

モビリティを考えよう

## 分析BYDの品質 車質網（中国自動車品質ネットワーク）での評価



1

1

中国自動車質量網（車質網）



- 中国全土の自動車のクレーム情報を扱っている民間の組織。
- 国家市場監督管理総局(SAMR: State Administration for Market Regulation) の欠陥製品管理センターの協力メンバーとして運営されている。
- 車質網は消費者にとって透明で信頼性のある情報源となっており、自動車の品質とアフターサービスを向上させるために貢献している。

車質網が行っている具体的な作業は

- 苦情の収集：消費者からの自動車に関する苦情をオンラインで受け付ける。
- データの分析：収集した苦情データを分析し、問題の傾向や頻度を把握する。
- 情報の公開：自動車メーカーやディーラーに対して、品質改善やサービス向上を促すためのフィードバックを行う。

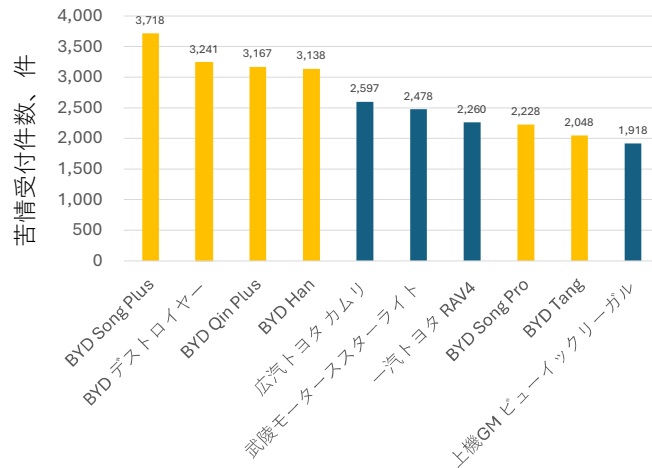
「車質網」で検索すればアクセスできる。中国語→日本語翻訳で苦情内容を知ることができる。今後中国車が日本に進出してくるので「車質網」で事前チェックがおすすめ。

2

2

### 車質網が年間に受け付けたモデル別苦情件数（ワースト10）

受付期間：2023.8.16～2024.8.16



販売台数が多いとはいえワースト10中6モデルがBYD。

3

3

### 中国車品質苦情件数ワースト10（2023.8.16～2024.8.16受付分）（1）



	BYD (宋) Song Plus	BYD デストロ イヤー05	BYD (秦) Qin Plus	BYD(漢) Han	広汽トヨタ カムリ
苦情件数 (2023.8.16～2024.8.16)	3718	3241	3167	3138	2597
クレーム売上比率 (10,000の1)	145.8	319.0	127.8	286.7	333.8
エンジン・モーター	×	×	×	×	
ハイブリッドモード変換の失敗	×	×	×	×	
ステアリングシステム		×	×		
ボディ、アクセサリ電装品			×	×	×
不完全なサービスプロセス	×	×		×	×
その他のサービスの問題					×
価格変更	×	×	×	×	

販売台数が多いこともあって苦情件数ワースト4をBYDが占めている。BYDの苦情はエンジン・モーター、ハイブリッドモード変換の失敗、価格変更集中している。

4

4

## 中国車品質苦情件数ワースト10 (2023.8.16~2024.8.16受付分) (2)



	武陵モーター スターライト	一汽トヨタ RAV4	BYD (宋) Song Pro	BYD (唐) Tang	上汽GM ビューイック リーガル
苦情件数 (2023.8.16~2024.8.16)	2478	2260	2228	2048	1918
クレーム売上比率 (10,000の1)	535.9	136.0	141.2	245.5	562.7
エンジン・モーター			×	×	
ハイブリッドモード変換の失敗			×	×	
ステアリングシステム					
ボディ、アクセサリ電装品	×	×	×	×	×
不完全なサービスプロセス		×			
その他のサービスの問題	×	×			
価格変更	×		×	×	

