



慶應義塾大学ビジネス・スクール

東芝クレームホームページ

1999年はインターネット世帯普及率が10%を超えたと言われ、インターネットが身近な存在となってきたことを実感させる年であった。そんな中、1999年6月3日、ある1人の消費者がホームページをアップした。その内容が注目を集め、7月5日発売の週刊ダイヤモンドを皮切りに、7月10日に大手新聞社で一斉に報道されるや、爆発的にアクセスが増え、開設後わずか1ヶ月半で500万アクセスを超える結果となった。そのホームページは、「東芝のアフターサービスについて」と題されたものであり、その消費者（以降、A氏とする）と東芝とのやりとりを記録した音声ファイルが付されていた。

これに対し、東芝は7月8日に公式な見解をホームページに掲載、また7月12日にホームページの一部記載削除の仮処分申請を福岡地裁に申請した。ホームページの一部記載削除申請自体も珍しいケースであり、結果が注目されたが、東芝は7月19日にこの申請を取り下げた。そして7月22日、東芝本社の町井副社長が福岡に入り、A氏と直接面会し、謝罪した。

東芝の概要

東芝は明治29年（1895年）、東京電気会社として設立され、平成10年の有価証券報告書によれば、子会社516社、関連会社139社で東芝グループを構成し、情報通信システム、電子デバイス・材料、電力・産業システム、家庭電器、サービス・その他の5部門に関係する事業を行っていた。生産実績の割合は、情報通信システムが42.9%を占め、以下、電子デバイス・材料が25.7%、電力・産業システムが21.3%、そして家庭電器は10.1%となっていた。

1999年4月1日、それまでの事業グループ制を廃止し、社内カンパニー制を採用した。また、これに伴い、「各カンパニーが製品分野を強化するほど横に連携した総合的な顧客満足度を上げるサービス体制が必要になる」として、『総合サービス事業の強化』を掲げる西

室社長の号令の下、大組織ながらコンパクトでわかりやすい顧客対応の窓口、『東芝総合ご案内センター』を開設した。同センターは ①従来の代表番号に加えフリーダイヤルを採用 ②一般消費者だけでなく企業を含めたあらゆる顧客からの問合せに対応 ③業界でも珍しい365日24時間体制 という特徴があった。また、マーケティングの一環として、問合せや顧客情報データベースを構築できる利点もあった。なお、従来から家電やパソコンなどの専門窓口はそのまま残し、同センターとはCTI技術¹を用いて相互に連携する仕組みとなっていた。

家電製品の顧客対応窓口としては、365日24時間営業の買物相談向け窓口が0120-1048-86（トウシバハロー）で、取扱い・手入れなど使い方相談向けの窓口は0120-1048-15（トウシバイコー）で設けられていた。99年4月以降はこの2つの番号を0120-1048-86に統合し、ここで買物、使い方両相談対応にあっていた。また、各地域ごとの支社には本社からの駐在の形でお客様相談担当が配置されていた（例：九州支社お客様相談室などがこれに相当）。修理相談窓口としては、0120-1048-41（トウシバヨイ）も設けており、東芝の関連会社である各地区のサービス会社（例：東芝九州テクノネットワーク）が対応していた²。このように東芝の顧客対応体制は同業他社からも注目されるものであったが、そんな中この事件は起きた。いや、起きていた。

経過

白いノイズ

福岡氏在住の会社員A氏は1998年12月28日、東芝製A-F88型ビデオデッキ2台を量販店より購入した。これはS-VHSの簡易再生機能付きビデオデッキ（実売価格：24800円）であった。その後、他社製のビデオデッキのS-VHSで録画したビデオテープを再生するとどのテープも白いノイズが飛び交うことに気づいた。なお、A氏は既にMA社製のビデオを複数台持っており、今回東芝製A-F88型を購入したのは、リモコンモード³を2つ以上持つ製品が欲しかったためであった。MI製（実売19800円）と東芝製A-F88が候補にあがったが、「数千円高くてもより鮮明な画像が楽しめるなら」⁴と考えA-F88を購入した。

年が明けた1月7日（木）、東芝九州支社のお客様相談室（以下、お客様相談室）に電話した。対応したのはYM氏であった。機種名と症状を伝えると、実際にはS-VHSの簡易再生ができる機種にもかかわらず、YM氏は簡易再生できないと回答した。A氏ができる旨伝えると、自分の家のビデオデッキでは再生できないと言った。A氏は「的外れ」な回答

1 CTI技術：Computer Telephony Integrationの略称。

2 なお、修理相談窓口フリーダイヤルを採用していることも業界としては珍しい。

3 リモコンモード：同じメーカーのビデオを複数台使うとき、それぞれのビデオを区別するもの

4 「 」の使い方：今回の問題ではA氏、東芝ともにホームページや書簡で経過や主張を述べ、また多くの報道もなされている。本ケース中、これらから引用する際は「 」で示す。

だと思いながら再確認を求めると、資料をめくる音がした後、できることを認め、東芝のサービス会社に見てもらおう方がよいと回答した。そこでA氏がサービス会社の問合せ先を尋ねると、YM氏は説明書に記載してあるはずなので、それを見るよう言った。A氏は「不親切だと思いながら」説明書に書いてある2つの番号のうち、どちらにかけたらいかがを尋ねると、「説明書に2つの番号が出ているが、0120-1048-15の方にかけてほしい。そこで詳しい症状の説明も聞かし、修理の手配もするだろう」と答えた。A氏は東芝の会社なのに分からないのかと不満を訴えたところ、「うちは東芝の支社だが、サービスは別の会社だから、内情はわかりません」との返答があった。

その後、0120-1048-15にかけるとサービス会社のYK氏が詳しく症状を聞いた後に、修理の依頼は販売店にかけ直すよう言った。A氏はたらい回しではないかと思ったが、「2台とも同じ症状を示すとは単なる製造不良とは思えない。交換が必要になると思うので、販売店で受け付けた形にして下さい。サービスステーションが直に受け付けると、後での交換処理⁶が難しくなりますので」との説明であり、A氏はこれに納得し、販売店のサービス窓口経由で東芝のサービスマンに来てもらうことにした。

