

品統本 13-063 号  
平成 25 年 6 月 18 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  
常務執行役員品質統括部門長 泉澤 清次

「三菱自動車工業(株)に対する立入検査(特別監査)の結果」を踏まえた改善施策ご報告の件

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、当社は軽自動車エンジンのオイル漏れ不具合に関し、平成 22 年(2010 年)11 月から平成 24 年(2012 年)12 月にかけて 4 回のリコール届出を行いました。当社の市場措置を検討する姿勢、貴省への報告・説明等に不適切な点があったことから、平成 24 年(2012 年)12 月 25 日から 27 日にかけて、貴省の立入検査(特別監査)を受けました。

平成 24 年(2012 年)12 月 19 日の第 4 回リコール届出に際して、届出済みのリコールに関する社内検証結果を貴省に報告し、平成 25 年(2013 年)3 月 29 日には社内検証結果報告書に記載した改善施策の実施状況について貴省に報告いたしました。

平成 25 年(2013 年)4 月 23 日、貴省から「三菱自動車工業(株)に対する立入検査(特別監査)の結果」(以下、「立入検査結果」という)を受領するとともに、それを踏まえた改善施策を早急に策定・実施するようご指導を受け、改善施策を報告するようご指示を受けましたので、追加的な改善対策と合わせ、本日添付の通りご報告申し上げます。

当社といたしましては、貴省からの指摘を真摯に受け止め、改善施策の確実な実行による問題の再発防止に全社一丸となって取り組むとともに、品質に関わる業務プロセスを全面的に見直し、社員の意識改革を図る所存です。

敬具

添付資料

「三菱自動車工業(株)に対する立入検査(特別監査)の結果」を踏まえた改善施策について

「三菱自動車工業㈱に対する立入検査(特別監査)の結果」を踏まえた改善施策について

I. 立入検査結果における問題点のご指摘と改善施策

1. 不具合情報の収集・分析

【国土交通省のご指摘(評価)】

1-1. 不具合情報収集に係る取組み

1-1-a.

三菱自工による、販売店に対する不具合情報の発信の指示が徹底されておらず、その結果、同社内では PQR として登録される不具合情報が少ない。すなわち、同社は市場の不具合情報を十分吸い上げることができていない。また、保証修理に伴って三菱自工に返却された不具合エンジンについてエンジン自体の詳細な調査がなされていても、当該エンジンに係る車両に関する PQR が作成されていないなど、取組みが不十分であった。

【追加改善施策】

①. PQR(品質情報連絡書:Product Quality Report)発行の促進

- 1). テクニカルセンター連絡会(注1)等の販売会社との会合の機会を捉えて、繰返し PQR の発行や部品返却に関する説明を行った。今後も継続して実施する。
- 2). 三菱自動車販売協会(注3)からも会員販売会社に対して、必ず PQR を発行するよう書面で要請した。

[平成 25 年(2013 年)4 月実施済み]

- 3). システム(注4)への保証修理情報インプットの際に PQR 発行を促すメッセージを表示する改良を実施した。 [平成 25 年(2013 年)4 月から実施済み]

(注1) テクニカルセンター連絡会: 車両の技術対応・診断を通じて販売会社を支援するテクニカルセンターのセンター長招集による販売会社代表テクニカルマスター(注2)との定期会議。

(注2) テクニカルマスター: 販売会社のサービス技術の取り纏め者。「三菱自動車サービス技能資格制度」において、M2(2 級サービスエンジニア)以上の資格を持ち、販売会社からの推薦のもと、当社の認定講座を受講することで認定・登録。

(注3) 三菱自動車販売協会: 当社と特約販売契約を締結している販売会社を会員とする任意団体。

(注4) システム: DES(Dealer Entry System) 販売会社と当社間で保証修理情報の入力と請求処理を行うシステム

- 4). 販売会社によるPQR発行実績について、不具合情報入手からPQR起票日までの時間を短縮する活動に加えて、起票率(注5)の数値目標を設定して実績を統計的にフォローし、目標達成度合いに応じて販売会社に趣旨の徹底を行う等の活動を行うことで、更なる発行促進を図る。この情報は社内関連部門(開発・生産)に配信し、情報共有する。  
具体的には、安全性に関わる保証修理データに対してPQRが発行されていないものは、毎週、当社のフィールドサービス担当者を通じて該当販売会社へ起票の催促を行う活動を行う。  
[平成24年(2012年)6月から実施済み]
- 5). 保証修理に伴って返却されたエンジンもPQR発行対象である旨を販売会社に通知し徹底を図るとともに、上記発行促進活動の対象としてフォローする。  
[平成25年(2013年)1月から実施済み]
- 6). PQR発行の促進をさらに進めるため、インセンティブ施策導入の検討を開始する。

**【国土交通省のご指摘(評価)】**

1-1-b.

