

令和3年7月15日

お取引先様各位

株式会社ビッグウエスト

TEL: 0270-61-2020

FAX: 0270-61-2080

お詫びと回収のお知らせ

平素は格別なるご厚情を賜り、厚く御礼申し上げます。

この度、弊社が輸入販売をいたしました「木目調ハンドル（ウッド）2015GIGA」におきまして、不具合のある商品が見つかりました。他木目調ハンドルとは異なる部品を使用したことにより強度が落ちたため、大きな荷重がかかると、中心部の軸部品が動き、最悪の場合、ハンドル操作ができなくなるおそれがあるため、商品の回収、ご返金の対応をさせていただきたく、ご協力をお願い申し上げます。

このような事態により、お客様ならびにお取引先様には多大なるご心配とご迷惑をおかけいたしますこと深くお詫び申し上げます。

当該製品がございましたら、誠にお手数ではございますが、弊社まで着払いにてお送りいただきますようお願い申し上げます。なお、純正ハンドルにお戻しいただく工賃におきましても弊社にて負担させていただきます。

今後は、安全管理体制の見直し・継続的改善および品質管理を徹底し、再発防止に努めて参りますので、何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

記

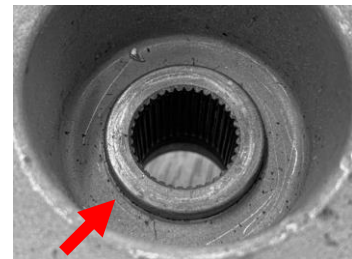
商品コード	商品名	
3250198	木目調ハンドル ウッド 2015GIGA	回収・ご返金

※詳細につきまして、別紙（2枚目）にてご説明いたします。

回収・ご返金対応について

商品名	木目調ハンドル ウッド 2015GIGA
品番	3250198
販売期間	2018年3月16日 ~ 2021年7月9日
対象台数	46台
クレーム件数	1件
事故の有無	なし

・対象商品の外観



・不具合箇所

中心部品の接着強度が弱いものが見つかりました。操縦に支障をきたすおそれがあります。

■回収について

下記送付先（弊社）まで着払いにてお送りください。

■ご返金について

- ・木目調ハンドル（ウッド）2015GIGA ￥49,800（+消費税）
着払いにて返送いただき、速やかにご返金させていただきます。
- ・交換工賃
交換していただく業者様からの請求書をいただき、お支払いさせていただきます。

■製品送付・お問い合わせ先

〒379-2213 群馬県伊勢崎市五目牛町 290-2
株式会社ビッグウエスト
TEL：0270-61-2020

受付時間：月～金曜日（土日および祝日を除く）
午前10時から午後6時まで

■これまでの「木目調ハンドル 2015GIGA 用」についての対応状況

- ・クレームの報告を受け、お客様よりヒアリングを行い、商品を直ちに回収しました。
(クレーム内容：整備中にハンドルロックが外せなくなったので、純正ハンドルに戻した)
- ・回収した同型車種にて動作確認を行い、問題があることを確認しました。
(回収したハンドルの軸部品が固着されていない状態になっており、タイヤが固定されている状態でハンドルに大きく負荷をかけるとハンドルだけが動いてしまうことを確認しました。
同時に、動作確認用にお借りした同型車種にてお使いいただいている木目調ハンドルにおいては問題が発生していないことを確認しました。)
- ・仕入先である台湾の商社、ならびにメーカーに連絡し、原因究明を依頼しました。
(回収したハンドルを直ちに台湾メーカーに送り、原因究明に向けて動いております。
メーカーからの第一報として、
 - ・今回問題が発生した 15GIGA 用のみ軸部品が小さいことが原因として考えられる
 - ・これまで日本以外への輸出を含め 1 万本以上生産実績があるが問題が発生したことは初めてである
 - ・直ちに第三者機関へ依頼し、原因究明に動くという報告を受けております。
第三者機関は、認証機関である SGS にて原因究明に向けた検査、検証を依頼しております。
なお、問題は発生しておりませんが、全車種においてこの第三者機関において検査を行います。)
SGS 台湾 <https://www.sgs.com.tw/en/>
- ・国土交通省 自動車局審査リコール課管理室へ状況を報告し、指示を仰ぎました。
(リコールの届け出の必要はなく、自社の判断において回収を行うよう指示を受けております。)
- ・経済産業省 産業保安グループ製品安全課へ状況を報告し、指示を仰ぎました。
(リコールの届け出の必要はないことを確認し、ガイドライン (ハンドブック) をもとに自主回収を進めるよう助言をいただきました。)

原因究明に至っていない状況ですが、回収に向けて動くことが最善と判断し、お詫びとともに回収のご協力をお願い申し上げます。

多大なるご心配とご迷惑をおかけいたしますこと重ねて深くお詫び申し上げます。