことで、あってはならないこととするのは間違った考え方だと思います。

一方で、リコールが多発すれば、ユーザーは不安に感じるでしょうし、リコールはメーカーにとってもユーザーにとっても、費用や労力の面で大きな負担となるので、リコールに至るような自動車の不具合は少なくしていくことが望まれます。

現在、自動車のメーカーでは、ディーラーと協力して故障などで持ち込まれた自動車の不具合の情報や不具合部品を収集して分析する体制を充実させてきており、不具合の発生原因を究明するのが以前に比べ早く確実にできるようになっています。また、このような不具合の原因究明の過程で明らかになった設計、製作上の問題とその改善策は、新たな自動車の開発にフィードバックされ、自動車の不具合の削減が図られています。このようなリコールへの積極的な取り組みは他の製品でも参考にできるのではないのでしょうか。

また、自動車については、登録制度があるため、ユーザーの管理が行き届いて

おり、リコールを実施する際には、リコールの通知をユーザーに確実に届けることができるようになってきていることも、他の製品にはない利点です。

このように、自動車のリコールに関しては、メーカーにおいて体制や取り組みが改善されてきており、リコールの確実な実施や、リコールに至るような不具合の削減が行えるようになってきています。今後とも、これらの取り組みを各メーカーが充実・拡大していくことが望まれます。

今回のリコール検討会のとりまとめでは、自動車のリコールについて検討するという会議の目的上、車両の安全と環境保全を図る意味でのリコールに絞った内容にとどめていますが、検討会の議論では、委員から、リコールに関してだけでなく、車検や点検整備のあり方、中古車も含めたメーカーとユーザーの関係、不具合やそれによる事故の責任の所在など、自動車社会の今後のあり方にまで意見が出されました。

先に述べたように、現在、自動車のユーザーは、日頃から点検整備を行うことが法律で義務付けられていて、その他の自動車に関する様々な制度も、ユーザーによる点検整備が確実に行われることを前提にしています。

しかし、自動車が広く普及し、一般の消費者にとって身近で不可欠な移動手段となり、様々な人が自動車を使うようになった今日では、マニュアルを読んで内容を理解し、日常点検をしっかりとやるような人だけが自動車を使うという状況ではなくなってきています。さらに、ユーザーの高齢化等による自動車の使用形態の変化や環境・エネルギー問題を受けたハイブリッド車や電気自動車の普及などの自動車の構造の変化などが予想される中で、現在前提としているユーザーによる車両状態の管理や自発的な点検整備などは、前提とはできなくなる可能性が高いと思っています。もし、そうなれば、当然、国、メーカー、ユーザーの自動車に対する関わりを再構築する必要が出てきます。

今回の検討会では、活発な議論が行われ、今後を考える上でのヒントになるような意見が数多く出されました。それらの意見をあわせて考えると、そろそろ自動車に対する関係者の関わり方全体について考えるべき時期が来ているのかもしれない。

工学院大学グローバルエンジニアリング学部教授  
畑村 洋太郎

## 目 次

1 . はじめに .....	1
2 . 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 .....	1
3 . リコールに至る自動車の不具合の発生原因の分析と削減方策について .....	3
4 . 使用過程の自動車の安全の確保及び環境保全のためにメーカーが担うべき役割の明確化について .....	1 2
5 . おわりに .....	1 7
参考資料 1 ユーザーアンケート結果概要	
参考資料 2 リコール検討会リコール等調査・分析WG とりまとめ	

## 1. はじめに

リコール検討会は、自動車のリコールについて、多角的な視点から議論を行うことにより課題を明らかにし、必要に応じて制度や運用の改善を検討することを目的として、平成19年8月に検討を開始した。

平成19年度には、4回の検討会を開催し、車両の安全確保、環境保全のためのリコールについて、課題を以下の4つに整理した上で、主に課題1及び課題2について検討を行った。

課題1．リコールに対する正しい理解の普及

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。

課題3．リコールに至る自動車の不具合の発生原因の分析と削減方策

課題4．使用過程の自動車の安全の確保及び環境保全のためにメーカーが担うべき役割の明確化

平成20年度は、3回の検討会を開催し、平成19年度に議論しなかった課題2の中の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3及び課題4について検討を行った。

検討会での議論に当たっては、リコールに関するユーザーの意識を調査するユーザーアンケート(参考資料1参照)を実施した。また、課題3については、リコール調査・分析WG(以下「WG」という。)を開催し検討を行い、その際、リコール件数増加に関する自動車メーカーの認識を調査するためのメーカーアンケート(参考資料2参照)及びリコールに係る自動車メーカーの取り組みを調査するためのメーカーヒアリング(参考資料2参照)を実施した。

## 2. 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2)

### (1) 不具合発生からリコールに至る過程の透明性の確保の必要性

平成16年に自動車メーカーによるリコール隠し等の不正行為が問題となっから、メーカーやディーラーに対するユーザーの不信感は根強く残っているとの指摘がある。

今回実施した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。

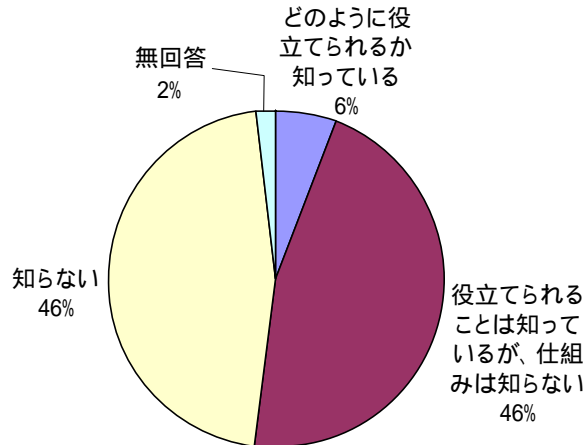


図2 - 1 : ユーザーアンケートの問「あなたはディーラー（自動車販売店）に故障修理や不具合の相談をした場合、その情報がどのように自動車メーカーの設計改善やリコールに役立てられるか知っていますか。」に対する回答

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。

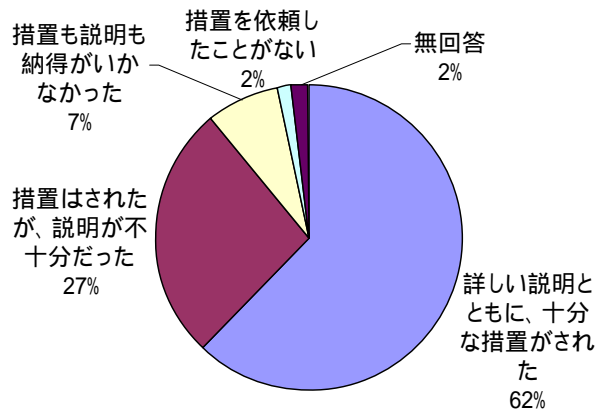


図2 - 2 : ユーザーアンケートの問「故障や不具合に対して、措置を依頼した際のディーラー（自動車販売店）の対応はどうでしたか。」に対する回答

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い状況にあると考えられる。このことがユーザーがメーカーやディーラーに対して、車両の欠陥を隠しているのではないかとといった不信感を持ちやすくなる状況につながっていると考えられる。

## (2) 改善の方向性

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

の不具合情報や事故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、早期の原因究明を行い、迅速・適切なリコールの実施に努めている。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。

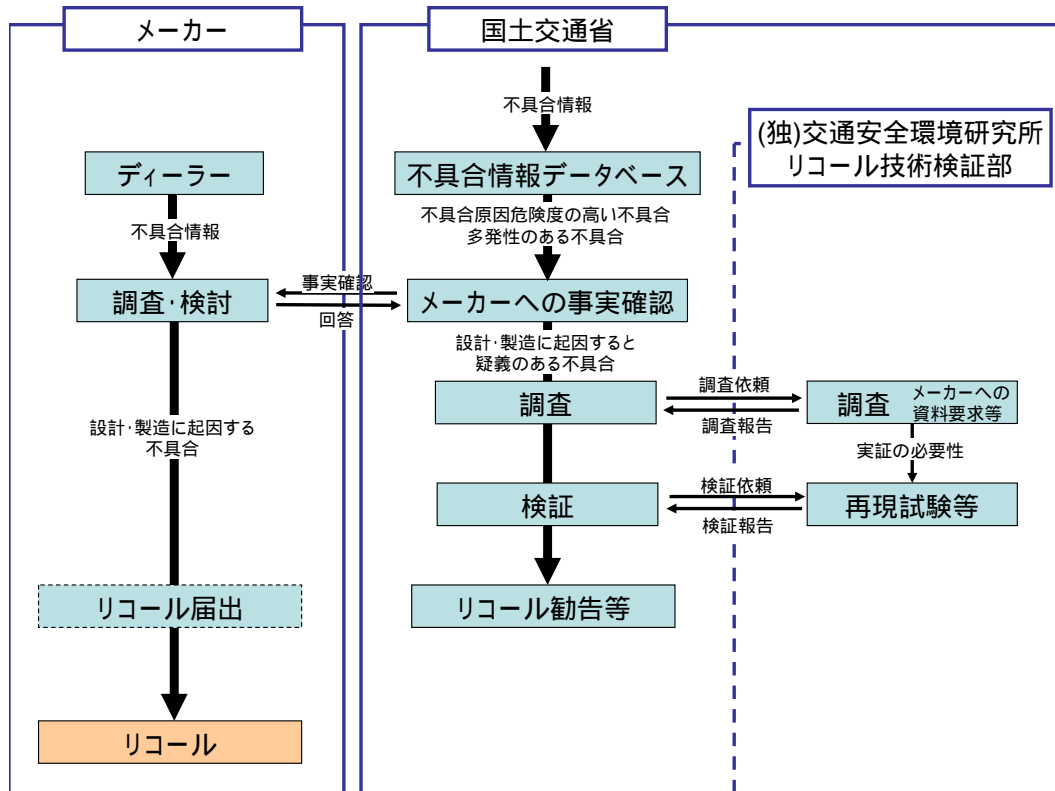


図2 - 3 .不具合情報取得からリコールへの流れ

しかしながら、これらメーカーや国土交通省の取り組みはユーザーには理解されておらず、その現状が(1)で述べた不信感を生んでいると考えられる。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。

### 3 . リコールに至る自動車の不具合の発生原因の分析と削減方策について (課題3)

#### (1) リコール検討会リコール等調査・分析WGの開催

課題3については、WGを開催して検討を行った。(参考資料2参照)

