



車体整備の消費者に対する 透明性確保に向けた取組みについて



株式会社ビッグモーターによる不適切な保険金請求をきっかけに、車体整備事業者は、消費者(自動車ユーザー)に車体整備サービスを提供するにあたり必要な情報を適切に提供することが従来以上に求められています。損害保険業界においても、車体整備業界と連携をしながら消費者に対して必要な情報提供を行うことができるよう、令和6年3月国土交通省公表「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」(以下、ガイドライン)記載の内容をより具体化することを通じて、車体整備事業者の取組みを支援いたします。

車体整備事業者および損害保険会社が行う取組みについて

車体整備事業者が行う ガイドラインに基づく取組み

- 車体整備作業(工程ごと)の情報の記録・保存(画像・日時・作業内容や方法・実施者・料金)
 - 記録・保存した情報の対象車両ごとの関連付け
 - 消費者等(損害保険金の支払いに関係する者を含む)への適切な説明と了承の取得
- 事後的な検証ができるよう、上記3つの取組みを一定の期間電磁的に保存

損害保険会社が行う 保険金支払時に求められている取組み

- 消費者の要望を踏まえた損害保険金の認定内容に関する適切な説明
- 車体整備事業者への損害保険金の認定および消費者に対する説明に必要な情報の提供依頼

消費者からの信頼を確保するために、車体整備業界と損害保険業界それぞれが透明性ある説明を行うことが不可欠です。

車体整備事業者が行う取組み ～「情報の記録」の取組み事例～

損害保険金請求時に必要となる基本的な取組みを記載しております。各損害保険会社から別途ご協力を願います内容がある場合には、透明性のある損害保険事業のためにご協力をお願いいたします。

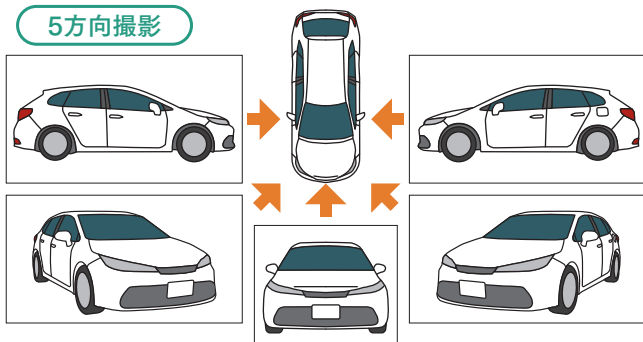
着工前

- 着工前と完了後には、5方向(正面・左右45度・左右90度、側面損傷時は側面・左右45度の3方向)の全景撮影と損傷箇所(完了後は修理箇所)がわかるように撮影してください。
- カメラを損傷部の高さに合わせ、損傷部にはスケールを入れて損傷範囲がわかるように撮影してください。

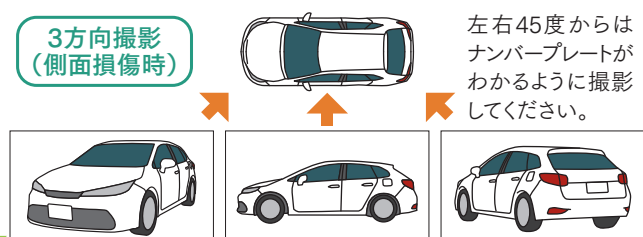
大局的な損傷写真

- 正面：ルームミラーなどを中心に正対して撮影してください。
- 左右：損傷程度や波及の有無を示すため、距離・角度・高さを合わせて撮影してください。

5方向撮影



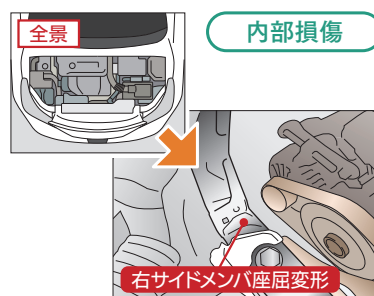
3方向撮影 (側面損傷時)



左右45度からはナンバープレートがわかるように撮影してください。

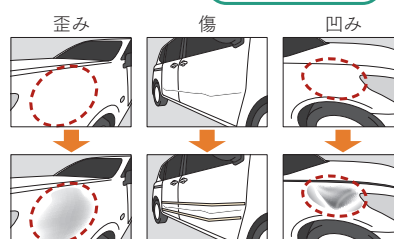
局所的な損傷写真

内部損傷

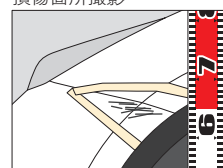


- 内部損傷は、全景および細部を撮影してください。
- 全景の撮影をすることで骨格部やメカニカル部の損傷を把握できます。
- エンジンルームに損傷がある場合、可能であれば真下からも撮影してください。

外部損傷



損傷箇所撮影



- 蛍光灯やマスキングテープを用いるほか、周りの景色や歪みを確認できるツール(リフレクター)等も活用して撮影してください。
- 逆光の場合は、フラッシュ撮影も有効です。

着工前

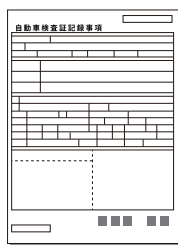
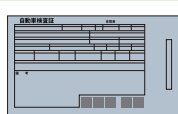
- 車両情報が把握できるコーションプレートや紙資料等を撮影してください。



【コーションプレート】
(メーカー・車種等により位置が異なります。)

