



慶應義塾大学ビジネス・スクール

インターネットでのクレーム問題

1999年7月15日、東芝製のビデオデッキ修理について問い合わせをした九州在住の会社員の野村聰氏(38歳)が、担当者に暴言を浴びせられたとしてインターネットに抗議のホームページを開設している問題について、(株)東芝がこのホームページの内容を一部削除することを求める仮処分を福岡地裁に申請したことが明らかになった。ホームページ内容をめぐる民事上の争いは日本において初めての事例であった。この日までに、野村氏の開設したホームページ『東芝におけるアフターサービスについて』には300万件を超えるアクセスがあり、しかもその件数は加速度的に増加してきていた。また新聞や雑誌、テレビにも取り上げられるようになり、東芝としても何らかの対策が必要となっていたための行動であった。

しかし、仮処分申請後にインターネット上の掲示板での議論は益々盛んになり、東芝への風当たりは強まるばかりであった。野村氏を支援するホームページのみならず東芝製品の不買運動を促すホームページなどが次々と作成され、野村氏自身のホームページへのアクセス数も増加の一途を辿っていた。また東芝に対しても2000件を超える意見が電子メールなどで寄せられ、その大半は東芝が野村氏に謝罪しないことへの批判であった。

7月19日になって、東芝は前週に申請したホームページの内容の一部削除を求める仮処分申請を取り下げ、副社長が暴言についての謝罪会見を実施したが、この時点で野村氏のホームページへのアクセスは550万件に達していた。

暴言までの出来事

事の発端は1998年12月28日まで溯る。野村氏はS-VHS簡易再生機能の付いている東芝製のビデオデッキA-F88を2台購入したが、自分が保有していたS-VHSテープを再生したところ画面に白いノイズが出ることに気付いた。他社の同クラスのビデオデッキではこの現象が現われないことから、年が明けた1999年1月6日に東芝九州支社お客様相談室に電話で問い合わせた。お客様相談室からはサービスセンターである東芝九州テクノネットワークに相談して欲しい旨の返答があったので、そこへ電話で問い合わせると、「2台ともでは仕様かもしれない出張修理をする」とのことと、1月8日に東芝九州テクノネットワークの

本ケースは、公表資料をもとに、慶應義塾大学大学院経営管理研究科の千本倅生教授の指導の下に修士課程の小林英夫が作成した。本ケースはクラス討議の資料であり経営管理の巧拙を例示するものではない。尚ケース中の人名は全て偽装されている。

(1999年8月作成)

サービスマンが野村氏の自宅を訪れた。このサービスマンは野村氏の自宅で、このビデオにノイズが出ていること、および持参した同社ビデオデッキの旧型機では同様の症状がないことを確認したが、「東芝九州テクノネットワークでは原因がわからないので工場で調べたい」と述べ、症状を起こしたテープだけを持ち帰った。

5 野村氏は1月12日に調査の進捗状況を東芝九州テクノネットワークに問い合わせたが、担当者は不在であった。1月13日には担当者から「もうしばらく時間をいただきたい」との言葉が野村氏の留守番電話に残されていたが、対応の遅さを不満に感じた野村氏は東芝九州支社総務に電話をかけて「東芝九州支社お客様相談室の対応が悪い」と苦情を伝えた。これに対して総務からの連絡を受けたお客様相談室から野村氏に電話が入ったが、ここで野村氏は「東芝社長宛に抗議をするので、デッキ自体に異常が無いなら異常無しとの書類を提出してほしい。その書類を添えてデッキを社長宛てに送る」と返答した。さらに1月15日と1月18日に電話で状況を問い合わせた野村氏であったが、「まだ分からない。時間が欲しい」との返答の繰り返しにしびれを切らし、問題のビデオデッキ2台を宅配便にて東芝本社社長(代表者)宛として送付した。添付した手紙には「通常ルートでサービスステーションにも手配をとったが事後処理がお粗末であった。然るべき部署の方に話を取り次いで欲しい。今月中には正常に使える状態にして欲しい。」旨を記していた。後に野村氏はこの行為について「本社社長に送れば然るべき部署に回してもらえると思って」のものであったと述べているが、その通りこのビデオデッキは東芝の深谷工場へ廻送された。

1月22日には野村氏宅の留守番電話に東芝深谷工場から、「症状を確認したので今より改善を図る」とのメッセージが残されていた。これを聞いた野村氏は直ぐに「販売店では、購入直後なので初期不良なら交換、仕様であっても別機種に替えてくれると言ってきているので、相談のため診断結果を知らせて欲しい」とのFAXを深谷工場および東芝九州テクノネットワークに送信したが、これに対する回答は得られなかった。

1月24日になってビデオデッキが返送されてきたため、1月25日に野村氏は処置内容を東芝九州テクノネットワークに問い合わせた。これに対し東芝九州テクノネットワークは「画像をソフトにしてノイズを目立たなくしたが、旧型機以上の画質は最低限確保している」と返答したが、画質を落とす処置を取る前にユーザーの了承をとらなかつたことに不満を表明した。そうすると、2月5日付で深谷工場から「原因はビデオのノイズをビデオデッキのノイズ低減機構で補正しきれないためであり一部手直しした。画質には全く影響がないようにした」との書面が届いた。しかし野村氏は2月7日になって今度はビデオデッキを東芝のVTR製造子会社である東芝ビデオプロダクツ社の社長(代表者)宛に「出荷前、出荷後に責任を持った対応が出来ないのなら、その事業から手を引いた方がいいと思いま

す」と記した手紙とともに送りつけた。その後、野村氏は2月17日付の葉書で東芝ビデオプロダクツ社の社長宛に「送付したビデオデッキは何処にあり、また旧型機で見られないノイズがなぜ新型機に出るのか」を問い合わせたが、この葉書が会社に届いたのは2月19日であった。この間ビデオデッキは深谷工場へ送られていたが、2月16日になって野村氏宛へ発送された。このビデオデッキは2月18日午前11時に野村氏宅へ配達されたが、この時野村氏は不在であったため運送業者は不在連絡表を入れて持ち帰っていた。

5

東芝本社渉外監理室の暴言

2月18日12時頃、ビデオデッキが配達中であることを知らない野村氏は東芝ビデオプロダクツ社へ「連絡も無いしビデオデッキもテープも返ってこない」と電話をかけたが、この時応対に出た大嶋氏からは「調べて折り返し電話する」と言われた。野村氏は20分ほど折り返しの電話を待ったが、連絡が無いのに業を煮やして12時20分になって再度電話を入れた所、別の担当者が出て「大嶋に直ぐかけさせる」と言った。しかし12時35分になっても電話がかかってこなかったため、野村氏は再度電話を入れた。この時応対した、また別の担当者は「大嶋は席を外していたが、いま戻ったので電話を代わる」といって電話を一回保留したが、そこで出て来たのは大嶋氏ではなく東芝本社渉外監理室の中村と名乗る男性であった。

10

中村氏は野村氏が何を言おうとしても遮るようにして「何で電話してくるんだ」などと言
い、一方的に乱暴な言葉遣いで怒鳴りつけるばかりであった。横柄な対応に腹を立てた野
村氏はたまりかねて別の人間を出すように要求した所、電話は一時保留された。この間に
野村氏は留守番電話の録音のボタンを押して以降の会話を録音することにした。

15

代わって出てきたのは中年の男性であったが、この男性も同様に横柄な対応を行ない、
2月2日付けの回答書に調査結果は書いてあること、ビデオデッキは2月15日に既に送り返さ
れて配達確認済みであることを主張し、野村氏のような人間はお客様ではなくクレー
マーである等の暴言を吐き、最後には「業務妨害で警察に」と言って一方的に電話を切って
しまった(補足資料1参照)。

20

怒り心頭の野村氏は、直後に深谷工場に電話をかけ、2月2日付けの回答書というものは
存在しない(2月5日付けの回答書は存在)ことと、ビデオデッキの配達確認はされていない
ことを確認した。更に東芝九州支社お客様相談室までこの暴言を伝えたが、これに対して
「自分の所にも連絡は来ており、あの発言が東芝としての正式回答となりました。以後は渉
外監理室で扱うのでそちらへ電話してください。」と言われてしまった。

25

20時になり運送業者よりビデオデッキが配達されたが、怒りの収まらない野村氏はパソ

30

コン通信ニフティのフォーラムにこの暴言を受けたことを書き込んだ。

暴言からホームページの開設までの経緯

東芝の渉外監理室とは、総会屋対策を主目的として1997年11月に設置された部門であつた。野村氏は、東芝の社長にあてて、

- 処置の内容について問い合わせている者に対し、暴言を浴びせるのはなぜか？
- 東芝社員の方の言動は非礼に過ぎるだけでなく、「買ったばかりの新品でも壊れていることがある」とかデタラメである
- 東芝に対する希望は「誠意を見せろ」と言う事にしてもらっても良いが、その誠意の内容は、無礼な言葉の数々を取消、謝罪してもらうことである

という抗議文書を、暴言を録音したカセットテープを添えて配達記録郵便にて発送した。この文書は2月22日に東芝ビル内郵便局に届けられ、秘書室より渉外監理室まで回送されたが、東芝からこれに対する返答はなされなかった。

これ以降も野村氏は不定期にニフティのフォーラムにこの暴言関連の話題を書き込んでいた。3月6日にはビデオデッキを修理後はじめて使ってみた感想について「画像は良好である」との書き込みを行なった。3月9日になって東芝の渉外監理室の人間から「電話をいただきたい。自分からも翌日電話を入れる」旨の伝言が野村氏の留守番電話に残されたが、野村氏は自分の電話を業務妨害と言った渉外監理室へ電話を入れる気にはなれず放っておいた。翌日に東芝からの電話も無かった。東芝九州支社お客様相談室も東芝九州テクノネットワークも、野村氏には対応しないように本社渉外監理室から指示されており、満足に受け答えを行なわない状況が続いていた。誠実な態度で対応しようとした東芝テクノネットワークの伊藤課長という人間もいたが、結局は野村氏の満足の行く回答をすることは出来なかつた。この様な不満は野村氏により逐次ニフティのフォーラムに書き込まれていた。

4月26日になって野村氏はニフティのフォーラム管理者から東芝関連のことをフォーラムに書くのは止めるよう勧告された。これを受けて野村氏は自分のホームページを立ち上げることを決意した。それまでホームページを作ったことの無かった野村氏ではあるが、既存のテンプレートなどを使用して取り組み、ついに6月3日に『東芝のアフターサービスについて』と題するホームページを開設した(補足資料2参照)。このホームページにおいて野村氏は本名を使わず、以前より使用しているインターネット上のハンドル名“AKKY”を名乗っていた。このホームページでは事の顛末を記述するだけでなく、電話でのやりとりを録音したものが音声ファイルとして公開されており、誰でも簡単にこれを聞くことが可能であった。また発言を禁じられたニフティのフォーラムとは別の、悪徳商法を取扱つ

ているホームページに存在する掲示板に自分のホームページを開設したのでこの暴言を聞いて欲しい旨を投稿した。また東芝テクノネットワークの伊藤課長に対しては、「このようなホームページを作ることにしました。伊藤課長さんには最後まで親切に応対していただいたので、サービスステーションのお立場を悪くするようなことは控えるよう努めるつもりです」とのFAXを送信した。

5

インターネットの掲示板での議論の盛り上がりと東芝の対応

6月3日にホームページが公開されると、暴言内容を音声で聞くことが出来るという臨場感に支えられ、ホームページへのアクセス数は徐々に増加していき、一週間で2万件程度に達した。悪徳商法についてのホームページの掲示板にも多くの意見が寄せられるようになり、6月8日までに発言数は82に達していた。これは僅かな数にも思われるが当該ホームページとしては非常に大きな話題となっていたため、6月9日にはこのホームページ内に『東芝アフターサポート問題を考える』という掲示板が特設された。また、これとは別の検索サービス大手Yahoo!のホームページに設けられた掲示板にも6月7日に『東芝サポート問題について』というトピックスが設けられ、意見が寄せられるようになってきていた。(補足資料3には各々の掲示板における発言数の推移が示されている。)

10

15

6月10日になって東芝九州テクノネットワークの伊藤課長から「お会いしてご説明したい。については希望する日時を連絡してください。」との連絡が野村氏の留守番電話に残された。これに対して野村氏は6月12日にFAXにて返答を送信した。内容は次の様なものであった(詳しくは補足資料4を参照)。

- 面会日程は、6月17日～27日は別の予定があるので、6月28日以降を希望する。
- 公正・中立な立場の第三者の立会人をつけることを希望する。
- 確認したい事項と要望としては、渉外監理室に電話が回された経緯と暴言の理由の説明、不適切な発言の撤回と謝罪、製品に関する原因の説明、製品の診断結果への回答をしなかったことの説明である。

20

25

6月15日には再度伊藤課長より「日程を相談したい」との連絡が留守番電話に残されていた。野村氏は同日20時頃伊藤課長へ電話を入れたが帰宅後であったため、6月16日になって日程、場所、会いたい人間について記したFAXを発信した。この文書には補足としてこれまでの東芝の対応に対する苦言が述べられていた(補足資料5参照)。また野村氏から東芝へ宛てた文書については、担当者の名前を匿名表記にした上で、隨時『東芝アフターサポート問題を考える』掲示板へ投稿されるか、もしくは野村氏のホームページ上に公開された。

