

工賃単価に関する調査結果

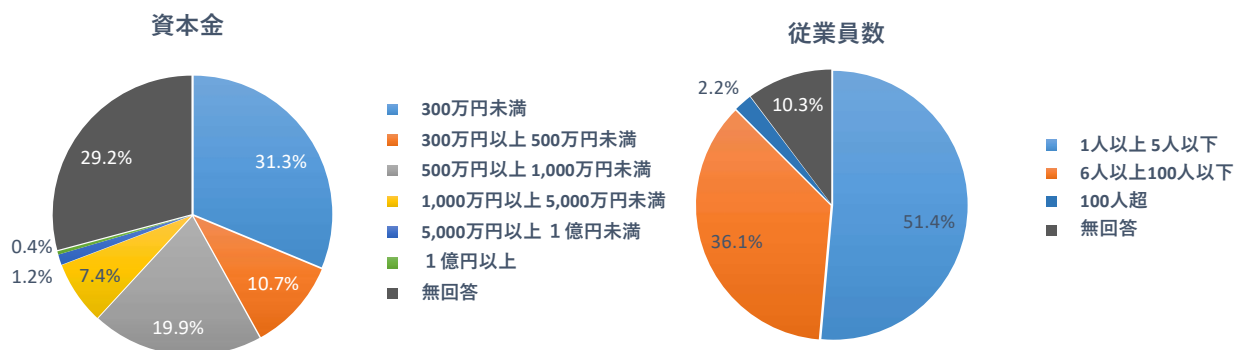
I. 調査の目的

本調査は、日本自動車車体整備協同組合連合会に加盟する全国の自動車車体整備事業者等（以下「車体整備事業者」という。）に対し、車体整備事業者と損害保険会社との間における工賃単価¹に係る実態を把握するため実施した（車体整備事業者へ送付した調査票は別添参照）。

II. 調査時期及び調査票回収数

- 調査時期：令和5年6月16日～7月31日及び9月6日～9月22日
- 調査票回収数：3,151事業者
- 回答率：74.0%

（参考）資本金、従業員数別の回収状況



¹ 本実態調査において、工賃単価とは、事故により損傷した自動車の修理費用を算出する際に参照する金額（1時間あたりの単価）をいう。

Ⅲ. 調査結果の概要

2023年4月以降の工賃単価については、前年度の損害保険会社との協定より引き上げられたとの回答が約8割弱を占めた。

実際の引き上げ額としては、「300円以上の増加」との回答が24.2%と最も多く、次いで、「変更なし」との回答が20.1%であったものの、100円以上の増加との回答は約7割強であった。また、引き上げ率をみると、前年度に比べて「3%以上」との回答が30.3%と最多であった。

一方、2023年度の工賃単価は引き上げられたものの、人件費、材料資材、光熱費等の物価上昇に見合った引き上げ額となっていないことなどを理由として、更なる工賃単価の引き上げを希望する意見が多くみられた。

なお、年度当初に当該年度に適用する工賃単価について協定していないとの回答も約4割あった。これは事案毎に修理内容が異なることから、損害保険会社と個別の事案毎に交渉することを通じて、車体整備事業者自身が適正と考える修理費用を提示しているケースもあると考えられる。

損害保険会社との交渉等について、車体整備事業者から損害保険会社に対して苦情を申し出たことがないとの回答が約8割であった。その理由として、苦情を申し出たところで変わらない、時間の無駄である、損害保険会社の交渉姿勢が一方的であるといった意見が多くみられた。こうした意見がある一方、事前調整や金額に納得しているとの意見もあり、各損害保険会社においては、丁寧な説明を行うことが重要と考えられる。

その他、自動車修理業務全般に関する意見としては、損害保険会社等の交渉姿勢に関する意見、工賃単価の更なる引き上げに関する意見が多かったほか、指定工場制度に関する意見など、多種多様な意見がみられた。

2023年度の工賃単価は一定の引き上げが認められたものの、車体整備事業者と損害保険会社の間には工賃単価の水準や算出方法などに見解の相違もみられた。

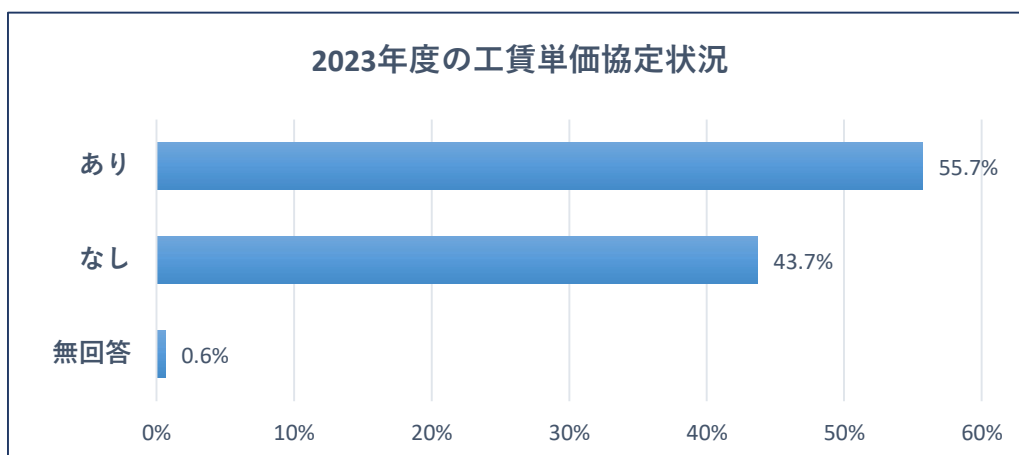
IV. 調査結果

2023年4月以降の工賃単価について、損害保険会社と協定が行われているか、交渉の過程でどのような対応が行われているか、調査票への回答を以下のとおり取りまとめた。

なお、以下の結果に関する記載内容のうち、パーセンテージを記載しているものは、調査票における選択肢からの回答結果を集計したものであり、回答数を記載しているものは、自由記入の意見を当庁において整理・分類したものである。

