

整備事業者のユーザーに対するリユース・リビルト部品に関する情報提供の現況

整備事業者が整備を行う前に、交換する部品について、新品とリユース・リビルト部品との比較、及びユーザーに対して提供する情報についてヒアリングした結果を下表のとおり整理した。

*リユース・リビルト部品(以下、「リサイクル部品」という)

	業態	リサイクル部品を使用する 自動車の修理形態 *1	ユーザーへの説明内容と 情報提供ツール *2	リサイクル部品利用に係 るユーザーからの同意・ 確認方法 *3	リサイクル部品の仕入れ 方法 *4	リサイクル部品の在庫量 の状況 *5	リサイクル部品の利用促 進に向けた課題等 *6	備考
A 事業者	ディーラー	<ul style="list-style-type: none"> ●自己負担が発生する故障修理全般にリサイクル部品を使用 ●機能部品の交換ではリサイクル部品を積極的に使用 ●外装部品の交換ではリユース部品が新品と比べて価格差が小さい場合もあり、納期など他ニーズを確認し対応 	<p>【説明内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●価格差 ●納期 ●部品の特性 ●保証の内容 <p>【情報発信ツール】</p> <p>「リサイクル部品取扱店」であることを店頭掲示</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●見積書・納品書にリサイクル部品を使用することを明記・説明 ●リビルト部品保証書を提示 	<ul style="list-style-type: none"> ●複数部品商から購入 	<ul style="list-style-type: none"> ●外装部品の在庫は少ない ●機能部品は外装部品と比べて在庫がある 	<ul style="list-style-type: none"> ●タイムリーな在庫状況や価格情報の提供 ●リサイクル部品に故障等が合った場合の部品取替え工賃等を保証対象にしてほしい 	<p>*1 メーカー保証修理でない自動車の機能部品の交換を行う際は、基本的にリビルト部品を使用することが多い。また、過走行距離である自動車の部品交換や2~3ヶ月後に乗り換える予定のユーザーには初めからリサイクル部品で見積りを示す。消耗部品については新品(純正または純正相当部品)を使用することとしている。</p> <p>外装部品は再塗装が必要なケースが多く、塗装料と送料を上乗せすると新品とあまり変わらないことがある。</p> <p>*2 近年の宣伝PRや個人向けオークション等による取引によりリサイクル部品の存在を知っているユーザーは多く、身近になっているリサイクル部品の品質を気にするユーザーは少なく、それはディーラーが行う修理に対する信頼感が既にあるためだと考えられる。地方運輸局が主催する「環境に優しい自動車整備工場等の運輸局長表彰」を受けており、ユーザーの同意の下、積極的にリサイクル部品を利用している。</p> <p>*3 保証があるリビルト部品については、その保証書もユーザーに渡す。</p> <p>*4 部品を探す手間を考えると、部品商に依頼する方が効率的である。</p> <p>部品商に依頼すると在庫があれば、純正新品、リビルト部品、純正相当部品の価格も提示してもらえる。</p> <p>*5 外装部品の在庫量は少なく、機能部品は比較的多い印象がある。</p> <p>*6 部品商へ依頼をするとその回答に2~3時間程度かかる。タイムリーに部品の在庫状況や価格をユーザーに伝えることができれば、利用促進につながる。リサイクル部品は、新品と比べて品質等が落ちるため、不具合により信頼を損ねるリスクがあるが、ユーザーの金銭的な負担軽減を考慮すると使用に抵抗感はない。</p>
B 事業者	整備専業	<ul style="list-style-type: none"> ●自己負担が発生する故障修理全般にリサイクル部品を使用 ●機能部品の交換ではリサイクル部品を積極的に使用 ●外装部品の交換ではリユース部品が新品と比べて価格差が小さい場合もあり、納期など他ニーズを確認し対応 	<p>【説明内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●価格差 ●納期 ●部品の特性 ●部品の状態 ●故障リスク ●保証の内容 <p>【情報発信ツール】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●リビルト部品メーカー作成カタログ ●部品商提供サンプルパーツ ●部品商提供の状態を示す詳細な写真 	<ul style="list-style-type: none"> ●見積書・納品書にリサイクル部品を使用することを明記・説明 ●リビルト部品保証書を提示 	<ul style="list-style-type: none"> ●複数部品商から購入 ●一部のリユース部品については地元の解体事業者から購入 	<ul style="list-style-type: none"> ●外装部品の在庫は少ない ●機能部品の在庫も少ない 	<ul style="list-style-type: none"> ●リサイクル部品の品質基準やチェック方法の統一 ●部品の在庫量の拡充と部品の汎用化 ●リサイクル部品に故障等が合った場合の部品取替え工賃等を保証対象にしてほしい 	<p>*1 リサイクル部品の利用促進は機能部品の交換と外装部品の交換とで分けて整理すべきである。