

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

10月19日開催の全国ブロック長会議にて、お客様に対し車体整備に透明性を十分に確保するため、DRPネットワークは国土交通省の「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」を100%順守することが満場一致で承認されました。

入庫時・作業時・完成時(工程ごと)など、段階ごとの画像情報の電磁的記録と保存

入庫時

- [1] 記録・保存した情報の対象車両ごとの関係付け(ナンバープレートなどを含めた画像)
- [2] 内外部損傷箇所や部品等の細部、全景の撮影
- [3] 紙資料等の撮影・保存



作業時

- [1] 作業ごとに車両の特定・判断ができる画像を撮影
- [2] カット位置や付属品の脱着、パテ・サフェーサ研ぎ画像など作業撮影
- [3] 納品書、部品伝票、納品時の部品画像の撮影



修理完了後

着工時同様に全景、修理箇所の撮影



※消費者への適切な説明と消費者の了承

作業開始前・作業実施中・作業実施後・車両引渡後の各段階において、消費者に対して、適切な説明を行いつつ了承を得る。

目次 …… 今回の「DRPネットワークニュース」は下記の内容でお届けします。

- ①②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
- ③「頑張っています!!」全国の加盟店工場紹介 第19弾は株式会社E-techと有限会社木本自動車です。
- ④創立25周年記念2025年度DRPネットワーク全国大会開催について
- ⑤新規加盟店工場紹介(2024年7月~10月)
- ⑥⑦各地の会議・イベント報告
- ⑧ネットワン君レンタカー&ゲーネットピットのご案内

「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

車体整備事業者が行うガイドラインへの取組み

法令遵守(コンプライアンス)が求められる中で、旧ビッグモーターの一連の騒動が、車体整備業界にも大きなダメージを与えました。国交省は再発防止と消費者保護を目的とした有識者による検討会を発足させ、4月にそのガイドラインを発表した。

車体整備については、以前から道路運送車両法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て様々な取組みが行われてきた。しかし、旧ビッグモーターによる一連の事案は、著しく不適切な行為であった。ガイドラインは、事故車両をはじめとする車体の钣金や塗装など整備作業について、消費者に対し車体整備の透明性を十分に確保するものである。

日本損害保険協会(損保協、城田宏明会長)では、「修理工場向け写真撮影手引」を作成したと発表した。国土交通省が公表した「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」を具体化したもので、保険請求時に必要な撮影ポイントを、イラストを用いて着工前と着工中、完了後でそれぞれ解説している。

車体整備業界で、ユーザーが整備工場を選ぶ判断基準の整備が行われている。業界にも影響があった旧ビッグモーター問題は、大手損害保険会社による保険契約者の車両の入庫誘導(指定工場への紹介制度)が一因とも言われる。このため、損保各社は特定の入庫先を持たない契約者に対し、複数の候補の中から希望する整備工場を選択させる方法などに移行している。この仕組みの中で顧客から選ばれるためには、それぞれの事業者が技術力以外にも、顧客対応力などを高めていく必要がある。それらを可視化するなど、ユーザーに分かりやすい評価軸づくりが進んでいる。

車体整備事業者の皆様へ

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お願いする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

- 着工前と完了後は、右方向(正面・左右45度・左右90度、側面撮影時は側面・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。
- カメラを損傷箇所の高さに合わせて、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。

大域的な損傷写真

- 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・高さに合わせて撮影してください。

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：撮影する際は、傷の黄色や赤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。

ガラス割付状態の確認

脱着

リリアガラス取組保障

板金

5方向撮影

修正

リリアガラス交換

塗装

3方向撮影(側面損傷時)

部品交換の撮影

リリアガラス交換

リリアガラス交換

【ガラス割付状態の確認】
●ガラス割付状態の確認

【脱着】
●脱着作業時の撮影方法
●脱着作業時の撮影方法

【リリアガラス取組保障】
●リリアガラス取組保障

【板金】
●板金作業時の撮影方法

【5方向撮影】
●5方向撮影

【3方向撮影(側面損傷時)】
●3方向撮影

【ガラス割付状態の確認】
●ガラス割付状態の確認

【修正】
●修正作業時の撮影方法

【リリアガラス交換】
●リリアガラス交換

【リリアガラス交換】
●リリアガラス交換

【塗装】
●塗装作業時の撮影方法

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面で撮影または新旧部品を同一画面で撮影してください。

ガラス交換時の撮影方法

- 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。

車体整備事業者の皆様へ

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

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。

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。

【コーションプレート】
●コーションプレート

【車検証】
●車検証・所有者の把握のため、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・メッシュタイプを記載のわかるように撮影してください。