WGにおいては、平成15年度以降にリコールを行ったメーカー87社を対象としたアンケート及び品質管理体制の強化等に関して顕著な取組があるメーカー等を対象としたヒアリングの他、過去のリコール届出の分析を行い検討した。

#### (1) リコール届出件数、対象台数の推移

近年のリコール届出件数については、図3 - 1のとおり、平成16年度に急

増し、その後、減少したものの、ここ3年間はほぼ横ばいに推移し減少傾向はみられない。また、リコール対象台数については、平成16年度に急増したり、平成19年度の対象台数が前年度より大幅に減少するなど若干の増減はあるものの平成15年以前と比べると増加しており、増加傾向にあるといえる。

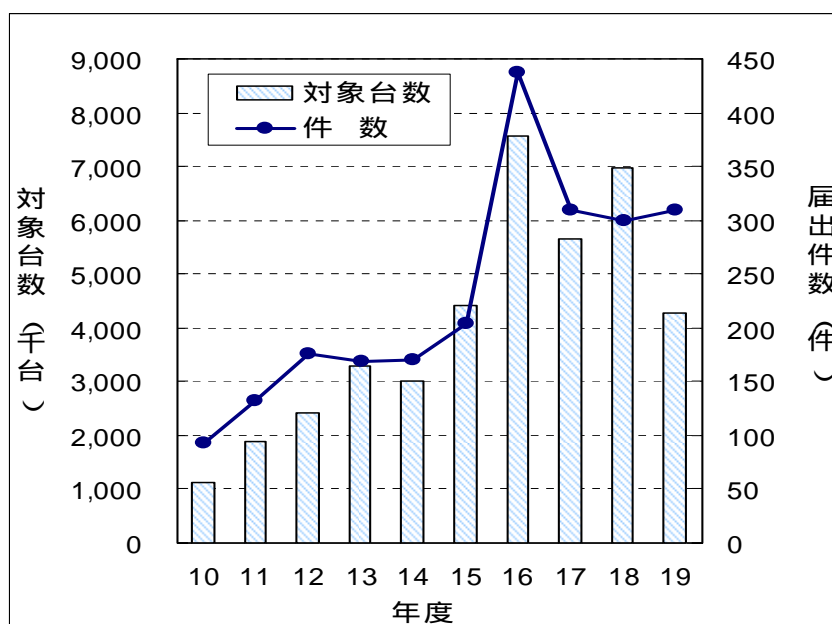


図3 - 1 : 近年のリコール届出件数、対象台数の推移

また、平成10年度からのリコール率の推移は、図3の通りであり、保有台数がほとんど変化していない中で、リコール対象台数が大きく変化しており、図1、図2のリコール対象台数と同様の傾向が見られ、増加傾向にあるといえる。

## (2) 増加要因

近年、リコール届出が増加している原因について、WGにおいて、委員の意見を踏まえ、以下の項目について調査を行った。

- ・ 自動車メーカーのリコールに対する姿勢の変化
- ・ 「使用実態と各種評価基準の乖離」及び「基準に対する設計・評価の不足」
- ・ 自動車の電子化の進展
- ・ 海外調達部品の増加
- ・ 不具合の初報入手からリコール届出までの期間の長期化
- ・ 量販車でのリコール
- ・ 部品の共通化



調査の結果、近年のリコール届出増加の主要な要因は以下の と と考えられる。これ以外の項目については、今回の調査では、リコール届出の増加の要因となっているとの結果は得られなかった。

#### 自動車メーカーのリコールに対する姿勢の変化

メーカーアンケートの結果、多くのメーカーが平成 12 年の国交省指示「市場品質情報の総点検」等をきっかけに「市場での重要品質不具合の対応の仕組み」を強化していることが分かった。これにより、メーカーにおける市場での不具合の発見や原因の究明が進み、それがリコール届出件数の増加の一因になったと考えられる。

### 情報の収集及び処理体系

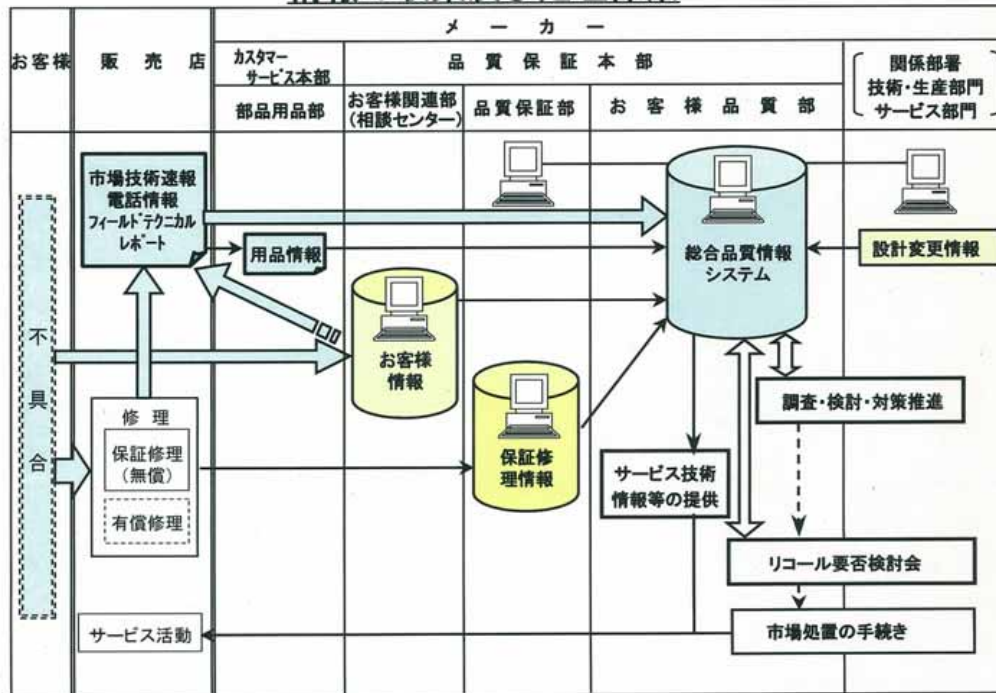


図 3 - 2 A社の取組み事例 1



#### 【現品調査・解析】

- ・重要部品の定期回収と解析
- ・無償修理現品の解析
- ・NTF問題の解析(再現性向上)

現品の観察・現象確認

市場環境を模擬した現象確認

非破壊調査等による現象確認

X線CTスキャン装置

3D画像

図 3 - 3 A社の取組み事例 2

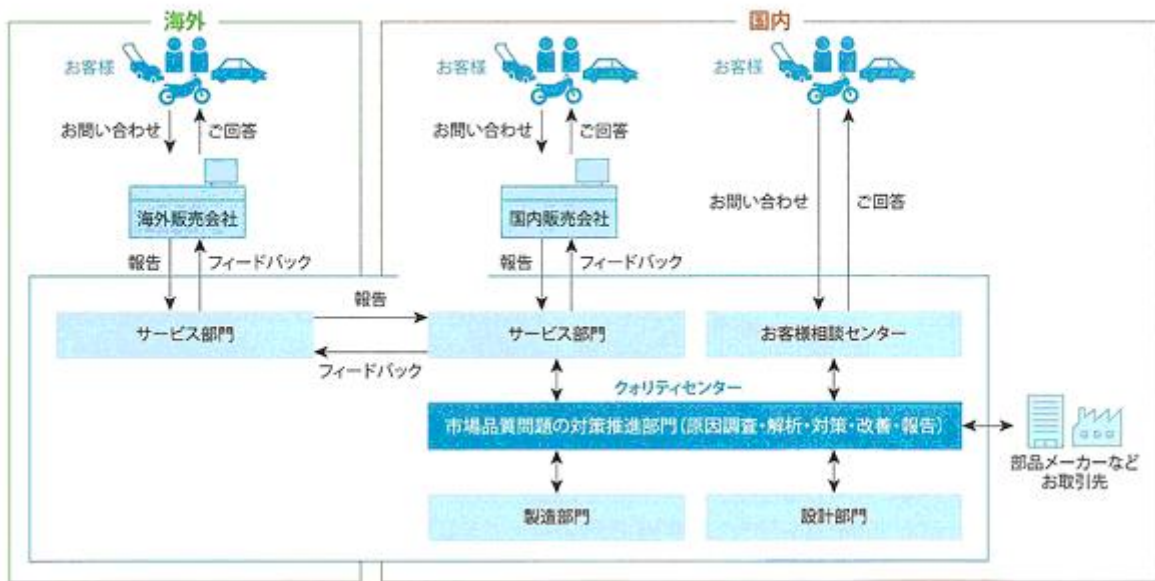


図3-4 B社の取組み事例1

「桁違いに高い品質の商品」をめざす クォリティサイクルの主な取り組み



図3-5 B社の取組み事例2



「使用実態と各種評価基準の乖離」

メーカーアンケートを分析した結果、「使用実態と各種評価基準の乖離」の例として、「錆環境の変化(融雪剤の散布量の増加)」「高速走行比率の増加」「使用実態の多様化(過大な力の長期間繰り返し作用等)」「車両使用の長期化」が挙げられていたため、これらが増加要因となっているかどうかについて検討を行った。その結果、リコール届出件数、対象台数を見ると、上記4項目のいずれについても、それらが原因となったリコールが増加傾向若しくは高止まりしていることが伺われ、また、平均使用年数の長期化など使用実態も近年変化していることがわかり、使用実態の変化にメーカーの各種評価基準の修正が追いついていない可能性があることを裏付けることになった。

