



第 111-03 期

## >> 專題報導

# □ 車輛安全瑕疵資訊通報平台介紹

車安中心 林永洲

## 一、前言

配合「汽車安全性調查召回改正及監督管理辦法」於 93 年 11 月發布實施迄今，且國內各車輛製造廠或代理商針對召回改正領域之逐漸投入與發展，針對存有重大危害行車安全之虞的車輛進行召回改正作業，並依規定向交通部授權的專業機構提報召回改正計畫，我國自此進入召回改正資訊公開的時代，鑑此，交通部於 89 年起委託車輛研究測試中心構建「車輛安全資訊網」(於 98 年 3 月 31 日起轉為委託「財團法人車輛安全審驗中心(以下簡稱車安中心)」負責維護)，以提供國內消費者查詢車輛召回改正及車輛使用等相關資訊，使國內車輛安全性召回改正資訊公開化及透明化。

而車輛安全資訊網自 93 年上線至今已有 18 年，有鑑於現代汽車於安全、環保法規以及消費者需求增加下，技術創新日益增進，汽車電子產品的使用率提升，在此過程中產生的故障類型與現象也是千變萬化，為有效掌握消費者所面臨的車輛故障問題，交通部指示車安中心參考國際作法於本網站開發建置「車輛安全瑕疵資訊通報平台」，以廣泛蒐集國內車輛安全瑕疵資訊，有助於主管機關判定是否為通案性的車輛安全瑕疵問題點，及早掌握車輛通案性瑕疵問題並反饋予車輛業者進行調查，進而提升汽車安全性召回改正之整體效率。

## 二、日本國土交通省「自動車不具合情報」介紹

日本國土交通省為有效掌握汽車消費者面臨的安全性缺陷問題，除既有的召回制度運作模式外，並於官方網站建置「自動車不具合情報」，以便車輛使用者自行上網登錄汽車安全性缺陷問題點，國土交通省藉以廣泛收集汽車故障資訊，以便及時進行召回改正。

### (一)作法

使用者應依系統要求分別填入使用者資訊、車籍資料以及汽車故障資訊等內容，網頁內容概要如圖一所示：



**自動車のリコール・不具合情報** 国土交通省 0120-744-960 自動車局 審査・リコール課

現在位置: [トップ](#) > 自動車の不具合情報ホットライン

**自動車の不具合情報ホットライン**

**クルマの不具合情報をお寄せ下さい**  
自動車不具合情報  
**ホットライン**

皆様の声は、メーカーがきちんとリコールしたり、メーカーのリコール隠しを防ぐために活用します。

**フリーダイヤル 0120-744-960** (年中無休・24時間)  
(オペレーター受付時間 平日9:30~12:00 13:00~17:30)

【ご注意】商品性や車載に関する問い合わせは受付対象外です。詳しくはよくあるお問い合わせをご覧ください。

**↓ウェブ入力はこちらから↓**

車両の不具合  
(4輪・2輪 共通)

タイヤ・チャイルドシート  
その他後付装置等の単体購入品の不具合

こちらは、自動車不具合情報ホットラインのページです。国土交通省では、リコールの迅速かつ確実な実施のため、皆様からの不具合情報を収集しています。自動車やタイヤ、チャイルドシートに異常を感じられたら、自動車不具合情報ホットラインにご連絡頂きますようお願いいたします。

※車両情報を正確に把握するため、不具合情報を提供して頂く際には、お手元(に車検証などの車両情報)が分かるものをご留意の上でご連絡ください。

**【このページの内容】**

- 1 ホットラインの連絡先
- 2 リコールには不具合情報が重要で
- 3 入力フォーム・検索システム等について

圖一、自動車不具合情報網頁

日本國土交通省透過前述方式可廣泛的搜集消費者故障問題點，並針對通案性案件要求該車輛製造商進行調查、報告以及是否研提召回改正計畫。若車輛製造商提供虛假報告或未依規定辦理召回，則最高可處一年以下有期徒刑或300萬日元以下罰鍰，以及2億日元以下的企業罰鍰。

(二) 自動車不具合情報蒐集概況

經查自動車不具合情報資料庫(2001年04月01日 ~ 2022年06月30日)，汽車類登錄的問題點多達65,173筆資料，其問題點類型廣泛包括轉向系統、制動系統、動力傳動…等。自動車不具合情報揭露部分，國土交通省僅開放民眾登錄/檢索缺陷問題點，但不提供登載之案件調查進度查詢，或與現有的召回進度做連結。

