

令和6年5月10日

報道各位

一般社団法人日本自動車車体補修協会
代表理事 吉野一

JARWAは2024年7月1日から 事故に遭われたお客様のための 「自動車修理”見える化”認定制度」を開始します

一般社団法人日本自動車車体補修協会（代表理事：吉野一、以下、JARWA）は、あいおいニッセイ同和損害保険株式会社（代表取締役社長：新納啓介、以下、あいおいニッセイ同和損保）の依頼を受け、事故に遭われたお客様^{*1}が安心かつ自由に自動車修理工場（以下、修理工場）を選択するための仕組み、「自動車修理”見える化”認定制度（以下、本制度）」を開発しました。本制度は2024年7月1日の開始を予定しています。

本制度は、JARWAが修理工場の「車体整備能力、顧客対応能力、ESG経営能力」や「保持する設備と要員で受け入れが可能なメーカーや車種」「修理のスケジュール、内容、金額、工程、品質」のお客様への”見える化”の状況などを自動車車体整備業界唯一の工業会の立場から総合的に評価し、認定・公開する制度です。

昨今の不正車検問題や保険金不正請求問題を受け、現在、自動車整備業界と損害保険業界は真にお客様本位の業界となることを目指して、問題の解決に取り組んでいます。

しかし、お客様の信頼の回復には、両業界の取り組みに加え、工業会等の専門家による自動車修理技術の総合的な知見を基盤とした評価制度の構築も必要です。

JARWAが本制度の開発をおこなうに至った理由には、保険金不正請求問題への対応について損害保険業界とJARWAの方向性が一致し、特にあいおいニッセイ同和損保から「損害保険業界共通の課題解決の仕組みは自動車車体の補修に高度な知見をもつJARWAにおいて構築してほしい」との依頼があったことがあげられます。

JARWAによる修理工場の”見える化”への取り組みは今回が初めてではありません。

具体的には、近年の電子制御技術および衝突安全性能を確保した車体の軽量化技術への対応を目的に、JARWAは、日本自動車車体整備協同組合連合会（日車協連）および国土交通省自動車局整備課（当時）を構成メンバーとする「車体整備の高度化・活性化に向けた勉強会」で自動車の高度化に対応した設備・人材を保有する優良な整備工場の”見える化”の必要性を決議し、「平成28年度取りまとめ^{*2}」において公表するとともに、その実現に向けた取り組みを関係各所と連携し継続的に行っています。

昨今の保険金不正請求問題の影響を受け、「修理工場ごとに異なる車体整備能力、顧客対応能力、E S G経営能力の“見える化”（安全性、信頼性、持続可能性の担保）」「その工場が保持する設備と要員で受け入れ可能なメーカーや車種の“見える化”（修理可能範囲の明示）」「修理のスケジュール、内容、金額、工程、品質の“見える化”（情報非対称性の解決）」など、本制度では“見える化”の領域をお客様のニーズに合わせて大きく拡張します。

加えて、本制度は2024年3月に消費者庁が公開した「企業不祥事における内部通報制度の実効性に関する調査・分析^{※3}」および同月に国土交通省が公開した「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^{※4}」にも準拠いたします。

「E S G経営能力」の評価については、企業に求められる各種の法令順守や体制構築を中小企業に寄り添う形で支援する活動を展開している一般社団法人中小企業個人情報セキュリティ推進協会^{※5}（代表理事：田中勇一）が2024年6月開始予定の「E S Gマーク認証制度」と連携します。

JARWAは、本制度の運営を通じて「お客様が持続可能で公正な企業経営を推し進める優良な修理工場を安心かつ自由に選択できる環境の構築」「持続可能で公正な企業経営を推し進める優良な修理工場がお客様から適切に評価される環境の構築」を推し進めることで、JARWAの活動理念である「持続可能で公正な自動車整備業界の発展」および「陸上交通における自動車の安心安全の維持」に貢献して参ります。

なお、本制度の詳細（全体概要、申込方法、申請資格、審査プロセス、認定料金など）については、準備が整い次第、順次発表する予定です。

- ※1 お客様：一般ユーザーおよび新車ディーラー、中古自動車買取販売店、分解整備事業者、損害保険会社らの関連ステークホルダー
- ※2 [国土交通省：車体整備の高度化・活性化に向けた対応（平成28年度とりまとめ）](#)
- ※3 [消費者庁：企業不祥事における内部通報制度の実効性に関する調査・分析（令和6年3月）](#)
- ※4 [国土交通省：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（令和6年3月）](#)
- ※5 [一般社団法人中小企業個人情報セキュリティ推進協会 ESGマーク認証制度](#)

以上

<本リリースについての連絡先>

一般社団法人日本自動車車体補修協会 事務局 飯塚 TEL)03-5829-4811

<参考>

1. 本制度の Scope

「自動車修理”見える化”認定制度」とは、修理工場が持続可能で公正な企業経営を推し進めるために必要な、車体整備能力、顧客対応能力、E S G 経営能力などを「お客様視点」で総合的に評価しお客様に公開する自動車修理工場の認定制度です。

