

2012年12月19日
三菱自動車工業株式会社

軽自動車エンジンの届出済みリコールに関する検証結果について

三菱自動車工業株式会社（以下、「当社」）は本日、当社製軽自動車エンジンのオイル漏れ不具合に関し、対象車の生産期間を拡大するリコールを届けました。本件不具合に関しましては、既に、平成22年（2010年）11月～平成24年（2012年）3月にかけて3回にわたりリコールを届け出済み（3回目は対象車一部追加のみ）で、今回で4回目となります。

当社は本日のリコール届出に先立ち、届出済みのリコールの対象範囲や届出内容が適正であったか、また、その検討プロセスに問題点はなかったかにつき、外部の弁護士による調査委員会を設置して検証いたしました。その結果を踏まえ、当社としての問題点の認識とその改善施策を、以下の通りご報告申し上げます。

I. 検証の経緯、目的

当社は平成22年（2010年）11月11日、軽自動車に搭載される3G83型エンジンのクランクシャフトオイルシール（以下、「オイルシール」）がフロントケースから抜け出してエンジンオイルが漏れ、そのままの状態で使用を続けるとエンストに至る不具合について、国土交通省にリコールの届出（以下、「第1回リコール」）を行い、さらに、平成24年（2012年）1月26日、対象車の生産期間を拡大する追加リコールの届出（以下、「第2回リコール」）を行った。

当社は、第1回リコール及び、第2回リコールにおいて、市場措置検討に長期を要したことを問題と捉え、そのプロセスに問題がないか等について社内調査を進めていた。その間平成23年（2011年）10月、当社の従業員（以下、「通報者」）から当社の企業倫理委員会委員長に対して、第1回リコール届出の対象範囲に関する問題点を指摘する通報が行われた。平成24年（2012年）2月には、通報者から当社の内部通報窓口等に国交省へのリコール届出時の内容や説明等に関する問題点を指摘する通報が行われた。

上記の経緯を受け、社内監査部門を中心に改めて抜本的な調査を行うこととし、平成24年（2012年）3月に、外部有識者による調査委員会「3G83 オイルシール問題外部有識者委員会」（以下、「委員会」）を設置した。

委員会は、弁護士である3名の委員及び5名の補助委員から構成されている。委員会では、過去の調査・検討内容や検討過程に関する資料、リコール関連資料、通報者の作成資料等の分析や、通報者を含む当時の関係者へのヒアリング、及び、必要な追加資料の要求・分析、関係者への追加質問、追加調査等を行った。委員会は、これら分析・調査により、第1回リコール及び第2回リコールに関する業務執行状況の適法性及び妥当性を、通報者の指摘事項の検証を含めて検討を行い、調査結果及び改善策を記載した報告書を当社へ提示した。なお、報告書における委員会の技術的検証については、外

部専門家（工学博士）の監修を受けている。

《これまでの経緯》

平成 17 年(2005 年) 2 月 4 日 初回情報入手
 平成 22 年(2010 年)11 月 11 日 第 1 回リコール届出（後述、期間 B 対象）
 平成 24 年(2012 年) 1 月 26 日 第 2 回リコール届出（後述、期間 A, C 対象追加）
 平成 24 年(2012 年) 3 月 6 日 第 3 回リコール届出（対象車一部追加）
 平成 24 年(2012 年) 3 月 15 日 委員会に調査を委嘱
 平成 24 年(2012 年) 7 月 11 日 委員会から当社宛報告書受領
 平成 24 年(2012 年)12 月 19 日 第 4 回リコール届出（ノックスフロン期間の一部対象追加）

《委員会の構成》

◎ 委員

大谷禎男 弁護士（桃尾・松尾・難波法律事務所）
 平川 修 弁護士（アンダーソン・毛利・友常法律事務所）
 小澤徹夫 弁護士（東京富士法律事務所）

◎ 技術監修

河野通方 工学博士（東京大学名誉教授）

II. 第 1 回リコール及び第 2 回リコールの内容と問題点

説明にあたり、下表の通り、リコール対象車の生産時期を設計変更に基づいて切り分け、それぞれ、ノックスフロン期間、期間 A、期間 B、期間 C と、リコール対象以降の生産時期を期間 D(更に、期間 D1 と期間 D2 に区分される)と称することとした。

期間の名称	対象期間		前期間との技術的な変化
ノックスフロン期間	FR 車	平成 8 年(1996 年)1 月～平成 13 年(2001 年)8 月	・オイルシールをノックスフロン(アクリルゴム)製に変更 ・フロントケースの加工設定変更によりオイルシール挿入穴の面仕上げ精度が上がる(滑りやすくなる) [FF 車平成 15 年(2003 年)11 月]
	FF 車	平成 10 年(1998 年)9 月～平成 16 年(2004 年)10 月	
期間 A	FR 車	平成 13 年(2001 年)7 月～平成 15 年(2003 年)11 月	オイルシールをフッ素製に変更
期間 B	FR 車	平成 15 年(2003 年)11 月～平成 17 年(2005 年)8 月	フロントケースの加工設定変更によりオイルシール挿入穴の面仕上げ精度が上がる(滑りやすくなる) オイルシールをフッ素製に変更。
	FF 車	平成 16 年(2004 年)4 月～平成 17 年(2005 年)8 月	