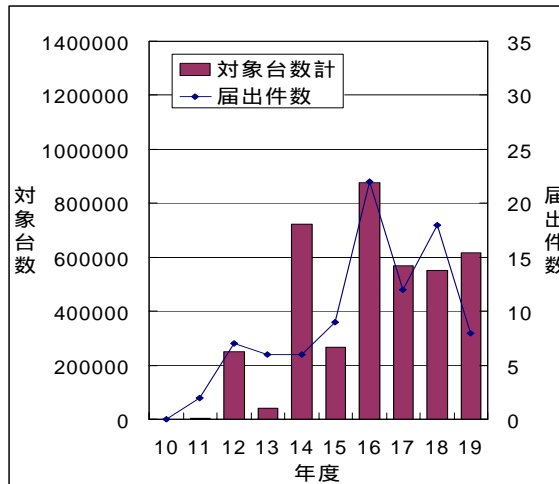


図3 - 8 錆環境の変化が原因と考えられるリコールの推移

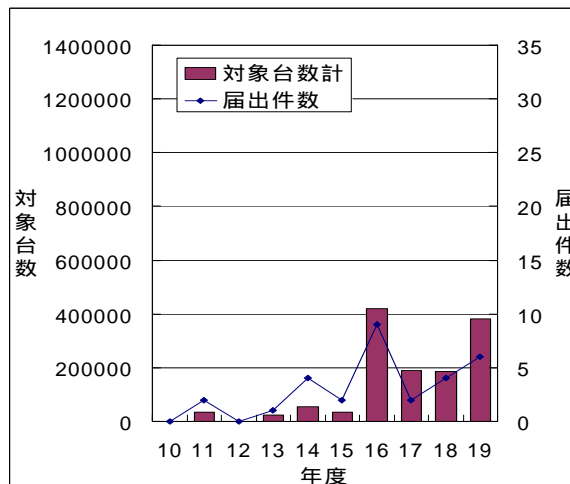


図3 - 9 高速走行比率の変化が原因と考えられるリコールの推移

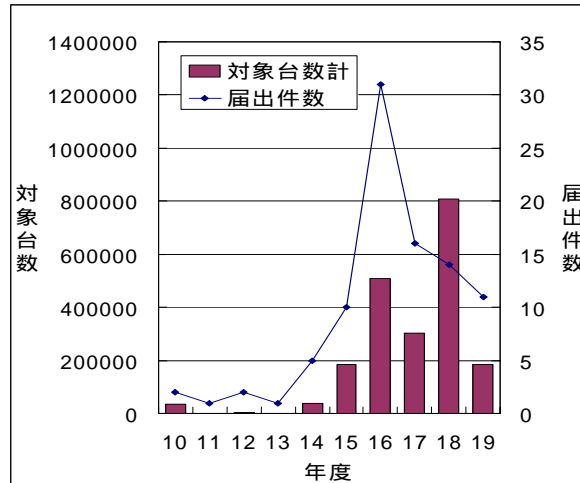


図3 - 10 厳しい条件での使用の繰返しが原因と考えられるリコールの推移

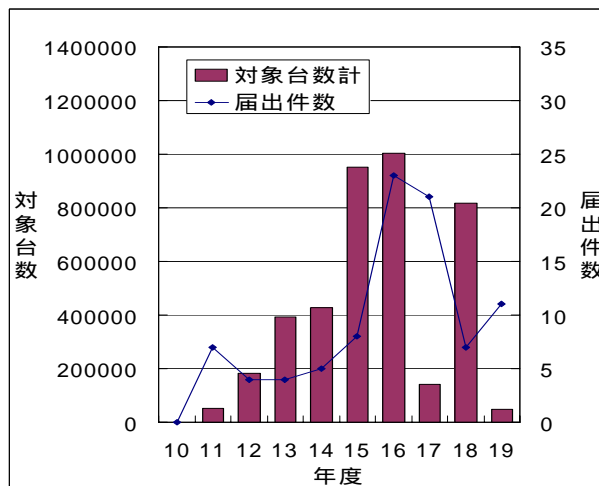


図3 - 11 長期間使用が原因と考えられるリコールの推移

(3) リコールに至るような不具合を削減する方策

リコールの増加要因の分析から、メーカー各社が市場での重要品質不具合への対応の仕組みの強化によって、以前に比べ不具合の原因究明が進み、リコールに至るものが増加したため、近年のリコール届出が増加している一面があることが判った。このことは、決して悪いことではなく、自動車の欠陥による事故等の未然防止や被害拡大防止のためのリコールがより確実に行われるようになったと言える。したがって、一概にリコールを削減することは必要ではない。

しかしながら、自動車の欠陥を可能な限り削減することは、ユーザー、メーカー双方にとって望ましいものであり、ここでは、リコールに至るような不具合を削減するために必要な方策を考える。

近年のリコール届出の増加要因を受け、リコールに至るような不具合を削減する方策としては、それぞれに以下のような取組みが求められる。

### 乗用車メーカー

増加要因においても記述しているとおり、平成 12 年以降、全ての乗用車メーカーが市場における不具合情報の処理体制の整備・充実化、品質解析センター業務の解析技術力の向上などの市場での重要不具合対応の仕組み強化を行っており、それによりメーカーに集まる不具合情報が増加し、不具合発生原因の解析が促進されている。

この取り組みは、リコールに至るような自動車の不具合の早期発見に資するものであるが、更に以下の取り組みを徹底することにより、将来的に、リコールに至るような不具合の削減につながると考えられる。

#### 1) 重要品質不具合の再発防止と設計基準、評価基準の見直し

重要品質不具合について、企画、設計・試験、製作部門一体となって検証できる体制を整え、設計、製作段階の不備や市場における使用環境・使用条件を適時的確に把握して、継続生産車における不具合の再発防止対策を行う（フィードバック）とともに、そこで得られた知見を基に、新たな車両開発を行う際の設計基準や評価基準を再整備する（フィードフォワード）ことが重要である。

実際に、ヒアリングを行ったメーカーでは、地域ごとや部門ごとにバラバラだった市場での重要不具合品の回収や原因究明を一箇所に集約し、重要不具合対応の仕組みを強化し、開発に反映するようになってから、販売後の初期不具合が大幅に減少し、クレーム処理数も減少しているとのことであった。

#### 2) 準長期使用車両等の不具合発生低減策の強化

自動車の長期使用を含めたメーカーの想定外の使用環境・使用条件の変化について、それによるリコールに至るような不具合の発生を防止するため、重要保安部品の定期交換時期を明示したり、点検・整備項目、方法を見直して使用者に不具合発生の予兆等を分かりやすくしたり、使用者及び整備工場にそれらの情報をより分かりやすく伝えることにより、重要不具合事象が発生することを防止することが必要である。

### 大型車メーカー、大型特殊・小型特殊メーカー

アンケート結果によると、大型車メーカー、大型特殊・小型特殊メーカーについても、市場での重要不具合対応の仕組み強化を行っているという回答したメーカーは多く見受けられた。しかし、乗用車メーカーほど徹底した体制整備が行われているとは言いがたく、乗用車メーカー同様の取組みをすることが望ましい。

また、特に大型特殊・小型特殊メーカーについては、会社自体の規模も小さく、リコールに係る体制の規模も小さいところが多い。そのため、リコール実

施の経験が乏しく、自社の重要不具合情報やリコールに係る情報だけでは、フィードバックやフィードフォワードを行うことは難しい面もある。このため、自社における過去の重要不具合の情報やリコールに係る情報を蓄積するとともに、同業他社リコールについてもチェックし、フィードバックやフィードフォワードを行うことが必要である。

#### 国

長期使用車両の情報のユーザーへの提供などにおいてメーカーの取組みを支援することが必要である。また、年度ごとに行っているリコール届出の分析について、リコールに至る不具合の発生傾向等について多角的な分析を行うなどにより、よりメーカーの役に立つ内容にするなど国が収集した情報の有効活用を促進し、リコールに至る不具合の削減に資するものとする。

また、変化し続けているユーザーの使用実態を常に把握し、その使用実態に応じて必要があればリコールのあり方を含めた自動車を取り巻く制度の見直しを行う。

### 4. 使用過程の自動車の安全の確保及び環境保全のためにメーカーが担うべき役割の明確化について（課題4）

#### （1）自動車の安全の確保及び環境保全のための関係者の役割

現在、自動車の安全の確保及び環境の保全のためにメーカー、ユーザー及び国が担っている役割は、基本的に以下の通りである。

なお、ディーラーはメーカーが役割を担う上でのユーザーとの窓口であり、整備工場はユーザーの役割の一部を代行している。

##### メーカーの役割

- 1) 市場に自動車を提供する場合は、国が定める自動車の安全・環境基準（以下「保安基準」という。）に適合した安全な自動車を提供する。
- 2) 自動車の適切な使用方法に係る情報をユーザーに適切に提供する。
- 3) 自動車の点検整備を実施する上で必要な技術的な情報をユーザー及び整備工場等に適切に提供する。
- 4) 製品を市場に提供した立場として、市場における自動車の使用状況、事故情報及び不具合情報を、ディーラー等を通じて収集する体制を整備し、収集した情報により、市場監視を行う。
- 5) 市場監視等により、一定の範囲の自動車において事故や火災又は環境汚染につながる可能性がある不具合が発生している又は発生するおそれがあることを把握した場合、その原因が設計・製作にあるときは、迅速・的確な改善のための措置を行う。なお、不具合の原因が設計・製作にあるかどうか



かを判断する際は、設計・製作時に想定した使用方法、使用環境及び保守管理が、その当時の使用実態や、当然に予想された使用実態の変化に対応したものであったかどうかを検証する必要がある。

- 6) リコールを実施する場合には、国土交通省にリコールの実施を届出るとともに、ディーラー等と協力してユーザーに通知を行う。また、国土交通省に実施状況の報告を行う。
- 7) 市場監視により設計、製作及び保守管理情報の問題点が明らかとなった場合には、新たな自動車の開発や保守管理情報の設定の過程にフィードバックし、必要な改善を行う。

#### ユーザーの役割

- 1) 自動車を点検整備によって保安基準に適合するよう維持する義務がある。具体的には義務付けられた日常点検整備、定期点検整備、継続検査の受検を自ら、又は、ディーラーや整備工場等に委託して行うほか、メーカーや国土交通省から提供される情報を基に、適切な使用や保守管理を責任を持って行う。
- 2) 運輸支局等に自動車の登録を行うとともに、住所の変更があった場合の変更登録、所有者が変更になった場合の移転登録及び自動車の使用を止めた場合の抹消登録を行う。
- 3) メーカーからのリコールの通知に対応する。

#### 国の役割

- 1) 交通事故の発生状況、技術の進歩、自動車の使用環境の変化及びユーザーの意識の変化等を踏まえ、保安基準や定期点検基準の見直しを行う。
- 2) 型式認証や新規検査によって、新車時の自動車の保安基準適合性の確認を行う。
- 3) 使用過程の自動車が保安基準に適合しているかどうかを確認する継続検査（いわゆる車検）を定期的実施する。
- 4) 自動車の点検及び整備に関する手引きの作成・公表とユーザーの保守管理意識の高揚を行う。
- 5) リコール制度の整備とその適切な運用の確保を行うとともに、必要に応じて制度の見直しを行う。
- 6) 市場における自動車の不具合情報等の収集・分析を行い、市場監視を行う。
- 7) メーカーやディーラーに対する監査や調査指示を行い、メーカーにおける原因究明や最終的な措置の検討が適切に行われているかを監視するとともに、必要に応じてリコールを講ずるべきことを勧告する。
- 8) メーカーがリコールを実施する際に、措置内容の確認、報道発表及びメーカーへの自動車登録情報の提供を行い、リコールの実施過程では、メーカ