1月8日（金）、サービス会社よりサービスマンのS氏が訪れ、2台とも同じ症状を示すこと、S氏が持参した東芝製旧型ハイファイVTRでは症状がでないことを確認した。S氏はA氏宅の電話を借り、サービス会社技術相談室のYK氏に報告した上、「サービスステーションでは原因がわからないと思う。工場の方で調べることにしたい」といい、テープを持ち帰った。S氏は「ベテランらしく、礼節もわきまえた人物」だとA氏は思った。

1月12日（火）夕方、A氏は検査完了の予定を確認したいと思い、サービス会社に連絡をとるが、YK氏もS氏も留守だったので13日の朝に状況を知らせてほしいと伝言した。翌1月13日（水）、S氏よりもうしばらく時間をいただきたいと留守番電話に伝言が入っていた。A氏は折り返しサービス会社に電話をしたが、ビデオ担当のYKが出張で不在のため14日でないとは返答できないとの回答であった。そこで14日に進捗を知らせてもらうよう依頼した。翌1月14日（木）の朝、サービス会社からお客様相談室からは不明だが、「まだ何もわかりません。もうしばらく時間をいただきたい」と伝言が入っていた。後にわかったことだが、「工場の方で調べることにしたい」といって持ち帰られたA氏のビデオテープは1月17日（日）に工場に到着している。これについてA氏は後に、「時間がかかりすぎていると思う」とし、「『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」とホームページ上で述べている。

6 商品交換に相当する不具合が発生した場合、販売店を通じて商品交換を行うのが通例となっている。

東芝社長に送られたビデオデッキ

週刊文春8月26日号によると、東芝がA氏のホームページで明らかにされていない事実があるとした中に、1月13日前後のやりとりがある。13日のS氏からの留守番電話への伝言の後1時間しないうちに、A氏は九州支社総務に「お客様相談室の対応が悪い」と連絡した。総務から連絡を受けたお客様相談室がA氏に電話をすると、「西室社長宛に抗議するので、デッキ自体に異常がないのなら異常な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に送ります」と返答した。 5

また14日はサービス会社、お客様相談室のそれぞれからA氏宛に電話し、留守番電話に伝言を残した。A氏は午後7時前、九州支社総務に電話し、「ビデオの件で電話をもらったようですが、西室社長宛にデッキ2台を送るので、もう電話してこないでほしい。」と伝え 10

この後、A氏はビデオデッキ2台を手紙と共に東芝本社の西室社長宛に送付した。なお、ビデオデッキを送付した経緯もA氏のホームページには明示的には記載されていない。東芝がこれを受け取ったのは1月19日（火）のことであった。手紙には、「通常のルートでサービスステーションにも手配を取りましたが、事後処理があまりにもお粗末でした。しか 15

るべき部署の方に話を取り次いで下さるようお願いします。また、当該の製品2台を、送料元払いでお送りします。」との内容が書かれてあった（週間文春8月26日号）。なお、「送料元払い」については、修理が必要となった場合は送料を返金してほしい旨伝えている。これに対し東芝は1月22日付けの手紙の中で、サービス会社より送料を持参する旨伝えたが、A氏と東芝が会談した7月時点で返金されていない。 20

ビデオデッキ改修をめぐる

ビデオデッキを受け取った東芝は、深谷工場に直送し調査を行ったが、ビデオデッキ自体に異常はなく、テープに規格外の周波数帯域の信号が記録されていたためと判断した。このビデオデッキはその後、「異例の処置」として改修が施された。この改修をめぐる 25

A氏と東芝の間で行き違いが発生し、さらに改修内容の説明が東芝内で異なっていたことからA氏の不信を強める結果となった。

改修をめぐるの行き違いの経緯は以下の通りである。

A氏は次のように述べている。（1月14日を起点として）約2週間位後、深谷工場のYT氏より、症状が確認できたので改修を図る旨、留守番電話に伝言が入った。A氏は、「購入直後のことなので、初期不良なら別のA-F88に交換してもらおうし、A-F88の設計上の問題 30

ということなら別の機種に交換してもらいます。いずれも販売店と相談とするので、診断結果を連絡して下さい。」というファックスをサービス会社と深谷工場に送ったが、これに対して回答がないまま改修が行われたという。これに対し、東芝広報室は「デッキ自体に問題はなく、店頭交換しても同じ。お客様の希望もございましたので、問題のテープを見 35

られるように、普通ならしない回路を追加するなど、画質を維持しながらデッキに改修を
施しました（週刊文春8月26日号）。」東芝は後に、「お客様の強い要請により」「特別の改
修処置」を行ったと記述しており、この点で両者の認識のずれが生じている。

その後深谷工場から、改修を終えたので福岡サービスステーションに送る、サービスマ
ンに届けさせるのでその折に説明すると連絡が留守番電話に入った。この伝言を受けた 5
A氏は販売店の在庫と交換することで症状は消えないのかと折り返し問合せするが、「販売
店での交換をあきらめて受け取るしかないと考え」、結局受け取ることにした。それは、販
売店の在庫と交換しても症状が再発するのだと思ったためであった。また、他メーカーへ
の変更もあきらめようとしたのは「東芝に遠慮した」ためであった。そして「お互い手間
が減る」ので、ビデオデッキをサービス会社宛ではなく自宅宛に送ってもらい、説明は電 10
話でもらうよう要望した。

こうして1月24日（日）、改修されたビデオデッキと書面および1月8日にサービスマ
ンが持ち帰ったA氏のビデオテープがA氏の自宅に届けられた。なおA氏によれば、ビデオ
テープが剥き出しのまま封筒に入れてあり、またビデオのリモコンが1つ余分に入って返
ってきたという。その後、東芝側が「ビデオテープがむき出しで封筒に入れてあったと書 15
いてあったのも誹謗中傷にあたる」と言っていることを知ったA氏は、「全くの事実の通り
なので、凡ミスが起きないように改善にお努めになるのが本道だと思います。」と後に
ホームページ上で述べている。

