

「自動車独立行政法人」の行方

「自動車独立行政法人」の概要

独立行政法人とは「国民生活及び社会経済の安定等の公共上の見地から確実に実施されることが必要な事務及び事業であって、国が自ら主体となって直接に実施する必要のないもののうち民間の主体にゆだねた場合には必ずしも実施されないおそれがあるもの又は一の主体に独占して行わせることが必要であるものを効率的かつ効果的に行わせることを目的として、この法律及び個別法の定めるところにより設立される法人をいう。

以上、1999年に成立した、独立行政法人通則法より定義を抜粋した。つまり、国家の行政機関の業務執行機関を中央省庁から分離独立させたものを独立行政法人とし、業務の公共性、透明性及び自主性を柱に効率的かつ効果的に業務を実施することを目的としている。さて、同法に基づいて、各陸運支局で行っている自動車検査業務（通称：車検）がこの七月から検査業務と自動車検査証の交付業務に分割された。このうち自動車検査証の交付などの窓口業務については従来通り、各陸運支局が担当することになる。一方の検査業務については、新たに設置される自動車検査独立行政法人にて行われることとなった。詳しく見ていくと自動車検査独立行政法人が引き継ぐのは、新規検査、継続検査、構造変更検査、街頭検査の四つである。他に引き継ぐものとしては、検査業務に携わるほとんどの職員や土地・設備などが挙げられる。また、大きな変更としては、財務や意思決定に民間企業の発想を採り入れているのも特長である。具体的には五年ごとに業務の中期計画を立てることになっており、「国が提供するサービスの向上」や「業務効率の改善」といったことが基本となる。既に独立した効果も現れているようで、これまで「自動車の安全確保とは関係が薄い」として消極的だったメーター巻き戻し問題に対しても積極的に取り組んでいくようだ。

自動車ユーザーにとってのメリット

先日発表になった中期目標などから次のようなユーザーメリットが明らかになった（考えられる）。

検査待ち時間の低減

自動車ユーザーにとって一番嬉しい改革ではないだろうか？ 中期計画の中では漠然と、「混雑具合を公開する」としているが、初歩的などころでは銀行や郵便局にある、「今月の混雑予想日一覧ポスター」よろしく対外的に掲示物を貼り出すという策が考えられる。

さらにこれを発展させていけばインターネットでの公開にたどり着く。インターネットであれば印刷物と違ってリアルタイムで混雑状況を知らせることも可能であるから、より利便性が増すのではないだろうか？ とにかく検査待ち時間が短縮されれば、先日発覚した不正車検問題（「待ち時間が長い」とクラクションを鳴らし続けて検査員を威嚇するなど）の防止にもつながるだろう。

利用しやすい審査設備の整備

初めてユーザー車検を受ける自動車ユーザーや高齢者であっても戸惑わずに検査が受けられるように、施設の改修などを5年間で50件程度進める。結果的にこれも待ち時間の短縮にもつながっていくのではないだろうか。

審査後の車両状態の通知

「自動車検査独立行政法人」の行方

審査結果を数値化して整備の目安とする

審査後に合否判定だけでなくユーザーに車両の状態も知らせることができれば、ユーザーにとっては必要な整備箇所が分かり、それがサービスの向上につながる。さらに言えばその通知の仕方も数値化すればもっと分かりやすいものとなる。

一般管理費を年率1%の割合で減らす

直接、ユーザーのメリットになるわけではないが、業務運営の効率化の一環として一般管理費の低減が上げられている。車検が独立行政法人に任せられるといっても、完全民営化されるわけではないため基本的には運営資金には税金が使われることになる。その運営資金が毎年減っていくとなれば、ユーザーの負担も間接的に減ってくることになるわけだ。

夜間・土日営業および重複有効期間 延長

といってもこれは決定している改善案ではない。あくまでユーザーのあるいは整備工場の願望であって、現状国土交通省としては「ユーザーの混乱を避けるため考えてはいない」としているが、果たして？

以上のようなメリットが考えられる。だがあくまでこれは中期目標、向こう5年間で実現を目指す事項であって早々にすべて実現されるわけではない。したがって、しばらくはユーザーにとっても大きな変化はないと予想できる。

車検制度に与える影響

○車検全般について

検査は従来通り国の検査場で行われることになるので、特に変更はなく大きな混乱はないだろう。ただし事務処理については疑問符がつく。検査証の有効期間の書替、記載事項の変更は従来では登録課と一緒に電算機を使用できたから車両課でも使用できた。独立行政法人になって登録課は国の機関となると、電算機の使用が従来通りではなくなる可能性がある。これに対処すべく、検査関係の事務処理の一部でも登録課において実施するとすると、今後はこちらに検査官を配置をしなければならなくなり、最悪車検場の検査レーンを閉めなければならなくなることも考えられる。

