



隠しを続けた 危機的な状況

(東京都港区)



「売れてないだろオマエら」

大量のリコール隠しが発覚し、雪印なみのオソマツさをさらした7月の会見から1カ月が過ぎた8月22日、三菱自動車がこの騒動にからんでふたたび運輸省で会見した。この結果がどうであつたかをひとことと言ひ表すのは難しい。ただ、この会見は一時の恥をしのぐというだけにとどまらず、同社の現在と将来をも大きな危機にさらすほんの入り口にすぎないのかもしれない、ということと言えるだろう。

まだ残暑がきびしいとある屋下がり、ごくありふれた三菱の販売ディーラーで、顧客とセールスマンのさやかなやりとりがあつた。

「リコール隠し問題で三菱のクルマなんて売れていないんだろ、そこにあるのを買ってやるからもつと値段を安くしろよ。」こう言つて顧客が指差したのは、原則として値引き

販売をしない（ワンプライス制の）「デイトン」だつた。

「お客様、まことに申し訳ないのですが、このクルマは値引きをさせていただかないことになっておりまして……」。

「なんだと！ それが客に対する態度かつ、そんなことだから三菱は客へのサービスがなっていないって言われるんだ」

もし、リコール隠し騒動がこまで広がらなければ、本来なら理不尽

30年も前からリコール隠し

少なくとも23年前の1977年から三菱はリコール隠しをしていた

ディーラーなどを通じてユーザーから寄せられた苦情のうち半数以上を、ほぼ年に1回はある運輸省の定期検査のときに報告していなかった

言うまでもないが“リコール隠し”とは、運輸省に正式に届け出る前に、メーカーが内密のうちに問題のある車を改修してしまうことである。三菱自動車は8月、約20万台が対象となる新たなリコールなどの情報を届け出た。7月の分と合わせ計約80万台にものぼる巨大な数字だ。そして、ついに同社は刑事告発され、河添克彦社長も引責辞任に追い込まれた。だが、ユーザーや世論からの非難はまだまだしずまりそうにもない。しかもその波紋は、国内だけでなく、提携先のはずだったダイムラー・クライスラーが露骨に“乗っ取り”の姿勢を示すというところまで広がりを見せている。揺れる三菱自動車の現況をレポートする。

Report: 篠原隆史（編集部）



8月の会見で報道陣に取り囲まれる三菱自動車の河添克彦社長（左）は辞任が決まったが、同社の行く手にはまだまだ難問が待ちかまえている。

なことを言っているこの顧客も、これほど興奮しないですんだかもしれない。事態を悪化させたのは、言うまでもなく河添克彦社長をはじめとする三菱自動車を経営する役員たちの責任だ。

ただし、悪癖とさえ言えるこの体質は、なにも今に始まつたことではない。つまり、ほんとうに責任をとるべき原因をさぐるには、辞任が決まつた河添社長だけにとどまらず、はるか以前にまでさかのぼる必要がある。8月の会見でまず明らかになつたのは、この負の遺産にほかならない。

隠した苦情は、今やクルマ業界における悪名の代名詞となつた感さがある。Hマークを付けた書類によつて管理されていた。Hとは、秘密を意味している。しかもHマーク書類は、92年ごろからコンピュター化され、三菱社内ではごく当たり前の習慣となつていた。その件数は、98年4月以降だけでも約6万5000件にもなるとみられている。

●スクープ短信 ● 新たに社長として昇格する園部孝氏は、1940年生まれで64年に新三菱重工に入社。2000年6月から三菱自動車副社長を務めていた。 44

地 事 不祥・中毒陥欠 隠 危 超 三 菱 自 動 車 の リ コ ー ル 30 年 間

同じく本社前に展示されているランサーセディア。このクルマのVETには以前からリコール隠しのウサがあるが、また欠陥という情報は公表されていない。



値引き販売はしない原則にもかかわらず、値引きしても売れなければならぬというケースもみられるようになった。三菱本社前に展示されている。



苦情のすべてがリコールになるわけではないとしても、あまりに露骨な隠し方だ。

さらに三菱は、Hマークが登場する以前の1996年から「特定クレーム作業依頼書」という書類をつくり、運輸省への届け出前に改修作業をしていた。この書類のうえで改修の対象となった車種には、運輸省に届けられて正式にリコールとなったものもないわけではないが、リコール隠しに類する行為をしていたとみられても仕方がない。

ついに警視庁の強制捜査が

8月の会見で河添社長は、リコール隠しにかかわっていたのは「担当課長レベルまでしか確認できていない」と述べた。部長クラスは「認めていた」という程度、役員クラスについては「うすうす一部感じていた」としていた。経営の幹部は、積極的にリコール隠しをしてきたわけではない、と言いたかったのだろ。

