## 【ZigZag -memo No054】 今時の大手悪徳メーカー

社会常識のない修理マンと悪徳メーカーのことを取り上げる。

キャノンレーザープリンター「LBP 841C」の紙詰まり不具合の修理を 2025(R7)年 5 月 9 日 (金) 午後

「キヤノンシステムアンドサポート株式会社 山形営業所」に電話で依頼した。さっそく5月12日(月)13時15分に来て頂いた。なぜ、来訪賜ったかというと本体総重量は45kgもあり、簡単には動かせないからである。

その後の状況を記述する。担当者が車で来たの私は外に 出て迎い入れた。事前の電話対応で「タケダ」という苗字 だけは分かっていたが、名刺を出さずに、作業工程や金額 算定などに係る事前説明は何もなく、いきなりプリンター に向かった。私は "あれ?" と違和感を直感したがま ずは様子を見ることにした。紙詰まりの原因究明のための 点検作業を13時30分過ぎに終えた。

私の方から料金のことを切り出した、ところがなぜか歯切れが悪かった。2018(H30)ネット (e-トレンドアマゾン店)で購入したものであった。「大塚商会から購入した

レーザービームプリンター保証書 訪問修理 機器情報 機種名 LBP841C 機械番号 NFRA026678 保証期間 お買い上げ日から12ヵ月 法人名 部署名 お客様情報 ご担当者 大沼香 (設置先情報) 山形県山形市上桜田三丁目1番15号 電話番号 023-641-5250 イートレンドAmazon店 住所 電話番号 03-5812-0540

この保証責は、本書記載内容により無料停理を行うことをお約末するものです。 上記の採証期中でに関連分乗とした場合は、本書をご恵示のうえ、お買し上げ店または弊社に修理をご改雑ください。 また、無料保証がよう時に、ご商人にの間窓ををせて11で場合が定じますので、お買し上げ町の納品書や原収費(レシート等)を大切に保証ください。 上記み春棚帰場は無料保証期間内のサービス活動及びその後の変点検流動のために記載内容を利用させていただく場合がございますので、ご了多くださ

図-1

のではないか?」ということであったことからパソコン上で図ー1 を見せたらスマホで写真を撮った。今回の修理依頼は大塚商会に問い合わせたのではなく、貴方の会社(キャノン)に直接依頼したものだと話した。担当は大塚商会に対しマージンを上乗せして請求したく思っているのではないか?と推測出来た、すると、大塚商会から私に上乗せしたマージン分と合わせて私が支払うことになる。だいたい私は大塚商会のことは知らないし、今回は私から御社への直接依頼だと何回も説明した。私のしつこい料金の明示要求に対し、当初は「2万ちょっと・・」と濁す言い方であった。私に対し、後日、請求書を送付するのでそれを見ろと言わんばかりであった。その後最終的に18千円と言った。この間、会社に相談すると言って何だかんだと計4回も車に戻った。 まず私は、『 I時間ほどの対応で2万円前後、18千円は余りにも高額である、社会常識を外れている、料金表はないのか、その料金根拠を示してくれ、厚生労働省統計の賃金センサスを公表しているからそれに基づく根拠を出してくれ・・ 』と話した、ごまかす態度でことごとく合理的な説明はなかった。『18千円は消費税込みの総額だろう』と話したら本体料金ということ、「だったら、私から指摘される前に、なぜ、きちんと本体料金は18千円、消費税込みで19,800円」と明確に言わないのか?と話した。私に対して、最初の玄関に入った時の対応から料金説明まで、真摯かつ合理的な説明はなく、とにもかくも納得出来なかった。

後日5月16日(金)午後、その担当は先輩を連れて来た。**総て口頭で済まそうとする、書面をきちんと渡すという姿勢は無かった、とにかくも、私をごまかそうとする態度有りありであった。**私は記録の書面を要求したが、やっとしぶしぶ図-2を書き始めた。部品交換に至らず設定だけで終わった――結局は紙詰りの原因は紙が湿気を含んでいるということ――が、技術料金の6,000円はやむを得ないとしても、山形市内東原町から3km弱を車で来ただけの訪問料金の12,000円は社会通念・公序良俗に反して高額過ぎると説明を求めたが、社内で決まっている全国一律の料金だというだけであった。次に窓口に行って現金で支払うといったら「現金では受け取れない、振り込みにしてくれ」という、次に手数料はと聞くと「依頼者の私が支払え」という。わざわざ窓口まで行って現金で支払うという客に対して、振り込め、手数料はあんたが持てというのも納得出来ないと食い下がり、「仕方がないから18000×1.1=19,800円を支払う

から手数料込みにしてくれ」と要望した。それは受け入れて貰ったが、それを書面に書けという要望を出し、同図左下の備考欄に「コンビニ振込用紙がくる 総額 19,800 円のみを支払えばよい」という記述を貰った。