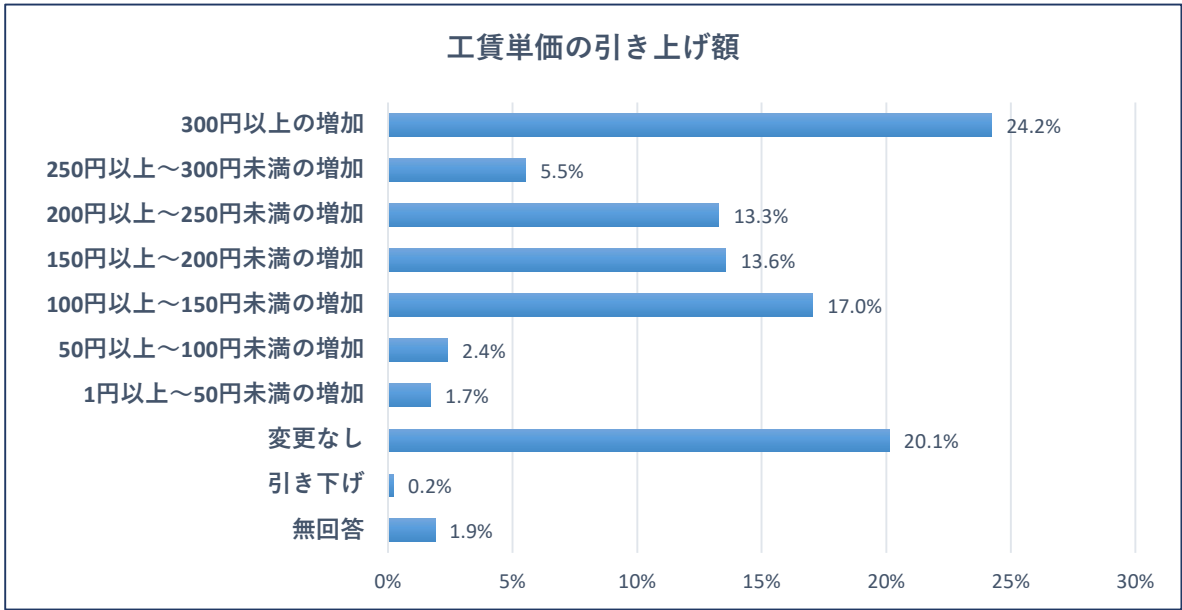
1. 2023年4月以降の工賃単価について、損害保険会社との協定状況。

年度当初における損害保険会社との協定は、過半数の車体整備事業者において行われていた。

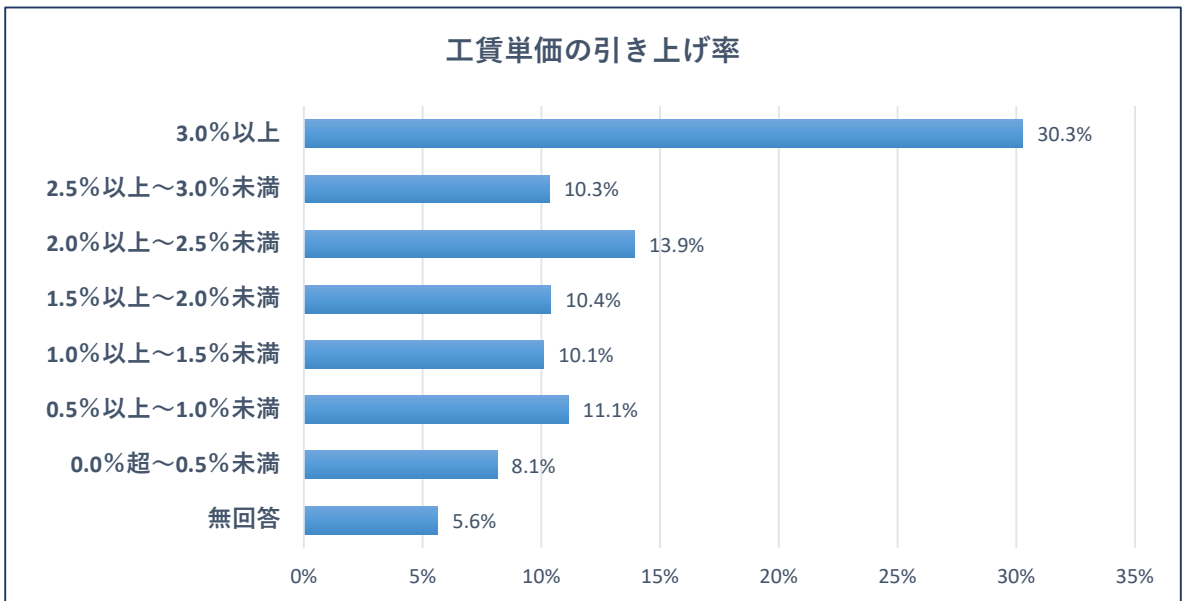


2. 2023年4月以降の工賃単価について協定している場合、昨年度から変更された金額及び引き上げ率。

工賃単価に係る協定の内容をみると、回答のあった車体整備事業者のうち約8割弱の事業者で引き上げられていた。金額別では、「300円以上の増加」との回答が最多の24.2%であり、次いで、「変更なし」との回答が20.1%であったものの、100円以上300円未満の引き上げとの回答が約5割を占めるなど、足下の物価上昇が反映されたものと考えられる。

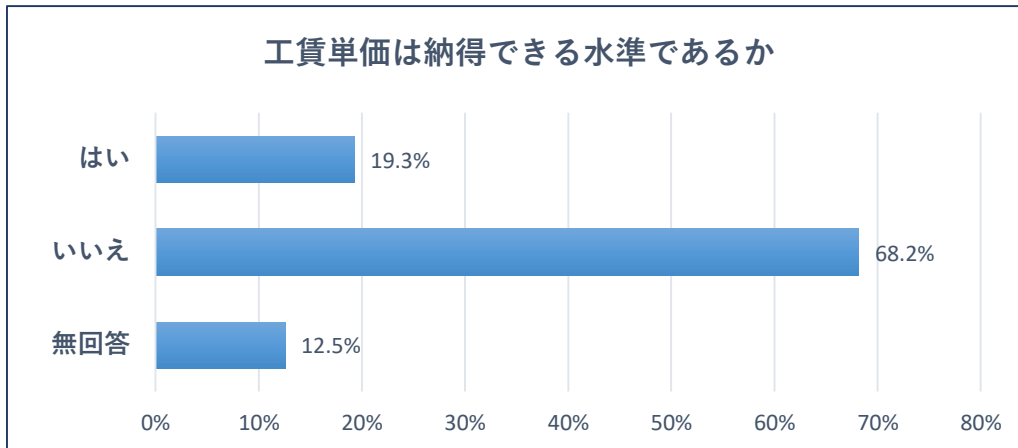


引き上げ率をみると、昨年度から引き上げがあったとの回答のうち、2022年の消費者物価指数(総合指数)の前年比2.5%の伸びを上回る引き上げ(2.5%以上3.0%未満及び3.0%以上)との回答が約4割であった一方、2.5%に満たない引き上げ率との回答は5割超であった。