サービス会社から説明させると書かれていた改修内容の説明についても、サービス会社
と工場とで説明内容が一致しなかったため、A氏が疑問を持つ結果となった。 20

1月下旬、⁷A氏はサービス会社のYK氏と電話でやりとりをし、改修内容の説明を受けた。
この時A氏は、ノイズを目立たなくするのが一番と考え、画質をソフトにしてノイズが
目立たないようにした、また出張修理時に持ちこんだ旧型VHSビデオの画質は確保したと
の説明を受けた。この説明は東芝側としては、実際の改修内容とは異なる説明であった。
A氏は失望した。「客から預かったビデオの画質を落とすような手直しをするなら、その前 25
に持ち主の了解を得てからにすべきではないか」と思ったし、「数年前の機種と同程度の画
質でよいなら、A-F88ではなく使い勝手のいいMI社製のビデオを買っていた」からであっ
た。A氏は「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
いというのをなぜ無視したのか」「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ないか」とYK氏に不満を訴えた。そして、同じ苦情を深谷工場 30
にも伝えた。

その後、2月5日（金）に深谷工場から改修内容を説明する書面が届いた。「テクノ会社

7 A氏のホームページでは、2月18日に「暴言」を受ける前に電話でやりとりをしたのは1月23日が最後だったはずとされているが
（参考資料1-⑤、⑦参照）、週刊文春8月26日号では1月25日、週刊SPA8月4日号では1月26日に電話やりとりがあったことになっ
ており、一致していない。

(サービス会社)からの説明とはいえ、処置内容を正確に伝えられなかったことを深く反省しています。」から始まる書面だが、A氏は「テクノネットワーク(サービス会社)の説明が本音で、深谷工場は取り繕おうとしたのでは」と疑念を持った。そして、A氏のホームページには記載がないが、週刊文春によるとA氏は「改修内容の説明が工場のものとは違う。西室社長の自宅あてにデッキを送る」と連絡したという。

A氏は2月7日(日)付けの文書とともに、改修済みのビデオデッキ2台をビデオデッキの研究開発、販売会社である東芝ビデオプロダクツジャパン(以下、ビデオプロダクツジャパン)の社長宛に送った。なお、社長宛に送った事実はA氏のホームページ上どこにも記載がなく、「修理に出した」とされている。2月16日(火)、東芝はこのデッキに異常がないことを確認し、A氏に送り返した(週刊文春8月26日号)。A氏は2月17日(水)、ビデオプロダクツジャパンに対し現況を確認するはがきを送る。はがきにしたのは、地方から東京へ電話をかける負担は小さくないと考えたためだった。

「暴言」発生

2月18日(木)、サービスマンが症状を確認してから40日以上経過していたため、「今後の進行予定でもわかれば」と思い、ビデオプロダクツジャパンに「修理に出したビデオの現況」を問合せた際、乱暴な言葉を浴びた。その後、A氏はこの様子を録音した音声ファイルを自分のホームページに公開し、世の人の知るところとなった。A氏が録音をしようと考えたのは、折り返しの連絡を頼んでからの対応が「あまりにひどい」と考えたからであった。2月18日は次のようなやりとりがあった。

2月18日(木)12時、A氏からビデオプロダクツジャパンへ電話をかけたところ、O氏がすぐ折り返し電話すると返答した。しかしかかってこないで、20分ほど経ってかけると最初に対応したものを確認してかけさせるとのことだった。その後20分ほどして再度電話をかけた。女性のABさんが出て、最初に対応したのはOだが、席を外していると伝えた。その後、A氏はO氏が不在なら別の人と話したいと言ったが、誰もいないとのことでABさんは電話を切ろうとした。A氏はそれでは失礼ではないかと言ったところO氏が戻ってきたとのことで代わるようになった。そして出てきたのはO氏ではなく、YI氏であった。YI氏は乱暴な口調で畳み掛けるように話してきたので、A氏は他の人に代わってほしいと言い、電話が保留となった。この時A氏は、また暴言をあげるのかと思い、やりとりを録音することにしたのである。

A氏「あの一、お話を聞いていて…」

X氏「お話はもうね、他の人に聞いているからね、私はあの簡単に行かないとね、そういうのぐちゃぐちゃやるのはいやだからね」

X氏「おたくさん、理解しなさいよ、少し、ね、頭で考えて理解しなきゃ、だめよ、そんなの屁理屈ばかりいってたんじゃ」

X氏「おたくさんみたいのはね、お客さんじゃないんですよ、もう、ね、クレーマー
っちゅうの」

X氏「要求はなんですか、誠意をみせろってことですか」

A氏「謝罪をしてほしだけです」

X氏「何を謝罪するの、おたくさん〜」

X氏「切りますよ、おたくさん、業務妨害だからね」

A氏「なにってるんですか」

(テープ内容の一部⁸⁾)

この会話の主は、渉外管理室に所属するX氏であった。渉外管理室とは東芝の説明によ
ると2つの業務を担当する部署である。1つは、寄付・賛助行為、団体加入、情報誌購読な
どの社外団体などへの支出行為を監督・管理すること、もう1つは、通常の体制では対応
しきれない消費者からの苦情に対して担当部署に協力することである。

「あまりにひどい物言いをされたことが信じられなかった」A氏は2月18日の夕方、九州
支社お客様相談室に電話をかけ、この旨を訴えた。すると電話に出たM氏が、本社から知
らせがあり、あれが東芝の正式回答ということになった、また以後、A氏のことは渉外管
理室で扱うのでそちらへ電話してほしいと答えた⁹。A氏は再び渉外管理室に電話したが、
出たのはX氏本人であり、「なんでおまえは電話してくるんだ。警察に突き出すぞ(週刊朝
日7月23日号)。」と言ったという。

