

品質保証体制に関わるアンケート結果について

○アンケート対象企業

アルコール検知器協議会 正会員 74社 準会員 1社 合計 75社

○アンケート実施期間

2024年6月27日～7月9日

○アンケート内容

アルコール検知器の精度に関わる事案については、
会則第3条（活動）

- （1）アルコール検知器の利用と活用に係る普及および啓発。
- （2）アルコール検知器の技術・品質向上のための調査研究。

に、関わる大きな問題と捉え、今後の対策を考える上で会員企業様の現状を把握するために「製品の品質保証体制について」のアンケートを実施することを幹事会にて決定し、今回のアンケートに関しては、検知器メーカーのみならず市場情報の収集も目的とし実施。

○アンケート回答社数

アルコール検知器協議会 正会員 75社中 64社 回答率 85%

○アンケート結果

■質問1：上記同様の品質に対するご意見が「自社・他社の製品問わず」貴社にも寄せられていか？

回答： はい 24社 いいえ 40社

■質問2：質問1で「はい」とお答えいただいた方で、具体的な内容を開示出来る範囲でご記入下さい。

●検知結果に関わる問い合わせ：6件

- ・明らかにアルコールが残っている状況にも関わらずに、検知器として0.00 mg/lと表示される。
- ・飲酒していないのに、数値が検出されてしまう。
- ・他社のアルコールチェッカーと比較すると数値が異なる。
- ・J-BAC認定品ではない安価な検知器で誤検知となるケースが多い。
- ・半導体ガスセンサー式について、アルコール以外にも反応するというご指摘があった。

- ・自社検知器結果「0.00」だったのに対して、他社製では「0.08 前後」だったとした問合せあり。自社検知器の精度を確認したところ、0.15 溶液では 0.13 で 0.02 低い結果、0.08 溶液では 0.07 で 0.01 低い結果となる。乗務員（被験者）のアルコール濃度の真値は、弊社検知器の試験により、0.05 未満はゼロ表示させていることから、0.059 以下であったと推定でき、他社製が「0.08 前後」であったということから、弊社並びに他社製の検知器はともに「MPE（±0.03）」内で正常だったか、結論として、ゼロか 0.08 付近の表示の違いに対する顧客が持つ不信感については、0.05 未満足切りの必要性、MPE の理解、定期メンテの必要を分かりやすい説明で公知することが重要であると考えます。

●測定方法に関わる問い合わせ：5 件

- ・息を吹き掛けなくても、測定結果が常に『0』で表示する。
- ・音で反応する仕様になっており、息を吹きかけなくても測定が出来てしまう。
- ・手を叩くだけで測定できてしまう。
- ・吹き込まなくても測定されてしまい不正が多発したという複数の企業より相談があった。
- ・扇風機の風でも測定されてしまう。

●窓口対応に関わる問い合わせ：4 件

- ・点検修理依頼を申し出たが受け付けてもらえなかった。
- ・測定できないなどのお客様のご指摘に対して、回答が遅い、または回答がもらえないとの指摘を受けたことがある。
- ・販売委託代理店に操作方法等の問い合わせがくるが、代理店にて説明が出来ないとの事で問い合わせがくる。
- ・安価な検知器を導入し、誤検知が多いとメーカーに苦情を入れるが十分な対応をしてもらえなかった。

●認定品に関わる問い合わせ：3 件

- ・J-BAC 認定品を利用しているのに誤検知が多い。何故？との質問。
- ・J-BAC 認証取得しているのにも関わらず飲んでいないのに 0 と表示される。
- ・認定品にもかかわらず精度が悪いという不信感を抱いた声多数。

●ユーザの使用方法に関する問い合わせ：3 件

- ・使用方法について複数人で使用する場合は 1 回 1 回消毒した方が良いのか。
- ・センサーの交換に対する問い合わせ。
- ・お客様がアルコールチェッカーを利用するときの注意点を理解しておらず、こちらからこういう状況の時には精度に影響があることを伝えても、数値がすべてと判断し、納得いただけないことがある。

●販売方法に関する問い合わせ：3件

- ・特に、家電量販店やドラッグストア、大手 EC サイト (Amazon や楽天等) から購入した検知器において、誤作動 (飲んでいないのに数値が出る / アルコールを含んでいるのに数値が出ない) 発生時に販売先やメーカーに問い合わせをしても、回答が得られない。
- ・数百台をまとめて購入したが、30~40% 程度誤作動したため、検知器そのものを信用できない (検査をやっている意味があるのか、という意見もあり)。
- ・協議会加盟企業ということで売り込まれ、安心して購入したが誤作動ばかりで使い物にならず騙された。