期間 C	平成 17 年(2005 年)8 月～平成 18 年(2006 年)4 月	オイルシール挿入穴の面仕上げ精度を下げる(粗くなる)
期間 D	期間 D1 平成 18 年(2006 年)4 月～平成 23 年(2011 年)10 月	オイルシール挿入穴の深さ変更(7 mmから 8 mmへ)、圧入治具変更による斜め圧入防止、オイルシール圧入時の圧入荷重の低減
	期間 D2 平成 23 年(2011 年)10 月～平成 23 年(2011 年)12 月	オイルシール圧入時に使用する挿入助剤を揮発性のものに変更
	平成 23 年(2011 年)12 月～	オイルシール抜け止めプレート設置

FR 車とは、ミニキャブ、タウンボックス、クリッパー(OEM 車)を指す。

FF 車とは、ミニカ、eK-WAGON、eK-SPORT、eK-CLASSY、eK-ACTIVE、オッティ(OEM 車)を指す。

第 1 項 第 1 回リコールの内容

上記の通り、第 1 回リコールは、平成 22 年(2010 年)11 月 11 日に国土交通省に届出を行っている。第 1 回リコールの届出を行うに当たり、社内で不具合の原因について調査を行った結果、当初、原因として、①オイルシールの圧入時の圧入荷重が過大で、フロントケースに底付きしたことによるオイルシールの金属環の変形によって、オイルシールの保持力の低下があること、及び②オイルシールの素材をノックスフロン(アクリルゴム)からフッ素ゴムに変更したこと(以下、前者の素材のオイルシールを単に「ノックスフロン」と、後者の素材のオイルシールを単に「フッ素」という)によりフロントケースとの凝着力が低下することが判明していた。

しかし、不具合の発生には、平成 15 年(2003 年)11 月～平成 17 年(2005 年)8 月の生産車に集中して発生するロット性があり、上記①、②の 2 要因だけでは集中して発生する理由が解明できなかったことから、他にも未解明の要因が存在すると考え、さらなる原因明確化のために調査を続けた。

さらなる原因明確化のための調査の結果、サンプリング調査により得られたフロントケースのオイルシール挿入穴の面仕上げ精度が上がった(滑りやすくなった)期間において、不具合が増加したとの認識に至り、③面仕上げ精度が上がったことによりオイルシールの保持力が低下したことがロット性の原因であると判断して、面仕上げ精度が上がった期間である期間 B のみを対象期間として届出を行った(注)。

(注)第 1 回リコールでは、市場において修理作業者の手打ち作業によりオイルシールを交換した手打ち品(以下「手打ち交換品」)を対象から除いている。

第 2 項 第 2 回リコールの内容

第 1 回リコールの後も、当社としては、国土交通省の指導もあり市場注視をするとともに本件についての調査を継続し、平成 24 年(2012 年)1 月 26 日に第 2 回リコールを国土交通省に届け出た。第 1 回リコール後の調査により、第 1 回リコールで要因

にあげた①フロントケース挿入穴の面仕上げ精度が上がったことに加え、②オイルシール圧入時に使用していた挿入助剤（エンジンオイル）、及び③オイルシール締め代の差異を、オイルシールの保持力低下の新たな要因と判断した。

一方で、圧入荷重が過大であることによるオイルシールの金属環の変形を要因から除外し、新たに、エンジン稼動時と停止時との温度変化の繰り返しによる④フロントケース変形、及び⑤挿入穴面取り（オイルシールを挿入しやすくするため挿入穴入り口の角を斜めに削る加工）部へオイルシールがはみ出して乗り上げ、外に押し出す力が生じることを、抜け出しの要因とし、これら①から⑤の要因の複合によりオイルシールの抜け出しに至る場合があるとして、期間 A、B（手打ち交換品）、C を対象期間とする届出を行った。

第3項 第2回りコールに至るまでの過程における問題点

(1) 第1回りコール届出以前に、措置不要とした判断について

ア 措置不要と判断した根拠

当社は平成20年（2008年）1月23日開催の市場措置検討会において、市場措置は実施しないとの結論を出しており、その理由として「事故、怪我、火災はなく安全上問題がないこと」、「不具合は今後も発生する可能性はあるが、徐々に収束傾向にあること」、「オイル漏れは徐々であること」、「不具合発生時、ユーザーはエンジン異音や油圧警告灯点灯で気付いており、その後も走行は可能であること」、「予見可能性の有無」が挙げられているが、上記の理由については改めて検討を行った結果、遺憾ながら現時点においては、以下のとおり妥当性に疑問があると考えます。