BYDの苦情はエンジン・モーター、ハイブリッドモード変換の失敗、価格変更に集中している。度重なる価格変更は古いユーザーの大きな苦情となっている。

5

5

## PHVのHV制御機能に関する苦情

- 「BYDのハイブリッドモデルは常圧燃料タンクを違法に使用しているため、EV走行中も頻繁にエンジンが始動し、ガソリンを消費する。」 (BYD Song Plus)
- 「駐車中でも走行中でもエンジンが自動的に始動することがある。手動で強制EVモードにしてもエンジンを止めることはできない。中央のモニターでは3~5分間走行するとエンジンが自動的に止まると表示される。」 (BYD Song Plus)
- 「強制EVモードで走行中なのにしばらくしてエンジンが強制的に始動する。誰がエンジンの始動を制御しているのか気になる。最近、強制的なエンジンの始動の頻度が増えている。BYDから明確な説明をしてほしい。」 (BYD Song Plus)
- 「EVモードでもエンジンが自動で始動し、手動でEVモードに切り替えることができない。」 (BYD Destroyer 05)
- 「完全に充電されたEVモードで理由もなくエンジンがセルフスタートする。1~2日おきに頻繁にエンジンが始動し、始動するたびに約1Lの燃料を消費するメーカーのこの種の燃料窃盗行為には耐えられません。」 (BYD Qin Plus)

6

6

- 「EVモードではバッテリーが十分にあるのにエンジンが週に3～4回、毎回10分以上始動し、0.5～0.8リットルのガソリンが消費されます。手動で停止することはできません。」 (BYD Han)
- 「エンジンの始動頻度が高すぎて、特にフル充電してあるにもかかわらずエンジンが始動した時は非常にイライラします。」 (BYD Song Pro)
- 「以前は問題がなかったのですが、BYDが所有者の同意なしにOTAによって更新したため、車は時々EVモード中でもエンジンを強制的に作動させ、また給油後にもエンジンを強制的に始動させます。エンジンの短期間の始動が頻繁に起こると、エンジンの摩耗、メンテナンス費用、燃料代が増えます。メーカーが恒久的な解決策を提供してくれることを願います。」 (BYD Tang)

BYDはPHVに高圧式燃料タンクでなくコストの安い常圧式燃料タンクを採用した。高圧式に比べ常圧式の方がガソリンが揮発しやすいので、燃料タンクの内圧が上がるとEVモードでも強制的にエンジンを始動してチャコールキャニスターに溜まったガソリン蒸気をエンジンで燃焼させている。

7

7

- 「納車以来1年間パワーロスがないのにエンジンが勝手に始動するというトラブルに遭遇したことはありませんでした。しかし、長城汽車がBYDの秦と宋のDM-iモデルに常圧燃料タンクが使用され、排出基準を超えている疑いがあるとの実名報道を行った後、BYDは国の環境保護規制を無視し、高圧燃料タンクに交換するために販売した車両をリコールしなかっただけでなく、裏ではOTAで常圧燃料タンクのカーボンキャニスターを洗浄するために密かにエンジンを始動するようにしました。2022年4月15日に産業情報技術省が発行した文書第229号によると、車両OTAは産業情報技術省に登録する必要があり、車両所有者が同意する前に車両所有者に通知する必要があります。しかし、BYDは産業情報技術省の規定と自動車所有者の知る権利を無視し、自動車所有者の車両システムのロジック設定を恣意的に変更しました。この欺瞞的なアプローチを通じて、BYDは製品の欠陥と是正措置を隠蔽しようとしています。EVモードで走行中に所有者の同意なしにエンジンを始動すると特殊な状況下でエンジンを破損する可能性があります。例えばEVモードで水たまりを走行中、突然エンジンが始動すると水の侵入リスクが高まり、車両所有者に不必要な経済的損失が発生します。BYDが問題にしっかりと向き合い積極的に解決するよう促し影響を受けた車両所有者に合理的な解決策と補償措置を提供するよう求めます。」 (BYD Tang)

