

お客様各位

リース会社様への過剰な請求に関する最終調査結果について

札幌トヨタ自動車株式会社
代表取締役社長 相茶省三

弊社が受託しているリース会社様の自動車整備作業の一部における不正な請求行為に関し、調査が完了しましたので、以下の通りご報告を致します。改めまして、弊社をご利用いただいておりますお客様、ならびに、取引先様、関係者の皆様方にご不快な思いと多大なるご迷惑をお掛けすることとなり深くお詫びを申し上げます。

【最終報告】

4月5日の第一報時点で「過去3年間分の調査（約2万件対象）において、8店舗で1,205件の不正請求」とお知らせ致しました。しかしながら調査年数を更に7年間遡り計10年間について、現存する整備受付データと請求・入金金額に不整合が発生している可能性のある46,576件につきまして詳細に調査致しました。

その結果、不正な請求を行っていたのは13店舗で、同店舗に在籍した19名の受付担当者が関わっておりました。そして弊社とお取引のあるリース会社様4社に対し、計7,578件の過剰な請求を行っておりました。大変申し訳ございません。

【不正の主な要因と対策について】

受付担当者に対する売上目標必達という強いプレッシャー、受付担当者の会社に貢献したいという想い、そしてリース会社様への請求を受付担当者に任せ切り、会社としての経理処理をチェックする仕組み・体制が脆弱であったこと、その結果として、不正の機会を与えてしまったこと、これらの要因が重なって、不正請求に至ってしまいました。弊社の経営陣として背景にある本質は経営責任であると重く受け止め、お客様の信頼回復の為に、経営陣はもちろん、社員一人ひとりのコンプライアンス意識を最優先とした企業風土への抜本的な改革と再発防止に取り組んでまいります。

<再発防止策の具体例>

- ・精算・入金業務について、受付担当者単独での運用を止め、部門長、店長などの管理職による伝票チェックなど、管理を強化致します。
- ・各種データベースを解析することで異常値を監視し、不正な売上の発見と抑止効果を働かせます。
- ・社員の思いを汲み上げて不正を遠ざける組織風土を醸成させます。
- ・定期的な本部による業務監査を行うと共に、リース会社様との定期的な情報共有を図ります。

【リース契約車両にお乗りになられているお客様へ】

本件はリース会社様に対する不正請求の事案です。リース車両の点検・整備はしっかりと行っておりますので、安全にお乗りいただけます。

【本件に関するお問合せ先】

札幌トヨタ自動車株式会社 お客様相談室
0120-030-040