

品統本 13-039 号

平成 25 年 3 月 29 日

国土交通省 自動車局  
審査・リコール課長 碓 孝浩 様

三菱自動車工業株式会社  
取締役品質統括部門長 福田 滝太郎

軽自動車エンジンのリコール（オイル漏れ不具合）に関する検証結果報告書  
に記載の改善施策の実施状況ご報告の件

拝啓 ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

平素は格別のご指導、ご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

さて、当社は平成 24 年（2012 年）12 月 19 日、軽自動車エンジンのオイル漏れ不具合に関し  
4 回目となるリコールを届け出るとともに、届出済みのリコールに関する社内検証結果につい  
て、貴省へ報告書を提出いたしました。

これに対し、貴省より、同日、報告書に記載された改善施策の実施状況について、平成 25  
年（2013 年）3 月末を目処に報告するようご指示を受けましたので、本日、添付の通りご報告  
申し上げます。

なお、当社と致しましては、追加改善対策を別途検討中であり、それらについては追って御  
報告申し上げます。

敬具

添付資料

軽自動車エンジンのリコール（オイル漏れ不具合）に関する検証結果報告書に記載の  
改善施策の実施状況について

軽自動車エンジンのリコール（オイル漏れ不具合）に関する検証結果報告書に記載の改善施策（枠内は平成 24 年（2012 年）12 月 19 日報告内容）の実施状況について

1. 審議の迅速化へ新たな促進策を導入

当社の市場措置検討プロセスは、販売会社から提出される市場での重要不具合情報に基づく PQR（品質情報連絡書）をベースとし、一定基準に基づき抽出された案件について「重要案件判定会議」、「品質対策会議」、「市場措置検討会」の三つの会議体で段階的な審議を経た後、常務会において最終決定がなされる仕組みとなっている。

本件リコールで審議に時間を費やす結果となったことの反省に立ち、以下の改善策を取り入れ、日程管理の徹底と迅速な審議を行う。

- a. 各会議体で審議開始後、一定期間・一定回数が経過した案件は、自動的に上位会議体に上程される仕組みに改める。[平成 24 年（2012 年）11 月～]
- b. 「品質対策会議」及び、「市場措置検討会」で審議中の案件につき、進捗状況を経営幹部に定期報告し、適切な日程管理の実施と監視の強化を行う。  
[平成 24 年（2012 年）10 月～]

<実施状況>

- a.-1 「重要案件判定会議」における審議を 2 回までとし、審議が終了しない場合は、自動的に「品質対策会議」に上程する仕組みに改めた。  
[平成 24 年（2012 年）11 月より実施済み]
- a.-2 重要度の高い不具合情報を予め選別するための「一次判定会議」（毎日開催）において、品質統括本部副本部長及び開発本部車両品質統括部長が必要と判断した場合には、「品質対策会議」、「市場措置検討会」への直接上程を決定する。[平成 25 年（2013 年）4 月より実施予定]
- a.-3 「市場措置検討会」に使用する報告資料は、貴省へのリコール届出資料及び補足説明資料と同一の様式とし、報告内容の充実と措置届出の迅速化を図る。  
[平成 25 年（2013 年）4 月より実施予定]
- a.-4 過去の届出資料の類似案件データをベースに、「一次判定会議」、「重要案件判定会議」、「品質対策会議」及び「市場措置検討会」における報告資料の様式を見直す。[平成 25 年（2013 年）4 月より実施予定]
- b.-1 社長直轄の「市場品質情報モニタリング委員会」を隔週で開催し、品質会議体（「品質対策会議」及び「市場措置検討会」）の審議の進捗状況を監視している。  
[平成 24 年（2012 年）10 月より実施済み]

## 2. 審議、判断においてお客様視点を強化

本件リコールの検討プロセスにおいて、不具合発生率などの技術的検証に時間を費やし、発生件数の多さや不具合発生時にお客様が被るご迷惑に対する配慮が不足していた上、国土交通省に指摘を受けてから検討を進める受動的な傾向が見られるなど、お客様視点が不足していたとの指摘を踏まえ、以下の通り改善する。

### (1) お客様視点に立った判断基準・手法の明確化

品質統括部門に平成 24 年（2012 年）4 月 1 日付で新設した「品質改革統括室」を中心に、市場措置検討の判断基準・手法を明確化した上で、市場措置検討の関係者間で共有し、お客様視点に立った主体的な方針決定につなげる。

基準・手法については、お客様が被るご迷惑の度合いや発生件数、事象別件数、さらに過去の事例や他社における事例等を盛り込む。[平成 24 年（2012 年）7 月～]