○構造変更検査等

簡易な改造で陸運支局扱いになっている改造車でも、中には平然と図面と異なった図面を作ってくるケースがある。また、トレーラ等が該当する基準緩和車両についても、申請書と現車の異なるケースが依然として見受けられるという。従来であればこうしたちょっとしたケースでもその場で運輸局に電話相談できたものが「国と独立行政法人という他人の関係になってしまえば簡単には片付かなくなってしまう。過日、東京で起きた不正車検の影響でますます検査が厳しくなることも必至である。

○街頭検査

従来は整備課・車両課と合同あるいは車両課単独で実施されていたが、独立行政法人化後は車両課にて実施されることになった。よっていざという時は頼りになった整備課の応援がこちらでも期待できなくなるため、事務処理と同じ問題が発生する可能性もある。

○整備通告車両の検査

警察当局が道交法違反車両として交付する整備通告車両の検査では、整備不良箇所のみのチェックなので、事後処理は国が処理することになるだろう。

「自動車検査独立行政法人」の行方

○整備命令車両の検査

街灯検査で不合格になった車両に対して交付される整備命令車両についても、前項同様に不良箇所のチェックのみ独立行政法人で行うことになるだろう。

○職権打刻

車両の車台番号が不明になったり、事故や改造等により初年度登録年次の車台番号が判明しなくなった場合には、検査官による確認を得た上で職権により新たな打刻をしていた。

従来ならば、車両課と登録課との間で簡単に処理されていたが、今後は職権打刻をする
と車両の登録原簿の訂正となり、登録課の世話にならなければならない。この件に限らず今までは簡単に処理されていたものが、独立行政法人化とともに厄介な手続きになるのではないかと？

整備工場に与える影響

○短期的影響

結論からいこうとないだろうと言える。理由はこれまで見てきたように、新しく自動車検査独立行政法人ができると言っても、実施主体は変わらないからだ。組織の名前は変わるけれども、実際に検査を行うのは今までも検査を行ってきた検査員だからである。逆に今回の独立行政法人化が整備工場に限らず一般の自動車ユーザーに対しても何がしかの影響、ましてや悪影響を与えるようなものであっては車検業務を独立させる意味がないからだ。この点については国土交通省も強調している。とはいえ、先ほど述べたように従来の部門を越えた柔軟な人員配置が期待できなくなることで、検査業務が一時的にはあるが滞る可能性も出てくる。この場合に生じる待ち時間を避けるために、指定工場において車検を受けようとユーザーが流れてくる可能性もあるかもしれない。

○長期的影響

長期的影響はそのまま独立行政法人の中期目標が参考になるだろう。この中期目標は向こう五年間で実現を目指す内容となっている。繰り返しになるが列挙してみると、

- ・ 利用者の待ち時間の低減
- ・ 審査後の利用者への車両状態の通知
- ・ 検査制度の向上などを含めた審査業務改善の促進
- ・ 検査職員の審査技能の引き上げ
- ・ 利用しやすい審査設備の整備
- ・ 業務運営の効率化

などがある。

五年をかけてここに挙げている項目を改善していく訳だが、整備工場としても、うちはここが弱いなというところがあれば対策を考えておくべきであろう。現時点で明確な比較対象はないけれども、独立行政法人と同等もしくはそれ以上のサービスを提供できる体制を作らなければならない。さもないとユーザーは独立行政法人へと流れていくことになる。

○ユーザー車検の動向予測

中期目標を見る限り、検査待ち時間の短縮や一般ユーザーにも利用しやすい施設の改修を目指すなど、今後ますますユーザー車検の受験者が増えていきそうな予感はある。

「自動車検査独立行政法人」の行方

ただしここへきて予想外のできごとが起こった。例の東京陸運支局の不正車検問題である。様々な脅迫によって、例えばウインドウにフィルムが貼られた車を検査に合格するように仕向けたりしたのだが、この問題を引き起こしていたのが輸入業者を中心としたユーザー車検代行業者だったという。これを受けてユーザーのユーザー車検・代行車検離れが進んでいくかもしれない。そうすると適正な整備を行っている整備工場に、こうしたユーザーが流れてくることも考えられる。適正な価格で、適正な整備を常に心がけていけば、こうしたユーザーが顧客になる可能性は十分にあるといえる。