チャコールキャニスターのガソリン蒸気はエンジンで燃焼されるため大気放出にはなっておらず、「国の環境保護規則を無視」とは言えない。

8

8

### エンスト、出力不足に関する苦情

- 「高速道路や国道でエンストして止まります。この車を運転するたびにいつまたエンストするのか分かりません。コントローラーやワイヤーハーネスも交換したが直らない。4回目は高速失速し追突事故が起きそうになって4S店のアフターサービスに完全に失望しました。」 (BYD Qin Plus)
- 「最近パワーが不足していることに気づきハルピンのBYD 4S店に点検とテストに行きました。原因が見つからないのでメーカーの技術スタッフにフィードバックしてもらったところ、寒さのせいで電力不足になっているとのこと。購入した河南BYD 4S店は低温により深刻な電力不足が発生する可能性があるという警告や注意を提供してくれませんでした。問題解決に向けたフォローアップは誰も行ってないのが事実です。BYDのアフターサービスは最悪です。」 (BYD Han)
- 「道路で信号待ちをしていると、ディスプレイにEV機能が制限されており、低電圧電源システムに障害があると表示されました。車を安全に停止し、サービス工場に連絡してくださいとの指示ですが、車が途中で故障し動けなくなり困ってしまいました。」 (BYD Tang)

9

9

- 「8月6日に車を引き取り、8日に普通に運転していましたが、走行中に突然加速しなくなり、メーターに電源プラグの異常が表示されました。その後、しばらく走行したところ再び同様の症状が発生し、4S店にレッカー移動されましたが、原因はまだ判明していません。」 (BYD Destroyer 05)
- 「高速道路を時速100km近くで走行していると突然速度を上げることができなくなり、車を停止して再始動するしかなくなりました。高速道路は危険すぎませんか？アフターチェック後、エラーがなければ記録は残らないと言われましたが、このような偶発的な問題が発生した場合、故障表示がなければ、BYDはそれを確認する手段はありませんか？何か問題が起こるまで待つ必要がありますか？」 (BYD Destroyer 05)

### 表示、機能不良に関する苦情

- 「朝に満充電にしたのに直後に航続距離（の表示）が15km減った。燃料タンクになにか問題があるのでしょうか。」 (BYD Song Plus)
- 「高速道路で運転支援が突然機能しなくなり、車線維持も失敗しました。」 (BYD Tang)

10

10

- 「歩行者警告音が消えてしまった。歩行者は車の接近に気が付かない。事故になった場合、誰が責任を持つのですか。」 (BYD Song Pro)
- 「車を貸した友人が車を一定時間ロックした後に許可されたショートカットキーが使えず「接続に失敗しました。車両ネットワークを確認してください」と表示されました。私のモバイルにも「接続に失敗しました。車両ネットワークが正常であることを確認してください」と表示され、車のロックを解除できませんでした。このため車を時間内に発信できず、切符を切られました。私はタクシーに乗って駆けつけ物理キーで車のロックを解除しました。」 (BYD Song Pro)

#### エアコンに関する苦情

- 「エアコンが冷えません。先週修理したばかりですがまた壊れました。」 (BYD Song Plus)
- 「エアコンから熱風が吹いてきます」。(BYD Qin Plus)
- 「夏場のエアコンの冷却効果が悪すぎる。」 (BYD Qin Plus)
- 「車を始動するとエアコンからカチカチという異音が発生する。まだ1年も経っていないのに。」 (BYD Song Pro)
- 「まだ1年しか経っていない新車なのにエアコンの下の吹き出し口を最大にすると笛が鳴ります。」 (BYD Song Pro)

