

●●管内 お客さまの着衣汚損事象 岡崎SA下り線（喫煙所内）

- 受注者 中日本ハイウェイ・メンテナンス名古屋(株)
- 件名 2026年度 東名高速道路 ●●管内維持修繕業務
- 発生場所 新東名高速道路 岡崎SA(下り)喫煙所 ※メンテ名古屋清掃担当エリア(清掃職:メンテ名古屋社員)
- 発生日時 令和8年6月29日(月) 10:00～10:30頃(お客様申告時間)
- 内 容 下り線喫煙所で吸い殻入れ清掃中に、清掃時のしぶきがお客様の衣服に付着し汚損した。
- 時系列

6月29日(月)

10:00頃 事象発生の可能性（※同時刻に喫煙所清掃を実施した事実あり。）

10:00-10:30（通常業務中の喫煙所清掃時間）

10:00-10:05（実際の清掃時間）1分～2分程度

エリアキャストによる喫煙所清掃、清掃開始時に、お客様へ清掃を開始する声掛けを行い開始した。

灰皿上部のたばこ空き箱を回収、スポンジを固く絞り、上部縁のふき取り。(清掃時間は2-3分)中皿は触れていない。

11:20 岡崎SAコンシェルジュへお客様から申し出あり「清掃作業中に灰皿の消火水の飛散があり、服が汚れた。」

11:25 ●●担当者よりメンテ担当者へ連絡

お客様申告内容:「10:00頃喫煙所を利用した際に清掃員が灰皿の清掃をしており、その時に服が汚れたらしい。」
・「清掃責任者から連絡が欲しい。」

11:35・11:55・13:05 メンテ担当者よりお客さまへ連絡するも連絡が取れない。

15:09 お客さまよりメンテ事務所へ連絡あり、事務所より担当者へ連絡。

15:11・15:15・15:45 メンテ担当者よりお客さまへ連絡するも連絡が取れない。

15:59 担当職員よりお客さまへ連絡、事情を聞いた後、服の汚損状況写真を送ってもらうよう依頼。

16:23 メンテ担当者から、岡崎SA(下り)清掃員に喫煙所の清掃時間・作業内容を聴取し、お客さまの苦情申告と実際の作業状況や時間が整合してい居る状況を電話にて確認。当該清掃員は、数分しか清掃をしておらず、中皿の水分が飛散する作業は実施していない。

●●管内 お客様の着衣汚損事象 岡崎SA下り線（喫煙所内）

※お客様申告に対して相互の食違いの点が有るが、喫煙所清掃を実施したエリアキャストに直接聴取するも、当時の清掃状況の詳細記憶が薄れており良く覚えていないとの事で、お客様の申告を信頼し誠実に対応する事とした。

16:23 お客様よりメンテ担当者へショートメッセージの着信あり。

16:34 メンテ担当者よりお客様へ写真が添付されていなかったためメールで送ってもらうようショートメッセージで返信。

16:43 メンテ担当者よりお客様へ写真が添付されていなかった件について電話で連絡し、その際お客様の意向を確認。

お客様要望:「汚れた服をクリーニングに出すので、クリーニング費用をみてもらい、クリーニングで汚れが取れなければ同じものを購入する事で、弁償をして欲しい。」

16:47 お客様よりメールにてメンテ担当者宛てにTシャツおよび短パンの汚損状況写真が送付された。

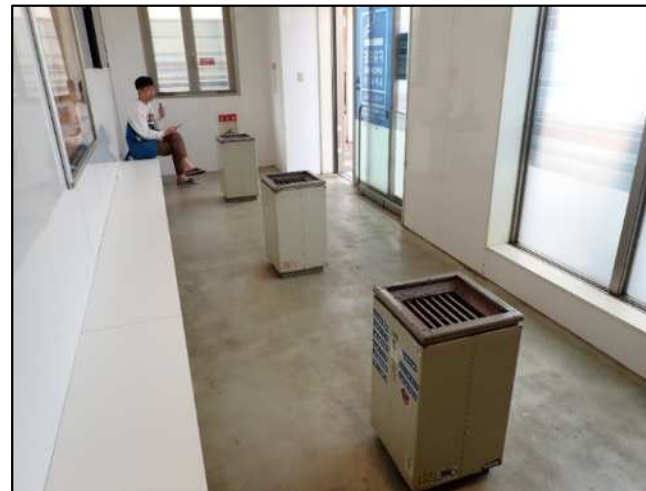
16:50 メンテ担当者よりお客様へ、お近くのクリーニング店でのクリーニング(染み取)対応してもらうよう連絡。

17:00 本社報告 ※詳細が不明な点が多々あったため、担当清掃員の再度の聞き取り調査を行った。

清掃担当のエリアキャストからは、2～3分程度の灰皿清掃でしたが、消火水を飛散させる作業は行って居ないが、灰皿上部のゴミの回収時に飛散した可能性も考えられるので、絶対の自信は無いとの回答。

6月30日(火)