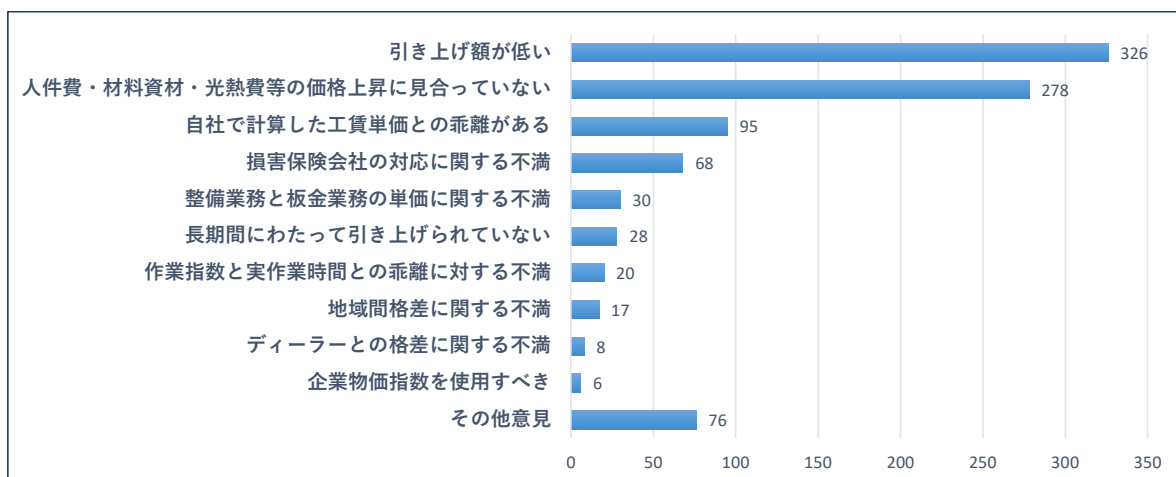
3. 2023年4月以降の工賃単価について協定している場合、改定後の工賃単価に対する納得感。

2023年4月以降の工賃単価について協定済との回答のうち、改定後の工賃単価に納得していないとの回答が約7割であった。



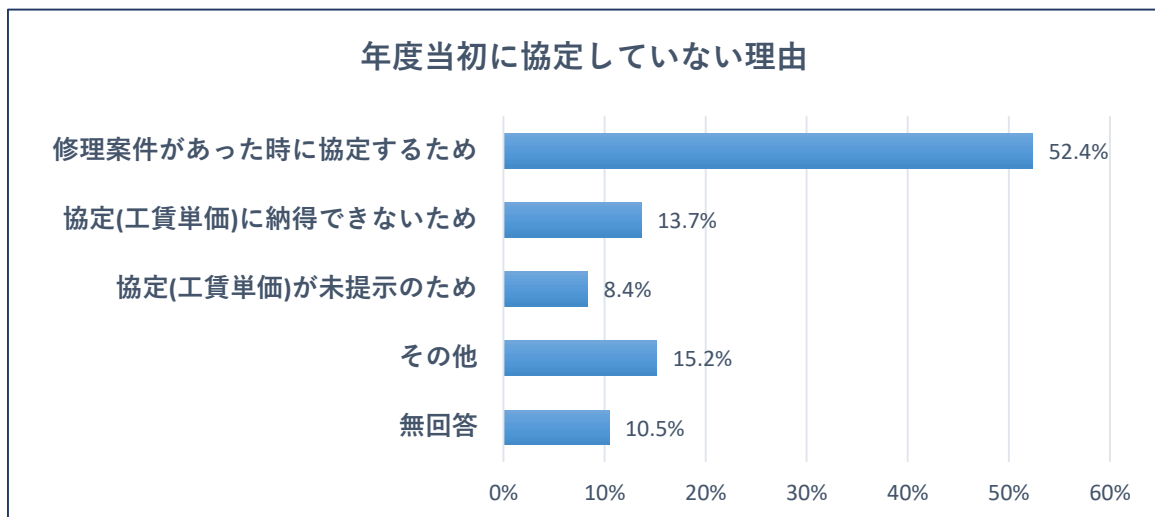
さらに、改定された工賃単価に納得できない理由については、引き上げ額が低い(326件)、人件費・材料資材・光熱費等の物価上昇に見合っていない(278件)といった回答が多くみられた。

(回答数：952件)



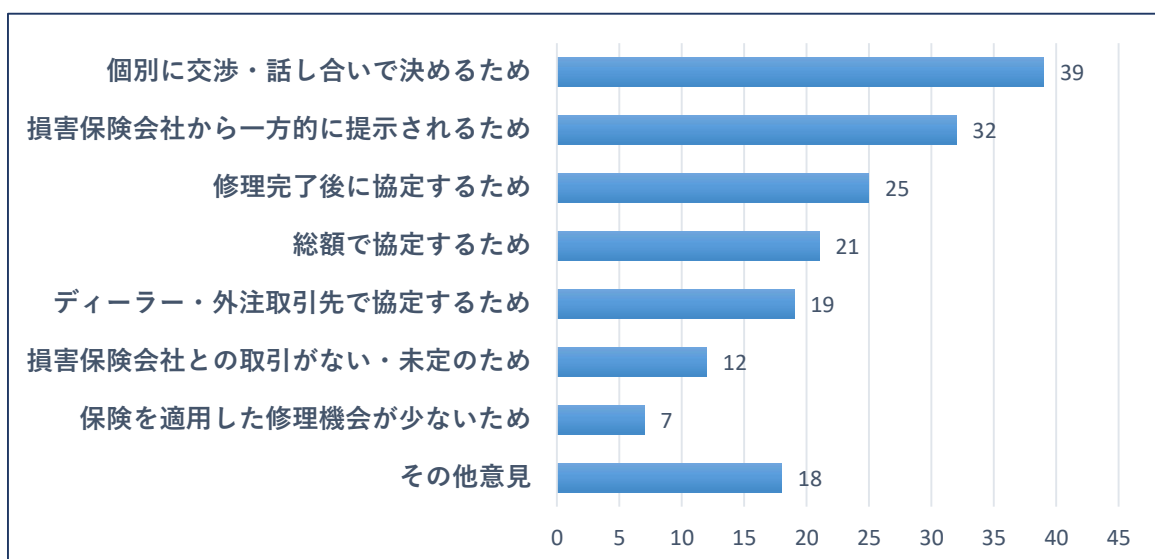
4. 2023年4月以降の工賃単価について、損害保険会社と協定していない場合の理由。

