

2026年3月27日

社外調査委員会による調査報告書の受領及び再発防止策に関するお知らせ

株式会社グッドスピード  
代表取締役 加藤 聡

当社は、2025年2月10日付け「社外調査委員会設置のお知らせ」においてお知らせいたしましたとおり、当社において過去に不適切な保険金請求（以下「本不適切請求」といいます。）が行われていたことについて、当社取締役及び当社との間に利害関係を有しない外部専門家の弁護士を委員とする社外調査委員会を設置しました。また、2025年1月24日付け東海財務局による、保険業法第306条に基づく命令（以下「本業務改善命令」といいます。）に関し、本業務改善命令における一部指摘の調査及び当該命令に基づき、当社が東海財務局に提出した業務改善計画（以下「本改善計画」といいます。）の再発防止策の評価等についても、社外調査委員会に対して調査を委嘱しました。

社外調査委員会より調査報告書（以下「本調査報告書」といいます。）を受領し、また、本調査報告書において指摘された原因分析及び再発防止策の提言を真摯に受け止め、取締役会において再発防止策について決議しましたので、下記のとおりお知らせいたします。

お客様をはじめ、関係者の皆様には、多大なご迷惑とご心配をお掛けしておりますことを、重ねて深くお詫び申し上げます。

1 社外調査委員会の調査結果の公表について

社外調査委員会の調査結果につきましては、添付2「調査報告書（要旨）」をご覧ください。なお、個人のプライバシーの観点から、社外調査委員会の判断により、個人名を匿名化しております。

2 再発防止策について

本調査報告書の提言に基づき、当社として策定した再発防止策は、添付1「再発防止策（骨子）」に記載のとおりです。

当社として、既に再発防止策の整備・運用を進めているところ、社外調査委員会からの提言を真摯に受け止め、コンプライアンス体制を一層強化するとともに、当社の役員・社員が一丸となって再発防止策の実行に取り組んでまいります。

3 お客さま対応について

本不適切請求により、お客さまをはじめ関係する皆様に多大なるご迷惑とご心配をお掛けしますことを心よりお詫び申し上げます。今後本調査報告書を踏まえて、各自動車損

害保険会社様と協議の上、調査対象となる全件について事実関係を確認したうえで再協定を行います。不適切な保険金請求の対象となるお客さまには速やかにご連絡をさせていただきます、返金や再修理、等級訂正等への対応を行ってまいります。本不適切案件についてご不明な点やご不安な点等ございましたら、お手数ですが、以下連絡先までお問合せいただきますよう、お願い申し上げます。

**【本不適切請求に関するお問い合わせ先】**

株式会社グッドスピード 経営企画部 経営企画室

電話番号：052-933-4092

受付時間：月～金曜日 10：00～18：30（祝日、12月29日～1月2日を除く）

## 添付 1

### 再発防止策（骨子）

#### 第 1 コンプライアンスを重視する健全な組織風土の醸成

当社の上層部が、危機管理及びコンプライアンスの意識に乏しく、本不適切請求の発生を招いたと指摘されているところ、2024年9月25日付けで、同年8月に親会社となった株式会社宇佐美鋳油からの取締役・監査役派遣によって経営体制を一新し、宇佐美グループの監査機能も活用して、コンプライアンスを重視する組織体制の構築に取り組んでおります。

また、社員有志によって刷新された経営理念に纏わるメッセージを当社経営陣から繰り返し発信するほか、継続的なコンプライアンス研修の実施、内部通報制度の実効性の向上、コンプライアンス事案に関するモニタリング体制の強化等、全社的かつ持続的なコンプライアンス意識の醸成と体制強化に取り組んでまいります。

これまでの「営業推進偏重」の業務運営から、「顧客本位」の業務運営への抜本的な改善を企図して、「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、当社のホームページにて公表しております。

#### 第 2 保険の不適切請求を防ぐ体制の整備

本不適切請求の原因として、当社の資料管理体制、協定手続のルール化、保険金請求の検証プロセスに不備があったことが指摘されております。

これらについては、保険金請求に必要な各資料の適切な管理システムを構築するとともに、マニュアルを改定し、入庫から協定までの一連のプロセスにおけるルールを整備しております。また、保険金請求に関して BP 部門の各担当者以外の第三者（第 2 線、第 3 線）において、適切なモニタリングを実施すべく社内マニュアルの制定や監査計画の見直しを実施しております。

今後は、BP 部門への研修を通じて、適切な保険金請求の運用を徹底するとともに、不適切な保険金請求がされていないことを、所管部署にてモニタリングする運用を継続してまいります。

#### 第 3 報酬制度設計の再検討

本不適切請求の原因として、達成困難な目標とそれに連動したインセンティブ報酬制度が指摘されております。BP 部門に限らず、業態や実態に合った適切な目標設定を行うと共に、インセンティブ報酬に偏らない報酬制度を設計することで、適切な営業活動を行える体制を構築してまいります。なお、2026年10月からは外部コンサル会社と共に策定した中期経営計画に沿って各部署の目標を設定しております。

#### 第4 改善策を着実に実行し定着を図るための経営管理（ガバナンス）態勢の抜本的強化

##### 1 経営連絡会の機能不備への対応

「経営連絡会規程」を制定し（2025年2月運用開始）、取締役会における決議・報告事項の中で事前協議を要する事項及び経営に関する重要事項について協議を行う、経営連絡会の位置づけ及び運用方法を整理し直しました。これにより、組織として協議を経た後に意思決定を行うプロセスを構築しており、トップダウンでの意思決定が行われないう組織体制に移行しております。