整備工場として取るべき対策では、「自動車検査独立行政法人」に対して整備工場ではこういった対策を取っていけばいいのか？ まず大前提として何はなくとも「高い整備技術」、これが必要である。あくまでも「自動車検査独立行政法人」はその名前が示す通り、自動車検査を担当するのみである。今後の業務改善案として車検の合否のみならず、整備の目安をユーザーに伝えることを検討しているようだが、これもあくまで伝えるのみである。目安を聞いたユーザー、しかも検査が不合格だった場合、整備はどうするのか？

独立行政法人にお願いする？ そんなサービスは当然ない。ユーザーが自分で整備する？ そんなユーザーばかりだったら整備工場はいらない。当然整備工場に整備を依頼することになる。そうして在庫してきたユーザーに誠心誠意対応すればいい。「適正な整備を適正な価格で」行うのである。適正な整備を行っているのを示すために、請求書にデジカメ（でなくともいいが）で撮影した作業工程や部品の状態を添付してもいいし、消耗品の状態や交換時期の目安を一覧にまとめるもいいだろう。ともかく、「いい整備をしてもらった。またここに来よう。」と思ってもらえれば、次回の車検を自社に引き込むことは難しくはないはずだ。

また、ユーザーの要求があるからであろうが、独立行政法人での土日または夜間の車検受付が以前から期待されている。当面実現は難しいだろうが、将来的に絶対ないとは言いきれない。それならば今のうちからそういったユーザーを取り込むべく、部分的にでも土日営業を実行するののも一つの手段ではないだろうか？

いずれにしてもせつかく「高い整備技術」を持っていても、自社を認知されていなければ始まらない。往々にして整備工場は自己PRが苦手な傾向にあるため、DMを発送したり、地元のイベントで積極的に顔を売り込んだりと積極的にいくべきである。

「自動車独立行政法人設立準備室」に聞く

Q & A

Q 検査官は公務員のままなのか？

A はい、検査官は独立行政法人に移っても国家公務員のままです。これまで通り、その職務権限は国家公務員法に規定されます。

Q 何名の職員が移行するのか？

A 検査の従事する職員のうち、93 個所の車検場から 881 名が独立行政法人に移行する予定です。この中には、検査官だけでなく、各運輸局の職員や国土交通省本省の一部職

「自動車検査独立行政法人」の行方

員も含まれています。

Q 検査官の制服は変わるのか？

A いずれも新しく作る事になるかもしれませんが、現時点では考えておりません。 しばらくはネームプレートやワッペンなどを付けたりして独立行政法人の職員であることが分かるようにしたいと思います。

Q 検査ラインに看板を上げるなどして新組織をアピールするのか？

A 手続きの流れや書類の様式などが変わる部分があるので、どの様に変わったのかを自動車ユーザーに事前にお知らせする方法を検討中です。

Q 検査手数料の値上げはあるのか？

A 独立行政法人化に伴い、検査の手数料を値上げする事は考えていません。

Q 独立行政法人は（将来も含めて）登録課の業務も一部担当するのか？

A 現在の法律では自動車検査独立行政法人の業務の範囲は、検査のうちの保安基準適合性審査に限定されています。

Q 街頭検査はどこが担当するのか？

A 今まで通り整備命令を出すのは国の検査官であり、実際の現車の検査を行うのは独立行政法人の職員と、両者が協力して実施していくこととなります。

Q 独立行政法人化を契機に定期点検項目の削減はあるのか？

A 独立行政法人化を契機として定期点検項目が変わることはありません。

Q 土・日・祭日業務は（将来も含めて）実施されるのかどうか？

A 今のところ考えておりません。 書類手続きは独立後も陸運支局 = 国が担当するなど、車検事務は国等と一体になって行うためにも土・日・祭日業務は考えておりません。 現車検査だけ休日にやってもあまりユーザーメリット等が考えられないと思います。

Q 独立行政法人化を契機に検査基準が変わることがあるのか？

A 基本的に変わることはありません。 ただし、今後低公害車などの研究・開発・普及に合わせて、検査の方法を見直す必要は高まってくると思います。

Q 車検の受付時間は延長されないのか？

A 土・日・祭日業務は（将来も含めて）実施されるのかどうか？ のところでも話したように国と一体になって実施して初めて車検業務が完了する訳で、時間に関しては国の検査窓口に合わせていくことを考えておりますので、受付時間を延長する予定はありません。

**Q ユーザーの利便性にばかり目がいつている気がするが整備工場に対する支援策は何か
「自動車検査独立行政法人」の行方**

ないのか？

A 自動車整備工場さんも検査場をよく利用されると言う意味では、いわば最大のユーザーでもあり、利便性の向上の恩恵は受けていただける物と考えています。また、私自身もよく整備工場さんで耳にするのですが、これは根本的に独立行政法人＝民営化と捉えて、独立行政法人が整備工場さんにとって競争相手になるのではないかとの誤解から来ている質問だと思います。そのような事は一切ありません。あくまでも、独立行政法人化の趣旨は、現在国で行っている業務の効率化と質の向上にあります。何もユーザーをどんどん呼び込んで無理やりでも実績を上げようとするものではありません。そう言う事ですから競争相手になる訳ではないので、何らかの支援策を取ると言う事ありません。

