

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「キャ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え入れた。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 ー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

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－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言った。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、『**1 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――結局は紙詰ま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

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
お買い上げ日		2018年12月05日
保証期間		お買い上げ日から12ヵ月
お客様情報 (設置先情報)	法人名	
	部署名	
	ご担当者	大沼香
	住所	山形県山形市上板田三丁目1番15号
	電話番号	023-641-5250
ご購入先情報	販売店・ 購入先名	イトレンドAmazon店
	住所	
	電話番号	03-5812-0540

この保証書は、本書記載内容により無料修理を行うことをお約束するものです。
上記の保証期間中に故障が発生した場合は、本書をご提示のうえ、お買い上げ店または弊社に修理をご依頼ください。
また、無料保証対応する際に、ご購入日の確認をさせて頂く場合がございますので、お買い上げ時の納品書や領収書（レシート等）を大切に保管ください。
上記お客様情報は無料保証期間内のサービス活動及びその後の安全点検活動のために記載内容を利用させていただきますので、ご了承ください。

図－1

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。

Canon

● サービス実施報告書 ●

②お客様控

フリガナ										
お客様名	大沼香 様									
住所	山形県山形市大字上木田3-1-14 TEL 080-3338-3738									
ご使用機種名	LBP841C									
シリアルNo.	NFR A 02 6 6 7 8									
設置日	カウンター①		カウンター②		確認書/依頼書No.					
設置日	9/27/9				1					
現象	最初から紙詰まりする。									
原因	用紙(吸湿・静電気・カール)									
処置	ユーザーモードで「カール補正モード」に変更致しました。現状の用紙を使う場合はA4Rの向きで使用することで了す予定です。 ☒ 正常動作確認いたしました。 ☐ 異常ありません。									
保証形態	保証内		保守契約		CCG		CSP		☒ 有償	
作業区分	修理(通報)		設置		移設		点検		継続訪問	
請求書送付先	大沼香 様		支払方法		締め・支払い日					
サービス実施店	キヤノンS&S		支店名		東北		作業者名			
備考	コンビニ振込用紙がくる云々 総額19,800円のみを支払えばよい									

訪問日	20250516		移動開始時間	1620		作業開始時間	1630		作業終了時間	1735		伝票番号	09635551	
名称	訪問料金		品目CD	69722497		数量	1		金額	12,000				
①	技術料金		品目CD	69722482		数量	1		金額	6,000				
訪問加算料金					数量			金額						
使用部品名称			部品番号		数量			金額						
②					数量			金額						
合計(税抜)					数量			金額	18,000					

消費税額は含まれておりません。
お支払額は別途請求書をご確認ください。

TASK-No①	140610658					品質CD①	J050CH				
TASK-No②	140637637					品質CD②	J050CH				

日頃はキヤノン製品をご愛用いただき、誠にありがとうございます。
お客様から依頼いただいたメンテナンスが完了しましたので、本書にてご報告いたします。
作業内容をご確認いただき、右記へご署名をお願いいたします。
〈個人情報の取り扱いについて〉本位置に記載された情報は、機器等のサービスメンテナンス及び代金の請求・受領に必要な範囲内で利用いたします。

ご署名 大沼香

3XP-D0598-01

図-2

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た。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、

最初の身分の紹介
作業工程の事前説明
金額の事前定時と算定の考え方

について、私

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-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を感じる。

2025(R7)年5月27日(火)に郵送された請求書を受け取り、図-6のとおり翌日には支払った。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。



図-5

受取書 (ご依頼人控)

依頼日	年 月 日
金額	19,800 円 (内消費税 1,800 円)
先方銀行	三井住友銀行 たんぼぼ支店
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
手数料	円

上記の金額正に受け取りました。

銀行 支店

(お客様控)

61750
25.5.28
毎月お支払いの口座
から自動的に収納用

取扱い

図-6

(end)