

国土交通省では、ビッグモーターの各事業場における法令違反の背景要因を調査するため、同社本社に対するヒアリング及び監査を実施し、以下の問題を確認しました。これらの問題について、ビッグモーター本社から改善報告書を受領しており、今後、その実施状況を継続的に確認します。

(→は改善策のポイント)

- ① 本社による事業場管理の機能不全
→ 業務に関する社内規程の整備。不正防止のためのシステム改修。内部監査制度の整備
- ② 各事業場との連携不備
→ 整備・板金部門と営業部門の連携会議の開催
監査本部、エリア長、事業場管理責任者の会議の開催
- ③ 本社の問題に起因する各事業場の管理の機能不全
→ 各事業場の仕事量の見直し。自動車検査員等に対するサービス教育の定期的な実施
- ④ 社内監査の形骸化
→ 代表取締役副社長直轄の「監査本部」の設置。定期監査の実施。従業員向け相談窓口の設置
- ⑤ 内部通報制度の不存在
→ 内部通報規程の整備。従業員向け相談窓口の設置(再掲)
- ⑥ ハラスメントへの対応の不備
→ 内部通報制度及び相談窓口の設置(再掲)。従業員に対するハラスメント防止の教育
- ⑦ 降格人事の頻発
→ 人事労務関係の社内規程の整備。これらに基づく公平・公正な人事の実施
- ⑧ 利益追求の企業風土に根ざした業績目標と給与体系
→ 本社と工場長が、整備士数等を踏まえ、事業場の業績目標を協議により見直す枠組みの構築。経常利益と連動した降格ルール及び仕事の引受量等に応じたインセンティブ制度の廃止
- ⑨ 本社板金部門(PT)が損傷の存在・範囲を誤認させる写真の撮影指示
→ PTを廃止し、各事業場の板金部門が見積等を行う体制に戻した
不正が疑われる修理について、損害保険会社との協議により保険の再調査を順次実施中
不正請求が認められた場合には、法律に則り適正に対処
- ⑩ 店舗の急拡大を背景とした社内教育・研修体制の不備
→ 3か月に1回、全社的なコンプライアンス研修を実施
監査本部による社内試験を実施し、合格するまで自動車検査員業務を行わせない
整備業務のマニュアルを作成・配布し、その通りに整備作業が行われているか継続的に確認
自動車検査員等の計画的な育成のため、年間教育計画を策定し、教育を実施