11

11

#### 騒音、異音に関する苦情

- 高速走行中にギアボックスから異音が継続的に発生する。長春の4S店でテストしエンジンスピードリミッターを交換したが直らず。別の店に持って行ったがノイズは正常とのこと。同車種の同一モデルではギアボックスからの異音はない。」 (BYD Song Plus)
- 「この車は冬になるとハンドルがうるさく、トランク（オープナー）スイッチもいつもうるさく、ワイパーも同じモデルのほかのクルマよりうるさいです。購入してからわずか1年で2万円値下げされました。店に相談しましたが、対応してもらえませんでした。」 (BYD Destroyer 05)
- 「ハンドルとボディに異音が発生します。品質上の問題です。できるだけ早く対処してください。」 (BYD Qin Plus)
- 「車内から異音がします。特に夏に太陽にさらされた後、天井、サンルーフ、センターコンソール、ドアの異音が、何度か修理したにもかかわらず解決していません。メーカーは問題を解決することに誠意を持っていません。」 (BYD Han)

12

12

### 錆に関する苦情

- 「車は買った時から錆び始めており、シャーシーも錆びていました。品質の問題で何度も4S店に修理に行きましたが、サポートは非常に悪いです。BYDは古いユーザーを大切にしないので腹立たしいです。」 (BYD Song Plus)
- 「車全体が錆びていて、車のライトが暗い。再度4S店に点検に行ったところ、錆びている個所が増えていてさらに深刻になっていました。4S店は品質の問題であることを認めましたが、4月に発生した錆の問題についてのフィードバックはなく、単純で失礼なメッセージだけでした。車を購入して2か月目に錆を発見し、その時は修理に行きましたが、ますます錆がひどくなり、10万元以上の車を購入しました。BYDには誠実なアフターサービスはありません。」 (BYD Qin Plus)



13

13

- 「車体ドアが広い範囲で錆びており、メーカーで対応してもらいたい。」 (BYD Qin Plus)
- 「助手席側ドアの外側装飾ストリップの下側のドアパネルに錆を発見、他の三つのドアを確認したところ、すべて同じ位置に錆がありました。錆の発生個所を再調査した結果、ドア下部パネルとドア外装トリムストリップの溶接部に錆があることが判明しました。」 (BYD Song Pro)



14

14

- 「モーターには明らかな酸化の兆候があり、エンジンは酸化しています。テールゲートは間違った位置にあり開閉が困難です。シャーシ部品はひどく錆びています。」 (BYD Song Pro)



15

15

### BYD「海豹（シール）」の新車分解調査

日経クロステック編集部と日経BP総合研究所のプロジェクトチームによるBYDのセダン型EV「海豹（シール）」の分解調査結果。

「新車にもかかわらず、錆が出ている部分も散見された。技術者のこだわりが見える日本車と比べると、仕上がりの熟練度で劣る。丁寧な加工は時間やコストがかかる。BYDの割り切ったものづくりの姿勢が垣間見える。」



(出所) 2023.8.9 日経クロステック「EV新王者 BYD徹底解剖(3)」

16

16



### 価格に関する苦情

- 「継続的な値下げが多すぎて車両価格による損失が大き過ぎるように感じる。車を購入してから2か月後にチャンピオンシップバージョンがリリースされ、その後2023年末に更に値下げされました。純粋に古い客をコケにしている。全体の4万～5万円の値下げはアンバランス。」」 (BYD Destroyer 05)
- BYD Qin PLUSのメーカー価格が変更になり、購入後わずか1か月で10,000元も値下げされました。これは受け入れられません。誰も苦情に応じたことはありません。サービスは本当に悪いです。 (BYD Qin Plus)
- 「車を購入してから1年余りで(新車の)価格が2万円引き下げられ、車の価値が大幅に下がりました。新しい「漢」は性能と装備がアップグレードされ、BYDの古い顧客である私は不当な扱いを受けたと感じました。古い顧客の正当な権利と利益を守る合理的な補償計画を提供してください。」 (BYD Han)
- 「BYD Qin Plusではメーカーは大幅に価格を引き下げ、半年で2万元以上の値下げを行い、さらに値下げと新モデルの追加もしています。販売サービスの態度が悪く、車の品質が悪く、様々な問題を抱えています。あるときには車は故障して横たわっています。あるときにはエンジンが突然始動し、燃料を勝手に使います。4S店の販売員は質問に何も答えません。」 (BYD Qin Plus)

