

2025 年 8 月 21日

お客様各位

車両修理費での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、鈴木自工株式会社がお客様から依頼を受けました車両修理費において一部外注委託業者での作業工程のなかで、実際の部品代、钣金・塗装修理とは異なる費用の請求が行われていたことが判明致しました。

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過剰な金額で請求しているケースがありました。
- ・部品代として見積もりに計上されているにも関わらず部品が交換されていないケースがありました。
- ・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、外注委託業者において適切な見積の作成及び見積内容と同様の作業を実施するといった意識が欠如していたこと、元請である鈴木自工株式会社においても外注委託業者が適切な請求・作業を行っているかの確認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であることに気づくことができませんでした。

2. 対象店舗

弊社出店： 下記記載店舗

3. 対象のお客様

2020年4月から2023年7月に弊社委託業者で修理を実施した56台の内、該当となる22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、お手紙ならびにお電話等でご連絡の上、ご説明させていただきます。
高機能クリア塗装の実施が疑われるお客様へは返金又は再施工など対応させていただきます。
なお、保険会社から受領済みの钣金修理費用、塗装費用、部品代につきましては保険会社へ差額を返金いたします。
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。

今後は、事前見積りでのお客様説明、整備指図書作業依頼、作業前・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、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、全店舗の見積作業への従業員教育、環境の整備、管理体制改善を進めてまいります。

鈴木自工株式会社代表取締役
社長 鈴木 将仁

【本件に関するお問い合わせ先】

お客様相談窓口
お客様がご利用されている対象店舗
受付時間 9:30～18:00 定休日、木曜日、その他夏季休業および年末年始

対象店舗一覧

店舗名	住所	電話番号
車検のコバック 江戸川本店	東京都江戸川区東葛西6-50-14	03-5696-9331
瑞江店	東京都江戸川区江戸川1-37-15	03-5636-2266
浦安店	千葉県浦安市北栄4-15-5	047-304-8170