

板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、弊社が行っていた車両の板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ので以下ご報告いたします。

当該のお客様への差額分の返金は、すでに完了しておりますが、改めまして、ここに深くお詫び申し上げますとともに、再発防止に努めてまいります。

1. 請求と異なる作業内容と原因

塗装作業において、一部の色で油性塗料を使用したにも関わらず、より高額の水溶性塗料として計上されたケースがありました。

2種類ある白色塗料で水性塗料と油性塗料を使用する二つのケースがありましたが、一部の見積もり担当スタッフが白色塗料は全て水性と誤解し、本来油性で見積もりすべきところを水性で見積もりを行ってしまったことが原因です。結果、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。また、実際に作業するスタッフには水性・油性の情報が伝わっていなかったため、見積もり内容と作業内容の違いに気がつくことができませんでした。

なお、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. 対象拠点 別紙一覧表の通り

3. 対象台数 2021年4月～2022年11月に施工したうち、 対象作業を行った67台になります。（総整備台数 13,020台）

4. 本件の対応について

対象のお客様には、直接ご連絡を差し上げ返金等の対応は完了しております。

あわせて、自動車保険を使用されている場合は保険会社と返金に向けて調整させて頂いております。

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、管理体制の見直し、オペレーション改善を行い、再発防止に努める所存であります。

謹白

【本件に関するお問い合わせ先】

大阪トヨタ自動車ハローダイヤル 0120-37-8600

受付時間：9：30～18：00 休業日：毎週火曜日

【別紙一覧表】

店舗名	住所	電話番号
サンテラス箕面	大阪府箕面市粟生新家 3-1-3	072-729-8600
サンテラス茨木	大阪府茨木市東太田 1-6-4 9	072-624-8600
高槻店	大阪府高槻市辻子 2-1-7	072-671-8600
千里店	大阪府吹田市津雲台 7-6-D 1 3 3-1 0 1	06-6831-8600
サンテラス十三	大阪府大阪市淀川区新高 1-9-3 5	06-6392-8600
吹田店	大阪府大阪市東淀川区下新庄 6-9-2 2	06-6325-8600
1 6 3 緑地北店	大阪府守口市南寺方東通 2-1 0-1 8	06-6997-0860
サンテラス寝屋川	大阪府寝屋川市葛原新町 1 1-1 0	072-829-8600
大東店	大阪府大東市中垣内 5-2-3	072-874-8600
福島店	大阪府大阪市福島区福島 5-1 7-2	06-6455-8600
城東店	大阪府大阪市城東区関目 1-1-5	06-6939-8600
松屋町店	大阪府大阪市中央区和泉町 2-3-8	06-6946-8600
西店	大阪府大阪市西区川口 2-6-1 1	06-6584-8600
天王寺店	大阪府大阪市天王寺区大道 2-1 0-1 7	06-6771-8600
生野店	大阪府大阪市生野区巽中 1-2 5-2	06-6751-8600
東住吉店	大阪府大阪市東住吉区今川 5-1-2 4	06-6704-8600
住之江店	大阪府大阪市住之江区北加賀屋 5-6-1	06-6682-8600
サンテラス布施	大阪府東大阪市荒本西 1-4-1 1	06-6788-8600
堺店	大阪府堺市堺区北庄町 2-1-2 3	072-238-8600
サンテラス松原	大阪府堺市東区八下町 3-4 6	072-257-8600
百舌鳥店	大阪府堺市北区百舌鳥西之町 2 - 5 4 3	072-258-8600
鳳店	大阪府堺市西区鳳東町 6-5 7 0-2	072-271-8600
泉北店	大阪府堺市南区三原台 4-4 8-1	072-292-6181
富田林店	大阪府富田林市寿町 3-3-2 5	0721-24-8600
泉大津店	大阪府泉大津市我孫子 1 2 6-1	0725-32-8600