</p> <p>*2 ユーザーの多くはリサイクル部品の存在を知っている。中にはオークションサイトや解体事業者から直接購入して持込むユーザーもいる。ユーザーは価格重視のため、使用にあたってのメリット・デメリットを説明するなどアドバイザー的な役割を果たしている。例えば、マフラーのように使用過程で劣化が大きいリユース部品は、後で問題が出る可能性があるため勧めていない。また外装部品は、塗装代や送料が上乗せされるためそれほど安くないし、納期がかかることが多いため、新品との差はあまりない。リユース部品を使用する場合、同じくらいの年式や走行距離であるため、同じような故障がすぐに出る可能性があることをユーザーに説明する。</p> <p>*3 保証があるリビルト部品については、その保証書もユーザーに渡す。</p> <p>*4 これまで会費を支払いリサイクル部品の検索ネットワークを導入していたが、費用対効果からやめて、主に部品商から直接仕入れることとした。直接納品してもらえるため、早くて安い。</p> <p>*5 リユース部品について、自動車をぶつける箇所は皆同じであるため、程度の良い外装部品の在庫数は少なくなる。また、機能部品も同じ自動車であれば、同じ箇所が故障することが多く、交換需要が高くなるため、在庫数は少なくなる。</p> <p>*6 リビルト部品は同じ評価点でも供給会社によって品質にバラつきがあるため、品質評価の基準・チェック方法等を統一してほしい(金属疲労検査などの精密検査など)。またリビルトバッテリーは、アイドリングストップ機能や充電制御機能など複雑化しているため、トラブルに繋がる可能性がある。リユース部品は「動作確認済」とされていても、動作確認の範囲にバラつきがあるため、品質を統一してほしい。</p>

	業態	リサイクル部品を使用する自動車の修理形態 *1	ユーザーへの説明内容と情報提供ツール *2	リサイクル部品利用に係るユーザーからの同意・確認方法 *3	リサイクル部品の仕入れ方法 *4	リサイクル部品の在庫量の状況 *5	リサイクル部品の利用促進に向けた課題等 *6	備考
C	事業者 整備 専業	<ul style="list-style-type: none"> ●自己負担が発生する故障修理全般にリサイクル部品を使用 ●機能部品の交換ではリサイクル部品を積極的に使用 ●外装部品の交換ではリユース部品が新品と比べて価格差が小さい場合もあり、納期など他ニーズを確認し対応 	<p>【説明内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●価格差 ●納期 ●部品の特性 ●部品の状態 ●故障リスク <p>【情報発信ツール】 特になし</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●見積書・納品書にリサイクル部品を使用することを明記・説明 	<ul style="list-style-type: none"> ●リビルト部品についてはリビルト部品メーカーから直接購入 ●リユース部品については地元の解体事業者から直接購入 	<ul style="list-style-type: none"> ●外装部品やトラックの架装部品の在庫は少ない ●機能部品の在庫はある 	<ul style="list-style-type: none"> ●リサイクル部品の納期短縮 	<p>*1 自己負担となる一般整備や故障修理において機能部品を交換する場合は、他整備事業者と差を付けるためにも積極的にリビルト部品を使っており、常識である。ユーザーもリサイクル部品を使うことが当然だと思っているし、新品部品を希望するユーザーは殆どいない。法人ユーザーは相当の距離を走るため耐久性を重視することから機能部品にリユース部品を充てることはない。リビルト部品の中には、新品部品と値段が変わらないものがあり、この場合は信頼性や納期の早さから新品部品を使うことがある。</p> <p>*2 リビルト部品がどのようなものか知っているユーザーが殆どであるため、価格や納期を説明するのみ。リユース部品を使用する場合は、部品の特性・状態や故障リスクを詳細に説明する。