30

6月17日より24日まで野村氏は海外出張に出掛け、この間インターネットにアクセスす

ることもなかった。この時点で野村氏のホームページへのアクセス数は20万件を超えていた。6月24日に帰国した野村氏は、6月17日に「消費者相談センターでお会いしても良い。6月28日ではどうか」というメッセージが東芝九州支社お客様相談室の稻岡氏により留守番電話に残されているのを聞き、折り返し電話を入れた。野村氏は、応対に出た柳瀬氏より、お客様相談室が今後の窓口になることを告げられ、「6月28日で無ければ29日ではどうか」と尋ねられたが、「消費者相談センターの方に、予定をあらためて伺いたい」としてこれを退けた。野村氏は翌6月25日から今度は東京に出張し、自宅に戻って来たのは6月29日であった。この間、東芝と野村氏が連絡をとることは無かった。

6月30日9時45分に東芝九州支社お客様相談室の稻岡氏と柳瀬氏はアポイントメントも無く野村氏の自宅を訪れたが、野村氏は出社後であり自宅は留守であった。そこで「今日中に連絡して欲しい」旨の書面を封筒に入れてポストに投函していった。帰宅後にこの書面を見た野村氏は、出社後の自宅に投函した書面で当日中の連絡を依頼する神経を少し疑い、その日は東芝へ電話をせず、自分のホームページに自宅に書面が投函されていたことと、これに対して7月1日に東芝へ電話を入れるつもりであることを載せた。

野村氏が7月1日になっても東芝へは電話を入れず外出していたところ、15時過ぎになって柳瀬氏から野村氏の留守番電話へ「ホームページに“午前中に電話する”と書いてあったので待っていました。本日は東芝の創立記念日なので、本来は午前中の勤務でしたが待っていました。明日の連絡をお待ちします」という伝言が入った。野村氏が留守番電話の転送を受けて九州支社お客様相談室に電話したところ、柳瀬氏ではなく稻岡氏が電話に出てきた。稻岡氏は「東芝はあなたのホームページで迷惑をしています。誤解があるようなので、会って話をしたいです」と告げた。野村氏が「どういった立場の人間が出席するのか」を尋ねたのに対し、稻岡氏が「メンバーについては今すぐに答えられません。希望に沿った人選にするつもりですが、その前に九州支社の人間が一度会って話したい」と答えた。そこで野村氏は「何も2回も会う必要は無いと思います。人選がすんだら連絡して下さい。出席者のお名前が知りたいわけではありません。どういった立場の方が参加されるのか伺った上で、消費者相談センターの方とも相談し、センターの方のスケジュールをとってもらおうと思っています」と話した。

これに対して稻岡氏が穏やかな口調ながらも、東芝として早く会って欲しいと思っていことを主張したが、野村氏は「どんなメンバーか分かってから、消費者センターの方に立ち会いの予定を取ってもらうから」と断った。すると稻岡氏が「2、3日中に会って話せないようなら、法的措置を執ります」と言ったため、野村氏は「では、法的措置を執るという件をホームページ上で公開させていただきますが、よろしいですね」述べた。これに対し

て稻岡氏が「これは私個人の考えではありません。東芝の考えです。東芝の担当者がじっくり考えて決めたことです。あなたのホームページには迷惑しています。どんなことが書いてあるか分かっていますよね?」言ったため、野村氏は「自分のホームページに何を書いたかくらい承知しています。それに、法的措置うんぬんが、稻岡さん個人が決めたことでもないことも初めから分かっています。今おたずねしているのは、“法的措置を執る”と言った件を、公開していいかという点です」と応酬した。稻岡氏は「あくまで、2、3日中にじっくりお話ができなかったら、法的措置を執ると申し上げている」と言ったため、野村氏は自分から「これで切らせていただきます」と言って電話を切ってしまった。

5

この後、東芝から野村氏のもとへは7月3日に留守番電話が入ったきり、何の音沙汰もなかった。7月6日になって野村氏は、法的措置を執ると脅して来たことや、外部に対して何度も東芝に電話して不当な要求を繰り返したと説明しているのを取り消さない限りは会わないと記述し、東芝の真意を問い合わせ文書を稻岡氏宛に発送したが、7月19日になるまで東芝側からの接触は途絶えることとなった。

10

この間にもインターネットの掲示版における議論は益々活発になってきていた。7月7日までに、悪徳商法に関するホームページの『東芝アフターサポート問題を考える』掲示板では書き込みの総数が約4300件に達しており、Yahoo!の『東芝サポート問題について』掲示板へも約950件の書き込みがあった。その他の幾つかの掲示板においても議論が交わされていた。また野村氏のホームページ自体へのアクセス数も100万件を突破していた。一方6月25日に“突撃インターネットPC Vol.7”というインターネット爱好者向けの雑誌でこの件が紹介されたのに続いて、7月5日には“週間ダイヤモンド”に記事が載るなど、マスコミにも取り上げられつつあった。

15

20

東芝のホームページでの見解発表とマスコミでの報道

7月8日になって東芝は、自社のホームページ上に《VTRのアフターサービスについて》と題する見解を発表した(補足資料6参照)。この中で、これまでの簡単な経緯と会社の基本姿勢を説明したが、度重なる電話、FAXによる要請やVTR本体の社長への送付の経過の中で一部不適当なやりとりがあったことは認めたものの一貫して誠意を持って対応してきたこと、最大限の努力で本人との話し合いを持とうとしたが果せなかつたこと、相手の一方的なインターネットによる情報が東芝のサービスの一般的対応についての誤解や疑惑を持つ事態を避ける必要があることなどを主張し、野村氏に対する謝罪は全く含まれていなかった。これに対して野村氏は7月11日に自分のホームページに詳しい経緯を提示した上の反論を掲載した(補足資料7参照)。

25

30

東芝が見解を発表し双方の主張が出てきたことを受け、新聞や週刊誌もこの問題を取り上げるようになってきていた。7月10日付け夕刊の朝日、毎日、読売の各新聞で報じられたのを皮切りに、7月11日には日経、産経、日刊スポーツにも記事が掲載され、7月13日には韓国新聞にも報道された。また7月13日発売の週間朝日、週間読売、7月14日発売の週間アスキー、7月15日発売の週間文春、週間宝石にもそれぞれ記事が掲載されていた。

マスコミを通じて報道されたことで、より多くの人間がこのホームページの存在を知ることとなり、掲示板への投稿とホームページへのアクセスも急増した。7月7日までに100万だったアクセス数は7月10日の夕方には160万件を超え、7月12日には200万件、7月15日には300万件にまで達していた。

10

インターネットの掲示板上の議論の展開

インターネットの掲示板では活発な書き込みが行われており、マスコミ等の動きも逐一誰かが報告していた。掲示板を見ればこの問題に関する動きを大体把握することが可能ではあったが、議論自体は下記の通り様々な方向に展開し、必ずしも生産的な内容ばかりではなかった。匿名性や投稿の時間差などインターネットの特性に由来する様々な問題や、ネットワーク上でのコミュニケーションの漂流性が如実に現れているとも言えた。

(1) AKKY擁護派と東芝擁護派の対立

野村氏を支持する意見が大勢を占めていたが、ビデオデッキを社長宛てに送ったり、一方的に会話を録音しインターネットを通じて公開するというやり方などに疑義を示す意見も見受けられた。AKKY(野村)擁護派対東芝擁護派の形でお互いの主張を非難しあう投稿が数多く見受けられた。内容ではなく書き込みの言葉遣いなどに対する非難など、本題とは関係のない罵り合いの書き込みも数多く飛び交った。

(2) プライバシーや人格の侵害

書き込みの中には個人のプライバシーや人格を侵害しているものも見受けられた。ホームページ上ではAKKYとしか記載されていない野村氏の実名や住所、暴言を吐いた東芝の社員名の詮索、東芝社長の自宅住所の記載などの書き込みも行われた。また面と向ってはまず言わないであろう汚い言葉による個人攻撃を行なうものもあった。問題のある書き込みは掲示板の管理者により削除されたが、投稿が事前検閲されるわけではないため、一時的にせよ個人情報や誹謗・中傷が堂々と掲示されることとなった。また過去ログの中にはこの管理者による削除が反映しきれないものも存在した。

(3) 野村氏の過去や性格の詮索

野村氏は以前よりインターネットを通じた個人売買や、様々なトピックに対する掲示板

への投稿を行なっていたが、これを掘り起こして公開するものが数多く見受けられた。野村氏の個人売買の履歴などが多くの人間により調査され、掲示板に書き込まれた。その中には悪意に満ちた捏造がなされたものも存在した。また、野村氏の過去の投稿から彼が偏執狂ではないかと性格を分析するものや、株式に関する意見を投稿していることから東芝の株を暴落させて稼ぐための行動ではないかと勘ぐるものもあった。

5

(4) 憶測と偽情報

裏付けの無い憶測による意見や明らかな愉快犯による偽情報も非常に多かった。一番多かったのは野村氏のホームページのアクセス・カウンターの上がり方への疑念であり、アクセス数を多く見せかけるための工作がされているのではないかという投稿がしばしば見受けられ、実際に簡単なプログラムを作成して他のホームページのカウンタを操作する実験をする者もいた。これに対し野村氏は全くその様なことは行なっていないとの反論を投稿していた。録音テープが偽造されたものではないか、もしくは野村氏に都合良く編集されたものではないかという疑念も数多く投稿されていた。また東芝渉外監理室の名簿を記載して最下行に野村氏の本名を追記し、彼が暴言の主であると書いた投稿や、新聞記事やTVでのコメントを尤もらしく創作したものなど、偽情報も非常に多く見受けられた。読めば明らかに信憑性が無いような作り話も多かったが、投稿自体に「これは作り話です」と書いてあるわけではなかったので、各々の投稿の真偽は掲示板を読んだだけではわからなかった。

10

15

(5) 東芝社長宛の抗議運動、東芝不買運動、野村氏支援運動など

東芝社長宛の抗議文送付や東芝製品の不買運動を訴える投稿も数多くあったが、これに対する同調意見も反対意見もあった。東芝の社長の自宅住所を記載して抗議文の送付を呼びかける書き込みもあったが、これに対してはプライバシー侵害を注意する意見が出てきて、東芝の社長は公人か私人かといった方向にも議論は進んでいった。野村氏を支援するためにカンパを呼びかけたり、簡単なソフトウェアを販売する形にして支援資金を集めようとする投稿もあったが、これらは野村氏の全く関知しない所での勝手な動きであった。

20

25

(6) 技術的検討

事の発端となった東芝のビデオデッキのノイズについての技術的検討についての議論も掲示板上で交わされていた。ノイズの原因は何か、ビデオデッキ自体に問題が有るのかどうか、不良品なのか仕様なのか等、専門的に突っ込んだ調査を自主的に行なって投稿された意見も見受けられた。

30

(7) 掲示板荒らしと東芝の工作活動疑惑

掲示板に関係ない話題や議論を妨げる投稿をする、所謂掲示板荒らしも現れた。自分のホームページのリンクを書いた投稿を数多く行い、自分のホームページへのアクセスを増やそうとする人間もいたが、怪しい投稿に対しては他の投稿者より非難の投稿が直ぐに寄せられた。また、掲示板荒らしや東芝擁護意見の投稿に対しては、東芝による工作説がまことしやかに囁かれた。投稿の中には発信元サーバーのアドレスによって東芝社内からあるものが確認されたものがあったが、東芝が組織的に工作員を組成してインターネット上の掲示板を荒らしているという証拠は全くなかった。しかし掲示板上で東芝擁護の発言をした人間に対して、「お前は東芝工作員だろう！」と決めつける投稿が幾つも存在した。

10 (8) 東芝の検索エンジンの情報操作疑惑

東芝が運営しているインターネット上の検索エンジン“フレッシュ・アイ”を使うと野村氏のページが上位に表示されないため、東芝が意図的に野村氏のホームページにアクセスが集まりにくくないように操作しているのではないかという指摘もなされていた。これについて東芝からの説明はなかったが、検索結果のデータを集めてこの疑惑を数値的に示す
15 とする人間も現われていた。

(9) ネットワークの無法地帯性、司法介入についての議論

ネットワーク上での投稿や行動については、あたかもそこが無法地帯のように考え、仮処分によるホームページの削除などの司法介入を嫌惡する意見もかなり見受けられた。掲示板の管理人はルールを設定してネットワーク上のエチケットの遵守を呼びかけていたが、掲示板を訪れる人間は必ずしもマナーの良い投稿ばかりをするわけではなく、非常識な発言は後を立たなかった。

その他のインターネット上の動き

掲示版に書き込む以外にも、悪戯メールや嫌がらせメールは絶えなかった。ネット上で公開されていた野村氏のメールアドレスに対しては、インターネット上の無料アカウントなどを用いて、誹謗中傷や脅迫、偽の情報などのメールが数多く送られた。またネットワーク上で自分のメール・アドレスを公開して投稿した人間に対して、反対意見を持つ人間からの嫌がらせメールが送られた例もあった。