本件不具合については、当省から促されて保証修理情報を検証に活用したが、本来であればそれ以前から三菱自工自ら、不具合の実態をより多くの情報から分析し、将来の発生予測に活用すべきであり、社内調査結果報告書で指摘されたことは概ね妥当であった。

- 平成24年(2012年)12月19日付報告書「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」(以下、「社内調査結果報告書」)における「3G83 オイルシール問題外部有識者委員会」(以下、「委員会」)の評価
  - ①. 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。

**【社内調査結果報告書に記載の改善策と実施状況(以下、「報告書改善策」)】**

- ①. 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。

  - 1). 保証修理情報の担当部署を市場品質情報(注6)の取りまとめ担当部署に統合し、「品質情報統括部」を新設。[平成24年(2012年)9月15日付新設済み]
  - 2). 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、品質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月から実施済み]

(注5) 起票率: 安全性に関わる保証修理申請件数に対するPQR起票件数の比率。月次で算出し、PQR発行促進のフォローに使う。

(注6) 市場品質情報: 市場における品質上の苦情、不具合に関し、PQRにより入手する外部情報、及び既販車に不具合発生のおそれがある内部情報をいう。

## 【追加改善施策】

### ①. 情報収集活動

- 1). 販売会社等とのコミュニケーションの向上を通じた幅広い情報の収集を目的に、以下の活動を開始する。
  - a. 三菱自動車販売協会との間で「品質問題小委員会」を設立し、販売会社サービス責任者と当社の開発、品質、生産、国内営業、サービス部門の役員、管理職との意見交換の場を新たに設けた。[平成 25 年(2013 年)5 月から実施済み]
  - b. 開発、品質、生産部門の管理職は、定期的に販売会社のサービス部門の現場職員や整備工場の整備士との意見交換の場を設けて当社製車両に対する意見(特に問題点)を把握し、社内関連部門へ情報の展開を行う。  
[次回テクニカルセンター連絡会(平成 25 年(2013 年)7 月)から実施]
  - c. 経営幹部、開発・品質部門関連の役員、PX(車種プロジェクト責任者)が販売会社・テクニカルセンターを定期的に訪問し、情報の収集・交換、現場とのコミュニケーション向上を図り、情報を共有するとともに経営の立場から当該情報を社内展開する。  
[平成 25 年(2013 年)2 月から実施済み]

## 【国土交通省のご指摘(評価)】

### 1-2. 期間 D の不具合情報の取扱い

三菱自工は、平成 23 年(2011 年)11 月 15 日までの間、継続的に販売店から期間 D のオイルシールの抜けに係る不具合情報が上がってきているにも関わらず、三菱自工として事実確認できなかったという理由で期間 D のオイルシール抜け不具合件数をゼロとしていたことは、市場の不具合を把握する姿勢として不適切であり、保証修理情報等より幅広い不具合情報を活用し、状況把握に努めるべきだった。

## 【追加改善施策】

### ①. 不具合に合致する PQR の検索

品質情報処理システムに登録されたデータより不具合事象に紐づく PQR を出来るだけ広く集め、「重要案件判定会議」、「品質対策会議」及び「市場措置検討会」にて当該不具合に合致する PQR の絞込みの過程を示す。各品質会議体では選択理由が明確にされた市場不具合情報を基に検討を行う。

[平成 25 年(2013 年)5 月から実施済み]

### ②. 品質監査部によるモニタリング強化

CSR 推進本部品質監査部による監査において、「重要案件判定会議」、「品質対策会議」及び「市場措置検討会」に提出された不具合情報等について、データ処理の妥当性、記述の妥当性という観点からモニタリングを強化する。[平成 25 年(2013 年)7 月から実施予定]

## 2. 原因究明

### 【国土交通省のご指摘(評価)】

#### 2-1. 原因究明の体制(開発部門の関与不足)

今回のオイルシール抜け不具合については、エンジンの設計に関わるものであることから、原因究明に関しては、実際に設計を行い、また、試験手法についての知見が深い開発部門の関与が重要と考えられるにもかかわらず、三菱自工においては、原因究明に関して開発部門の関与が希薄であり、社内調査結果報告書で指摘されたことは概ね妥当であった。

#### ▶ 社内調査結果報告書における委員会の評価

- ①. 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。

#### 【報告書改善策】

- ①. 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。[平成 24 年(2012 年)9 月 15 日実施済み]
  - 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 日実施済み]