年度当初に工賃単価について協定していない理由については、「修理案件があった時に協定するため」との回答が最多の52.4%であった。



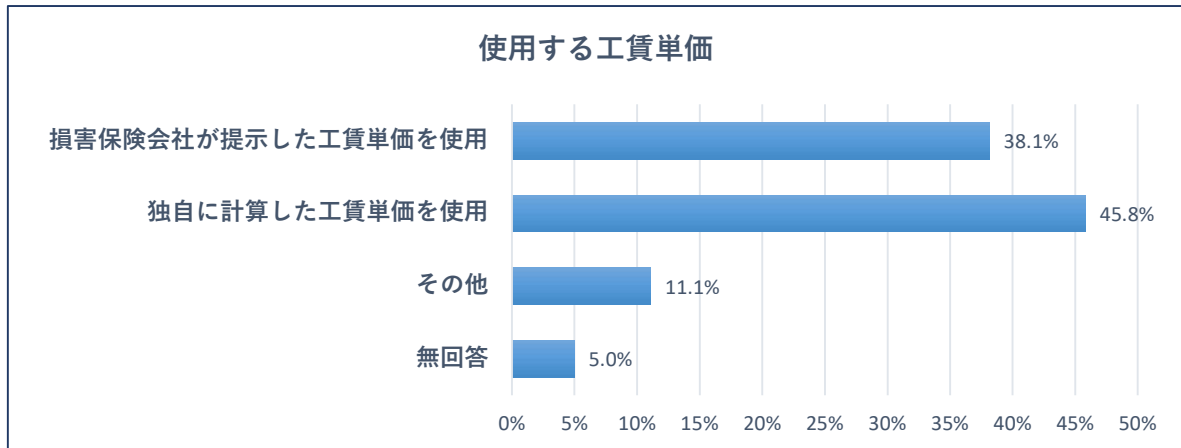
また、協定していない理由について、「その他」の個別意見を整理・分類したところ、個別に交渉・話し合いで決めるという回答が多くみられた。

(回答数：173件)



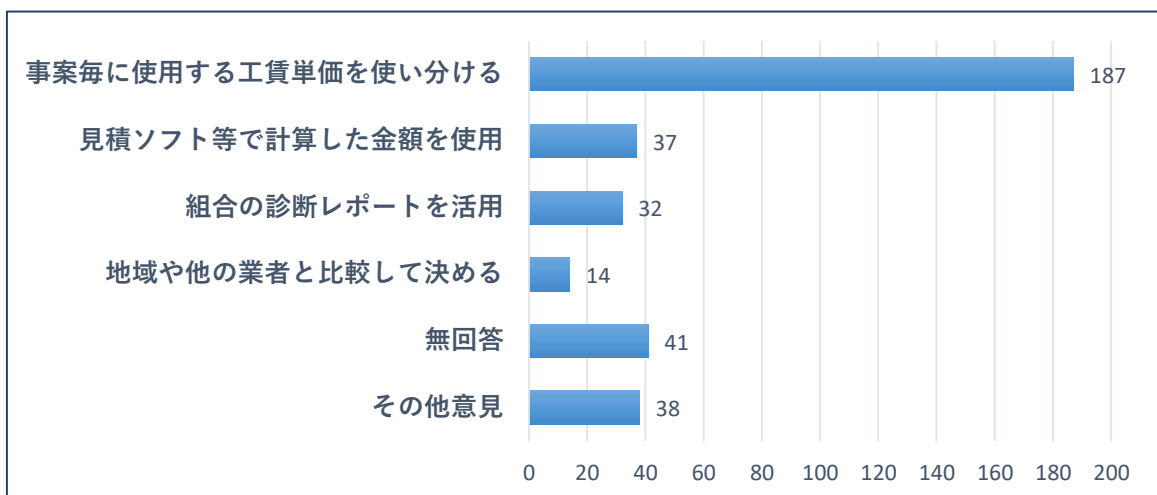
5. 自動車の修理作業を行う場合に使用する工賃単価の種類。

事故車両を修理する場合、「独自に計算した工賃単価を使用」しているとの回答（45.8%）が、「損害保険会社が提示した工賃単価を使用」しているとの回答（38.1%）を、上回る結果となった。



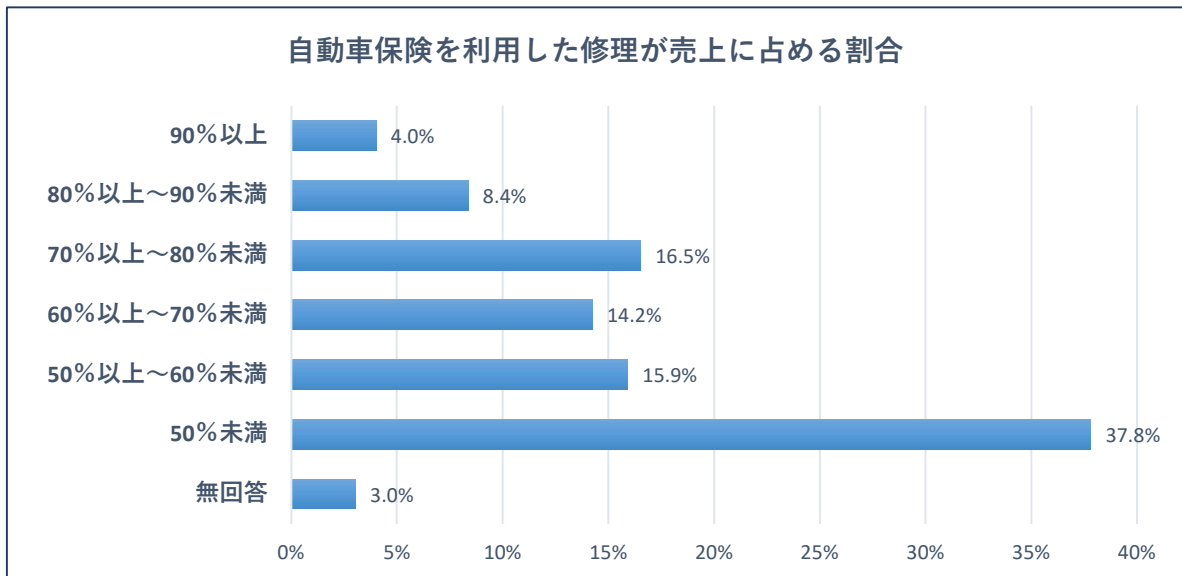
使用する工賃単価について、「その他」の個別意見を整理・分類したところ、事案毎に使用する工賃単価を使い分けるといった回答（187件）が最多であった。