●有効期限に関する問い合わせ：1件

- ・購入してから 1 年となっているのに、数カ月で有効期限が切れてしまった。

■質問 3：品質向上に向けて何か対応が必要だと思われますか？

回答： はい 47 社 いいえ 17 社

■質問 4：質問 3 で「はい」とお答えいただいた方で、具体的な対策案がある場合はご記入下さい。

- ・品質向上に向けた施策：協議会内での設計・評価ノウハウの共有。
- ・J-BAC の認定品であるにも関わらず、息を掛けなくても測定結果が表示されるものがある。消費者からすれば、メーカーだけではなく、JBAC 側の信頼性・信用問題にも繋がっている。現在の認定機器の取り下げを含めて、認定制度は抜本的に見直したが必要。
- ・検知器自体の問題よりも、利用者の方が正しく使用されていないケースが多々あるため、正しい使用方法の周知徹底。
- ・品質保証体制が国内ある事が重要。
- ・販売後の問い合わせ窓口の充実 (問い合わせ対応がメーカーで完結できること)。
- ・在庫管理の徹底 (ライフ管理による精度維持の徹底)。
- ・品質保証体制が整っていない事業者に対して認定品を出さないような仕組みを検討する。また JB20 は発行されたが、既に多くの認定品のある、JB10 の運用方法の見直し等も必要。
- ・製造所との密な連携、アルゴリズムの再調整、サプライヤーの選定基準の見直し。
- ・原因の特定ができる体制と知識の共有、勉強会など。
- ・業界団体 (J-BAC など) としてではなく、弊社が考える機器の品質を前提に回答。この部分は企業ポリシーと方針に関わる場所ですので詳細は伏せるが、常に改善していくこと

に目を向けて活動している。顧客側の取扱いとも関係するが、弊社としては極力機器側で対処できないかという視点で品質向上に取り組んでいく。

- ・ 部品仕入 QC 強化、出荷時 QC 強化。
- ・ 生産工程における品質向上を実現する為に出荷検査など、基準を見直しを実施中。
- ・ アルコール検知器協議会の機器認定制度でも十分品質は担保出来ている。運輸事業者のみではなく、一般企業の認知を向上していく。
- ・ 不正ができてしまう構造の製品は認定しない。品質向上に努めることを対外的に宣言して専用窓口・HP 等を用意することで実態を全て把握することと改善（場合によっては認定取り消し）を行っていく。
- ・ 外部検定の要件として、問い合わせ先が明確にあること、サービスセンサー（クレーム対応時などに評価が可能な場所）などを有していること、などを追加すべき。
- ・ 外部認定試験制度の確認事項として、・ 仕様の明確・厳格化が必要。例えば、息を吹き掛けなくても、測定できてしまう仕様を排除するなど。
- ・ 工場監査、抜き取り監査の厳格化が必要。
- ・ JB10XX 技術規格にドリフト試験を追加(0.00mg/L、0.15mg/L)、期間 45 日以上(2 週間に 1 度)。
- ・ サイト審査時に「お客様サービス相談室」等が実効的に機能しているかチェックする。
- ・ 認定品のボーダーを上げる。
- ・ 社内に測定設備を導入中。
- ・ 不具合などの問い合わせがあった場合、お客様へのヒアリングおよび対象器本体を製造元へ共有し、原因究明・対策などを行っている。今後はそれらにかかる時間を短縮することで CS 向上につなげていきたい。とはいえ、お客様からは想定外の保管環境などによる有反応や数値 0、誤反応などの問い合わせもあるため、J-BAC としても使用及び保管環境についてお客様が認識を持っていただけるような指針を提示いただくとベンダーとしてはありがたい。
- ・ 特に、J-BAC 認定品については、性能確認を定期的(年 1 回)に実施してみてもどうか。
(協議会として予算をとり、市場から購入し実施するとか)
- ・ 「認定品」であるにも関わらず、アルコールに反応しない。』『精度』については、協議会として抜き取り検査あるいは市場買い取りにより認定検知器を評価する方法があってもよい。
- ・ 少なくとも自社（または協力会社）にメンテナンス対応が出来る場所を有している事、などの条件を、検定基準に追加すべき。
- ・ 認定制度、会則の見直し等による基準の再設計。
- ・ 認定制度に追加するべき項目として。
①申請者/事業者が守るべき要件に、「長期在庫品等の国内での出荷前検査・特性評価を行える設備があるか」「問合せに対応できる体制が構築されているか」といった内容を追加。