ア) 「事故、怪我、火災はなく安全上問題がないこと」について

平成20年（2008年）1月23日開催の市場措置検討会の時点では、不具合原因が特定できておらず、高速道路で突然エンジンが停止した事例等も報告されていたことから、その時点まで事故等がなかったからといって、今後も発生しないという保証はなく、「安全上問題ない」と結論付けた根拠は薄弱であった。

イ) 「不具合は今後も発生する可能性はあるが、徐々に収束傾向にあること」について

平成20年（2008年）1月23日開催の市場措置検討会の時点では、ワイブル解析のグラフが緩やかになり始めてから（増加傾向の鈍化）間もなく、未だその傾向が明らかに定着したとはいえない難かったにも拘らず、その時点で直ちに将来もそのまま鈍化し続けると判断したことは早計であり、さらに慎重に統計を取った上で事態の推移を見極める必要があった。

ロ) 「オイル漏れは徐々であること」について

いかなる場合にエンジンオイル漏れが「徐々」であるかについての基準は必ずしも明確ではないものの、高速走行を想定した場合に、1時間程度でほとんどオイル全量が漏れるとの実験結果があり、これを「徐々」とするのは一般ユーザーの感覚にそぐわないと考える。また、台上試験及び実

車試験の試験結果も、決してエンジンオイル漏れが「徐々」であることを裏付けるものではない。

- エ)「不具合発生時、ユーザーはエンジン異音や油圧警告灯点灯で気付いており、その後も走行は可能であること」について

平成 18 年（2006 年）10 月 6 日開催の品質対策会議において、「実車確認において全ての車両においてオイルシールが抜け、油量が減少した場合、間違いなくオイル警告灯が点灯することが確認できた」と、実車確認試験結果が報告されている。定常走行時では油圧警告灯が全く点灯（点滅を含む）しないままエンストしてしまう可能性も払拭できなかったことや、台上試験で 10 台のうち 2 台についてエンジン焼付きに至るまでに油圧警告灯が点灯しなかったことなどの試験結果からすれば、台上試験は実走行とは異なる特殊な条件下での試験ではあるものの、上記の実車確認試験結果等を根拠として「間違いなく」油圧警告灯が点灯すると結論付けたことは適切ではなかった。

- オ)「予見可能性の有無」について

ユーザーから油圧警告灯について、「点灯しなかった」や「不明」という申し出があったにも拘らず、再度の事情聴取や回収車の調査等、より詳細な調査を行って確認していないことや、必ずしも一般ユーザーが油圧警告灯が点灯すれば直ちに車両を停車させる必要があると認識しているとは言いきれないこと等を考えると、大半のユーザーがエンジンオイル漏れの段階で気付いているからといって、直ちにユーザーに予見可能性があったと判断することは不適當である。

イ 結論

以上の検討結果、平成 20 年（2008 年）1 月 23 日開催の市場措置検討会において措置不要と判断した根拠には、いずれも疑問があると言える。

当時、不具合発生件数報告[品質情報連絡書（以下「PQR」）に限る]が 483 件に上り、エンストも 17 件（うち高速道路上は 3 件）報告されていたという状況であったことにも鑑みれば、この時点で市場措置不要と結論づけたことは不適切かつ妥当性に欠けていた。委員会からも同様の指摘を受けており、当社としては委員会の指摘を真摯に受け止めている。

(2) 第 1 回リコールの適否

ア 当初サービスキャンペーンと判断したことの適否

平成 22 年（2010 年）4 月 23 日開催の市場措置検討会において、当社が市場措置をサービスキャンペーンとしたのは、本件不具合においては、ユーザーに予見可能性があり、エンストに至るまでにエンジン異音や油圧警告灯の点灯により、ユーザーが異常に気付いて直ちに安全な場所に退避できると判断したからである。

この点については、「(1)第 1 回リコール届出以前に、措置不要とした判断に

ついて」で述べた通り、少なくとも平成20年（2008年）1月23日開催の市場措置検討会の段階ではユーザーに予見可能性があったと判断することは適切ではなかった。そして、その後行われた平成22年（2010年）4月23日開催の市場措置検討会の時点でも、特にユーザーの予見可能性を認定できるような新たな情報や試験結果はない。

以上のとおり、平成22年（2010年）4月23日開催の市場措置検討会の時点において、オイルシール抜け出し不具合について、ユーザーに予見可能性が十分にあったとは言えず、当社として市場措置のうち、サービスキャンペーンを実施すべきと判断したことは、不適切かつ妥当性に欠け、早計であった。

イ 第1回リコールにおいて期間Bのみに対象期間を限定したことの適否

第1回リコールにおいては、「オイルシールを圧入するフロントケース挿入穴の面仕上げ精度が上がった時期があり、これによりオイルシール保持力が低下したこと」をもって期間Bに対象期間を限定した理由とした。