Q 組織図はどのようになるのか？

A 自動車検査独立行政法人は本部と、その下に運輸局に相当する九つのブロック機関が置かれます。運輸局相当と言っても各地区の運輸局所在地の支局内に設置します。関東で言えば東京の陸運支局の敷地内というように。そして、各ブロック機関の下に独立行政法人の事務所が置かれることとなります。これら事務所は、各陸運支局、検査登録事務所の敷地内に存在する事となります。ただ、沖縄については本部からの直轄ということとなります。

整備工場としての差別化戦略の必要性

「自動車検査独立行政法人」が車検を扱うからといって、ただ単純に車検でのみ差別化を図るとするのは得策ではない。先ほど述べたように、整備工場の収入源は車検だけではない。もちろん車検に負うところは大きいけれど、車検で来店したユーザーは二年後にしか戻ってこない。車検でしか勝負できないのであればそれも仕方がないが、整備工場には他にも手段があるではないか。そちらも磨いていき、トータルで自動車検査独立行政法人を含めた他業種に対抗していくよう心がけていくべきだろう。

あるディーラー関係者がいうには、そもそもユーザーが来店した第一歩から整備工場にはかなわないという。ディーラーでは顧客が膨大なため、顔を見てもコンピューターで検索しなければどこの誰か分からないというのだ。かたや整備工場ではなじみの客は覚えやすく、顔を見ただけですぐ分かるからディーラーはかなわないというのだ。

スタートの時点で自然とリードをとれるのだから、たたみかけるようにディーラーにはできないことをして差を広げていけばいい。それは実際に整備を担当したスタッフが直接ユーザーに説明することかもしれない。「こうこうこういう理由で、この作業を行ったんです。」と担当者から聞けば、これほど説得力があることはないはずだ。それも分かり易い言葉を使うのは言うまでもない。そうすることで、近年その数を増している女性ユーザーを獲得できるはずだ。また、同じ分かり易い言葉を使って、地元の小学生に工場見学をさせるのもいいだろう。見てもらうことでスタッフの技術向上にもつながるし、子供を通じてその親に対して自動車整備への理解や、自社の存在を知ってもらうという根本的なアピールもできる。これもディーラーではなかなかまねのできない「地域密

「自動車検査独立行政法人」の行方

着」である。同じ「地域密着」ということと言えば、地元でよく開かれるマイカー点検教室などに参加するのもいいだろう。この機会を利用して自社をアピールするチラシを配ったり、地域の他の整備工場と連携して困った時の整備工場マップなどを配ったりするのも有効だ。といった具合に、商品（自社で提供するサービス）の差別化、売り方（どのように自社をアピールしていくか）の差別化、顧客満足（来店客にいかにも満足してもらうか）の差別化をバランスよく考えて、経営戦略を立てていくことが重要である。

顧客グリップ力強化の必要性

整備工場に限らず定期的に見込める収入の存在はありがたいものである。定期的な収入を確保するためには、それだけの顧客を確保しておく必要がある。そのためにはたとえ社長や幹部社員であっても、ユーザーの方をしっかりと向き、片時もユーザーから目を離さず、ユーザーのニーズを正確に把握し、そのニーズにあったサービスを提供し続けていくことが重要である。さて、話を戻して定期的な収入についてである。整備工場における定期的な収入といえば車検である。当然車検だけの来店にする手はなく、その後の整備にも期待する整備工場がほとんどであろう。しかし、先ほども述べたように車検は普通乗用車の場合で二年に一度である。来店のきっかけの一つとして期待するには、少し頼りないのではないだろうか？ ではどうするのか？ 車検よりも来店する回数が多く、しかもインターバルが短いもの、たとえばそう自動車保険である。自動車保険であれば契約期間は一年単位なので、一年に一回は契約更新のために来店してもらうことになる。

これならば車検のみに頼るよりも多くユーザーと接する機会を設けることができ、整備であるとかオイル交換であるとか他の用件でも来店してもらえるようになるだろう。SSの整備工場化や異業種の参入など、今後の整備業界はますますシェア争いが激しくなるだろう。そうした状況でもこれまで積み上げてきた「高い整備技術」という他ではまねできない武器をもとに、車検や自動車保険を集客のきっかけとして取り組んでいけば何も恐れるものはないであろう？