

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

令和6年3月

国土交通省 物流・自動車局 自動車整備課

1. 背景

令和5年7月、（株）ビッグモーターが設置した特別調査委員会の報告書が公表され、同社の板金・塗装工程を有する34の事業場において、不適切な保険金請求とともに、ゴルフボールを振り回して車体を叩くなどの損傷の作出や不要な作業・部品の交換の実施などの不適切な車体整備が行われていたことが明らかになった。国土交通省は、これら34の事業場に対する一斉の立入検査などを経て、これら全てにおいて法令違反を確認したことから、同年10月に行政処分を実施した。

車体整備については、以前より道路運送車両法令において自動車特定整備事業者に対する規制・制度が構築されるとともに、業界団体などにおいて適正化に向けた様々な取り組みが行われてきた。例えば、道路運送車両法令は、整備内容や整備料金を明確化し、もって自動車ユーザーである消費者に対して誠意ある意思の疎通とサービスの提供を確保するため、自動車特定整備事業者が遵守すべき事項を規定している¹。また、専門知識を有する技術アジャスターは、自動車損害保険金の適正な支払のために必要に応じ立会調査を行うなどにより、不適切な請求等を未然に防止する役割を果たしている。他方、（株）ビッグモーターによる一連の事案は、上記法令違反の他、過去類を見ない規模で車体整備が著しく不適切に行われていた。このような事案が発生した背景の一つには、同社の板金・塗装工程における確認プロセスが不十分であり、事後的な検証体制が確保されていなかったことが挙げられる。

車体整備には様々な関係者が関わる場合があるものの、健全な車体整備サービスを求めている究極的な主体は、車体整備サービスの利益を享受することになる消費者（自動車ユーザー）である。この自動車ユーザーである消費者の視点に立つと、車体整備サービスを受ける判断を行う際や提供された車体整備サービスの妥当性・適切性を判断する際において、消費者にとって必要な情報が適切に提供されることは極めて重要になる。

以上より、車体整備における同種事案の再発を防止するとともに、車体整備事業の健全な発達とともに公共の福祉の増進を実現する法目的²に鑑み、自動車ユーザーである消費者に対し車体整備の透明性を確保するため、車体整備事業者において実施することが求められる取組み等について、「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」として示すものである。

¹ 道路運送車両法施行規則第62条の2の2第1項第3号

² 道路運送車両法第1条

2. 本ガイドラインの目的

本ガイドラインは、事故車両をはじめとする車体の板金や塗装などの整備作業について、自動車ユーザーである消費者に対し車体整備の透明性を十分に確保するため、車体整備事業者において実施することが求められる取組みや実施することが望ましい取組みをガイドラインとして示すものである。

本ガイドラインは、道路運送車両法を所管する国土交通省が指導・監督を行う際の指針の一つとすることで、車体整備事業の健全な発達とともに公共の福祉の増進を実現することを目的とするものである。また、本ガイドラインが社会に広く浸透することにより、自動車ユーザーである消費者において車体整備に対する理解の増進を図るものである。

3. 対象範囲

3.1. 対象者

自動車整備事業者のうち、事故車両をはじめとする車体の板金や塗装などの整備作業を行う事業者（本ガイドラインにおいて、「車体整備事業者」という）を対象とする。

なお、本ガイドラインにおける「消費者」は、車体整備には様々な関係者が関わる場合があるものの、健全な車体整備サービスを求めている究極的な主体であり、車体整備サービスの利益を享受することになる自動車ユーザーを指すものとする。

3.2. 留意点

本ガイドラインは、自動車ユーザーである消費者に対し車体整備の透明性を十分に確保するため、車体整備事業者において実施することが求められる取組みや実施することが望ましい取組みを示すものであることから、車体整備事業者が本ガイドライン以外の取組みを実施することを妨げるものではない。

4. 車体整備の消費者に対する透明性確保に向けた取組み

4.1. 概要

ここでは、事故車両をはじめとする車体の板金や塗装などの整備作業について、自動車ユーザーである消費者に対し車体整備の透明性を十分に確保するため、車体整備事業者において実施することが求められる取組みや実施することが望ましい取組みにつき、具体的な例を示す。

4.2. 実施することが求められる取組み

4.2. では、車体整備の消費者に対する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組みについて示す。

(1) 車体整備作業に係る画像情報の記録・保存

板金・塗装などの車体整備作業について、入庫後から作業開始前・作業実施中・作業実施後のそれぞれにおいて必要な情報を画像で取得し、一定期間保存することは重要である。このため、車体整備事業者においては、各段階において、以下の画像情報を記録・保存することが求められる。

＜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（例. ナンバープレートを含めた画像）
- ・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（例. ナンバープレートを含めた画像）
- ・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（例. バンパー取付けにより交換部品が見えなくなる場合における当該交換部品）
- ・車体整備に用いる部品・材料が分かる情報（例. 使用した塗料缶、新品・純正品であることを示すマーク）

③作業実施後

- ・車両を特定することができる情報（例. ナンバープレートを含めた画像）
- ・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、必要な際に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。

- ・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。
(例. 車体整備を行った部位や部品が認識可能な大きさとなっていること、画質が確保されていること)