（回答数：349件）



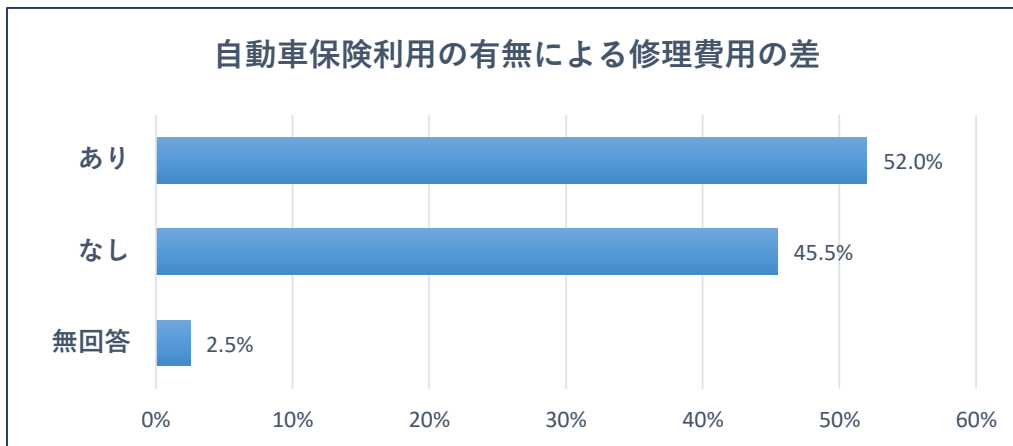
6. 総売上高のうち、自動車保険を利用した修理業務（金額）が占める割合。

車体整備事業者における自動車保険を利用した事故車両の修理業務の売上が占める割合としては、「50%未満」との回答が最多の37.8%であった。ただし、50%以上と回答された割合を合計すると約6割となり、自動車保険を利用した修理業務が売上の過半を占めている車体整備事業者が多くみられた。

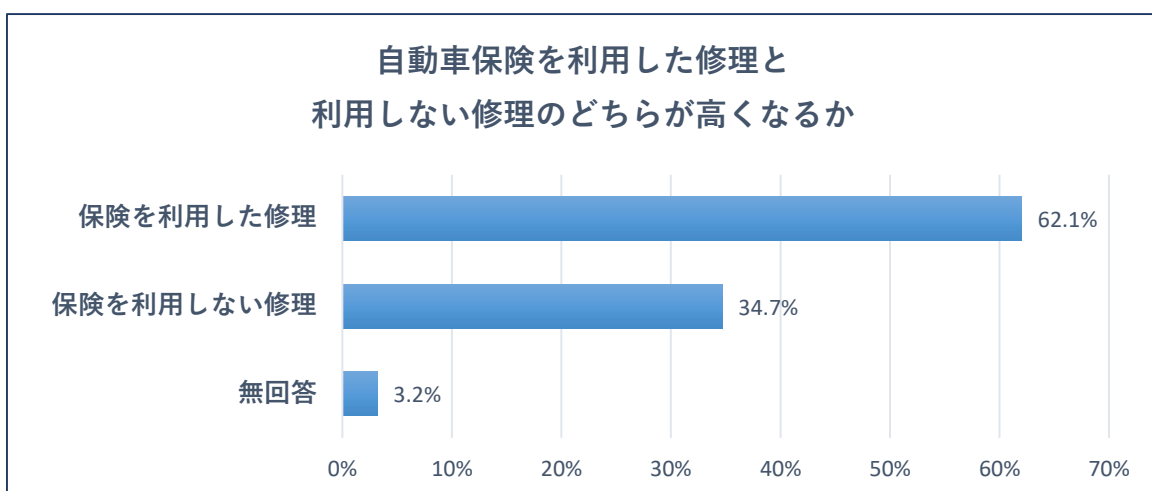


7. 同一の修理作業を仮定した場合、自動車保険を利用した修理と利用しない修理における自動車修理費用の差の有無。

自動車保険を利用した修理と自動車保険を利用しない修理に関し、修理費用に差があるかについては、差があるとの回答（52.0%）が、差がないとの回答（45.5%）を上回った。



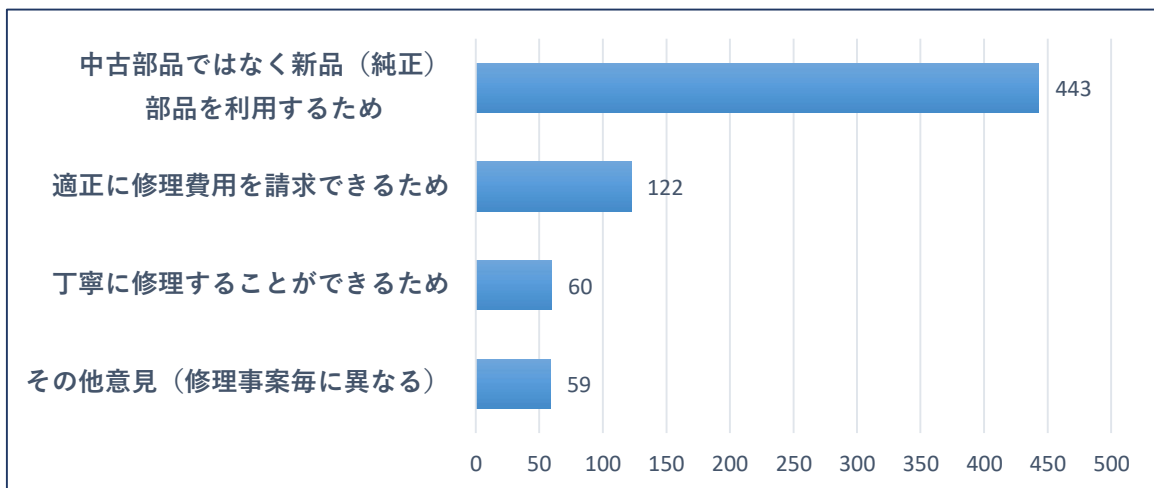
修理費用に差があるとした場合、どちらが高くなるかの質問に対しては、「保険を利用した修理」との回答（62.1%）が、「保険を利用しない修理」との回答（34.7%）を上回った。



8. 7. に関し、修理費用に差が生じる場合の理由。

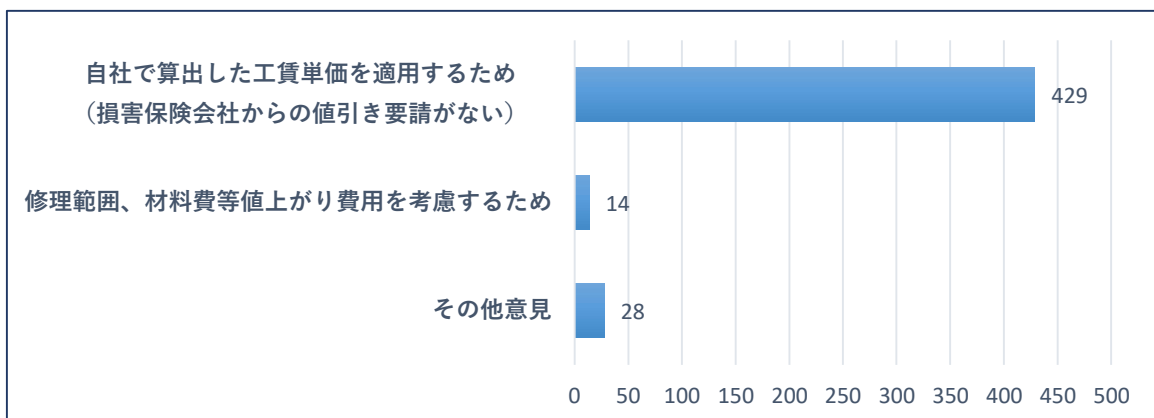
保険を利用した修理費用の方が高くなる理由としては、修理において中古部品ではなく新品の部品を利用するためといった回答(443件)が最多であった。次いで、保険を利用することで丁寧な修理をすることができる等の回答が多くみられた。