A氏は同日、暴言に対して謝罪を求める手紙と会話を録音したテープを東芝の西室社長
宛に送った。概要は以下の通りである。

1. 処置の内容について問合せしている者に対して、暴言を浴びせるのはなぜか。「あんた
は客じゃない」などと言わせるのはどういうことか。

2. 東芝社員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腐っているこ
とがある」とか「送った荷物が配達されたのも確認している」など、事実でないことまで
言い張るのはおかしい。

3. 東芝に対する希望は「誠意を見せろ」ということにしてもらってもよい。ただし、

8 会話の中にある「2日付けの回答文書」が存在しないこと、ビデオは既に返送済みは誤りだったことは、後日深谷工場で確認され
ている(資料1-①参照)。

9 この時のやりとりの中で、O氏は席を外していなかったことなどが確認された(資料1-①参照)。

その誠意の内容は、無礼な言葉の数々を取り消し、謝罪してもらうことである。

この手紙は『届いていない、受け取っていない』というトラブルを防ぎたかったためA氏は配達記録で送った。しかし6月9日時点でどこからも返事は返ってこなかった。週刊朝日7月23日号によると、この手紙は秘書室が受け取り渉外管理室に回したが、発言した当の部署なので特に問題視されなかった。社の幹部が暴言の存在を知ったのはホームページに掲載されてからであり、これはちょっとひどいということになり、A氏に会う努力をしてきたと説明されている。

その後、3月9日（火）に渉外管理室から、「渉外管理室まで電話して下さい。私の方から明日8時45分に電話します。」という電話が入った。A氏は出勤時間帯に自宅で電話を待てと言われても無理だと思ったこと、『今度電話してきたら警察に突き出す』と書いていた部署に自分から電話をする気にはなれず、これに対しては連絡をしなかった。

ホームページ開設

2月18日の「暴言」が起きるまで、A氏が求めていたのは次の3点であった。

1. 修理内容の説明がサービス会社と深谷工場で異なる理由の説明
2. 診断結果を知らせないまま改修に入った理由の説明
3. その他、たらい回しがおきないようなお客様相談室体制の改善、商品知識のある人材の配置の要望

しかしこれらのこと自体はネット上で訴えようとは考えてはいなかった。不満は持ったし、説明が異なるのはなぜか知りたいとは考えたが、人に訴えたいと思うようなことはなかった。

「私が問題にしているのは、東芝本社の社員が暴言を吐いたことです。個々の製品の不具合についてなら、このような形で公表はしておりません。」

A氏は2月下旬から、ニフティサーブ上及びAV談話室上でこの暴言について書き込みを始めた。書き込み当初から音声ファイルの公開を求める声はあったが、書き込みにとどめていた。この書き込みの中には、書き込みを見た人から修理後の状態を聞かれたA氏が「修理後の状態は実用に耐えるものにはなって」おり、「ノイズは激減して、解消したように見えた」のでその旨書きこんだものも含まれていた。東芝は3月6日（土）のA氏の書き込みを見て、A氏が改修後の状態に満足していると考えた。これについてもA氏には反論がある。「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。A氏の不満は修理自体にあったのではなく、「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あった。そのため、A氏は4月以降も東芝が謝罪しないことをネット上に書き続け、東芝は4月24日（土）にA氏が東芝の対応に対する非難を書き込んでいるのを確認している。その2日後の4月26日（月）、A氏はニフティサーブより書き込み禁止の連絡を受ける。A氏は東芝がニフティサーブのシスオペに対応を求めたのだと考えた。

そしていよいよ6月3日（木）、A氏は東芝との一連のやりとりを2月18日の「暴言」音声ファイルとともに「東芝のアフターサービスについて」と題したホームページで公開した。公開にあたっては、内容を東芝にファックスで連絡した。6月9日（水）時点でアクセス数は2万件程度であった。

6月10日（木）、サービス会社のI氏より留守番電話に伝言が入った。面会したいので、希望の日時を知らせてほしいという内容であった。これに対してA氏はすぐに立会人、会場場所の希望を知らせ、東芝側のメンバーを連絡するよう依頼する。続いて6月12日（土）、サービス会社I氏宛に面会に関して書面を送った。その内容は次のようなものであった。

1. 日時および立会人など

公正・中立な立場にある第三者の立会いの下、冷静な話し合いになることを希望する。については、消費者相談センターの担当職員（またはそれに代わり得る方）に同席をお願いしたい。日程については、今月28～30日のあいだであれば、東京で会うことが可能である。

2. 確認したい事項、および要望

(1) A-F88のノイズ発生理由を説明してほしい。原因といわれているテープを東芝の旧型ビデオA-F6で再生するとノイズがでなかったのはなぜか。初期不良によるものなのか設計上の欠陥によるものなのか、十分に納得のいく回答がほしい。

(2) 東芝の対応について。様々な部署をたらい回しにされたあげく、電話対応においては屈辱的な扱いを受けた。多くの事実誤認も含まれていた。そもそも、なぜ渉外管理課に電話がまわされたのか、なぜ、威圧的かつ屈辱的言辞を浴びせられねばならなかったのか、この経緯を納得のいくように説明してほしい。については、しかるべき立場の方により、不適切な発言の撤回および今回の不条理な扱いに対する謝罪を強く要望したい。

その後、A氏と東芝が実際に会うまで1ヶ月半近い時間が経過する。この間のやりとりも、東芝はA氏に会うべく1ヶ月近く「最大限努力してまいりました」というが、A氏はそのように受け取っていない。

6月15日（火）も双方の電話のタイミングがあわず、直接サービス会社とA氏は話ができなかった。A氏は6月16日（水）、再度I氏宛に面会に関する書面を送った¹⁰。6月18日（金）はお客様相談室より面会を求める電話を入れるが、A氏は海外出張で不在¹¹であった。6月30日（水）朝、お客様相談室のYM氏、M氏がA氏自宅ポストに書類（封筒に入れた書面）を投函した。その内容は6月30日中に連絡してほしいというものであった。しかし、A氏は出勤した後だったので、30日夜にホームページ上で7月1日（木）の午前中にA氏から電話をする予定と書き込みをした。7月1日の15時過ぎ、A氏の留守番電話にお客様相談室のYM氏から伝言が入った。内容はホームページに『午前中に電話する』と書いてあ