(2) 車体整備作業の内容・方法に係る情報の記録・保存

板金・塗装などの車体整備作業について、車体整備作業開始前に予定している具体的な内容や方法や実際に行った具体的な内容や方法に係る情報を記録し、一定期間保存することが求められる。

＜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（例. ドアパネルの交換、エンジンフードの塗装）
- ・車体整備に用いる部品・材料等の情報（例. 交換予定部品の品名、使用予定塗料の品名）

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（例. ドアパネルの交換、エンジンフードの塗装）
- ・実際に用いた部品・材料等の情報（例. 交換した部品の品名、使用した塗料の品名）
- ・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。（例. 受付表、車体整備記録簿）
- ・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、必要な際に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

概算見積りや請求書等の車体整備作業の料金に係る情報を記録し、一定期間保存することが求められる。

＜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、必要な際に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。

（４）車体整備に係る情報の関連付け

（１）の画像、（２）の内容・方法及び（３）の料金に係る情報について、対象となる車両ごとに関連付けをし、一定期間適切に保存することが求められる。

<保存方法（一例）>

- ・ （１）の画像、（２）の内容・方法及び（３）の料金に係る情報の電磁的記録を同一のＰＣやクラウド等に保存する。
- ・ （１）の画像、（２）の内容・方法及び（３）の料金に係る情報を関連付けるシステムを活用して電磁的に保存する。（例．業界団体が推奨する車体整備記録簿システム、民間企業が開発・販売するシステム）
- ・ 車体整備に併せて点検整備を実施する場合は、（１）の画像、（２）の内容・方法及び（３）の料金に係る情報の電磁的記録に加え、点検整備記録簿の電磁的記録を併せて保存する。

<その他>

- ・ 必要な際に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。

（５）消費者等³への適切な説明と消費者等の了承

板金・塗装などの車体整備サービスの提供にあたっては、消費者等の要望を踏まえ、（１）の画像、（２）の内容・方法及び（３）の料

³ 「消費者等」とは、消費者（自動車ユーザー）の他、自動車損害保険金の支払いに関係する者を含めた者を指す。

金に係る情報等を活用して車体整備サービスに関し適切に説明するとともに、消費者等から書面などにて了承を得ることが求められる。

＜各段階において説明すべき内容等＞

①車体整備作業開始前（入庫前も含む）

- ・消費者が適切に入庫判断できるよう、車体整備事業者が提供できる車体整備サービスの内容やその標準料金等について説明すること。
- ・車体整備事業者が提供する車体整備サービスの内容（車体整備作業完了までに要する時間、車体整備が必要となる具体的箇所やその必要性、必要となる費用等）について、（１）の画像、（２）の内容・方法及び（３）の料金に係る情報等を活用して、消費者等に適切に説明すること。
- ・上記説明後、消費者等から、提供する車体整備サービスに関し書面などにて了承を得ること。

②車体整備作業実施中

- ・車体整備サービスの提供開始前に説明した内容・方法や概算見積りと実際が異なる場合においては、その理由について、消費者等に適切に説明し、了承を得ること。

③車体整備作業実施後

- ・車体整備事業者が提供した車体整備サービスの内容について、（１）の画像、（２）の内容・方法及び（３）の料金に係る情報等を活用して、消費者等に適切に説明すること。
- ・上記説明後、消費者等から、提供した車体整備サービスに関し書面などにて了承を得ること。

④車両引き渡し後

- ・提供した車体整備サービスに係る問い合わせなどについて、消費者等に対し、必要かつ適切な説明を行うこと。

＜その他＞

- ・各段階において記録した情報について、事後的な検証を可能とするに足りる期間において電磁的に保存すること。

4.3. 実施することが望ましい取組み

4.3. では、車体整備の消費者に対する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望ましい取組みについて示す。

(1) 車体整備作業の見える化

板金・塗装などの車体整備作業を実施している際においても、透明性確保のため、車体整備作業の見える化に係る取組みを行うことが望ましい。

＜車体整備作業の見える化（一例）＞

- ・工場内のレイアウトの工夫し、車体整備作業の状況を目視で確認できるようにする。
- ・工場内にカメラを設置し、車体整備作業の状況を映像で確認できるようにする。

(2) 消費者に対する積極的な情報発信

自社の Web サイト、SNS 又は情報誌などを活用し、消費者の理解促進のため、提供する車体整備サービスに係る情報を積極的に発信することが望ましい。

＜積極的に発信する情報（一例）＞

- ・提供する車体整備サービスの内容
- ・提供する車体整備サービスに係る標準料金
- ・道路運送車両法に基づく認証（分解整備、電子制御装置整備）や優良認定（車体整備作業（一種又は二種）に係る情報
- ・業界団体が推奨する自主認定に係る情報（例、「先進安全自動車対応優良車体整備事業者」）
- ・道路運送車両法に基づく自動車整備士資格（一級・二級・三級自動車整備士、特殊整備士（自動車車体・電子制御装置整備士⁴等））の保有に係る情報

⁴ 令和4年5月に行った資格制度見直し前の「自動車車体整備士」