#### <実施状況>

- ①. 車両品質統括部長等による報告資料承認義務付け  
「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、その責任を明確にする。これにより、データ選択や統計処理が不適切な資料等の提出の防止を図る。
  - a. 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。  
[平成 25 年(2013 年)4 月から実施済み]
  - b. 品質工学講座受講者の中で、a.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。[平成 25 年(2013 年)6 月から実施済み]
  - c. 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。

#### 【追加改善施策】

- ①. 開発部門における市場品質問題取り組み対応の大幅見直し
  - 1). PX(車種プロジェクト責任者)の市場品質問題への関与を強化するため、各機能PM(プロジェクトマネージャー)が参加する定例会において市場品質情報を共有し、これに基づきPXは開発部門・生産部門等に対し、対応を指示する。

[平成 25 年(2013 年)9 月末を目処に実施]

- 2). タスクチームが実施する不具合原因究明の促進のため、車両品質統括部に管理職の専門家(品質マスター)を設定(10 名)し、不具合原因究明におけるアプローチ及び結果を確認し、必要に応じて改善を指示する。[平成 25 年(2013 年)9 月末を目処に実施]

②. 開発プロセスの見直しと市場品質情報の反映

現状の開発プロセス・体制を点検し、開発段階での品質作り込みを強化する。

その推進にあたり、開発本部の役割を以下のように強化する。

- 1). 不具合情報を確実に開発プロセスに反映させるため、市場品質情報から当社商品の弱点を洗い出し、開発プロセスに反映させるシステムを再構築する。

[平成 26 年(2014 年)3 月末を目処に実施]

- 2). 開発統括部門におけるデザインレビューの手法の再確認、他社ベンチマーク等を行う。

[平成 25 年(2013 年)9 月から実施]

- 3). 開発段階における技術検証の強化を行うこととし、そのための要員の強化を行う。具体的には機能設計ごとにレビュー(設計マスター)を配置する。設計マスターは図面のレビューのみならず、レビュー教育も担当し、後進の育成も行う。

[平成 25 年(2013 年)9 月から実施]

③. CSR 推進本部品質監査部の監査体制の強化

- 1). 品質監査部の体制強化のため、品質監査部の職員を増員(概ね倍増)する。

[平成 25 年度末(2013 年度末)に 10 名体制を目標とする]

- 2). 監査スキル向上のため、今後、品質監査部に所属する職員は、原則としてすべて社外の講習を受講し、内部監査士(日本内部監査協会認定)の資格を取得する。

[平成 25 年(2013 年)6 月から順次受講開始]

【国土交通省のご指摘(評価)】

2-2. 原因究明の実施状況(原因究明の停滞)

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」の結論を出してからの 2 年以上、原因究明作業を実質的に行わなかったことは、不適切な対応であった。

【報告書改善策】

①. 市場措置関連業務に関する統制の強化

- 1). 措置不要と判断した案件の定期フォロー強化

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に原因調査の継続等の条件を付した場合、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フォローすることとした。

[平成 25 年(2013 年)1 月から実施済み]

- 2). CSR 推進本部による品質監査の強化

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。

### <実施状況>

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、平成 25 年(2013 年)3 月に実施要領を策定し、特定の重要案件について監査実施中。[平成 25 年(2013 年)7 月監査終了予定]

### 【追加改善施策】

#### ①. 技術検証案件のフォロー

国土交通省から指摘を受けた技術検証案件について、品質会議体の主催者はその進捗を該当する品質会議体に定期的に報告し、品質会議体の指示に従ってフォローする。

[平成 25 年(2013 年)7 月から実施]

### 【国土交通省のご指摘(評価)】

#### 2-3. 原因究明のための分析

##### 2-3-1. 期間 A 及び C についての原因究明

平成 23 年(2011 年)4 月 26 日の当省への報告時点では、期間 A,B を対象とした調査結果報告が行われたが、期間 C ではオイルシール挿入穴面粗度が高いにもかかわらずオイルシールが抜けている不具合事例が散見され、また、期間 C における不具合自体が増加してきていた。このような事実は、三菱自工が第 1 回のリコール届出の際に行った「面粗度が低い場合にオイルシール抜け不具合が発生する」という説明と矛盾する可能性があることから、本来であればこのような事実が確認された段階で、期間 C のデータも対象として、根本的な原因究明に取り組むべきであったが遅れた。

##### 2-3-2. 期間 A で面粗度が高いのに抜けが発生しているデータを踏まえた原因究明

平成 23 年(2011 年)4 月 26 日の当省への報告時点では、期間 A,B を対象とした調査結果報告が行われたが、期間 A で抜けが発生している面粗度  $1.4\mu\text{m}$  のデータは、三菱自工が第 1 回のリコール届出の際に行った「面粗度が低い場合にオイルシール抜け不具合が発生する」という説明と矛盾する可能性があることから、本来であればこのような事実が確認された段階で、本データの存在も踏まえ、かつ、同様に面粗度が高いにも拘わらずオイルシール抜け不具合が発生している期間 C も対象として、根本的な原因究明に取り組むべきであったが遅れた。