しかし、第1回リコール以前の検討過程においては、オイルシールを圧入するフロントケース挿入穴の面仕上げ精度への着目度が低かったこと、またⅡ. 第1項に記載されている不具合のロット性の原因を調査するプロセスにおいて、急遽フロントケース挿入穴の面仕上げ精度に着目したことは、リコール対象期間を限定するために製造上の変化点を探したのではないのかと懸念を持たれてもやむを得ない面があったこと、そして第2回リコールでは面仕上げ精度は本件不具合の主要な原因とされており、結局、期間A及び期間Cの生産車もリコール対象に加える結果になっていること等からすれば、第1回リコールにおいて当社が面仕上げ精度についての製造上の変化点を期間限定の理由としたことは、リコール対象期間を限定するための便宜的な対応と疑われてもやむを得ず、不適切な点があった。

この点については委員会からも指摘を受けており、当社としてはその指摘を真摯に受け止めている。

(3) 第2回リコール届出に際しての問題点

第2回リコールの届出に関し、当初、常務会で決議するよう予定していたものを、急遽社長決裁により決定した経緯があるが、これはOEM供給先からの前倒し要請に応えたものと認められ、また、届出翌日に常務会に報告しており、会社内部規定上も問題は生じず、当社の対応に不適切な点はなかった。この判断については、委員会の判断と齟齬はないと考えている。

第4項 国土交通省に対する報告等の問題点

(1) 法令違反の有無について

ア リコール届出に関する法令違反の有無について

(ア) 第1回リコール届出内容

- a. 「改善措置の内容」欄及び「自動車使用者及び自動車分解整備事業者に

「周知させるための措置」欄記載事項については、いずれも実際に当社が行ったものであり、虚偽はないと考える。

- b. 第1回リコール届出「基準不適合状態にあると認める構造、装置又は性能の状況及びその原因」欄の記載について

第1回リコール届出「基準不適合状態にあると認める構造、装置又は性能の状況及びその原因」欄には、

- ・ エンジンフロントケースに装着しているクランクシャフトオイルシールにおいて、フロントケースの加工ばらつき、およびオイルシールの圧入荷重が過大であったことによる変形により当該オイルシールの保持力が低下しているものがある。そのため、当該オイルシールが抜け出しエンジンオイルが徐々に漏れ、油圧警告灯が点灯し、そのままの状態で使用を続けると、エンジン内部部品が焼付き、走行不能となるおそれがある。

と記載されている。

平成15年(2003年)7月30日付け「リコール等届出書の文章について」(以下「本事務処理要領」という)においては、ユーザー等に対して分かりやすく平易な文章表現に努めることを目的として、リコール等の届出書の記載についての注記がある。本事務処理要領を前提とすると、上記の記載は、第1回リコール当時、当社が認識していた原因、不具合事象と、最終事象の考え方は相反するものではなく、虚偽とは言えないと考える。また、本事務処理要領の記載例を参照すると、不具合事象が設計原因に基づくのか、製造原因に基づくのかを明示することは必ずしも要求されておらず、不具合が設計要因であることを明示していない点についても、虚偽とは言えないと考える。

以上より、当社としては、第1回リコール届出内容に関し、虚偽の届出と認められる部分はなく、道路運送車両法第63条の3第1項に違反する事実はなかったと認識している。これについては、委員会の認識も同様であると考える。

(イ) 第2回リコール届出内容

- a. 「改善措置の内容」欄及び「自動車使用者及び自動車分解整備事業者」欄記載事項については、いずれも実際に当社が行ったものであり、虚偽はないと考える。
- b. 第2回リコール届出「基準不適合状態にあると認める構造、装置又は性能の状況及びその原因」欄の記載について

第2回リコール届出「基準不適合状態にあると認める構造、装置又は性能の状況及びその原因」欄には、

- ・ エンジンフロントケースに装着しているクランクシャフトオイルシールにおいて、フロントケースの加工ばらつき、およびオイルシール圧入量ばらつき等の複合要因により、当該オイルシールの保持力が低下しているものがある。そのため、当該オイルシールが抜け出しエンジンオイルが徐々に漏れ、油圧警告灯が点灯し、そのままの状態で使用

用を続けると、エンジン内部部品が焼付き、走行不能となるおそれがある。

と記載されている。

本事務処理要領を前提として、この記載を解釈すると、問題となっている部品がオイルシールであること、不具合事象が生じた原因がオイルシールの保持力低下であること、保持力低下の要因がフロントケースの加工ばらつき及びオイルシール圧入量ばらつき等であることがわかる。また、不具合事象としては、第1回リコールと変化がないことが読み取れる。

上記の記載は、第2回リコール当時、当社が抜け出しの原因の一つとして認識していた挿入助剤に関する説明が含まれていないこと、オイルシールの圧入量ばらつきが面取り部へのはみ出しの有無を意味するとは理解しがたいことなどの記載は、本事務処理要領で不具合の原因について明示することが必ずしも要求されていないことから、虚偽に該当するものではないと考える。また、実質的にも、上記記載によって、リコールの対象範囲等に関する国土交通省の判断を誤らせ、又は安全性に関してユーザーに誤解を与えたと言えないと考える。