【電子車検証】
●電子車検証には所有者の記載がないため、自動車検査登録事項も撮影してください。

【旧車検証の場合】
●旧車検証の場合は、左右において撮影してください。

【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。】
●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。

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。

ガラス割付状態の確認

脱着

リリアガラス取組保障

板金

5方向撮影

修正

リリアガラス交換

塗装

3方向撮影(側面損傷時)

部品交換の撮影

リリアガラス交換

リリアガラス交換

【ガラス割付状態の確認】
●ガラス割付状態の確認

【脱着】
●脱着作業時の撮影方法

【リリアガラス取組保障】
●リリアガラス取組保障

【板金】
●板金作業時の撮影方法

【5方向撮影】
●5方向撮影

【3方向撮影(側面損傷時)】
●3方向撮影

【ガラス割付状態の確認】
●ガラス割付状態の確認

【修正】
●修正作業時の撮影方法

【リリアガラス交換】
●リリアガラス交換

【リリアガラス交換】
●リリアガラス交換

【塗装】
●塗装作業時の撮影方法

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面で撮影または新旧部品を同一画面で撮影してください。

ガラス交換時の撮影方法

- 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。



「頑張ってます！」 全国の加盟店工場紹介

好評
第19弾

今月の加盟店工場



株式会社 E-tech

代表取締役 遠藤 浩章 氏

所在地 神奈川県小田原市



Q1 貴社と他社違うところは(売りにしている)どんな点ですか？

A お客様のご要望に可能な限りお応えしています。すぐには断りません。

Q3 貴社の経営理念は(思い)？

A 常により良い商品と最善のサービス

Q5 お店からひとことお願いします

A まだまだ小さい会社ですが、今後も従業員ともども日々精進し、「钣金塗装と思ったらE-tech」と言ってもらえるような会社にしていきます。

Q
&
A

加盟店工場様にお聞きしました。

Q2 お客様との対応で心がけているところは、どんな点ですか？

A 専門的な用語、言葉を極力、使用せず、お客様に分かりやすいように説明しています。

Q4 貴社の今後の夢(ビジョン)は？

A 「クルマの事ならE-tech」と言ってもらえるような会社になりたい。

会社データ

会社名	株式会社E-tech		住所	神奈川県小田原市	
設立	昭和26年5月		フレーム修正機	1機	前田機INA0-SUI
従業員数	フロント	1人	塗装ブース	1機	サイマ
	現場	3人	スポット溶接機	1機	EIWA
月間	钣金塗装修理台数	30台	半自動溶接機	1機	EIWA
			スタット溶接機	2機	ヤシマ
			リフト	1機	
	車検台数	40台			



有限会社木本自動車

代表取締役 木本 政治 氏

所在地 鳥取県東伯郡琴浦町



Q1 貴社と他社違うところは(売りにしている)どんな点ですか？

A 私どもの地域では珍しく钣金専門店から販売、車検整備、レッカー、保険代理店等業務を追加し兼務ではなく専任者の配置を行っている所です。

Q3 貴社の経営理念は(思い)？

A 依頼された仕事は100%受ける。自尊心、向上心、探求心を持ち日々の成長を心がける。周りの全ての人の幸せの為に全力を尽くす。

Q5 お店からひとことお願いします

A 弊社では7年前から外国人技能実習生の取り組みをしており今現在6人の外国人が働いてくれています。彼らも日本の文化に触れ日々成長するために頑張っていますので見かけたときには是非声をかけてあげてください。

