

教訓を学び、車体整備業界への信頼を再構築する

——本日はご多用のところ座談会に参加いただき、ありがとうございます。本日はビッグモーター社(以下、BM社)の不正問題を機に我々業界がどのように変わっていくべきか皆様からのご意見を頂戴たく思います。まずは発端となったBM社の問題について皆様の所見をうかがいます。

多田 私は2023年7月に着任しましたが、それとほぼ同時期にBM社の問題が発覚しました。自動車整備業界の信頼を損ね、国民の皆様の生活に混乱を与え、非常に遺憾な事案でした。

国交省としては業界の信頼回復と再発防止の取り組みを周知していきます。まずBM社への対応として130の事業所に監査を実施、順次行政処分したところです。また、民間車検場の自動車検査員の方々が適切に業務できる状況なのか実態調査しました。さらに同様の問題の再発防止が重要という考えに基づき、今年3月『透明性確保に向けたガイドライン』を作成しました。今後も地方局の知恵を借りながら効果的な監査方法を検討していきます。

小倉 日車協連としては、これは一企業の詐欺行為ととらえています。当会として言えることは少ないですが、ただ一つ言えるのは、ユーザーに非常にご心配をお掛けしたということです。車体整備業界に不信感が募っている。各組合員に話を聞くと、「BM社のようなことしてないよね」とユーザーからよくたずねられたそうです。業界全体の信頼回復については、国交省からガイドラインを出していただいたので、これに則り実施していきます。

Tada Yoshitaka

多田 善隆 氏

国土交通省 物流・自動車局
自動車整備課 課長

1974年生まれ。広島大学工学部卒業後、1998年に運輸省(当時)へ入省。自動車局整備課長補佐や、近畿運輸局自動車技術安全部長、自動運転戦略室室長などを歴任。「自動車整備業界は私のホームグラウンドだと思って頑張ります」。



磯部 コンプライアンスの重要性が広く浸透した現代日本で、ここまでゆがんだ自己中心的な組織理念を展開する企業が、この業界に存在していたという事実に大きな衝撃を受けました。また、信用していた保険会社がその船に乗っていたことも、大変遺憾です。

しかし、BM社に対してはすでに行政から、処分に加えて様々な社会的制裁が加えられています。また、事業は第三者の企業の手へ渡り新たな挑戦に向けた準備をしている状況なので、もはやBM社の問題について個別の話をするべき段階ではないと思います。

本事件は業界に大きな痕跡を残しましたが、同業の我々は事件から様々な教訓を学び、車体整備への信頼を再構築するという前向きな姿勢で、これから取り組んでいきます。

吉野 皆様の所感すべてについて、まずは同意します。当会は車体整備関係の工業会という立場からこの件を見ていましたが、そもそもBM社が安心・安全に車が直るような環境だったのか

ということに一番大きい関心を持っています。特に消費者には車体整備の問題ではなく、大手中古車販売店の保険金不正請求問題というように概要が丸まって伝わっており、印象がかなり違っていると思います。保険請求側の不正なので、まず我々業界がコンプライアンス条項でちゃんと襟を正している状態を作らなければならない。

また、設備や要員の教育にしても、入庫車両を正しく直せるだけの技術を備えて、正しく消費者に伝えられるのか。いわゆる透明性確保の問題があります。消費者は「どの車が直せるのか」程度でしか業界が分からない。整備の詳細を伝えられる状態にしつつ、その後ろで安心・安全に直せる設備や技術がなければならない。当会の立場から各事業者と協力して、安心・安全な車体整備というのはどういうものか、このことをもう少し強く打ち出さなければと考えています。

——多田整備課長、今回発表のガイドラインについて教えてください。



Ogura Ryuichi

小倉 龍一 氏

日本自動車車体整備協同組合
連合会 会長

1963年生まれ。同連合会で車体整備士への教育と業界地位向上に尽力。講習用教科書「車体整備」の改訂作業の中心的役割を担う。その実績により2015年に同連合組合会長に抜擢。続々と登場する自動車先進技術に業界が対応できるよう、各講習会・勉強会の開催や認定制度の構築に奔走。「業界が良くなっていくために、みんなで頑張っていきましょう」。

ガイドラインの中で特に重要だと思ったのが2点。1点目は電磁的に記録を残すという点。DXへ社会が動いている中、「紙」でなく「電磁的に取り組み」と言い切っている。たとえば車体整備記録簿や点検整備記録簿にしても、それが「電磁的に」に引っ掛かっている。これまで記録簿は紙で複写を2年間保存していました。ガイドラインはこれらを電磁的な記録に変えられると解釈できるものだと聞いていましたが、明確に方向性を打ち出されており非常に勇気をいただきました。人材不足の中、作業効率の悪いアナログな手作業では雇用も難しかったのですが、その問題を一気に解決できます。

2点目は消費者を完全に巻き込んでいるというところ。各時点で消費者に了承を取りながら進めると明示されているわけではないですが、そのように解釈することもできます。消費者に常に了解して次に進む、最終的に了解をするというところが、透明性と確からしさの担保にひも付く。情報を開示しても、それが偽の情報だったら意味がない。確からしさを担保するのは消費者参加なんだと。非常によくまとまったガイドラインで、我々もこれに寄り添った事業をやっていかなければと意を強くしました。

——情報の関連付けや消費者への見える化についてはいかがですか？

吉野 ガイドラインでは特に「消費者」という言葉を何度も明確に定義をしています。これを現在のオペレーションに組み込んでいくには、損害保険会社も含めて不断の努力が必要だと思います。今までのやり方を変えていかないと、車体整備事業者が損害保険会社との協定に使う画像や見積りの域を出な

多田 前述の通り、BM社のような事案を二度と発生させないという目的で、有識者や業界団体の方々にご意見いただきながら作成しました。

ステップは2つ。ステップ1は整備事業者に求められる取り組みです。ポイントは4つあり、①画像の保存、②画像と関連付けた情報の保存（作業内容や費用など）、③情報をPCで関連付け、④消費者に情報を説明する。この4つがガイドラインの大きなところですよ。

ステップ2は望ましい取り組み、車体整備の見える化です。たとえば工場内にカメラを設置して消費者が作業状況を確認できるようにしたり、WebサイトやSNSで積極的に整備情報を発信する、これがステップ2だと考えています。BM社の問題は大きな事案でしたが、これを前向きにとらえ、より良い車体整備業界になるよう、このガイドラインを国交省として周知していきます。

——皆様、このガイドラインについて

ご意見をお願いします。

小倉 画像や情報の保存については、すでに実施している事業所もあります。ただ、データ同士の関連付けや、「望ましい取り組み」で示された場内カメラの設置などはまだハードルが高く実施できているところは少ない。組合員に周知徹底しガイドラインに沿った取り組みを後押ししていきます。

磯部 当組合が以前から主張していたエビデンス、アーカイブ、トレーサビリティの確保と志を同じとしており、まったく違和感はなく受け止めています。すでに組合員間の常識的取り組みとして認知されており、2020年8月1日からは当組合独自のシステムである「BSエビデンスシステム」を使用しており、今後もバージョンアップしながら徹底的に活用していきます。

吉野 当協会としても、かねてからエビデンスの重要性を表明しており、まさに我が意を得たりと評価しています。