### 【報告書改善策】

#### ①. 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。[平成 24 年(2012 年)9 月 15 日実施済み]
- 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 日実施済み]

<実施状況>

①. 車両品質統括部長等による報告資料承認義務付け

「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、その責任を明確にする。これにより、データ選択や統計処理が不適切な資料等の提出の防止を図る。

a. 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。

[平成 25 年(2013 年)4 月から実施済み]

b. 品質工学講座受講者の中で、a.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。[平成 25 年(2013 年)6 月から実施済み]

c. 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。

【追加改善施策】

①. 開発部門における市場品質問題取り組み強化

タスクチームが実施する不具合原因究明の促進のため、車両品質統括部に管理職の専門家(品質マスター)を設定(10名)し、不具合原因究明におけるアプローチ及び結果を確認し、必要に応じて改善を指示する。[平成 25 年(2013 年)9 月末を目処に実施]

②. 客観的な市場品質情報に基づく討議

品質不具合情報やデータに向き合う姿勢が消極的だったとの反省に立ち、「重要案件判定会議」、「品質対策会議」、「市場措置検討会」といった一連の品質会議体において、市場品質情報を客観的に提示し、市場実態を正確に認識した上で、討議を開始する。また、処置要否を決定後に市場状況に変化があった場合は、品質会議体に速やかに報告を行うことを徹底した。

[平成 24 年(2012 年)8 月から実施済み]

③. 市場状況把握の取組みに関する教育

品質統括本部は本部所属全員を対象に、市場品質情報に対し、推測・憶測を排除し、客観的な事実として捉え、市場状況把握に真摯に取り組むことを教育し、周知徹底した。

[平成 25 年(2013 年)6 月実施済み]

3. 市場措置の要否に関する社内判断

【国土交通省のご指摘(評価)】

3-1. 平成 20 年(2008 年)1 月 23 日の市場措置検討会が下した結論

3-1-1. 「事象は徐々にオイルが漏れることであること」を根拠としたこと

3-1-1-a.

市場措置の要否を検討する際に、オイルの漏れ方を評価するのは、最終的にどのような安全上の問題を引き起こすかを分析する上での一つの要素になるからである。したがって、オイルの漏れ方と安全上の問題との関係を論ずること無く、「徐々にオイルが漏れる」と結論付け、市場措置不要としたことは不適切であった。



## 【追加改善施策】

### ①. 「安全性評価チーム」の新設

不具合事象と安全性の関係についての議論が不十分だったとの反省に立ち、「品質対策会議」、「市場措置検討会」の構成メンバーとして「安全性評価チーム」を新設し、一般消費者目線で試乗などにより該当案件の最終事象について安全性および予見性を評価し、その結果を前述の品質会議体で報告することにした。

チームはお客様視点を重視できるように、品質統括本部長が多様性の観点から選任したリーダーとメンバーとした。[平成 25 年(2013 年)4 月から実施済み]

## 【国土交通省のご指摘(評価)】

### 3-1-1-b.

「徐々に漏れる」、「一時に大量に漏れることはない」のいずれも、本件においては、エンジンオイルの漏れ方は、エンジン個体間のばらつき、エンジン回転数等の要因で大きく変化することが当時から分かっており、また、「70 分で約 3L の漏れの試験結果」もエンジン回転数は毎分 1,750 回転であること等からワーストケースと言えるものでは無かったため、これらの表現の根拠が薄弱であり、社内調査結果報告書で指摘されたことは概ね妥当であった。

## ▶ 社内調査結果報告書における委員会の評価

### ①. 「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。

## 【報告書改善策】

### ①. 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。

#### <実施状況>

a. 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 月から実施済み]
- b. 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 月から試行開始済み]
- c. 「品質対策会議」及び「市場措置検討会」にて、国土交通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 月から実施]

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。
- 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。

<実施状況>

- a. 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 月から実施済み]
- b. 女性管理職 2 名がオブザーバーとして参加することで、市場措置検討会において“女性ユーザーの視点”を強化した。[平成 25 年(2013 年)1 月 1 日付任命済み]
- c. 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した。  
[平成 25 年(2013 年)4 月 1 日付任命済み]
- d. 委員の任期を 2 年とした。[平成 25 年(2013 年)4 月から実施]

②. 審議過程における各種判断の責任部門を明確化

- 1). 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った。  
[平成 23 年(2011 年)11 月から実施済み]
  - 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 月から実施済み]