(三) 免責聲明

日本國土交通省建置該網頁僅作為汽車使用者問題點資訊蒐集用途，相關內容尚未經調查程序，且非正式召回的資訊，因此，為避免混淆汽車消費市場，並於該網站發布免責聲明：

1. 網頁內容為該車輛使用者自行宣告的故障情況，國土交通省對於聲明之內容不負任何責任。
2. 此汽車故障資訊不限於設計和製造過程中產生，可能還包含其他



因素，例如維修或使用不當所導致。

### 三、美國NHTSA機動車輛安全瑕疵申訴介紹

交通事故是造成美國傷亡的主要原因，也是 11 歲和 16 至 24 歲的美國人的頭號殺手。除了親人傷亡之外，由於這些事故，每年對社會造成的經濟損失還包括：人力產值、醫療費用、保險費用等估計超過 2,300 億美元。顯然，需要大幅提升機動車輛的安全性，以及讓不安全的車輛遠離道路，是改善安全和挽救生命之必要條件。

如果消費者認為自己的車輛或配備可能存在安全瑕疵，則可向美國國家公路交通安全管理局(NHTSA)申訴，以糾正這種情況並改善道路安全。如果NHTSA從許多人那裡收到有關同一產品的類似投訴，則可能顯示存在與安全相關的瑕疵需要進行調查。為了方便消費者提交任何可疑的安全瑕疵，NHTSA提供了車輛安全熱線及車輛安全網站兩種方式來提出此類型投訴，網頁內容如圖二所示：

#### (一)車輛安全熱線

NHTSA隸屬於美國運輸部(DOT)，並設有車輛安全熱線。以從消費者準確與即時收集有關車輛安全問題訊息。透過熱線提交的VOQ(車主情況調查)將會郵寄給消費者，以進行資料確認。

#### (二)NHTSA.gov

消費者也可以透過車輛安全網站([www.nhtsa.gov](http://www.nhtsa.gov))向NHTSA提交車輛安全問題資料。透過網站提交的資訊將以VOQ格式紀錄，並進入NHTSA消費者投訴資料庫當中，以提供給NHTSA技術人員進行評估。



圖二、NHTSA安全問題回報頁面

(三)NHTSA的瑕疵調查辦公室 (ODI) 調查過程分為 4 個階段，步驟流程概述如下：

1. 篩選：ODI 初步審視消費者投訴，並篩選涉有瑕疵嫌疑之訊息，以決定是否展開調查。
2. 申訴書分析：任何人都可以提交申訴書，要求NHTSA對涉有安全瑕疵嫌疑之案件展開調查，和/或安全相關的召回請求進行分析與審查。若申訴獲得核准將舉行聽證會以評估此案件，並決定應採取哪些糾正措施。若申訴被拒絕，則拒絕理由將在聯邦公報中公佈。
3. 調查：對有疑似安全瑕疵的申訴案進行調查。
4. 召回管理：調查安全召回的有效性，若有事實顯示召回的執行存在問題，則NHTSA對召回行動進行監控，可能對該項召回展開調查。



(四)當NHTSA確定存在安全瑕疵時

若確定具有安全瑕疵裁決時，ODI則要求製造商進行召回，並通知所有者該安全瑕疵，並免費為消費者改正安全瑕疵。

(五)與安全有關的瑕疵

1. 對機動車輛的安全性構成不合理風險。
2. 安全風險可能存在於具有相同設計、同一批次製造的車輛，或存在於具有相同類型和製造的配備項目中。

(六)NHTSA於調查問題之前，須有多少份申訴案之統計尚無明確數量，NHTSA會與技術專家一起審查所有電話、來信和線上提出的安全申訴案件，對於與安全無涉的瑕疵將不進行相關處理，但這些申訴資料仍可顯示機動車輛或車輛配備涉及潛在的安全瑕疵，因此NHTSA仍會確實審查每份申訴報告。

#### 四、我國「車輛安全瑕疵資訊通報平台」介紹

目前國內汽車安全性瑕疵通報案件，主要來自於各直轄市、縣市政府、消費者保護團體、車輛製造廠、進口商或進口人通報汽車安全性申訴案件，對於通報案件，將排除如交易內容、貸款等非汽車安全性案件，僅針對汽車安全性申訴案件進行判斷分析。