(回答数：684件)



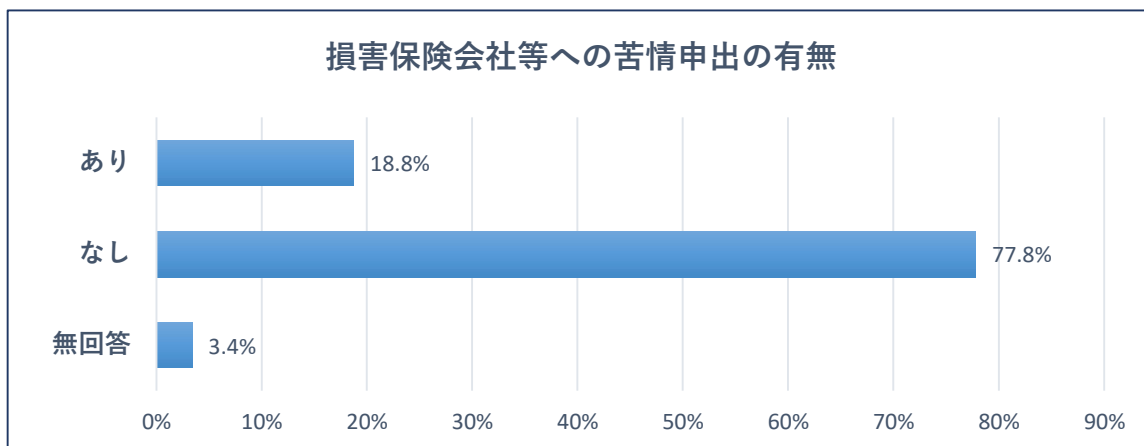
一方、保険を利用しない修理費用の方が高くなる理由としては、自社で算出した工賃単価を適用する（損害保険会社からの値引き要請がない）といった回答(429件)が大多数を占め、車体整備事業者自身が適正と考える工賃単価を顧客に提示して修理を行っている実態がみられる。

(回答数：471件)



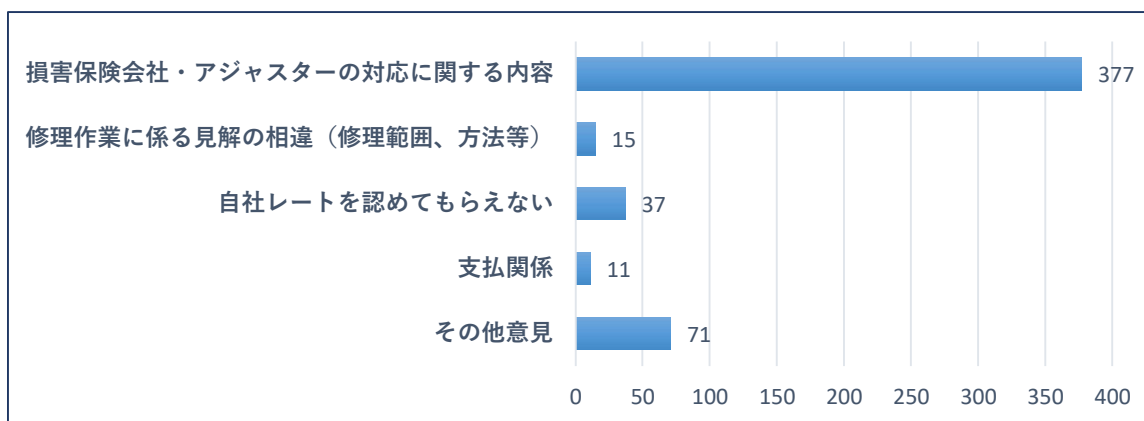
9. 損害保険会社との工賃単価の価格交渉に関し、損害保険会社や損害保険協会等への苦情申出の状況。

損害保険会社に対する苦情申出に関しては、苦情を申し出たことはないとの回答が約8割であった。



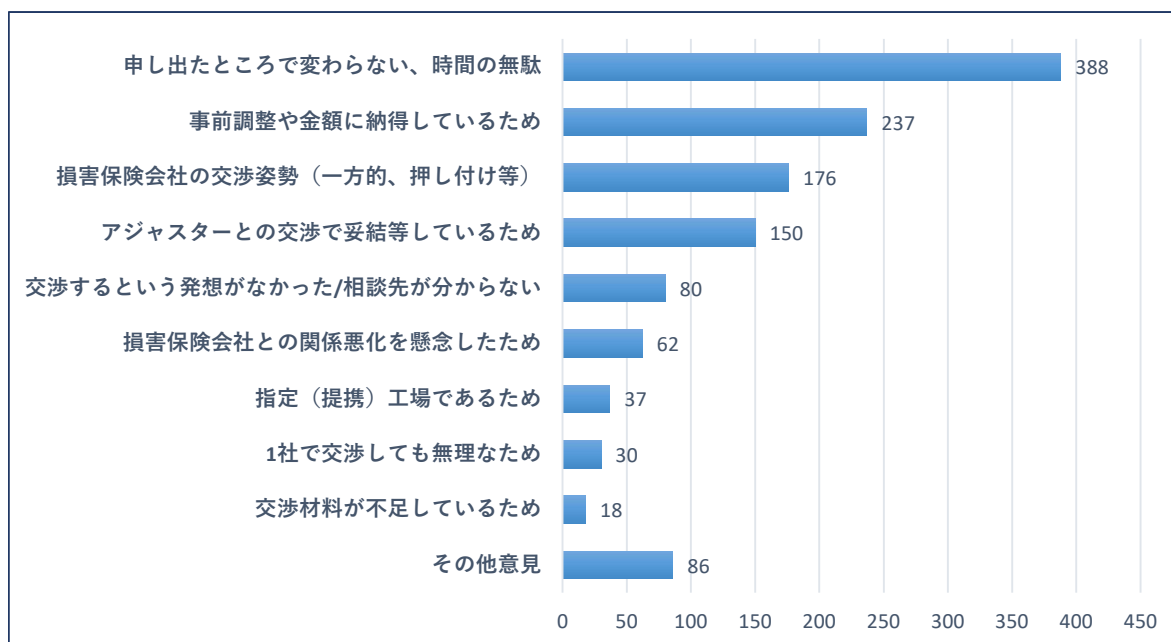
なお、苦情を申し出た場合の主な回答として、損害保険会社・アジャスターによる車体整備事業者への対応に関する内容（377件）が最多であった。