【追加改善施策】

①. 情報収集活動

- 1). 販売会社等とのコミュニケーションの向上を通じて幅広い情報の収集を目的に、以下の活動を開始する。
  - a. 三菱自動車販売協会との間で「品質問題小委員会」を設立し、販売会社サービス責任者と当社の開発、品質、生産、国内営業、サービス部門の役員、管理職との意見交換の場を新たに設けた。[平成 25 年(2013 年)5 月から実施済み]
  - b. 開発、品質、生産部門の管理職は、定期的に販売会社のサービス部門の現場職員や整備工場の整備士との意見交換の場を設けて当社製車両に対する意見(特に問題点)を把握し、社内関連部門へ情報の展開を行う。  
[次回テクニカルセンター連絡会(平成 25 年(2013 年)7 月)から実施]

- c. 経営幹部、開発・品質部門関連の役員、PX(車種プロジェクト責任者)が販売会社・テクニカルセンターを定期的に訪問し、情報の収集・交換、現場とのコミュニケーション向上を図り、情報を共有するとともに経営の立場から当該情報を社内展開する。

[平成 25 年(2013 年)2 月から実施済み]

#### 【国土交通省のご指摘(評価)】

3-1-2. 「事故、怪我及び火災はなく、実安全上は問題ないこと」を根拠としたこと

3-1-2-a.

この市場措置検討会の時点で事故、怪我及び火災がないからといって、それらが将来も起こらない保証はなく、実際に高速道路でエンストが起こっていたことを踏まえれば、事故、怪我及び火災はなく、実安全上は問題ないとしたことは不適切であり、社内調査結果報告書で指摘されたことは概ね妥当であった。

▶ 社内調査結果報告書における委員会の評価

①. 「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。

#### 【報告書改善策】

①. 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。

<実施状況>

a. 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 月から実施済み]

b. 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 月から試行開始済み]

c. 「品質対策会議」及び「市場措置検討会」にて、国土交通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 月から実施済み]

## 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。
- 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。

### <実施状況>

- a. 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 月から実施済み]

- b. 女性管理職 2 名がオブザーバーとして参加することで、市場措置検討会において“女性ユーザーの視点”を強化した。[平成 25 年(2013 年)1 月 1 日付任命済み]

- c. 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した。

[平成 25 年(2013 年)4 月 1 日付任命済み]

- d. 委員の任期を 2 年とした。[平成 25 年(2013 年)4 月から実施]

## 【追加改善施策】

### ①. 「安全性評価チーム」の新設

不具合事象と安全性の関係についての議論が不十分だったとの反省に立ち、「品質対策会議」、「市場措置検討会」の構成メンバーとして「安全性評価チーム」を新設し、一般消費者目線で試乗などにより該当案件の最終事象について安全性および予見性を評価し、その結果を前述の品質会議体で報告することにした。

チームはお客様視点を重視できるように、品質統括本部長が多様性の観点から選任したリーダーとメンバーとした。[平成 25 年(2013 年)4 月から実施済み]

## 【国土交通省のご指摘(評価)】

### 3-1-2-b.

この市場措置検討会が、市場措置の要否の方針を判断する重要なものであったことを踏まえれば、同検討会には、判断に影響を及ぼす可能性が高い資料が適切に提出されるべきだった。高速道路でのエンスト事象を記載した資料が提出されなかったことは、判断に影響を及ぼした可能性があり、不適切だった。

## 【報告書改善策】

### ①. 審議におけるお客様視点の強化

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 月から実施済み]

### ②. 審議過程における各種判断の責任部門を明確化

- 1). 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った。

[平成 23 年(2011 年)11 月から実施済み]

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 月から実施済み]

#### 【追加改善施策】

##### ①. 客観的な市場品質情報に基づく討議

市場措置判断に必要な重要情報が適切に提出されなかったとの反省に立ち、「重要案件判定会議」、「品質対策会議」、「市場措置検討会」といった一連の品質会議体において市場品質情報を客観的に提示し、市場実態を正確に認識した上で、討議を開始する。

[平成 24 年(2012 年)8 月から実施済み]

##### ②. 市場状況把握の取組みに関する教育

品質統括本部は本部所属全員を対象に、市場品質情報に対し、推測・憶測を排除し、客観的な事実として捉え、市場状況把握に真摯に取り組むことを教育し、周知徹底した。

[平成 25 年(2013 年)6 月実施済み]

#### 【国土交通省のご指摘(評価)】

3-1-3 「不具合発生時、ユーザーはエンジン異音や油圧警告灯で気付いており、その後も走行は可能であること」を根拠としたこと

3-1-3-a.

