

# 公正な事業運営に関する指針および行動規範

## 【基本方針】

株式会社オートアベニューは、地域に密着した小規模企業ならではの「顔の見える誠実な対応」を旨とし、法令を遵守し、公正かつ透明性の高い事業運営を行うことをここに宣言します。

### 1. 安全と福祉への貢献

確かな整備技術と安全な車両の提供を通じて、交通事故の防止に努めます。また、高齢者や障がいをお持ちの方に配慮した車両提案やサービスを行い、すべてのお客様の移動の自由と福祉の向上に貢献します。

### 2. 誠実な対話と納得感の提供

常にお客様の立場に立ち、過剰な整備の勧誘や不透明な費用請求を排除します。専門用語を避け、分かりやすい説明を心がけ、お客様が納得して選択できる環境を整えます。

当社社員は、プロフェッショナルとして以下の規範に従って行動します。

## 1 信頼の販売体制

- 不当な勧誘の禁止:** 強引な販売や、お客様に不利な情報を意図的に隠す行為は一切行いません。
- 適切な表示:** 中古車の走行距離、修復歴等の品質表示、および「支払総額表示」を正しく行い、景品表示法および公正競争規約を厳守します。
- 透明な見積り:** 諸費用や整備内容の内訳を明確にし、ご契約・着工前に十分な説明と合意形成を行います。

## 2. 責任ある整備品質

- 確実な技術の提供:** 整備士一人ひとりが責任を持ち、お客様の生命に関わる重要保安部品等の点検・整備を確実に実施します。
- 不正改造の断固拒否:** 関東運輸局指定整備工場として、法令に違反する不正改造車の引き受けや、保安基準に適合しない作業は断固として行いません。

## 3. 情報の保護と管理

- 個人情報の厳重管理:** お客様の氏名、住所、車両情報、点検記録などの個人情報を適切に管理し、目的外利用や第三者への漏洩を防止します。(別途プライバシーポリシーに基づき運用します)

## 4. 誠実な苦情・相談対応

- 迅速な改善対応:** お客様からのご指摘やトラブルに対しては、誠実かつ迅速に対応し、改善に向けた真摯な努力を怠りません。また、東京都消費生活総合センター等の公的機関とも適切な連携を図ります。

## 5. 健全な職場環境の維持

- 互いを尊重する組織風土:** 社員 30 名以下の「顔が見える組織」として、互いに尊重し合い、ハラスメントのない風通しの良い職場を作ります。社員が誇りを持って公正に働ける環境こそが、お客様への良質なサービスに繋がると確信します。

令和 8 年 3 月 5 日  
株式会社オートアベニュー  
代表取締役 伊藤 理香