

ユーザーへの情報提供の充実（課題 2）について

1．平成 19 年度の取りまとめ方について

第 1 回、第 2 回のリコール検討会において、ユーザーへの情報提供に関して、委員から、以下のような意見があった。

- ・ リコールをコラボレーション系の制度とすれば、その前提として、ユーザー、メーカー、国、整備業界等の中の情報の共有が重要。
- ・ リコールに至る前の不具合情報のユーザーへの発信が重要である。現在の不具合情報ホットラインは評価しているが、個々の情報だけでなく、分析した結果も公表して欲しい。
- ・ 近年、自動車の構造に詳しくなく、適切な保守管理方法等を知らないユーザーも少なくない。それに対して、メーカーやディーラーからの情報提供が不十分ではないか。

リコールがどのようなものであるべきか等は、第 2 回のリコール検討会で整理した課題 4 の議論を踏まえなければ結論は得られないため、ユーザー、メーカー、国、整備業界等の中で共有すべき情報の全体像については、今後も継続的に議論することが適当である。

その前提で、平成 19 年度は、委員からの意見を踏まえ、早急な対応が必要なものから改善案を取りまとめることとしたい。

2．改善方策の案について

(1) 自動車の不具合に対するユーザーの関心を高めるための情報提供について

情報提供の必要性について

前述の委員からの指摘にあるように、ユーザーに注意を促し、製品事故による被害の拡大をより確実に防止していくには、不具合情報のユーザーへの提供を充実することも検討すべきである。

自動車の不具合情報の現状

自動車の不具合情報については、平成 13 年から、「自動車不具合情報ホットライン」にユーザーから寄せられた情報が、国土交通省のホームページに掲載されており、車名、通称名、受付日及び装置名別に検索できるようになっている。

このホームページによる公表は、同種、同車種の不具合や新たな不具合情報の「自動車不具合情報ホットライン」への提供をユーザーに対して呼びかけることを主な目的としているため、自分の自動車の不具合と同様の不具合が他でも発生しているかどうかを把握し易いよう工夫されている。しかしながら、自動車のどのような装置でどのような不具合が多く生じているか等の情報を得るのには利便性は高くない。

また、国土交通省は、自動車製作者等に対して自動車の不具合が原因と疑わ

れる事故や火災について報告を求め、自動車製作者等による適切なりコールの実施を促すために活用しているが、ユーザーへの積極的な提供は行っていない。

改善方策（案）

- ア）自動車の不具合についてのユーザーの関心を高め注意を促すため、自動車の不具合について関心が薄いユーザーにも分かりやすく、関心を持たれるよう、ユーザーからの不具合情報の統計的な分析について検討し、そのような分析結果を公表すべきである。
- イ）自動車の不具合が原因と疑われる事故や火災の情報（自動車製作者等が国土交通省に報告するもの。）について、公表すべきである。

情報	公表する内容
1) ユーザーから「自動車不具合情報ホットライン」に寄せられた不具合情報	・ 年度毎の申告情報を統計的に分析し、どのような装置でどのような不具合が多く生じているか等の情報を公表する。
2) 自動車製作者等から国土交通省に報告があった自動車の不具合が原因と疑われる事故及び火災の情報	・ 通称名（又は型式）、事故の内容等を通称名（又は型式）別に公表する。
3) 装置製作者から国土交通省に報告があった自動車関連後付装置（カーナビ、カーオーディオ等）の不具合が原因と疑われる事故及び火災の情報	・ 製品の名称、型式、事故の内容等を製品別に公表する。

注) 2)、3)の情報は、事故原因が調査中のものや不明のものも含め報告されているものであり、公表の際は、その旨を明記する必要がある。

(2) 自動車製作者等による、より具体的で分かり易い情報提供について

情報提供の必要性について

不具合による事故等の発生をより確実に回避するためには、リコールの確実な実施の一方で、不具合が発生した場合の対応方法について、より具体的に分かり易くユーザーに情報提供することも検討すべきである。

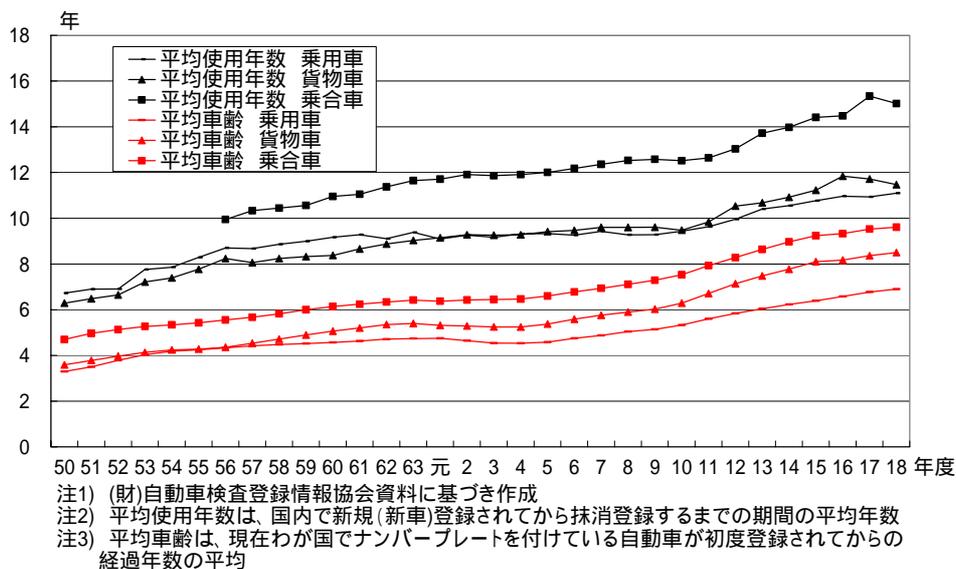
また、例えば、自動車の経年劣化に伴って、より確実な保守管理が必要になることなど、不具合の発生に関するより具体的な説明の充実についても検討すべきである。

自動車製作者等からの情報提供の現状

ア) 不具合の発生に関する情報は、自動車の正しい使用方法及び適切な保守管理方法等とともに、取扱説明書やメンテナンスノートによって、自動車製作者等からユーザーに提供されている。

しかし、ユーザーは必ずしも自動車の構造に詳しくないことや、自動車の複雑化や高度化、さらには品質向上が言われ不具合への対応に無関心になりがちとなる状況の中で、取扱説明書やメンテナンスノートに記載するだけでは、

これら情報の意図や重要度がユーザーに十分理解されていない可能性がある。
 イ) また、自動車製作者等は、収集した不具合情報の分析を行った結果として、設計・製作時には想定していなかった保守管理上の課題が明らかになった場合には、例えばディーラーや整備工場に対して整備作業上の注意事項等を追加的に提供することもあるが、同様に、ユーザーに提供することにより、ユーザーの不具合に対する関心を高め、適切な対応につながる具体的情報もある可能性がある。特に、近年、自動車の使用年数が伸びている中で、設計時に想定された使用期間を超えて使用されている自動車については、経年劣化による不具合を生じる懸念があることに留意すべきである。



【自動車の平均使用年数、平均車齢の推移】

改善方策(案)

- ア) ユーザーに対し、充実すべき説明等の内容と、より確実に情報を伝える方策について検討すべきである。
- イ) 長期使用されている自動車の注意事項等、自動車製作者等が設計・製作時には想定していなかった保守管理に有用な具体的情報があれば、それをユーザーに提供する方策を検討すべきである。