

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

一般社団法人日本損害保険協会

2025年2月

1. はじめに

(1) 作成の経緯

車体整備事業者と損害保険会社との間で行われている事故車修理費用の直接支払については、両者の間に民法上の契約関係は存在しないものの、お客さま利便の観点から長年の慣行として実施されている。この直接支払にあたっては、損害保険会社が自動車ユーザーに代わって修理内容および修理費用にかかる確認や協議を車体整備事業者と行っている実態にある。

損害保険会社においては、高度経済成長に伴うモータリゼーション以降、事故車修理費用の高騰によって保険料水準にもたらされる影響が社会的に問題視されたことを受け、適切な費用負担によってお客さまが自動車を保有できる環境を構築する観点から、適正な保険金支払に向けた必要な対策を講じてきた。この一環として、本来、保険金支払にあたり修理請負契約の発注者であるお客さまが立証をすべき修理内容および修理費用の妥当性について、お客さまに代わり損害保険会社が確認するための体制を整え、保険料と支払保険金のバランスが保たれるよう努力をしている。

このうち、損害保険会社による修理工賃単価の協議に対しては、令和6年2月29日付の金融庁「工賃単価に関する調査結果」などを通じて、損害保険会社による姿勢や個別の費目認定などに対して様々な意見が寄せられている。

損害保険会社が車体整備事業者との適切な協議を実施するにあたっては、お客さまの目線を第一に、引き続き公平・適正な保険金支払を行うことを意識しつつ、あわせて車体整備事業者との間でも、その時々々の社会環境や車体整備事業者の実態を踏まえた丁寧な対話を行うことが重要となる。この認識の下、一般社団法人日本損害保険協会（以下「協会」という。）では、公正取引委員会が公表する「労務費の適切な転嫁のための価格交渉に関する指針」の趣旨・要素を踏まえながら、協会に加盟する損害保険会社（以下、「会員会社」という。）による車体整備事業者との修理工賃単価にかかる協議にあたり必要な考え方をまとめた。

(本ガイドライン中の用語について)

お客さま： 損害保険会社と契約関係のあるお客さまのほか、交通事故の相手方である被害者も含む。

対話： 車体整備事業者との間で、修理工賃単価に関する双方の見解を確認し合うことや、求められた説明に対応するなど、修理工賃単価に関して広くコミュニケーションを行うことを指す。

協議： 車体事業者との間で、修理工賃単価にかかる具体的な取り決めに関する話し合いを行うことを指す。

(2) 本ガイドラインの位置づけ

本ガイドラインは、金融庁の「保険会社向けの総合的な監督指針」や協会の「損害保険の保険金支払に関するガイドライン」において、車体整備事業者に対する保険金（賠償金）の直接支払にあたり必要な態勢整備を求めていることを受け、会員会社による取り組みの考え方をまとめたものである。

2. 考え方

(1) 対話・協議方針の決定

修理工賃単価にかかる自社の対応方針を経営陣の関与の下で決定し、決定内容を社内に周知する。

(取り組みの例)

- ・修理工賃単価（対応単価）にかかる考え方について、経営陣の関与の下、消費者物価指数のみならずその他の要素も考慮するなど、環境変化を踏まえて定期的に見直す。
- ・あらかじめ車体整備事業者との間で修理工賃単価の取り決めにかかる定期的な協議を行う場合の方針や、車体整備事業者から修理工賃単価に関して対話を求められた場合の対応方針について、経営陣の関与の下、決定する。
- ・現場の取り組み状況は定期的に経営陣に報告し、必要に応じて経営陣が更なる対応方針を示す。

(2) 協議を求められた場合の対応

車体整備事業者から修理工賃単価にかかる協議を求められた場合には対話を行い、協議を求められたことのみを理由として不利益な取扱いをしない。

(取り組みの例)

- ・車体整備事業者から協議を求められた場合の対応方針や対応フロー等を定め、本社部門から現場に対して周知をする。
- ・対話の結果、修理工賃単価の取り決めにかかる協議を行う場合は、形式的な協議とならないよう、実質的な協議が可能な知識や経験を有する者が出席する。
- ・窓口となる担当者が適切に自社の見解を説明できるよう、自社の修理工賃単価にかかる考え方の内容や決定根拠等にかかる説明資料を作成する。

(3) 協議時の丁寧な対話

車体整備事業者との協議にあたり、提示を受けた資料や説明の内容を丁寧に確認しつつ、自社としての見解を説明する。

(取り組みの例)

- ・車体整備事業者側から自社としてのレバーレートなどの根拠資料の提示を受けた場合には、当該内容を丁寧に確認し、不明点の解消に努める。
- ・根拠資料が提示されない場合には、提示依頼を行い、車体整備事業者の主張を正確に把握するよう努める。

- ・提示された内容について見解が相違する場合や根拠資料が提示されない場合でも、車体整備事業者側の主張を踏まえつつ、修理工賃単価に関する自社の考え方や引き上げ率などを丁寧に説明して、協議が折り合うように努める。また、協議が難航する場合には、争点を明確にしたうえで、自社の見解や折り合うことができない理由を丁寧に説明する。
- ・車体整備事業者からの自社の対話姿勢や説明内容に対する苦情・要請については、第一線の保険金支払部門の対応に加えて、会社として相談窓口を設ける等の方法により本社部門がその内容を把握できる態勢としたうえで、保険金支払部門における適切な苦情対応や再発防止等につなげる。

(4) 協議にかかる情報収集

平素の情報収集や車体整備事業者との対話を通じて、車体整備事業者の置かれている状況の把握に努め、自社内で収集した情報を共有する。

(取り組みの例)

- ・車体整備事業者との修理工賃単価にかかる対話・協議、車体整備業界団体との対話の機会を通じて、車体整備事業者の環境・問題認識やそれに基づく主張内容の情報収集を行う。
- ・車体整備事業者に対する自社の修理工賃単価にかかる説明実施の有無、交渉の合意状況などを記録し、後日に所管部門が検証・確認できるよう管理する。
- ・車体整備事業者との協議にかかる情報収集の目的であっても、独占禁止法に抵触する行為は厳に慎むように社内で徹底する。

(5) 対話・協議の前提となる関係性の構築

修理工賃単価にかかる対話・協議を行うにあたっては、お客さま、損害保険会社、車体整備事業者の関係性を正確に理解したうえで良好な関係を構築することが前提となることから、会員会社においては、日々の事故車修理にかかる車体整備事業者とのやり取りにおいて、損害保険会社の立場や自社の見解について丁寧に説明を行う。

(取り組みの例)

- ・損害保険会社として適正な修理費用と判断している金額が車体整備事業者との間で認識が相違する場合、争点を明確にしたうえで、丁寧に理由を説明する。
- ・車体整備事業者から提供を受けた情報を基に損傷箇所や修理内容を正確に把握する必要があるなど、適正な修理費認定・保険金支払を行う必要があるという損害保険会社の立場や協力を求めたい内容を丁寧に説明のうえ、関係を構築する。

- ・車体整備の透明性の確保はお客さまとの関係で進められるべきとの共通認識の下で、車体整備事業者による態勢整備を支援する取り組み（ex.写真撮影の方法を案内）を行うことなどを通じて、関係性を構築する。

本ガイドラインの改廃は、損害サービス委員会の議決によるものとする。ただし、改定内容等について特に報告が必要な場合は、理事会へ報告する。

以 上

2025年2月17日 制定