

# 車体整備（钣金・塗装）に関するガイドライン

国土交通省 物流・自動車局 自動車整備課は、車体整備事業（钣金・塗装修理）の健全な発展とともに公共の福祉増進を実現する法目的に鑑み、自動車ユーザーである消費者に対し車体整備の透明性を確保するため、車体整備事業者（钣金・塗装事業者）において実施することが求められる取組みについて「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」を示しました。

（国土交通省 2024年3月策定）

マルクとしても、このガイドラインに沿った钣金修理作業の運用を実施していきます。

## 車体整備（钣金・塗装）に関する取り組み

### （1）車体整備作業に係る画像情報の記録・保存

入庫後、作業開始前から作業実施後までの各段階において必要な情報を画像で取得する。

撮影年月日を記録し、電子媒体にて保存する。

#### ①入庫時（作業開始前）の画像

- ◆車両を特定できるナンバー等を含む画像
- ◆修理、部品交換部位の画像

#### ②作業中の画像

- ◆車両を特定できるナンバー等を含む画像
- ◆修理、部品交換作業がわかる画像
- ◆修理、交換作業に用いる材料や部品がわかる画像

#### ③作業完了後の画像

- ◆車両を特定できるナンバー等を含む画像
- ◆修理、交換作業を実施した部位の画像

#### ★画像の保存期間

- ◆作業完了日より2年間保存

### （2）車体整備作業の内容・方法に係る情報の記録・保存

作業開始前に予定している修理内容・方法や実際に行った具体的な作業内容・方法に係る以下の情報を記録者名と共に電子媒体にて記録し、保存する。

特定整備に該当する場合は特定整備記録簿を作成し、保存する。

#### ①入庫時（作業開始前）の情報

- ◆予定している具体的な作業内容・方法に係る情報
- ◆修理、交換作業に用いる材料や部品がわかる情報

#### ②作業内容の情報

- ◆実際に行った具体的な作業内容・方法に係る情報
- ◆実際に使用した部品・材料等の情報

◆作業内容・方法が予定と異なる場合は、その理由

★作業情報の保存期間

◆作業完了日より2年間保存

(3) 車体整備の料金に係る情報の記録・保存【見積書・売上票の保管】

概算見積りや請求書等の車体整備作業の料金に係る情報を書面にて記録し、保存する。

①入庫時（作業開始前）の料金

◆予定している車体整備の内容及びその料金

◆交換する部品名及びその料金

◆使用する塗料の名称及びその料金

◆以上をまとめた概算見積りの料金

②作業終了後の料金

◆実施した車体整備の内容及びその料金

◆交換した部品名及びその料金

◆使用した塗料の名称及びその料金

★料金情報の保存期間

◆作業完了日より2年間保存

(4) 消費者等への適切な説明と消費者等の了承

消費者等の要望を踏まえ、以下の内容について適切に説明し、書面等にて了承を得る。

①作業開始前（入庫前も含む）

◆作業内容や標準料金

◆作業完了までに要する時間

◆作業が必要な具体的箇所やその必要性

※画像や見積書を活用する

②作業実施中

◆作業内容・方法が予定と異なる場合は、その理由

③作業終了後

◆画像、作業内容・方法及び料金に係る情報等

※画像や請求書を活用する

④車両引き渡し後

◆整備に係る問い合わせなどについて、必要かつ適切な説明