</p> <p>*3 リビルト部品を使う法人ユーザーに対しては、納車後、かなりの距離を走り、直ぐに保証期間を超えることとなるため、保証内容を詳細に説明することはない。</p> <p>*4 部品商を通さず、部品メーカーや解体事業者から直接仕入れた方が納期短縮が図られ、コストも安くなる。リサイクル部品に不具合が出て、部品交換の工賃保証はないため、信頼できるリビルト部品メーカー又は解体事業者から直接購入している。</p> <p>*5 リビルト部品の在庫量に困っていないが、もし在庫が無い場合は、自社で分解整備を行う。新しいモデルの外装部品やトラックの架装部品の在庫は少ない。</p> <p>*6 ユーザーがクルマを大切に使用するようになったことや、クルマの安全性能や品質が向上したことにより、事故や故障による入庫は減っているため、リサイクル部品を使用する機会は増えていない印象がある。法人ユーザーは昔と比べてコスト意識が高くなり、完璧な外装修理を希望するユーザーは少なくなった。法人ユーザーは納期優先であるため、リビルト部品と新品部品の納期を比べて、納期が早い新品部品を使うことがある。リビルト部品は発注してから生産されることがあるため、必ずしも納期が早いわけではない。</p>
D	事業者 中古車 販売	<ul style="list-style-type: none"> ●自己負担が発生する故障修理全般にリサイクル部品を使用 ●機能部品の交換ではリサイクル部品を積極的に使用 ●外装部品の交換ではリユース部品が新品と比べて価格差が小さい場合もあり、納期など他ニーズを確認し対応 	<p>【説明内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●価格差 ●納期 ●部品の特性 ●部品の状態 ●故障リスク <p>【情報発信ツール】 特になし</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●見積書・納品書にリサイクル部品を使用することを明記・説明 	<ul style="list-style-type: none"> ●複数部品商から購入 	<ul style="list-style-type: none"> ●外装部品の在庫は少ない ●機能部品は外装部品と比べて在庫がある 	<p>特になし</p>	<p>*1 クルマの入庫形態ではなく、修理交換する部品の種類(機能部品・外装部品・電装部品など)や自己負担なのか否かによって、リサイクル部品の使用有無が決まる。機能部品にリビルト部品を使うことは常識であり、何年も使用したクルマに高価な新品部品を希望するユーザーはいない。損害保険を使う場合、保険会社からリサイクル部品を使って修理するように要請を受けることがあるが、被害者側のユーザーから拒まれることがある。</p> <p>*2 殆どのユーザーはリサイクル部品の存在を知っている。ユーザー自身がリサイクル部品をネット通販などで購入し持込むケースもある。補修部品の各々のメリット・デメリットをしっかりと説明しているが、価格を重視するユーザーが多く、品質面や保証面を意識するユーザーは少ない。</p> <p>*3 特定の車種において経験上故障しやすい機能部品の交換にはリユース部品を使わずリビルト部品を使うこととしているが、ユーザーに対しては新品部品、リビルト部品、リユース部品の3種類の見積書を示すことがある。保証があるリビルト部品については、その保証書もユーザーに渡す。</p> <p>*4 納品は早いが高価、納品は遅いが低価など様々あり、ユーザーニーズを聞きながら提案する。自動車整備商工組合が提供するトータル・リサイクルシステムは写真付で外装品の傷や凹み等が細かく表示され、機能部品に走行距離が示され分かり易いものとなっている。</p> <p>*5 リビルト部品の在庫はあり、発注した翌日には届く。純正部品の発注ルートでもリビルト部品を仕入れ可。一方で外装部品の在庫は少ないように感じる。</p> <p>*6 特になし。</p>

	業態	リサイクル部品を使用する自動車の修理形態 *1	ユーザーへの説明内容と情報提供ツール *2	リサイクル部品利用に係るユーザーからの同意・確認方法 *3	リサイクル部品の仕入れ方法 *4	リサイクル部品の在庫量の状況 *5	リサイクル部品の利用促進に向けた課題等 *6	備考