具体的には、お客様の修理工場選択の指標となる、

- ① お客様の満足度を高める「サービス品質」の確保への取り組み
 - ・ お客様の声の集約状況および業務改善体制
- ② お客様の不利益を抑止する「不正行為の早期発見」への取り組み
 - ・ 内部通報制度の構築状況および運用体制^{※1}
- ③ お客様の納得感を高める「自社が保持する設備と要員で受け入れ可能なメーカーや車種の透明性の確保」「修理スケジュール、修理内容、修理金額、修理工程、修理品質などの決定プロセスの透明性の確保」への取り組み^{※2}
 - ・ 受け入れ可能なメーカーや車種についてのお客様との情報共有体制
 - ・ 修理スケジュールについてのお客様との情報共有体制
 - ・ 事故車両の状態と修理見積書の整合についてのお客様との情報共有体制
 - ・ 修理見積書および整備要領書と修理工程の整合についてのお客様との情報共有体制
 - ・ 自動車メーカー発行の修理書と修理品質との整合についてのお客様との情報共有体制
- ④ お客様の安心安全の基本となる「修理品質」の確保への取り組み
 - ・ 認証要件（道路運送車両法第七十八条）の維持状況および改善体制
 - ・ 取扱可能車種に対する要員と設備の適合状況および改善体制
- ⑤ お客様の新たな指標となる「E S G 経営」への取り組み
 - ・ E S G 課題（環境・社会・統治）の解決への対応状況および改善体制

などを総合的に評価し、事故車両の修理を行うお客様ならびにステークホルダーに向けて公開します。

※1 [消費者庁：企業不祥事における内部通報制度の実効性に関する調査・分析（令和6年3月）に準拠](#)

※2 [国土交通省：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（令和6年3月）に準拠](#)

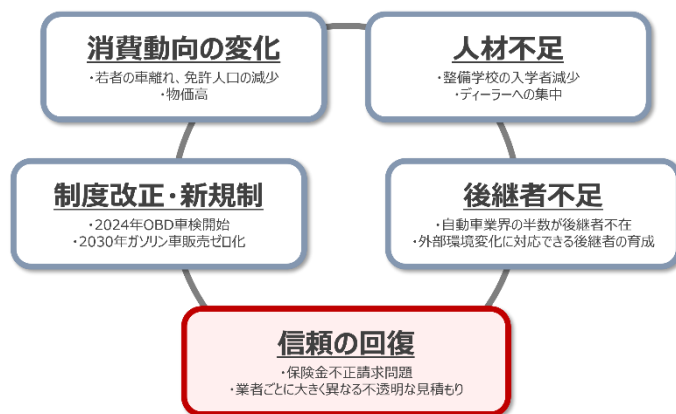
2. 本制度の目的

- ① 持続可能で公正な企業経営を推し進める優良な修理工場が、お客様から適切に評価される環境の構築
- ② お客様ならびにディーラー、中古自動車販売事業者、分解整備事業者、損害保険会社らのステークホルダーが、持続可能で公正な企業経営を推し進める優良な修理工場を自由に選択できる環境の構築
- ③ 持続可能で公正な自動車整備業界の発展及び陸上交通における自動車の安心安全の維持への貢献

認定された修理工場は、JARWAのホームページで公表され認定マークの使用が許諾されます。お客様に対して満足度の高いサービス品質、お客様不利益の抑止体制、適切な修理内容・料金、安心安全な修理品質、ESG経営への取り組み姿勢などをアピールすることが可能となります。

以上

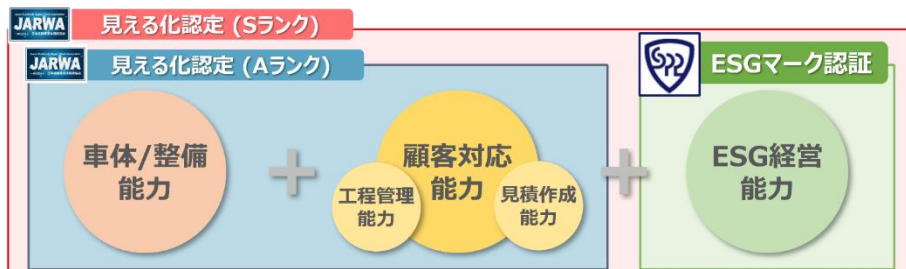
<自動車整備業界の現状>



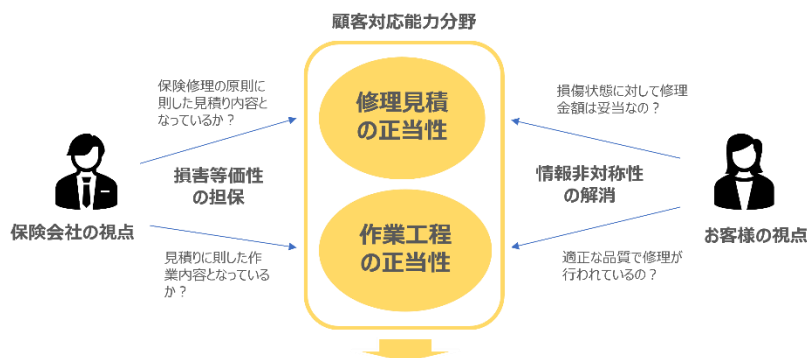
お客様からの信頼回復を実現するには自動車修理工場の“見える化”の仕組みが必要

JARWAが“見える化”の仕組みを創出

<自動車修理“見える化”認定制度のイメージ>



<“見える化”評価項目の具体例>



事故現状写真と見積書、見積書と作業工程写真のシームレスな対比を可能とする仕組みが必要

お客様がいつでも確認でき、情報の改竄できない状態とする仕組みが必要

信頼の回復には「**修理見積の正当性**」と「**作業工程の正当性**」の“見える化”が必要