#### <実施状況>

1. 当社及び他社による過去の市場措置の実施事例を抽出できる「市場措置判断データベース」を作成し、活用を開始した。  
[平成 24 年（2012 年）7 月より実施済み]
2. 市場措置判断基準の新たなガイドラインを作成し、試行運用を開始した。  
[平成 25 年（2013 年）2 月より試行開始済み]
3. 「品質対策会議」及び「市場措置検討会」にて、貴省や消費者庁の品質情報を提示し、活用する。  
[平成 25 年（2013 年）4 月より実施予定]

### (2) 審議におけるお客様視点の強化

- a. お客様のご指摘内容と再現試験等による技術的判断結果が矛盾していないか、お客様の声に基づく検証がなされているか、等について品質会議体で確認を行う。[平成 24 年（2012 年）8 月～]
- b. 市場措置検討会が専門的視点に基づく判断に偏らないよう、委員構成を多様化する。また、品質対策会議、市場措置検討会の委員の任期を設定し、定期的に見直しを行なう。[平成 25 年（2013 年）1 月～]

#### <実施状況>

- a.-1 お客様関連部より入手した苦情内容や、PQR 情報に記載のお客様の不具合指摘内容の確認を「市場措置検討会」の審議における必須要件とした。  
[平成 24 年（2012 年）8 月より実施済み]
- b.-1 女性管理職 2 名がオブザーバーとして参加することで、“女性ユーザーの視点”を強化した。[平成 25 年（2013 年）1 月 1 日付任命]
- b.-2 販売会社の代表 2 名がオブザーバーとして参加することでお客様視点を強化する。[平成 25 年（2013 年）4 月 1 日付任命予定]
- b.-3 委員の任期を 2 年とする。[平成 25 年（2013 年）4 月より実施予定]

### 3. 不具合原因究明の調査能力強化へ専門組織を設置

不具合原因究明の技術的な検証過程に開発部門の関与が不足していたとの反省に立ち、①開発部門において市場品質対応をリードし、原因究明、対策の立案・実施を行う専門部署「車両品質統括部」を新設。②開発本部、品質統括本部間との連携を強化するため、「調達本部」、「各製作所」に市場品質専任の統括専門職の配置を行った。[平成24年(2012年)9月15日]

#### <実施状況>

1. 上記の専門部署の新設と統括専門職の配置[平成24年(2012年)9月15日実施済み]
2. 「品質対策会議」及び「市場措置検討会」の報告資料については車両品質統括部長又は点検有資格者の承認を義務付ける。  
[平成25年(2013年)4月より実施予定]
  - 1) 品質工学講座受講者が一次点検を実施した後、車両品質統括部長が点検実施。
  - 2) 品質工学講座受講者が、1)項のプロセスを経て、実務で一定の実績を残したと車両品質統括部長が認めた者を点検有資格者に認定。
  - 3) いずれの場合も作成者、点検者、認可者を明記し公式文書として管理する。

### 4. 広範囲な市場不具合情報の活用

より広範囲な市場からの品質情報を迅速に把握し、市場措置の判断に活用するため、以下の改善を行う。

- a. 保証修理情報の担当部署を市場品質情報の取りまとめ担当部署に統合し、「品質情報統括部」を新設した。  
[平成24年(2012年)9月15日]
- b. お客様相談センターに寄せられたご意見・ご指摘などのお客様関連情報を、会議体の初期段階から判断材料の一つとして活用する。  
[平成25年(2013年)1月～]

#### <実施状況>

- a. -1 [平成24年(2012年)9月15日付新設済み]
- b. -1 [平成25年(2013年)1月より実施済み]

## 5. 審議過程における各種判断の責任部門を明確化

会議体において審議の最終的な結論を導いた責任部門（責任者）やその理由が不明瞭な上、議事録が結論のみの記載であり事後的な検証が困難であったとの指摘を受けた。これを踏まえ、以下の改善を行なう。

- a. 品質会議体の各種報告資料は責任部門（責任者）を明記し、判断根拠の明確化を行う。[平成 23 年（2011 年）11 月～]
- b. 品質会議体の議事録は、発言者を含めた具体的な審議過程を記録する。  
[平成 24 年（2012 年）12 月～]

### <実施状況>

- a. -1 [平成 24 年（2012 年）11 月より実施済み]
- b. -1 [平成 24 年（2012 年）12 月より実施済み]

## 6. 会議体審議後の方針変更プロセスをルール化

「市場措置検討会」で市場措置の方針が一旦決定された後、国土交通省とのやりとりを経て方針が変更されることがあり、その際の責任部門（責任者）やプロセスが不透明との指摘を受け、以下の改善策を実施する。

