

説明力こそ、工場の競争力である

～アジャスター・消費者との信頼協定を制するための「根拠づくり」～

「透明性」が業界の 共通語になった転換点

2024年3月、国土交通省は「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」を公表した。翌2025年3月には、さらに踏み込んだ「車体整備事業者による事故車修理の適切な価格交渉の促進のための施策」と指針を発表。同時に、日本損害保険協会も車体整備事業者との価格交渉に関する独自ガイドラインを策定・公表している。

この一連の動きの引き金となったのは、2023年に社会を揺るがした大手中古車販売店による故意による車の損壊と保険金の水増し請求問題だ。「修理の中身が見えない」、「なぜその金額なのか分からない」消費者の不満と不信は、業界全体への疑念として波及した。ある意味で「ブラックボックス化した修理」とも表現できる構造的問題を、政府はこれ以上放置できないと判断したのである。

しかし、ここで重要なのは「不正をしていない工場には関係ない」という受け止め方では、時代の変化を正確に読めていないということだ。ガイドラインは罰則を前提とした規制ではない。むしろ、これまで暗黙の了解で成り立っていた「プロにお任せ」という消費者と工場の関係性そのものを、「説明と納得を前提とした関係性」へと転換することを業界に求めている。

その転換が意味することは明確だ。説明できない工場は、信頼されない時

代が来た、ということである。

「協定」という名の交渉が、 なぜ機能しないのか

保険修理の現場では、車体整備事業者とアジャスター（損害保険会社の損害調査担当者）が修理内容と金額について「協定」を結ぶプロセスがある。だが現状、この協定は必ずしも対等な交渉になっていない。

国土交通省が整備事業者向けに設置した情報提供窓口には、「アジャスターが作成した見積りに反論する形でしか交渉できていない」、「協定が長引く間も修理を進めざるを得ず、事後的に工賃を削られる」といった声が相次いで届いているという（国土交通省2025年3月発表資料より）。公正取引委員会の特別調査（2023年）では、自動車整備業は全業種中で労務費の転嫁率が最低水準であることも判明している。

なぜこうなるのか。原因の一つは、自社で見積書を作成し、根拠をもって提示できる工場が少ないという実態にある。2025年の本誌5月号で国土交通省整備事業指導官（当時）の村井章展氏は、「保険修理の価格交渉に関する車体整備事業者からの情報提供窓口を設置したところ、損害保険会社からひどい条件を要求され、それをそのまま認めざるを得ないという意見も少なかった。そのような要求を受けた時、車体整備事業者側はしっかりと自分の言葉で反論できるようにならなければならない。明確な根拠を示し、料金が適正であることを論理的に説明し

たにもかかわらず、相手側が地域相場で決まっているなど論理性を欠いた説明で押し切ろうとした時になって初めて「相手側がおかしい」と指摘することができる」と述べている。

この言葉は、業界全体への痛烈な問い掛けでもある。技術力を持ちながら、それを「言語化・数値化・文書化」できないが故に、交渉の場では劣位に置かれている。そのギャップこそが、今日の車体整備業における「説明力不足」の本質だ。

消費者との関係でも、 「見せる修理」が評価軸になる

アジャスターとの協定問題は、保険修理特有の課題のように見えるかもしれない。しかし、消費者（一般カーオーナー）との関係においても、同様の変化が進んでいる。前述のガイドラインが求める「整備内容の見える化」の核心は、こうだ。

なぜその作業が必要か（修理判断の根拠）を明示する。交換・修復・塗装等の選択肢とその選定理由を説明する。費用の内訳を作業別・部品別に提示し、指数（標準作業時間）などの根拠を添える。説明内容を文書または電子データとして交付し、記録を残す。

これはかつての「プロの判断にお任せ」という関係性とは、根本的に異なる。消費者は「なぜこの金額か」を知る権利を持ち、工場はそれに答える責任を負う。修理の可視化が進めば進むほど、「説明してくれる工場」だけが選ばれるようになる。

説明力とは、 「技術の翻訳力」である

誤解してほしくないのは、説明力とは「話術」や「営業力」のことではない、という点だ。

钣金修理における説明力とは、熟練の職人が体得した技術的判断を、相手が理解できる言葉・数字・記録に変換する力のことだ。「このパネルを交換した理由」、「この指数で算定した根拠」、「ADAS（先進運転支援システム）搭載車だから必要となるエイミング作業の意味」。それらを的確に伝えられることが、アジャスターとの協定をスムーズにし、消費者の納得を生み、工

