

# ユーザーへの情報提供の充実について

## 本日の説明

### 平成20年3月19日既説明

#### 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6月9日既説明

#### 1. 前回の振り返り

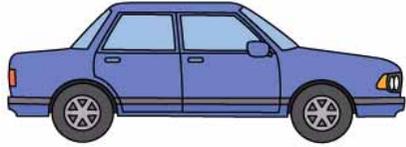
#### 2. メーカーの取り組み状況の概要 (日産自動車株式会社の事例)

#### 3. 国土交通省 及び お客様へ望むこと

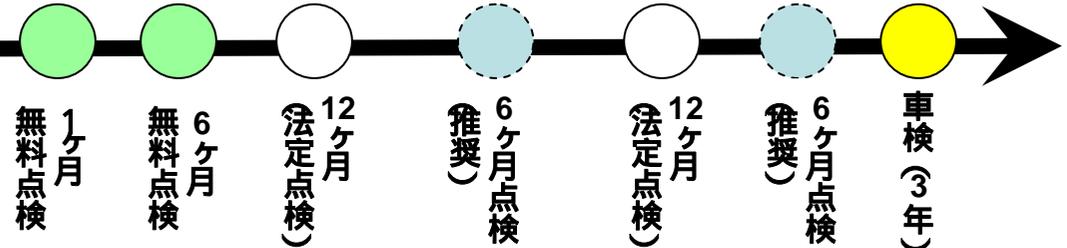
## 1、販売時の情報提供

## 2、使用過程の情報提供

平成20年11月7日  
(社)日本自動車工業会



ご購入



## 1、販売時の情報提供

正しい使用方法

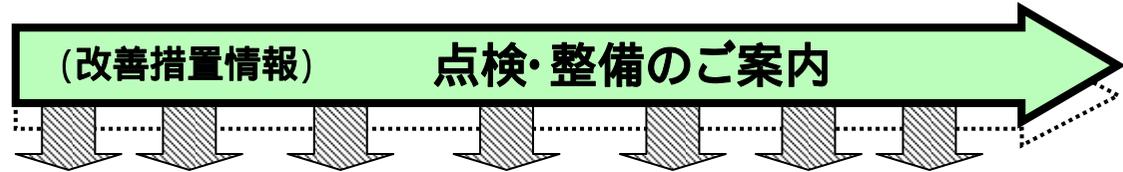
点検、整備等の保守管理の重要性

想定外の使用等による具体的なリスク情報

書類と実車を用いてユーザーに丁寧な説明を実施して、確実に情報の提供を行う

(3ページに詳細)

## 2、使用過程の情報提供



想定していなかった使用等についての有用な情報  
シビアコンディション等、使用状態に応じた注意点の情報

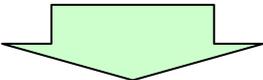
ユーザー : 使用過程に伴う点検・整備案内と保守管理に有用な情報提供を確実にを行う

修理業者 : 整備に必要な技術情報の提供を確実にを行う

(4ページに詳細)

## 販売時の情報提供

正しい使用方法  
点検、整備等の  
保守管理の重要性  
想定外の使用等による  
具体的なリスク情報



- ・車両の正しい取り扱い方法の説明と実演指導
- ・メンテナンスノートで使用環境に沿った保守管理説明
- ・取扱い説明書と実車で想定外の使用等による不具合（警告灯点灯時等）の対処方法説明
- ・保証書での保証内容の説明

## 具体的な実施例

- 取扱説明書は常に分かり易く、内容を改善
- ・不適切な操作による事故、故障の可能性は「警告」「注意」を記載
  - ・安全装備の理解や点検整備の重要性を喚起、特に警告灯については具体的対処法を説明
  - ・安全装備は装置毎の小冊子配布
  - ・特に注意すべき内容  
スライドドア、ミニバン系のシート取り扱いは車両にタグ、コーションラベルを貼付
- 納車時には説明後、ユーザーの確認サインをいただき、確実な情報提供を図っている

## 充実への方向性

- 取扱説明書、メンテナンスノートは
- ・読み易く
  - ・理解し易い
  - ・重点を明確に
- 改善を進める

- 情報を確実に伝える工夫や媒体の開発は
- ・理解し易い小冊子化
  - ・タグ/コーションラベルの改善
  - ・カーナビを活用した情報提供の促進
  - ・車両の警報、警告灯の技術進化促進

## 使用過程時の情報提供

想定していなかった使用等についての有用な情報  
シビアコンディション等、使用状態に応じた注意点の情報



ホームページ/日整連機関誌で、  
・正しい取り扱いや保守管理による、不具合未然防止の注意喚起情報の提供  
・想定していなかった使用状況や環境状況変化への有用な保守管理の情報と、整備に必要な情報の提供

## 具体的な実施例

ホームページ/日整連機関誌に

- ・保証延長や取り扱い情報
- ・保守管理や点検整備での注意喚起等の情報を掲載開始

車両に

- ・カーナビにメーター警告灯サポート機能等の追加
- ・カーナビでの情報提供契約者には、点検整備時期や、市場措置情報等を配信開始

販売店を通じて、中古車(中古業者等へ)の取扱い説明書の販売

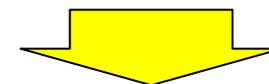
## 充実への方向性

ホームページでの情報提供の充実

カーナビの通信機能を活用したダイレクトな情報提供の促進

新聞、日整連機関誌等情報媒体の積極活用

ダイレクトメールの活用拡大



より確実に情報提供ができるダイレクトメールは登録情報の活用が課題