

お客さまの衣服破損恐れの記事(第一報)

1. 業務名 2021年度 東名高速道路 管内維持修繕業務

2. 発生日時 2021年 7月 17日(土) 10:15頃

3. 発生場所 東名高速道路 上り線 豊田上郷SA

4. 被災者 ■■■■■ お客様1名

5. 概要 お客さまが男性用トイレの洗面台を利用した際にズボンが洗面台に接触し、しばらくしてからズボンの一部が脱色してしまったため弁償して欲しいとお客さまセンターにご意見があったもの。お客さまの主張によると、トイレを利用した際に塩素の強い臭いがし、また洗面台を利用した際にズボンが触れたため、原因は当該エリアの洗面台に残っていた塩素ではないかというもの。当該エリアでは洗面台清掃の際、台所用漂白剤(キッチンハイター)を100倍希釈した液を塗布し、一定時間放置した後にふき取るという清掃を行っていた。お客さまへ注意を促すような表示はしていなかった。

6. 被災状況 お客さまのズボン(2万数千円相当)

7. その他 お客さまへの補償や再発防止対策を含め、■■■■■である■■■■■と調整中