- a. 審議中の市場情報に関する関係官庁、社内外関係先等とのやりとりを、品質会議体に報告する。[平成 24 年（2012 年）8 月～]
- b. 品質会議体での方向付けの後、関係官庁、社内外関係先等との調整により方向付けた方針が変更となる場合の対応ルールを設定した。  
[平成 25 年（2013 年）1 月]

### <実施状況>

- a. -1 品質会議体（「品質対策会議」及び「市場措置検討会」）への報告  
[平成24年（2012年）8月より実施済み]
- a. -2 関係官庁との交信及び品質会議体（「品質対策会議」及び「市場措置検討会」）での決議事項のフォロー責任者を決定し、ダブルチェックを実施する。  
[平成25年（2013年）4月より実施予定]
- 1) 関係官庁との交信については、品質統括本部副本部長（渉外担当）がフォロー責任者となり、品質情報統括部経由でアクションプラン（実施内容と担当部門、日程）を入手し、進捗のフォローと遅延発生時の挽回の業務指示を行う。
- 2) 品質会議体（「品質対策会議」及び「市場措置検討会」）での決議事項については、品質統括本部副本部長（品質情報担当）がフォロー責任者となり、品質情報統括部経由でアクションプラン（実施内容と担当部門、日程）を入手し、進捗のフォローと遅延発生時の挽回の業務指示を行う。

3) 上記フォローについては、CSR推進本部にてクロスチェックを行う。

b.-1 [平成 25 年 (2013 年) 1 月に実施済み]

## 7. 市場措置関連業務に関する統制の強化

監査機能のあり方も含め、市場措置関連業務に対する統制強化について検討の上、以下の改善を行なう。

- a. CSR 部門による品質監査に関し、安全性等の観点から特に重要な案件にプライオリティを置いて監査する等の新たな手法や工夫を取り入れるなどにより、効率性向上や機能強化を行なう。[平成 25 年 (2013 年) 1 月～]
- b. 本件リコールにおいて市場措置を不要と判断した後、「重要案件判定会議」での状況フォローが不十分だったことの反省に立ち、措置不要と判断した案件の状況フォローは、再協議の判断基準を明確にした上で、措置不要を決定した会議体で定期的に行なうこととする。[平成 25 年 (2013 年) 1 月～]
- c. 国土交通省に対する正確かつ客観性の高い説明や報告は、自動車メーカーの重要な責務であるとの認識に立ち、品質関連業務従事者に徹底するとともに継続的な教育を実施する。[平成 24 年 (2012 年) 12 月～]
- d. お客様視点、関連法規及びコンプライアンスに関する教育を、リコール関連業務従事者に対して定期的実施するとともに、営業部門やサービス部門経験者を品質統括部門に異動するなど品質関連業務従事者の適切なローテーションの仕組みを作り、体系的にバランスの取れた人材の育成ができる体制を構築する。[平成 25 年 (2013 年) 1 月～]

### <実施状況>

- a.-1 CSR 推進本部による品質監査に関し、安全性等の観点から特に重要な案件に次の工夫を取り入れ、効率性向上や機能強化を行なう。
  - 1) 四半期毎に、重要と考えられる案件を抽出し、過去の一連の処理状況を深く掘り下げて監査することにより、市場措置に対する姿勢、その検討プロセスにおける判断基準との整合性、対応に要した期間、不具合原因の調査状態などをチェックすることとし、個別案件監査の実施計画の立案に着手、実施要領を策定した。  
[平成 25 年 (2013 年) 1 月着手、3 月実施要領承認済み]
  - 2) 上記の要領に基づいて、特定の重要案件の抽出を平成 25 年 (2013 年) 3 月末までに完了し、監査に向けた事前調査に着手した。  
[平成 25 年 (2013 年) 4 月より監査実施]
- b.-1 措置不要と判断した案件の状況フォローは、再協議の判断基準を明確にした上で、措置不要を決定した会議体で定期的に行なうこととした。  
[平成 25 年 (2013 年) 1 月～]
- c.-1 貴省からの厳重注意に関する内容と今後の改善についての教育を品質統括部門全員に実施した。[平成 24 年 (2012 年) 12 月実施済み]
- d.-1 意識改革のため、視点の違う人材として、CSR 推進本部より 1 名、営業部門

より2名を品質統括本部副本部長に任命した。

[CSR推進本部 平成24年(2012年)11月15日付異動発令、営業部門  
平成25年(2013年)1月15日付異動発令]

- d.-2 品質関連業務従事者の意識改革を目的として、お客様関連部での研修等を実施する。[平成25年(2013年)4月より実施予定]

以上