今後も、本業務改善命令に基づいて改善を進めるに伴い、経営連絡会に付議すべき事項を適時適切に見直すことにより、経営の意思決定の明確化を図ってまいります。

##### 2 内部監査部の機能不備への対応

内部監査部の要員を追加するとともに、内部監査規程の改定（2025年8月運用開始）、内部監査項目の見直し及び内部監査計画の策定（2025年11月実施済み）を行っております。今後は、これらに基づき、リスクアセスメント及びリスクアプローチに基づく有効性のある監査を実施してまいります。

##### 3 全社的なコンプライアンスの推進

全社的なコンプライアンスを推進するために、コンプライアンス管理規程を改定し（2024年12月1日運用開始）、コンプライアンス推進グループにおいて、会計年度毎にコンプライアンスプログラムを取締役会での承認を経て策定することなどを規定しました。これに基づき、2025年3月より、半期に一度の頻度で、経営連絡会にコンプライアンスプログラムの進捗管理と報告をしており、今後も、全社的なコンプライアンス推進体制を維持していきます。

以上

添付2

# 調査報告書 (要旨)

2026年3月23日

社外調査委員会

## 第1 調査委員会の設置

株式会社グッドスピード（以下「GS」という。）は、主たる事業である中古車販売事業のほか、自動車修理事業を営んでいるところ、2023年7月20日からGS内部での不適切な保険金請求の実態に関する自主調査を開始し、同年8月24日、同日時点までの調査結果を自社コーポレートサイト上で公表した（以下「**第1回社内調査**」という。）。

その後、GSは、外部金融機関からより客観性の担保された調査の必要があるとの指摘を受けて、第1回社内調査における調査結果等を踏まえ、保険対象である交通事故による損傷の修理に必要な作業であることを装って、修理費用に係る過大な保険金請求を行ったとの疑いがある案件（以下「**不適切請求疑義案件**」という。）の更なる調査、原因分析並びに再発防止策の提言等を行うことを目的として、独立役員である取締役監査等委員3名により構成される社内調査委員会を設置して調査（以下「**第2回社内調査**」という。）を行い、2023年9月25日に、社内調査委員会より同日付け調査報告書（以下「**第2回社内調査報告書**」という。）を受領し、自動車損害保険会社（以下、自動車損害保険会社を総称して「**保険会社**」という。）に提出した。GSは第2回社内調査報告書の概要を、2023年10月21日に、自社コーポレートサイト上で公表している。

しかし、一部の保険会社は、第2回社内調査報告書による報告では、未だに不適切請求疑義案件が多数発生している真因につき疑問が解消されない状況にあると指摘し、GSに対し、利害関係を有しない外部の有識者により構成された調査委員会による調査の実施を求めた。

そこで、GSは、不適切請求疑義案件の存否及び内容に関する事実認定並びに仮に不適切請求疑義案件がある場合にはその発生原因の分析を行い、かつ、GSがとるべき再発防止に向けた改善策の評価及び提言を行うこと等を目的として、2024年11月15日、利害関係を有しない外部の弁護士3名により構成される社外調査委員会（以下「**本委員会**」という。）を設置するに至った。

また、本委員会設置後の2025年1月17日、GSは、金融庁監督局より、保険業法第305条（立入検査等）に基づき金融庁監督局がGSに対して実施した調査の結果に係る検査結果通知（以下「**本検査結果通知**」という。）を受領し、同月24日、GSは、財務省東海財務局（以下「**東海財務局**」という。）より、保険業法第306条（業務改善命令）に基づく命令（以下「**本改善命令**」といい、本検査結果通知と併せて以下「**本改善命令等**」という。）を受けたところ、本改善命令等においては、①第2回社内調査について、取引銀行からの融資再開を早期に受けるために、その調査を短期間しか実施しない等、実態把握や再発防止のための調査が不十分である可能性がある上、社内調査委員会の調査委員長が調査結果の内容を改ざんする等極めて不適切な行為が認められたとの指摘（以下「**第2回社内調査結果改ざん等指摘**」という。）及び、②経営陣は、営業偏重及び過度な事業収益拡大志向の企業風土等により、3ラインオブディフェンスが機能していない等、経営管理態勢に深刻な問題が生じている実態を看過し、保険募集業務の健全かつ適切な運営を確保するための体制整備を怠

り、その結果、保険募集管理態勢、苦情管理態勢及び顧客情報管理態勢に問題が認められるとの指摘があった。

本改善命令において、東海財務局は、GS に対し、改善計画（以下「**本改善計画**」という。）の提出とその3ヶ月毎の進捗及び改善状況の報告を義務付けている。

そこで、GS と本委員会とは、不適切請求疑義案件の調査に加え、本改善命令等に関し、第2回社内調査結果改ざん等指摘に関する事実認定、発生原因の分析、再発防止に向けた提言、並びに、本改善計画に記載の再発防止策の評価、を追加の委嘱事項とすることに合意した。

本委員会の構成は、委員長岩村修二（弁護士 T&K 法律事務所 元名古屋高等検察庁検事長）、委員後藤博（弁護士 T&K 法律事務所 元大阪高等裁判所長官）、委員戸澤晃広（弁護士 T&K 法律事務所）である。また、本委員会の調査補助者として、T&K 法律事務所の弁護士6名及び株式会社FRONTEO が本調査に加わった。また、本委員会は、専門の見地からの意見を得るため、藤田友敬東京大学大学院法学政治学研究科教授と面談し、ヒアリングを行った。本委員会は、2024年11月15日から2026年3月10日まで、合計11回開催した。