Q
&
A

加盟店工場様にお聞きしました。

Q2 お客様との対応で心がけているところは、どんな点ですか？

A 見積りの段階で御客様には納得ではなく納得していただけるように時には現車を見ながら見積り説明をしており、まずはお客様に誠実であることに心がけています。

Q4 貴社の今後の夢(ビジョン)は？

A まだまだ下請業務が多いですがBtoBからBtoCへの移行の為に取り組みをしてきたので、今後はより良い組織、社員が成長できる組織を目指し2070年(創業100年)を目指し変化し続けたいと思っています。

会社データ

会社名	有限会社木本自動車		住所	鳥取県東伯郡琴浦町	
設立	昭和45年3月		フレーム修正機	2機	グローバルグオートロボ
従業員数	フロント	2人	塗装ブース	2機	オリジナル
	現場	6人	スポット溶接機	1機	ヒラネ
月間	钣金塗装修理台数	40台	半自動溶接機	1機	チェボラ
			スタット溶接機	1機	スーパーミラクルスタット
			リフト	1機	ビシャモン
	車検台数	25台			



「創立25周年記念」2025年度DRPネットワーク全国大会の開催について

2025年度のDRPネットワーク全国大会の開催についてご案内申し上げます。今大会はDRPネットワーク創立25周年の記念大会となります。25年に亘り事業を継続できましたことは、これもひとえに皆様のご支援ご協力の賜物でございます。心よりの感謝を申し上げます。さらなる発展に向けて、全国大会で一致団結を図りたい所存でございます。

〈開催日〉 2025年2月26日 水曜日
 〈場所〉 帝国ホテル東京
 〈時間〉 第一部 14:00～16:30 (予定)
 第二部 17:00～19:00 (予定)



国交省、事故車修理の実態調査へ

国土交通省は、事故車修理の手間や工賃交渉の実態調査に乗り出す方針である。業界で定める「標準作業時間」の妥当性や工賃単価交渉の実態、好事例などを細かく調べ、今後の政策に反映させていく。

物価や人件費が上昇する中、中小・小規模(零細)企業が大半を占める整備や車体整備事業者がコストの増加分を工賃などに転嫁しやすいよう国として環境を整え、クルマ社会の安全・安心を保つ狙い。

標準作業時間は、事故車の修理工賃を算出する際に用いる物差しの一つで、損保各社が出資する「自研センター」が一定条件下で車種別に作成した「指数」がその代表例にある。指数に強制力はなく、自社の経営実態を反映させた作業時間を用いて修理工賃を算出する車体整備事業者も一定数いる。

客観性を担保するために第三者の外部調査機関などに委託して調査する。担当者が車体整備事業者を訪ね、各部位の脱着や取替、板金・塗装などにおける作業時間を実際に確認する。

工賃に関する交渉に国が関与する権限はないが、深刻化する整備人材不足に対処するためには、作業環境の改善や働き方改革などに加え、待遇を改善することが不可欠である。

日刊自動車新聞より

プレミアムリサイクルパーツ

リサイクルパーツのヘッドライトは黄ばみが、、、なんて事ありませんか？

当社では特殊技術コーティングにより在庫しているヘッドライトは全て黄ばみを除去しています。市販の黄ばみ除去剤で落ちないようなレベルのものでも当社ではクリアなレンズを復活させて、お客様のお手元にお届けします。



リサイクルパーツ販売
 リアルトパーツ・社外新品パーツも多数取り扱っております。



アールレックス株式会社
 〒350-0827 埼玉県川越市寺山 129-1

☎ 0120-82-3154
 FAX.0120-55-3144
<http://www.r-rex.co.jp>

2024年7月～10月

新規加盟店工場紹介

(株)ZEAL 相馬営業所

代表取締役社長 熊澤 敦史

〈DRP担当者〉 舟山 淳 (所長)

〒976-0022
福島県相馬市尾浜字細田193 ☎0244-26-6907
〈加盟日〉2024年7月17日

(株)ダイヤボディー

代表取締役 土方 健次

〈DRP担当者〉 土方 健次 (代表取締役)