騒ぎが大きくなるにつれて、この問題に関連したホームページが次々と立ち上げられた。『AKKYを支援するホームページ』『東芝不買運動推進ホームページ』といった様に主張を明確に示した別のホームページや掲示板が幾つか設けられた。また『東芝アフターサポート問題を考える』掲示板における過去ログを保管するものだけで7つのホームページが立

ち上げられており、それらは、発言を種類別に抜粋したり、ファイルのボリュームを減らすための工夫をしたりと、それぞれに特長を有していた。この問題の経緯を独自に整理して検証したりFAQ集を作成したものや、関連するホームページへのリンクを集めたものも作成され、この問題について新たに立ち上げられたホームページは20とも30とも言われていた。その一方で東芝が運営する掲示板は、7月4日から7月11日まで、理由が明示されないまま閉鎖されていた。

5

仮処分の申請とその後の動向

7月15日になって東芝は、野村氏のホームページ内容の一部削除を求める仮処分を福岡地裁に申請した。東芝は「自己の都合のよい情報だけを一方的に流し、内容に虚偽がある」と主張し、ホームページ掲載項目のうち「デッキが欠陥商品であるかのように述べている部分と、東芝のサービス対応全体が問題であるかのように述べている部分」の2点の削除を求めていた。これに対して野村氏は、東芝の主張である「東芝のサービス全体に悪影響を与えており、ビデオデッキが欠陥商品であると書いている、面会を断っている」との項目に対する反論を7月16日にホームページに掲載した(補足資料8参照)。また7月19日になってこの仮処分申請の申立書を受け取った後に、その内容を捏造、誇張であるとするコメントも自分のホームページ上で公開した(補足資料9参照)。

10

東芝の、ホームページの一部削除の仮処分申請という行動は、再び主要全国紙で報道されるとともに、NHKニュースや民放の番組でも報道された。この東芝の行動に対しては行き過ぎと非難する声も大きく、インターネット弁護士協議会は東芝に対して節度ある行動を求める旨の声明を発表した(補足資料10参照)。

15

7月17日に野村氏は自分のホームページのコピーフリーを宣言し、他人がこのホームページを複製することを自由にした。これを受けて野村氏のホームページをコピーしたもののが幾つか作成され、暴言した音声ファイルを他のホームページからもダウンロードすることが可能となった。仮に東芝の仮処分申請が認められたとしても、コピーして作られた他のホームページまでこの効力を及ぼすことは難しいと考えられたので、東芝の仮処分申請を骨抜きにするものであると言えた。

20

東芝の謝罪

事の成り行きを見守っていた東芝であったが、7月19日になって前週に申請したホームページの内容の一部削除を求める仮処分申請を取り下げ、自社ホームページに《VTRのアフターサービスについて(お詫びとご説明)》と題する文書(補足資料11参照)を掲載し、副

25

30

社長が暴言についての謝罪会見(補足資料12参照)を実施した。東芝側は申請取り下げの理由として、野村氏のホームページに「東芝のサービス全体が悪いとは思っていない」との記述が確認され、「東芝のアフターサービス全体に問題があるかのように述べている」などの仮処分申請理由がなくなったことを挙げていた。また暴言については「いかなる事情を考慮しても不適切なもので真摯に反省している」として「心よりおわび申し上げる」と謝罪の言葉を述べ、副社長自らが謝罪に出向くことにしていていることを明らかにした。ただし暴言については「担当者の問題で異常な対応だった」と個人的な責任を強調し、またビデオディッキ自体には問題が無かったと言っていた。これに対して野村氏は「なお事実誤認が残る。今後、名誉を回復した上で、東芝は誠実な態度で謝罪して欲しい。」と述べ、副社長へ尋ねたいことと題して、野村氏のクレームが通常では無いと判断した理由の提示と、事実関係の精査を希望する旨を自分のホームページ上に掲載した(補足資料13参照)。掲示板には謝罪を評価する投稿も多く見られたが、一方で謝罪内容に対する反発にも根強いものがあり、以降も東芝の対応の是非をめぐる投稿が数多くおこなわれた。野村氏のホームページへは東芝の謝罪がマスコミで報道されると一層アクセスが集中し、7月20日未明には600万件を突破した。東芝に対しても2000件を超える意見が電子メールなどで寄せられ、その大半は東芝が野村氏に謝罪しないことへの批判であったことから、この件で失われたインターネット・ユーザーから東芝への信頼が容易に取り戻されるかどうかはわからなかつた。

20 野村氏のホームページの閉鎖宣言

7月21日15時頃に野村氏は『東芝のアフターサービスについて』のホームページを閉鎖することを発表した。野村氏は閉鎖の原因について、東芝からの働きかけによるものではなく、ネット上に自分の個人情報を再三書き込まれたり嫌がらせメールを送られたりして通常の生活が困難になったことを挙げていた(補足資料14参照)。この日までに当件に関して野村氏の元へ送られたは嫌がらせなどの電子メールは約8000通にも達していた。

この発表をうけて、悪徳商法に関するホームページやYahoo!の掲示板には、野村氏に対して「おつかれさま」というメッセージが数多く書き込まれたが、この時点での閉鎖を非難する投稿も見受けられた。また東芝との金銭授受などの裏取引を疑う中傷まがいの書き込みもあった。コピーフリー宣言後に作成された野村氏のホームページのコピーは幾つかのホームページに残されたままであったが、閉鎖されたりプロバイダーにより削除されたものも多かった。

閉鎖が発表された時点で野村氏の『東芝のアフターサービスについて』のホームページへ

のアクセス・カウンタの数は670万を超えていた。

野村氏と東芝副社長の面会

7月22日夜に、東芝の副社長は九州まで出向いて野村氏と面会し、社員の暴言について謝罪した。この面会は通信社と新聞社の記者立ち会いのもとで行われ、東芝側からは副社長に加えて、ビデオデッキの設計者、九州支社の総務部長、顧客サービス責任者、法務担当が出席した。しかし、東芝側は社員の暴言については謝罪したもの、事実関係の認識については食い違い、暴言以外の一連の対応について「誤りはなかった」と主張したため、野村氏は「謝罪そのものは受け入れる」としたものの、東芝側がさらに調査を行ない両者が再確認することとなり、1時間20分にわたる話し合いは物別れに終わった。再調査項目には、騒動の最中に東芝社内の端末から掲示板に対して野村氏を中傷する書き込みが行われたことに対する事実関係の調査も含まれていた。

東芝のホームページで公開されていた《お詫びと説明》のプレスリリースは22日午前中には既に削除されており、見ることが出来なくなっていた。この行動に対して、直後の掲示板には東芝の姿勢を非難する投稿が数多く寄せられた。7月22日深夜になって東芝は、野村氏に副社長が直接面会してお詫びした旨を追記して、《お詫びと説明》のプレスリリースを自社ホームページに再び掲示した。

野村氏は7月24日になって、「東芝側の再調査結果までは自分のホームページで知らせる」旨を明記し、自分のホームページを更新し、副社長との面会内容と物別れに終わった経緯や自分の感想を公開した(補足資料15)。ただし暴言を録音した音声ファイルは、7月21日の閉鎖宣言以来、野村氏のホームページからは削除されていた。その後も野村氏は、東芝からの再調査結果等の連絡内容とそれに対するコメントを隨時載せてホームページを更新した。東芝社内の端末からの野村氏を中傷する書き込みの件についても、東芝広報室は7月27日にマスコミに対して「野村氏を中傷する匿名の書き込みが東芝社内から発信されていたが、本人を特定できなかったので社として掲示板の管理者に削除を要請した」と発表していたが、29日になって東芝九州支社総務部長から野村氏へ「書き込みをした本人は特定できていた。26日に本人から削除要請を出すよう指示をしていたが、パソコンの調子が悪かったとの理由で、28日になって掲示板所有者に連絡した」との報告があったことを、自分のホームページ上で公開していた。

7月27日には副社長と野村氏の面会に立ち合った新聞社から発売された週刊誌がトップ記事でこの面会のことを報じていた。その週刊誌の広告の見出しは、『「暴言」謝罪の席、東芝副社長vsホームページ開設者、和解一転ドロドロ実況中継』となっていた。この週刊

5

10

15

20

25

30

誌上で野村氏は「形式的にでもクレーマー扱いしたことを謝罪してくれれば終わりにした」とコメントしていたが、実際には東芝側が暴言のみの謝罪にこだわり野村氏を渉外監理室に回した判断は妥当であったと主張したため、東芝の謝罪宣言と野村氏のホームページ閉鎖宣言で收拾されるかに思われた事態は再び泥沼化の様相を呈していた。野村氏のホームページへのアクセスは7月27日にはついに700万件を超えていた。

クレーマーの定義

東芝は野村氏を渉外監理室に回した判断は妥当であったと主張していたが、会社としてどのような場合に相手をクレーマー扱いするのかの基準については正式な表明は行なっていなかった。インターネットの掲示板には、自分は東芝社員であると明記した上で、

● 東芝は“お客様”に対しては録音テープの様な対応はしないが、“クレーマー”はお客様でないので、特別の対応をする。

● クレーマーに対する定義と対応は次の様なものである。

① 例えば、パソコンを買って最初から壊れていた場合にお客様からいいただく文句は「苦情」であり、誠意を持って応対する。

②自分で落としたにも関わらず「最初から壊れていた」と言い張った場合には、軽クレームとして、まだ普通のサポート窓口で応対する。

③「最初から壊れていた！弁償しろ！でないと新聞に投書するぞ！」などを言ってきた場合には、中クレームとして対処する。

④さらに、何度も電話してきたり何度も社長宛てに手紙を送りつけて来たりした場合は、重クレームとして、初めて渉外監理室で対応する。渉外監理室が出てきた時点で、他の全ての部署はその重クレーマーの相手をしなくなる。

● 東芝に非がある場合、渉外監理室は出でこない。渉外監理室では、非が無いから謝らないし、厳しい口調になる。

という投稿も存在した。しかし、これも匿名でのものであり、真偽のほどは不明であった。この問題では事実関係の不正確な点もあり、東芝に非があるかどうかの判断に客觀性があるかもわからなかったため、野村氏を重クレーマー扱いした東芝の判断の是非については、インターネットの掲示板でも意見が分かれていた。

その後のホームページ

掲示板への投稿は一時期よりは減少していたが、7月中にはまだ相当数の投稿が行われていた。7月23日時点での投稿数はピーク時の3分の1程度であったが、それでも悪徳商法

についての掲示板とYahoo!の掲示板合わせて1日当り400件を超える投稿が行われ、東芝の当該デッキを店頭で他社製品と比較してノイズの出方を確認してきた結果の報告や、今回の野村氏と東芝の行動の是非についての意見が書き込まれていた。しかし一方的な主張や罵言が一層目立つようになり、議論とは言い難い様相を呈てきていた。7月24日には悪徳商法についての掲示板に対して、野村氏を擁護する人々を罵倒する同じ文面を短時間のうちに何百回も書き込む、悪質な掲示板荒らしも現われていた。また東芝が運営する掲示板も7月16日から23日まで悪質な掲示板荒らしの被害を受け閉鎖されていた。

5

野村氏自身も、2つの掲示板に、自分のホームページに掲示したものと要約して自分の心情を綴ったコメントを書き込んだ。また、音声テープが意図的に編集されたものではないかという議論に対しては、自分のメール・アドレスを明記した上で、自分が使用した留守番電話の機種を示したり、希望者には録音をダビングしたテープを送る旨のコメントを書き込んだ。掲示板上で野村氏に対して発せられた幾つかの疑問に対しては返答を投稿した。野村氏は自分のホームページは閉鎖することにしたが、ネットワーク上でのコミュニケーションから身を退いたというわけではなかった。

10

7月最終週になってもYahoo!の掲示板には1日当り150件から200件の投稿がコンスタントに続いていたが、少数の人物が多くの件数を書き込む傾向が強まっていた。新たな展開も無く、東芝を擁護する立場と野村氏を擁護する立場からのお互いの主張や罵言が噛み合わないままに繰り返されることが多くなっていた。この様な状況のもと、悪徳商法についての『東芝アフターサポート問題を考える』特設掲示板は7月31日に閉鎖され、Yahoo!の掲示板の『東芝サポート問題について』トピックスもサーバーの障害を理由に8月4日に削除された。雨後のタケノコの様に立ち上げられた当問題に関するホームページの多くも既に閉鎖されたり更新されなくなってしまい、インターネットの掲示板を愛好する多くの人々の関心は8月に入って急速に薄れつつあるように見えた。

