

2025年8月26日

お客様各位

点検整備費用の料金請求間違いのお詫び

謹啓 平素は格別のご配慮を賜り厚く御礼申し上げます。

この度、弊社の点検整備において、一部のお客様に不適切な請求が行われておりましたことが判明いたしました。お客様ならびに関係者の皆様に深くお詫び申し上げますとともに、内容についてご報告いたします。なお、点検整備作業自体は正しく実施されていることが確認されておりますので、あわせてご報告させていただきます。

1. 不適切な請求の内容について

2023年3月～2025年3月の期間での請求間違い

- ① 一部の商用車（サクシード、ハイエース等）の定期点検整備料金の請求間違い
（例：ハイエース料金 35,750 円を請求システムへの登録ミスにより 37,290 円で 1,540 円多く請求）
- ② 一部のトヨタ車以外軽自動車の定期点検整備料金の請求間違い
（例：軽自動車料金 16,500 円を普通小型自動車（ヤリス等）の料金 19,250 円で 2,750 円多く請求）
- ③ 一部の車検、点検時の油脂類交換作業での請求間違い
（例：交換標準量 4.2 ℓ に対し、実際のエンジンオイル交換量が 4.0 ℓ の場合、220 円多く請求）

2. お客様への対応

対象のお客様に店舗の担当者から個別にお詫びのご連絡をさせて頂き、正しい料金との差額分についてご返金させていただきます。

3. 再発防止策

究明発生原因から、以下の改善策を実施し、再発防止に努めてまいります。

- 1) 費用処理内容をクロスチェックする業務体制へ変更
- 2) 現場業務状況についての本部把握体制強化
- 3) 法令遵守の意識と知識向上の為の社内研修の強化

本件については、会社の仕組みや法令遵守の意識不足、社内業務監査体制の不備など、経営側の責任と認識しております。経営陣一同、事実を真摯に受け止め、コンプライアンス第一の経営が何故、社内に届いていないのかの猛省を行い、社員一人ひとりがコンプライアンス最優先の徹底と企業風土への抜本的な改革に、全社を挙げて取り組んでまいります。

謹白

北見トヨペット株式会社
代表取締役社長 國安 幹夫

【本件に関するお問い合わせ先】

北見トヨペット株式会社 TEL：0157-24-6191

受付時間：10:00～12:00・13:00～17:00 定休日：月曜日、第1・3日曜日、他指定日