ーによる実施状況の確認を行う。

- 9) 継続検査時にリコールの改善が未実施の車両に対し、注意を行い、改善を促す。

## (2) 課題

自動車の安全の確保及び環境保全のための関係者の役割は(1)で記述した通りであるが、今回、課題3に関する調査でも確認されたように、自動車の平均使用年数が年々長くなるなど、自動車の使用方法や保守管理方法に関してメーカーの設計時の想定とユーザーの認識にギャップが生じていると考えられ、メーカーが設計時に想定していなかったような使用や保守管理(以下、「想定外の使用等」という。)が行われている状況にある。

これらの想定外の使用等については、使用過程の自動車に不具合発生を発生させ、リコール届出の増加の一因とはなっているものの、現時点では、それが原因となって事故が頻発するような大きな問題に至っている訳ではない。しかし、例えば景気の低迷により自動車の代替が鈍化し、自動車の使用期間が更に長くなるなど、今後、想定外の使用等が拡大すれば、それによる危険な不具合が増え、問題が顕在化することが懸念される。

したがって、想定外の使用等による不具合の発生に対する関係者の対応のあり方について整理しておくことが必要である。

## (3) 関係者の対応のあり方

(2)の課題に対して、(1)の関係者の役割の中で重要なもの及びメーカー等が担うべき新たな役割について整理した。

### メーカーの役割

#### 1) 想定外の使用等による不具合の発生を防止するための方策

想定外の使用等が発生する原因は、メーカーが設計・製作を行った時点からの時間的経過により、ユーザーの意識の変化や自動車の使用環境の変化が生じることにより、メーカーにおける設計時の想定とユーザーの使用実態の間に差が生じるためと考えられる。

この差を縮めるか又はその差による不具合の発生を防止するためには、メーカーによる以下の取り組みが有効と考えられる。

#### ア) メーカーが設計時に想定した使用方法や保守管理方法のユーザーへの情報提供

メーカーが設計時に想定した使用方法や保守管理方法について、販売時にユーザー及び整備工場に確実に情報提供する。

具体的には、以下のような情報提供を行うことが考えられる。

#### 【提供する情報の例】

- ・ 想定していない使用方法(サーキット走行、悪路走行等)
- ・ 長期使用する場合の注意点(部品毎の交換時期、重点点検項目等)

- ・ 寒冷地で使用する場合の注意点（重点点検項目等）
- ・ 高速走行が多い場合の注意点（重点点検項目等）

【確実な情報提供方法の例】

- ・ 取扱説明書の記載方法の見直し（読みやすく、分かり易いものに）
- ・ 重要事項をまとめた冊子等の作成
- ・ 販売時の丁寧な説明

イ) 想定外の使用等が行われた場合の注意喚起

既に販売した自動車について、少なからずのユーザーにより想定外の使用等が行われており、それが不具合の発生原因となる可能性があることをメーカーが認識した場合には、ユーザー及び整備工場に対して、想定外の使用等を行う場合の危険性や対処方法について具体的に注意喚起を行う。

2) 想定外の使用等による不具合が発生した場合の対応

実際に、想定外の使用等により不具合が発生した場合の対応のあり方については、メーカーによるユーザーへの情報提供（(1)ア）、イ）の情報提供）が予め適切に行われていたかによって変わると考えられる。

ア) ユーザーへの情報提供が適切に行われていなかった場合

メーカーによるユーザーへの情報提供（(1)ア）、イ）の情報提供）が適切に行われず、同一の型式の一定の範囲の自動車に事故や火災につながる可能性がある不具合が発生した場合には、メーカーは速やかにリコール等何らかの措置を実施すべきである。

イ) ユーザーへの情報提供が適切に行われていた場合

メーカーによるユーザーへの情報提供（(1)ア）、イ）の情報提供）が適切に実施されていたにも関わらず、実際には、保守管理・使用が適正でないために不具合が発生している場合には、基本的にユーザーの責任で改善が行われるべきである。しかし、同一の型式の一定の範囲の自動車において事故や火災につながる可能性がある不具合が発生している場合には、少なくともユーザーが改善を行うために、ユーザー及び整備工場に対して不具合発生とその防止方法に関する注意喚起を行うことが必要であり、その役割は、市場に自動車を提供し、その自動車について最も情報が集まるという立場を踏まえ、メーカーが担うべきである。

また、自動車の不具合には事故や火災に直接つながるような危険なもの、事故に至る危険性は低いものがあり、危険度に応じてその不具合への対応の緊

急性は異なってくると考えられるが、ユーザーアンケートの結果では、過去に受け取ったリコール等の通知内容の分かり易さについて、「分かりやすかった」との回答が 54.3% と半数となったものの、「不具合の内容が分からなかった」( 14.3% )、「不具合の危険度が分からなかった」( 15.4% ) との回答も

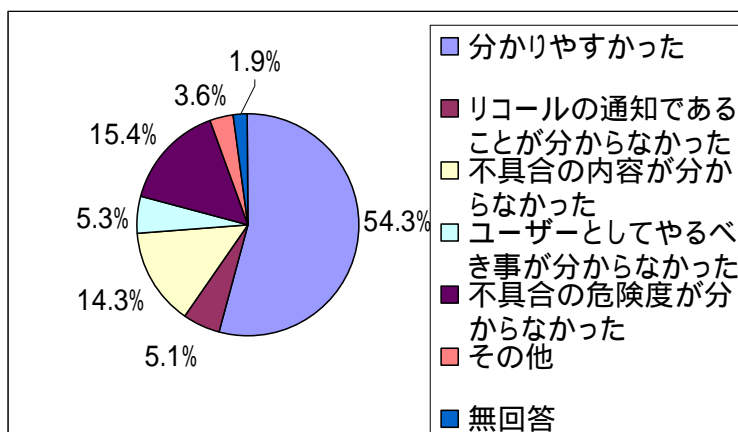


図4 - 1 :ユーザーアンケートの問「あなたに自動車メーカーから届いたリコールの通知は、分かりやすいものでしたか。該当するものを全てお選びください。」に対する回答

あった。したがって、メーカーがリコールの通知や注意喚起を行う際には、ユーザーが対象不具合の危険度を認識できるように改善するべきである。

### ユーザーの役割

ユーザーは、メーカーや国土交通省から提供される情報を基に、適切な使用や保守管理を責任を持って行うとともに、メーカーからのリコールの通知や注意喚起に対して、該当する自動車をディーラー、整備工場に持ち込む等、適切に対応するべきであり、特に事故や火災に至る危険性が高い不具合については、迅速な対応が必要である。

また、ユーザー自身もリコールや不具合の情報の収集に努めるとともに、リコールや注意喚起の通知が確実に届くように、自動車購入時のメーカーへのユーザー登録や引越しをした場合等の運輸支局等への変更登録を確実に行うべきである。

### 国の役割

国においては、以下の取り組みを行うことが必要である。

- 1) ユーザーによる適切な保守管理を促すとともに、市場監視を行い、必要に応じてメーカーに適切な対応を行わせる。( ( 1 ) 4 ) 6 ) 及び 7 ) の役割の確実な履行。)
- 2) 指針を策定する等により、メーカーが、想定外の使用等による不具合の発生した場合の役割 ( ( 3 ) の役割 ) を適切に果たすよう促す。
- 3) メーカーが想定外の使用の危険性や不具合の発生状況等について注意喚起を行う際に、ユーザーに対する通知をより確実かつ効果的に行うため、自動車登録情報の活用についても検討する。ただし、自動車登録情報の活用を検討するに当たっては、個人情報保護に十分に配慮することが必要である。

また、リコールの通知や注意喚起に関し、ユーザーに分り易い制度や運用の検討を行う。

- 4) 国による市場監視によって、ユーザーが点検整備を実施していない等、不適切に使用されていることが明らかになった場合には、ユーザーに対し適切な使用や保守管理の実施を促す。

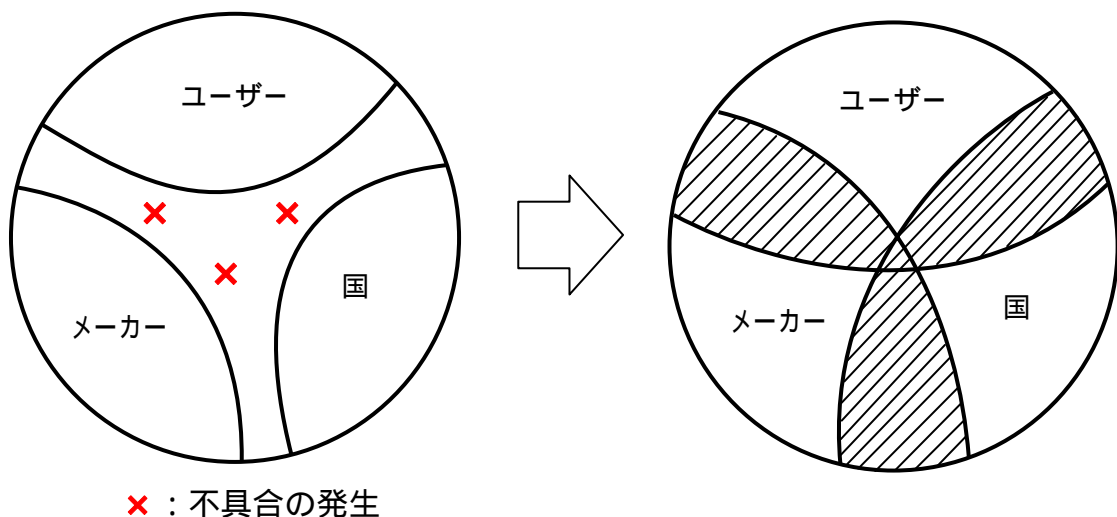
#### 整備工場及びディーラーの役割

整備工場及びディーラーは、想定外の使用等がなされていること、又は、それにより不具合が発生していることを知った時は、メーカーに通知することが必要である。また、メーカーがリコールの通知や注意喚起を行う場合には、ユーザーへの通知に協力すべきである。

### 5. おわりに

今回、自動車の安全確保及び環境保全のための関係者の役割について、現在の役割を基本として、想定外の使用がなされたことによる不具合が発生した場合の検討を行い、それぞれの役割を整理した。