15

20

野村氏をめぐる記事を載せた週刊誌の発売

25

8月に入ってからも野村氏は、ビデオ改修内容の分析や東芝を非難するコメントを自分のホームページに載せて公開を続けていたが、最早一般の話題に上ることは殆ど無くなっていた。東芝から新たな見解が表明されることも無かった。東芝では8月2日に自社のホームページから《お詫びと説明》のプレスリリースを再び削除したが、最早これが掲示板で非難されるようなことも無かったし、東芝製品の不買運動が盛り上がるようなことも結局は無かった。引き続き幾つかの雑誌で取り上げられていたものの、インターネット上での議論に関心の薄い多くの人々にとっては、このような事件があつたことすら記憶に残ってい

30

ないようにも思われた。

ところが8月18日になって、先に野村氏と東芝副社長の面会を報じたのとは別の週刊誌が、『東芝に謝罪させた男は名うての「苦情屋」だった!』と題するスクープ記事を報じて、この問題は再び世間の注目を集めることとなった。この記事では、野村氏が以前にも、富士通関係会社社員とのパソコン個人売買でのトラブルの際に富士通本社社長宛にそのパソコンを送り付けていたことや、地元電器店で過去2年間に約385万円の製品を購入し、そのうち約235万円分を返品していることなどが報じられ、野村氏が企業からクレーマーと言われても仕方が無いのではないかと結論付けていた。野村氏はこれに対して雑誌発売直前の8月17日深夜に当該記事が事実無根であるとの反論を自分のホームページ上に記載したが、8月18日未明にはその反論も含めて殆ど全ての内容を自分のホームページから削除し、「しばらくの間休止します。関心を寄せて下さったのに申し訳ありませんが、少し休憩させて下さい。」とだけ記して、自分のホームページの更新を停止してしまった。この時点で野村氏のホームページへのアクセス・カウンタは840万件を数えていた。

週刊誌の記事とこれに対する野村氏の行動は様々な憶測を呼び、インターネット上の幾つかの掲示板は、またこの問題に関する話題で盛り上がることになった。再び野村氏の本名や連絡先などの個人情報が掲示板に書き込まれる事象も発生した。ただし野村氏のホームページが明確な目的を示さず、単なる東芝の批判や、東芝の立場を支持する内容の記事を載せた雑誌の批判に終始するようになってきていたこともあり、掲示板への投稿には野村氏に批判的なものが多くなってきていた。それらの意見は単純に東芝を支持するものとも異なっていたが、7月中旬とは明らかに風向きは変わってきていた。

インターネットというメディアに関わる問題

この問題では東芝も被害を受け、そして野村氏も深い傷を負っているように思われた。インターネット上の匿名性に身を隠した、暴力的とも言える見えない力がその傷を負わせていた。新しいメディアの登場は企業に対しても様々な面から警鐘を鳴らしていた。企業の対外的な広報活動の問題のみならず、社内的な体制の問題点も白日のもとに曝される可能性が示されていた。また、今回のケースがそうであったという訳では無いが、インターネットの力は使い方次第では企業テロにも使用されかねない危険性を持っていることも実感された。個人にとっては、消費者間の連携をとって企業と対峙する武器を手にするとともに、その武器が自らの生活を破壊しかねないという危険をも孕んでいることが明らかになっていた。

既にこの問題は東芝とは関係の無い場所で一人歩きしていた。ただし、この件で東芝が

受けた企業イメージの低下が、どれほど消費者の心の中に根強く残っていくのか、それが東芝の業績にどの程度の影響を与えるかについて楽観はできなかった。

5

10

15

20

25

30

補足資料1 録音された電話でのやり取り（1999年2月18日）

【出典：『東芝のアフターサービスについて』
（<http://member.nifty.ne.jp/AKKY>）収録の録音ファイル】

5 (保留音)

野村： どういうことなんですか？（ひとりごと）

（プチッ・受話器を取る音）

東芝： もしもし電話代わりました

野村： あの本当に申し訳ありません

10 東芝： 申し訳なかつたらねえ…

野村： いやちょっと待って下さい、あのおそらくですね、あの

東芝： あのねえ、要求は何ですか？オタクサンの

野村： あの、お話を聞いて…

東芝： お話はもうね他の人に聞いてるからね、私は簡単に行かないと、そんなの、ガチャガ
15 チャグチュグチュやるのイヤだからねー、あの、簡単に申し上げて、あのうこっち…

返答して下さい

野村： はい、まずですね、あのー修理を受けつけ…

東芝： 修理はもう終わってんの！オタクサン、言ってんでしょ～もお！

野村： いやちょっと聞いてください、何を…あのですね、あのお、もう一度聞いてください

20 東芝： もう一度？聞かないの！オタクサンの、あのもう何回も何回も…

野村： 聞かないってあなたいま要求を出して欲しいって…

東芝： 要求をって、何？要求はカンタンに一点、二点っていいなさい、じゃあそこで

野村： 一、ですね…

東芝： ハイ!! イチ! ハイ!

25 野村： 説明が食い違うのでどちらの説明が正しいかという…

東芝： コチラの東芝の説明が正しいですハイ、二点、二点目!!

野村： じゃあ東芝九州ネットワークの説明は間違っていたということですね？

東芝： 東芝のアレはちゃんとお答えしてありますんで、ハイ二点目！二点目！

野村： 二点目ですか？

30 東芝： ハイ!

野村： あの…………あなたも含めてですが

東芝： ハイ！

野村： えー中村さんとかのお言葉遣い悪くて、無礼を詫びて下さい…

東芝： 無礼なんか詫びないですよ!! オタクサンが何回も何回もねえ、仕事をやってる所へね、
 オタクサン暇だろうけどね…オタクサン暇でしょ?!

野村： 暇じゃないですよ…!

東芝： 何回も、んなら暇なら、かけて来ないで下さい、ネ、我々は普通のお客だったらテー
 プの一本や二本でね、アーモン種が違えば当然ネ、ザラツキやネ、線なんか入るんです
 よ! シナノ…ウチんだってそうですよンナノ…他の、他の機種でやればネ、えーちゃ
 んとそういう風になるんですよ、ネ!!

野村： いや、だからですね…

東芝： ハイ!

野村： あのテクノネットワークの方が持ち込まれた…

東芝： ハイ

野村： …古い東芝製ビデオではちゃんと出来てたから、疑問を持ったんです

東芝： ンーそれはねー古いテープだからですよ。テープも寿命、ありますからね

野村： いや違います、だからあの試しにですね、サービスセンターの持ってる古い東芝のビ
 デオを持ってこられたんですよ

東芝： いやだからオタクサンね!!

野村： それでは、それでは正常に再生できてたのに、最新型ではノイズが出てたので、調べ
 て…

東芝： いやだからね、調べてほしいって調べたことはね、ほらちゃんと原因が書いてある
 じゃないですかオタクサンに…アーニ二月二日付けのアレで、ちゃんと…

野村： 二日ですか?

東芝： オーオタクサンのやってんじやないですか、ちゃんと

野村： 二日付け、誰が…書いてくれたんですか?

東芝： あの一向こうの東芝深谷工場の品質保証部でちゃんと、検査して、その結果が、イー、
 もう行ってんじやないですか?

野村： あの二日に来た分にはですね…

東芝： いいの! それがね、それが回答だからね、東芝のね

野村： いやだから二日にその…

東芝： それをオタクサン理解しなさいよ少し!! ネ! アタマで考えて理解しなきゃダメよそ
 んなの…
 へ理屈ばっかり言ってたんじゃ…

5

10

15

20

25

30

野村：あのね、あの貴方のところはですねおそらく

東芝：アノねえ!

野村：総会屋とかの相手をですね

東芝：総会屋じゃないですよココは

野村：している部署じゃないかと…

東芝：違うですよ!ンナノ

野村：じゃあ一般のユーザーさんに対してこういったことはしてるんですか?

東芝：知らない、オタクサンみたいのはね、お客様じゃないんですよ、もう…クレーマーっつちゅうのオタクサンはね? クレーマーっちゅうの、ウン…普通のお客さんだったらんナことしないですよ…

野村：普通に販売店を通して、修理の依頼をかけて…

東芝：修理ってね結局ね、あのね!人間も寿命があってね、あの、あるでしょオ!! うん一54歳で亡くなる人もいるし、100歳で亡くなる人もいるし、エー人間の身体もね、胃も肝臓もね、壊れる訳ですよ!

野村：はい…

東芝：だけど当然ネ!商品にだって寿命があるんですよ。大体のね

野村：それはそうですけど、私が買ったのはですね、去年の12月…

東芝：うん12月買ったとしたって、もうそれがね、眠って、シードのくらいのアレでね、機種によって違うと全部ねえ、全部そう、バラツキ出てくるの!!

野村：あー…埃被ってた商品かも知れな…

東芝：分かる?いいやそうかも分かんないよ、それは分かんないですよ、東芝の本社で売ってる訳じゃありませんから! ネッ!!

野村：あの一出たばかりの

東芝：出たばかりのでも!オタクサンもう一回ね、それをねもうちょっと読んでみなさいよ回答書を…で? 要求は何ですか?誠意を見せろっちゅうコトですか?

野村：謝罪をしてほしいだけです!

東芝：何の謝罪をすんの?

野村：まず大嶋さんはですね、ビデオプロダクトの大嶋さんは

東芝：いやだからナニを謝罪すんの!オタクサン…?!

野村：…12時にですね?じゃああの、ビデオを受取ってですね、どういった調査結果になつたか教えますっていうことで…

東芝：いやだからね回答やってんじゃん、ちゃんと?

野村： いやだから、それがまだ来てないんですよ？

東芝： 来てますよ、ちゃんと

野村： 15日に送ったとおっしゃる荷物はですね、まだウチには届いてません！

東芝： いや、届いてないことが無い！ちゃんと確認しますから！こっちで

野村： 届いてませんよ!!

東芝： ちゃんと確認します

野村： どこにですか？！

東芝： ん、ちゃんと送ったところでね、確認しております…

野村： 嘘ばっかり言いなさい！

東芝： ウーン

野村： 嘘ばっかり、言いなさい！

東芝： 嘘ばっかり…じゃりますよオタクさん業務妨害だからね

野村： 何を言ってるんですか！

東芝： 警察にね！あのー…

野村： 仕事でしょう？！

東芝： いや仕事じゃない、オタクサンのなんかねえ、ヘビークレームはねえ、仕事じゃないの！業務妨害っちゅうのそれ…ね！それ、業務妨害っちゅうんだよ？！ワカル？ね、業務妨害でね…

野村： 該当しません、あなた…

東芝： あなたじゃないの、んー、ねっ！だからね、オタクサンもね……もうかけるのやめてください

野村： あなたいまですね!! 品物が届いてるの、確認しているっておっしゃいましたけど

東芝： ん、確認しておりますよ

野村： いつ届いてるんですか？！

東芝： いやそれはワタシの、分かんないですよそんなの

野村： ほら確認してないじゃないですか？

東芝： 知らないよ！ それちゃんとねーまあ

野村： 確認したんだったらいつ配達されるのか分かってるでしょ？！

東芝： ハイ！失礼します、じゃありますよ、失礼します！

(「ンッ？ 切っちゃえ、切っちゃえ」渉外監理室同僚の笑い声)

(ガチャン・受話器を置く音)

補足資料2 野村氏のホームページのトップ・メニュー

【出典：『東芝のアフターサービスについて』ホームページ (<http://member.nifty.ne.jp/AKKY/>)】

東芝のアフターサービスについて

〈東芝本社社員の暴言に対して、謝罪を求めます〉

この音声が修理状況を問い合わせたユーザに対する、東芝の対応です。

(上の行の“この音声”部分をクリックして下さい。)

音声ファイルをご自分のパソコンにダウンロードしたい方は、下記をクリックをしてダウンロードしてください。

音声 QT 形式(toshiba_pv.mov.qt 360KB)

音声 RM 形式(toshiba.rm 631KB)

音声 MP3 形式(toshiba.mp3 4.7MB)