¹⁰ A氏はこの書面の中で、今回なぜサービス会社のI氏が窓口になっているかを尋ねている。その後、A氏の要望もあり、A氏との交渉を進めたのはお客様相談室となった。

¹¹ A氏は東芝がA氏の不在を知っていたなら、「帰宅後を見計らって連絡を入れるのがマナー」と述べている（参考資料1-①参照）。

たので、本来は午前中の勤務¹²だったが待っていた。明日の連絡を待っているというものだった。A氏がお客様相談室に電話をしたところ、YM氏ではなくM氏が出た。M氏はこの電話の中で、東芝はA氏のホームページで迷惑をしている、誤解があるようなので会って話をしたいと言った。これに対し、A氏は6月中旬のI氏への返事の中で尋ねた東芝の出席者の件を聞いたが、M田氏はメンバーについてはすぐに答えられないとし、希望に沿った人選にするつもりだが、その前に一度会って話をしたいと答えた。このようなやりとりの後、M氏はこう言った。「東芝としては、早く会ってほしいと思っています。もし、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。」さらにこのことはM氏個人の考えではなく、東芝の考えだとも言った。

法的措置を持ち出してきた東芝に対し、A氏は7月6日（火）、お客様相談室YM氏宛に「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」との書面を送った。

大きな波紋

6月3日（木）のホームページ開設後、アクセス数は徐々に増えていたが、7月5日発売の週刊ダイヤモンドを皮切りに、7月10日に大手新聞社で一斉に報道されるや、アクセス数は一個人のホームページとしては異例のアクセス数となった。7月10日（土）夕方で165万件、7月19日（月）朝の時点では558万件となった。

プロバイダのニフティサーブからは数回に渡りA氏に連絡がきた。内容はホームページ上にIDを表示してほしい、IDを明示したとしても内容が他者の権利を侵害することが明らかになった場合は、削除などの措置を講じることがあるというものであった。

事態を重く見た東芝は7月8日（木）、公式見解を初めて東芝のホームページに掲載した。発信はお客様相談室である。そこでは、A氏と直接コンタクトがとれないままインターネット上で回答することは適当でないと考え、約1ヶ月近くA氏と話し合いをもつべく、「最大限の努力」をしてきたこと、7月8日時点でA氏とはコンタクトがとれない中、「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念をお持ちになる事態を避けますため」、経緯、基本姿勢を示すにいたったことが記されている。実際、A氏のホームページ開設以来、東芝への第三者からの問合せ、苦情の電話は2000件を超えていた（SPA8月4日号）といい、影響力の大きさを懸念した東芝がホームページで事情説明にあたったものである。¹³

このホームページでは次の5点が述べられている。

1. A氏のテープがVTRの規格（FM搬送周波数）から外れて録画されていたことが原因。
2. VTRの性能・品質には問題がなかったが、「お客様ご本人の強い要望」により、規格

12 7月1日は東芝の創業記念日で、午前中の勤務となっていた。

13 これに対し、A氏は7月12日に反論するホームページを掲載（資料1-⑧）。

外の録画テープでもノイズの発生が抑えられるよう、VTR本体の改修を実施。

3. 改修についてはA氏に説明しており、「最善の対応を行った」と考えており、また、A氏も改修結果について、3月6日にインターネットフォーラムの中で「[症状はでなくなった]、「画質は良好です。」という投稿がなされていた」ため、改修については納得を得たと考えていた。

4. 6月になって、ホームページに苦情を掲載され困惑しており、約1ヶ月にわたり面会をお願いしてきた。

5. 「一貫して誠意を持って対応」したが、「お客様ご本人からの度重なる電話、ファックスによる要請や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」、「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」

また、東芝は同日、福岡地裁にホームページの一部を削除するよう求める仮処分を申請した。具体的には、①該当するビデオデッキが欠陥商品であるような表現があり、本人に都合のいい情報ばかりを掲載、②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 などとして、該当する表現の削除を求めたものである。この仮処分申請は「男性と会う見通しが立たず、苦渋の選択として仮処分申請した（町井副社長・毎日新聞7月20日）。」ものであった。

そして、7月19日（月）、東芝本社名で「VTRのアフターサービス問題について（お詫びとご説明）」「VTRのアフターサービス問題について」をホームページに掲載した。このホームページでは、2月18日の「暴言」について謝罪し、仮処分申立を取り下げを説明している。申立取り下げの理由は、A氏が東芝のサービス全体について不満をもっていないことが確認でき、「司法的手段で時間をかけるより、不適當な発言について率直に謝罪することが、今回の問題の早期解決につながり、それが当社に対するご批判に応え、誤解や疑念を解消して信頼回復につなげる最善の方法であると判断したため」であった。そしてインターネットでの発言に関し、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重要な役割を果たしていくとの認識のもと、「今回の経験は、きわめて多くのことを学び、反省する機会」となったとした上で、インターネットで情報を発信する際、「自ずとルールがあるべき」と考えていることを示した。その他、A氏からの申し出をクレームと考えていること、VTRの改修は「異例の処置」であること、改修内容を電話で説明した際、不正確な内容を伝えたためにA氏に誤解を与えたが、後日、正式な文書で回答を行っていることなどが述べられている。

また、19日（月）は16時から記者会見を開き、町井副社長が「直接面会して謝罪したい」とコメントする。同時に「男性から本社社長宛にビデオデッキ2台が届き、「何日までに使えるようにしてくれ」とあったので、特別の改修作業を施した。その後も当社の子会社社長宛にまた2台送られたため、通常のお客様とは違うと判断した。」と説明した。

