

## 2023.07.18 当社板金部門における不適切な請求問題に関するお詫びとご報告

このたびは、当社板金部門における損害保険会社様に対する不適切な保険金請求行為に關しまして、お客様、損害保険会社様及びお取引先様、そのほかステークホルダーの皆様にご多大なるご迷惑とご心配をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。

外部専門家から構成される特別調査委員会が、第三者的な立場で調査を行った調査結果の全文は本ご報告の末尾に掲載しております。なお、本調査報告書は公表版として特別調査委員会から受領したもので、個人名及び一部企業名については仮名となります。

当社は、調査報告書の提言を真摯に受け止め、以下再発防止に取り組んでまいります。詳細は以下の通りです。

### (1) 不適切請求の概要

特別調査委員会の調査により、損害保険会社様に対する保険金請求に際して、当社板金部門が以下の不適切行為を行っていたことが認定されました。

#### ①入庫時の損傷確認段階

- 損傷の作出
- 損傷の存在や範囲を誤認させる写真撮影

#### ②板金段階

- タワー牽引の偽装
- 不要なタワー牽引の実施
- ダミーのサフ（下地処理）やパテ（補修処理）
- 不要な板金作業や部品交換の実施

#### ③塗装段階

- 高機能塗装(耐スリ)施工の偽装
- 不要な塗装作業の実施

#### ④損保会社との協定段階

- 実際に施工された修理と異なる内容での協定見積り作成

また、当社では令和4年11月より当該不適切行為に関する自主調査を行っており、7月16日時点で判明している状況は次のとおりです。

2023/7/16 現在		損保各社合計
調査状況	調査件数①	8,427 件
	金額②	※ 2,112,363,979 円
再協定状況	再協定件数③	1,275 件
	件数割合③/①	15.1%
	総額④	49,952,936 円
	一件あたり平均額④/③	39,179 円
	金額割合④/②	2.3%
返金状況	返金件数⑤	177 件
	件数割合⑤/③	13.9%
	総額⑥	6,617,865 円
	金額割合⑥/④	13.2%
	残金額④-⑥	43,335,071 円

※7/18 18時に掲載しました数字に誤りがありましたため、19時時点にて修正を致しました。

なお、自主調査は継続して行っており、調査人員を増やし早期の全容解明に努めてまいります。

なお、調査結果につきましては随時公表を行ってまいります。

## (2) お客様対応

不適切行為が認定された保険金請求については、引き続き速やかにお客様にご連絡させていただき、再修理及び返金を行ってまいります。

(返金状況については、上記の表をご参照願います)

## (3) 原因

特別調査委員会の原因分析により、当該問題の原因として以下の事項の指摘を受けました。

- ①不合理な目標値設定
- ②コーポレートガバナンスの機能不全とコンプライアンス意識の鈍麻
  - 内部統制体制の不備
  - 適正手続きを無視した降格処分の頻発
  - コンプライアンス意識の鈍麻
- ③経営陣に盲従し、忖度する歪な企業風土
- ④現場の声を拾い上げようとする意識の欠如
- ⑤ 人材の育成不足

## (4) 再発防止策

特別調査委員会からの提言を受けて、当社として以下の再発防止策を策定しました。

### ①適正な営業目標の設定

- 従来の実績 100%の評価基準を改め、経営理念である「常にお客様のニーズに合ったクオリティの高い商品、サービス、情報を提供する」を体現すべく質を重視した目標を設定します。
- 業績評価、給与体系についても、工程管理、品質の項目を重視した内容へ見直しを行います。

### ②リスクマネジメントを実行的に行うための内部統制体制の整備

- 取締役会機能を十全化すべく、毎月 1 回、全役員参加の取締役会を開きます。
- コーポレートガバナンス改善のために社外取締役を迎え入れます。
- 内部統制体制を改善するため、作業や業務の監査を行うテクニカルサポート部員を増員して不正行為の防止・早期発見を行います。
- 社内システムを改修して不正ができない環境を構築します。
- 懲戒処分の運用の適正のために、賞罰委員会の実施、及び外部専門家の参加を行います。
- コンプライアンス担当取締役を任命し、かつ取締役会直轄のコンプライアンス委員会を設置します。
- 外部専門家による経営陣に対するコンプライアンス研修を実施します。

### ③企業風土改革

- 経営陣は「不条理な上命下服を強いる」と指摘を受けた企業風土を深く反省するとともに、現場との対話の機会を創出して、企業理念や適正な営業目標の理解や得心を通じて、顧客第一の企業風土の醸成に努めます。

### ④現場の声を拾い上げる仕組みの構築

- 現場と経営陣の円滑なコミュニケーションを促進するための現場巡回の際の個別面談を実施します。

- 社内ホットラインを開設するとともに、外部通報窓口の設置を含めた内部通報制度の改善を行います。

#### ⑤従業員教育の強化

- フロント業務、現場業務それぞれの優秀者または外部指導員による定期的なフロント、板金、塗装の全スタッフのスキルアップ研修を実施します。
- この度判明した不適切行為の内容やその発生原因を活用した、実効的なコンプライアンス教育を実施します。

※再発防止策については、追加変更等がありましたら改めてご報告させていただきます。

#### (5) 経営責任

コーポレートガバナンスの機能不全や歪な企業風土醸成に重大な責任を負っているため、以下代表取締役を含む2名の取締役について辞任することと致します。

- ・代表取締役社長 兼重宏行 辞任
- ・取締役副社長 兼重宏一 辞任

尚、他取締役につきましては今般の事情を鑑みて各人の役員報酬を無期限で50%から60%の減額とさせていただきます。

当社は、顧客満足を第一に考えるという原点に立ち返り、全社をあげて再発防止策を実践することにより、お客様や損害保険会社様をはじめとしたすべてのステークホルダーの信頼回復に向けて不断の努力を行うことをお約束します。

本件に関するお問い合わせ

お客様：0120-733-500 【受付時間】 午前 10 時～午後 5 時

なお、お問い合わせから回答までにお時間を要することがあることをご了承ください。

報道関係者の皆様及び本調査に関するお問い合わせ：

[media\\_pr@bigmotor.co.jp](mailto:media_pr@bigmotor.co.jp)