

2024年5月9日

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

平素は格別のご高配を賜り厚くお礼申し上げます。

この度、弊社が行っていた钣金塗装修理車両において、実際の作業とは異なる料金での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について

钣金塗装修理においてお客様に提示した水性塗料での見積内容と実際施工した油性塗料での請求金額に差異が生じておりました。また本来、塗色指定に使用しなければいけない高機能クリア（傷への耐性や修復性に優れた機能）に関しても作業指示が不十分だったため通常クリアにて施工された内容が確認されました。

原因として社内の管理体制、仕組みとなる見積内容 作業指示 作業完了後の確認が不十分であったため発生いたしました。

2. 対象台数

2022年1月～2023年12月までに施工した4,933台の内、対象作業に該当する58台になります。

【塗装種類不備52台、クリア塗装種類不備9台（内、双方対象3台）】

3. お客様への対応について

塗料種類による金額の差異をご返金させていただきます。なお、水性塗料と油性塗料に関してはいずれも品質には問題ないことを確認しております。高機能クリアに関しては本来の機能性と異なる仕様となりますので、弊社工場にてクリア塗装のみ再施工させていただきます。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、ご対応いたします。該当されるお客様には改めて店舗担当者よりご連絡いたします。また、2022年1月以前の施工分に関しても、お心当たりがございましたら、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。

お客様そして関係の皆様にご迷惑をおかけし、心からお詫び申し上げます。
弊社として、お客様そして社会の信用・信頼の回復に向け、管理体制の見直し、オペレーションの再構築、働く環境改善に取組み、再発防止に全力で努めます。
何卒、ご理解賜りますようお願い申し上げます。

謹白

トヨタカローラ富山株式会社
代表取締役社長 黒澤 敏

【本件に関するお問い合わせ先】

受付時間：10：00～12：00、13：00～18：00 定休日：月曜日 他休業日

本社 お客様相談窓口 0800-700-3105

ご利用店舗一覧

魚津店	魚津市江口 937	0765-24-2024
本店テクノショップ	富山市綾田町 2-10-8	076-441-4133
パーク4 1	富山市小中 230-1	076-428-1144
West 富山	富山市野町 155-1	076-434-6722
高岡テクノショップ	高岡市野村 605	0766-22-8023
高岡インター店	高岡市上北島 22	0766-22-8235
砺波店	砺波市石丸 164	0763-33-5522