これに対してA氏はホームページ上「町井副社長におたずねしたいこと」の中で、「私の要求のどこが通常ではなかったのでしょうか?」とし、さらに東芝からの申立書だけでも大きく事実と異なることが書いてあるとして、事実関係の再調査を訴えた。

そして、2月18日の「暴言」発生以来5ヶ月たった7月22日（木）、町井副社長、ビデオデッキ設計者、九州支社総務部長、顧客サービス責任者、法務担当の5名が福岡に入り、5
ようやくA氏と面会するに至った。

資料1 経過

1998年 12月28日	A氏が東芝製ビデオデッキA-F88を購入。ノイズが発生することに気がつく。
1999年 1月7日	A氏がお客様相談室に問い合わせる。YM氏はサービス会社に問い合わせるよう説明。 A氏がサービス会社に問合せるとYK氏は販売店で受け付けた形で修理依頼するよう説明。
1月8日	サービス会社のS氏がA氏宅を訪問。ノイズの発生するテープを持ちかえる。
1月12日	A氏がサービス会社に電話をいれるが、YK氏もS氏も不在。翌日朝連絡をするよう伝言を入れる。 サービス会社のS氏がもう少しばかり時間がほしいとA氏宅の留守番電話に伝言を入れる。その後、A氏がサービス会社に連絡するが、YK氏出張のため、14日でないとは返答できないと回答される。
1月13日	A氏が九州支社総務にお客様相談室の対応が悪いと連絡をする。相談室がA氏宅に電話すると西室社長宛に抗議のため、ビデオデッキを送付するとA氏が答える。
1月14日	サービス会社がもう少しばかり時間がほしいとA氏宅の留守番電話に伝言を入れる。A氏は九州支社総務に社長宛にビデオデッキを送るので、もう電話してこないでほしいと伝える。
1月18日	A氏、東芝西室社長宛にビデオデッキを送付。
不明	東芝からの症状確認、修理に入る旨連絡を受けたA氏が販売店で交換するはずだったので、担当の店員がA氏に連絡するようサービス会社と深谷工場にFAXを送る。
1月21日	深谷工場から、改修を終えた旨連絡を受けたA氏が、サービス会社宛に販売店で新品交換を希望。交換しても同じなら改修後の品物を受け取る旨、FAXを送る。
1月24日	ビデオが深谷工場から届く。
1月25日	A氏がサービス会社に電話をかけ交換してもノイズが発生するかを尋ねると、発生するので、ノイズを目立たなくする改修をした旨サービス会社が回答する。A氏はサービス会社と深谷工場に苦情を伝える。
不明	A氏がサービス会社に電話をし、改修内容の説明が工場と違っている、西室社長の自宅あてにデッキを送ると連絡をする。
2月5日	深谷工場より、A氏宛に技術説明の手紙を送る。
2月7日	A氏が改修済みビデオデッキ2台を東芝ビデオプロダクツジャパンの社長宛に送付。
2月16日	深谷工場がビデオデッキに異常がないことを確認し、A氏宛にビデオデッキを返送。
2月17日	A氏が東芝ビデオプロダクツジャパンに対し、進捗を確認するハガキを送る。
2月18日	A氏が東芝ビデオプロダクツジャパンに電話したところ、「暴言」を受ける。お客様相談室にこの旨訴えると東芝の正式回答だと言われる。社長宛に抗議の手紙と暴言を録音したテープを送付する。
2月	ネット上に書き込みを始める。
3月6日	東芝がインターネット上でA氏の手書き込みを見て、改修後の状態にA氏が満足したと判断する。
3月9日	渉外管理室J氏がA氏から連絡をするか、明日8時45分にこちらから電話する旨、留守番電話に伝言を入れる。これに対し、A氏は連絡をしなかった。
4月26日	ニフティサーブが、A氏に対し書き込み禁止の連絡をする。
6月3日	A氏ホームページを開設。
6月10日	サービス会社I氏が、面会したい旨A氏に連絡する。これに対してA氏はすぐに立会人、会見場所の希望を伝え、東芝側のメンバーを連絡するよう依頼する。
6月12日	A氏がサービス会社I氏宛に、面会に関して書面を送る。
6月15日	サービス会社からの連絡を受け、A氏が連絡をするが、I氏は不在。N氏に伝言を依頼する。
6月16日	A氏がサービス会社I氏長宛に、面会に関する書面を送る。
6月18日	サービス会社がA氏に面会を求める電話をする。
6月24日	6月17日から不在だったA氏は帰国してすぐお客様相談室に電話を入れる。お客様相談室は今後相談室が窓口となることを伝える。
6月30日	お客様相談室のYM氏とM氏がA氏宅に今日中に連絡してほしいとの書簡を投函。
7月1日	A氏がお客様相談室に連絡したところ、M氏が近日中に会えなければ法的措置をとると答える。
7月3日	お客様相談室のYM氏がA氏の留守番電話に伝言を入れる。
7月5日	東芝広報室が報道関係者に対し、A氏が不当な要求を出したと述べる。
7月5日	週刊ダイヤモンドでこの件が取り上げられる。
7月6日	A氏がお客様相談室Y氏宛に、法的措置を執ると脅してきたことや外部に対してA氏が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の手紙を送る。
7月8日	東芝が公式見解をホームページに掲載する。
7月10日	大手新聞社がいっせいにこの件を報道。この時点でA氏のホームページは165万件のアクセス。
7月15日	東芝が福岡地裁に対し、A氏のホームページの一部削除を求める仮処分を申請する。
7月19日	東芝が、仮処分申請を取り下げる。また、記者会見を開き、町井副社長が直接面会して謝罪したいとコメント。同時にA氏は通常ではない、理解を超えたクレームをされたとも発言。
7月22日	町井副社長、ビデオデッキ設計者、九州支社総務部長、顧客サービス責任者、法務担当の5名とA氏が福岡で会談する。