## 第2 本委員会による調査の概要

本委員会は、不適切請求疑義案件及び第2回社内調査結果改ざん等指摘の調査に関し、①関係資料の精査、②デジタルフォレンジック調査（対象者：不適切請求疑義案件につき、関係役職員13名。第2回社内調査結果改ざん等指摘につき、関係役職員11名）、③ヒアリング（対象者：関係役職員23名、延べ26回）、④アンケート（対象者：関係役職員等56名）を行った。不適切請求疑義案件については、これらに加え、⑤ホットラインの設置（対象：GS 及び本事案に係る関係会社の全役職員）に加え、⑥一般社団法人全国技術アジャスター協会（以下「**全技協**」という。）に対して個別案件のサンプル検証を依頼した。

⑥のサンプル検証は、2022年1月1日から同年12月31日までの間を対象期間（以下「**調査対象期間**」という。）とし、同期間にGS が保険会社との間で協定を締結した損傷車両の修理業務のうち、保険会社に対して保険金の請求を行った案件2,905件（以下「**本調査対象案件**」という。）から249件（以下「**サンプル検証対象案件**」という。）本調査対象案件から無作為抽出した208件（以下「**無作為抽出案件**」という。）並びに、あいおいニッセイ同和損害保険会社、損害保険ジャパン株式会社、三井住友海上火災保険株式会社及び東京海上日動火災保険株式会社の4社（以下「**保険会社4社**」という。）から、各社が不適切請求疑義案件と思料するものとして提供を受けた41件（以下「**保険会社提供案件**」という。）の合計。）の検証を全技協に依頼した。

なお、協定とは、修理業者が作成する見積書等を基に修理内容と損害額（修理費額）を確定させるための事務作業をいい、保険会社が保険金を支払う前提として、修理業者とアジャスター（保険事故に関わる損害車両の損害額、事故の原因等の調査確認とそれらに付随する業務を行う者であり、保険会社側で協定業務を担当する。）の間で行われる。ま

た、GS では、钣金・塗装業務事業の担当部門を BP 部門と称している。

全技協によるサンプル検証では、全技協に所属するアジャスターが、検証時点で GS が保管していた関係資料一式（協定見積書、請求書、在庫時損傷写真、修理状況写真、事故車紹介票、钣金・塗装指示書、自動車預り証兼損傷チェックシート等）及び保険会社から提供を受けた事故状況資料を基礎資料として、見積書記載の作業が実際に行われていると確認できるか、事故状況に照らして修理対象となっている損傷が不自然ではないか等の点を確認し、これを通じて個々の案件が不適切請求に該当するか、又はその疑いがあるかを検討した<sup>1</sup>。また、全技協における検証作業においては以下の点が前提とされた。

- ① 協定段階の見積書記載の作業項目がそのまま請求段階における請求対象の作業項目とされている。
- ② 保険会社の定める指数（ある作業に対して通常要する時間を意味する数値であり、部品の交換、脱着等の作業毎に、保険会社が参照するもの。なお、钣金作業についてはかかる指数が存在しない。）と「GS が見積書に記載する作業時間」に相違がある場合（GS としては、個々の作業に実際に要した時間を計上し協定を行おうとする場合があり、その場合、保険会社の定める指数と GS が見積書に記載する作業時間に相違が生じることがある。）、当該作業に係る請求額は不適切である（過剰である）疑いがあると認定する。

なお、本委員会は、不適切請求疑義案件の具体的内容について、資料の検証、ヒアリング等も、一部認定の基礎としているものの、全技協のサンプル検証結果に基本的に依拠しており、技術的見地からの検証を独自に行っていない。

### 第3 不適切な保険金請求に関する本調査の結果

#### 1 不適切請求疑義案件の想定類型

本調査の実施にあたり、保険会社4社との協議や、関係資料の精査等を行い、不適切請求疑義案件において、大要以下のような行為が行われている可能性があるとして想定した。

- 意図的に車体を傷つけ、損傷を作出・拡大し、当該損傷の修理作業について代金を請

---

<sup>1</sup> ただし、全技協によるサンプル検証には以下の調査上の限界が存在する。そのため、資料の欠缺等により全技協が確定的な見解を述べるのが難しい案件が散見されるとともに、不適切請求と認定された、又はその可能性があるとしてされた個別の案件において、実際の請求額のうちどの部分が不適切請求に係る金額となるのか正確に把握することは困難である。

・実際にGSと保険会社の間でなされた具体的な協議の内容については全技協の把握の限りでない。

・作業中に写真撮影が行われず、写真からどのような作業が行われたかを確認できない場合が少なくない。

・保険会社との協定終了後、GSは請求額を管理するための社内資料として請求書（保険会社に対する請求そのものは協定後に修正された見積書を基に行っており、請求書はGSの社内管理用に作成・保管されるとのことである。）を作成するが、請求書には具体的な作業項目が記載されずに修理代金の合計が計上されるため、協定段階と請求段階で請求対象となる作業に変更があるかが資料上明らかとならない。

求する行為（類型①）

- 実際に存在しない損傷が存在するかのように偽装し、当該損傷の修理作業について代金を請求する行為（類型②）
- 実際には実施していない修理作業や部品交換について代金を請求する行為（類型③）
- 実際に修理作業を実施しているが、本来不要な修理作業や部品交換について代金を請求する行為（保険対象となる事故とは別の機会の事故によって生じた損傷についての修理作業や部品交換を行う場合を含む。）（類型④）