17

17

### 複数の不具合に関する苦情

- 「2022年12月にSong Plus DM-iを購入して以来、様々な問題が発生しています。特にエアコンの異音問題は未だに解決していません。BYDのアフターサービスシステムに詳細な記録が残っていないので要約すると、エンジン(ECUとバッテリー交換)、右リアドアからの異音(3回修理で解消)、ドアハンドルの固着(注油で解消)、エアコンからの異音は3回修理したが未解決。車の故障率が上昇し価値が大幅に低下していきます。補償するよう再度訴えます。」 (BYD Song Plus)
- 「エンジンサウンドシミュレーターが使えません。ブレーキから異音もするのでBYDが問題を解決してくれることを願っています。」 (BYD Song Pro)
- 「Mountain gray Tangの塗装がひどく剥がれています。2年以上運転していると10か所近くが剥がれました。メーカーによるとこれは人的要因によるものとのこと。テールライトも壊れ、雨が降った後に右バックミラーが開かなくなりました。テールライトとバックミラーは修理してもらったばかりで、ボディペイントには時折小さな穴ができます。」 (BYD Tang)

18

18

- 「BYDはプログラムデータを毎日変更するため、車のロジックが混乱し、ブレーキペダルが不安定になり、固くなったり柔らかくなったりします。フル充電の100%EVモードでは、エンジンが頻繁に強制始動されるため、燃料を盗まれている思いが深刻です。携帯電話でドアを開けることができず、キーがないと車両を運転できなくなることがよくあります。地下に駐車しているのに車のシャーシが広範囲に錆びており、錆が深刻です。エンジンの音がとてもうるさいです。BYDメーカーと4Sストアは数々の問題を解決するために率先して私に連絡をしようとはしませんでした。」 (BYD Song Plus)
- 「騒音が大きく、燃料消費量も大きい。」 (BYD Destroyer 05)
- 「画面がフリーズする。ステアリングコラムから異音が発生。後退するときに異音が発生。底部が錆びている。故障が多発し品質が悪い。」 (BYD Destroyer 05)
- 「走行中、ブレーキから異音が発生、ブレーキパッドがディスクから正常に分離しませんが、4S店はこれは正常な現象だと言いました。ボディの板金には大きな隙間があり、トランクリッドには凹凸があります。車体全体の塗装の色が統一されておらず、前後バンパーやフェンダーの色差が大きく、全体の仕上がりが非常に雑に見えます。」 (BYD Destroyer 05)

