アキラックスニュース
発行／有限会社アキラックス
TEL 076-268-4188 FAX 076-268-4253
〒920-0356 石川県金沢市専光寺町カ44番地2
HP http://www.akirax.co.jp

# Akirax news 5

2025

トピックス

## 日本損害保険協会が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

一般社団法人 日本損害保険協会は令和7年3月4日付けで、**車体整備事業者との修理費用に関する対話・協議の参考**となるよう「**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**」を作成・公開しました。

（下記は発表分を要約したものです。内容については保証するものではありません。ご了承ください）

【概　要】

車体整備事業者と損害保険会社との間での「事故車修理費用の直接支払い」は民法上の契約関係はないが、お客様利便の観点から**長年の慣行があり**、修理内容や費用について車体整備事業者と協議をしている実態がある。公平・適切な保険金支払いを念頭に、その時々の社会環境や整備事業者の実態を踏まえた協議が重要である。

【考え方】（〇～は取り組みの例として記載のある文言です）

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

**〇消費者物価指数(ＣＰＩ)のみならずその他の要素も考慮する**

**〇環境変化を踏まえて定期的に見直す**

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**

〇形式的な協議にならないよう、実質的な協議が出来る知識や経験を有する者が出席する

**〇自社の修理工賃単価の考え方の内容や決定根拠など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

〇レバーレートなどの根拠資料の提示を受けた場合は丁寧に確認、不明点の解消に努める

**〇整備事業者から根拠資料が提示されない場合は提示依頼を行う**

〇協議が難航する場合は争点を明確にし、折り合えない理由を丁寧に説明する

**〇整備事業者からの苦情・要請は支払部門に加え本社部門が把握できる態勢をととのえる**

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

**〇説明の経緯、交渉の合意状況などを記録し、所管部門が検証・確認できるようにする**

〇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

5　**対話・協議の前提となる関係性の構築**

修理工賃にかかる対話・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(*損害保険会社)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