だが、実際にはこれはウソだ。それを明らかにしたのは三菱内部の調査ではなく、外部からの力——運輸省と警視庁によるものだった。

自動車業界に大きな許認可権をもつ運輸省は、当初から今回のリコール隠しについて、なんらかの法律的な処罰をする方針だった。

処罰には、大きく分けて2種類ある。リコール隠しは、道路運送車両法における「虚偽報告」と「改善措置の届け出」を怠ったという2点に違反する。運輸省は、前者については警察と、後者については裁判所と調整したうえで、刑事告発や通知を

トした69年から、30年以上にわたってリコール隠しをしていたというわけなのだ。

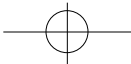
そして運輸省に届ける前に、対象ユーザーにだけ通知して実際に回収・修理する行為を、三菱内部では「指示改修」というもっともらしい名前で呼んでいた。いかにもシステマチックな呼び名だが、リコール隠しを実行したというだけのことではない。しかも、たんに長年そうした事実があったというだけではなく、三菱の幹部がかかわって組織的に行われてきたのだ。

する。

三菱のリコール隠しでは、前者については最高で罰金20万円、後者については1件あたり100万円の過料という処分になる。運輸省は9月なかばには告発する方針で準備を進

7月の時点でリコール対象となったギャランは、8月にもふたたびリコールされ、ダブルパンチ状態となった。ユーザーはもちろん販売現場でも「お客様にどう説明したらよいかわからない」という悲鳴があがって





会見のときにパジェロ（上）の欠陥が原因で人身事故が起きていたことは明らかになっていたが、その後、警察の捜査により、ランサー（下）でも物損事故が起きていたことが明らかになっ



前代未聞の刑事生発へ発展

めていた。
ここで刑事生発を前にして、驚くべき事態が起きた。なんと警視庁が8月27日、道路運送車両法違反（虚偽報告）の疑いで、東京の三菱本社や川崎工場、岡崎工場など5カ所を

そして捜査が進むにつれて、次々と三菱の悪癖が明らかになった。そのひとつとして、役員クラスが「うすうす」ではなく「積極的に」リコール隠しにかかわっていたケースがあることがわかったのだ。
調べによると、三菱では「リコール・改善対策検討会」という幹部会議で、リコール隠しの方針を決めていたという。決定事項は担当役員や本部長にあげられる。そのなかで常務クラスが決裁しているケースがあったのだ。まさに組織的にリコール隠しをしていた証拠だ。

いつせいに家宅捜索したのだ。リコールにからんで自動車メーカーが警察の強制捜査を受けるのは、もちろんはじめての不祥事。大量の議事録などが押収され、リコール隠しに対する捜査が始められた。

こうした動きを受けるカタチで、運輸省も当初の予定を前倒しし、9月7日には刑事生発と過料の通知にふみきった。

過料の対象となったのは「ふそうエアロクーン」「ふそうエアロパス」「ふそうローザ」「デボネア」など4件のリコール隠しだ。総額で最高400万円の過料処分となる。

刑事生発をあわせても、これらの処分は金額のうえではたいしたものではない。だが、リコールにからんで自動車メーカーが刑事生発されたのは、もちろんはじめての不祥事だ。日本に自動車産業が続く限り、けっして三菱の名前が忘れ去られることはないだろう。社会的な制裁としてはけっして小さくはない。

明るみに出た欠陥車の事故

捜査によって明らかになった不祥事はこれだけではない。同社のクルマの欠陥にからむ事故の数々がわしくわかったのだ。

会見の時点でも、欠陥がある「パジェロ」によってふたりが軽傷を負う人身事故が起きていたことがわかっていった。さらに5件の物損事故が明らかになったのだ。それぞれ「エメロッド」「ギャラン」「ランサー」

こんなにもある三菱に対する怒りの声

怒の① RVRのドアの開閉が重いのでディーラーに苦情を言ったら、「構造のせいで仕方がない」などと言われて修理してもらえなかった。スピーカーの音が出なくなったときもダメだった。しかたなく中古車買い取り専門店に持っていったら「欠陥車騒ぎで値段はつけられない」と言われてしまった。

怒の② 新車で購入したシャリオグランディスのブレーキやステアリングについてお客様相談室に苦情を言ったら、まったく相手にされなかった。社長に抗議文を送ったら、回答の文書だけが送られてきたが、文面には「他車なみて問題ないレベル」という文言があった。誠意のない対応に腹立ちがおさまらない。「他車なみならいいんか！」。