ただし、関係者がそれぞれの役割を限定的に認識し、それぞれ自分の役割の範囲しか行わないようになれば、自動車の安全確保及び環境保全のための取り組みは硬直化し、現実にかかる様々な安全上等の問題(往々にして役割分担の境界で起こる。)に対して適切、迅速に対応することが困難となる。したがって、自動車の危険な不具合による被害を防止するために理想的な役割分担を実現するために、関係者がそれぞれの役割を拡大的に認識し、行動する関係をつくることが望まれる。



## リコール検討会 委員名簿

(座長)

畑村 洋太郎 工学院大学グローバルエンジニアリング学部教授

(委員)

磯村 浩子 (社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会  
消費生活研究所長

岩貞 るみこ 自動車ジャーナリスト

鎌田 実 東京大学大学院工学系研究科教授

郷原 信郎 桐蔭横浜大学法科大学院教授

廣瀬 久和 東京大学大学院法学政治学研究科教授

保田 眞紀子 弁護士

吉川 暢宏 東京大学生産技術研究所教授

石田 富男 (社)日本自動車整備振興会連合会理事

井出 廣久 (社)全日本トラック協会交通・環境部長

井上 修 (社)日本自動車タイヤ協会技術委員会委員長

大庭 松雄 日本自動車輸入組合参与

大橋 徹郎 (独)交通安全環境研究所理事長

新家 雅隆 (社)日本産業車両協会フォークリフト技術委員会  
基準認証対応ワーキンググループ主査

高橋 武秀 (社)日本自動車部品工業会副会長・専務理事

富田 征弘 (社)日本バス協会技術部長

中山 寛治 (社)日本自動車工業会常務理事

橋本 茂 (社)日本自動車車体工業会専務理事

福尾 幸一 (社)日本自動車工業会技術管理委員会  
リコール制度検討会主査

横野 茂樹 (社)日本自動車連盟交通環境部長

## ユーザーアンケート結果概要

### 1. アンケート実施概要

(1) 「国土交通行政インターネットモニター制度」を利用。

国土交通行政インターネットモニター制度は、広く国民一般を対象として、国土交通行政の課題に関しインターネットの利用による質の高い意見・要望等の聴取を図り、国土交通行政の施策の企画及び立案並びに実施のための参考に資することを目的として、平成16年度から実施している制度。

(2) 調査対象者

1,198名

(3) 調査票

別紙参照

(4) 調査実施時期

平成20年7月15日～平成20年7月29日

(5) 回答率

81.2% (973名)

### 2. アンケート結果概要

(1) モニター属性

(男女別)

男性	女性	計
529人	444人	973人

(年代別)

20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代以上	計
96人	253人	262人	169人	149人	44人	973人

(地域別)

北海道	東北	関東	北陸	中部	近畿	中国	四国	九州	計
76人	88人	225人	68人	111人	153人	79人	67人	106人	973人

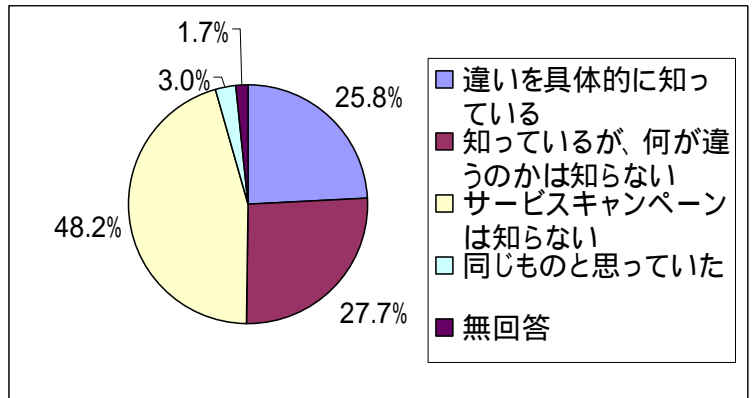
(職種別)

自営業主・ 家族従事者	管理・専門 技術職	事務職	販売・サービス・ 労務職	主婦	無職	計
112人	209人	169人	102人	240人	141人	973人

(2) アンケート結果の概要

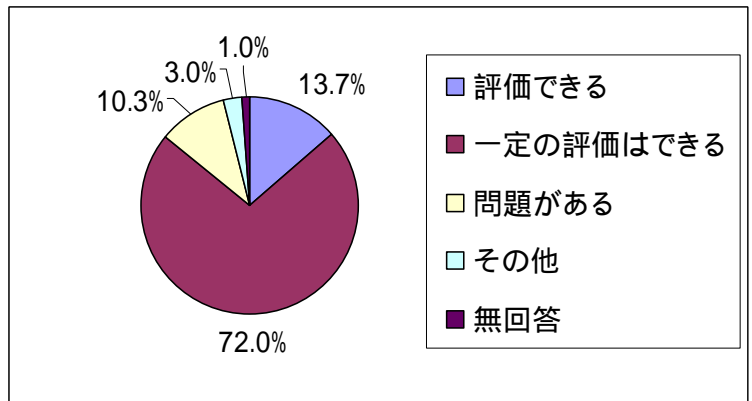
リコールの認識度

リコールとサービスキャンペーンの違い(問26)については、「違いを具体的に知っている」と回答した方が25.8%、「知っているが、何が違うのかは知らない」と回答した方が27.7%とほぼ同数になった一方、「サービスキャンペーンは知らない」と回答した方が48.2%となり、ほぼ半数の人はサービスキャンペーンが何かを知らない。



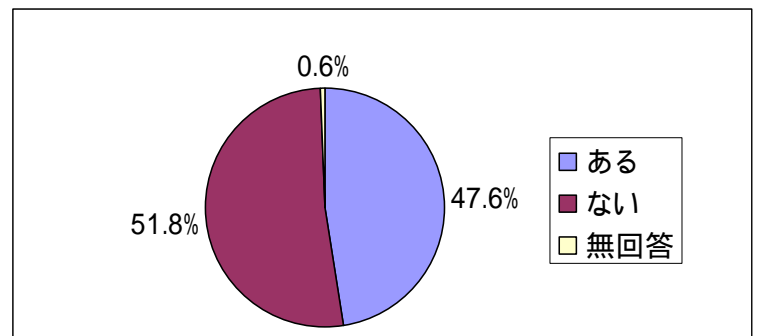
リコールのイメージ

リコールを発表したメーカーに対するイメージ(問27)については、「不具合を積極的に直してくれるので、評価できる」と回答した方が13.7%、「リコールを実施するような不具合があることは問題だが、事故が未然に防止されるという点では一定の評価はできる」と回答した方が72.0%となり、リコールを発表したメーカーに対しては一定の評価はする方が多い。

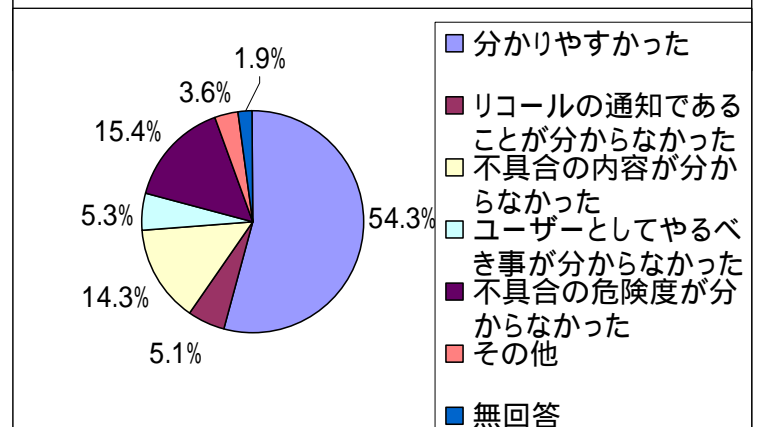


リコール措置の際の情報提供について

リコールの通知を受け取ったことがあるかどうか(問19)については、「ある」と回答した方が47.6%、「ない」と回答した方が51.8%とほぼ半数で分かれた。



通知の内容(問20)については、「リコール」と回答した方が80.1%、「改善対策」と回答した方が24.1%、「サービスキャンペーン」と回答した方が20.1%の順番となった。

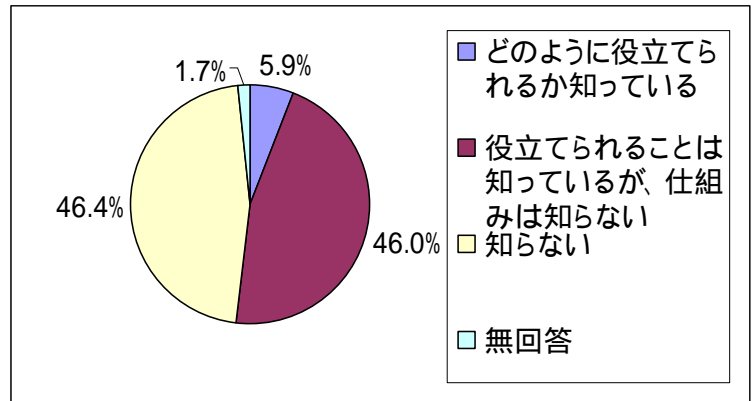




通知の内容のわかりやすさ（問 21）については、「分りやすかった」と回答した方が 54.3%と半数となったものの、「不具合の内容が分らなかった」と回答した方が 14.3%、「不具合の危険度が分らなかった」と回答した方が 15.4%と、分りにくいところがあると考えている方もいる。

#### 不具合情報について

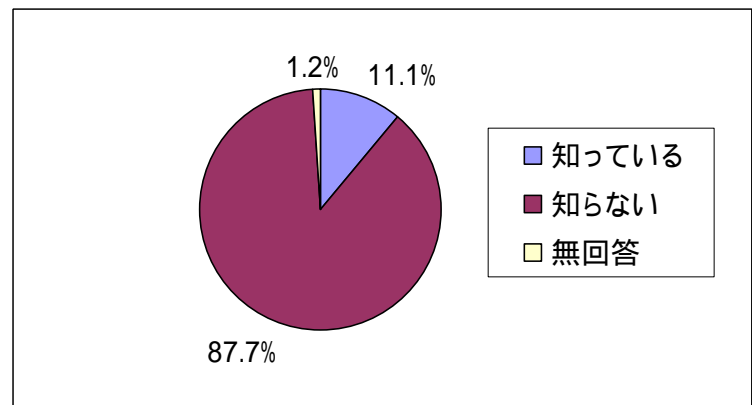
故障や不具合の情報がメーカーの設計改善やリコールにどのように役立てられるか（問 18）については、「役立てられることは知っているが、仕組みは知らない」と回答した方が 46.0%、「知らない」と回答した方が 46.4%と大きく 2 つに分かれた。ディーラーの故障修理や不具合の相談の情報が自動車メーカーの設計基準やリコールにどのように役立てられるかについては、あまり知られていない。