台上試験の結果が示す通り、定常運転の場合には、油圧警告灯が点灯しないでエンストに至る可能性が否定出来ない。例えば高速道路を一定速度で走行し続けた場合は、台上試験における定常運転と類似した運転状況になることや、3-1-2.に記載したとおり、実際に高速道路走行中にエンストが起こった事例もあったことを踏まえれば、三菱自工は、油圧警告灯が点灯せずにエンストに至る可能性に目を向けるべきであったと考えられ、同社のエンストの予見性に対する認識は不適切であり、社内調査結果報告書で指摘されたことは概ね妥当であった。

#### ➤ 社内調査結果報告書における委員会の評価

①. 「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 (第3項(1)ア エ))

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。

### 【報告書改善策】

- ①. 審議過程における各種判断の責任部門を明確化
  - 1). 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った。  
[平成 23 年(2011 年)11 月から実施済み]
    - 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 月から実施済み]
- ②. お客様情報の審議必須要件化  
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 月から実施済み]

### 【追加改善施策】

- ①. 「安全性評価チーム」の新設  
試験結果とエンストの予見性の判断が不適切だったとの反省に立ち、「品質対策会議」、「市場措置検討会」の構成メンバーとして「安全性評価チーム」を新設し、試験担当者の評価だけでなく一般消費者目線で試乗などにより該当案件の最終事象について安全性および予見性を評価し、その結果を前述の品質会議体で報告することにした。  
チームはお客様視点を重視できるように、品質統括本部長が多様性の観点から選任したリーダーとメンバーとした。  
[平成 25 年(2013 年)4 月から実施済み]

### 【国土交通省のご指摘(評価)】

3-1-3-b.

三菱自工は、不具合発生時には、ユーザーはエンジン異音や油圧警告灯の点灯で異常に気付くので、予見性があるとしたが、実際にエンストに至っている事例があったことや、エンジン異音が出ている状態は既にエンジン内部部品に異常を来しているおそれがあるということを踏まえれば、エンストの予見性があるとの判断は、ユーザー視点に立っているとは言えず、不適切であった。

### 【報告書改善策】

- ①. お客様情報の審議必須要件化  
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 月から実施済み]

【追加改善施策】

①. 「安全性評価チーム」の新設

実際に発生しているエンストの事例やエンジン異音の状況とエンストの予見性の判断がお客様の視点に立っていなかったとの反省に立ち、「品質対策会議」、「市場措置検討会」の構成メンバーとして「安全性評価チーム」を新設し、試験担当者の評価だけでなく一般消費者目線で試乗などにより該当案件の最終事象について安全性および予見性を評価し、その結果を前述の品質会議体で報告することにした。

チームはお客様視点を重視できるように、品質統括本部長が多様性の観点から選任したリーダーとメンバーとした。

[平成 25 年(2013 年)4 月から実施済み]

【国土交通省のご指摘(評価)】

3-1-3-c.

高速道路を一定速度で走行し続けた場合には、台上試験 a(定常運転)と類似した運転状況となることを踏まえれば、当該試験を実際の使用条件と異なるとし、計 5 回の市場措置検討会に提出しなかったことは、同検討会の判断に影響を与えた可能性があり、不適切だった。

【追加改善施策】

①. 客観的な市場品質情報に基づく討議

市場措置判断に必要な重要情報が適切に提出されなかったとの反省に立ち、「重要案件判定会議」、「品質対策会議」、「市場措置検討会」といった一連の品質会議体において市場品質情報を客観的に提示し、市場実態を正確に認識した上で、討議を開始する。

[平成 24 年 8 月から実施済み]

②. 市場状況把握の取組みに関する教育

品質統括本部は本部所属全員を対象に、市場品質情報に対し、推測・憶測を排除し、客観的な事実として捉え、市場状況把握に真摯に取り組むことを教育し、周知徹底した。[平成 25 年(2013 年)6 月実施済み]

【国土交通省のご指摘(評価)】

3-1-4. 「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」を根拠としたこと

3-1-4-a.

市場措置の要否の方針を決定する場合、不具合の発生傾向については、十分な期間の不具合発生状況のデータに基づいて分析・判断すべきであり、市場措置検討会が短期間のデータのみに基づいて「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」との判断を行ったことは不適切であり、社内調査結果報告書で指摘されたことは概ね妥当であった。

➤ 社内調査結果報告書における委員会の評価

①. 「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い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。

#### 【報告書改善策】

##### ①. 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。

- 1). 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。[平成 24 年(2012 年)9 月 15 日付新設済み]
- 2). 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 月から実施済み]

#### 【国土交通省のご指摘(評価)】

3-1-4-b.