## 2 全技協によるサンプル検証の結果の概要

### (1) 顕出された不適切請求疑義案件の類型

全技協によるサンプル検証を通じて、上記類型①から④のうち、類型②から④に該当する不適切請求疑義案件が実際に顕出された。その概要は以下のとおりである。無作為抽出案件及び保険会社提供案件のいずれについても、類型①に該当する案件は検出されなかった。なお、以下に掲げる各類型は、それぞれの事象に対する評価を含む類型分けであって、厳格に峻別されるものではなく、一部はその評価により他の類型にも該当し得る事例が存在する。

また、ヒアリングやアンケートの結果を踏まえても、いずれの不適切請求疑義案件に係る作業も、専ら個々の钣金・塗装作業担当者の判断で行われており、同担当者が上司等から指示を受けて行ったという事実は確認されなかった。

#### 類型②（実際に存在しない損傷が存在するかのように偽装し、当該損傷の修理作業について代金を請求する行為）

本類型に該当すると認められた案件は、損傷のない部位にパテやサフェーサーを塗布して写真を撮影することで、本来修理作業が不要な箇所に、あたかも損傷が存在するかのように偽装し、これにより当該箇所の修理代金を請求する行為が行われた疑いのあるものである。

#### 類型③（実際には実施していない修理作業や部品交換について代金を請求する行為）

- i 請求対象の作業に係る部位の損傷及び当該損傷に関する作業状況が確認できる資料が存在しない案件が比較的多く認められた。類型③に該当すると認められた案件の半数近くがこれに該当する。
- ii （損傷自体の資料ではなく）請求対象の作業を行っていることを確認できる資料が存在しない案件も比較的多く認められた。
- iii 事故の態様に照らし、請求対象の作業に係る部位に損傷が波及（事故等による衝撃が車体内部を伝わり、直接衝撃が加わった部位以外の部位にも損傷が生じる現象をいう。）することは考え難く、そのため、実際には当該部位について作業を行っていない疑いがある案件が複数認められた。

- iv 損傷部品の取替作業を請求しているところ、作業途中の写真等の資料から、実際には部品の取替は行わずに修正作業を行っていることが疑われる案件が認められた。
- v 部品代金の二重計上が疑われる案件が認められた。

**類型④（実際に修理作業を実施しているが、本来不要な修理作業や部品交換について代金を請求する行為）**

- i 標準的な作業時間・請求金額と比べて高額の請求を行っている案件が認められた。
- ii 保険の適用対象となる事故とは別の機会の事故により生じた疑いのある損傷についての修理を行い、保険金を請求している案件が認められた。
- iii 損傷に対して過剰であることが疑われる作業を行い、保険金を請求している案件が認められた。
- iv 取替作業や修正作業に係る保険金を請求しているものの、資料から作業に対応する損傷の存在が確認できない案件が認められた。

**(2) 無作為抽出案件の結果**

全技協によるサンプル検証においては、無作為抽出案件 208 件のうち 37 件（約 18%）が不適切な請求と認定され、76 件（約 37%）がその疑いがある案件と認定された。

ただし、不適切な請求の疑いがあると認定された案件の多くは、損傷の存在や車両の骨格等の修正等の作業の実施を証明する資料の不足を理由とするものであり、不適切な請求の可能性があるという点では不適切請求疑義案件の範疇に含まれると言わざるを得ないものの、これらには、実際に損傷が存在し、又は車両の骨格等の修正等の作業が行われた不適切な請求ではない案件が含まれている可能性もある。類型別では、不適切請求又は不適切請求の疑いありと評価された案件のうち、特に多く見られたのは類型④に分類されると認定された案件（92 件）であった。類型②に分類されると認定された案件（分類の整理方法にもよるが、類型③に該当すると思料される案件を含む。）は、損傷の存在や作業の実施を偽装する行為の存在が疑われる等の積極的な理由により不適切な請求であると認定された 6 件及びその疑いがあると認定された 9 件の合計 15 件であり、全体のうち少数にとどまる。なお、類型①に該当する案件は検出されなかった。

**(3) 保険会社提供案件の結果**

上記のとおり、保険会社提供案件は、各保険会社が不適切請求疑義案件の各類型に該当すると思料する案件であるところ、全技協による検証の結果、保険会社提供案件 41 件のうち、11 件（約 27%）が不適切な請求と認定され、10 件（約 24%）がその疑いがある案件と認定された。

類型別では、不適切請求又は不適切請求の疑いありと評価された案件のほぼ全てが類型③又は類型④に分類されると認定された案件であり、類型②に分類されると認定された案

件は、損傷のない部位にパテを塗布して損傷を偽装した疑いがあるとして不適切な請求の疑いがあると認定された1件であった。

### 3 不適切請求疑義案件に関する評価

#### (1) 不適切請求疑義案件を生じさせたGSの責任に関する評価

上記のとおり、不適切請求疑義案件が相当数確認されているところ、いずれも本来は不要な修理作業に係る保険金が請求され実際に支払われている可能性がある。

このような事象についての評価を検討するに、保険契約者・被保険者が故意に事故を招致したり損害額を水増しして請求するといった保険法が典型的に想定している保険金の不正請求とは、自ずから性質が異なる。もっとも、類型②のように存在しない損傷が存在するかのように見せかけるような行為がなされた場合は典型であるが、保険会社が本来支払う必要がないはずの保険金を支払っていることは否めない。保険契約者・被保険者にとっては、不適切な額の修理費用を請求され、それが保険金で支払われることにより、保険料が不当に増加するおそれもある。また、上記のような典型的な保険金の不正請求とは異なるものの、自動車保険（車両保険）がなければ、修理業者がこのような不適切な額の修理費用を自動車所有者に対して請求できる可能性は事実上下がるのであり、その点で保険制度が悪用されていると評価すべき側面がある。

