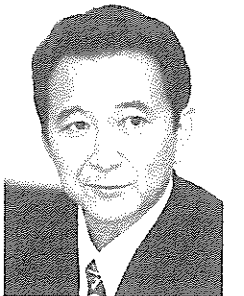


SS業界に願いを込めて

業界
ニュースの
行間を読む

格安SSレンタカーの 厳しい話！ 盗難事件ついに発生

垣見裕司
Kakimi Yuji



垣見裕司(かきみ・ゆうじ)。東京都千代田区豊町生まれ。成蹊大学工学部経営工学科卒業後、垣見油化株式会社に入社。石油ガス部長、取締役石油部長、常務取締役を経て、94年、代表取締役専務に就任。01～02年、09年エネルギー研究会委員等も務める。96年、業界に先駆けて開設したホームページは、アクセス数累計300万件を超える人気。毎月、鋭い切り口と明快な論旨で業界の今を伝える。特にガソリン税問題では、1日3000件のヒット数を誇った。高校時代は硬式野球でインターハイ出場。大学時代には中高の監督を務める。趣味はゴルフ、囲碁(七段)

直営全店で営業中

弊社は2009年3月よりセルフ河辺SS(青梅市)にて、格安レンタカーを始めました。その後は4月に八王子で2店舗。9月は西東京市の南田無店。12月は大田区環七馬込店。そして本年7月には、西八王子の恩方という、当社ではもともと田舎のSSでも初めました。ニコレンさんとの一括契約は、最初の3店舗のみですが、その後は、売上が好調で収益にも結び付いての契約という何よりの証拠でしょう。特にこの夏の売上は絶好調です。7月は6店舗計24台で22.8万円。8月は30台で36.8万円となり

ました。しかし本連載では、その好調の裏側の大変厳しい話をご紹介します。おきたいと思えます。本掲載に関し、ご快諾を頂いたニコレン様に深く感謝する次第です。

廃車は既に3台

9月1日現在、全6店舗で合計30台の車両で営業中ですが、レンタカー開始前からあったのは、軽トラ2台だけです。それ以外は全て購入しました。知名度がある量販車で、我々として愛情を注げる質の良い車を、安価で購入することは、実はかなり大変な仕事です。そうして苦労して調達した愛車ですが、オープンから僅か1

年半で、もう3台も廃車となりました。その理由は、残念ながら事故です。幸いお客様にお怪我はなく、いずれも自走可能だったので、何とかSSにまで戻って来れましたが、事故がここまで多いのは本場に想定外でした。

レンタカーをお借り頂くお客様は、車を持つていない不慣れな方というのがその原因だとしても、限りなく0対100に近い、もらい事故も少なくないのが本場に不思議です。

事故の相手が保険に入っていない、それなりの修理代は出るのですが、単独事故等は、車両保険には入っていないので大変です。1日1000円の免責保

証に入ったお客様からは、修理代も頂けず、修理期間中の営業保証としての2万円(自走不能は5万円)だけなので、実はかなり辛いです。

さらに事故未済のバンパーを擦った等は日常茶飯事。こちらでも営業保証の2万円は頂きません。簡単なキズなら当社で直る損傷は、インターネットで購入し自社で修理します。この2万円の休業補償内で、車の修理代は何とか賄えていると思います。

しかし廃車した3台は、当社で直せる規模ではなく、修理の見積も高額で、再購入費用を上

回り、そこまでしても「事故車扱い」なので、残念ながら廃車



にした次第です。

一部の格安レンタカー業者は、SS等でお客から廃車として買い上げた車をレンタカーとして使用していた例もあると聞いています。それでもよいというお客様ならニーズと思えますが、私どもは社風上、本当に愛情を注げて、出来れば36カ月間使用可能な上質中古車を吟味して購入しています。その意味では、今回廃車した内の1台は、購入後僅か3カ月だったので、金銭面はもろろん、精神的にも本当に辛いものがありました。損保会社によれば、一般のレンタカーは、我々よりは事故は少ないようですが、平均的な車両価値は2〜3倍以上なので、事故が起こったら「大変」なのはどこも同じようです。

自走不能な故障も発生

一方事故ではなく、自走不能という重大な故障も1台発生しました。結果的には、ラジエターからの水漏だったのですが、不具合の発生場所が静岡県御殿場で、お客様から弊社所長に