また、自動車が故障等を起こした場合の連絡先（問 25）については、「保険会社」と回答した方が 64.6%、「ディーラー（自動車販売店）」と回答した方が 60.2%となった。

#### （自動車不具合情報ホットラインについて）

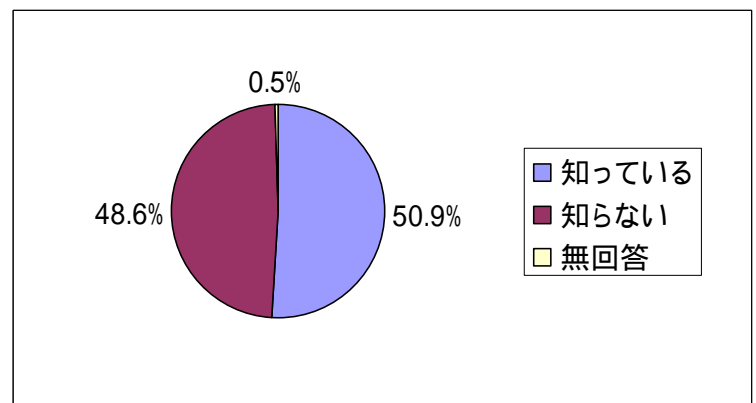
自動車不具合情報ホットラインの認知度（問 36）については、「知っている」と回答した方が 11.1%と低い割合となった。



また、国土交通省がより良い情報をより多く頂けるように改善すべきところ（問 37）については、「ユーザーへの周知」と回答した方が 67.6%と半数を超え、より一層ユーザーへの周知をする必要がある。

#### （メーカーのお客さま相談窓口について）

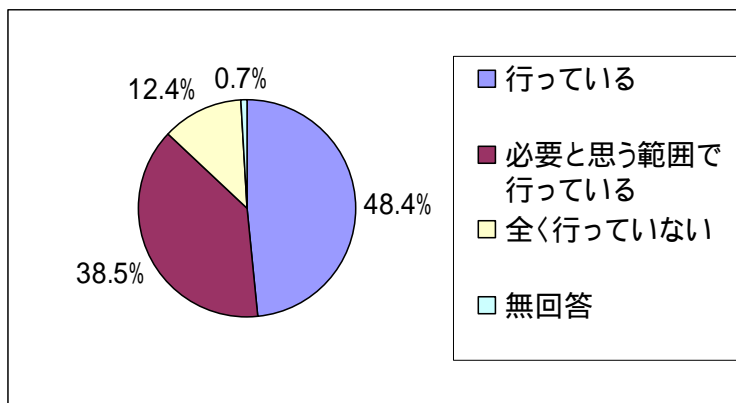
メーカーのお客さま相談窓口の認知度（問 38）については、「知っている」と回答した方が 50.9%に止まり、半数は超えているものの、あま



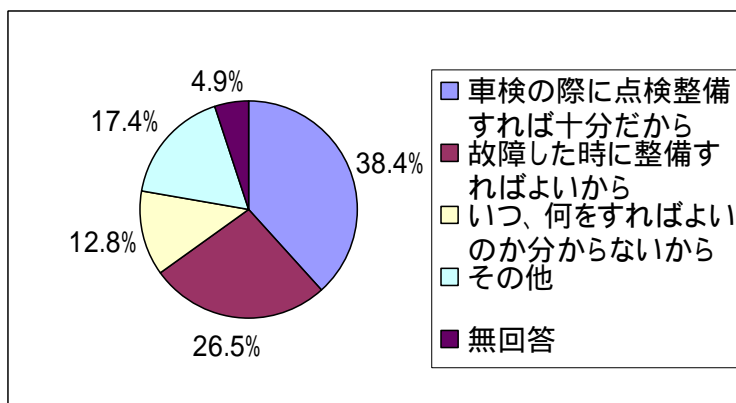
り知られていない。

### 点検整備意識及び実態

車検時以外の点検整備については、「行っている」と回答した方が48.4%、「必要と思う範囲で行っている」と回答した方が38.5%、「全く行っていない」と回答した方が12.4%となった。

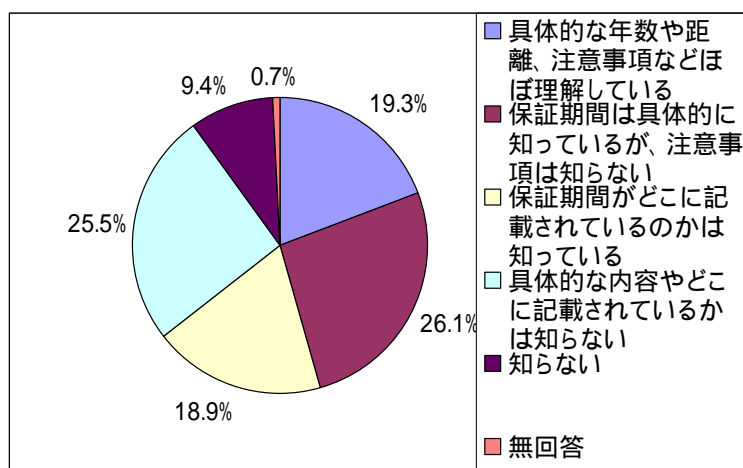


車検時以外の点検整備を行わない理由については、「車検の際に点検整備すれば十分だから」と回答した方が38.4%、「故障した際に整備すればよいから」と回答した方が26.5%、「いつ、何をすればよいのか分からないから」と回答した方が12.8%となった。

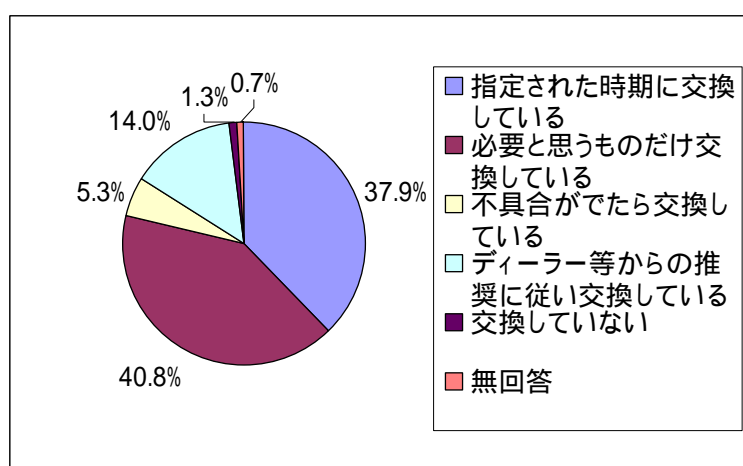


## 保証修理・定期交換部品の認識度や実態

保証期間(問10)については、「具体的な内容やどこに記載しているかは知らない」と回答した方が25.5%、「知らない」と回答した方が9.4%となり、約3分の1の方が保証期間の具体的な内容を知らない。

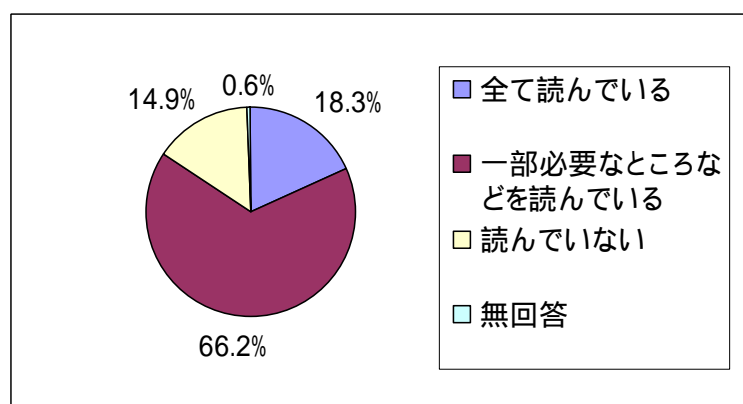


定期交換部品、オイル等の油脂類の交換(問11)については、「指定された時期に交換している」と回答した方が37.9%、約4割の方が適切に定期交換部品、オイル等の油脂類の交換をしている。また、「必要と思うものだけ交換している」と回答した方が40.8%、「定期交換部品、オイル等の油脂類を知らないが、車検、定期点検時にディーラ(自動車販売店)等からの推奨に従い交換している」と回答した方が14.0%となり、ほとんどの方が何らかの形で定期的に交換している。

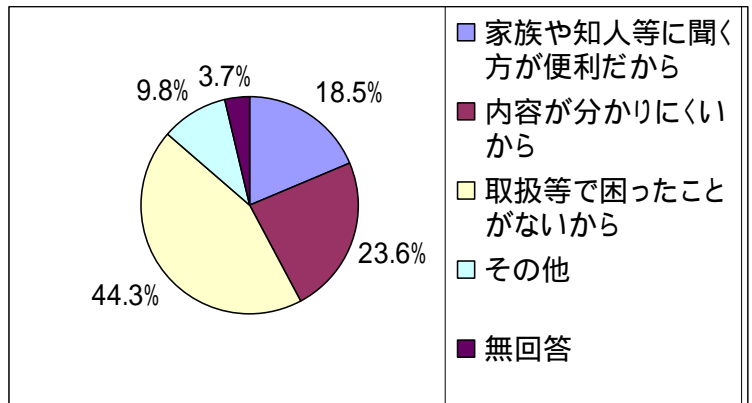


## 取扱説明書、メンテナンスノート等について

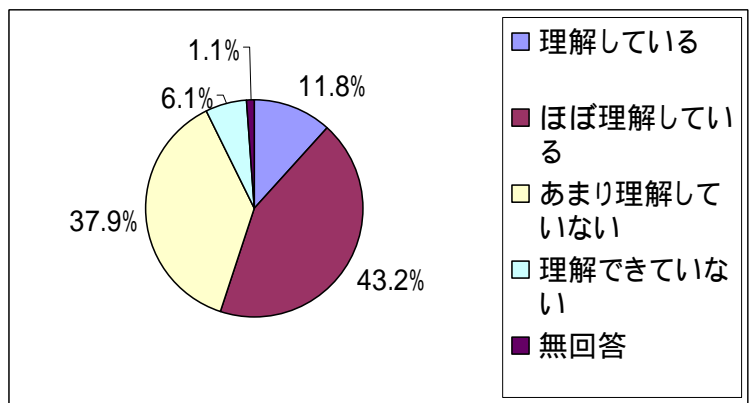
取扱説明書、メンテナンスノート(問12)については、「全て読んでいる」と回答した方が18.3%、「一部必要なところなどを読んでいる」と回答した方が66.2%となり、多くの方が、一部必要なところのみ読んでいる。