怒の③ ディーラーで商談をしているとき「お客を他社にとられて……」とセールスマンからグチをこぼされた。そんなこと言われたってなあ。

怒の④ 7月の騒ぎでリコールとなったギャランの修理がようやく終わったと思ったら8月にふたたびリコールになった。またディーラーに持って行かなければならないのか。「それをリコール隠していうんだ。いったいどういうつもりなんだ！」。

怒の⑤ パジェロioを新車で購入しようとしてディーラーに行ったとき「（リコールは）大丈夫ですか」とセールスマンにたずねたら黙ってしまいました。結局こわくなって購入するのはやめました。もっとしっかりしてください。

怒の⑥ これほどリコール隠しが問題になっているのに、のんびりとゴルフや温泉旅行をしているディーラーの幹部がいる。「あいつらには責任感がまったくない」。

怒の⑦ 新車で買ったトッポBJが、納車後すぐに前後左右のエアロパーツやバンパーが黒ずんできた。近くの工場に見せたら「下地処理が不完全」と言われてしまった。「こんなもの売るな」。

「ふそうキャンター」「（大型トラック）ふそう」の欠陥が原因となつての事故だった。
しかし、欠陥が原因の事故はこれだけではないとみられている。欠陥があるにもかかわらず、いまだにきちんとした対応がとられていない車種の候補としてランサーセディア

「RVR」「シャリオグランディス」などさまざまな名前があがっている。「ミラージュ」に問題があるとする一部の報道もある。もしかした

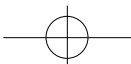
ら、ほんとうは欠陥が原因であつたにもかかわらず、別の原因で処理された事故もあったかもしれない。そう考えるほうがむしろ自然だろう。

トヨタでも未公表の情報が

いっこうに出口の見えない三菱の

不祥事に対し、自動車業界を指導す

●スクープ短信● 9月8日、ダイムラー側が取得する三菱株は1株あたり450円から405円に引き下げられ、出資比率の見直しをしない期間も10年から3年に短縮された。ともにダイムラー側に有利な内容。



