

2024年10月31日

株式会社 BALM

お客様の被害回復に向けた対応の開始について

弊社*の過去の自動車修理に関しまして、弊社をご利用いただいたお客様に対して、多大なるご迷惑とご心配をおかけしておりますことについて、心よりお詫び申し上げます。

*2024年5月1日付けで株式会社ビッグモーターから株式会社 BALM に社名を変更しております。また、同年11月1日付けで、弊社は、株式会社ビーエムハナテン及び株式会社ビーエムホールディングスを消滅会社とする吸収合併を行う予定です。

これまで、弊社は、弊社の自動車修理に関する不適切な行為の調査（対象期間 2021年1月～2023年8月）を行ってまいりましたが、2024年7月22日付け弊社ニュースリリース「顧客対応に係る弊社の今後の方針について」においてお知らせしましたとおり、全件調査を途中で終結させ、より早期かつ幅広いお客様の被害回復につながる対応を検討してまいりました。現在、弊社は、関係する損害保険会社や共済組合（以下「損害保険会社等」といいます。）との間で、弊社による過去の不正請求事案の特定及びお客様の具体的な被害回復方法の協議を進めております。

弊社は、お客様の被害回復方法に係る弊社と損害保険会社等との間の協議が完了し次第、弊社より改めてその具体的な内容について順次お知らせしたいと考えており、現時点では、11月中にご案内を開始することを予定しております。

その上で、弊社は、お客様の被害回復に向けた対応について、損害保険会社等のご協力も得た上で、対象となるお客様の自動車修理において不適切な行為の有無を確認し、その結果、不適切な行為又はその疑義のあるものについて、お客様の被害回復に向けた対応を開始させていただきます。

弊社においては、過去、不適切な行為を行ったことを真摯に反省し、損害保険会社等にもご協力いただきながら、できる限りの対応をさせていただく所存ですので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

以 上