また、1 つのグラフに基づいて判断するのではなく、エンスト件数や PQR の件数が増加していることにも着目すべきであり、社内調査結果報告書で指摘されたことは概ね妥当であった。

#### ▶ 社内調査結果報告書における委員会の評価

##### 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

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。

#### 【報告書改善策】

##### ①. 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。

- 1). 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。[平成 24 年(2012 年)9 月 15 日付新設済み]
- 2). 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 月から実施済み]

#### 【追加改善施策】

##### ①. 品質監査部によるモニタリング強化

CSR 推進本部品質監査部による監査において、「重要案件判定会議」、「品質対策会議」及び「市場措置検討会」に提出された不具合情報等について、データ処理の妥当性、記述の妥当性という観点からモニタリングを強化する。[平成 25 年(2013 年)7 月から実施予定]



【国土交通省のご指摘(評価)】

3-2. 市場措置に関する再検討

三菱自工が市場措置の検討を再開し、また、市場措置が必要と判断したことは、当省の指摘に促された面が強いことは否定できず、市場措置を検討する姿勢が受動的・消極的であり、社内調査結果報告書で指摘されたことは概ね妥当であった。

▶ 社内調査結果報告書における委員会の評価

①. 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

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。

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く、受動的、消極的な姿勢があった。

【報告書改善策】

①. 市場措置関連業務に関する統制の強化

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月から実施済み]

②. 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。

1). 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月から実施済み]

<実施状況>

a. 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月から実施済み]

- a.-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。
  - a.-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。
  - a.-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。
- 2). 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 月設定済み]

#### 4. 国土交通省に対する説明

##### 【国土交通省のご指摘(評価)】

##### 4-1. 期間 D の不具合件数(1-2.関連)

##### 4-1-a.

不具合の発生状況は、市場措置の要否を判断する上で重要な要素であり、期間 D のオイルシール抜け不具合に係る記載のある PQR が最大 6 件あるにも関わらず、当省にオイルシール抜け不具合発生は無いとして報告したことは、不適切である。

##### 【報告書改善策】

- ①. 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実例に基づく教育を継続的に実施する。

##### <実施状況>

- a. 国土交通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]
- b. 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 月から実施]

- ②. 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に実施するとともに、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。

##### <実施状況>

- a. 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]

#### 【追加改善施策】

①. 不具合に合致するPQRの検索

品質情報処理システムに登録されたデータより不具合事象に紐付くPQRを出来るだけ広く集め、「重要案件判定会議」、「品質対策会議」及び「市場措置検討会」にて当該不具合に合致するPQRの絞込みの過程を示す。各品質会議体では選択理由が明確にされた市場不具合情報を基に検討を行う。

[平成25年(2013年)5月から実施]

②. 市場状況把握の取組みに関する教育

品質統括本部は本部所属全員を対象に、市場品質情報に対し、推測・憶測を排除し、客観的な事実として捉え、市場状況把握に真摯に取り組むことを教育し、周知徹底した。[平成25年(2013年)6月実施済み]

③. 報告内容の点検

国土交通省に対する報告内容は、担当本部の副本部長以上の確認を必須化する。

[平成25年4月から実施済み]

#### 【国土交通省のご指摘(評価)】

4-1-b.

また、1-2.で述べたとおり、三菱自工は、継続的に販売店から期間Dのオイルシールの抜けに係る不具合情報が上がってきているにも関わらず、三菱自工として事実確認できなかったという理由で期間Dのオイルシール抜け不具合件数をゼロとしていたが、保証修理情報等より幅広い不具合情報を活用して状況把握に努め、当省に適切に報告すべきだった。

#### 【報告書改善策】

①. 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実例に基づく教育を継続的に実施する。

<実施状況>

a. 国土交通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]

b. 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月から実施]

②. 広範囲な市場不具合情報の活用

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日付新設済み]

#### 【追加改善施策】

①. 不具合に合致するPQRの検索

品質情報処理システムに登録されたデータより不具合事象に紐付くPQRを出来るだけ広く集め、「重要案件判定会議」、「品質対策会議」及び「市場措置検討会」にて当該不具合に合致す

るPQRの絞込みの過程を示す。各品質会議体では選択理由が明確にされた市場不具合情報を基に検討を行う。

[平成25年(2013年)5月から実施]

#### 【国土交通省のご指摘(評価)】

##### 4-2. 「油圧警告灯が点かずにエンストしたという申し出はない」との説明

三菱自工は、エンストについて予見性があると当省に説明しており、かつ、その根拠として「ほとんどのユーザーはエンジン異音や油圧警告灯で気付いており」という説明をしていることから、油圧警告灯が点灯せずにエンストをした事例がないかを確認の上、当省に正確に説明すべきであり、社内調査結果報告書で指摘されたことは概ね妥当であった。

##### 4-3. 「足出しはない」との説明

足だし事例の有無は、火災事故に至る危険性を判断する上で重要な要素であることから、足出し事例の有無を確認しないまま、事例がないと報告したことは、不適切な対応であり、社内調査結果報告書で指摘されたことは概ね妥当であった。