また、不適切な保険金請求により、保険金が過大に支払われることが常態化すると、これは自動車損害保険（車両保険）一般の保険料率の上昇を招く要因となり得る。このような結果は、保険業法の目的である「保険業の公共性にかんがみ、保険業を行う者の業務の健全かつ適切な運営及び保険募集の公正を確保することにより、保険契約者等の保護を図り、もって国民生活の安定及び国民経済の健全な発展に資すること」（同法第1条）という観点からも問題があり、損害保険制度の趣旨を損なうものである。このような観点から、不適切請求疑義案件を生じさせたGSの責任は重い。

#### (2) GS 役職員の一部に見られた認識に関する評価

ヒアリング対象となったGSの役職員の一部としては、例えば以下の理由により、保険会社等から不適切請求であると指摘されている案件の一部について、必ずしも不適切な請求ではないと認識していることが見受けられた。そのような認識は次の3点を理由とするようであるが、いずれも適切とは言い難い。

理由①：協定内容につき保険会社のアジャスターが確認し、保険会社のアジャスターと合意（口頭による合意を含む。）が成立している場合については、そもそも保険会社が承認している。

しかし、本委員会としては、保険会社のアジャスターが協定により認めている（合意が成立している）という点をもって不適切請求疑義案件が正当化されることはないと考え。すなわち、保険会社が不適切な請求であることを認識していなければ、保険会社の同意には錯

誤があるともいえ、当該同意は無効又は取り消し得るという評価もあり得る。また、この点を措いても、保険利用にあたって不適切な請求が行われることにより顧客の自動車保険契約の等級が下がること、不適切な請求による過大な保険金が一般の保険利用者の支払う保険料に転嫁され得ること等、保険会社との関係のみならず保険利用者にも不適切な請求に起因する不利益が生じるのであるから、保険会社が保険金請求に同意していればそれら全てが正当化されるとはいえない。

理由②：保険会社のアジャスターとGSのフロントスタッフが協定を行うにあたり、ある案件の修理代金を低く設定し、その代わりに別の案件の修理代金を高く設定するよう合意することがある。

しかし、GSと保険会社との間で仮にそのような合意がなされる場合があるとしても、顧客や一般の保険利用者にとっては無関係のことであり、上記のとおり、保険金の不適切な請求を通じて保険等級の低下、保険料率の上昇等、保険制度自体に影響を及ぼす問題が生じることを正当化する理由になるとはいえない。むしろそのような保険会社との合意や協議が行われている実態があるとすれば、案件毎に個別に判断するのではなくトータルで見て辻褃を合わせるという手法自体が、保険金請求プロセスの正確性や厳密さを退行させ、むしろ不適切請求の一因となっているとも評価できる。

理由③：保険会社とGSの担当者間に钣金・塗装作業に関する技術・知識の差があり、実際には不適切とはいえない作業内容について保険会社からは不適切であるとの指摘を受けている場合が存在する。

しかし、上記の点は、GSが本来請求可能な作業内容を保険会社に認めてもらえない場合に、そのことが不当であると指摘する理由にはなり得るものの、アジャスターの理解が不足しているのであれば、必要な作業であることを説明しその理解を得ることが本来の対応であり、保険会社側の理解を得るのが難しい関係性があるとしても、正当化する理由にはならない。

#### 第4 第2回社内調査結果改ざん等指摘に関する本調査の結果

##### 1 想定される行為の内容

本調査では、デジタルフォレンジックや関係者へのヒアリングを通じて、第2回社内調査の過程及びその結果としての第2回社内調査報告書への記載内容の変遷等について検討した。

その結果、第2回社内調査報告書の「BP部門従業員へのアンケート結果」におけるアンケート結果の原回答（左欄）が、下記表のとおり修正又は変更（以下「本件変更」という。）されて掲載された事実が認められた。

	(変更前)	(変更後)
	アンケートにおける原回答	2023年9月25日付け第2回社内調査報告書の記載内容

1	傷がないパネルにサフを入れて写真を撮ったことは多々あります。	損傷に対して過剰な修理を行ない、複数回その作業過程を写真撮影したことがあります。
2	少しのひずみで、パテを付けなくても直る作業で、パテを付けて、写真を撮りました。	結果的に必要のなかった修理を行ない、その作業過程を写真撮影したことがあります。
3	工場長の指示でバックパネルを塗装しないのにマスキングをしてプレソルを吹き掛け塗装したようにして写真撮影した。	結果的に修理しなかった車両において、準備段階の写真撮影を工場長（当時）から指示されたと感じたことがある。
4	工場長の指示で板金作業者がホースメントにチェーンをかけて破損してないのに鍍金したかのように写真撮影させられていた。	修理前の損傷が不明確な状態で、工場長（当時）が作業者に修理中の写真撮影を指示していたと感じたことがある。

なお、本調査においては、第2回社内調査結果改ざん等指摘に関して、本件変更のみを調査対象としているが、本件変更以外に第2回社内調査に改ざん等の問題は発見されていない。