資料2-① 東芝の概要

□ 設立

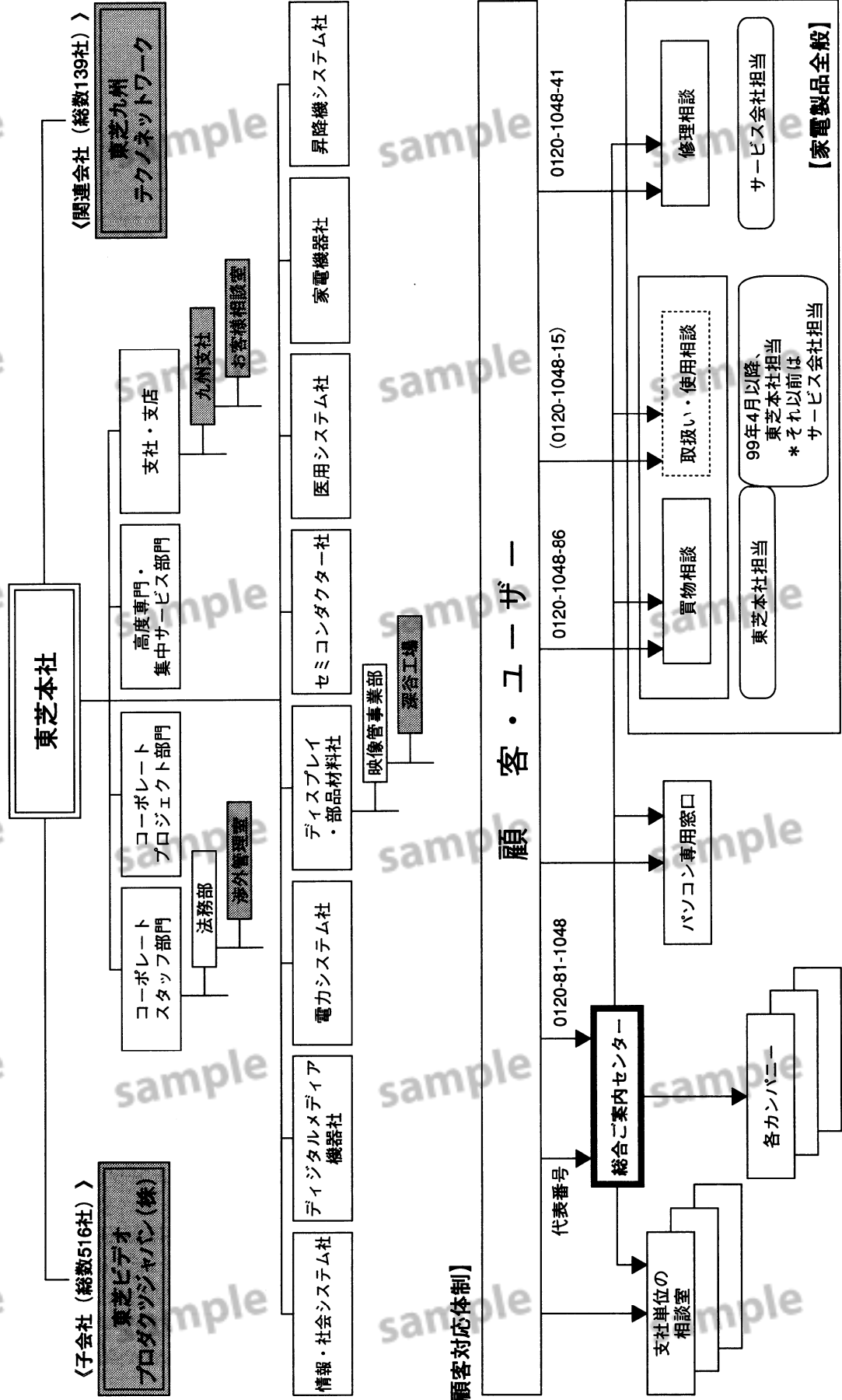
明治29年（1895年）

□ 主要な製品など

電気機械器具の製造及び販売を主な事業とし、その製品は電気機械器具のあらゆる種類にわたっている。

区 分	主 要 製 品 名	工 場	生産実績百分率 (自平成9年4月 至平成10年3月)
情報通信 システム部門	OAコンピュータ、FA・EAコンピュータ、ワークステーション、官公庁システム、製造業システム、流通・金融業システム、FAシステム、放送システム、光通信システム、衛星通信システム、マイクロ波通信システム、CATVシステム、ビジネス用電話機、携帯電話機、PHS、移動体基地局、レーダ装置、ITVシステム、テレメータ、宇宙開発機器、郵便物自動処理機器、金融自動化機器、駅務自動化機器、X線診断装置、CT装置、MRI装置、超音波診断装置、核医学診断装置、検体検査装置、電子内視鏡、パソコン、ワードプロセッサ、複写機、DVDプレーヤ、DVD-ROMドライブ、CD-ROMドライブ、磁気ディスク装置等	日野、小向、柳町、那須、青梅、深谷、京浜事業所、府中	42.9 %
電子デバイス ・材料部門	ブラウン管、送信管、マイクロ波管、X線管、マグネトロン、X線蛍光増倍管、レーザ管、弾性表面波フィルタ、感熱ヘッド、特殊金属材料、ファインセラミックス、アモルファス、トランジスタ、ダイオード、光半導体、整流素子、バイポーラIC、CCD、CMOS標準ロジック、マイクロコンピュータ、ASIC、専用ロジックLSI、メモリ、ハイブリットIC、回路基板、液晶ディスプレイ等	小向、那須、深谷、京浜事業所、府中、姫路、横浜事業所、北九州、多摩川、大分、四日市	25.7
電力・産業 システム部門	原子力発電機器、核融合機器、水車、ポンプ水車、蒸気タービン、ガスタービン、発電器、超電導応用機器、燃料電池、電機制御システム、電動機、変圧器、周波数変換装置、ガス絶縁開閉装置、遮断機、開閉器、避雷器、整流装置、閉鎖配電盤、保護・監視・制御装置、産業用インバータ、モータードライブ、電力量計、自動検針システム、計装制御システム、計測機器、電気機関車、車両用電気品、運行管理システム、エレベータ、エスカレータ等	柳町、京浜事業所、浜川崎、府中、三重	21.3
家庭電器 部 門	テレビ、BS、CS機器、プロジェクター、ビデオウォール、カメラシステム、冷蔵庫、電子レンジ、調理器具、洗濯機、乾燥機、クリーナー、理美容・健康器具、換気扇、エアコン、大形空調機器、コールドチェーン機器等	柳町、深谷、大阪、愛知、富士	10.1
合 計			100.0