E 事業者	整備 専業	<ul style="list-style-type: none"> ●自己負担が発生する故障修理全般にリサイクル部品を使用 ●機能部品の交換ではリサイクル部品を積極的に使用 ●外装部品の交換ではリユース部品が新品と比べて価格差が小さい場合もあり、納期など他ニーズを確認し対応 	<p>【説明内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●価格差 ●納期 ●部品の特性 ●部品の状態 ●故障リスク <p>【情報発信ツール】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●部品商作成ツール ●「リサイクル部品取扱店」であることを店頭掲示 ●部品商提供の状態を示す詳細な写真 	<ul style="list-style-type: none"> ●見積書・納品書にリサイクル部品を使用することを明記・説明 ●外装部品交換を希望するユーザーに新品部品とリユース部品の両方の価格を示す 	<ul style="list-style-type: none"> ●複数部品商から購入 ●一部のリユース部品を地元の解体事業者から直接購入 	<ul style="list-style-type: none"> ●外装部品の在庫は少ない ●機能部品の在庫はある 	特になし	<p>*1 リサイクル部品を使うか否かは、自己負担の有無で変わる。自己負担が無い場合は新品部品を使うことが多いが、保険等級制度の改定により保険を使わず修理費用を抑えたいユーザーが増えており、リサイクル部品の利用は増えている。機能部品の交換にリビルト部品の使用は当たり前となっており、価値が低いクルマの機能部品に新品部品を充てるということはない。</p> <p>*2 リサイクル部品の存在を知っているユーザーが殆どであるが、知らないユーザーに対してはしっかりと説明する。外国製の新品部品は生産国によって品質にバラつきが大きいと感じる。リサイクルバッテリーやリユースタイヤについては、品質に不安があるので、ユーザーに勧めていない。外装部品について価格・品質の両方を重視するユーザーが多いが、昔と比べると完璧に外装を直すユーザーは減っている。機能部品について、低価格を重視するユーザーもいれば、品質・耐久性を重視するユーザーもいる。</p> <p>*3 外装部品の交換時、未塗装リユース部品、塗装済リユース部品、新品部品の3種類を提案することがある。</p> <p>*4 複数の部品商から仕入れている。写真などを用いて部品の状態を詳細に知らせてくれる。ただ、リユース部品の品質は写真での判断が主となり、実物の品質に差があることもある。この場合、ユーザーに提供するわけにはいかないので、部品商に返品することとなる。</p> <p>*5 車種多様化により、人気車と不人気車とで在庫量に差がある。</p> <p>*6 日常的にリサイクル部品を使っており、課題はないと思う。</p>
F 事業者	整備 専業	<ul style="list-style-type: none"> ●自己負担が発生する故障修理全般にリサイクル部品を使用 ●機能部品の交換ではリサイクル部品を積極的に使用 ●外装部品の交換ではリユース部品が新品と比べて価格差が小さい場合もあり、納期など他ニーズを確認し対応 	<p>【説明内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●価格差 ●納期 ●部品の特性 ●部品の状態 ●故障リスク <p>【情報発信ツール】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●リユース部品を使う場合は、状態を示す詳細な写真 	<ul style="list-style-type: none"> ●見積書・納品書にリサイクル部品を使用することを明記・説明 ●外装部品交換を希望するユーザーに新品部品とリユース部品の両方の価格を示す 	<ul style="list-style-type: none"> ●リビルト部品についてはリビルト部品メーカーから直接購入 ●リユース部品については地元の解体事業者から直接購入 	<ul style="list-style-type: none"> ●外装部品の在庫は少ない ●機能部品の在庫はある 	特になし	<p>*1 自己負担となる一般整備や故障修理において機能部品を交換する場合はリビルト部品を使うことが当たり前となっている。ユーザーもリサイクル部品を使うことが当然だと思っており、知らないユーザーはいない。法人ユーザーには納期を優先されることがあり、この場合はユーザーの同意を得たうえで新品を使うことがある。一般的に環境の事を考えてリサイクル部品を使うユーザーは少なく、ほとんど価格重視である。ユーザーが事故の被害者である場合、加害者側の保険会社からリサイクル部品を使うように要請を受けることがある。保険会社からもユーザーに対してリサイクル部品を使用することを説明してもらいたい。</p> <p>*2 リビルト部品を使うユーザーに対しては、主に価格や故障リスクを説明する。外装部品にリユース部品を使うユーザーに対しては傷などの部品の状態を写真などを用いて詳細に説明する。機能部品にリユース部品を使うユーザーに対しては使用距離などの部品の状態を詳細に説明する。