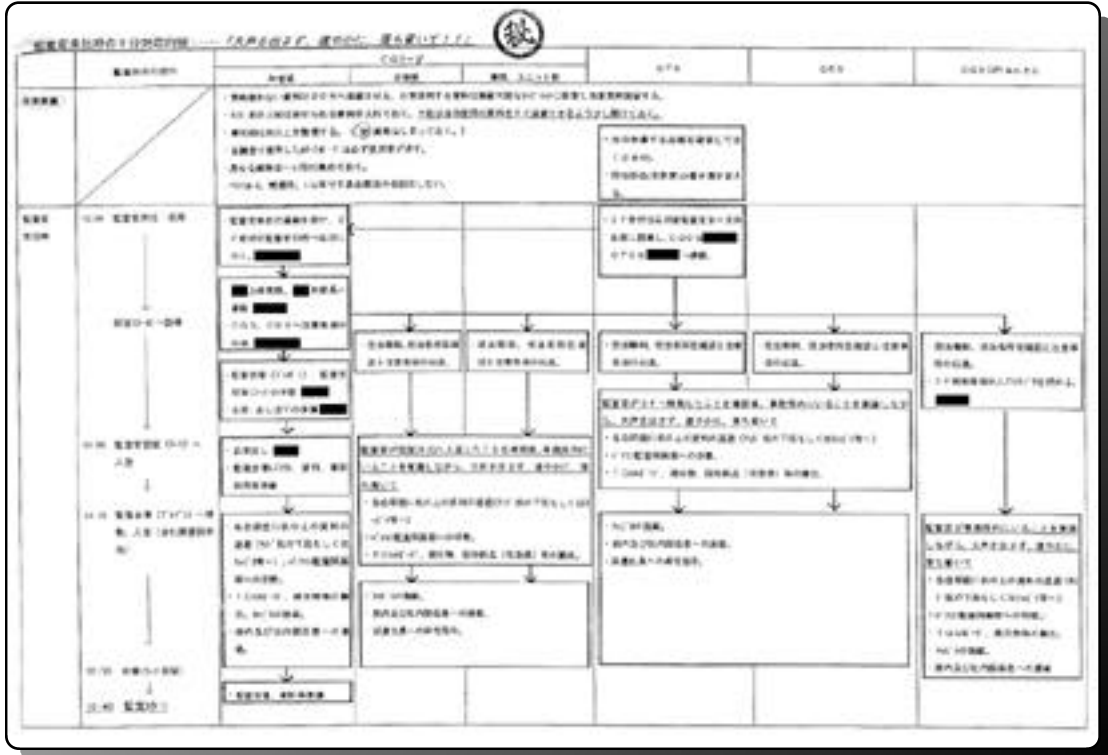
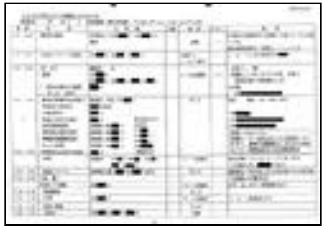
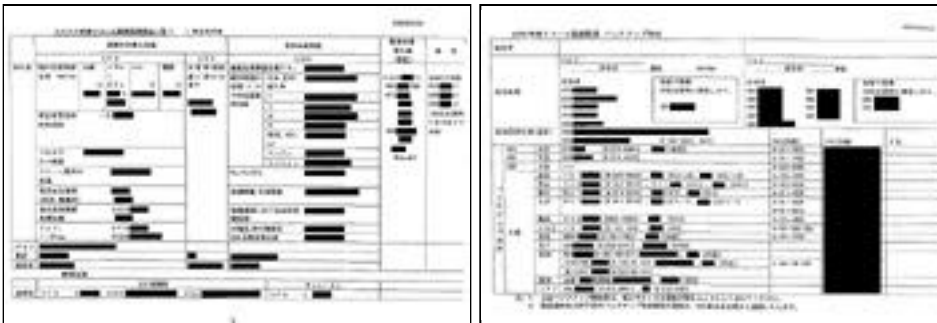


# 対策マニュアル 一挙掲書



本誌12月号で独占掲載した「監査対策マニュアル」本誌ではメーカー名の特定を避けた。だが、11月3日付けの読売新聞が「日産」と報道したことにより、その後の波紋はさらに大きくなっている。「リコール隠しは一切ない」と言い切る日産自動車の運輸省への回答は間もなく。いまこそマニュアルの全貌を明らかにしよう！



## 本誌記事で日産が 運輸省に釈明

「N社ではリコールに関するF社M社の経験を無視し、体質改善をするどころか、今まで以上に、隠ぺい工作が活発に行われています。」  
こうしたクタリで始まる答弁文とともに、ある日、編集部へ届いたの