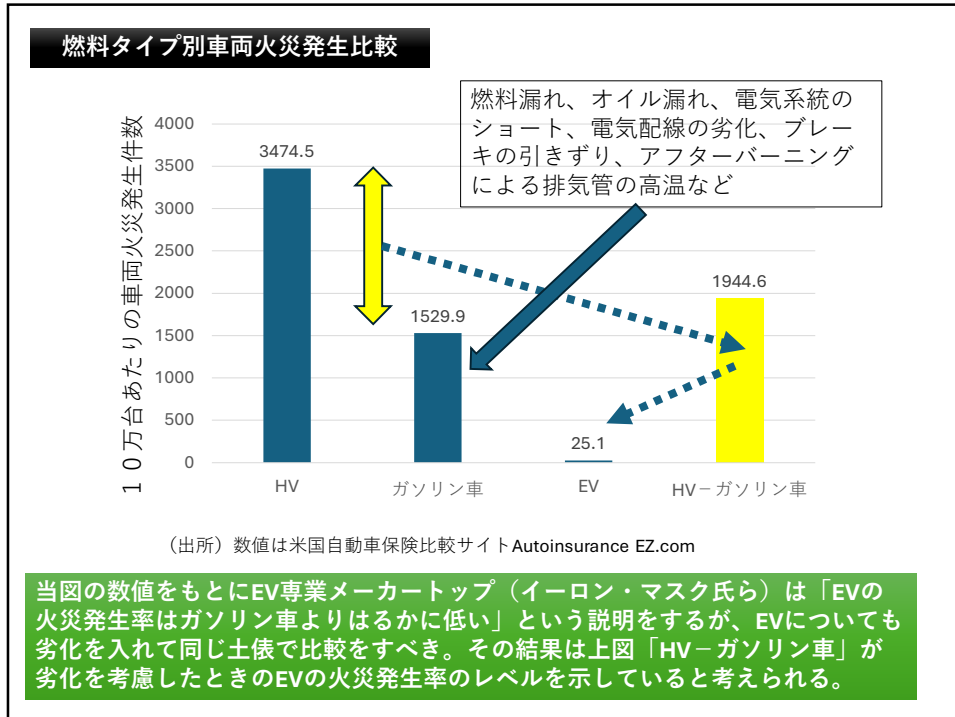
19

19

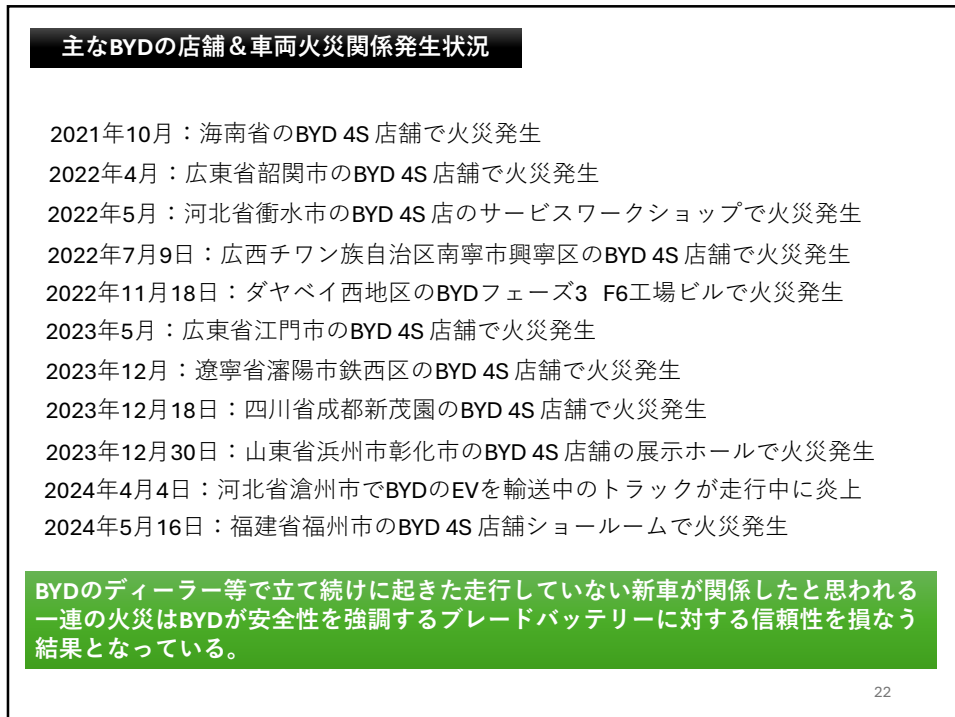
- 「Uターンや旋回時に車体が異常に揺れます。インストルメントパネルが時々黒くなり、同時にビープ音がなり、その後反転画像が点滅することがよくあります。」 (BYD Qin Plus)
- 「冬になるとEV走行のバッテリーの寿命が著しく短くなり、車両から異音が発生し、頻繁にエンジンが始動し、高速騒音が大きく、燃料消費が多くなります。買うときは楽しいけれど、使うとイライラします。」 (BYD Qin Plus)
- 「EVモードでエンジンが自動で始動しその頻度は3日に1回と比較的頻繁です。EVモードで電池の残量が約38%になると自動的にハイブリッドモードに切り替わり、バッテリーを25%に維持するように設定されています。EVモードからハイブリッドモードに切り替わるとアクセルからのフィードバックがなくなり約10分間走行後に車は止まってしまいました。これ以外にも走行中にインストルメントパネルから異音が発生し、風切り音もうるさかったのでBYD400のカスタマーサービスに何度も苦情を言いましたが、返事はありません。」 (BYD Song Pro)