#### ▶ 社内調査結果報告書における委員会の評価

##### ①. 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を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。

#### 【報告書改善策】

- ①. 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実例に基づく教育を継続的に実施する。

<実施状況>

- a. 国土交通省からの嚴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]
- b. 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 月から実施]

#### 【追加改善施策】

- ①. 市場状況把握の取組みに関する教育

品質統括本部は本部所属全員を対象に、市場品質情報に対し、推測・憶測を排除し、客観的な事実として捉え、市場状況把握に真摯に取り組むことを教育し、周知徹底した。[平成 25 年(2013 年)6 月実施済み]

- ②. 報告内容の点検

国土交通省に対する報告内容は、担当本部の副本部長以上の確認を必須化する。

[平成 25 年 4 月から実施済み]

#### 【国土交通省のご指摘(評価)】

##### 4-4. ノックスフロンシールの方がフッ素シールよりも抜けにくいとする説明

##### 4-4-a.

ノックスフロンシールとフッ素シールについて、それぞれの勘合代と保持力の関係を比較する場合には、勘合代を求めるために必要なフロントケース穴の内径寸法は重要な数値である。ノックスフロンシールがフッ素シールよりも抜けにくいことを示す分析報告において、ノックスフロンシールに係る当該寸法を測定せず、フッ素シールに係る当該寸法の平均値を用いたことは、技術的に不適切だった。

##### 4-4-b.

オイルシールの変形など材料以外の他の要因が影響していることは、常温、120℃及び 150℃の条件下のデータのいずれにも当てはまると考えられ、一般的な知見と整合する 150℃の条件下のデータのみを使用したことは不適切であった。

#### 【報告書改善策】

- ①. 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。[平成 24 年(2012 年)9 月 15 日実施済み]
- 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 日実施済み]

<実施状況>

①. 車両品質統括部長等による報告資料承認義務付け

「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、その責任を明確にする。これにより、データ選択や統計処理が不適切な資料等の提出の防止を図る。

- a. 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。  
[平成 25 年(2013 年)4 月から実施済み]
- b. 品質工学講座受講者の中で、a.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。[平成 25 年(2013 年)6 月から運用開始]
- c. 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。

【追加改善施策】

①. 市場状況把握の取組みに関する教育

品質統括本部は本部所属全員を対象に、市場品質情報に対し、推測・憶測を排除し、客観的な事実として捉え、市場状況把握に真摯に取り組むことを教育し、周知徹底した。[平成 25 年(2013 年)6 月実施済み]

②. 報告内容の点検

国土交通省に対する報告内容は、担当本部の副本部長以上の確認を必須化する。  
[平成 25 年 4 月から実施済み]

【国土交通省のご指摘(評価)】

4-5 不具合再現試験のデータの取扱い

本試験のデータは、面粗度以外の要因(オイルシールの変形量等)の影響を受けており、面粗度と移動量の関係を見る上では、データに不備があったと考えられ、データを算術平均し、他の要因の影響が見えなくなったグラフのみを用いて報告したことは、正確性、厳密性を欠く報告であった。

【報告書改善策】

①. 車両品質統括部長等による報告資料承認義務付け

「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、その責任を明確にする。これにより、データ選択や統計処理が不適切な資料等の提出の防止を図る。

- a. 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。  
[平成 25 年(2013 年)4 月から実施済み]

- b. 品質工学講座受講者の中で、a.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。[平成 25 年(2013 年)6 月から運用開始]
- c. 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。

#### 【追加改善施策】

##### ①. 市場状況把握の取組みに関する教育

品質統括本部は本部所属全員を対象に、市場品質情報に対し、推測・憶測を排除し、客観的な事実として捉え、市場状況把握に真摯に取り組むことを教育し、周知徹底した。[平成 25 年(2013 年)6 月実施済み]

##### ②. 報告内容の点検

国土交通省に対する報告内容は、担当本部の副本部長以上の確認を必須化する。  
[平成 25 年 4 月から実施済み]

以上の国土交通省ご指摘に加えて、社内調査結果報告では委員会による「社内の検討過程(検討体制)の問題点と評価及び提言」として、次の指摘を行っている。

#### 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」

##### 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。

#### 【報告書改善策】

##### 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。

- 1). 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た。[平成 24 年(2012 年)11 月から実施済み]
- 2). 「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 月から実施済み]

##### <実施状況>

- a. 「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]
- b. 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 月から実施済み]

- c. 「市場措置検討会」に使用する報告資料は、国土交通省へのリコール届出資料及び補足説明資料と同一の内容とし、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 月から実施済み]
- d. 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 月から実施済み]

以上