

損害保険会社との間における修理代金や価格交渉等に関する情報提供フォーム（自動車車体整備事業者向け）について

事故車の修理を行う「車体整備業」は、新技術への対応など様々な課題に直面していますが、その一つとして、労務費の転嫁を含む「損害保険会社との価格交渉」が課題となっていることから、国土交通省では、事故車の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、損害保険会社等との交渉の実態・課題等を把握するとともに、関係省庁と連携して、適切な保険金支払い等の観点から損害保険会社の話も聴きながら、車体整備事業者への丁寧な説明・交渉を促すこととしております。（別添参照）

本情報提供窓口については、自動車ユーザーと修理請負契約を締結し「元請工場」として車体整備や価格設定に関与する事業者となり得る「自動車特定整備事業者」においても活用可能となっておりますのでお知らせします。

1. 自社の責任と考えによる見積の作成

- 見積の作成は、損害保険会社にゆだねず、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つたことにしない
 - 不合理な総額割引は見積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)

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、他と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、同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
- 「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(裏面①)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)

「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」※ より抜粋

※ 国土交通省が令和7年3月4日に公表した車体整備事業者向けの指針です。

なお、損害保険会社向けに、一般社団法人 日本損害保険協会がガイドラインを策定しております。
詳しくは、同協会のホームページをご確認ください。「https://www.sonpo.or.jp/about/pdf/syuri_guideline.pdf」

① 政府の施策にご協力ください。(情報提供窓口)

下記URL又はQRコードから、国土交通省が設置する窓口に情報をお寄せください。

(個人情報が損害保険会社に伝わることはありません。)

頂いた情報は、金融庁、中小企業庁及び公正取引委員会に共有の上、改善のための施策の検討に活用させていただきます。

なお、個別のトラブル処理・調査等の依頼はお受けできませんのでご了承ください。

② 独占禁止法又は下請法に関するご相談を希望される場合は...

下記URL又はQRコードから、【別添1】のチェックリストにより、これらの法律を適用できる可能性を確認の上、

①の情報提供窓口又は【別添1】記載の公正取引委員会の各窓口へご相談ください。

③ 中小企業等協同組合法に基づく、団体協約制度の活用可能性に関するご相談は...

下記URL又はQRコード内から、【別添2】のリーフレットをご参照の上、リーフレット記載の窓口へ御相談ください。

なお、業界団体の日本自動車車体整備協同組合連合会は本制度を活用し、令和6年度より損害保険会社4社と交渉しています。

「<https://forms.office.com/r/CPqdGjJ3pw>」

URLとQRコードは同一のリンクです。