お電話を頂きました。ご相談の上、まずは走れる内に最寄りのSSに駆け込んでもらい、お客様には、乗り捨て可能な普通レンタカーを手配、多少時間はかかりましたが、何とかご旅行は続けて頂くことが出来ました。一方、自動車の方は、ニコレンの無料ロードサービスにて最寄り整備工場に入庫しましたが、こんな時もニコレンのありがたみを感じる時です。

問題はその故障車両をどうするかです。当社にはレッカーがないので、東京まで陸送するのは多大なる費用がかかります。色々検討の結果、その修理工場まで直して頂き、後日当社社員が公共交通機関で取りに行き、運転して帰ってくるという方法にしました。結果的には、これが一番安全かつ安価な方法だと思えます。ちなみに取りに行ったのは本社の石油部社員です。

6店舗で30台も運営していると、まあ色々ありますので、専属とは申しませんが、兼務で良いのでレンタカー事業支援担当者をおくのがベストかもしれま

せん。実は弊社も6店舗30台体制になった6月から0.5名配置した直後の出来事でした。

ついに盗難事件発生

それは6月のある日の夜、発生しました。所長から「レンタカーの乗り逃げと思われる事案が発生」という第一報。「車両はBクラスのラウム。本日の18時の帰着予定だが18:10になつて帰らないので携帯へ電話。コールするも出ず。18:30再度電話するも出ない。19:00緊急連絡先(勤務先)へ電話すると、昨年末に退社したと告げられ、いやな予感が更に増幅した。そして連絡は続きます。「19:30、免許証記載の住所がSSの近くなので訪問するが、何と別人の居住を確認」。

実はこの日は休日だったので、上司の副部長、課長、そして余り頼りにはならない私も含め、メールや電話で対応を協議しながら、所長の応援体制が確立したように思います。結果SS業務も心配ですが、所長には警察に被害相談に行ってもら

うこととなりました。

また帰って来ないその車両の明日以降の予約は、当該店舗の空き車両は勿論、他店舗の車両も含めて対応しました。

そしてその日の所長からの最後の連絡が印象的でした。「本日はたくさんの方々のおかげで頂きありがとうございます。まだ解決した訳ではありませんが、悔しさや不安で揺らいだ心を支えられました。専務の「いつかはあと想定した事が、今日発生しただけじゃないか」となくさめて頂いたのも少しは気持ち楽になりました。皆さま、この場をお借りして深く感謝致します。」

レンタカーを始めるにあたっては、現場に見えない負担は相応かかりますので、従業員の納得や満足（ES）と本社の本気の応援は必須だと思います。

盗難は想定済み

レンタカー事業を始めるにあたって「盗難は、いつかはあつ」と覚悟していました。これはニコレン様からもお伺いし、

対応マニュアルも読みました。

また当社より後発でしたが、盗難をご経験された運営店の社長からもその対応等をお伺いし、当社独自対応のシミュレーションもしております。

その中で事前に勉強しておかないと、一般常識と異なり、最初に驚いてしまうのが、警察の対応です。我々は「盗難事件発生」と血相を変えて警察に駆け込むわけですが、警察はよく言えば「極めて冷静」。悪く言えば「それは単なる返却の遅れかもしれないでしょ」。

少なくとも民対民のレンタカー契約が成立して貸しているのだから、警察としては民事不介入です。最初にお金を払わず、例えば店員に暴行し車を強奪したのならまだしも、「お金を事前に払って成立した契約の返却時期の遅れただけでは、いきなり盗難とか刑事事件としては扱えませんか」という感じです。

警察の立場に立つと

例えばDVD等のレンタルショップは、返却遅れやそのまま

返却しない事例について、余程悪質でない限り、いちいち警察などへ行かないでしょう。

「事情で返す時間に返せなかった。延長料金をもっていない。それですます返せなくなつた」という無責任な若者の行動に対して、被害届を受理し逮捕状を取って仮に逮捕出来たとしても、「返す気はあつた」と言いはると事件には出来ず、警察として絶対避けたい「誤認逮捕」になるのだそうです。

ちなみに初めからだますつもり（返さないつもりで借りたなら）なら詐欺、途中で返せない事情が発生し返さず盗もうと考えたなら「横領」だそうです。

最終的には事件性

しかし最後に重要なのは事件性だということです。悪意の高い低いレベルではなく、これから何か重大な事件が計画されている、それに使用する目的で盗難したのなら、その大事件を未然に防止するきっかけとなる。しかし今回の事例は、今は住んでいないにしても、本人の免許証