7 7 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	202	5	05	- 1	6		動開始	2 (	0/	作業開	3	0	作業終	3	1-	<sup>票番号</sup> 963	3555
大沼香	名		称	2000				品	B	С	D	Description of the last of the		数			額
所 山形県山形市大字上本英田3-1-14 TEL 080-3338-3738	訪問	司 米	料 金	È				6	9	7	Z 2	4	97	7	1		000
MINISTRATOR AND THE STREET OF	技術	5 *	科 金	È				6	9	7 2	ZZ	4	8 2	-	1	6,0	000
用機種名 LBP841C	訪問	加算	料金	È				4									
NO. NFRA026678	使用音	品 4	名称	590			Partie:	部	品	番	号	No.		数		金	額
3 カウンター① カウンター② 権認書/依頼書No.																	
のから糸氏詰まりする。																	
糸氏(吸湿,静電気.カール)	2																
ーサーモードで、カールを前正、モード3に変更多した。現状の用冬氏を使う場合はA4Rの合きで、 り頂くことで了る「アナました。 図集機的はました。																	
保証形態 作業区分 (基礎) 設置 移設 点線 (基礎) 訪問																10	
的 COG CSP 有質 内辺障 (通報) 設置 移収 AA検 訪問   支払方法   締め・支払い日													計り		2000	18,0	00
大沼香 横 柳 纵	TASK-No①	1	4	0	6	1	n	6	5	8		お支持 CD①		金請求	1	食認くださ	n L
実施名   作業者名	TASK-No②	1	4	0	6	3	7	6	3	7		CD@		0	5	0	CH
第度十サン製品をご乗用いただをかりがたごないます。 ・同一間所が「外別以下不着させった場合は、 ・最大のでは、大きないでは、 ・電子間が「砂砂砂砂」を認め、日本図画は「砂砂砂砂砂砂砂砂砂砂砂砂砂砂砂砂砂砂砂砂砂砂砂砂砂砂砂砂砂砂砂砂砂砂砂砂	日頃はキヤノン製品をお客様からご依頼い 作業内容をご確認い (個人情報の取り扱 サービスメンテナンス	ただいた ただき、 いについ	メンテナン 右記へご いて)本行	ンスが完 署名をお 云票に記	E了しました お願いい 記載された	たので、オ たします。 と情報は、	本書にて 機器等	n	いたしまつ	<b>r</b> .				ご署名	<b>大</b> 言	Ri	多

私はこの対応で、ぼったくりではないのかと直観した、民法の公序良俗違反が浮かんだ。民法 90 条は図 (表) - 3 のとおりである。暴利・ぼさったくりに係り、顧客から提訴した様々な裁判の中でみな顧客側が 勝訴している。

民法 90 条 公の秩序又は善良の風俗に反する法律行為は、無効とする。 図(表) - 3

解説によると、相手の知識不足や困窮に乗じて不当な利益を得る行為を暴利行為という、いわゆる"ぼったくり"である。専門的な分野への知見を持つ業者がその地位を利用し、その知識を得ることが難しい消費者を貶める行為をいう。

今回のキャノンの全体的な私に対する対応、すなわち、

作業工程の事前説明

について、私

|金額の事前定時と算定の考え方

から要求するまでもなくきちんと説明出来なかった。まったく以って社会常識のない企業の従業員を見た。寛大三美言の欠片も無い、心底からの顧客に寄り添うという気持ちがなく自社の決まり事だけを押し

付けようとする構えであった。行き当たりばったり、事前に対応シミュレーションをやって来ない。後日も会社に5回くらいも電話をかけて確認していた、現場の担当に決定権がない、社会通念が貫通していない。【ZigZag -memo No53】に記載したようなヨドバシカメラとは雲泥の差。このような社員の評価査定はマイナス、ボーナスカットだろう、その会社は社員教育を何としているのだろうか。そのような社内風土が蔓延しているのだろう。そんな組織に優秀な人財が集まるとは思えない。キャノングループのHPトップのキャッチコピー図ー4のとおりである、掛け声倒れである、グローバル企業を自認するだろう大企業キャノンの体たらくである。そんな企業に未来はあるのか?

私の住設機器に係り、洗濯機、暖房システム、トイレ、冷蔵庫、 エアコン等の不具合で修理依頼をやって来たが、訪問料金は5,000 前後であった。この度の大手企業による今時のとんでもない悪徳商 法に接し、とても不愉快になった。私は、今後、キャノン製品は一 切購入しない。

## ワクワクする未来を ITで共につくろう

図-4

今回、私は、しつこく、書面の提出を求めた。私の現役時代の社内で「言った言わない」が横行していたことを踏まえ、ある時期から「エビデンス」という語彙が日常的に飛び交うこととなった。つまり、総ては文字にする、書面に書き付けるという姿勢と実践であった。

商売に係る時に直ぐに浮かぶ対比的な言葉がある。「プロダクトアウト(Product Out)」と「カスタマーサティスフォクション(Customer Satisfaction/顧客満足)」の対比である。前者は「作り手・売り手側の論理」である。後者は「顧客側に立った論理」をいう。今回のような修理依頼を例示すると、依頼されたメーカー側メンテナンス部門の従業員心理は、面倒くさい邪魔者が表れたと思い、大事な大事な顧客と捉えないのではないだろうか、とかく、多くの企業はそのような風土なのかもしれない。カスハラ――カス

タマーハラスメントの略で、顧客や取引先による、従業員に 対する不当な要求や嫌がらせなど、就業環境を著しく害する

行為が社会問題となっているが、極一部の問題人はいるとしても、大方は、企業側・法人組織側の「プロダクトアウト対応」が事の発端だと思う。つまり、事の引き金は店側の不誠実な態度であると思っている。

図-5は東北電力のHPトッ

プの一部であるが、「より、そう」は「顧客に寄り添う」意味なのだろうが、多くの企業は表の顔はこのとおりだろう、美辞麗句で飾っているが、その組織の内実・裏側は胡散臭いもの感じる。

2025(R7)年5月27日(火)に郵送された請求書を受け取り、図-<mark>6</mark>のとおりに翌日には支払った。私は75年長の人生の中でこのように理不尽な大手メーカーに接したのは初めてである、とんでもない悪徳企業である。

受取書 (ご依頼人控)
佐頼日 年月日
金額 19,800円 1,800円)
先方銀行 三井住友銀行 たんぽぽ支店 受取人 キャノンシステムアンドサポート 株式会社 お客様番号 86V521-0002-01
ご依頼人 大沼香 様
手数料 円
上記の金額正に受り取りました。銀行 支店
(お客様控)
② 750

(end)