以上より、当社としては、第2回リコール届出内容に関し、「虚偽の届出」と認められる部分はなく、道路運送車両法第63条の3第1項に違反する事実はないと認識している。これについては、委員会の認識も同様であると考える。

イ 国土交通省への報告に関する法令違反の有無について

(ア) 市場措置はしないと回答した際の報告について

当社は平成19年(2007年)12月25日、国土交通省に対する報告の中で、①オイルが一時に大量に漏れることはない、②ほとんどのユーザーが駐車場でのオイル漏れや油圧警告灯の点灯によって異常に気付く、との説明を行っている。

①については、オイル漏れが「徐々」であるか「突然」であるかを分ける明確な基準は存在しない。しかしながら、オイルシールが抜け出した状態で行った台上試験で、70分でほとんどのエンジンオイルが漏れたとの試験結果が存在したが、これをもって、「徐々」と表現することについては、法律違反と解釈されるような虚偽報告とは言えないものの不適當であった。なお、完全にオイルシールを外して行われた平成18年(2006年)の試験映像が存在するが、これは実際に発生した事象とは異なり、意図的に極端な状況を作り出して行なった実験であり、本件不具合におけるオイル漏れを「突然」であるかどうかの判断に用いるべきものではないと考える。

また、国土交通省に対する「オイル油面は、オイルパン内でオイルシール面より低く、一時に大量に漏れることはない」との報告は、エンジン部品を潤滑させるために、エンジン内にオイルが供給されていることによる漏れへの影響について触れていない。これは虚偽の報告に該当するとまでは言

えないと考えるが、技術的にきちんとしたチェックをしていれば事実をより明確かつ正確に記載した報告になっていた可能性が高く、やはり不適切であったと考える。

②については、平成 18 年（2006 年）9 月 21 日の品質対策会議において報告された 184 件の PQR のうち、エンストは 8 件であり、漏れは 120 件、油圧警告灯点灯は 47 件、異音は 9 件であることからすれば、「ほとんどのユーザー」が異常に気づくとの報告が虚偽であるとまでは言えないと考える。

(イ) 市場措置を実施すると回答した際の報告について

第 1 回リコールの実施に関し、国土交通省を訪問して説明をした当社担当者が、油圧警告灯が点かずにエンストしたとの申し出が存在するにもかかわらず、点かずにエンストしたという申し出はない、すべて退避行動は取られている、退避行動は惰性にて可能、等の説明をしているが、これは不正確であった。加えて、コンロッドがねじれて折れているとか、コンロッド突きによるブロック穴あきが生じたとの報告があり、その報告を国土交通省に資料として提出しているにもかかわらず、一方で「足だしはなく、可能性もない」との説明をした事実を確認したが、これは正確さを欠くものであった。

これらの不正確な説明のうち、「油圧警告灯が点かずにエンストしたとの申し出はない」と国土交通省に報告した点については、7 日後〔平成 22 年（2010 年）8 月 4 日〕、国土交通省に対して提出された書面に、油圧警告灯が点かなかったとのユーザーからの申し出があった事実が記載されていることからすれば、担当者が訪問して報告を行った際、良く確認しないまま報告をしたものとする。また、急停止やスピンによる事故が起こったとの事実はないこと、実車試験の結果と矛盾する説明とは言えないことから、全て退避行動は取れているとか、退避行動は惰性にて可能との報告は、「虚偽の報告」とまでは言えないものとする。

一方、「足だしはなく、可能性もない」との平成 22 年（2010 年）8 月 4 日の報告については、PQR に記載されている「コンロッド突きでブロック穴あき発生」は、「足だし」事例が存在したことを示すものであり、「足だしはなく、可能性もない」との報告は、客観的事実に反するものである。この点に関し、報告当時、担当者は足だしの PQR の存在を認識していなかった旨述べているので、「足だしはなく、可能性もない」との報告を、直ちに「虚偽の報告」と断定するには至らなかった。

前述の通り、平成 22 年（2010 年）8 月 4 日の報告に先立ち、平成 22 年（2010 年）3 月 1 日に「足だし」に関する PQR が国土交通省に提出されていることに鑑みれば、そもそも担当者が足だしの PQR の存在を認識していなかったこと自体問題である。

上記のとおり、「足だしはなく、可能性もない」との報告については、確たる根拠もなく、足だしの可能性までも否定する内容を含む報告を行ったということであり、極めて不適当であったと考える。

上記(ア)(イ)に記載されている問題については、委員会からも指摘を受けているところであり、当社としてはその指摘を真摯に受け止めている。

(2) 法令違反以外の問題点

ア 本件において市場措置を検討する姿勢が受動的であったこと

当社は、平成20年(2008年)1月23日の市場措置検討会において「措置不要」の結論を出し、「原因究明については継続で行い、市場の状況や原因に変化があった場合は、早急に討議する」と決定した。