〒501-3922
岐阜県関市大杉299 ☎0575-36-1175
〈加盟日〉2024年10月1日

加盟店工場650社増強運動キャンペーン ご協力をお願い

現在、DRPネットワーク(株)は、加盟店工場を650社に拡充する増強運動キャンペーンを加盟店工場のみならず、ご提携先様に対しても行っております。

ぜひとも、**添付のキャンペーン案内**をご覧くださいになり、お知り合いの自動車钣金工場のご紹介をお願いいたします。

SAGOLA
an Elcometer company

サゴラ スプレーガン

欧州発 高性能スプレーガン
最先端技術 優れた塗着効率DPCカップシステム
(使い捨てライナー内蔵)バーチャルリアリティ
塗装訓練キットSAGOLA 問い合わせ窓口
elcometer®

エルコメーター株式会社

〒140-0011品川区東大井5-14-11
TEL:03-6869-0770 FAX:03-6433-12204600
Xtreme
Digital Model

MADE IN SPAIN

mini
Xtreme3300
GTO

主な各地の報告

主な会議・勉強会報告
2024年6月～2024年11月



2024年度 第2回
北陸ブロック地区部長会議
2024年6月3日



2024年度 第2回
沖縄ブロック会議
2024年6月20日



2024年度 第3回
全国ブロック長会議
2024年7月11日



東海ブロックお客様感謝のタベ
「バーベキュー大会」
2024年7月12日



2024年度 第3回
首都圏甲信越ブロック地区部長会議
2024年7月20日



2024年度 第2回
新潟地区会議
2024年7月26日



DRPネットワーク及び
金融庁有識者会議の勉強会
2024年7月30日



2024年度 第3回
関西ブロック地区部長会議
2024年8月3日



2024年度
東北ブロック勉強会
2024年8月2日



2024年度 第3回
愛知地区会議
2024年8月8日



2024年度 第3回
宮城地区会議
2024年8月23日



2024年度 第3回
大阪地区会議
2024年8月23日



2024年度 第3回
中国ブロック地区部長会議
2024年9月6日



2024年度 第3回
四国ブロック会議
2024年9月7日



滋賀代協・DRPネットワーク共催
地球環境・社会貢献活動「外来魚釣り大会」
2024年9月7日



2024年度 第3回
神奈川地区会議
2024年9月11日



2024年度 第2回
栃木地区会議
2024年9月13日



2024年度
九州ブロック勉強会
2024年9月21日



2024年度 第3回
九州ブロック地区部長会議
2024年9月21日



2024年度 第2回
北海道ブロック会議
2024年10月11日



第13回
北海道ブロックお客様感謝の夕べ
2024年10月11日



2024年度 第4回
全国ブロック長会議
2024年10月19日



2024年度
東海ブロック勉強会
2024年10月25日



この他にも
各地域にて会議・イベントが
開催されています。





第3回
宮城代協・DRPネットワーク宮城地区懇親ゴルフコンペ
2024年9月11日



2024年度
DRPネットワーク親睦ゴルフコンペ
2024年11月5日



**全国で85社203台の
ネットワン君レンタカーが活躍中**

ネットワン君レンタカーが85営業所で200台を突破いたしました。

来年はレンタカーの利用頻度が劇的に増加すると予想されます。早期の全国配備を行い、ネットワン君レンタカーはDRPネットワークのオフィシャルレンタカーとして飛躍して参ります。一日も早いネットワン君レンタカーの導入をお待ちしています。

グーネットピットへ掲載スタート

グーネットピットに「DRP専用ページ」を作成

掲載箇所①

グーネットピットの
トップページにある
ブランドチェーン店に
DRP専用ページを作成

**愛車の整備は全国対応の
ブランドチェーン店!!**

▼ パナークリック後は
次ページに

2024年11月1日よりグーネットピット内のブランドチェーン店にDRPネットワークが掲載されました。加盟店工場さまの一覧が掲載されています。加盟店工場さまへ個人のお客様からの直受があります。DRPネットワーク本部としては、知名度向上、加盟店工場数の拡大を目指します。

**愛車の整備は全国対応の
ブランドチェーン店!!**

グーネットピット掲載の各ブランド店を検索！

グーネットピットに「DRP専用ページ」を作成

掲載内容 (店舗一覧ページ)

**DRP会員だけが
一覧表示される
専用ページ**

全国の営業所が増加しています、ネットワークの総合力を生かしてビジネスを拡大しましょう

DRPネットワーク株式会社車両事業部 担当: 中井・荒井 TEL:03-3673-5551 FAX:03-5622-6153