

事故車修理における不適切な請求につきまして

平素は格別のご配慮を賜り厚く御礼申し上げます。

このたび、弊社が行った事故の車両修理において、実際の作業と異なる料金で請求が行われていたことが判明いたしました。ここに深くお詫び申し上げますとともに、弊社をご利用のお客様ならびに、お取引先様にもご心配をおかけしますことを重ねてお詫び申し上げます。

1. 実際の作業と異なる請求の内容

- ・ 損保会社の依頼を受け社内調査を行ったところ、事故車修理において必要となる場合がある先進安全装置の再設定や調整に関し、再設定が必要でない車両や装置未装着の車両に対して、誤って再設定や調整に係る料金を請求していたことが判明いたしました。

2. 上記事象が生じた原因

- ・ 特定の担当者（※）が修理見積りを作成する際、現車の確認を怠り誤って不必要な作業項目を計上した上、作業後の内容確認も正しく行われておりませんでした。
（※）確認した限りでは1名であり、その他の担当者には同様の誤りは確認されておりません。
- ・ 見積り作成が担当者任せになっており、ダブルチェックする体制や仕組みがありませんでした。

3. 対象の車両

- ・ 2021年4月から2023年8月に弊社の全ボデーセンターで修理を実施した車両15,964台の内、南ボデーセンターで実施した143台の車両が対象となります。

4. お客様に対する弊社対応

- ・ 本日より該当の車両をお持ちのお客様へご連絡とご説明をさせていただきます。なお、自動車保険を使用されている場合は保険会社へご返金させていただき、実費の場合はお客様へご返金させていただきます。

5. 再発防止策

- ・ 見積り作成を担う者に対して先進安全装置に関する勉強会を実施いたしました。
- ・ 全ボデーセンター向けの業務マニュアルを作成し、チェックリストを用いた確認を行う業務フローにするとともに、ダブルチェックを行う体制を構築しました。
- ・ 本部による監査を毎月実施し、上記チェック体制が適正に運用されていることを確認することとしました。

改めて、お客様ならびにお取引先様には、多大なるご迷惑をおかけし心からお詫び申し上げます。弊社といたしましては、上記の再発防止策の遂行を徹底し、同様の事象が発生しないよう全力で努める所存です。

お問い合わせ窓口

お客様相談室：0120-039-758（火曜日～日曜日 10:00～18:00）