が、12月号（10月26日発売）で掲載した「独走スクープ リコール監査の日、社員はこう動く」の見出しのページで掲載した日産自動車（以下、日産）の「リコール緊急対応マニュアル」だ。  
マガジンX読者の皆さまから大反響をいただいたこの記事は、新聞が取り上げるに至って、さびに波紋は

SPY SCOOP  
車会の断層

独走

スクープ第2弾

# 運輸省監査

# 対

# 未公開ページ

12月号未公開分を含むマニュアルのすべてを公開する。ただし、個人名と外線電話番号は掲載を見合わせた。



広がりを見せている。読売新聞11月3日付け朝刊1面には「日産が検査官対策書 クレーム隠しの疑いも」の見出しで5段記事が掲載された。本誌発売の9日後である。先月下旬、マニュアルの存在が業界雑誌で取り上げられたことから同社は運輸省に「このようなマニュアルを使っていた事実を申告し、事情を説明した」と記載。後日、本誌が執筆した社会部の担当記者に直接確認したところ「業界雑誌」はマガジンXであることが改めて判明した。

読売新聞の第一報以降、当社のテレビ、翌日の新聞各紙はこぞつて後追い報道をしたので、読者の皆さまもいずれかの記事を目にされたことと思う。一部新聞などは「マニュアルは全部で3枚」と、明らかにマガジンXを見て原稿を書いたな?と思わせる「誤報」も見受けられた。いずれにしても、日頃、マガジンXをこゝ愛読いただいている読者の方々に、新聞、テレビに先んじて、さらにはマニュアルの現物をお見せできたことは、編集部として光栄に思っています。

### 読売報道「社内メールでリコール隠し一切おひきき」主張

日産の対応は早かった。マガジンXが発売された後、少なくとも10月30日より前に、運輸省にマニュアルが同社のものであることを認める旨の報告を行った。これは「当局の指導ではなかった」（事情通）から、その点では迅速な対応だったと言える。

さらに読売新聞が記事掲載した11月3日には、幹部向けに、広報部インターナルコミュニケーション、人事部長による社内メールも配信。その中で「当社はリコール隠しは一切行っておりません」と力強く主張している。同様に、他のマスコミ向けでも「おひきき」も作成。

## 日産自動車は運輸省から「目」をつけられた

日産がクレーム情報を隠すためと受け取られかねない詳細なマニュアルをつくっていた問題は、ことのほか運輸省を怒らせている。00年夏に発覚した三菱自動車のリコール隠し騒動が国内の自動車業界に大きな波紋を投げかけたのはご存知のとおり。結果として三菱は、道路運送車両法違反（虚偽報告）で刑事告発（過料済み）された。それを受けて運輸省は9月下旬、国内の全自動車メーカーに対して、「クレーム情報の管理や検査時の総点検」の報告を11月中旬までをメドにもとめている。業界の事情通によると、運輸省は日産に対し「少くらしい時期が遅くなってもよいから、きちんとした報告書を出すよう」にもとめたという。ほかのメーカーにくらべて、日産がより

重点的にチェックされるであろうことは明らかだ。しかも、日産に対する運輸省の「強硬」姿勢はこれだけにとどまらない。今回問題となった日産のマニュアルでは、運輸省の検査官が「工場」に乗り込むことが想定されていた。これに対して運輸省は、リコールにかかわるヌキウチ検査の対象を「ディーラー」にまで拡張することを検討している。リコール情報のような、ユーザーに直結する欠陥は、通常はメーカー本社からディーラーに知らされている。なにもメーカーや工場からではなく、ディーラーから取ればよい、というのが運輸省の意向だ。日産は、今度はディーラー用の対応マニュアルをつくらなければいけなくなるかもしれない。（篠原隆史）

この中で「パソコンを緊要画面に切り替える」とは「の質問には」「監査官が来たときに品質情報処理システムにアクセスするためのソフトを迅速に立ち上げるようにせよとの注意」だと説明するとか、「サイド機の下段は当日使用の資料をすぐ退避できるように少し開けておく」とは「いろいろとかの質問には」「見せられる資料とは管理職の承認を受けた資料のことであり、作成途中の資料と区別して、紛失しないように保管しておくための注意」と説明するなど、いまひとつよく分からない答えを用意したりもしていた。

本誌が発売される頃には、日産を含めて、そろそろ運輸省の「総点検指示」に対する各社の回答書が同省に寄せられる頃とおもわれる。「万が一、虚偽の報告があった場合に、情状酌量の余地は一切ない」（前出・事情通）だけにメーカーサイドもよもや小細工はしないとと思われる。過去の清算に対するペナルティを恐れるのではなく、これから先、21世紀へ向けて、世界に通用する企業経営を実践するための契機としてとらえてもらいたいものだ。本誌がスクープしたこのマニュアルが「リコール隠し」を指示したものでないことを祈りつつ、読者の皆さまとともにさらにウォッチしていきたい。