



お客さま・社会からの信頼回復に向けた取組み

2024年9月19日

「修理工場向け写真撮影手引」を作成 ～ 損害保険金請求時に必要となる基本的な取組みを掲載 ～

一般社団法人 日本損害保険協会(会長:城田 宏明)では、車体整備の消費者に対する透明性確保に向けた取組みの一環として、「修理工場向け写真撮影手引」を作成しました。

1. 概要

車体整備事業者(修理工場)から会員会社に対して必要な情報提供が行われるよう、「修理工場向け写真撮影手引」を作成しました。損害保険金請求時に必要となる基本的な取組みとして、工程ごとに写真撮影のポイントを記載しています。

■修理工場向け写真撮影手引

https://www.sonpo.or.jp/news/release/2024/240919_chirashi_2.pdf

2. 今後の対応

会員会社は同手引を用いて車体整備事業者との連携を図ることをもって、自動車ユーザーである消費者に対する透明性ある情報提供、適切な保険金支払いに努めていきます。

【ご参考】

旧ビッグモーター社による一連の事案の発生を受け、国土交通省が策定した「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」(以下、「ガイドライン」)(※)では、「自動車ユーザーである消費者の視点に立つと、車体整備サービスを受ける判断を行う際や提供された車体整備サービスの妥当性・適切性を判断する際において、消費者にとって必要な情報が適切に提供されることは極めて重要になる」ことが指摘されており、車体整備事業者においては、従来以上に自動車修理にかかる透明性を確保することが求められています。

当業界においても、適切な保険金支払のため、会員会社は、自動車ユーザーである消費者に対して損害保険金の認定内容に関する適切な説明を行うことが求められており、この説明にあたっては車体整備事業者から必要な情報の提供を受けられるよう、連携を図っていく必要があります。

(※) 2024年3月付「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」(国土交通省):
<https://www.mlit.go.jp/report/press/content/001734259.pdf>

これまでのお客さま・社会からの信頼回復に向けた取組みについては、こちらをご覧ください。

<https://www.sonpo.or.jp/news/shinrai/index.html>