しかし、本件について、実質的な再検討が行われたのは、平成21年(2009年)10月14日の国土交通省のヒアリングで「オイル漏れでの火災やエンジン損傷を考えると、未然防止のための市場措置を実施すべきと考える」との指摘を受け、また平成21年(2009年)12月3日に国交省から追加報告の要請がなされた上で、「何らかの市場措置が必要ではないかと思われまます」との意見が示された後であり、それ以前に開かれた重要案件判定会議では、いずれも単に「発生状況に変化無く、今後の市場状況を注視する。」とされたのみであった。

上記の国土交通省からの指摘を受けた後、特別品質対策会議(平成22年(2010年)3月23日及び24日、同年4月1日及び2日)で、市場措置検討会への上程を決定し、平成22年(2010年)4月23日に開催された市場措置検討会で措置必要と判断した。

この特別品質対策会議は、他社のリコール問題を受け、当社が措置不要と結論付けた案件の総チェックのため自主的に開催した会議である。特別品質対策会議に上程する案件の決定に際しては、監査部門を含む複数の部門から選ばれた複数の社員が、過去に措置不要とされた約1,500件の案件の関係書類を再チェックし、その中から重要な案件を抽出したものである。本件についてもそのようなプロセスを経て特別品質対策会議に上程されたものであるが、本件について市場措置必要との当社の判断は、国土交通省の指摘に促されてなされた面が強いことは否定できない。

また、本件については、特別市場措置検討会への上程の他、第2回リコールに至るプロセス及び第2回リコール決定に際し国土交通省から促されて保証修理情報(保証修理の集計データ)を活用したという点についても受動的、消極的な姿勢があった。

イ 市場措置検討会における決定前に措置についての報告が行われていること

当社業務標準においては、市場措置実施の要否の方針は、市場措置検討会において決定すると定められているが、平成20年(2008年)1月23日の市場措置検討会に際し、同検討会で方針決定を行う前に、国土交通省に対して、「現時点市場措置はしない。」との報告が行われており、市場措置検討会での方針決定はこれに遅れて行われたことになる。市場措置検討会における方

針決定前に国土交通省に市場措置実施の方針を報告したことは当社の社内ルールに反している。

上記ア、イに記載されている問題については、委員会からも指摘を受けており、当社としてはその指摘を真摯に受け止めている。

III. 追加の市場措置の要否判断について

第1項 委員会による追加の市場措置要否の判断

以下に、委員会が平成24年(2012年)6月末時点において、第1回及び第2回リコールに加え、追加のリコールが必要か否かについて検討した結果を報告する。

(1) ノックスフロン期間についての市場措置の要否

ノックスフロンとフッ素は、熱履歴（エンジン稼働時の高熱とそれを受ける時間の掛け合わせ）を受けていない状態においては、保持力に有意な差は認められない。しかし、ノックスフロンの粘着力は、熱履歴を受けることにより増加する傾向にあり、さらに、長時間高温に曝された場合には粘着力が増加し、ひいては凝着に至る。一方で、フッ素は分子構造が安定しているため凝着が生じにくい。

加えて、凝着が生じる前段階においても、ノックスフロンの粘着力は高温かつ長時間の熱履歴を受けると大幅に増加する性質がある。

市場において走行している車両のノックスフロンについては、市場に出してから相当長期間が経過していることから、相応の熱履歴を受けていると推定でき、凝着に至らないまでも粘着力が大きくなり、オイルシールの抜け出しが生じる可能性が低いと推定できる。

また、実際に、ノックスフロンの市場回収品サンプルの大部分が凝着していたことから、現時点においてエンストが生じる危険性は少なく、安全性という観点からノックスフロン期間と期間A、B、Cとの区別をすることが可能であると判断する。

さらに、ノックスフロンは、エンストが平成13年(2001年)7月以降発生していないこと、季節性（他の期間のものは冬季に発生が増加）が明確でないことを勘案すると、期間A、B、Cと異なり、抜け出しの発生傾向が低いと判断する。そして、車検の点検月にピークが見られることから、抜け出しの途中のオイルシールが点検時に発見され交換されるため、エンスト等の危険な事象にまで至る可能性が低いことが推定できる。

以上より、ノックスフロン期間と期間A、B、Cについては、安全性と傾向性の観点から区別をすることができると判断することが可能であり、ノックスフロン期間について市場措置を行っていないとの判断については、合理性があると本年6月末時点において委員会は判断している。

(2) ノックスフロンからフッ素へ交換された手打ち交換品についての市場措置の要否

市場における修理の際、手打ち作業によりオイルシールがノックスフロンからフ

ッ素へ交換されたものについて、リコール対象に含めるべきか否かについて検討した。なお、期間 A、B、C においてフッ素からフッ素へ交換されたものについては、既にリコール済みである。