- ②技術要件に、「機器の仕様として不正防止機能の有無（吹き込まなくても測定結果が表示されてしまうかなど）」「CERI 抜取の試料となる検知器に不正がないか確認」といった項目を追加。
- ・協議会として市場流通品の調査をするべきである。結果に応じ認定の取り消しや極めて悪質な場合は除名処分を下す。
 - ・ご指摘を受けた場合に、追跡調査ができるよう製品の情報やアプリケーションの情報を極力入手できるようにお客様との窓口部門に依頼し、トレーサビリティの向上を図っている。
 - ・説明書や試行での基本使用方法の確認指導をおこなう（使い方に認識の差がある。）
 - ・evidence の方法に改善策が必要と感じています。特に出張先での検査結果の証拠を明確にする手法が必要。
 - ・アルコール検知の精度保証や校正器具の管理手法など、関連業務の標準化。
 - ・センサーの方式のメリット、デメリット、交換が必要なことを協議会見解として出せるようにしてほしい。JBAC 認定品は、あくまで端末の精度のみを保証するものなのか、運用も含めて認定するのかを決めてほしい。
 - ・運用上のトラブル、お客様トラブルなどを共有し各社のサービスの底上げができる情報共有の場が欲しい。
 - ・アルコール吹きかけ試験環境の性能向上。
 - ・J-BAC 入会時に製品品質の維持体制（問い合わせ窓口等）があることを条件とする。
 - ・J-BAC として、積極的にクレームの統計「すら」を情報交換する。（各種統計公開をするうちのひとつとして）
 - ・消費者庁と連携し/対話し、理想的な業界クレーム対応体制を構築する（情報公開体制・具体的なガイドライン文書化等）。

■質問5：貴社におかれまして、「製品品質」維持体制として、「ユーザーからの問合せに対応できる体制（問い合わせ窓口など）」が構築されておりますでしょうか。

回答： はい 58社 いいえ 6社

■質問6：質問5で「いいえ」とお答えいただいた方で、その理由を可能な範囲でお答えください。

- ・検知器の製造・販売は実施していないため。
- ・「問合せ窓口」などのような特別な組織・人員の配置が出来ていない。通常の営業窓口で対応。本来は構築したいが弊社の企業規模から現状は難しい。
- ・チェッカー機器の開発・作成は行っておらず、アルコールチェッカーの仕入れをしている協力会社と連携して対応している。
- ・現在、弊社での製品化が途中なため窓口等は設置していない。

- ・アルコール検知器の取扱い経験が十分に豊富とはいえず、現在も学ぶことばかりの状況。
- ・認定を取得していない及び一般消費者向けに販売していないため。

■質問7：貴社におかれまして、「製品品質」維持体制として、「国内に特性評価が行える設備/場所を有しておりますでしょうか。

回答： はい 43社 いいえ 21社

■質問8：質問7で「いいえ」とお答えいただいた方で、その理由を可能な範囲でお答えください。

- ・海外生産時、現地での品質管理と社内での抜き取り検品での検証を行っているため。
- ・検知器の製造・販売は実施していないため。
- ・問い合わせ窓口を設置（メール対応）しており、必要に応じて電話対応している。
- ・検知器開発・製造メーカーではないため。
- ・製造効率を考慮して、商品製造国における特性評価を行っている。
- ・海外（協力工場）で製造しているため。
- ・弊社内で行える特性評価は、空調を伴う専用スペースにて「精度確認」のみです。恒温恒湿槽、各種ガス試験槽など保有していない。これら設備を必要としない各種試験につきましては評価が可能。
- ・市場へ未投入のため。
- ・在庫と共に全体的に需要が減ってきている状況を鑑みて、今後は量産せず取り扱いを行わない意向のため。
- ・現在、弊社での製品化が途中なため特性評価が行える設備/場所は有していない。
- ・信頼性試験などは外部委託をしております。
- ・現在 CERI 様へ依頼中。
- ・弊社内に技術部門があるが、製品評価や技術評価については購入先に依頼や委託をしている為弊社にて評価業務等を実施していない。
- ・①品質基準に関する用語、方法などの説明がわかりにくい。
- ・②品質基準に対する評価⇒検証⇒審査⇒判定のプロセスが一气通貫していない。
- ・③質問7の特性評価は、CERI に試験と結果レポートだけを有償で実施。試験評価を何度も行い、高額なコストがかかった。

