

2025 年 3 月 28 日

お客様各位

板金不適切請求に関するお詫びと今後の対応について

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、トヨタローナネット岐阜株式会社がお客様から依頼を受けました車両の板金・塗装修理において、外注委託業者での作業工程のなかで、実際の作業とは異なる作業料金で請求が一部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. 不適切請求内容と原因について

【内容】

・請求した損傷範囲について

実際の損傷範囲よりも広い範囲で請求しているケースがありました。

・クリア塗装の種類について

塗装表面のクリア塗装において、外注委託業者が高性能クリア塗装（傷への耐性または修復性に優れた機能のクリア塗装）を実施すべきところを、通常のクリア塗装を実施していたケースがありました。

【原因】

保険会社との協定を外注委託業者に一任しており、実際の作業内容と保険会社への請求内容を確認する仕組みが不十分であったことが原因です。

結果として請求と異なる作業内容に気がつくことができませんでした。

2. 対象店舗

別紙 対象店舗一覧の通り

3. 対象のお客様

2018年6月から2023年8月に弊社委託業者で修理を実施した34台の内、該当となる17台のお客様が対象となります。

4. 対応について

対象のお客様には、連絡させていただき状況によりお会いして直接ご説明させていただきます。

ご請求させていただきました修理費用につきましては、保険会社とも連携し（返金や再施工など）対応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。

弊社としましては、国土交通省の「車体整備の消費者に対する透明性確保に向けたガイドライン（2024年3月29日発信）」の内容を反映した全店舗点検（含：外注工程）を昨年6月に実施することにより、他の外注委託業者について不適切請求が無かったことを確認させていただいております。

今後は、事前見積りでのお客様説明、整備指図書・板金補修塗膜依頼書での作業依頼、作業前・作業中・作業後の写真撮影、作業前・作業後の見積りと整備指図書の一括管理とデータ保存の実施を行い、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、全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。

トヨタローラネット岐阜株式会社
代表取締役社長 田口 隆男

【本件に関するお問い合わせ先】

お客様相談窓口

TEL：0120-160-170 受付時間：9:30～17:00 定休日：日曜日、月曜日、祝日、他指定日

お客様がご利用されている対象店舗

受付時間：9:30～18:30 定休日：月曜日、他指定日

対象店舗一覧

店舗名	住所	電話番号
ネット 美濃加茂店	美濃加茂市山手町1丁目7-1	0574-26-2105
ネット可児店	可児市下恵土字広瀬5-8-1	0574-63-2515