

関係者各位

## 報道機関様からのご質問状につきまして

2023 年 9 月 1 日午前、報道機関様からご質問状を頂き、先ほど回答をさせて頂きましたが、併せてお客様ならびに関係者の皆様に共有させて頂きます。

報道機関様より頂きましたご質問及び回答は以下の通りです。（ご質問の内容に関しましては、頂きましたご質問状の通り記載しております。）

### ご質問①

故障していない車を故障しているかのように見せかけ、保険金を請求していたとの証言があります。例えば、2023 年頃に九州地方の店舗にて、社員がタイヤに釘で穴を開けたような写真を撮って保険金を請求していた。関東地方の店舗でもこうした行為が常態化していた。また 2018 年頃には「当店で車を買うと、タイヤがパンクした時に無料で新品に替えられる保険がついています。タイヤが古くなれば、パンクさせれば無料で新品に交換できます」というセールストークを客に対して行った。営業の現場で行われていたというこれらの証言は事実でしょうか。

### 回答①

当社で販売しているタイヤ保証という商品は保険とは性質が異なるため、保証商品と保険商品の違いから説明させていただきます。保証商品は売価を当社が決定し、お客様が当該商品の内容と価格に納得された場合、契約される商品となります。また、保険商品のようにお客様がご使用された場合に、以降の保険料が上がるなどお客様自身が不利益を被る商品ではありません。保証商品の場合、過剰請求などによって不利益を被るのは、当社が保証を委託している取引会社様及び当社自身となります。

それを踏まえたうえで、当社が本件のタイヤに釘を刺すような行為及び本件と同様の事案を過去に認識したことはございません。仮に同様の事案が発生した場合の対処は以下の通りとなります。対象社員は降格処分、取引会社様には事案報告となります。

また、タイヤ保証販売時のセールストークについてですが、当該案件は 2018 年 10 月に当社内で把握しており、当時はこのようなセールストークを想定していなかったため、嚴重注意のみで対応致しました。以降は社内文書にて懲罰基準を明記、社内教育ツール※においても【コンプライアンス】項目内で禁止事項として記載、さらにお客様提案用ツールである【AFTER SERVICE MENU】内にも詐欺行為となる旨記載しております。

2018 年 10 月以降、発生した類似事案としては 2020 年 3 月において、お客様からタイヤ保証の利用について依頼を受けた際に、保証対象とならない可能性のある依頼であったため、横にボルトを置いた写真を撮り申請した件を認識しております。当該案件についての、対象社員は降格処分となっており、保証を委託している取引会社様へは報告済みであり、また当社負担にて対応を行っております。

※以下、社内教育ツールより抜粋

- ・虚偽の事故報告は絶対にNG
- ・保証販売時（車両販売時）からすでに溝が減っていたタイヤで保証請求することは厳禁
- ・保証請求は「交換」することが必須であり、タイヤのみを提供することは不可
- ・故意にパンクさせての保証申請、故意・不正と知っていて保証申請 ⇒ 違法行為となり、厳しい処分を受けます。

## ご質問②

販売件数のノルマを達成するため、店員同士で保険の契約数を売買していたとの証言があります。例えば 2019 年頃に関東地方の店舗にて、成績の良い社員が悪い社員に対して「1 万円で売ってやるよ」と持ちかけていた。2016 年～2020 年頃に九州や近畿の店舗でもこうした行為が見られた。これらの証言は事実でしょうか。

## 回答②

当社には、保険契約数に関するノルマはありません。KPI としては設定しており、これに対する罰則や罰金もございませんが、昇格基準の一つの目安には含まれております。

それを踏まえたうえで、当社が本件と同様の事案を過去に認識したことはございませんが、考え得る目的としては上記昇格基準を満たす事になり得るかと思しますので、事実であれば昇格基準の検討も含め、議論させていただきます。情報を提供いただきありがとうございます。

## ご質問③

保険への加入を条件に、客に車の値引きを提案していたとの証言があります。例えば 2019 年頃に関東地方・近畿地方の店舗にて、そうした提案をした。また 2020 年頃に九州地方の店舗では店長が店員にこうした行為を薦めていた。これらの証言は事実でしょうか。

## 回答③

当社が認識している同様の事案で、2019 年のものはございませんでしたが、2020 年 9 月において類似の事案がございます。当該案件については、対象社員にヒアリングを行った際に、事案を認めたため懲戒処分の対象となったが、退職したいとの意向を確認したため、処分前に自主退職となっております。また、保険会社様には報告済みであります。

## ご質問④

販売件数のノルマを達成するため、保険の架空請求をおこなっていた。例えば 2019 年頃に近畿地方の店舗で、存在しない原付のナンバーをでっちあげて保険を契約していた。また同時期に中部地方の店舗でも、保険の架空契約が多数見られた。これらの証言は事実でしょうか。

## 回答④

保険の「架空請求」でなく「架空計上」のご質問という認識で回答させていただきます。ご質問のような事案は当社としては認識しておりません。②の回答と重複しますが、当社としては、保険契約数に関するノルマはありません。また、本事案のように車両でない保険契約（原動機付自転車等）は②の昇格基準にも含まれないため、発生する目的が不明であると存じます。

車両での類似の事案としては、2020年10月に一つの店舗において保険の獲得が芳しくなかったスタッフが、友人に依頼し承諾の上、販売時の下取車両において友人名義で保険契約を捏造した事案がございました。対象社員には出勤停止3か月及び保険募集行為の停止処分を行い、契約者様にはご説明の上契約の取り消し、保険会社様には事案の報告済みとなり保険会社様から処分を受けております。

また、店舗内の追加調査を実施し、他3名のスタッフにも類似の事案が確認され、それぞれ事案にあった懲戒処分となっております。本事案は、店舗内の実績が継続して低迷していた中、一部のスタッフが安易な責任感から実施した事案となり、当該店舗全スタッフに対し、本事例をもとに適正募集に関する研修を実施いたしました。また、他店舗においても同様の事案が発生していないかの確認のため、新規契約で初回解除となった契約について追加調査を実施し、4名のスタッフにおいて類似の事案が確認されたため、それぞれ事案にあった懲戒処分を行い、保険会社様に報告済みとなります。

以上の内容にて、報道機関様へ回答をさせて頂きました。

回答させて頂きました通り、定期的な社内外の監査で発覚した事案に関しましては、該当社員の処罰やコンプライアンス研修及び関係会社様への報告など、適宜、対処と対策を講じております。

仮にお客様が不十分・不適切な対応を感じられた際は、忌憚ないご意見を賜うことができれば幸いに存じます。

お客様ならびに関係者の皆様にご心配をおかけし、大変申し訳ございません。引き続き、当社ではより一層コンプライアンスを意識し、ガバナンス体制を強化して事業活動を進めてまいります。

以上

◆◆本件に関するお問い合わせ先◆◆ 株式会社ネクステージ 広報 IR 室（担当：前崎、竹内）  
〔TEL〕 052-228-6914 〔FAX〕 052-973-4980  
〔メール〕 [916@nextage.jp](mailto:916@nextage.jp) 〔ホームページ〕 <https://www.nextage.jp/>