## 2 本件変更の経緯

関係者のヒアリングにおいては、以下の事実関係が示された。電子メール等の客観的資料に基づく供述以外は、それらの全てが事実として認定できるとまではいえないが、これらを否定するに足りる事情も見当たらない。

2023年8月28日頃、当時GSは、不適切請求疑義案件の発生の関係で、金融機関から、客観性の担保された調査報告書が提出されなければ停止した融資を再開できないと言われていた状況にあったところ、当時GSの常勤の監査等委員であったX氏は、当時の代表取締役社長及び取締役経理部長から、社内調査の依頼を受けた。これにより、GSの監査等委員計3名で構成された、社内調査委員会が発足し、2023年8月29日から第2回社内調査が開始された。

GSには、金融機関の融資が止まると資金繰りが止まってしまう可能性があるという、相当な危機感が存在した。そのため、本件変更が行われた背景として、報告書の提出後に金融機関からの融資を確実に再開させるには、報告書の記載を穏当な内容にすることへの動機付けが存在していた。現に、X氏は、ヒアリングにおいて、当時の取締役から、不適切請求の割合が多いのではないかと言われた記憶があるという旨を述べていた（もっとも、当該取締役のヒアリングを踏まえ、明確に当該発言がなされたことを認定するには至っていない。）また、ヒアリングにおいて、GSの社内調査は、「（不適切な請求があったという事実について、）会社のスタンスとしては、認めなくていいものは認めないようにしよう、言い逃れできるものはしようというスタンス」であったと述べる者もあり、過去の保険金請求の資料調

査においても、「対外的に見て疑義が薄まるような文章に揃えて提出していた。そもそも毎日会社の中で「あの銀行との取引がダメになった」などといった話を耳にしながら作業をしているので、このまま不正行為があったという内容の報告を出してしまったら会社自体が終わってしまうという認識が全員にあったと思う。」との回答があった。

金融機関がその報告の期限を2023年9月30日に設定していたことから、報告書の完成は、社内調査の開始から1ヶ月にも満たない、同月25日頃が目途となった。

報告書の起案は、専ら委員長であるX氏自身の手によって行われた。他の委員は元々、常勤のX氏と異なり非常勤の監査等委員であり、かつ多忙でもあり、調査委員会の調査に深く関与しなかった。社内調査委員会自体は一度も開かれず、委員3名が監査等委員であることから、2023年9月7日及び同月20日の監査等委員会において、他の議題と併せて、調査の進捗の概要がX氏から他の委員2名に対し報告され、承認するのみであった。

X氏は、2023年9月19日頃、上記表の左欄の原回答をそのまま記載した、概ね完成版の調査報告書案を、全体的な誤りや相違等の有無を確認してもらうため、少なくとも、GSの当時の取締役1名、サービス本部・執行役員・本部長Y氏、サービス本部・钣金塗装部・部長、サービス本部・钣金塗装部・次長Z氏らに見せた。そして、Z氏は、Y氏から、アンケート結果にZ氏の名前が挙がっていることに関してX氏と修正の打合せをするよう指示を受け、X氏と打合せを行った。Z氏が、アンケートに記載された同氏からの指示の事実はない旨を述べると、X氏はZ氏に対し、ニュアンスが変わらないよう上記表左欄のアンケート回答の修正案を作成するよう依頼した。これを受けZ氏は、X氏に対して修正案を提示し、X氏は概ねその内容で修正案を報告書に記載した。

なお、ヒアリングによれば、X氏は、第2回社内調査において自身が行ったアンケート回答者へのインタビューによって、アンケートの回答の信用性はないと判断したこと等から、内容を穏便にする本件変更を行い報告書に記載することには、特段の問題はないと考えていたとのことである。Z氏は本件変更について、「無理があるとは思っていた」と述べており、上層部からの指示やX氏からの相談には対応しつつ、本件変更が適切であるかどうかについては疑問を持っていたことが窺われる。

アンケート回答修正案記載後の報告書は、最終版として、当時の社長らに送付され、保険会社及び各金融機関に提出された。

### 3 本件変更に対する評価

本件変更は、いずれも、アンケートの原回答において記載された内容を改変するものであり、原回答には修理工程における具体的な損傷の偽装や過剰な修理等の手法が記載されていたにもかかわらず、これを抽象化、曖昧化する方向で改変している。特に本件変更の3及び4は、実際には実施していない塗装の偽装や、存在しない損傷の偽装の具体的な手法に言及しているが、本件変更後は、これらの偽装が窺われないような記載となっており、偽装行為が存在した可能性を糊塗するために改変した可能性を否定できない。

また、X氏は、Z氏がアンケート内容に関する協議のために接触してきた理由について、「具体的な名前は言っていなかったが、上位者に指示されていたと思う。基本的にトップダウンの会社のため、次長のレベルが自分でこのような重要な事項を判断するとは思えない。」と述べており、また、上記2のとおり、Y氏からX氏に接触するよう指示があったことに加えて、報告書の提出後に金融機関からの融資を確実に再開させるために報告書の記載を穏当な内容にすることへの動機付けが存在していたこと等にも照らし、その背景にGSの一部の取締役の意向が働いていた可能性も否定できない（ただし、当時の電子メール等やヒアリングにおいても、上記2で述べた経緯以外に、取締役から指示があったことを裏付けるものは発見されなかった。）。

