

「ガイドライン」対応の現状

ガイドラインが策定された経緯と目的

「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」は、2022年ごろに表面化した大手中古車販売店による保険金不正請求を受けて、国土交通省が同種事案の再発防止策の一つとして策定・公表したものである。消費者への透明性確保に向けて、車体整備事業者において実施することが求められる取り組みやその具体例などが示されている。

以下に、ガイドラインの内容を抜粋するとともに、各項目の解説と業界における対応状況を付記する。

実施することが求められる取組み

(1) 車体整備作業に係る画像情報の記録・保存

<各段階において記録すべき画像情報>

- ①入庫後から車体整備作業開始前
 - ・車両を特定することができる情報
 - ・車体修理や部品交換等の車体整備を行う予定の部位に係る情報
 - ②作業実施中
 - ・車両を特定することができる情報
 - ・車体修理や部品交換等の車体整備を行っていることが分かる情報
 - ・車体整備に用いる部品・材料が分かる情報
 - ③作業実施後
 - ・車両を特定することができる情報
 - ・車体修理や部品交換等の車体整備を行った部位に係る情報
- <その他>
- ・各段階で得た画像情報について、必要に際して事後的な検証が可能となるよう

- う、一定の期間電磁的に保存すること。
- ・各段階で得た画像情報について、画像を取得した時刻を記録すること。
- ・撮影する画像は、ピントが合い明るく見やすいものであり、第三者により記録すべき情報を的確に理解できるものであること。

国内钣金塗装市場においては、事故車修理のうち台数にして6割以上が保険・共済支払いだと推計される。また、保険修理においては画像協定が多く用いられている昨今、これまでもほとんどの钣金塗装工場が入庫時、作業中、作業完了後の写真を撮影していた。しかし、損傷及び修理内容を把握するには不十分であったり、写真が不明瞭なケースも散見された。

ガイドラインを受けて日本損害保険協会は、作業前、作業中、作業完了後の各段階において撮影すべきポイントをまとめた「修理工場向け写真撮影手引」を作成し、車体整備業界へ発信した。また、車体整備事業者の団体においては、損保協会に写真撮影等に関する講師の派遣協力を要請するなど、透明性を確保するための画像情報の記録に向けた活動が展開されている。

(2) 車体整備作業の内容・方法に係る情報の記録・保存

- <各段階において記録すべき車体整備作業の内容・方法に係る情報>
- ①作業開始前
 - ・予定している具体的な作業内容・方

- 法に係る情報
- ・車体整備に用いる部品・材料等の情報
- ②作業実施後
- ・実際に行った具体的な作業内容・方法に係る情報
 - ・実際に用いた部品・材料等の情報
 - ・実際に行った具体的な作業内容・方法が予定しているものと異なる場合においては、その理由
- <その他>
- ・上記情報を適切な媒体に記録すること
 - ・当該情報の記録者又は車体整備作業の実施者を明らかにすること。
 - ・各段階において記録した情報について、必要に際して事後的な検証が可能となるよう、一定の期間電磁的に保存すること。なお、実施した車体整備が特定整備に該当する場合は、特定整備記録簿に記録の上、2年間保存すること。

(3) 車体整備の料金に係る情報の記録・保存

- <各段階において記録すべき車体整備作業の料金に係る情報>
- ①作業開始前
 - ・予定している車体整備の内容及びその料金
 - ・交換する部品名及びその料金
 - ・使用する塗料の名称及びその料金
 - ・以上をまとめた概算見積りの料金
 - ②作業実施後
 - ・実施した車体整備の内容及びその料金
 - ・交換した部品名及びその料金
 - ・使用した塗料の名称及びその料金
- <その他>
- ・上記情報を適切な媒体に記録すること。(例. 事前見積書、清算見積書、納品請求書)
 - ・各段階において記録した情報について、必要に際して事後的な検証が可能となるよう、一定の期間電磁的に保存すること。

車体整備業界の対応動向

業界全体でガイドラインへの対応と業界発展を目指した協議を進める



日本自動車車体整備協同組合連合会



小倉 龍一 会長

——「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」が示された後、車体整備業界はどのように変化したか

業界全体で、ガイドラインに準拠した取り組みを進めている。特にディーラーにおいては、自社内製工場だけでなく、修理を依頼する協力工場に対しても、ガイドラインの順守を求める傾向が顕著だ。また、業務支援システムや見積り作成システムの開発側からも、ガイドラインの内容に対応した製品・サービスの提案が見られる。

一方、損害保険会社からは、作業中の写真がなければ、説明責任を果たしていないので支払うことができない、という回答を受けるケースが増えたと聞いている。作業中の写真は、ガイドラインが示される前から求められてきたことではあるが、ガイドライン発表後はその傾向がより強くなっている。

組合員工場がガイドラインに基づいた対応を進める中で、各種エビデンスの管理に関して、より詳細に情報を残すべき項目、省略しても良いと思われる項目などについての意見が挙がってきている。それらの内容をまとめた上で、国土交通省にガイドラインの更新などを要望したいと考えている。

このガイドラインは車体整備事業者に向けて、一般消費者に対する透明性確保を求めるものである。我々に向けられたガイドラインであるため、その内容を重視することは組合員に対して

繰り返し伝えてきた。また、当連合会が発行している「コンプライアンスチェックシート」にも、ガイドラインに関する項目は記載している。コンプライアンスチェックシートは、1年に1回定期的に改訂しており、常に最新の動向を周知できるように心掛けている。

——ガイドラインへの対応を進める上で新たに発生する手間や工数についてはどのように考えているか

多くの車体整備事業者において、入庫から出庫までの間で対価を得ることができているのは“钣金塗装”のみである。それ以外に提供している各種サービスについても、その費用を請求すべきではないかという意見が業界内で高まっている。エビデンスの管理も、まさにその一つである。他の業界では“管理費用”という項目が多々見られる。車体整備業界においても、その費用項目を明示する必要があるのではないかと考えている。

業務に付随する費用に関しては、これまで工賃に含むという考え方もあったが、「車体整備事業者による適切な価格交渉を促進するための指針」の中では、付随する費用の項目を明らかにする必要性が示されている。前述の通り、車体整備業界には修理見積額の算出をはじめ無料で提供しているサービスが多い。各サービスを提供する際に、ユーザーに費用として請求するのか、無料で提供するのかは各事業者の

判断となるが、無料とする場合であっても指針に示されているように見積書等に記載することが必要だと考えている。

——同指針の中では、総額値引きについても「妥当性・透明性を失わせるおそれがある」ため、留意するよう記載されていたが、業界内で総額値引きは減っているのか

指針などを受けて、保険会社側から総額値引きを求められる事例は減少傾向にあるものの、まだまだ散見される状況である。個社と個社との取引・交渉であるため、連合会として何か行動を起こすという段階ではないと認識しているが、指針に示されている通り我々の提示金額に対する透明性を失わせる可能性があるため、業界全体として総額値引きは控えるべきだろう。

今年に入ってから、業界団体や事業者ネットワークを構築する企業などとの意見交換会を行った。国土交通省から多田善隆整備課長にも参加してもらい、業界全体で課題解決を目指すという考え方について肯定的な意見をもらうことができた。初回はキックオフという位置付けであり、議題については今後協議して決めていくことになる。情報交換・共有を進めるとともに、昔ながらの悪しき習慣の見直しを含め、業界の発展に向けた協議を進める場としたい。