最初に下記の0番からお読み下さい。

0. 購入直後 サービスセンターとのやりとりなど

1. 暴言に至るまでのいきさつ

2. 質問に答えるページを作りました

3. 東芝製ビデオ 同様の体験談

東芝製ビデオを何回修理しても直らなかったと言う体験談

4. 以前に購入した東芝製品、他社のサービス

5. 取り上げて下さった雑誌

6. 他の方の体験談（リブレット 20）

7. 悪戯メールはご遠慮下さい

ご質問のある方は、0. 購入直後 サービスセンターとのやりとりなどと質問にお答えするページご覧になってみて下さい。お問い合わせの多かったことにお答えしています。

50Kを超えるメールはキャンセルする設定にしてあります。お返事を書けないことが多いと思いますが、拝読いたしますので、失礼の段はお許し下さい。

1999/6/3 開設

補足資料3　掲示板への書き込み件数の推移

悪徳商法についての掲示板			Yahoo!の掲示板			2掲示板合計	
	件数	累計	件数	累計	件数	累計	
6月 3日	17	17	0	0	17	17	
6月 4日	12	29	0	0	12	29	
6月 5日	14	43	0	0	14	43	
6月 6日	7	50	0	0	7	50	
6月 7日	13	63	5	5	18	68	
6月 8日	18	81	2	7	20	88	
6月 9日	45	126	1	8	46	134	
6月 10日	116	242	0	8	116	250	
6月 11日	82	324	1	9	83	333	
6月 12日	133	457	14	23	147	480	
6月 13日	149	606	3	26	152	632	
6月 14日	95	701	1	27	96	728	
6月 15日	93	794	8	35	101	829	
6月 16日	68	862	3	38	71	900	
6月 17日	133	995	3	41	136	1036	
6月 18日	82	1077	2	43	84	1120	
6月 19日	114	1191	3	46	117	1237	
6月 20日	182	1373	3	49	185	1422	
6月 21日	158	1531	2	51	160	1582	
6月 22日	161	1692	3	54	164	1746	
6月 23日	120	1812	2	56	122	1868	
6月 24日	180	1992	2	58	182	2050	
6月 25日	208	2200	15	73	223	2273	
6月 26日	145	2345	8	81	153	2426	
6月 27日	166	2511	29	110	195	2621	
6月 28日	155	2666	29	139	184	2805	
6月 29日	145	2811	28	167	173	2978	
6月 30日	162	2973	60	227	222	3200	
7月 1日	218	3191	90	317	308	3508	
7月 2日	246	3437	156	473	402	3910	
7月 3日	290	3727	152	625	442	4352	
7月 4日	302	4029	121	746	423	4775	
7月 5日	138	4167	8	754	146	4921	
7月 6日	65	4232	29	783	94	5015	
7月 7日	196	4428	164	947	360	5375	
7月 8日	290	4718	149	1096	439	5814	
7月 9日	259	4977	184	1280	443	6257	
7月 10日	253	5230	129	1409	382	6639	
7月 11日	504	5734	154	1563	658	7297	
7月 12日	358	6092	141	1704	499	7796	
7月 13日	542	6634	116	1820	658	8454	
7月 14日	375	7009	274	2094	649	9103	
7月 15日	749	7758	310	2404	1059	10162	
7月 16日	799	8557	408	2812	1207	11369	
7月 17日	744	9301	399	3211	1143	12512	
7月 18日	688	9989	256	3467	944	13456	
7月 19日	831	10820	315	3782	1146	14602	
7月 20日	693	11513	214	3996	907	15509	
7月 21日	632	12145	145	4141	777	16286	
7月 22日	456	12601	130	4271	586	16872	
7月 23日	309	12910	111	4382	420	17292	

(注：7月5日～6日に悪徳商法についての掲示板は管理人の体調不良で一時閉鎖された)

補足資料4 東芝の留守電への返信FAX その1（6月12日）

【出典：『東芝のアフターサービスについて』ホームページ（<http://member.nifty.ne.jp/AKKY/>）】

前略、10日にご連絡をいただいた件ですが、私の方の希望をお知らせします。

1. お会いする日時

日程につきましては、6月28日以降を希望します。6月なら28～30日の間、7月なら中旬であれば、東京でお会いできます。（6月17日から27日まで出張の予定があります）

これ以外の日程をご希望と言うことでしたら、福岡にてお願いしたいと思います。9月、10月にも東京出張の予定はありますが、そこまで先伸ばしにはしたくありません。

2. 立会人等

公正・中立な立場にある第三者の立ち会いの下、冷静な話し合いがなされることを希望いたします。つきましては、国民生活センターの担当職員（またはそれに代わりうる方）に同席をお願いしたいと考えております。

3. 確認したい事項および要望

(1) 御社の対応について

今回の件では、電話対応においては屈辱的な扱いを受けました。電話の一件がありました後、いろいろな方に相談いたしましたところ、渉外管理課とはユーザーサポートのセクションではないという指摘もありました。またその東芝社員のご発言の内容には、事実に反する点がいくつも含まれておりました。

そもそも、なぜ私の電話が同課にまわされたのか。そしてなぜ、この様に威圧的かつ屈辱的な言辞を浴びせられねばならなかったのか、ご説明いただきたく存じます。御社において、渉外管理室の上に立つ立場の方により、説明して下さい。そして、不適切な発言の撤回および謝罪を強く要望いたします。

(2) 製品に関するここと

A-F88におけるノイズ発生の理由についてA-F88におけるノイズ発生の理由につきまして、ご説明下さい。「A-F88では常に7、8本の白いノイズが画面上に出続ける状態でしたのに、同じテープを、東芝の旧型ビデオ、A-F6で再生すると、何らノイズが出なかったのはどうしてか？」と言う点を、ご説明下さい。他メーカーの製品でノイズが出ない理由はいざ知らず、東芝製品同士での差違についてはお分かりのはずです。

原因が初期不良によるものなのか、あるいは設計上の不備によるものなのか、十分に納得のいくご回答をいただきたく存じます。私の方では、録画に使ったビデオデッキと、テープのメーカーに、調査を依頼しています。その内、主に使っていた二台のビデオについては、サービスステーションの診断結果を、既に1月下旬の時点で、東芝側にお伝え済みだったはずです。これに付随して、私が1月下旬に、深谷工場とサービスステーションの双方に「販売店と相談したいので、診断結果を連絡して欲しい」との問い合わせを入れたのに、これに対して回答をしなかったのはなぜかと言うことも、ご説明下さい。

補足資料5 東芝の留守電への返信FAX その2 (6月16日)

【出典：『東芝のアフターサービスについて』ホームページ (<http://member.nifty.ne.jp/AKKY/>)】

15日の夕方にお電話をいただきまして、20時頃にお電話したのですが、I様は既に退社された後でした。お電話したことをお伝えいただくようN様にお願いしておりますが、伝わりましたでしょうか。

お会いする日程などを打ち合わせたいと言うことでしたが、以下に箇条書きにいたします。

1. 日時

先にお伝えした通り、6月28日以降がよいです。また、7月24日から30日までは、既に他の予定が決まっておりますので、外していただけないでしょうか。時間は、日曜なら10時から17時までの間。平日でしたら、15時から17時までの間を希望しています。

2. 場所

場所は、福岡市の、アイレフと言う施設がよいと思います。施設内には福岡市の消費者相談センターが置かれており、係員の方に同席していただくようにいたします。アイレフは、東芝の施設からも近いはずです。

3. お会いしたい方

・渉外管理室関連

渉外管理室長ではなく、その上に立つ方にご説明を受けたいと思います。なぜなら、渉外管理室の方々ご自身に、渉外管理室の振る舞いを説明していただいても、無益だと思うからです。

・深谷工場関連

A-F88で白ピーク信号を誤発振をしていた理由、A-F6では誤作動しなかった理由をご説明下さい。担当の方の役職などは問いません。

なお、私の方では、録画に用いた2つのテープメーカーと1つのVTRメーカーの解析結果を書面にて持参します。東芝側のご説明と照らし合わせながら、原因を明らかにしたいと思います。

4. 補足

今回、どのような理由でI課長が窓口となっていらっしゃるのでしょうか？振り返るならば、2月18日のお昼に暴言を浴びた後、東芝側の方々はことごとく行方をくらました。私と昨日までお話ししていた方が、いきなり連絡が取れない状態になるので、非常に驚きました。

いわく、「O隈は急に転勤した」から始まり「Y澤は急に部署が変わった」など、不可思議な説明が繰り返されました。支社のM様と深谷工場のT様は「渉外管理室の指示でお話しすることを禁じられました」と説明して下さいました。

他の方々も、実際には、渉外管理室からの指示で「相手をするな」と言われて居留守をお使いになつたようですが、私との間で前々から回答を約束していた事などは、果たすべきではなかったでしょうか？せめて「あなたから問い合わせを受けていた件は、渉外管理室の指示で、回答することができなくなりました」と、ご一報を下さるべきだったと思います。何のお知らせも無いまま、連絡を待ち続けている者の立場をお考えになったことはあるのでしょうか？人に待ちはうけをさせても平気なのですか？

このような振る舞いは、東芝の内部でしか通用しないことだと思います。また、「どうせ誰も見ていないから」と言うお気持ちでそのような言動をお取りになったのだとしたら、東芝の中では重宝されても、社会では恥ずべき存在ではないでしょうか。

なお、この文書の内容は、そちらへお送りすると同時に、ホームページ上に掲載します。ただし、ホームページ上では、匿名表記とします。

補足資料6 東芝の見解（1999年7月8日付）

【出典：(株)東芝 ホームページ(<http://www.toshiba.co.jp>)】

お客様各位

99-7-8

株式会社 東芝
お客様ご相談室

VTRのアフターサービスについて

日頃は東芝製品をご愛用いただきまして厚くお礼申し上げます。

さて、VTRのアフターサービス対応につきまして、さまざまなお質問ご意見をいただき、多くのお客様に対しましてご心配をおかけいたしておりますことにつきまして、誠に申し訳なく存じております。

当社といたしましては、特定のお客様との行き違いにつきまして、お客様ご本人とのお話し合いもない段階で、当社の方からインターネットでお答えすることは適当ではないと考えまして、まずお話し合いを持つべく約1ヶ月にわたり最大限努力してまいりましたが、残念ながらお会いできず、本日に至っております。

この間の一方的なインターネットによる情報に基づき、当社サービスの一般的対応につきまして、多くのお客様が誤解や疑惑をお持ちになる事態を避けますため、本件に関する経緯と当社の基本姿勢を以下のとおりご説明申し上げ、ご理解を賜わりたいと存じます。

●これまでの経緯

1. 今回の件は、本年1月に、あるお客様から「VTRを再生する際に画面にノイズが発生する」との点検依頼をいただきましたことがきっかけです。当社で調査いたしましたところ、ご指摘のノイズは、お客様ご本人のテープがVTRの規格(FM搬送周波数)から外れて録画されていたことに起因していたことが判明いたしました。
2. 当社といたしましては、VTRの性能・品質には問題無かったものの、お客様ご本人の強いご要望がありましたので、その規格外の録画テープでもノイズの発生を抑えることができるよう、VTR本体の改修を行いました。もちろん画質にはまったく影響はありません。
3. 上記の対応につきましては、お客様ご本人にもご説明申しあげており、最善の対応を行ったものと考えております。また、お客様ご本人も3月6日にインターネットフォーラムの中で「今日になって改修後初めて使ってみました。」、「ノイズの「症状はでなくなっていた。」、「画質は良好です。」という投稿をなされておりましたので、改修につきましてはご納得いただいたものと理解いたしております。
4. ところが3ヶ月を経過した6月になりますて、お客様ご本人のインターネットホームページ上で当社の対応についての苦情を掲載されましたので、当社としてはお客様の真意をはかりかね、困惑いたしております。その後、お客様ご本人と直接お会いし、誠意を持って改修と当社の対応についてご説明し、ご納得いただけるよう、約1ヶ月にわたりご面会をお願いしてまいりましたことは、上記のとおりでございます。
5. 以上のとおり、当社は一貫して誠意を持って対応いたしましたが、お客様ご本人からの度重なる電話、FAXによる要請やVTR本体を一方的に当社及び製造子会社の社長に送付されるというような経過がある中で、お客様ご本人との会話に一部不適当なやりとりがあり、事情をご存知ない一般のお客様に誤解を招きかねない状況にあることにつきましては、残念に存じております。

* 当社の基本姿勢

当社といたしましては、今後ともお客様の満足を経営の最重点方針とし、お客様に対しまして、より良い製品とサービスを提供するとともに、常に誠意を持って対応するよう努めてまいる所存です。当社の対応にご理解を賜りますよう、あらためてお願い申し上げます。

以上

補足資料7 野村氏の東芝の見解への反論（7月11日）

【出典：『東芝のアフターサービスについて』ホームページ (<http://member.nifty.ne.jp/AKKY/>)】

東芝の公式見解に対して

7月8日付で、東芝が公式見解をホームページ上に出したことが分かりましたので、私の方からも反論を書かせていただきます。なお、東芝とやりとりした書類はスキャンして追加していくますが、ホームページの容量に制限があるため随時入れ替えます。

1. 電話とファックスの回数

東芝側は「繰り返し電話やファックスを送って来た」と主張していますが、そこまで言うなら、電話のあった日時なり回数なりを公表して下さい。私の方は公表してもらって全く構いません。

私は、一週間とか10日経ってからしかかけていません。かけた相手が留守だった時に、翌日にかけ直すと言うことがあった位です。ファックスについても同様です。

2. 社長宛の文書

社長宛に文書をお送りしたからと言って、なぜ送り付けたなどと言われないといけないのでしょうか？その内容は以下のようなものでした。

* たらい回しをされたが、改善の必要がある。他社には素晴らしい相談窓口を実現している所もある。見習うべき点は見習って、将来に向けた改善を図って欲しい。

* ビデオデッキの症状を、サービスマンに確認してもらってから10日経っても「何も分かりません。お待ち下さい」としか答えられないのは体制不備だと思う。工場を海外に移転したと聞くが、十分な修理体制を国内に維持すべきだと思う。

3. 修理に関する説明

修理についての説明は、次の様な順序で行われました。

* 深谷工場から「サービスマンを訪問させて説明させたい」との連絡が入る。私の方から「わざわざ来てもらわなくとも電話で説明してもらえばいいです」と答える。

* テクノネットワークのO隈さんから「ノイズを目立たなくするのが一番だと考えた。そのためには画質をソフトにした」と聞き、次のような不満を述べました。一つは、「修理が必要だと分かったら、販売店で交換してもらいたいから連絡して下さいと言うのを、なぜ無視したのですか？」と言うことです。今一つは「画質をソフトにするような処置を行うなら、一言ユーザーに承諾を得るべきではありませんか？」

