

お車を安全に使用して頂くためのメーカーの取り組み

1. 車を安全に使用して頂くための活動

1-1 新車販売時

1-2 使用過程

2. 市場不具合に対する活動

2-1 情報の収集

2-2 市場対応の検討

3. まとめ

平成20年3月19日
(社)日本自動車工業会

1-1 新車販売時

お客様へ

安全な製品の提供

安全な使用のお願い

- ・車両・装備の適切な取扱い
- ・適切な保守管理・点検整備

取扱い・保守管理等の情報提供

メーカーの保証制度(無料修理)

お客様相談体制(電話・メール等)

サポートツール

取扱い説明書 / 車内タグ

- ・安全のために必ず守って頂きたいこと
- ・適切な使用方法、操作方法 等々

メンテナンスノート(点検整備記録簿)

- ・点検整備の必要性
- ・点検整備の種類、点検頻度、内容 等々

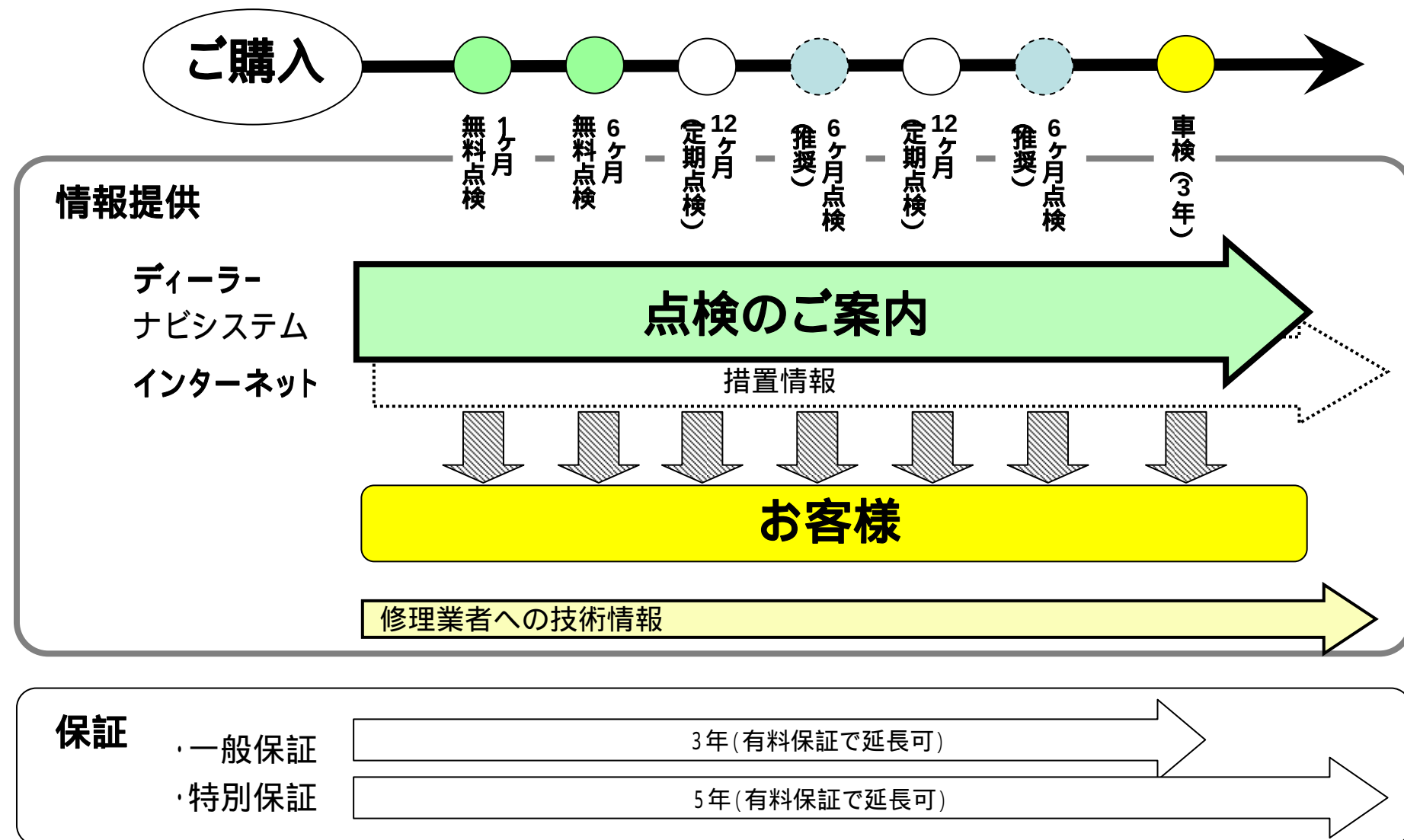
保証書

- ・材料又は製造上の不具合が発生した場合、
保証書に示す期間と 条件に従って無料修理