（回答数：511件）



一方、苦情を申し出たことがない場合の主な理由としては、申し出たところで（工賃単価は）変わらない、時間の無駄といった回答（388件）や損害保険会社の交渉姿勢に関する回答（176件）が多くなっている。

なお、事前調整や金額に納得しているといった回答（237件）もみられた。
（回答数：1,264件）

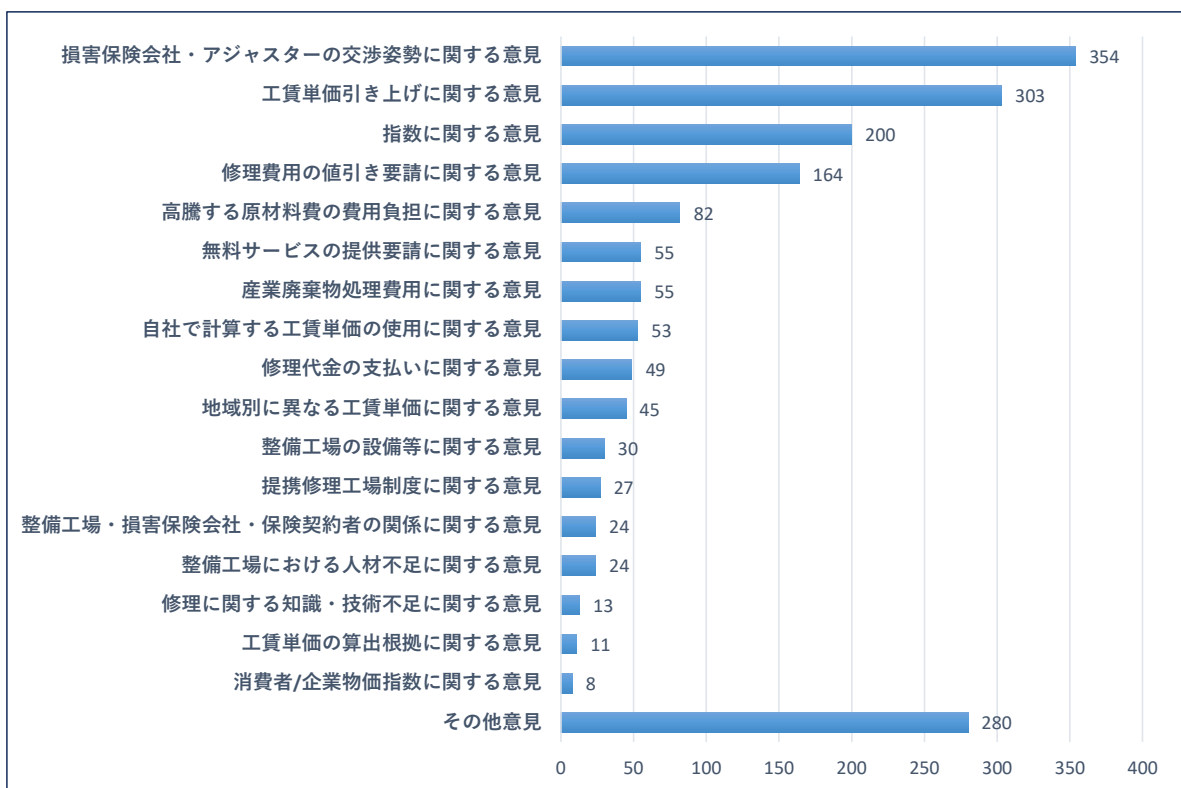


10. 自動車修理業務について、損害保険会社との取引に係る意見等。

自動車保険を用いた事故車両の修理に関して、自由意見を求めたところ、以下のような意見等が寄せられた。

そのうち、主な意見としては、別の項目での回答にもみられたように、損害保険会社・アジャスターの交渉姿勢に関する意見(354件)が最多であるほか、足下の物価上昇を踏まえた工賃単価の引き上げに関する意見など、様々な意見が寄せられた。

(回答数：1,777件)



(注1) 各意見に含まれる要素別に集計。意見に複数の論点が含まれている場合は、それぞれの要素を集計したため、意見を提出された車体整備事業者の数とは一致しない。

(注2) 主な意見は以下のとおり。なお、意見の内容に係る事実関係等について、当庁が確認したものではない。

- 損害保険会社には、全部とは言わないまでも、工場側の言い分を聞き入れる体制にしてほしい。
- 各損保の価格改定をみると、損害保険会社は車体整備工場をパートナーとして考えていないように感じられる。
- 当社は独自のレートを認めてもらうため、会社パンフレット、会社見学、機材や設

備投資を実際に見てもらおう働きかけをしたが、損害保険会社は見にすら来てもらえない。

- 同じ損害保険会社であっても、アジャスターによって交渉態度・内容が異なる。
- 車の修理に対して、実作業の工程や内容を知らないなど知識の無いアジャスターが多く交渉にすらならない。
- アジャスターは、総額での値引きを要求してくるため、値引き要求額が大きい損害保険会社とは先行協定するようにしている。
- 見積金額を作業後に損害保険会社が「値引きしろ」と言う業界は車業界だけではないか。修理作業後では、どうしても修理業者側の立場が弱くなる。
- 修理費用が、損害保険会社側が提示した金額と合わないとの理由で、協定を不要に長引かせ、修理代金回収を困難にすることをやめてもらいたい。経営上、やむなく値引きを受け入れることがある。
- 工賃単価が引き上げられたことにより、逆に材料代などの値引きを求められた結果、引き上げ前より厳しい状態となった。
- お客様車両の安全や品質に関わる作業内容を、損害保険会社から多々拒否されているが、内容を変更するわけにもいかず、自らの経済的負担で修理している事例がある。
- 協定を担当するアジャスターの中には良識的な方も多く存在し、不当に減額している認識を持ちつつも、会社の指示と上司のチェックを恐れて、減額交渉している者もいる。
- 作業内容、作業工数などについて、作業内容を細かく撮影したほか、損害保険会社に丁寧に説明することで、自らの主張を理解してもらえるようになったが、大変な労力を要した。
- 納得いかない所は教えてもらい、お互いにスムーズに協定出来るよう画像を共有して良い関係が構築できるよう努力している。
- レバレートは設備費、人件費、稼働率等を踏まえた適切な原価計算で算出されるべきものと理解している。その算出方法は非常に難しいが、今後は生き残るために自社のレバレートを算出し、個別協議のうえ協定したい。
- 損害保険会社は、車体整備事業者から提出された原価会計処理を基礎とした工賃単価算出方法を尊重することなく、損害保険会社が決めた低い工賃単価を押し付けてくるため、仕方なく利益のほとんど出ない修理費用での協定を強いられてきた。今後、こうした押し付けは一切やめてもらいたい。
- 損保指定工場制度（事故車誘導という餌をぶら下げて様々な無料サービスの提供）の見直しが必要。
- 代車費用、事故車の引取・納車費用、産業廃棄物の処理費用など適正料金を支払ってもらえていない。損害保険会社からの入庫紹介の場合など、サービスになるケースがあるが、入庫紹介してもらっている関係上、強く言えないこともある。
- 損害保険会社の中には工賃単価の高い車体整備事業者への入庫を拒否する、または入庫紹介による困り込みが発生している。

