

事故車両の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。

今般、弊社がお客さまからご依頼いただきました事故車両の板金塗装修理において、弊社が修理を委託している「カーメイク仙台」社(以下委託会社)が、実際の作業とは異なる不適切な請求を行っていたことが判明いたしました。本件は、保険会社様からの指摘を受け、弊社内で調査を行った結果、判明したものです。

ここにご報告させていただくとともに、当該保険会社様、弊社をご利用いただいているお客さま、お取引先の皆さまに多大なるご迷惑とご心配をおかけしましたことを心よりお詫び申し上げます。

1. 不適切な請求の内容とその原因

(1) 不適切な請求の内容について

- ・2020年4月から2024年2月の期間、弊社がお客さまから依頼を受けた板金塗装作業について、委託会社は作業を行っていないにも関わらず、作業料金及び未使用部品の代金を請求していたケースが合計351件ありました。

(2) 原因について

委託会社が実際に行った作業と、保険会社とお客さま、弊社に提示する見積りに相違がないかを確認する弊社のチェック体制が不足していたことが原因と考えております。

2. 再発防止策

- ・2024年4月以降、委託会社の見積もりシステムを担当者が恣意的に変更できないスキームへ変更すると共に、保険会社と連携し、委託会社の見積もりを二重にチェックする体制を構築しました。

3. 今後の対応について

- ・お客さまへのご案内・対応

該当するお客さまには個別にご連絡させていただきます。

なお、本件事案は費用請求が不適切であったもので、車両整備や点検そのものに問題があったわけではありません。修理の作業結果に、安全上・性能上の問題はないことを確認しておりますが、ご不安のある場合は、弊社までご相談ください。

- ・過剰費用の返金

現在、過剰に請求した費用について精査し、順次返金を進めております。

自動車保険を使用されている場合は、関係保険会社へご返金させていただき、お客さまが実費にてお支払いされている場合は、お客さまにご返金させていただきます。

改めまして、お客さまには、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、同種の問題が発生しないよう、上記再発防止策の遂行を徹底し、地域のお客さまに信頼される会社を目指して、引き続き取り組んで参ります。

今後とも、弊社をご愛顧くださいますよう、よろしくお願い申し上げます。

〔本件に関するお問い合わせ先〕

日産プリンス宮城販売株式会社 お客様相談室

フリーダイヤル: 0120-35-2120

受付時間: 10:00~17:30 (定休日火・水曜日)

上記以外の休日は当社HPをご確認ください。