- 例) 一般保証 3年間又は 6万km
特別保証 5年間又は10万km

条件: 法令点検の未実施、違法改造、天災、事故等に起因する不具合ではないこと

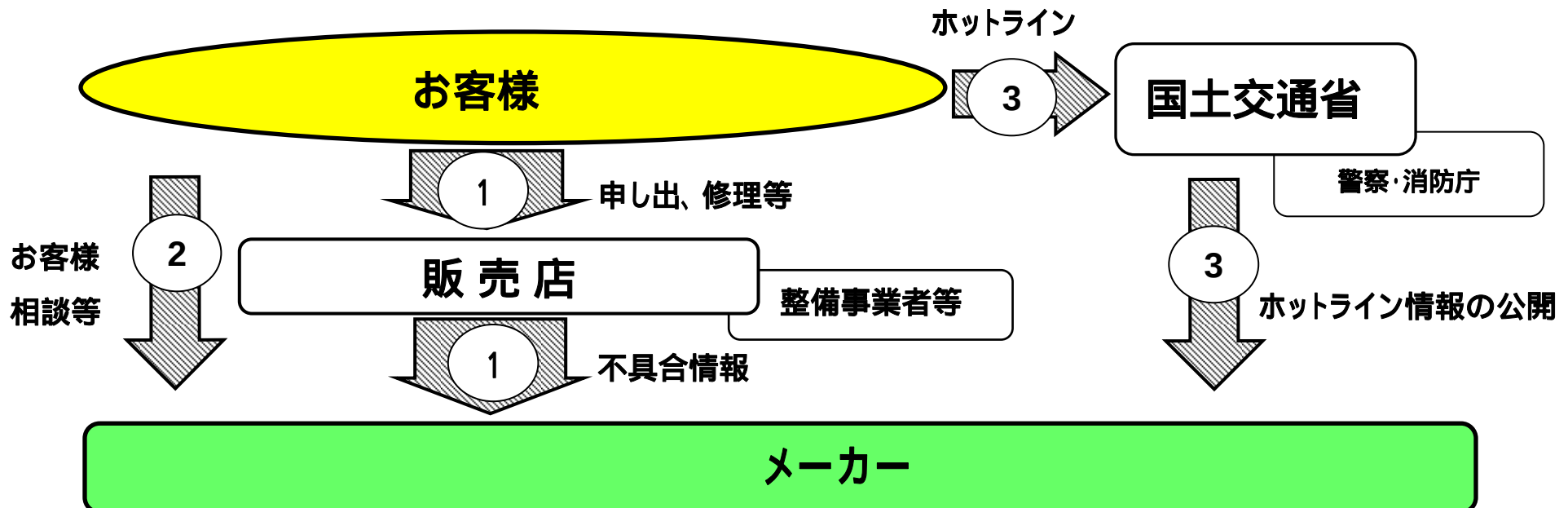
特別保証: エンジン、サスペンション、ステアリング等、基本性能に係る機構を対象とする

1-2 使用過程



2-1 情報の収集

- ：お客様のお申し出を基に、販売店より市場不具合として入る情報
- ：お客様からメーカーのお客様相談に直接寄せられる情報。
- ：お客様から国交省のホットラインに寄せられる不具合情報。



2-2 市場対応の検討

不具合情報

お客様

販売店

- ・修理
- ・点検・整備
- ・不具合確認

国交省

警察
消防庁

メーカー検討

調査
解析
情報分析

市場対応の検討判断

商品改良、設計等への
反映

市場対応の方法

- ・リコール
- ・改善対策
- ・サービスキャンペーン
- ・保証修理 / 保証変更
- ・情報提供 / 注意喚起等