20

20



21



22

22

### 輸送中のEVからの自然発火

中国「輸送中のBYD車が炎上」運搬中に自然発火。



2024年4月4日河北省滄州市でBYDのEVを輸送中のトレーラーが走行中に燃えた。トレーラーが積載していたEVの自然発火と報じられている。  
(出所) 2024.5.6 money1.jp

新車にもかかわらずEV（バッテリー）が自然発火するというのはユーザーにとっても最も起きて欲しくない事故。安全性が高いといわれるブレードバッテリーでも品質管理に問題があると自然発火が起きるといことなのか。

23

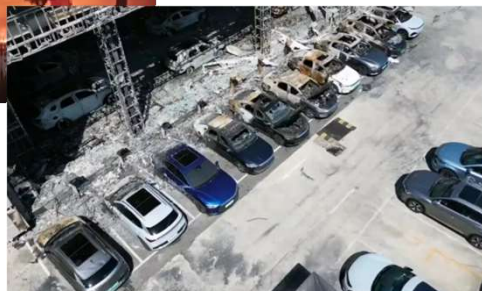
### 2024年5月16日：福建省福州市のBYD 4S 店舗ショールームで火災発生

大紀元

EPOCH TV 政治 経済 社会 防衛 中国 米国 国際 LIFE すべて、

中国

また燃えた中国製EV 相次ぐ「BYD」販売店火災  
「2年で十数店が燃えている」=中国



24

## BYDの海外生産計画

国	場所	内容	生産能力（年産）	稼働開始予定
タイ	ラヨーン県	新エネルギー車工場	15万台	2024年稼働済
インドネシア	西ジャワ州スパン	EV工場	15万台	2026年1月
ハンガリー	セグト市	新エネルギー車工場	15万台	3年以内
ブラジル	バイーア州カマサリ市	EVバス・トラック工場 新エネルギー車工場	15万台 (新エネ車)	
トルコ		EV工場		2026年
メキシコ		乗用車工場 (北米向け生産拠点)		
ウズベキスタン	ジザフ州	新エネルギー車工場	初期5万台 最終50万台	2024年 UzAutoとの 共同事業
パキスタン	カラチ	EV工場		2026年

BYDがこれだけの自動車生産工場を立ち上げ、稼働するには巨額のコストとマンパワーが必要となる。「兵站が伸び切る」ことによるガバナンスの低下が品質問題につながることは自動車業界が経験してきたこと。BYDはどう対処するのか。

25

25

## まとめ

- BYDはPHVにおいてコスト最優先で高圧式燃料タンクではなくガソリンが揮発しやすい常圧式を採用した。そのため、EVモードで走行中、突然エンジンを始動させてチャコールキャニスターに溜まったガソリン蒸気をエンジンで燃焼させるという方式を採用している。この突然のエンジン始動の頻度と強制が多くのユーザーの苦情（月に1,000件を超えるレベル）となっているがBYDからその後高圧タンクに切り替えたという発表はない。
- 新車や数年以内の経年車における錆の苦情もBYDの車両に多い。見えないところは錆が出てもいいという割り切った思想なのか。製品の仕上げに対する熟練度の欠如なのか。日本の市場でも厳しく評価されることになる。
- 車の各部からの異音や騒音、そしてそれに対するディーラーの対処の稚拙さ、不誠実さが苦情に溢れている。
- 先頭を切って車両価格を引き下げ販路を拡大するBYDの戦略が多くのBYDユーザーに不満や不信感を起こしている。それを無視するBYDの姿勢が苦情からも浮かび上がっている。
- 安全が最優先であるべき自動車という商品において、BYDのディーラーで立て続けに起きている火災はBYDのバッテリーに対する信頼性を大きく損なっている。特に走行していない車両からの出火の原因究明と説明が求められる。市場で50万台以上の販売がある日産「リーフ」が確認されたバッテリーによる車両火災ゼロという実績との大きな違いを痛感する。

26

26