検討に当たっては、①第2回リコール届出以降の追加検証の結果、一旦は除外されたオイルシールの変形が要因の一つであると推定されたこと、及び②挿入助剤としてのエンジンオイルの使用が第2回リコールで要因の一つとされているが、本調査の結果、手打ち作業においては、多くの販売会社がエンジンオイルを使用していないことが判明したこと、の二点が考慮すべき点であった。

①については、オイルシールの変形が抜け出しに影響があるとの評価結果が得られたが、手打ち交換品は機械による圧入品と異なり、オイルシールの変形が生じない。

②については、実験では挿入助剤の抜け出しに対する寄与率が他の要因に比べ最も大きいという結果であるが、挿入助剤としてエンジンオイルを用いていない販社の割合は 68.9%であったことが分かっている。

さらに、第2回リコール後に PQR 及び保証修理情報の調査を継続している中で行なった調査（平成 24 年 6 月時点）によれば、ノックスフロンからフッ素への手打ち交換品についてはエンストが 1 件もなく、フッ素からフッ素に手打ち交換されたものでもエンストが生じた可能性があるものは 1 件のみであった。

以上より、ノックスフロンからフッ素への手打ち交換品について、多くの車両について安全性の面から見て期間 A、B、C（手打ち交換品を除く）との差異があり、エンストが発生する傾向性も認め難いといえる。

よって、ノックスフロンからフッ素への手打ち交換品について市場措置を行っていないという判断も、会社の裁量範囲を逸脱したものではないと本年 6 月末時点において委員会は判断している。

(3) 期間 D についての市場措置の要否

期間 D においては、オイルシール抜け出しが発生する要因と考える①面取り部へのはみ出し及び面仕上げ精度に対して対策（オイルシール挿入穴深さの変更、圧入治具・圧入荷重の変更、オイルシール挿入穴面租度の管理）が講じられていると評価できること、②期間 D におけるオイルシール抜け出し確率が低く、かつ、エンスト発生件数が 0 件であること、③さらに期間 D2（2 ページ参照）については挿入助剤の変更も行っていること、以上①から③により、市場措置は必要ないと判断される。

まず、面取り部へのはみ出しについて、期間 A、B、C は、挿入穴の深さとオイルシールの厚みが同等であり、製造時のばらつきに対する余裕代がない。しかし、期間 D では、挿入穴の深さが 1mm 深く変更されているため余裕代があり、期間 D は生産ばらつきの最悪値の場合であってもはみ出しは発生しない。期間 D は、期間 A、B、C と比較して、面取り部へのはみ出しの有無について、明らかに有意な差が存在するといえる。そして、期間 D は、期間 D の開始時点である平成 18 年（2006 年）4 月に行われた深さ・治具・圧入荷重の変更によって、面取り部へのはみ出し

が生じないような改善がされたと判断できる。

オイルシール抜け出し不具合及びエンストの発生件数から見ると、面仕上げ精度を大きく変更した平成17年(2005年)7月を区分点としてその前後の期間Bと期間Cとでは、オイルシール抜け出し不具合件数及びエンスト数の発生確率は、PQRと保証修理情報の双方で約10分の1に減少している。また、深さ・治具・圧入荷重の変更を行った平成18年(2006年)4月を区分点としてその前後の期間Cと期間D1とでは、オイルシール抜け出し不具合の発生確率が、PQRについては約100分の1に減少しており、保証修理情報については約10分の1に減少している。さらに、挿入助剤を揮発性のものに変更した平成23年(2011年)10月以降の期間D2については、オイルシール抜け出し不具合件数及びエンスト数は1件も発生していない。

上記の不具合の変遷状況から判断すれば、面仕上げ精度及び面取り部の位置がオイルシール抜け出し不具合発生の主たる原因の1つであると言えるが、期間Dにおいては既に対応措置が講じられており、面仕上げ精度の変更、及び、深さ・治具・圧入荷重の変更によってオイルシール抜け出し不具合の発生確率が劇的に減少している。

以上より、期間Dと期間A、B、Cについては、安全性と傾向性の観点から区別をすることができるかと判断することに合理性があるといえ、期間Dについて市場措置を行っていない判断も合理性を有すると本年6月末時点において委員会は判断している。

(4) 結語

以上の調査結果を踏まえて検討した結果、ノックスフロン期間及び期間Dそれぞれについて、市場措置を行っていない会社の判断は合理性があり、ノックスフロンからの手打ち交換品について市場措置を行っていない判断についても、会社の裁量範囲を逸脱したものではないと本年6月末時点において委員会は判断している。

第2項 追加市場措置に至る当社の調査の経緯と判断

当社は平成24年(2012年)12月19日、本件不具合に関し第4回リコールの届出を行なった。今回の届出については、第2回リコール届出後もリコール対象車の範囲外でも同様にオイルシールが抜け出す不具合が発生していたため、国土交通省の指導の下、発生状況を注視していた。平成24年(2012年)1月26日届出以降、ノックスフロン期間に関しPQRや保証修理情報で不具合が新たに散見されたことから、販売会社への聞き取りも含めた詳細調査を実施し、その結果、使用過程でノックスフロンからフッ素製オイルシールに交換された車両でオイルシールが抜け出していること、当該オイルシールに交換された車両が相当数存在することが判明し、また、調査過程の平成24年(2012年)6月11日にはエンストも発生した。