賃の正当な確保につながる。

2025年3月に出された国土交通省の指針では、車体整備事業者が取り組むべき9項目が定められた。その第1項目が「自社の責任と考えによる見積りの作成」であることは象徴的だ。根拠のある見積りを自ら作れること。それが、すべての説明の起点であり、対等な交渉の前提条件なのである。

また指針では、標準様式として新たに「車体整備記録簿(特定整備記録簿)」が策定された。行った作業をすべて記録し、たとえ協定の結果として"0円"となった項目も削除せずに残す。そしてその内容をカーオーナーと損害保険会社の双方に説明する。この一連の行

為が「説明責任の履行」であり、「事後検証性の確保」である。記録することは、守ることだ。自社の仕事と正当な報酬を守るための、最も基本的な手段である。

本特集が伝えたいテーマは一つだ。「説明できる工場だけが、これからの時代を生き残れる」。それは脅しではなく、逆から見れば大きなチャンスでもある。透明性を武器にできる工場は、今後の市場において圧倒的な信頼資産を手にするのだから。

制度の変化を追い風に変えるために、本特集がすべての钣金塗装工場にとっての「説明力向上」への第一歩となれば幸いである。

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(概要)



- 事故車修理を行う**車体整備業**では人材確保が課題。そのためにも賃上げの原資の確保が重要であり、**労務費等の転嫁**を適切に進める必要がある
 - 車体整備事業者は、新技術への対応など**様々な課題に直面**しているが、その一つである**損害保険会社との価格交渉**について、同事業者が取り組むべき事項を**指針**として策定した
- 【参考】自動車整備業は、労務費の転嫁率が低い受注者の割合が高い業種「ワースト1位」（令和5年公正取引委員会特別調査）

1. 自社の責任と考えによる見積りの作成

- ・ 見積りの作成は、損害保険会社に委ねず、**自社の責任**で行うこと

2. 人件費等の上昇も考慮した工賃単価の提案

- ・ 工賃単価は、消費者物価指数のみならず**人件費等の上昇**も考慮して提案すること

3. 作業時間の実態を踏まえた価格請求

- ・ 車両の状態が「指数」（標準的な作業時間）の前提と異なるなど、**特殊事情がある場合は、個別交渉**すること

4. 見積書、作業記録簿等の標準様式の使用

- ・ **修理内容、費用を明確化**し、透明性をもって請求すること
 - － 産業廃棄物処理費などかかった費用をなかったことにしない
 - － 不合理な総額割引は見積りの妥当性を失わせるおそれがある

5. 代車費用の支払いに関する考え方の理解

- ・ 対物賠償責任保険における**代車費用の支払いの考え方**を理解すること（無過失でなくとも過失割合に応じて代車費用が支払われる約款が多い等）

【国土交通省による対応】

- ・ 関係団体の協力を得ながら、車体整備事業者による上記の取組状況を確認
- ・ 金融庁、中小企業庁、公正取引委員会と連携して車体整備事業者による価格交渉の実態・課題等を継続的に把握

6. 透明性・公平性が疑われないような請求・説明

- ・ **価格の透明性・公平性**を説明できるように、作業と請求を行うこと（恣意的に理由なく保険修理と、それ以外で価格を異ならせない等）

7. 損害保険会社との交渉における留意点

- ・ 損害保険会社と見解が相違する場合には、**丁寧に説明し**、損保会社に対しても丁寧な説明を求め、**双方が建設的に対話**すること
- ・ **保険の仕組みや賠償の考え方**について説明を受け、理解すること
- ・ 「アジャスターや担当拠点には決定権がない」「地域相場で決まっている」等、**不合理な説明で交渉が進まない場合**には、必要に応じて、**国交省の窓口**に情報提供すること

8. 協定に時間を要する場合には依頼者に判断を仰ぐ

- ・ **1週間を超えて見解が相違する場合**、依頼者に対して損害保険会社が提示する保険金の範囲では修理できない旨説明すること

9. 依頼者に対する適切な情報提供

- ・ 求められれば、依頼者に対して**作業内容と見積りを丁寧に説明**すること（保険金による修理は「原状復旧」であること等）

（一社）日本損害保険協会においても「修理工賃単価に関する対話・協議のあり方にかかるガイドライン」を策定