10:30 保全計画 報告



岡崎SA 下り線 喫煙所



お客様からの着衣汚損状況申告写真

●●管内 お客さまの着衣汚損事象 岡崎SA下り線（喫煙所内）

12:46 お客さまよりメンテ担当者へメールあり。

（クリーニング代領収書4,455円ホワイト急便マグフーズ本宿店）

「今クリーニングに出しました。

クリーニング店からは、工場に出して見ないと完全に取りれるかは分からないとの返答でした。領収書添付致しますのでご確認ください。」の連絡。

7月14日(火)

10:00 お客様よりメンテ担当者へ「クリーニング店より、工場にて特別の染み取りクリーニングを行ったが、Tシャツ、ハーフパンツともに汚れが取れなかった。」とのメール連絡あり。メンテ担当者よりメールでお客様に、今後の要望を確認したところ、「Tシャツとハーフパンツと同品の購入する代金を弁償して欲しいとの依頼された。

以後の所内対応の資料として必要な情報として、お客様から既存衣装の購入時の情報（ブランド名、金額）の提示する。」との回答を頂きました。



お客様からのクリーニング費用申告写真（領収書）

7月15日(水)

12:22 メンテ担当者よりお客さまへTシャツとハーフパンツのクリーニング後の写真を送ってもらうようメールで依頼。その際、自宅又はクリーニング店付近で会って話がしたいため、候補日と場所の提示も併せて依頼。同等の商品をお客様に購入してもらえるか確認のメール配信。

●●管内 お客さまの着衣汚損事象 岡崎SA下り線（喫煙所内）

7月16日(木)

0:46 お客さまより、クリーニング後の汚損衣装の写真及び購入時の履歴資料を送付頂いた。
面会しての以後の対応の打ち合わせは、メールで平日の土日どちらが良いかとの問い合わせ。
Tシャツは現在売り切れ。のため、その対応も含めて確認したい。



クリーニング(染み抜きクリーニング)後の状況写真

購入当時の履歴資料(提供資料)

●●管内 お客様の着衣汚損事象 岡崎SA下り線（喫煙所内）

7月16日(木)

14:28 メンテ担当者よりお客様へ平日を希望する旨をメール連絡。

15:06 お客様より「子供が同伴するためクリーニング店近くの駐車場はどうか」とメール連絡。

7月17日(金)

9:55 メンテ担当者よりお客様へ「次週は17時以降なら対応可、27日でも可」とメール連絡。

22:53 お客様より7月22(水)でどうか、とメール連絡。

7月21日(火)

14:55 メンテ担当者よりお客様へ「7月27日(月)駐車場」で調整可能かメールで打診

15:34 お客様より「7月27日(月)17時から18時を希望」とのメール連絡

16:05 メンテ担当者よりお客様へ「7月27日(月)17時駐車場で待ち合わせ、汚損した衣服を持参していただきたいこと、シルバーのプリウスで伺うこと、待ち合わせの目印として車や服装の特徴を知りたい旨」をメール連絡

21:55 お客様より「服装は未定、白のヴォクシー」とメール連絡。

7月27日(月)

17:00 お客様と所長、メンテ担当者が駐車場にて面会し、汚損したハーフパンツとTシャツの現物でクリーニング後の染み抜き(汚れが取り切れていない)状況を確認。

お客様の要望を確認した結果、今後の対応として、汚損したハーフパンツ(同品)購入・Tシャツ(欠品の為)同等品(同等額の商品)を購入し、購入に係る領収書及びクリーニング代の領収書を提供頂く旨を依頼。

お客様としては、事象発生後から、少々時間を要しての対応となっており、メールでのやり取りや面会に関しても、仕事柄、時間調整が難しい状況で、数回の面会時間対応に関して時間も掛かる事から、早々に対応をメール・書類(示談書・領収書・納品書)郵送での対応を希望されている。

●●管内 お客様の着衣汚損事象 岡崎SA下り線（喫煙所内）

当社社内のお客様への処理対応としては、お客様との示談書・領収書・納品書の原本を提出頂き内容を確認後、購入代金及びクリーニング代をお客様の指定口座へ振り込む事で説明をさせた頂いたが、お客様から早急な処理を依頼された為、事前に頂いた購入品の関係資料を元に弁償費の支払いを先に進める事で、支払いと同時に示談書への自筆サイン・押印対応及び領収書・納品書の原本を当社が受領する事で、お客様と合意した。

7月31日(金)

10:55 お客様よりメンテ担当者へ、商品注文(Tシャツ3,850円+送料660円、ハーフパンツ2,350円)および商品到着後に領収書と納品書の写真を送付するとメール連絡。

8月3日(月)お客様からのメール

- ・ From:
- ・ Sent: Monday, August 3, 2026 9:09 PM
- ・ To:
- ・ Subject: Re: Re: クリーニングの件
- ・ お世話になっております。
- ・ こちらの都合で大変申し訳ないのですが、早く終わらせてしまいたいのが本音ですので出来れば今週中か来週月曜にお会いしてサインまで終えれたらと思うのですがご都合いかがでしょうか？
- ・ ハイウェイ・メンテナンス様のお盆休みの都合もあると思うので再度日程のご連絡をいただきたいと思います。