本件変更は、当時銀行融資が再開されなければ会社の存亡に関わる事態となるという状況の下で行われたという事情はあるものの、アンケート結果の性質に鑑み、本来は原回答のまま開示し、必要があればその内容の真否につき証拠に基づき説明する等の対応をすることで事態の打開を目指すべきであり、本件変更は不適切な対応であった。

## 第5 原因分析の総括

本委員会は、不適切請求疑義案件の発生について、①不適切な資料管理体制、記録や書面の重要性に関する意識の低さ、②協定までの手続のルールの不存在・不明確さ、③事後確認機能の不存在、④保険制度の公共性に対する意識の低さ、⑤目標達成の困難さとインセンティブ報酬の連動及び⑥利益至上主義と上層部の無関心の各原因が存在したと認めた。これらは、以下のとおり、今後の保険金請求の適正化への取組みにおいて、重要な課題として認識されるべきである。

①については、調査対象期間当時、資料の保管・管理体制が不十分であったことが、事後的な検証を困難とし自浄作用が機能しにくい状態を招き、不適切請求疑義案件の発生、継続に繋がった可能性がある。

②については、事故車両入庫後の修理時の写真撮影の方法を定めたり、作業における禁止事項を定める等のマニュアルが存在せず、これが担当者による作業内容の裁量の余地を生み出し、不適切請求疑義案件を発生させる素地となった可能性がある。

③については、修理の内容とそれに対応する見積りないし請求であるかを、客観的かつ事後的にチェックする仕組みがなく、また、内部監査室及び監査等委員会による監査において、保険金請求の過程及びその内容の適正性を視点にしたものはなく保険金の不適切請求を防止するという観点からの監査機能が十分ではなかったことが認められ、これにより、不適切請求疑義案件の発見及び是正に繋がらなかったといえる。

④については、BP部門の一部には、協定に係る作業内容や見積額が曖昧なことや最終的にはアジャスターとの意見の合致があれば足りるということが钣金・塗装業務に関する業界の慣行であった部分もあるという認識も散見されたところ、業界の慣行であるということに安易に依拠して保険制度の公共性への意識が鈍っていたことも窺われ、保険の公共的

性格により特に求められる対応を怠ったことが、不適切請求疑義案件の発生の一因として挙げられる。

⑤については、不適切請求疑義案件を発生させた部門に粗利益をベースとした達成困難な目標値が設定され、それに連動したインセンティブ報酬制度が導入されていたことが、売上を高めることに対する動機付けとなり、不適切請求疑義案件を生じさせた要因となった可能性は否定できない。

⑥については、ヒアリングを通じて、GS においては当時利益を追い求める姿勢が強く、保険金請求の適切性について上層部の関心の低さがうかがわれ、当時の主要な会議体での議事録上も保険金請求に関する問題点を詳細に検討し調査するという議論がされた形跡は見当たらず、保険金の不適切請求事案への上層部の意識の低さ、ひいては危機管理やコンプライアンスに対する意識の低さが、上記①から⑤の各原因の根底にも位置付けられる体質的な問題として、認められた。

次に、本委員会は、第2回社内調査結果における本件変更について、①社内調査委員会の情報開示に対する考え方の不備及び②トップダウン型の会社体制／調査体制、現場の声の軽視、社内調査の実施における役員による態勢整備の不備等の各原因が存在したと認めた。

①について、当時の電子メール等の資料から見て、アンケートの内容の変更に関して情報開示や説明責任の観点から疑義が呈された等の事情は窺われず、社内調査委員会が重要な情報を共有して協議・検討を真摯に行うべき合議体としての本来の機能を十分に果たしていなかったことは否定できず、このように社内調査委員会としてありのままに情報開示をして説明責任を果たすことの重要性に対する認識の甘さが、本件変更が生じた大きな原因の一つとなっている。

②について、関連する電子メール等の資料を確認する限り、本件変更が問題であるとの指摘は、誰からもなされておらず、ヒアリングによれば、予算の策定等をはじめ、会社の組織体制はトップダウン型であり、現場の者には、「自分の意見が聞き入れられることはない」という考えが遍く存在していたようである。このような、現場の声が上がりやすく、異議を唱えることを認める風通しのよい体制ではなかったことも、本件変更が生じた要因の一つとして挙げられる。

加えて、本件変更を発生させた第2回社内調査に関するその他の役員の責任について、X氏以外の取締役が関与していたことの認定には至らなかったものの、結果として本件変更がなされた形で第2回社内調査報告書が作成された点に関して、調査の内容自体は基本的に社内調査委員会に委ねてはいるものの、調査の実施態勢については、必ずしも十分な態勢が組まれていたとはいえず、当時の役員が、調査態勢の整備を適切に果たしていなかったとする余地があることは否定できない。

## 第6 再発防止策の提言

本委員会は、上記第5で述べた各原因分析を踏まえ、本委員会として有効と考える再発防

止策として、①適切な資料管理体制の構築、②協定までの手続のルールの方策及び明確化、③事後的検証態勢の構築、④全社的なコンプライアンス重視の意識の醸成と体制の構築、⑤業態や実態に見合った利益目標設定及び報酬制度の設計、⑥経営陣と従業員の双方向のコミュニケーションが活発に行われる風土の醸成及び経営陣の責任の総括を提言する。

①について、資料管理体制に不備があったことを踏まえ、各保険金請求案件について作成された写真等の記録、見積書等の資料、アジャスターとの協議過程に係る記録を、デジタル化及びデータベース化も含め、一覧性、検索性のある形で、一元的に保管・管理する体制を構築することが、相互牽制や事後的な検証を可能にし不適切な請求の抑止に繋がる方策として有効である。

