

お客様各位

钣金塗装に関する問題のお詫びと今後の対応について

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、弊社がお客様から依頼を受けました車両の钣金塗装修理において、実際の作業とは異なる作業料金で請求が行われていたことが社内調査で判明いたしました。

ここに深くお詫び申し上げますとともに、その内容をご報告いたします。

1. 請求と異なる作業内容と原因

作業内容について

① 钣金塗料の種類の誤り

塗装作業において作業依頼先が油性塗料を使用し、伝票にも油性塗料使用と記載されていたにも関わらず、一部店舗の担当者がその事実に気づかず、見積時に作成した水性塗料の見積りのまま計上したため、売上時に誤って油性塗料より高額である水性塗料として計上したケースがありました。

② クリア塗装の種類の誤り

塗装表面のクリア塗装において、作業依頼先が高機能クリア塗装（傷への耐性または修復性に優れた機能のクリア塗装）をすべきところを、通常のクリア塗装を行っていたケースがありました。

原因について

①及び②ともに、塗装種類の作業指示および売上時に確認する仕組みが不十分であったことが原因です。そのため、見積内容と作業内容の違いに気が付くことができませんでした。

結果としてお客様に、実際の作業と異なる請求をさせていただくことになってしまいました。

なお、作業内容①の水性、油性塗料については、いずれの塗料を使用しても、塗装の品質については問題のないことは確認しております。

2. 対象台数

2022年1月～2023年12月に施工した7,659台の内、対象作業に該当する53台になります。

3. 今後の対応について

①钣金塗料につきましては、実際に使用した塗料の料金との差額をご返金させていただきます。

なお、自動車保険を使用されている場合は保険会社と相談の上ご対応させていただきます。

②クリア塗装につきましては、本来の仕様を踏まえた再施工作业を実施させていただきます。

①及び②に該当するお客様には、改めて店舗担当者よりご連絡させていただきます。

また、2022年1月以前施工分に係るお客様につきましても、お心当たりのあるお客様におかれましては弊社までお問い合わせいただきますよう、お願い申し上げます。

改めまして、お客様には、多大なるご迷惑をおかけし、心からお詫び申し上げます。

弊社といたしましては、同種の問題が発生しないよう、管理体制やオペレーションの再構築、使用すべき塗料の種類の確認を徹底するなど、再発防止に全力で努める所存であります。

謹白

トヨタモビリティ富山株式会社

代表取締役社長 品川 祐一郎

【本件に関するお問い合わせ先】

TEL：0120-19-4141 担当者：南塚、上田、高嶋

受付時間：9:00～12:00・13:00～17:30 定休日：月曜日、他指定日