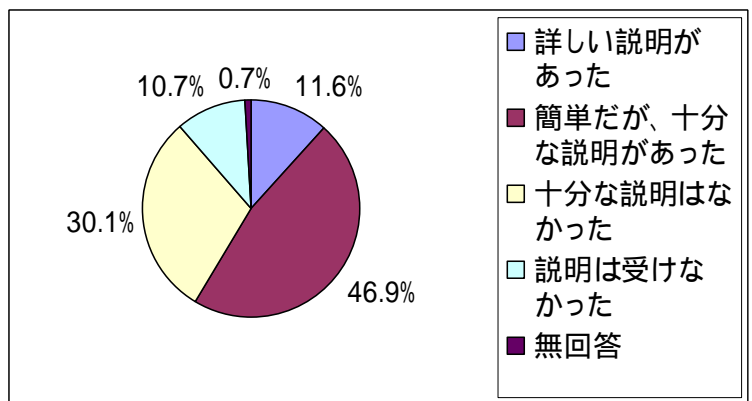
全てを読んでいない理由(問 13)については、「取扱等で困ったことがないから」と回答した方が44.3%と他の理由に比べて多くなった。



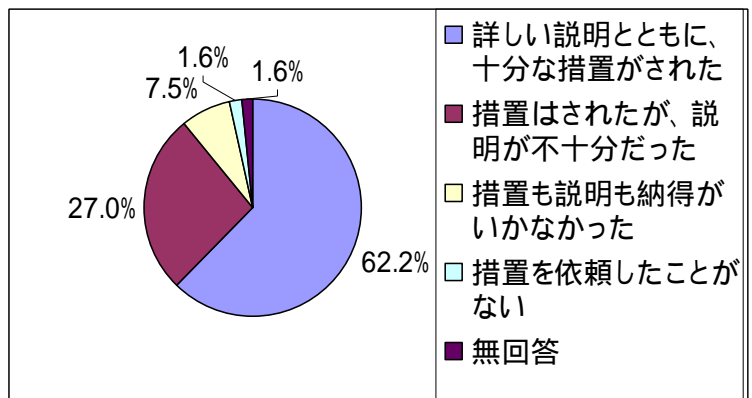
また、取扱説明書及び点検記録整理簿(メンテナンスノート)の理解(問 14)については、「理解している」と回答した方が11.8%、「ほぼ理解している」と回答した方が43.2%と半数は理解しているものの、「あまり理解していない」と回答した方が37.9%となり、理解していない方も多い。



ディーラーの説明等について購入時のディーラーからの自動車の取扱いや保守管理についての説明(問 15)については、「詳しい説明があった」と回答した方が11.6%、「簡単だが、十分な説明があった」と回答した方が46.9%となり、ディーラーからの取扱いや保守管理について十分な説明があったと認識している方が半数に止まる。



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(問 17)については、「詳しい説明とともに、十分な措置がされた」と回答した方が62.2%であり、「措置はされたが、説明が不十分だった」と回答した方が27.0%に上り、説明不足と感じている方も少なく



ない。

不具合への対応でのメーカーや国の役割

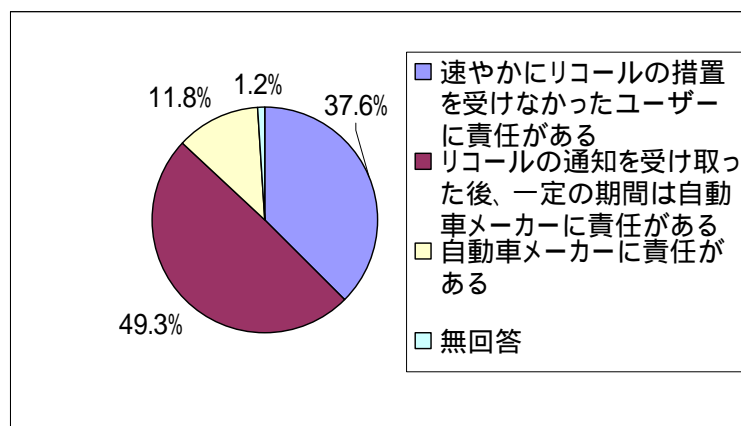
### 1) メーカーの責任範囲について

故障や不具合が起こったときのメーカーの責任がない場合(問28)は、「ユーザーが改造していた場合」と回答した方が90.9%と多数であり、「ユーザーが自動車メーカーの想定しない使用方法をしていた場合(悪路等の厳しい条件や積載超過)」と回答した方が64.1%、「ユーザーが点検整備をきちんと行っていなかった場合」と回答した方が54.6%、「ユーザーが純正でない部品を使っていた場合」と回答した方が47.7%となった。

また、ユーザーが長期に使用している場合と回答した方(17.0%)のメーカーの責任がないと考える目安の年数(問29)は、平均で、重要部品8.9年、その他部品8.8年となった。これらの方は約9年はメーカーの責任で、その後の使用については、ユーザーの責任だと考えている。また、逆に83.0%の方は使用年数に関わらず永久にメーカー責任があると考えている可能性がある。

さらに、ユーザーが長距離使用している場合と回答した方(12.4%)のメーカーの責任がないと考える目安の距離(問30)は、平均で、重要部品118,000km、その他部品でも116,000kmとなった。これらの方は約120,000kmまではメーカーの責任で、それ以上の使用については、ユーザーの責任だと考えている。また、逆に87.6%の方は使用距離に関わらずメーカー責任があると考えている可能性がある。

リコール措置を受けなかった場合の責任(問31)については、「速やかにリコールの措置を受けなかったユーザーに責任がある」と回答した方が37.6%、「リコールの通知を受け取った後、一定の期間は自動車メーカーに責任がある」と回答した方が49.3%となった。一定の期間(問32)については、平均7.3ヶ月。(回答としては6ヶ月が多い。)



### 2) メーカーがリコールを実施すべき場合

メーカーがどのような場合にリコールを実施すべきか(問33)については、以下のような回答があった。

「全ての場合」

- ・ すべての不具合。(岐阜県、自営業主・家族従事者、40代、男性)
- ・ どんな場合でも必要です。(兵庫県、無職、60代、男性)

- ・ 欠陥部分があればすべて。(東京都、販売・サービス・労務職、70代、男性)
- 「安全や環境に支障がある場合」
- ・ 自動車の安全運転、運行に支障をきたすと認められた場合速やかに実施すべき。(福島県、無職、70代、男性)
  - ・ そのまま放置していれば、いずれ大きな不具合を起こすような場合。(兵庫県、主婦、30代、女性)
  - ・ メーカー側が少しでも危険だと思った時。(岡山県、主婦、30代、女性)
  - ・ 安全・環境負荷に対する技術的・社会通念上重大な瑕疵がある場合。(長野県、管理・専門技術職、40代、男性)
  - ・ 安全、人の命に係るところ全てにおいて。快適性は、対象外。(岡山県、主婦、40代、女性)
  - ・ 安全運転に支障がある場合。(山形県、管理・専門技術職、50代、男性)
  - ・ 重大な事故につながる恐れが予測される場合。(静岡県、管理・専門技術職、60代、男性)
  - ・ 通常の使用方法で自動車を使用しているにも関わらず、事故につながる重大な欠陥があったとき。(福島県、主婦、30代、女性)
- 「一定数故障や不具合が生じた場合や特定部位に不具合が生じた場合」
- ・ 一定期間に一定件数の故障、不具合が発生した場合。件数は少なくても、人身事故に直結しそうな故障、不具合が報告された場合。外部情報はなくても、自社内の継続検査により今後故障、不具合が発生する可能性が高い場合。(東京都、自営業主・家族従事者、60代、男性)
  - ・ エンジン、ブレーキ、トランスミッションなど、自動車の基本構造に関する部品に問題がある場合。(東京都、自営業主・家族従事者、50代、女性)
  - ・ 5台以上で同じ箇所に不具合が生じた場合。(神奈川県、主婦、20代、女性)
  - ・ 経年経過による損耗ではなく、素材や機能に重大な瑕疵並びに欠陥があった場合。(神奈川県、自営業主・家族従事者、60代、男性)

### 3) リコール制度が適切に機能するために必要な取組み

リコール制度が適切に機能するために重要なのは誰の取組みが必要か(問34)については、1番目に挙げられたものとしては、「国土交通省」と回答した方が22.5%、「自動車メーカー」と回答した方が65.1%となり、メーカーに主な取組みが期待される中、国土交通省に対しても取組みが期待されている。

また、どのような取組みが大切か(問35)については、以下のような回答があった。

- 「メーカーの取組み(リコールを正確に発表する、品質向上)」
- ・ 自動車メーカーが事実を隠蔽しないこと。(兵庫県、主婦、40代、女性)
  - ・ 発生した事例に対して迅速に正確に発表する取組みが必要である。(広島県、管理・専門技術職、40代、男性)

- ・ まずはリコールがおきるような製品を作らない。リコールが起きた場合は隠さずすぐに発表する。(岡山県、主婦、30代、女性)
- ・ 品質保証と安全性の保証。(東京都、無職、70代、男性)

「国の取組み(メーカーやディーラーの監視)」

- ・ 省庁の関与が今以上に必要。(長野県、事務職、30代、女性)
- ・ 当然メーカーが正直にリコールを言い出すのが第一ですがそれを促すのも、リコール車をディーラー等へ積極的に持ち込み改善するよう消費者へ働きかけるのも、大切だと思いますが、そういう仕組みを作る!そうするようによって行く!のは国の仕事だと思います。(兵庫県、事務職、40代、女性)
- ・ 管理する国土交通省がしっかりメーカーやディーラーを監視しないとリコール制度はないがしろになる。(宮崎県、自営業主・家族従事者、60代、男性)
- ・ 国土交通省の指導、メーカーの技術の向上。(青森県、販売・サービス・労務職、30代、女性)

「国、メーカー、ユーザーの協力など(それぞれ責任と意識を持つ、協力関係)」

- ・ メーカーはリコール隠しをしない。ユーザーは面倒くさがらずに車を修理に出す。(熊本県、販売・サービス・労務職、20代、男性)
- ・ それぞれの責任と意識を持つ。(島根県、販売・サービス・労務職、40代、男性)
- ・ 国土交通省とメーカーの綿密な協力体制。(北海道、自営業主・家族従事者、50代、女性)