* 同じ苦情を深谷工場にも申し上げましたところ、2月5日付で深谷工場から書面が来ました。その全文と、私の意見を書き添えたものをアップします。この2月5日付書面は、6月下旬の時点で複数のマスコミ関係者の方に見ていただいている。

なお、A-F88を購入するまで、自宅で使っていた複数のS-VHSビデオデッキについては、メーカーサービスステーションで点検してもらい「正常」であるとの診断結果を得ています。そしてそのことは、1月下旬に東芝側にも連絡済みです。（私は、A-F88側だけが悪いと決めつけていたのではありません。録画に使った方に問題があったのではと言う可能性は考えました）

4. 修理に対する件

私の不満は、暴言を吐かれた点にありました。そのことは東芝も見ていたと言うインターネット上の掲示板、ニフティにも書き込んでいました。4月26日にニフティでの書き込みを禁止されるまで、随時書き込んでいました。

それを見ていたなら「お客様は満足したと思いました」などと言う判断はできないはずです。第一、ユーザーが納得したかどうかは直に確かめるべき事だと思います。東芝は、ニフティサーブのシスオペさんには手紙を送る暇はあったと言うのに、私に対してはなしのつぶてでした。

東芝は7月8日付の見解の中で「お客様はインターネット上に、改修に満足された様に書いていた」と言った主張をなさっています。確かに、修理後の状態は実用に堪えるレベルにはなっていません。(それでも2万円台の松下、ソニー製品には劣っていると思います)

しかし、私の不満は修理自体にあったのではありません。常軌を逸した暴言を浴びたことに謝罪を求めていたのです。2月18日付で東芝、西室社長宛にお送りした手紙も「暴言について謝罪していただきたい」と言う内容でした。あの手紙は東芝のどなたがお読みになったのでしょうか?東芝が謝罪しないことを4月以降もネット上に書いていました。また、私のビデオと同じ様な症状に出くわし、何度東芝に修理してもらっても直らないと言う方のコメントがあったのも4月とか5月のことです。

東芝がインターネットをブラウズする時に使っているパソコンは、東芝に都合のよいメッセージしか写らないのでしょうか?東芝中心思想と言う言葉が思い浮かびました。東芝の方々は、「世界が東芝を中心に回っている」とでもお思いですか?

第一、苦情を訴えていたユーザーが満足したかどうかは、直接連絡をとって確認すべきことではないかと思います。ネット上の書き込みを眺めてお客様の意向を知るようになっていると言うなら、「東芝に何回修理してもらっても直らなかった」とネット上に書いていたユーザーへも、ちゃんと対応するべきではありませんか?何回修理してもらっても直らない体験談と、困っている方に連絡をとり、きちんと修理を実行していただきたいものです。

5.面会の件

東芝は、私に会うために努力したとおっしゃいますが、どれほどの連絡を取ったと言うのでしょうか?記録に残っているのは以下の通りです。

3月9日

渉外管理室のS尾と名乗る男性からの伝言が留守番電話に入る。

「渉外管理室のS尾です。渉外管理室まで電話して下さい。私の方から明日8時45分に電話をします」(出勤時間帯に自宅で待てと言う発想が、どこから出るのでしょうか?8時45分と言うのは、S尾さん本人が出勤する時刻だったのではないかと思います。

また「今度電話をして来たら警察に突き出す」と明言していた所へ平気で電話する気持ちにはなれませんでした。翌朝8時45分、伝言は入ってません)

6月10日

サービスステーションのI課長が、2月18日以来初めて「お会いしたい」と電話して来られる。この後は1日と日を置かずに連絡を取りました。立会人、会見場所について希望を伝え、東芝側のメンバーを教えていただくようお願いしました。

6月24日

その後になって「ご希望に合わせてお客様相談室が窓口になります」と言う話をY瀬さんから聞きました。しかしここに至るまでの先方の応対はだらしないものだったと思います。

7月1日

I岡社員いわく、「6月18日に、お会いしたいと留守番電話に入れました」と。しかし、I岡社員も同僚のY瀬社員も、私が6月17日から27日まで自宅にいない事をご存じでした。自宅にいない期間が分かっていれば、帰宅後を見計らって連絡を寄こすべきだと思います。

(6月17日-6月24日まで海外にいたこと。6月25日-6月29日まで東京にいたことはパスポートに捺印の入出国印、航空券の半券などを第三者の方に見てもらいました、いつでも証明できることです。6月の内12日間は自宅にいなかつた私に対し、東芝は「会うために一ヶ月間努力しました」と言えることはしていないはずです)

7月1日

I社員は、私が「どんなメンバーが来られるのですか?」と聞いても答えないでいました。希望のメンバーについては6月中旬から希望を伝えていました。しかし、東芝は「とにかく九州支社の人間と7月3日までに会って欲しい」と言い募って来られたのです。「どんなメンバーか分かってから、消費者センターの方に立ち会いの予定を取ってもらうから」とお断りすると「会わないのなら、2、3日中に法的措置を執ります」と言って来られました。面会を強要するために法的措置をちらつかせたと言うなら、非常識ではありませんか?

これが、会うために努めて来たと言えることでしょうか?私の方からは7月6日付で東芝の真意を問い合わせ正す文書をお送りしています。

7月6日

私からお客様相談窓口、Iさん宛に「法的措置を執ると脅して来たことや、外部に対して、私が何度も東芝に電話して不当な要求を繰り返したと説明しているのを取り消さない限り会わない」と言う書面を送りました。その日の内に届いています。
これに対しては7月11日現在、東芝から何の返事もありません。

東芝は「お会いするため努めて来た」と言えるだけのことでしたのでしょうか?

私の申し上げたいことは以上の通りです。元々ホームページを立ち上げて音声を聞かせて欲しいとの声は、2月からありました。オーディオ関係の掲示板で、東芝の件にコメントを下さった、10名ほどの方に音声を聞いてもらえたと思っただけでした。アクティブに書き込みをされる方に加えて、ROMの方もいれても、100人位の方がアクセスされるかと思っていたのです。

予想を遥かに超えた膨大な数の方がご覧になりました。私の取った行動にも賛否の両論があるかと思います。そのご判断は皆さんにお任せします。

これから先は、東芝が発信した文書をスキャンしてアップしていく予定しかありません。それが終わった時点でこのホームページの更新は停止することになると思います。なお、私の意志では閉鎖しません。蛇足ですが、東芝製 A-F88型については現状のまま使用して行きます。東芝は、カタログに約束している部品保有期限内は部品を確保しておいて下さい。他の方の体験によると、購入後2年目に故障した時「部品が無いので数ヵ月待って下さい」と言われて修理を断念したと聞きます。数ヵ月待たされる様では、部品が確保されているとは言えないと思います。10年も20年も前の製品と言う訳ではないですから。

東芝の辞書には謝罪と言う言葉は無いのでしょうか?東芝にとって、マスコミに騒がれたことは痛手かも知れませんが、それを教訓として自浄する力は持っていないと思います。何よりもまず、「ユーザーに迷惑をかけた」と言う発想ができない企業だと思います。東芝と家電部門で提携を結んだスウェーデンの家電メーカー、Electrolux社の方に、欧米では許される対応なのか聞いてみたいと思います。

1999.7.11

補足資料8 東芝の仮処分申請についての野村氏の反論（7月16日）

【出典：『東芝のアフターサービスについて』ホームページ (<http://member.nifty.ne.jp/AKKY/>)】

新聞社の方から、「東芝が仮処分申請を出した」との知らせを受けました。今回の東芝の主張に対して、反論を箇条書きにいたします。各項目の先頭に太字で示した部分が東芝の主張です。

〈概略〉

東芝の主張は事実に反しています。

1. 東芝のサービス全体に悪印象を与えている

私は、東芝のサービス全体が悪いとは思っていません。今回のビデオデッキについても、現場で接したサービスマンの方々の応対には満足しています。過去に購入した東芝製ノートパソコンについて受けたサービスも良かったと思います。これらのことは同じホームページ上に、明記しています。

私が批判しているのは、東芝本社社員の暴言についてです。そして、東芝からの誠意のこもった謝罪を求めているのもこの一点に対してです。

2. A-F88 欠陥商品であると書いていると言う指摘

A-F88型ビデオデッキの示した症状については、東芝九州テクノネットワークのサービスマンによって確認されたことです。私が同時に購入した2台とも同じ症状を示していました。このことを事実に沿って書きました。

そして、東芝深谷工場から2月5日付で送られて来た書面においても、「A-F88型ではノイズが出るので、改修を行い旧型機と同じ性能にしました」との回答がなされています。これも事実に沿って書いたものです。

3. 面会を断っているということ

私は面会を拒否などしていません。6月10日に東芝九州テクノネットワークのI課長から連絡を受けて以来、日を置かずに打ち合わせをしています。6月12日、6月16日と書面も送っています。

7月3日に東芝お客様相談室YSさんからの伝言が留守番電話に入って以降、東芝からは何の連絡もありませんでした。これまで東芝は、法的措置をちらつかせて面会を強要するなど、非常識な振る舞いしかしませんでした。

たまに連絡が入ったかと思うと、必ず私がいない時間帯を見計らっていたように思います。その極めつけは、6月18日に留守番電話に入った伝言でした。海外から6月24日に帰国し、すぐに返事の電話を入れたところ、YSさんは「あら、あなたは6月17日から27日まで出張するはずでしょう？ なんで帰って来たんですか？」と言うお言葉が返ってきました。私が6月17日から27日まで留守にしているのが分かっていたなら、帰宅予定の6月28日以降に連絡を入れるのがマナーではないかと思います。

東芝広報室は、7月5日の時点でも、報道関係者に対して「あの会社員は繰り返し不当な要求を出した」などと言う中傷発言を東芝本社広報室は行っています。社会通念に照らし合わせて、「誠意を持って面会を求めた」などと言える資格はないと思います。

7月1日に東芝は「九州支社お客様相談室の2名と7月3日までに面談せよ。面談しない場合は法的措置に訴えると言って来ました」これは非常識な言動だと思います。

補足資料9 東芝の仮処分申立書に対する野村氏のコメント（7月19日）

【出典：『東芝のアフターサービスについて』ホームページ (<http://member.nifty.ne.jp/AKKY/>)】

仮処分の申立書を読んで

既に、東芝は仮処分申請を取り下げましたが、私は19日（月）になって申立書を受け取りました。それを一読しての感想は次の通りです。

1. ねつ造されている

事実無根とは言わないまでも、お話の順番を入れ替えたり、著しい誇張が目立ちました。例えば、ビデオデッキの改修については「男性が強く希望し、期日まで指定したから行った」と言うことになっています。

私は改修など希望していません。そして、期日と言うのも、東芝の深谷工場の方から入った連絡を受けてのものでした。1月22日に深谷工場から「改修が終わった。今から福岡の東芝サービスステーションに送り、月曜にサービスマンに届けさせます」との連絡をが入りましたので、私が「わざわざ届けていただく必要はありません。宅配便で送るなら、直に私の家宛に送っていただければ、24日（日）に受け取れるはずですから」とお願いしたものです。

申立書の書き方では、私が「1月24日までに直して欲しい」と要望したことになっています。

2. 誇張

電話を1回しかしたことが無い部署に、何度も繰り返し電話したことにされています。

3. ネット上の書き込みについて

東芝側はネット上の書き込みをずっと注視していたようです。ニフティサーブ上での書き込みとAV談話室と言うホームページの書き込みがプリントして証拠として添えられていました。その引用の仕方は恣意的で矛盾があると思いました。

東芝は、

「男性の3月6日の書き込みでA-F88の改修後の状態には満足していると思った」

と書いている一方で

「男性は4月24日にニフティサーブ内に東芝の対応を非難する書き込みをしていた」

と書いています。4月24日の書き込みに気づいていたなら、先に東芝が出した見解の中で「お客様が満足したと思っていました」という事は言えなかっただけです。

東芝によれば「ビデオテープがむき出しで封筒に入れてあったと書いてあったのも誹謗中傷に当たる」そうですが、それは全くの事実の通りなですから、改善を図るべくお努めになるのが本道だと思います。ビデオのリモコンが1つ余分に入って帰って来たのも、週刊誌に掲載された写真の通りなのですから。

ニフティサーブやホームページ上の書き込みを引用する場合、著作権者の許諾は不要なのでしょうか。私以外の方の書き込みも多数証拠として添えられていましたので疑問に思いました。

2月18日の会話については「男性が理不尽な要求を繰り返したので、それを拒絶し電話を差し控えるように伝えたもの」と言う説明がありました。この説明が真っ当なものかどうかは、皆さんご判断にお任せします。申立書の内容は、名誉毀損になるのではないかでしょうか。今となっては効力を失った書類ですが。

