

2024年11月20日

株式会社 BALM

## お客様の被害回復に関する今後の対応について

弊社の過去の自動車修理に関し、不適切な行為があつたことによつて、お客様に対しましては、引き続きご迷惑とご心配をおかけしており、改めまして心よりお詫び申し上げます。

弊社による過去の自動車修理におけるお客様の被害回復に向けた対応の開始につきましては、今年10月31日付の弊社ニュースリリースにてご説明させていただきましたとおり、関係する損害保険会社や共済組合（以下「損害保険会社等」といいます。）との間で、協議を進めてまいりました。当該協議を踏まえ、弊社は、お客様の被害回復に向け、損害保険会社等と分担し、具体的に以下のとおり、弊社として行うべき対応を実施させていただくこととなりましたので、ご報告申し上げます。

### 1 対象となるお客様

現在、2018年1月1日から2023年8月31日<sup>1</sup>までの間に生じた自動車事故について弊社の修理工場において修理を受けられたお客様約20万人を対象として、損害保険会社等のご協力も得ながら、弊社による不適切な行為又はその疑義が確認された場合、そのすべてのお客様に対しまして、被害回復に向けた対応を実施させていただきます。

### 2 被害回復に向けた対応方法について

被害回復方法については、以下の3つの類型に分けて対応させていただきます。

---

<sup>1</sup> 旧ビッグモーター社が設置した「特別調査委員会」から、弊社BP部門では2018年頃より粗利目標を上げることを強く求める体制になったとの報告を受けていることを踏まえて、対象となるお客様を決定しています。なお、2017年12月31日以前に自動車事故が生じ、弊社における修理を受けられたお客様につきましても、弊社において資料を保有していないため、お客様からのお問合せや損害保険会社等が保有する資料等に基づく調査の状況などを踏まえ、改めて対応方針を検討・協議させていただく所存です。

### **① 修理未履行事案**

お客様と修理内容について合意していたものの、必要な修理を実施していない、おそれがあるもの。

### **② 作業費不適切請求事案**

本来必要のない作業を実施するなどの方法により、（損害保険会社等に対して保険金を請求するのではなく）お客様に対して、直接作業費用を請求したおそれがあるもの。

### **③ 保険金不適切請求事案**

本来必要のない作業を実施するなどの方法により、損害保険会社等に対して、不適切な保険金請求をしたおそれがあるもの。

上記①及び②の類型については、不適切な行為によりお客様に生じた損害を弊社にて実額補償させていただきます。

上記③の類型は弊社が損害保険会社等に対して不適切な保険金請求を行ったものであり、弊社から損害保険会社等への返金が発生するものです。この場合、お客様に対しては、損害保険会社等によるご判断により必要に応じて保険利用や等級変更等の確認など対応についての連絡があるかと存じます。なお、既に必要な対応を実施いただいている損害保険会社等もある認識です。

いずれの場合につきましても、不適切な行為又はその疑義があった場合には、適切な修理費用等を、弊社又は損害保険会社等より個別にご連絡させていただいた上で、各類型に従った対応をさせていただきます。

なお、現在保管されている画像や見積書等の資料及びデータなどを基に調査を行うなかで、明確に不適切な行為が行われていたかまでは判断できない場合もございますが、不適切な行為が行われていた「疑義がある」場合には、弊社による不適切な行為が「あった」ものとし、お客様の被害回復について真摯に対応させていただく所存です。

### 3 お客様に対して実施する予定のご連絡について

弊社から 11 月下旬より、2018 年 1 月 1 日から 2023 年 8 月 31 日<sup>2</sup>までの間に生じた自動車事故について弊社の修理工場において修理を受けられた全てのお客様に対して、弊社による不適切な行為があったか否かにかかわらず、本件に関するお詫びのお手紙を順次送付させていただく予定であり、かかるお詫びのお手紙において、お客様用のご連絡窓口をご案内させていただく予定です<sup>3</sup>。

その上で、弊社又は損害保険会社等から、上記 2 の①又は②の類型に該当するお客様に対して、不適切な行為の内容や適切な修理費用等について個別にご連絡を差し上げた上で、上記 2 のとおり、被害回復に向けた必要な対応を順次実施させていただきます。

弊社においては、過去、不適切な行為を行ったことを反省し、損害保険会社等にもご協力いただきながら、できる限りの対応をさせていただきますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

以上

---

<sup>2</sup> 2017 年 12 月 31 日以前に自動車事故が生じ、弊社における修理を受けられたお客様につきましても、前記 2 のとおりの対応を予定していますが、被害回復の対応にかかる開始時期については、2018 年 1 月 1 日から 2023 年 8 月 31 日までの間に生じた自動車事故について弊社の修理工場において修理を受けられたお客様に対する確認や被害回復の対応にかかる進捗状況によりますので、損害保険会社等と協議の上、追って順次お知らせさせていただきます。

<sup>3</sup> 2018 年 1 月 1 日から 2020 年 12 月 31 日までの間に自動車事故が生じ、弊社における自動車修理を受けられたお客様のお車については、不適切な行為を確認するための資料が保管されておらず、弊社では不適切な行為又はその疑義の有無についての十分な確認ができないため、そのお詫びとして Quo カード（500 円分）を併せて送付させていただきます。