

2023年10月20日

お客様各位

板金塗装作業に関する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、弊社板金塗装工場において、トヨタ車・レクサス車に請求内容と異なる塗料を使用して作業が行われていたことが判明いたしました。

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. 請求内容と異なる作業について

【内容】

傷への耐性または修復性に優れた機能を持つクリア塗装で請求していたにもかかわらず、通常仕様のクリアを2021年4月以降1,417件(自社812台・グループ会社605台)のお車に間違えて施工しておりました。

【原因】

弊社内における作業伝達の仕組みに不足があったため、テクノセンター受付者より作業員へのクリア種類の指示が明確に伝わらないことがありました。また、その後作業内容を把握する仕組みも不足していたためにこのような事案が発生しました。

2. 対象店舗 別紙 対象店舗一覧の通り

3. 対象のお客様

弊社板金工場での対象作業に該当する可能性のあるお客様のうち、2021年4月以降施工分に係るお客様へ別途書面にてご案内させていただくとともに、お電話でもご連絡させていただきます。また2021年3月以前施工分に係るお客様につきましても、対象作業に該当する可能性がございますので、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。

4. 対応について

ご請求させていただきましたクリア塗装に無償で再施工させていただきます。

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、作業指示の伝達など情報の流れの見直し、使用すべき塗料の確認徹底など、仕組みの改善による再発防止に全力で努める所存です。

そして、経営陣が板金工場、店舗の状況を現地現物で確認し、環境の整備、風土改善を進めてまいります。

謹白

札幌トヨペット株式会社
代表取締役社長 沖田 俊弥

【本件に関するお問い合わせ先】

お客様相談窓口： 札幌トヨペット株式会社 お客様相談室 TEL：0120-081-004

受付時間：10:00～12:00・13:00～18:00 定休日：第一・第三月曜日、火曜日、日曜・祝日

別紙 対象店舗一覧

店舗名	住所	電話番号
札幌	札幌市中央区南6条西6丁目9番地	011-511-8181
山鼻	札幌市中央区南17条西11丁目1番1号	011-532-2111
東苗穂	札幌市東区東苗穂8条3丁目1番2号	011-780-1811
琴似	札幌市西区二十四軒3条7丁目4番21号	011-631-3131
手稲	札幌市手稲区富丘3条5丁目1番40号	011-682-6111
北	札幌市東区北32条東1丁目5番15号	011-731-3221
藻岩	札幌市南区南37条西11丁目7番3号	011-581-2111
白石	札幌市白石区中央2条1丁目5番55号	011-821-0101
元町	札幌市東区北13条東15丁目3番10号	011-782-6111
月寒	札幌市豊平区月寒東1条14丁目1番1号	011-858-8101
厚別	札幌市厚別区厚別中央2条1丁目2番33号	011-891-2644
篠路	札幌市北区篠路1条4丁目6番20号	011-773-3111
発寒	札幌市西区発寒13条3丁目7番48号	011-665-4820
美しが丘	札幌市清田区美しが丘4条5丁目2番1号	011-883-0066
北郷	札幌市白石区北郷4条9丁目2番17号	011-872-6161
新琴似	札幌市北区新琴似8条16丁目1番1号	011-763-0111
小樽	小樽市奥沢1丁目24番23号	0134-22-3141
余市	余市郡余市町栄町44番地1	0135-22-4141
岩内	岩内郡共和町梨野舞納54番地13	0135-62-1563
倶知安	虻田郡倶知安町字高砂224番地7	0136-23-2266
岩見沢	岩見沢市4条東13丁目6番地	0126-22-2211
滝川	滝川市黄金町東2丁目1番5号	0125-22-3421
江別	江別市弥生町6番地1	011-382-5511
恵庭	恵庭市和光町1丁目1番1号	0123-32-2231
千歳	千歳市青葉1丁目11番3号	0123-23-1616
澄川	苫小牧市澄川町2丁目1番1号	0144-67-7575
室蘭	室蘭市日の出町2丁目33番12号	0143-44-2111
伊達	伊達市末永町33番地5	0142-23-4311
苫小牧	苫小牧市柳町4丁目19番36号	0144-55-3181
富川	沙流郡日高町富川西2丁目1番9号	01456-2-3055
マックスパーク伏見	札幌市中央区南17条西18丁目1番10号	011-561-2434
マックスパーク宮の沢	札幌市西区宮の沢1条3丁目2番11号	011-662-3201
レクサス月寒	札幌市豊平区月寒東1条14丁目1番2号	011-852-3333
企業営業本部	札幌市豊平区平岸7条13丁目2番47号	011-815-0210