經分析評估交通部委託車安中心所管理「車輛安全資訊網」之網站架構，擬參考日本國土交通省作法於本網站開發建置「車輛安全瑕疵資訊通報平台」，提供民眾自行上網登錄車輛安全瑕疵資訊之管道，並可透過車輛安全瑕疵資訊的蒐集，即早反饋通案性安全瑕疵問題予車輛業者進行調查，有助於判斷車輛故障問題點是否有通案性危害行車安全的情形，以便及時進行召回改正。

(一)「車輛安全瑕疵資訊通報平台」登入方式

民眾可由車輛安全資訊網首頁(<https://www.car-safety.org.tw/>)，右上角點擊「車輛安全瑕疵資訊通報平台」功能區塊即可進入平台，如圖三所示。



圖三、車輛安全資訊網首頁

(二)「車輛安全瑕疵資訊通報平台」架構

本通報平台架構包含「使用條款」、「車輛安全瑕疵資訊通報」及「車輛安全瑕疵資訊查詢」，以提供民眾快速進行通報及瀏覽等功能，如圖四所示。



圖四、車輛安全瑕疵資訊通報平台首頁

(三)車輛安全瑕疵資訊通報平台功能介紹

1. 使用條款

使用條款主要說明平台建置目的及應配合遵守相關事項，如圖五



所示。



圖五、進入使用條款頁面

## 2. 車輛安全瑕疵資訊通報

民眾如要進行車輛安全瑕疵資訊通報填寫，點擊「車輛安全瑕疵資訊通報」功能區塊即可進入填寫，針對民眾進行車輛安全瑕疵資訊通報相關內容，主要需填寫三大部分資訊，包含車主資訊、車輛資訊、車輛安全瑕疵細節，民眾並可將車輛維修證明文件上傳，如圖六、圖七所示。



## 車輛安全資訊網

車輛安全資訊
車輛安全召回
合格產品資訊
便民服務
車輛安全瑕疵資訊通報平台

[首頁](#) / [車輛安全瑕疵資訊通報平台](#) / [車輛安全瑕疵資訊通報](#)

歡迎您使用車輛安全瑕疵資訊通報平台介面，您所提供的個人資料將受到保護，建議您按照下列方式進行：

- 請詳讀內容並打勾以進行下一步。
  - 本人已閱讀並同意財團法人車輛安全審驗中心的隱私保護及安全聲明
  - 本人已閱讀並同意車輛安全瑕疵資訊通報平台使用條款之所有內容
- 請您備妥車輛行車執照，並填妥下列資料。(\*為必填欄位。)

**車主資訊**

\*姓名

\*稱謂

\*聯絡電話

\*電子信箱

\*地址

**車輛資訊**

\*車牌號碼

\*廠牌

\*型式

出廠年月  
 年  月

\*燃料種類

\*車身號碼

\*總里程  
 km

圖六、車輛安全瑕疵資訊通報填寫內容(1/2)



**車輛安全瑕疵細節**

\*瑕疵發生時間

\*瑕疵位置

請參考以下問題盡可能詳細地描述

\*車輛安全瑕疵位置之具體描述和故障情況，請填寫「汽車行駛狀態」，「儀表板上是否顯示警告燈號」，「警示聲」等內容。

\*您前往維修的汽車經銷商或維修廠名稱。

\*在上述維修時對此故障進行了哪些維修或檢查？請填寫維修或檢查內容，包含更換或檢查之項目及內容等資訊。

\*發生故障的車輛最近保養或檢查時間為何？請填寫保養或檢查類型、日期、行駛里程及執行保養或檢查的汽車經銷商或維修廠名稱。

\*驗證碼

車輛維修證明文件 總檔案大小不可超過 10MB，單一檔案不可超過 5MB；附件之副檔名僅可上傳 .pdf、.doc、.docx、.xls、.xlsx、.ppt、.pptx、.txt 之檔案

圖七、車輛安全瑕疵資訊通報填寫內容(1/2)

3. 車輛安全瑕疵資訊查詢

民眾如要查詢各不同車輛廠牌及車型之安全瑕疵通報相關資訊，



點擊「車輛安全瑕疵資訊查詢」即可進入查詢，民眾可依據不同查詢條件，包含通報日期、廠牌、型式及瑕疵原因類型，本通報平台將依民眾輸入條件進行篩選，篩選結果列出包含通報日期、地區、廠牌、型式、燃料種類、總里程、瑕疵位置、車輛安全瑕疵細節及故障發生時間等資訊，如圖八所示。