以上のことから、当該オイルシールが相当数出荷されていると推定される抜け保証修理情報発生率の高い期間において、今後も交換された当該オイルシールが抜け出す

不具合が継続して発生するおそれがあること、また、不具合が発生した場合、エンジンオイルが漏れ、油圧警告灯が点灯し、そのままの状態で使用を続けると、エンジン内部部品が焼付き、走行不能となるおそれがあることから、対象車両を追加するリコールを行なうことが適当であるとの結論に至ったものである。

当社としては今後も、対象期間以外の生産車に関する不具合の発生状況を、引き続き注視していくこととする。

IV. 委員会による「社内の検討過程(検討体制)の問題点と評価及び提言」

上記の他、委員会は本件の調査を通じて得た当社のリコール等検討プロセスの問題点と評価、及び同プロセス改善のための提言を取りまとめており、その内容は下記の通りである。当社としては、これらの指摘を最大限に尊重し、改善策を講ずることとしている。

1. なぜこのように時間がかかったのか

本件の市場措置検討プロセスにおいては、原因が究明できないままに、各種会議において幾度となく討議され、結局「継続調査」という結論だけが持ち越されることとなった。今後は、一定の期日までに必ず一定の結論を出すこと、一定期日以上経過している案件については、促進措置を整備する必要がある。

2. 原因究明過程における開発部門の関与の低さ

本件不具合の原因究明は主として平成18年(2006年)に開催された品質対策会議において組成されたタスクチーム(製造部門が中心メンバー)が主導的に行っている。これは、本件不具合に顕著な多発期間があることから、製造上の不具合によるものと考えられたからである。このこと自体は特に不合理なことではないが、原因究明には技術的な原理原則の観点からの検証が不可欠であり、その意味で本件不具合の検討過程における開発部門の関与が希薄であった。

3. 判断手法・判断基準が共有化されていないこと

本件不具合の最終事象について「オイル漏れ」と認識している者もいれば、「エンスト」と認識している者もいる。このような事態は、市場措置に関する判断手法・判断基準が関係者間で共有化されていないことに要因がある。適切な市場措置を実施するためには、過去の事例や他社における事例を踏まえ、判断基準を明確化し、関係者間で認識を共有する必要がある。

4. 各種会議における責任主体の不明瞭さ

各種会議では、最終的な結論を、どの部署の誰によってどのような理由により判断しているのか、不明瞭である。今後は、各種会議における相互の権

限及び各種会議の責任主体（判断権者）について（必要があれば社内要領を改定するなどして）、関係者に改めて周知徹底させた上で、各種会議においてどのような議論の過程を経て結論に至ったか後から検証できるような明確な議事録を作成する必要がある。

5. 市場措置判断プロセスの不透明さ

市場措置検討会において、一旦市場措置の方針が決定された後に、国交省とのやりとりの中で、当初の方針とは異なる市場措置を実施することがあり、最終的な市場措置実施に至るまでの判断権者・プロセスが不透明である。今後は、市場措置検討会後に方針を変更する場合についてルール化する必要がある。

6. 情報の利用方法

市場措置についての検討プロセスは、主としてPQRを対象に行われており、保証修理情報をもって、発生率や発生件数等の傾向性や安全性等の不具合の具体的内容を積極的に把握しようとする姿勢に乏しかった。第2回リコール届出の際に、保証修理情報を踏まえて措置要否の判断材料としたのは遅きに失したと言える。

7. 顧客目線に基づく検証の欠如

全体の生産台数に対する本件不具合の発生率の低さに目を取られてか、発生件数やユーザー個々の状況に対する配慮に欠いた検証しか行っていなかった。

こうした統計的な見地からの検証姿勢が、本件不具合を安全上問題がある不具合と捉えることなく漫然と原因究明を継続し、初報入手より5年も経過した後に市場措置を実施するという事態を招いた要因のひとつである。

原因究明は、市場措置の本来の制度趣旨（事故を未然に防止し、ユーザーの安全を確保する）に立ち返り、顧客目線で、かつ、より安全サイドの観点から検証していくことが自動車メーカーの社会的責任である。

今後は、発生件数や事象別件数に基づいた判断がされるようルール化を行っていく必要がある。

V. 改善策について

以上の委員会からの提言を踏まえ、当社としては市場措置検討プロセスの改善やお客様視点の強化のため、以下の通り取り組むことと致します。

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・一定回数を経過した案件は、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～]

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～]

(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～]

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なった。[平成 24 年 (2012 年) 9 月 15 日]

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～]

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～]

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する。
[平成 25 年 (2013 年) 1 月]

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～]

以 上