補足資料 10 インターネット弁護士協会の見解（1999年7月16日付）

【出典：インターネット弁護士協議会のホームページ】

東芝に対し、節度ある行動をとることを求める。

1999年7月16日
インターネット弁護士協議会
代表 牧野二郎

平成11年7月15日(株)東芝が1ユーザー(A氏)のホームページの掲載中止を求めて、福岡地方裁判所に仮処分申請をおこなったという。この事件は、東芝の製品に対するクレームに端を発したものであり、そのクレーム内容自体は科学的判断を待たなければ判断のつかない問題であり、製品に欠陥があったか否かの議論はひとまずおくほかない。

問題は、東芝のクレーム処理のまざさであり、その不手際を公開され、事実をもって指摘されたことに対して「仮処分申請」という形で、言論の封殺を図っている点である。ユーザーA氏は、自ら体験した東芝の対応を、詳細に記録し、あるいは録音して、公開しているに過ぎない。そして、東芝の対応の問題点を事実を挙げて指摘して、誠意ある態度を求めているのである。このA氏の主張、そして丹念に取られた記録(録音)がもつ事実としての力の大きさは、420万ヒット(A氏のホームページが見られた回数)という驚異的な数値に示されている。単なるデマや、嫌がらせでは、このような現象は起きない。インターネット利用者は、既に何が真実かを明確に見抜いているのである。

東芝も、そのトップページから本件問題を取り上げ、正式な見解を公表して、弁解に努めているが、その内容はA氏への対応(録音参照)とはまったく異なったものとなっている。その、表裏の落差は今回のトラブルの原因をより一層浮き彫りにした。クレーム処理のまざさ、A氏に対する侮辱的対応にたいする謝罪はおろか、反省の態度は微塵もなく、みずから正当性のみ主張する態度に、この企業の「消費者観」が明確に読んで取れるものとなっている。

本件のトラブルは、東芝の対応のまざさ、A氏への侮辱的対応に対し、東芝が謝罪すればすむことであり、謝罪したうえで、欠陥の有無に対する真相究明に取りかかれば、実にスマートに解決できたはずである。実に単純明快な問題なのである。裁判所に持ち込む問題ではなく、それ以前の問題である。

東芝は、この議論を回避すべく、ホームページの閉鎖を求める内容の仮処分を申請したというが、客観的に見て、A氏のホームページを閉鎖しなければならない理由は何もない。東芝は法人であり、プライバシー権は認められない。さらに録音の公開は目的、手段ともに正当なものであり、名誉毀損・業務妨害にもあたらない。事実を事実として述べ、批判する自由は、最大限に保護されなければならない。東芝は、批判されている事実には、正確な事実をもって対峙しなければならない。

モア・スピーチという言葉を改めて確認したい。言論には言論で対峙し、議論を深めることが何よりも重要であり、それにより、初めてよりよい結論を選択する可能性が生まれる。一時的な言論封殺の圧力は問題を複雑にし、さらに深刻な事態を準備することにもなる。

われわれは、1個人の問題が、東芝の対応によって普遍的問題に転化したこと、そして、われわれ国民の表現の自由の問題になったことを認識しなければならない。

病める巨象に、勇気あるアリが立ち向かっている。われわれは、傍観することなく、力なき1市民を心から支援し、孤立させてはならない。すべての市民の資質が問われている問題なのだから。

補足資料 11 東芝の謝罪（1999年7月19日付）

【出典：(株)東芝 ホームページ (<http://www.toshiba.co.jp>)】

お客様各位

1999-7-19

株式会社 東芝

VTRのアフターサービス問題について（お詫びとご説明）

日頃は、東芝製品をご愛用いただきまして、厚く御礼申し上げます。

VTRのアフターサービス問題では、皆様方に多大なご心配をおかけしておりますこと、まことに申し訳なく、心からお詫び申し上げます。

また、本件での当社の対応につきまして、皆様方より、多くのご批判やご指摘をいただきましたことにつきまして、あらためてお詫び申し上げます。

当社といたしましては、それぞれの時点において、当社として考えた最善の対応をいたしてきたつもりではございますが、皆様方に多くのご疑惑や誤解を招き、また多くのご叱正を頂戴いたしました。

ここで、本件に対する当社の姿勢と考え方をあらためてご説明するとともに、ご批判いただいている点につきまして心よりお詫び申し上げ、あわせてこれから対応につきましてご説明申し上げたいと存じます。

1. 今回のサービス対応の内容

先の7月8日に公表した「VTRのアフターサービスについて」でも、ご説明しました通り、今回の問題は、お客様が購入されたVTRの修理依頼に端を発した問題です。

お客様が、他社製のS-VHS型VTRで録画されたテープを、今回購入された当社製のVHS型VTRで再生したときに、ノイズが発生するというのがお客様からのクレーム内容でした。当社が原因を調べましたところ、お客様ご所有のテープには、規格外の周波数で画像が記録されていたことが判明しました。

当社は、お客様からのご要請もあり、規格外のテープでも高画質の画像で再生できるようにノイズの発生を抑える一部改修（信号発生回路の改修）を行いました。

これは、故障や製品不良を直す修理ではなく、お客様のテープでも画質を落とさずに再生できるようにした異例の処置です。もちろん、VTR本体の品質・性能に問題がなかったことは言うまでもありません。

お客様がご指摘のように、改修の内容を電話でご説明した際、不正確な内容をお伝えし、お客様に誤解をあたえることになりました。この点につきましては、後日、正式な文書でご回答を行っております。

一連の経緯の中のいくつかの点について、当社の説明とお客様のご説明に食い違いがあり、また当社が皆様方に具体的な事実経過を詳細にご説明していないこともあって、当社のサービス対応について誤解や疑惑を招いていることは十分に承知しており、大変残念に存じております。しかし、当社といたしましては、サービス対応の過程の中で、最善の努力を行ってきたと考えています。この点につきまして、お客様のホームページ上でも7月15日以降、お客様ご自身が「私は、東芝のサービス全体が悪いとは思っていません。現場で接したサービスマンの方々の対応には満足しています。過去に購入した東芝製ノートブックについて受けたサービスも良かったと思います。」と記載されており、お客様が今回のサービスや当社のサービス全体についてご不満をもたれていないことが確認できました。

2. お客様への発言

上述のとおり、1月はじめの修理依頼から改修後の製品の返送に至るまでの過程で、お客様との間でいくつかの行き違いはあったものの、当社といたしましては、できる限りの最善の対応を行ったと考えています。

しかし、お客様とのやり取りの中で、一部対応窓口においてお客様に対する態度としては不適当な発言があり、これがお客様のホームページ上に音声ファイルとして公開され、当社に対し、多くのご批判をいただきました。

当社といたしましては、この発言につきましては、お客様に対する言葉としては礼を失した不適当なものであり、重大に受け止めています。今回の発言は、いかなる事情を考慮しても、不適当なものであり、真摯に反省しております。

まず、この場におきまして、この不適当な発言により、お客様に多大なご迷惑をおかけし、不愉快なお気持ちにさせてしまったことにつきまして、心よりお詫び申し上げます。

現在、当社は、お客様から面会を拒否され、直接お会いできない事情にございますが、あらためてお会いいただくようお願いをし、ご面会の機会が得られましたときには、改修の技術的内容をあらためてご説明するとともに、不適当な発言があったことにつきまして、心からお詫びを申し上げたいと存じます。

また、今回の発言について、多くのお客様方から厳しいご批判をいただきました。これらに対しまして、謹んでお詫び申し上げますとともに、今後、二度とこのようなことがないよう、あらためて社内に徹底を図っていきます。

3. 仮処分申し立ての件

当社は、先に、福岡地裁に、ホームページの内容の一部削除を求める仮処分の申立てを行いましたが、上記を考慮し、本日、この申立てを取り下げることに致しました。

4. インターネットでの発言について

今回、お客様がホームページを開設し、当社のサービス対応を批判されたのに対し、当社は、ご本人とお会いし当事者間で解決することが最優先であると判断し、インターネットで主張や説明を行うことを控えておりました。このため、当社がインターネットの中で発言をしないことに対しても、多くのご批判をいただきました。

この点につきましては、まず当事者間で話し合いをする前に、いきなり事実経過を第三者に公開することはかえって事態を混乱させると考え、ご本人との面会を優先した当社の事情をご理解いただきたいと思います。

もちろん、当社は、インターネットが新しい時代のコミュニケーションツールとして、今後ますます重要な役割を果たしていくことは、十分に認識しており、当社といたしましても、皆様方に当社の考え方をお知らせし、ご理解いただくための手段や、皆様方からのご質問やご意見を頂戴する場として、積極的に活用していきたいと考えております。その点で、今回の経験は、きわめて多くのことを

学び、反省する機会となりました。

ただ、インターネットで情報を発信する際、匿名性や瞬時に大量の情報を送れるという特性等から、そこには自ずとルールがあるべきと考えております。

インターネットは新しいツールであり、これから議論と経験の中で、ルールが出来ていくと思います。当社といたしましても、健全な形でインターネットの活用が進み、またそれらをもとにインターネット文化が発展していくことに、貢献していきたいと考えています。

5. 最後に

当社は、これまで常に、お客様のご満足を経営の基本に据えて、事業活動を行ってきましたが、今回の経緯の中で、皆様方に多大なるご心配をおかけいたし、多くのご批判とご指摘を頂戴いたしました。この点につきまして、あらためてお詫び申し上げますとともに、皆様方からの信頼に傷をつけましたことについて、まことに申し訳なく思っております。

今回の経験を貴重な糧とし、皆様方からの信頼を回復し、真に愛される企業となるよう努力していく所存です。皆様方のご理解とご支援をよろしくお願い申し上げます。

補足資料12 東芝副社長の謝罪会見内容（1999年7月19日）

【出典：毎日INTERACTIVE（<http://www.mainichi.co.jp/digital/internet/199907/19/02.html>）】

東芝批判ホームページをめぐる仮処分申請取り下げについて19日行われた東芝副社長の会見の主な一問一答は、次の様なものであった。

Q なぜ、仮処分申請を取り下げたのか？

A 仮処分を申請した直後に今回の問題が、東芝のアフターサービス全体に対しては不満はないことホームページで明言したことや、製品についてもご理解いただけたことから、司法の場で時間をかけるよりはご説明して解決を図るべきだと私が判断した。製品が故障していたということは全くない。本人とは、できるだけ早い時期にコンタクトを取って私自身が謝罪に行く考えだ。

Q もう少し別の形で早く謝罪していれば、司法の判断を仰ぐようなことにはならなかつたのではないか。

A 担当者の発言は非常にまずいと考えた。これについては、謝罪しなければならないと認識していた。製品、アフターサービスに対して誤解が非常に大きく、本人に直接お話ししてお互いに誤解をなくすよう努力をしてきた。しかし、留守番電話に入れても反応もなく、6月中は家を尋ねても留守だった。本人と近い将来に会うめどがつかなくなってしまったため、やむを得ず苦渋の策として司法の場に訴えた。謝罪が遅れたことが一番まずかったと反省している。本人と会えない中で我々の立場をインターネットで説明すべきでないと判断したからだ。しかし、最初の対応で誤りがあったことは事実だ。

Q インターネット上でこの問題が大きな話題になった。どう受け止めるか。

A 一個人が発信者になって不特定多数の人に情報が送れるということを実感した。インターネットで改めて認識したのは、誠心誠意スピーディーに対応することが必要だろうということだ。難しいことだと思うが、今回の件を糧に勉強させていただきたいと思う。

Q 担当者の発言は、東芝全体の体質に及ぶ問題ではないか？ 担当者への処分は？

A 私どもは、あの対応は個人的な問題で、東芝全体の問題ではないと考えている。（会社員）本人もあの担当者の対応だけが問題だと言っている。既に担当者に対しては厳重注意している。さらに担当者とその監督者に対して今後、処分を行うことも予定している。

Q 一方的に東芝とのやりとりをホームページで公開されたことをどう思うか？

A ルール違反かどうかは何とも言えない。しかし、一般的な話としてはインターネットだからといって何でもやっていいということはない。自分の都合のいいことを一方的に流すのは普通の社会では許されないことだ。インターネットだからいいということにはならないだろう。謝罪するという判断にインターネット（で形成された世論）が影響していることも事実だ。

Q 今回の件が夏のボーナス商戦の売り上げにも影響するのではないか？

A 東芝には謝罪を求めたり、真相を尋ねる2000件以上のさまざまな意見が寄せられている。現在、エアコンその他の家電製品販売の大きな時期に来ている。直接の影響は、数字では出てきていないが、これだけのユーザーがホームページをご覧になっている以上、多くの影響があると思っている。

Q 今後、インターネットで顧客との間でトラブルが起きた時も司法の場で訴えることになるのか？

A 司法の判断にゆだねるのはケースバイケース。当事者と話し合うのが基本だ。本人の帰宅を待つことなどはせず、努力不足といわれればそれまでだが、とにかく今回は本人に会えなかった。あのときに仮処分を申請した判断は正しかったと思う。