を提示し、緊急連絡先とした会社の電話番号は実在し、以前は勤めたこともある会社である。

結局、警察は話は聞いてくれたものの「被害届」は一応預かるが、正式な「受理」ではなく、まずは様子を見ろということになりました。事実1週間位で車が見つかる例は多いそうです。所長はその後、数回訪問して3度目の6月某日に被害届が正式に受理となりました。

貸出時に防げないか？

レンタカー事業を1年半もやっておりますと、中には、車を借りに来たというよりは、雨風をしのげる今夜の寝床代わりにしそうな風貌の方もいました。そんな時は、通常は10分程度で終わる初回時の貸出手続きを、慎重に時間をかけてやります。

例えば書面に記載された携帯電話や自宅電話がちゃんと繋がるか、大変失礼ながら目の前で確かめたりしていると、訳ありの方は、「じゃいいよ」と言つて円満にご辞退頂くことが出来ます。

では今回は、防ぐ事は出来なかつたのでしょうか。答えはNO。この容疑者は、初めての利用ではなく何とリピーターで、今回が3回目の利用だったので、よって弊社の所長曰く「一生懸命考えても無理でした。本当に普通の人でおまけにリピーターですから絶対無理でした」との報告がとても印象的でした。

ニコレンと常に相談

当然ですが、ニコレン本部とは事件発生直後から常に相談してきました。やはりこういう時に相談相手がいれば、色々な事例の蓄積があるフランチャイズ本部の存在は、目に見えない、そしてお金の額には換算出来ない価値と言えるでしょう。

今回の事例もある意味ニコレングループの対応ノウハウですが、ニコレン本部様には、その開示にご快諾頂き、改めて御礼申し上げます。

その一方、数多く指導の中で、一点だけ迷った事があるので報告します。

ニコレン本部によれば、事件

発生後しばらくして、警察が被害届を正式に「受理」したら、車は「盗難車」となり、ニコレンも弊社も何の対応もとれないので、それを明確にするため、被害届の受理番号をもって可能となる「車両の登録抹消登記」すなわち廃車にせよとのことでした。

廃車にするか否か

廃車にすれば、当社の責任は本当に100%なくなるのか私には不安を感じました。確かに盗んだ犯人が悪いし、事故を起こしても悪いのは犯人で当社の責任ではありません。

しかし廃車にすると、鉄の塊という凶器が動いていることとなります。万一事故を起こした場合、何も関係ない被害者やその家族はどうなるのか。

廃車にしたら任意保険は、まらず出ません。自賠責は廃車にしても降りるそうですが、国の無保険車による被害の時と同様、任意保険額からは大幅に少ないでしょう。

被害者は、犯人に損害賠償請

求をするでしょうが、支払い能力はありません。その納まらぬ感情は、車の元所有者であり、犯人にその車を貸した当社の責任を追及しにくるでしょう。当社も車を盗まれ、それを第三者の警察も認めたので、裁判でも勝てるというニコレン本部のご見解は正しいと思うのですが、被害者が感情的に納得されると思えません。

当社も顧問弁護士や友人の弁護士とも何度も相談しましたが、結論としては、盗難車の車が満了する時まで廃車にせず、現車がないのでどうやっても車検は延長できないという決定的な状態になるまで、任意保険は払い続けることにしました。

秋葉原の事件の例もあるのですが、このテーマは今後も勉強していきたいと思えます。

ついに盗難車発見！

この盗難事件は、7月某日に突然動き出しました。一本の電話がSSにかかって来たのです。「所長、レンタカー見つかったの？」シルバーのラウムでし

よ。わナンバーだったからあれつと思つたんだけど隣町のスーパーの駐車場に止まっていたよ」電話をかけて頂いたのは、警察でも駐車違反取締り民間会社でもなく、SSのお客様が気がついて、わざわざ所長にお知らせ頂いたのです。こんな事つてあるのでしょうか。弊社所長とお客様の日頃のコミュニケーションがなければ、更にそのお客様のお心があつて初めて成立する話だと思えます。

その電話を受けた所長は、部下とともに合鍵を持つてそのスーパーの駐車場に駆けつけました。直ぐに車を確認、即刻警察に電話しましたが、今でも犯人が使い続けている様子なので、ハラハラしながら警察を待つていたのですが、何と警察が来る前に、犯人が車の方に戻つて来てしまいました。

この続きは来月号で紹介いたします。犯人は逮捕されようやく起訴されましたが、裁判はまだ始まつていません。犯人の代理の弁護士との示談交渉等も可能なら報告したいと思えます。