「情報提供、情報公開」

- ・ 積極的な周知。(埼玉県、自営業主・家族従事者、60代、男性)
- ・ 情報公開等の徹底。(福島県、自営業主・家族従事者、30代、男性)
- ・ ユーザー全員に確実に連絡すること。(新潟県、事務職、40代、女性)

## アンケート質問一覧

問1 あなたは自動車運転免許（二輪を含みます。）をお持ちですか。（過去に持っていたことがある場合も含みます。）

1. 免許を持っている（持っていた）
2. 免許を持っていない

問2 あなたは自動車を所有していますか。（過去所有していたことがある場合も含みます。該当するものをすべてお選びください。）

1. 軽自動車
2. 普通乗用車
3. 貨物車
4. 商用車
5. 自動二輪車
6. 所有していない（問25へお進み下さい）

問2で1～5を選んだ方にお伺いします。

以下の質問については、自動車を複数所有されている場合は、主に使用されている自動車についてお答えください。

問3 あなたは自動車をどれくらいの頻度で使用されますか。

1. ほぼ毎日運転している
2. 週1、2回程度運転している
3. 月1、2回程度運転している
4. 年数回程度運転している

問4 あなたは自動車で年間どれくらいの距離を走行されますか。

1. 1,000 km未満
2. 1,000 km以上5,000 km未満
3. 5,000 km以上10,000 km未満
4. 10,000 km以上

問5 あなたが現在所有されている車の所有年数は何年ですか。

自由記入

（回答例）10

問6 あなたが前の車を換えた時の使用期間はおよそ何年ですか。（前の車が無い場合は、今の車をどれくらいの期間使用される予定かをお答えください。）

自由記入

（回答例）10

問7 あなたが前の車を換えた時の走行距離（km）はおよそ何kmですか。（前の車が無い場合は、今の車をどれくらいの距離を使用される予定かをお答えください。）

自由記入

（回答例）100,000

問8 あなたは車検時以外の点検整備（自家用乗用車の12ヶ月点検やその他自動車メーカー推奨の点検整備など）を行っていますか。

1. 行っている（問10へお進みください）
2. 必要と思う範囲で行っている
3. 全く行っていない



問 8 で 2、3 を選んだ方にお伺いします。

問 9 あなたが車検時以外の点検整備を行わない理由は何ですか。

1. 車検の際に点検整備すれば十分だから
2. 故障した時に整備すればよいから
3. いつ、何をすればよいのか分からないから
4. その他

問 10 あなたは自動車には保証修理が受けられる期間（保証期間）が自動車メーカーによって設定されていることをご存じですか。

1. 具体的な年数や距離、注意事項などほぼ理解している
2. 保証期間は具体的に知っているが、注意事項は知らない
3. 具体的な内容は知らないが、保証期間がどこに記載されているのかは知っている
4. 具体的な内容やどこに記載されているかは知らない
5. 知らない

問 11 あなたは自動車メーカーの指定した時期に定期交換部品、オイル等の油脂類を交換していますか。

1. 指定された時期に交換している
2. 必要と思うものだけ交換している
3. 不具合がでたら交換している
4. 定期交換部品、オイル等の油脂類を知らないが、車検、定期点検時にディーラー（自動車販売店）等からの推奨に従い交換している
5. 交換していない

問 12 あなたは自動車の取扱説明書及び点検記録整理簿（メンテナンスノート）は読んでいますか。

1. 全て読んでいる
2. 一部必要なところなどを読んでいる
3. 読んでいない

問 12 で 2、3 を選んだ方にお伺いします。

問 13 全てを読んでいない理由は何ですか。

1. 家族や知人等に聞く方が便利だから
2. 内容が分かりにくいから
3. 取扱等で困ったことがないから
4. その他

問 14 あなたは自動車の取扱説明書及び点検記録整理簿（メンテナンスノート）を理解していますか。

1. 理解している
2. ほぼ理解している
3. あまり理解していない
4. 理解できていない

問 15 あなたは自動車の購入時にディーラー（自動車販売店）から、自動車の取扱いや保守管理についての説明を受けましたか。

1. 詳しい説明があった
2. 簡単だが、十分な説明があった
3. 十分な説明はなかった
4. 説明は受けなかった

問 1 6 あなたの自動車に故障や不具合が生じたことはありますか。

1. ある
2. ない(問 1 7 へお進み下さい)

問 1 6 で 1 を選択された方にお伺いします。

問 1 7 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。

1. 詳しい説明とともに、十分な措置がされた
2. 措置はされたが、説明が不十分だった
3. 措置も説明も納得がいかなかった
4. 措置を依頼したことがない

問 1 8 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。

1. どのように役立てられるか知っている
2. 役立てられることは知っているが、仕組みは知らない
3. 知らない

問 1 9 あなたは過去に自動車メーカーからリコールなどの自動車の不具合に関する通知をもらったことがありますか。

1. ある
2. ない(問 2 3 にお進みください)

問 1 9 で 1 を選択された方にお伺いします。

問 2 0 あなたが自動車メーカーから受け取った通知はどのような内容でしたか。該当するものをすべてお選びください。

1. リコール
2. 改善対策
3. サービスキャンペーン
4. 注意喚起
5. 保証期間の延長
6. よくわからないが、そのような通知があった

問 2 1 あなたに自動車メーカーから届いたリコールの通知は、分かりやすいものでしたか。該当するものを全てお選びください。

1. 分かりやすかった
2. 広告などとの区別がつきにくいなど、リコールの通知であることが分からなかった
3. 不具合の内容(部位や現象等)が分からなかった
4. ユーザーとしてやるべき事が分からなかった
5. 不具合の危険度が分からなかった
6. その他

問 2 2 あなたはリコールの通知を受け取ったときに、ディーラー(自動車販売店)で点検、修理を実施しましたか。

1. 実施した(問 2 4 へお進みください)
2. 実施しなかった

問 2 2 で 2 を選択された方にお伺いします。

問 2 3 あなたがディーラー(自動車販売店)で点検、整備を実施しなかった理由は何ですか。

自由記入

問2 4 リコールの通知が確実に届くためには、自動車の使用者や住所が変わった場合の変更登録が必要ですが、あなたは自動車の変更登録を知っていますか。

1. 知っている
2. 知らない

問2 5 あなたの自動車が故障等を起こした場合（事故や火災の場合は、最初に警察や消防に連絡した後）どこに連絡しますか。該当するものを全てお選びください。

1. 保険会社
2. 自動車メーカー（お客様相談室など）
3. ディーラー（自動車販売店）
4. ロードサービス会社（JAFなど）
5. 車に詳しい知人
6. 整備工場
7. 国土交通省
8. 国民生活センターやその他行政機関
9. その他

問2 6 あなたは自動車のリコールとサービスキャンペーンの違いを知っていますか。

1. 違いを具体的に知っている
2. 知っているが、何が違うのかは知らない
3. サービスキャンペーンは知らない
4. 同じものと思っていた

問2 7 あなたはリコールを発表したメーカーに対してどのようなイメージを持っていますか。

1. 不具合を積極的に直してくれるので、評価できる
2. リコールを実施するような不具合があることは問題だが、事故が未然に防止されるという点では一定の評価はできる
3. 設計や製造の能力が足りないので、問題がある
4. その他

問2 8 あなたは自動車で故障や不具合が起こったときに、メーカーの責任がないと考えるものはどれですか。考えられるものを全てお選びください。

1. ユーザーが点検整備をきちんと行っていなかった場合
2. ユーザーが改造していた場合
3. ユーザーが純正ではない部品を使っていた場合
4. ユーザーが長期に使用している場合
5. ユーザーが長距離使用している場合
6. ユーザーが自動車メーカーの想定しない使用方法をしていた場合（悪路等の厳しい条件や積載超過）
7. 保証期間を超えていた場合
8. 全ての責任は自動車メーカーにある
9. その他

問2 8で4を選んだ方にお伺いします。

問2 9 自動車メーカーの責任がないと考える目安の年数はどれくらいですか。（エンジン、ブレーキ、ステアリング、トランスミッションなどの重要部品に故障が起こった場合と、その他の部品に故障や不具合がおこった場合で異なるとお考えの方は、それぞれの年数を順にお書きください。）

自由記入

（回答例 ）5年

（回答例 ）重要部品5年 その他部品10年

問28で5を選んだ方にお伺いします。

問30 自動車メーカーの責任がないと考える目安の距離(km)はどれくらいですか。(エンジン、ブレーキ、ステアリング、トランスミッションなどの重要部品に故障や不具合が起こった場合と、その他の部品に故障や不具合が起こった場合で異なるとお考えの方は、それぞれの距離を順にお書きください。

自由記入

(回答例) 100,000 km

(回答例) 重要部品100,000 km  
その他部品150,000 km

問31 リコールの通知を受け取った後で、措置を受けなかったためにその不具合や故障で事故が起こった場合、あなたは誰に責任があると考えますか。

1. 速やかにリコールの措置を受けなかったユーザーに責任がある(問33へお進みください)
2. リコールの通知を受け取った後、一定の期間は自動車メーカーに責任がある
3. 自動車メーカーに責任がある(問33へお進みください)

問31で2を選んだ方にお伺いします。

問32 あなたはリコール通知を受け取った後、何ヶ月程度自動車メーカーに責任があると考えますか。

自由記入

問33 自動車メーカーはどのような場合にリコールを実施すべきだと考えますか。

自由記入

問34 あなたはリコール制度が適切に機能するためには誰の取り組みが大切だと考えますか。次の中から重要と思われる順に5つ選んでその番号を指定してください。「その他」を選ばれた方はその内容をご記述ください。

1. 国土交通省
2. 自動車メーカー
3. ユーザー
4. ディーラー(自動車販売店)や整備工場
5. その他
6. 特になし

問35 リコール制度が適切に機能するためには、問34で選んでいただいた者のどのような取り組みが大切だと考えますか。

自由記入

問36 あなたは自動車不具合情報ホットラインを知っていますか。

1. 知っている
2. 知らない

自動車不具合情報ホットライン(<http://www.mlit.go.jp/jidosha/carinf/rcl/index.html>)をご覧ください。

問37 国土交通省がより良い情報をより多く頂けるように改善すべきところはどこにあるとお考えですか。

1. 特になし
2. 書き込みへの誘導
3. ユーザーへの周知
4. その他

問38 あなたは各自動車メーカーのお客様相談窓口（フリーコール）を知っていますか。

1. 知っている
2. 知らない