- 損害保険会社は、指定工場を増やすことで業界全体の単価を上げさせないようにしている。
- 損保に意見しすぎると、指定工場の解除をちらつかせてくる損保もある。
- 自研センターの指数は、修理をするうえで必要な項目の作業時間が極端に短いため、指数だけでは審美性はもとより安全性も担保するのが難しいことがある。
- 工賃単価もそうだが指数がおかしい。そもそも保険金を支払う側の損害保険会社が100%出資している自研センターで指数を算出して公平性が保たれる訳が無い。他の民間の調査会社の指数も認めるべきである。
- 損害保険会社と修理協定することがそもそも間違いである。協定はお客様とするもの。
- 自動車保険は、金銭により損害を填補・補償するだけのものであり、損害保険会社が修理工場に保険金を支払ったり、修理工場が勝手に修理代と置き換えて受け取って良いものではない。自動車保険の保険金の使い道は保険金請求権を持つ契約者の自由である。
- そもそも修理の事実に対して支払われる訳では無く、事故と損害の事実、現時点での復帰費用に対する再調達価格の現実に対して、消費者に金銭として支払われるもの。
- 車体整備事業者は、修理代を依頼されたお客様に請求する。損害保険会社は、適正な損害額、補償額をお客様へ保険金として支払えばよいと思う。
- 長年、低い工賃単価のままであったため、会社の経営状況が悪く、社員に正当な給与を払えない、社員を維持できない、新人を採用しても育てる資金・時間が無い、先進安全のための設備投資もできないといった状態である。
- 車体整備事業者においても、自動車特定整備事業と同様の「認証」が必要と考える。自動車特定整備事業者より钣金のための設備投資額が高額であるにもかかわらず、整備工賃より钣金工賃が下回っている。
- 認証工場と同じ仕事をしていて工賃単価に差があるのは納得がいかない。
- 自動車修理業界だけが儲かる、お客様だけが儲かる。それでは良くないと思います。業界を取り巻く環境整備を早急に必要な実施する必要がある。
- 職人の技術も大事にしてほしい。
- 過失割合に関係なく代車費用は支払うべき。

(以上)

別添

自動車修理に関する調査

記入日	
貴社名	
所在地	
資本金	
従業員数	

【質問事項】	【選択肢】	【回答入力欄】
Q1. 2023年4月以降の工賃単価について、損害保険会社と協定されていますか。	1 はい 2 いいえ	
1 はい と回答した場合、昨年度からの変更はありましたか。また、引き上げがあった場合、引き上げ額をご回答ください。	1 300円以上の増加 2 250円以上～300円未満の増加 3 200円以上～250円未満の増加 4 150円以上～200円未満の増加 5 100円以上～150円未満の増加 6 50円以上～100円未満の増加 7 1円以上～50円未満の増加 8 変更なし 9 引き下げ	
引き上げがあった場合、引き上げ額は昨年度から「何%」の引き上げになりますか。	1 3.0%以上の増加 2 2.5%以上～3.0%未満の増加 3 2.0%以上～2.5%未満の増加 4 1.5%以上～2.0%未満の増加 5 1.0%以上～1.5%未満の増加 6 0.5%以上～1.0%未満の増加 7 0.0%超～0.5%未満の増加	
改定された工賃単価は、納得できる水準ですか。	1 はい 2 いいえ	
2 いいえ と回答した場合、その理由をご回答ください。	右の【回答入力欄】にご記入願います	「自由記入」
9 引き下げ と回答した場合、「引き下げ額」と「引き下げの理由」をご回答ください。	右の【回答入力欄】にご記入願います	「自由記入」
2 いいえ と回答した場合、協定されていない理由をご回答ください。	1 修理案件があった時に協定するため 2 協定(工賃単価)に納得できないため 3 協定(工賃単価)が未提示のため 4 その他	
4 その他 と回答した場合、どのようなタイミングで協定することになりますか。	右の【回答入力欄】にご記入願います	「自由記入」
Q2. 修理作業を行う際、どのような工賃単価を使用していますか。	1 損保会社が提示した工賃単価を使用 2 独自で計算した工賃単価を使用 3 その他	
3 その他 と回答した場合、具体的な内容を記入してください。	右の【回答入力欄】にご記入願います	「自由記入」
Q3. 貴社の売上高のうち自動車保険を利用した修理業務(金額)が占める割合について、ご回答ください。	1 90%以上 2 80%以上～90%未満 3 70%以上～80%未満 4 60%以上～70%未満 5 50%以上～60%未満 6 50%未満	
Q4. 同じ修理作業を行った場合、自動車保険を利用した修理と自動車保険を利用しない修理で、修理料金に差はありますか。	1 あり 2 なし	
1 あり と回答した場合、自動車保険を利用した修理料金と自動車保険を利用しない修理料金のどちらが高いですか。	1 保険を利用した修理 2 保険を利用しない修理	
高くなる理由をご回答ください。	右の【回答入力欄】にご記入願います	「自由記入」
Q5. 損害保険会社との工賃単価の価格交渉に関し、事後に損害保険会社や損害保険協会等の窓口で苦情を申し出たことはありますか。	1 あり 2 なし	
1 あり と回答した場合、苦情の内容とその理由を具体的にご回答ください。	右の【回答入力欄】にご記入願います	「自由記入」
2 なし と回答した場合、苦情を申し出なかった理由をご回答ください。	右の【回答入力欄】にご記入願います	「自由記入」
Q6. 損害保険会社との間における自動車修理業務に関するご意見等あれば、ご記入ください。	右の【回答入力欄】にご記入願います	「自由記入」