■質問9：その他、品質向上に向けたご意見がございましたらご記入下さい。

- ・ユーザーにも品質に関する意識づけが必要。品質が維持できる条件下で正しく測定されているか、日ごろの点検の実施等、適当な扱いでは品質が保てないことを認知させる手段が必要。
- ・合同委員会ではなく、検知器メーカーのみで現状おきつつある検知器の精度に関する危機意識の共有を目的としたワーキング会議の開催。
- ・ユーザー側に検知器の特性を十分理解してもらうようにメーカー側が努力し、また不良品対応についてより迅速で丁寧な対応を徹底する。どうしても低価格と高品質を両立させることは難しく、ユーザー側も予算があるので低価格品の需要はなくなるならない。低価格帯の製品では一定の不良品が発生するのはやむを得ないので、その後の対応が重要なように感じる。顧客満足度を高めることも重要。
- ・認定品にもかかわらず、相談窓口が機能していないのは問題。
- ・製品の品質向上よりも、ユーザーが「アルコールチェッカーは精密機械である」との認識がない方が多い。弊社のお問い合わせ内容を精査すると、9割が使用前、使用後のメンテナンス不足が原因でセンサー不良になっている。
- ・ユーザー様・代理店様からのご意見などを生産・サポート体制にフィードバックし、製品品質向上に取り組み推進している。
- ・市場品質管理班のようなグループ構築。
- ・センサーの経時変化についての参考規格があればよい。
- ・J-BAC 認定試験の厳格化(具体例として、繰り返し再現試験の強化、長期試験の実施(期間を延ばす)。
- ・定期メンテナンスの必要性を今一度メーカーから販売店・ユーザーに対して周知していく。(アルコール検知器協議会「アルコール検知器の正しい使い方」ページの内容をもっと周知していく)。
- ・問い合わせ対応の良し悪しも企業の品質だと思いますので、冒頭の5つのご意見のうち上から3つ目までについては、これまでも啓蒙されてきているかと思うが、ISO9001 取得状況や苦情対応のプロセス等をヒアリング・監査するなどして、顧客への丁寧な対応ができているかチェックの検討を提案。
- ・今の状況だと J - B A C (認定品) への不信感が増加しそうなので、品質に対する何らかの強化が必要。
- ・センサー寿命の設定基準が会社ごとに異なっていること、呼気を吹きこまずともゼロという結果が得られてしまう機器があること等、ユーザーが実使用前に気づくことのできない廉価アルコール検知器の問題について、ユーザーから一定の信頼がある J-BAC から詳細説明ページで説明を行うべき。
- ・協議会の地位・信頼性の低下を防ぐため、加盟企業の加盟条件見直しが急務。

- ・検知器使用が義務化された中で、現行のJB10では業務管理用として不十分。業務用規格としてJB15を早急に立上げる必要がある。(白緑ナンバー問わず)
- ・管理体制など、一般ユーザーの認知度はかなり低いと感じる。不具合を生じる要因にならないよう啓発活動が必要。
- ・センサー方式の特性について啓蒙活動を行う必要。
- ・各県警の法令解釈について、各社がデータをもっていれば協議会で共有をしたい。
→法令解釈についてブレが大きい場合、問題があるので警察庁より統一解釈の通達を行ってほしい。
- ・確認手法について、電子的（オンライン）での確認などが正式にできるように協議会として働きかけをしていってほしい。
- ・実施していない企業がないような施策（例えば定期的に記録を提出するとか、アルコール検知器を持っていない利用者に対しての国としての対応）を国に提言してほしい。
- ・アルコール検知器基準をJISのような基準化をして、複数の試験機関で基準適合判定ができる仕組みの検討。協議会での手弁当では安定した品質基準適合への評価には時間とコストがかかってしまうと感じる。
- ・製品の機能についても認定の必要事項に加えてはどうか。
例) 検知器に吹きかけなくとも、ゼロが表示される機種が存在する。
- ・検定制度の項目として、お客様対応窓口（相談窓口）の有無、メンテナンス体制の有無（監査を含む）を盛り込んだ議論が必要。

※上記件数に関しては、同様なお意見があった為、取りまとめ件数として記載しております。

※上記皆様から頂いたご意見については、一部要約をして掲載しておりますのでご了承下さい。

この度は、大変お忙しい中アンケートにご協力頂き誠にありがとうございました。

今回の結果において、特に検知精度や認定制度及び認定品に関わる事案については国内唯一のアルコール検知器に関わる業界団体として重く受け止めています。

当協議会の目的であるアルコール検知器の品質向上に向けた活動として、皆様のご意見を参考に何らかの対策を講じることが急務だと感じております。

今後の対策について、幹事会で検討次第皆様にご報告させていただきますので、何卒ご協力の程、宜しくお願い致します。

以上