ユーザーはリサイクル部品がどういうものか知っているため、口頭で違いを説明するのみ。外装部品の交換を希望するユーザーに対しては新品部品とリユース部品の両方の価格を示す。</p> <p>*3 納車時にユーザーに対してリビルト部品の保証内容は説明しない。リビルト部品が故障した時に説明することとしているが、ほとんど故障はなく、信用できるものとなっている。</p> <p>*4 部品商を通さず、部品メーカーや解体事業者から直接仕入れた方が納期短縮が図られ、コストも安くなる。</p> <p>*5 車種や部品によって在庫量にばらつきがある。</p> <p>*6 クルマの品質があがり、故障の頻度が少なくなったと感じる。日常的にリサイクル部品を使っているが、品質や在庫状況などに特段の問題はない。</p>

	業 態	リサイクル部品を使用する 自動車の修理形態 *1	ユーザーへの説明内容と 情報提供ツール *2	リサイクル部品利用に係 るユーザーからの同意・ 確認方法 *3	リサイクル部品の仕入れ 方法 *4	リサイクル部品の在庫量 の状況 *5	リサイクル部品の利用促 進に向けた課題等 *6	備考
G 事 業 者	整 備 専 業	<ul style="list-style-type: none"> ●自己負担が発生する故障修理全般にリサイクル部品を使用 ●機能部品の交換ではリサイクル部品を積極的に使用 ●外装部品の交換ではリユース部品が新品と比べて価格差が小さい場合もあり、納期など他コースを確認し対応 	<p>【説明内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●価格差 ●納期 ●部品の特性 ●部品の状態 ●故障リスク <p>【情報発信ツール】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●整備振興会作成の説明ツール、ポスター ●「リサイクル部品取扱店」であることを店頭掲示 ●リユース部品を使う場合は、状態を示す詳細な写真 	<ul style="list-style-type: none"> ●見積書・納品書にリサイクル部品を使用することを明記・説明 ●外装部品交換を希望するユーザーに新品部品とリユース部品の両方の価格を示す 	<ul style="list-style-type: none"> ●複数部品商から購入 	<ul style="list-style-type: none"> ●外装部品の在庫は少ない ●機能部品の在庫はある 	<ul style="list-style-type: none"> ●リサイクル部品がリコール対象となった場合、ユーザーに分かるようにした方がよい 	<p>*1 自己負担となる一般整備や故障修理において高価な新品部品の代わりにリサイクル部品をユーザーに提案することが殆ど。リサイクル部品を積極的に提案することで、他事業者との差別化を図っている。機能部品については、最初からリビルト部品で提案することが多い。外装部品については、リビルト部品が少ないので、リユース部品若しくは新品部品での提案になるが、きっちりと修理を行うか否か、ユーザー判断になる。保険修理の場合は、品質のリスクが少ないため新品を使用することが多い。保険会社側からリサイクル部品を使うように要請を受けることがあるが、この要請については保険会社側からもユーザーに直接説明してもらおうようにしている。</p> <p>*2 同じリサイクル部品があった場合、ユーザーから選択を任されることが殆どであり、この場合、これまでの経験から一番適した部品を選択する。納期については、新品部品、リサイクル部品の在庫次第で、早い場合もあれば、1ヶ月程度待たされるケースもあり、マチマチである。リサイクル部品を知らないユーザーに対してはきっちりと説明するようにしているが、大抵のユーザーはリサイクル部品の存在を知っている。</p> <p>*3 ユーザーへの提案に際しては、新品部品やリサイクル部品の価格や品質が比較できるように概算見積を作成するようにしている。</p> <p>*4 部品を探す手間を考えると、部品商に依頼する方が効率的である。部品を探す手間を極力かけず、自分は分解整備等の作業に専念したい。部品商に依頼すると納期も教えてくれるため、ユーザーへの説明は楽になった。最近は純正部品を仕入れるネットワークでもリビルト部品を仕入れることができるようになり便利になった。</p> <p>*5 部品の供給量については特に困っていない。当然だが人気がないクルマの部品は見つからないし、輸入車のリサイクル部品の在庫は少ない。</p> <p>*6 リコール対象であるか否かは車台番号や型式などで管理されていると思われるが、取替えたリサイクル部品そのものがリコール対象となった場合、ユーザーはどのようにしたらその事が分かるのだろうか。</p>

以上