資料2-② 東芝の組織



東芝のアフターサービスについて

〈修理を依頼し、東芝本社社員から暴言を浴びるまで〉

いらっしゃいませ 135442 番目のお客様です
(1999/6/3 開設)

これ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。

お聞きになるには、パソコンにRealPlayerと言うソフトをインストールしている必要があります。

クリック→録音をお聞きになった方からの質問に答えるページを作りました

クリック→他の方の、東芝製パソコンにおける体験例
(リンクの許可はいただいています)

6/15更新

【西室氏(東芝社長)宛に、謝罪を求める手紙をお送りした時の引受番号を追記]

6/10、東芝から連絡が入りました。「お会いしてご説明したい。日時を指定して下さい。」との伝言が、留守番電話に入りました。これに対して、6月12日の夜に返信を送りました。

クリック→6/12に東芝に送った返信内容

6/15、17:49に留守番電話に「日程を決めたいので連絡を」との伝言が入りました。20時に連絡した所、担当の方は退社した後でした。

6/16、東芝に返信を送りました。クリック→「16日付、返信内容」



内容は、今年の2月18日(月)に、東京の東芝ビデオプロダクツ社(03-3457-8552)に、修理に出したビデオの現況を問い合わせ時のやりとりです。出張修理の方に症状を確認していただいてから丸々40日以上経っていたので、今後の進行予定でも分かればと思って、問い合わせの電話を入れたところ、非常に乱暴な言葉を浴びました。後になって、東芝の支社内にあるお客様相談室の係員に経緯を訴えたところ、「あの発言が、東芝の正式回答と言うことになりました」との回答を受けました。(なお、電話に先立って、前の週に「私のビデオは、どこで、どういった状態にありますか?」と、状況を問い合わせるハガキを送っていました。先にハガキで問い合わせたのは、電話代がもったいなかったからです。東京在住の方々には実感がわからない事かもしれませんが、地方から東京に電話をかける負担は小さくないと思います)

TOSHIBA

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念や誤解を招き、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、ご批判いただいております点につきまして心よりお詫び申し上げます。あわせてこれからの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

参考資料

1. A氏のホームページ

- ① 6月3日に開設、6月15日に更新・追加された本文（ほぼ6月3日開設の原型通り）
[6月17日出力分より]
- ② 6月12日付けのサービス会社I氏への連絡文書
- ③ 6月16日付けのサービス会社I氏への連絡文書
- ④ 7月1日に更新したトップページ（7月1日に東芝より「2, 3日中に会えなければ法的措置を執る」旨、連絡を受け、その経緯を掲載したもの）[7月6日出力分より]
- ⑤ 7月5日に更新した「暴言までのいきさつ」[7月21日出力分より]
- ⑥ 「購入直後、サービスセンターとのやりとりなど」[7月24日出力分より]
- ⑦ 7月4日に更新した「質問への答え」[7月21日出力分より]
- ⑧ 7月12日に更新した「東芝の公式見解に対して」（7月8日の東芝公式見解を受け、掲載したもの）[7月16日出力分より]
- ⑨ ⑧の中に入っている2月5日深谷工場からの書面の書き込み [7月16日出力分より]
- ⑩ 仮処分申請に対する反論 [7月21日出力分より]
- ⑪ 町井副社長の記者会見を受け質問したいこと [7月21日出力分より]
- ⑫ 「仮処分の申立書を読んで」[7月21日出力分より]
- ⑬ 7月12日に更新した「悪戯メールについて」[7月21日出力分より]
- ⑭ 7月15日に更新した「症状の説明図・新聞記事を読んでの感想」[7月21日出力分より]
- ⑮ 7月21日「閉鎖に向けてのご挨拶」[7月22日出力分より]
- ⑯ 「町井副社長とお会いして」（7月21日閉鎖後、7月22日に東芝町井副社長と面会。その後、再調査結果まではホームページ上で知らせるとして掲示したもの）[7月24日出力分より]
- ⑰ 「再調査結果の感想」[7月29日出力分より]

2. 東芝の書簡、ホームページ

- ① 1月22日付け書簡（深谷工場、改修後デッキ返送時挨拶文）
- ② 2月5日付け書簡（深谷工場、技術説明）
- ③ 7月8日付けホームページ（お客様相談室、初めての公式見解）
- ④ 7月19日付けホームページ（東芝本社、「お詫びとご説明」）
- ⑤ 7月19日付けホームページ（「VTRのアフターサービス問題について」）
- ⑥ 7月19日付けホームページ（「今回の経緯」）
- ⑦ 7月22日付けホームページ（東芝本社、面会后報告）

3. 雑誌、新聞記事など

- ① 大蔵省印刷局「平成10年 東芝 有価証券報告書総覧」
- ② 日刊工業新聞 99年3月26日
- ③ 産経新聞 99年3月30日
- ④ 週刊ダイヤモンド 99年7月10日号
- ⑤ 朝日新聞 99年7月10日
- ⑥ 日本経済新聞 99年7月16日
- ⑦ 毎日新聞 99年7月20日
- ⑧ 週刊朝日 99年7月23日号
- ⑨ SPA 99年8月4日号
- ⑩ 週刊朝日 99年8月6日号
- ⑪ 週刊文春 99年8月26日号

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

sample

不許複製

慶應義塾大学ビジネス・スクール

Contents Works Inc.