補足資料 13 東芝の仮処分申請取り下げに関する野村氏コメント（7月20日）

【出典：『東芝のアフターサービスについて』ホームページ (<http://member.nifty.ne.jp/AKKY/>)】

東芝のアフターサービスについて

〈副社長様へおたずねしたいこと〉

1. 質問の内容

副社長は、7月19日の記者会見において「直接面会して謝罪したい」とおっしゃったとかがいました。要職にある方が私のために時間を割いて下さるのは、大変光栄なことだと思います。

しかしその一方、記者会見の一問一答の中では次のような発言をなさったことを、複数の記者の方からうかがいました。

「彼は通常ではない。理解を超えたクレームをされた」

この発言は、いくつかのマスコミでは記事として公の場に出ています。副社長が発言なさったのは事実なのでしょうか？もしこう言った発言をなさったなら、「謝罪したい」と言うお言葉も上辺だけのように思います。私以外にもそう言った印象を持つ方は少なくないのではないかでしょうか。

私の要求のどこが通常ではなかったのでしょうか？販売店の手で製品の交換ないしは機種変更を行うための診断を東芝に仰いだだけです。たらい回しをされたこともありますし、それに対して改善を求めることがあります。いずれもユーザーとしてごく真っ当な要求だったと思います。大手量販店の方からも「私の店でも、1台目を交換しても同じ症状が出る場合は別の機種への変更しています」との電子メールをいただいている。私が希望したことは大手の家電量販店なら、普通のこととして行っていることでした。

2. 希望すること

7月19日の16時に記者会見が始まる直前に、九州支社の方からの伝言が私の家の留守番電話に入っていました。「面会を希望しています」との伝言が入っておりましたので夜になって指定の携帯電話までかけさせていただきました。そして、面会していただけるのを光栄に思っていることと、事実に反する部分は、取り下げていただきたいとお願いしました。

九州支社は19日、20日と休みであるとのことでしたので、21日以降のご連絡をお待ちします。その時には、どうか事実関係を再調査しておいて下さい。副社長の元に上げられた報告が正しいのか否か、精査していただけるようお願いします。

東芝側の代理人から送付された申立書だけを見ても、大きく事実と異なることが書いてありました。その点については以下に示す、東芝側の申立書を読んだ感想の中で触れてはいますので、ご一読いただければ幸いです。

補足資料 14 野村氏によるホームページ閉鎖理由の説明（7月21日）

【出典：『東芝のアフターサービスについて』ホームページ (<http://member.nifty.ne.jp/AKKY/>)】

東芝のアフターサービスについて

〈ここは閉鎖します〉

〈閉鎖に至った理由〉

0. 維持した理由

私は、自分一人のためなら、取材攻勢が始まった時に閉鎖していました。負担が増えるばかりで、何もメリットは無かったからです。〈閉鎖に向けてのご挨拶〉に、詳しく書いていますので、ご参照下さい。

1. 信頼していた方から裏切られたこと。

心ない一人の方の振る舞いに、耐えられませんでした。東芝との間での交渉は公正な判断ができる第三者に立ち会っていただき、その結果は新聞、週刊誌などオンラインの情報でお伝えしますので、そちらをご覧ください。

2. 無料メールアカウント(goo社発行)による嫌がらせメール

数も内容も常軌を逸していましたが、それに対して、運営者のprontからは「受信する側で対処して欲しい」と言う対応しか取って下さいませんでした。

3. 一部のマスコミの方が、事前のお約束を無視なさったことも非常に残念に思っております。

余談になりますが、TBSの筑紫哲也さんはNews23の中で、私の録音のことを「傍受されたものです」との表現をお使いになっていましたが、明かな間違いですので、いつの日か訂正して下さることをこの場からお願いしておきます。傍受とは、第三者が盗み聞くことではありませんか？

私は、東芝の方とお会いすることも、これまで訴えて来たことについても、何も臆することはありませんでした。大量生産する物に不良は付き物ですし、大勢の社員がいれば、心得の無い人物もいらっしゃると思います。ミスが起きた時に率直に認め、その改善を約束していただければ、何の不満も持たないことです。

今回、ホームページを閉鎖する理由は、東芝からの働きかけによるものではありません。匿名に身を隠した方の嫌がらせに耐えかねたからです。

〈閉鎖に向けてのご挨拶〉

私は7月21日をもってホームページを閉鎖しました。正確には主要な内容を削除したものです。

関心を持って下さった方々に心からお礼を申し上げます。賛否を問わず真剣な意見を寄せて下さったことに、感謝いたします。

閉鎖の告知を受けて「中途半端で止めるな」とか「逃げるのか」と言った声も届きました。しかし、私は東芝とのやりとりから降りるのではありません。見せ物になっている座から降りたいだけなのです。もし、今回の出来事が消費者全体に関わる問題だとおっしゃる方がいるなら、その方が私の代わりにお立ちになってもよいと思います。暴言を浴びた本人でないと抗議できないと言う物ではな

いはずです。そして実名や住所がネット上で書き立てられても平気なら、どうか私の代理人として東芝に対して下さい。

私は東芝と対することに恐怖は感じませんでした。ただ、いつの間にか見せ物になっていることに耐えられなかつたのです。インターネット上で声を上げる以上多数の方の目にさらされることを覚悟しているべきだったと思います。しかし、まだマスコミが取り上げない内は、生活を侵されることはありませんでした。

2週間程前にマスコミの取材攻勢が始まってから、生活は崩れ始めたと思います。どなたかにお送りしたメールが、どういう訳か掲示板に貼り込んであるのを知った時は、本当に愕然としました。それも、宛名の方はきれいに消してあって、私の方だけ個人情報が載っている形だったので、単なるミスで漏れたとも思えませんでした。もちろんマスコミの方にも信頼できる方はいました。私がホームページを維持したのは、何かを得ようとしたからではありません。マスコミに取り沙汰された頃から、ホームページは閉じて普段の生活に専念したかったです。今まで維持したのは、関心を寄せて下さった方に無断で閉じるのは無責任ではないかとのご意見をいただき自分でもそう思ったからでした。自分のことだけ考えれば、これから先東芝との間でどんな結果が出ようと、人目にさらす必要は無かったと思います。結果を公表しなかったらしなかったら、「裏で金をもらった」などと騒ぐ人がいることと思いますが、そのようなことはいたしません。近日中に東芝の方とお会いするつもりですが、マスコミの方に立ち会っていただくつもりです。そしてその結果は、新聞なり雑誌を通して知らされることだと思います。どうか皆さんはそれで結果を確認して下さい。

私は、今もなお東芝に対しては臆するところはありません。東芝以外の力によって、持ち応えられなくなつたのが自分でも残念です。東芝が仮処分申請を出した時も、決して臆することはありませんでした。

最後になりましたが、応援して下さった方、そして時には厳しい意見を寄せて下さった方、ありがとうございました。皆さんのご活躍をお祈りします。

補足資料 15 野村氏による東芝副社長との面会結果の説明（7月24日）

【出典：『東芝のアフターサービスについて』ホームページ (<http://member.nifty.ne.jp/AKKY/>)】

東芝のアフターサービスについて

〈東芝側の再調査結果まではお知らせします〉

〈7月22日に、副社長とお会いして〉

7月22日（木）の19時から、東芝の方々とお会いしました。先方は、副社長、ビデオデッキの設計者、九州支社総務部長、顧客サービスの責任者、そして法務担当の5名の方々でした。7月20日の時点では、九州支社の総務部長の方から「面会したいので、ご都合のよい日を知らせて下さい」と言うことだったはずなのですが、翌21日の夜には副社長が既に来福されたとの連絡が入ったので、急遽22日にお会いすることになりました。結果として物別れに終わりましたが、理由などは以下の通りです。

（今回の面談の内容は、記者の方、東芝、そして私の三者了解の上で各自録音を取りました）

（副社長からのご説明）

東芝としては暴言の言葉使いが悪かった点については、謝罪しますが、東芝のそれ以外の対応については現在も正しい判断だったと考えています。

（私の感想）

私は、2月18日に暴言を浴びた後の東芝側の対応も間違っていたと思います。そこで次の点についておたずねしました。

東芝広報室は、マスコミ関係の方に私のことを「恫喝的な言動を取った」とか「不当な要求を繰り返した」と説明していますが、その根拠は何ですか？（週刊東洋経済、7/24号、17ページなどを参照して下さい）

この問い合わせに対しては答えていただけませんでした。東芝の方では「例えば2月5日以降2月18日までの間に、何度も電話やファックスを送って来ている」と言い出すのですが、私が「それはいつのことですか？」と確認を求めるとき資料を見ながら「ええと2月18日にお電話をいただいています」とおっしゃる様な状態だったので。再度2月5日以降に電話うんぬんと言う点を訊ねてもお答えは返って来ませんでした。

そこで私は、「聞かれて答えられないような調査しかしていないのに、マスコミの方に向かって、あの会社員は恫喝的だったとか不当な要求をして来たと説明するのはおかしいです。私の名誉を損なっているのではありませんか？」と質問を重ねました。

まだ話は終わっていなかったのですが、副社長が「飛行機を予約していますから」とおっしゃったので、20時20分頃に終わることとなりました。東芝には、不明朗な点を社内で確認していただくことを約束していただきました。確認を求めたいのは次の点です。

1. 名誉を損なう説明

「あの会社員は恫喝的だった」とか「不当な要求を繰り返した」とマスコミに説明した根拠は何でしょうか？

2. 仮処分申請

東芝は「仮処分申請を出したのは、早く同じテーブルにつきたかったからです」とおっしゃいますが、面会を急ぐ方法としては非常識だったと思います。

3. 東芝社内からと思われる嫌がらせ

インターネット上に、東芝社内から書き込まれたと見なせる、中傷発言がいくつか確認されました。そこで、その資料をお渡しし、東芝のネットワーク技術者の方で「東芝から発信されたものか否か」を確認していただくよう、お願いしました。

以上の内容については、東芝から明確なご回答をいただきたいと思います。これ以降の部分は感想で、特に一層の説明を希望するのではありません。

4. 暴言の主について

暴言を吐いた男性社員に対しては、口頭で厳しい注意が行われたと言うことでした。

5. ビデオデッキを巡ること

7月22日に新たに渡された説明の文書には次のように書かれていました。
「A-F88型は、従来の機種より、より多くの映像信号を取り込む設計となっていた。そのために、ノイズ成分まで拾う結果となった。しかし、特別に回路を追加して、画質を損なうことなく、ノイズの発生を押さえた」

この説明をうかがった感想は、次の様なものです。

「より多くの映像信号を取り込んだ結果白いノイズが発生した」とのことですが、それならば、高解像度、広帯域のS-VHSビデオデッキでも白いノイズが出ていたのではないか? 実際には出ていませんし、そのことは東芝側2月5日付文書にも書かれていたことです。

東芝側は「特別に回路を追加して症状を解消した」と説明していますが、A-F88型は元々、不要な信号を選り分ける力が劣っていたのではないかと思いました。

余談ですが「1月8日に預けたテープが工場に届いたのは1月17日であったことも分かりました。サービスセンターから埼玉県の工場には直送していたはずですから、これは時間がかかり過ぎていると思います。私がサービスセンターに診断結果を問い合わせた時には、まだ福岡を出てなかったことになります。それならそれで「送り忘れていました」と、その時にご説明があればよかったですのにと思いました。

また、「1月26日に、東芝テクノネットワークの方から、画質をソフトにしたと説明したこと」は、東芝の法務部員の方がお作りになった文書にも明記されていました。

また、私の方が「販売店での交換を希望しており、販売店への連絡も望んでいた」と言う点については、「東芝としては正常な品物の交換は必要ないと判断しました」とか「既に改修を済ませてしまっていたから送った」との説明がありました。しかし症状が確認できた後のこととは、私と販売店の問題だったと思います。東芝側は、販売店に診断結果を連絡して下さればよかったです。担当の店員さんの名前と電話番号までお知らせしてあったのですから。失礼ながら、東芝本社からお見えになつた方々は、販売店の現場での事をご存じではないようにお見受けしました。

6. 電話機のことなど

東芝側では「面会を求めようとしたが、最後には留守番電話機も切られた」と説明していますが、これは間違いです。

私の家の留守番電話機が、東芝九州支社からの電話を受け付けなかつたのは東芝九州支社の電話機

が「番号非通知」となっていたためです。現在、NTTの方で、どの番号からかかって来た電話か分かるサービスを行っていますが、私の家では「電話番号非通知」の電話機からかかってくる電話に対しては、伝言の録音もしないで「後ほどおかけ直し下さい」とのメッセージが流れる状態になっていました。東芝九州支社の電話機は、どの部署も「番号非通知」の設定になっているらしく、7月21日に総務部長が電話して来られた時も、カットしています。結局、総務部長が「番号通知」の携帯電話でかけ直して来られて連絡が取れました。対外的なビジネスにお使いになる電話機は「番号通知」の設定にしている方が便利なのではないかと思いました。東芝製の電話機も、迷惑電話お断り機能を売り物にしていたのではないしょうか。

〈近日中に東芝に関する内容を削除します〉

不 許 複 製

慶應義塾大学ビジネス・スクール

Contents Works Inc.