

無料サービスをどのように取り扱うべきか

国土省が提示する新たな施策

2024年3月、国土交通省より「車体整備の消費者に対する透明性確保に向けたガイドライン」が発表された。整備事業者に対し、作業にかかわる画像や内容、見積書といった情報の記録及び保存を促し、車体整備作業の透明化を推進する同ガイドライン。カーオーナーへ具体的な修理内容などを説明をした上で、書面などで承諾を得ることが示された。

また今年3月には同省より、「車体整備事業者による適切な価格交渉の促進のための施策」として、車体整備事業者が取り組むべき指針を発表。別紙には標準様式として見積書が掲載されており、引き取り納車、見積り費用、室内清掃など、これまで無料サービスに含まれてきた項目が並ぶ。

そして、この指針の背景には、2023年11月に内閣官房長官及び公正取引委員会から発表された「労務費の適切な転嫁のための価格交渉に関する指針」にも触れられていたように、車体整備を含めた自動車整備事業者では、物価上昇に伴う労務費を価格転嫁ができていないという課題がある。では、これらの指針やガイドラインを受けて各事業者はどのように解釈して行動す

べきなのだろうか。

無料サービスの有償化は価格転嫁のゴールではない

前述したガイドラインでは、車体整備事業者による、消費者への修理内容などについての情報開示と説明責任が明記されている。つまり、これまでその存在を意識してこなかったカーオーナーに対し、事業者側が自社の提供するサービス内容を言語化し、その妥当性を消費者自身に納得もしくは理解してもらう必要がある。ゴールが料金をもたらすことだとしても、あくまで「なぜこの料金がかかるのか」という価格への説明抜きには透明性の確保は成立しない。

そして、価格交渉の指針ではその価格が「なぜ適正であるか」への根拠を具体的に示すという作業が必要になる。見積書の標準様式に項目として引き取り納車や見積り費用、室内清掃などが並んでいるが、だからといって即座に有償化に踏み切るとするのは時期尚早だろう。むしろ、価格転嫁が難しいという課題に対する第一歩は、「車体整備事業者の提供するサービスにはコストがかかるため、技術への対価が必要」という認識を、消費者や保険会社だけでなく事業者自身が深く理解す

ることだ。これまで形を与えられてこなかった労働を、見積り項目への明記や顧客への修理内容の説明という手段を用いて可視化する。この積み重ねによる共通認識ができた上でなければ、個社ごとの経営判断で無料サービスの有償化が実現されたとしても、指針やガイドラインの促す、透明化や適正な価格交渉という真の目的を達成するための手段として有償化が機能することはない。

無料サービスとは

技術への対価と聞いて、真っ先に連想するのは工賃単価だが、このテーマについては本誌9月号特集にて詳しく取り扱っているため参照されたい。今回は、時間や労力、金銭的なコスト、専門的知識が必要となる業務ながら、钣金塗装工場が無料で提供しているサービスに焦点を当てる。

幹線道路を走ると、しばしば「見積り無料」や「査定無料」といった文字を踊らせた看板やのぼりを掲げる修理工場や中古車販売店を目にする。カーオーナーの立場からすると、たとえば愛車が事故に遭い、その修理をカーディーラーや钣金塗装工場などへ依頼する際、事故車見積りのサービスが無料で受けられるとすれば、それに異を

適正な対価を受け取るためには、工場側にも適切な事業体制の構築が求められる



オートボディキー (山梨県富士吉田市)

市川 清 社長

作業内容と費用請求に対する考え方

国土交通省は指針の中で、見積書に記載する作業内容及び価格項目の参考として標準様式を示している。しかし市川社長は、「各作業項目の費用を請求するためには、車体整備工場側が適正な体制を整えていることが前提となる」と、工場側にも対応が求められていることを強調する。

同標準様式で示された主な作業項目における同社の請求状況は次の通り。

・高電圧回路遮断作業

HVやBEVなど高電圧の電気系統を搭載する車両を修理する場合、高電圧回路の遮断が必要となる。同社においても該当する作業を行った場合には、計上・請求している。

EVなどに対して高電圧回路の遮断を行う場合には、労働安全衛生規則で定められている「電気自動車等整備特別教育」の受講が必要となる。担当する技術者に特別教育を受講させていない場合は、労働安全の観点から該当作業に従事させることはできず、そのため作業費用の計上・請求もできない。

・運転支援システム調整作業

自研センター指数に運転支援システム再設定・調整指数が設定されたこともあり、現在はほとんどの工場がエイミング関連の費用を計上していると思われる。同社の場合は、ターゲット位置の計測、センサー類校正、走行テストなどの作業を「キャリブレーション作業」としてまとめて計上・請求している。

また同社では作業車種・内容によって、センサー類のキャリブレーション作業を外部協力工場へ依頼する場合がある。外部にキャリブレーション作業を依頼する時には、作業外注費のほか別途「整備途中車搬送費用」を計上することが多々ある。

・高所作業代

作業床の高さが2m以上となる高所作業が発生した場合、「適切な安全措置をした上で請求するべき」と考えている。しかし、該当する高所作業は主に大型車を修理する場合に発生するものであり、乗用車のみに対応する同社で計上することはほとんどない。

一方、ルーフに対する作業などで足場を組み立てた場合には、その高さに関係なく、足場の設置・除去に関する

オートボディキーの市川清社長は、日本自動車車体整備協同組合連合会の経営・教育委員長(当時)として、国土交通省による「車体整備の消費者に対する透明性確保に向けたガイドライン」及び「車体整備事業者による適切な料金交渉を促進するための指針」の作成に協力してきた。市川社長に同指針の別紙1「見積書・領収書の標準様式」で示された項目を中心として、同社の見積りに対する考えを聞いた。

費用を計上・請求している。労働安全衛生規則では、足場の組み立てや除去などの業務に従事する場合に、「足場の組立て等特別教育」の受講が義務付けられている。同社はその特別教育で、足場として認められる設備の種類や設置・除去方法を学んだ上で、費用として計上している。

・産業廃棄物処理費用

12年ほど前、市川社長が理事長を務める山梨県自動車車体整備協同組合で、産業廃棄物処理費用に関する実態調査をしたところ、1台当たりの平均処理費用が498円だった。その結果を受けて、同社は1台一律500円で計上・請求をしている。

産業廃棄物の処理委託に関しては、排出事業者と処理業者双方に manifests の発行が義務付けられている。市川社長は「自社での manifests 対応はもちろん、適切に manifests を発行する処理事業者に廃棄物を引き渡すことが重要。適正に処理せず、処理費用だけを求めることは当然ながら不法行為に当たる。引き取りを依頼する廃車の中に、廃バンパーなどの廃棄物を詰め込む行為も言語道断である」と、業界内に向けて、費用請求をする前に