SCOOOP 18

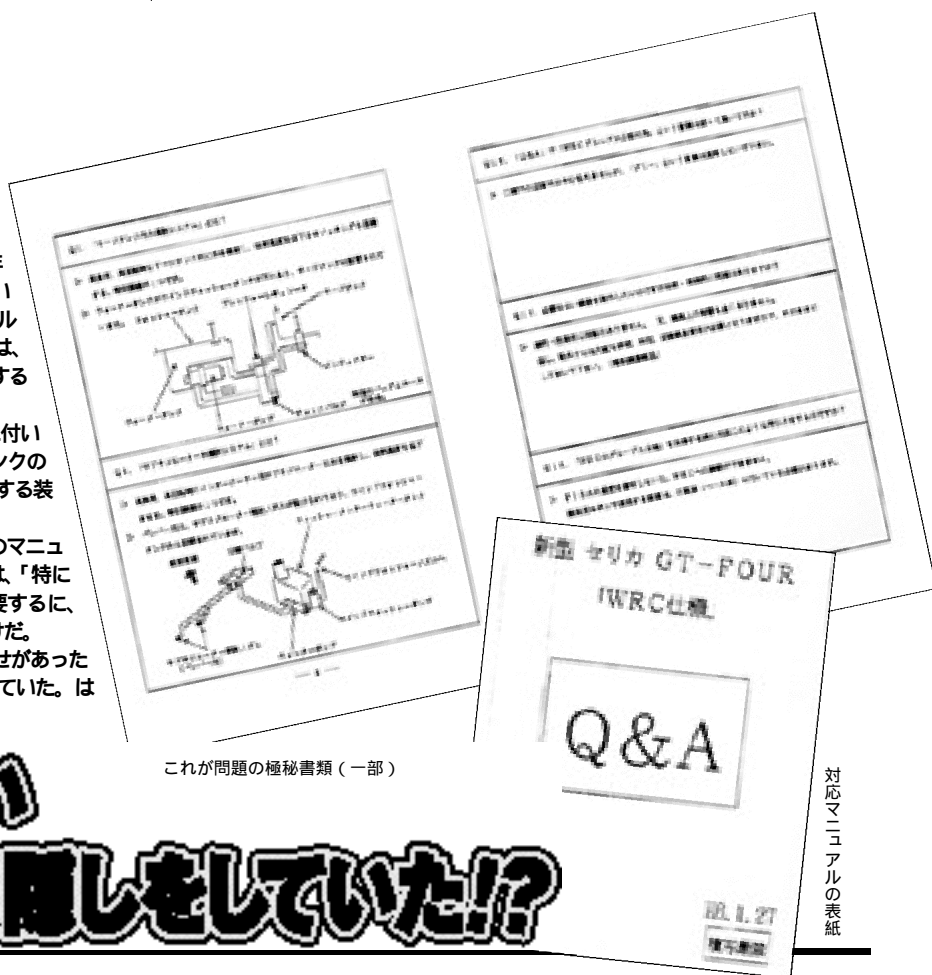
車会の断層

ここに掲げるのは、トヨタが一般に公表しないまま、1994年に全国のカローラ店に配布した“極秘書類”だ。対象となっているのは「セリカGT-FOUR」WRC仕様。トヨタがWRC（ワールドラリー）に参加するために生産した特別仕様車だ。書類では、ユーザーから問い合わせの苦情があった場合にどのように対応するかを、18のケースを例にひいて示している。

例えば、ラゲッジルーム内のバッグとホースや、バンパーに付いているノズル、ウォッシャー液タンクの下にあるウォータータンクの使い方をたずねられた場合、「市販車ではありえない条件で使用する装備の一部なので作動しません」などと答えることとされている。

また、このセリカでは、ラリー用の装備については、市販車のマニュアルには記載がない。この点についてたずねられた場合の答えは、「特に掲載する必要がないと判断しています」などとされている。要するに、ラリーのための装備は「付属はしても作動はしない」というわけだ。

指示が出された当時、この情報は、ユーザーからの問い合わせがあった場合にのみ、そのユーザーだけに対応するように指示が出されていた。はからずも、トヨタの“姿勢”の一端がうかがえる書類だ。



三菱だけではない あのトヨタも情報隠しをしていた!?

べき自動車工業会は、重い腰をあげて対応に乗り出した。同協議会の会長を務める奥田碩・トヨタ会長が「運輸省や通産省と話し合いたい」としてリコールの手法などについて協議する方針を示したのだ。およそすべての自動車メーカーにとって、今回の三菱の不祥事は、ひとことではすまない重みがある。ユーザーからの苦情をすべて運輸省に報告し、「リコール隠しは絶対にしない」と断言できるメーカーは現在の日本にはひとつもない。奥田会長は出身メーカーであるトヨタにも、いま一度クレーム処理に

3代連続で社長がリコール 進むも退くもイバラの道

ついで点検するように指示したという。だが本誌はすでに、トヨタもリコール隠しをしていたのではないかと疑いたくなる資料を入手している。トヨタは94年、全国のカローラ店に対し、複写厳禁と書かれたユーザーへの対応マニュアルを送っている。それは、「セリカGT-FOUR」WRC仕様の装備の一部が作動しないことについて、ユーザーから苦情があったときに対応するための内容となっている。くわしくはカコミ記事にゆずるが、この情報をトヨタがこれまでに公表していないのはいうまでもない。

さらに、この混乱に拍車をかける事態が起こっている。三菱と7月に正式に資本提携の契約を結んだ親会社、ダイムラー・クライスラーが、乗っ取りに意欲を見せ始めているのだ。ダイムラー側は当初、河添社長に「辞任する必要はない」との意向を示していた。しかし一連の騒動で三菱の株価が下落するにいたって態度を硬化させ、契約の金額で三菱株を取得したら、「ダイムラーの株主に説明できない」となど不満をもらしたという。

そのついで、契約で定められている34%の出資比率を引き上げることや、すでに派遣している3人の取締役に加え、4人目の取締役として社長につく権限をもつ最高執行責任者（COO）を受け入れることなどを三菱側にせまったのだ。こつした要求にこたえるには、契約の改定や、臨時株主総会などの手続きが必要になる。どれも現在の三菱にはすぐに対応できない条件だが、それをね返す力も三菱にはなかった。結局、出資比率の引き上げだけは避けられたが、ほとんどダイムラー側の要求を飲むカタチで、文字通り三菱はダイムラーの子会社化の道を歩むことになったのだ。

これまでに述べてきたように、三菱は、もはやかつての体制のまま存続することはできない。どのようなカタチになるにしろ、痛みをおそれず大胆に社内を改革できない限り、失った信用を取り戻すのはきわめて難しいと思えるのだ。



もしかしたら、三菱のスリーダイヤがダイムラーのスリーポインテッドスターにいつのまにかすり変わっている。なんてこともあるかもしれない。もともと似ているから違和感はないハズ。なんていうのは悪い冗談だが。