

令和6年8月9日

お客様各位

封印取付受託者の不適切な取り扱いに関する国土交通省公表についてのお詫び

謹啓 平素は格別のご配慮を賜り厚く御礼申し上げます。

このたび、封印業務の不適切な取り扱いに対し、中部運輸局より下記の通り再発防止の策定と実施の徹底について指導を受けました。

弊社をご利用いただいておりますお客様、ならびに取引先の皆さまの信頼を損ないましたことを深くお詫び申し上げます。弊社といたしましては昨年6月に「耐スリクリア塗装」による不適切な請求の発覚後、働く環境の改善・管理体制やオペレーションの再構築等、再発防止に努めて参りましたが、塗装作業に関する改善に留まり、会社として原因の深掘りが不十分であった為、潜在化している問題を洗い出すことが出来ずに今回の不適切な取扱いが継続されておりました。この度の指導を真摯に受け止め、法令を遵守した正しい仕事を通してお客様に安全・安心をご提供できるよう、全社員への教育の徹底や監査体制の見直し、業務の仕組みの改善など再発防止に取り組んでまいります。

1. 公表内容

封印取付け委託停止 6ヶ月間（2024年8月9日～2025年2月8日）

2. 不適切な取り扱いの内容

使用済み封印の再利用（一度取付けられていた封印を再度車両に取付ける行為）

3. 不適切な取り扱いの経緯・原因

現場の遵法意識が低く、運輸支局に車両を持ち込む時間を省く為に封印の再利用が行われていました。また、定期的に行われる社内監査においても作業全工程に関しての監査項目が足りず、経営者や本部監査担当が不適切な取り扱いの事実を掴むことが出来ませんでした。

弊社の封印業務に関する指導教育と現場管理が行き届かなかった事も、今回の原因に繋がったものと判断しており、総じて経営側の責任と認識しております。

4. 今後の対応

取り付けられている封印機能に問題はございませんが、ご心配のお客様はご相談等対応させていただきますのでお申し出ください。

委託停止期間中の車両販売に関わる封印業務は、お客様にご迷惑をお掛けしないよう行政書士等の協力を頂き対応して参りますのでご理解を頂きたくお願い致します。

弊社におきましては、封印業務をはじめ潜在化している様々な問題点を洗い出す為、経営陣・本部も現場に入り込むことで全工程を一から見直し、適正な作業手順を構築していきます。更に今回の事を忘れない為、ショップスタッフと合同で（月に1回の）勉強会を実施し、法令遵守に関わる意識と知識の向上に努めてまいります。

また全社におきましては、定期的にスタッフへのヒアリングを行うとともに、法令遵守の意識向上と知識習得の為に継続的に社内研修と幹部社員への勉強会を行ってまいります。また、社長直轄の社内監査部門とリスク管理委員会を設置し、社内監査部門において今まで各部ごとに対応していた業務監査をスケジュール化して一元管理し、リスク管理委員会において監査結果に基づき問題点と業務改善の検討を行い再発防止に全力で努めてまいります。

最後になりますが、これからもお客様が安心して弊社をご利用いただけるよう、全社一丸となり企業風土や環境の改善を行い、信頼回復に取り組んでまいります。

トヨタカローラ静岡株式会社
代表取締役社長 堀 章弘

【本件に関するお問い合わせ先】

お客様相談窓口 TEL：0120-89-8141

受付時間：9:30～18:00【水曜日～日曜日】

お客様がご利用されている対象店舗

<対象店舗一覧>

店舗名	住所	電話番号
静岡店	静岡市葵区日出町2-7	054-254-8143
清水中央店	静岡市清水区相生町4-5	054-378-8141
千代田店	静岡市葵区東千代田2-1-12	054-262-5741
清水テクニカルセンター	静岡市清水区尾羽173-1	054-365-3581
富士宮店	富士宮市小泉919-5	0544-23-7031
富士店	富士市津田231-1	0545-51-1141
沼津西店	沼津市西沢田258-1	055-923-0778
香貫店	沼津市上香貫三園町1380	055-932-8141
沼津店	沼津市大岡1119	055-962-8141