②について、協定までの手続におけるルールを定めたマニュアルが存在しないことが、担当者による不適切な行為の余地を生んだ点を踏まえ、事故車の入庫から協定までのプロセスにおけるルール、具体的には、入庫後の钣金や塗装の作業を行う際の写真撮影の内容や方法、担当者間のやり取りやアジャスターとのやり取りの記録化を定めるマニュアル、钣金・塗装作業における留意点や禁止事項を定めるマニュアル等を策定し、明確化することが、作業内容の統一化及び可視化を図り、不適切な処理・請求がされる機会を可及的に排除する対策として機能すると考えられる（この点、現在は、「BP マニュアル」という名称の钣金・塗装関連業務のマニュアルが策定されており、一定の明確化が図られていると評価できる。今後も、これをさらに精緻化していくことが望ましい。）。

③について、保険金請求の過程及び内容の適正性を検証するプロセスが存在しなかったことにより、不適切な請求の早期発見と抑止に結び付かなかったことから、BP 部門の各担当者以外の第三者（第2線、第3線）が事後的な検証を行うチェック態勢を整え運用することが、不適切請求の発見・是正及び抑止に有効であると考えられる。

④について、原因分析の項で述べた保険制度の公共性に対する意識の低さ及び上層部の無関心は、いずれもコンプライアンスの重要性に対する意識の低さにより、不適切請求疑義案件の発生を招いたことを示している。また、第2回社内調査における本件変更が行われた原因として挙げた、正確な情報開示に対する意識の低さも、上層部を含めたコンプライアンス軽視の一端を示している。このことから、経営陣における意識改革を含めたコンプライアンス重視の意識の醸成を全社的に図り、研修の内容及び頻度を充実させ、また、内部通報制度の改善等の施策を通じて、コンプライアンス体制の強化を図ることが必要である。

⑤について、本件の一因として述べた利益目標やインセンティブ報酬等の設定自体が問題であるとはいえないものの、コンプライアンス重視の意識が行きわたっていない組織において、業態や実態に相応しない利益の達成目標の設定やインセンティブ報酬の設定がされた場合には、法令違反や社会的相当性を逸脱してでも利益目標を達成しようとする方向に働きかねないことから、今後、業態や実態に相応しい利益目標設定や報酬制度の設計を行い、その運用の適正性を不断にチェックすること等が必要である。

⑥について、第2回社内調査における本件変更が行われた原因として挙げた、現場の声が

取り上げられないトップダウン型の風土に関しては、調査対象期間当時とは経営体制が変化し、状況は変わっている可能性があるものの、現状を踏まえ必要に応じて、現場の声が上層部に届くような制度や現場と経営陣の間の双方向のコミュニケーションを充実させるための取組みを構築して実践していくことで、不正の芽の察知と対処に寄与することが期待できる。また、経営陣によるコンプライアンス軽視が本改善命令を受けるという重大な事態にまで発展したことを重く受け止めて今後の改善への教訓とすべきであり、第2回社内調査の調査態勢が十分に整備されていなかったとする余地があることを否定できない点についても、今後の経営陣によるコンプライアンス体制を強化するにあたり、その問題性を整理し総括することが求められる。

これらの再発防止に当たっての取組みに関して、GSは本改善計画において、コンプライアンス・顧客保護を重視する健全な組織風土の醸成、適切な保険募集管理態勢の確立、適切な苦情管理態勢及び顧客情報管理態勢の確立並びに改善計画の内容を着実に実行し、定着を図るための経営管理（ガバナンス）態勢の抜本的な強化という大項目を設定し、これらに沿って自律的に各種の具体的施策を策定し実行に移しており、概ね本委員会の提言する再発防止策の趣旨にも整合するものと評価できる。

## 第7 総括

本調査において確認された長期にわたる多数の不適切請求疑義案件の発生及び本改善命令等で厳しく指摘された各事象に照らし、当時上場企業であったGSには、それに見合うガバナンス体制が構築されておらず、コンプライアンスを含め、内部統制が全般に脆弱であったと言わざるを得ない。

特に不適切請求疑義案件の発生に関し、GSは、基幹業務である中古車販売業に関連して保険会社の保険代理店業務を行う一方で、钣金・塗装の自動車修理事業を営み、当該修理費に係る保険金を保険会社に対し請求する立場にもあって、保険金請求業務を行うにあたっては、保険制度の公共性を踏まえつつ、保険会社側との間に緊張感をもって、公正かつ誠実な業務を遂行することが求められていた。そのような中、钣金・塗装の修理作業の内実が外部からは把握しにくい性質を有し、作業偽装等に基づく過大請求を誘発するリスクを抱えている実情を踏まえれば、その適切性の確保を修理業務担当者に委ねるのは適切でなく、GSが経営陣を含め組織的に内部統制機能、相互牽制機能を発揮することにより、発生を未然に防止し、また、発生したときは直ちに検知して迅速・厳正な対応をすることが求められていたが、そのような組織的対応が不十分であった。

その後GSは、株式会社宇佐美鉱油の100%子会社となって現在その傘下にあるところ、今後は、宇佐美鉱油を中心とするグループ内部統制の下、本委員会が提言した再発防止策及び本改善計画を迅速かつ継続的に推進し、ガバナンスの飛躍的な向上を実現して、社会の信頼を回復することを期待する。

以上