車輛安全資訊網									
車輛安全資訊	車輛安全召回	合格產品資訊	便民服務	車輛安全瑕疵資訊通報平台					
車輛安全瑕疵資訊列表									
<p><b>使用注意事項</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 網頁內容為該車輛使用者自行宣告的故障情況，所屬及維護單位對於聲明之內容不負任何責任。</li> <li>2. 此車輛安全瑕疵資訊不限於設計和製造過程中產生，可能還包含其他因素，例如維修或使用不當所導致。</li> </ol>									
序號	通報日期	地區	廠牌	型式	燃料種類	總里程	瑕疵位置	車輛安全瑕疵細節	瑕疵發生時間
1	2022/05/03	彰化縣	748	5564	616	1	煞車系統	故障/故障的位置和具體情況，* 請填寫「汽車行駛狀態」，「儀表板上是否顯示警告燈號」，「警不聲」等...more	2022/05/04
2	2022/04/25	彰化縣	587	3950	617	50000	煞車系統	故障/故障的位置和具體情況，* 請填寫「汽車行駛狀態」，「儀表板上是否顯示警告燈號」，「警不聲」等...more	2022/04/27
3	2022/04/21	彰化縣	5	2	616	50000	煞車系統	dsfsdf...more	2022/04/01
<input type="button" value="返回車輛安全瑕疵資訊查詢"/>									

圖八、車輛安全瑕疵資訊查詢結果頁面(內容僅供參考)

#### (四)車輛安全瑕疵資訊之處理及免責聲明

本通報平台建置目的僅為蒐集車輛安全瑕疵資訊之用途，不另揭露民眾所登錄案件之辦理進度查詢，亦不與現有召回案件進行聯結，僅供本通報平台所屬及維護單位作為內部彙整案件之參考，若經彙整車輛安全瑕疵問題點具有通案性且危害行車安全的疑慮時，將請相關車輛業者進行必要的查證與確認。另本通報平台所登錄之車輛安全瑕疵資訊，因相關內容尚未經過查證確認，且並非正式召回的資訊，為避免造成外界誤解，本通報平台亦參照國土交通省之作法具有免責聲明宣告，詳細說明本通報平台所登錄之車輛安全瑕疵資訊為該車輛使用者之個人意見及故障經驗分享，使用者使用本通報平台內容應自行負責所有風險。本通報平台對任何檢索結果或外部連結，不擔保其有效性、正確性、合適性及完整性。



## 五、結語

於既有的汽車安全性召回改正制度下，車輛安全瑕疵資訊通報平台的建置與開放，除了可提升車輛安全資訊網既有的服務品質外，當車輛出現故障時，民眾得以透過應用資訊設備及網路直接反映自身所遇到的車輛安全瑕疵問題，提供車友之間使用上遇到的故障問題分享，主管機關亦得以直接從消費者端蒐集車輛安全瑕疵資訊，及早掌握資訊並採取必要的措施，降低可能因車輛安全瑕疵而引起的交通事故，以保障用路人交通安全，並防止汽車製造商蓄意隱瞞車輛安全瑕疵案例與迴避可能的召回案件等行為。

而本通報平台所登錄的車輛安全瑕疵資訊，皆為該車輛使用者自行宣告的故障情形，並未經相關查證確認，其中可能包含大量非安全相關瑕疵問題，不能排除有心人士登錄不實車輛安全瑕疵資料並大肆轉傳，造成錯誤資訊以訛傳訛，藉以引起社會輿論關注來追求某些特定目的的可能，民眾亦有可能誤認並期待將自身所遇到的車輛問題登錄本通報平台，後續將取得所屬及維護單位的妥善回應及處理進度，導致認知有差別而造成誤解。

然而，車輛故障可能包括設計/製造瑕疵、使用方法、環境問題或保養維修等因素所導致，實務上並不是簡單可以判斷車輛是否存在安全瑕疵風險，必需由車輛製造廠或進口商進行詳細查證並釐清故障原因後才能確定。因此，民眾如遇到車況不佳或故障等情形，仍建議應先至原廠服務廠進行詳細檢查並釐清故障原因，並加以修復。如果後續處理經確認是車輛設計/製造問題，可利用本通報平台回報車輛安全瑕疵問題，或是依規定向直轄市/縣(市)政府或消費者保護團體等單位進行通報，以供後續彙整統計是否有通案性危害行車安全的情形，加速召回活動進行，提升國人行車安全。

## 六、參考文獻

- [1] 國土交通省-自動車不具合情報，  
<https://www.mlit.go.jp/jidosha/carinf/rcl/index.html>
- [2] 美國國家公路交通安全管理局，  
<https://www.nhtsa.gov/report-a-safety-problem#index>