紙資料等撮影方法

- 車検証・コーティング保証書等紙資料も撮影してください。



【車検証】

- 車両情報・所有者の把握のため、撮影してください。
- 電子車検証には所有者の記載がないため、自動車検査証記録事項も撮影してください。
- 旧車検証の場合は、左右にわけて撮影してください。

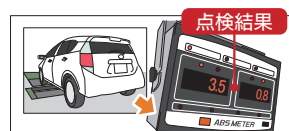
【コーティング保証書等】



- 各種コーティング保証書やナンバー再交付証は登録番号や製品名・メンテナンス記録がわかるように撮影してください。



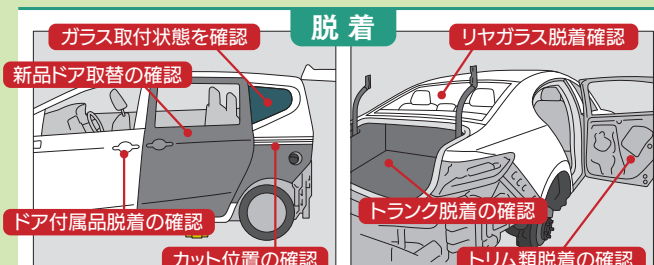
- 故障診断機使用時は警告灯と診断画像を撮影してください。



- 計測機器使用時は検査実施車両と結果を撮影してください。

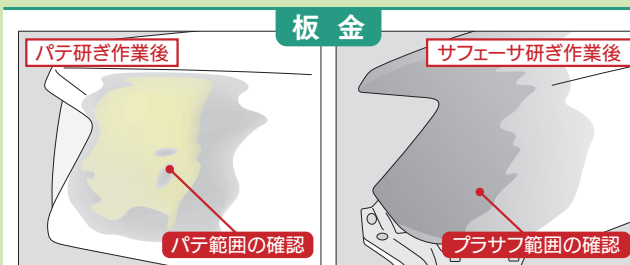
着工中

- 作業ごとに着工車両の特定・判断ができる写真、着工箇所と作業内容がわかる写真を撮影してください。



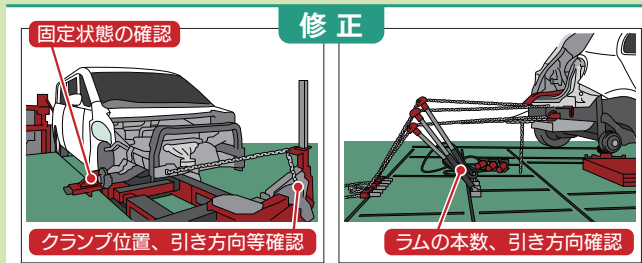
【着工中の全景撮影方法】

- カット位置や付属品の脱着がわかるように撮影してください。



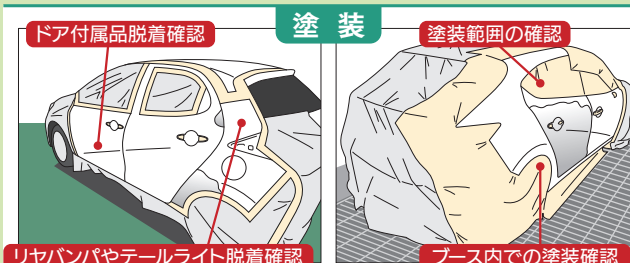
【パテ・サフェーサの研ぎ作業時の撮影方法】

- パテ・サフェーサ研ぎ作業後の状態を撮影してください。



【フレーム修正機使用時の撮影方法】

- マウント状況、引き作業(ラム本数等)がわかるように広範囲を撮影してください。
- 形状修正等の痕跡が確認できる写真も撮影してください。

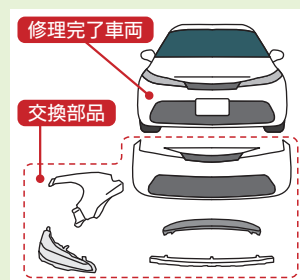


【塗装作業時の撮影方法】

- 塗装前の上塗り用マスキング状態で、塗装範囲や付属品の脱着等がわかるように撮影してください。
- 内板部品を塗装する場合は、塗装前後のマスキング状態を撮影してください。

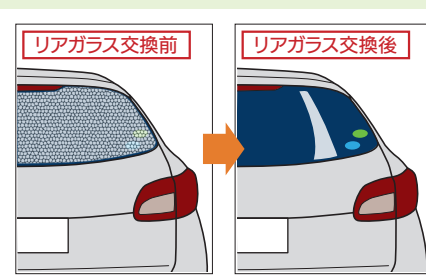
車体整備に伴い 部品交換を行う場合

- 納品伝票・部品伝票・納品された部品を撮影してください。
- 脱着作業中の作業内容がわかる写真も撮影してください。



【部品交換時の撮影方法】

- 修理完了車両と交換部品を同一画角で撮影または新旧部品を同一画角で撮影してください。



【ガラス部品交換時の撮影方法】

- ステッカー等の貼り付けがあるガラス交換時には、ステッカーが貼ってある損傷ガラスとステッカーを貼った後の新品部品をそれぞれ撮影してください。
- 他のガラス部品交換時は、損傷ガラスと新品ガラスを並べて撮影してください。

完了後

- 着工前同様に全景撮影と修理箇所がわかるように撮影してください。(表面の着工前参照)