



平成 16 年 3 月 26 日

様

ブリティッシュ・アメリカン・タバコ・
ジャパン株式会社
お客様相談室

拝啓 早春の候、益々ご健勝のことと拝察申し上げます。
平素は BAT Japan 製品をご愛煙いただき、有り難く厚く御礼申し上げます。

この度お申し出のありました喫煙中の「ケント・ウルトラ・メンソール・ボックス」のロッド（タバコの詰まっている部分）が落下した件につきましては、お送りいただきました現品の検査結果を先般お電話にてご報告させていただきましたが、これを本書をもって改めてご報告申し上げますとともに、本件に対する弊社の対応についても改めてお知らせ申し上げます。

まず、お送りいただきました現品を米国工場・品質管理部に送付し検査いたしましたところ、現品のフィルター紙への糊の供給が不十分であり、ロッドとの接着が不完全であったことが認められ、お申し出の事象の発生にタバコの品質上の問題が関与していたことも否定できないことが確認されました。フィルター紙への糊の供給が不十分であったのは、製造機械の不備によりフィルター紙が適正位置に供給されなかったことと認められ、機械の調整後、現在は正常に稼動しているとのことでございます。なお、当該ロット製品につきましては、その出荷量を確認し、市場に残存している数量を把握した上で会社としての今後の対策を決定する所存です。

この検査結果に鑑み、弊社といたしましては、お申し出の損傷について一定の補償をさせていただくのが適当との結論に至りました。損傷の程度が損傷品の実質的機能を失わせるようなものではない場合、弊社といたしましては損傷品の原状復帰費用を基準に補償額の算定をさせていただいております。しかしながら、本件につきましてはお申し出の「購入時価格」或いは「交換費用」を基準にさせていただきました。従いまして、以下に記載いたしました算定補償額は、「お申し出の購入時価格」（幅がある場合はその中間価格）或いは「交換費用」（実費）を基準に「使用期間」（幅がある場合はその中間期間）に応じた「償却残存率」により損傷時の品物の価額を算定した上、損害に対する「弊社製品の寄与率」及び損傷品の「機能喪失率」を乗じて算定し 100 円未満を切り上げたものでございます。

こんな
欠陥品
即回収
しろよ

3 年落ちの走行数 30000 ㎞程度、査定価格約 300 万円もする車両であっても、シートを原価償却するとは、補償を一般常識額以下で和解させようとしていることが明白。



ジャージ (ズボン)

金 12,800 円 (ジャージ上下 24,500 円×償却残存率 0.52×弊社製品寄与率 1×機能喪失率 1=12,740 円、100 円未満を切り上げ 12,800 円)

お申し出によりますと損傷のあったのはズボンのみとのことですが、上下セットでなければ着用在が困難と判断し、お申し出の上下セットの「購入時価格」の中間金額 (24,500 円) を基準にさせていただきます、また、ジャージの繊維の材質から現状復帰が困難と判断し「機能喪失率」を 100% として算定させていただきました。

カーマットは単品では販売していません。1 台分 39000 円します

車の座席シート

金 9,700 円 (張替費用実費 32,000 円×償却残存率 0.6029×弊社製品寄与率 1×機能喪失率 0.5=9,647 円、100 円未満を切り上げ 9,700 円)

損傷の程度は座席シートの実質的機能を失わせるものではなく、また、補修を必要とする程度のものかどうか問題となりますが、この度は「必要」と判断させていただきました。同時にお申し出いただいた車のフロア・マットへの損傷及び火傷されたとの点を考慮させていただき、通常 30% 程度の「機能喪失率」を 50% として算定させていただきました。

絨毯

金 8,700 円 (絨毯 25,000 円×償却残存率 0.689×弊社製品寄与率 1×機能喪失率 0.5=8,613 円、100 円未満を切り上げ 8,700 円)

座席シートと同様に、補修を必要と判断させていただき、その他のお申し出を考慮の上、「機能喪失率」を 50% として算定させていただきました。

ラグマット

金 1,800 円 (ラグマット 4,500 円×償却残存率 0.7875×弊社製品寄与率 1×機能喪失率 0.5=1,772 円、100 円未満を切り上げ 1,800 円)

座席シートと同様に、補修を必要と判断させていただき、その他のお申し出を考慮の上、「機能喪失率」を 50% として算定させていただきました。

以上、合計金 33,000 円を本件損傷の補償額とさせていただきます、ここに改めてお知らせ申し上げます。

つきましては、同封の確認書にご調印いただき、振込先銀行口座のご指定と併せて、同封の返信用封筒にてこれをご返送いただき次第、金 33,000 円をご送金申し上げたいと存じます。

なお、お電話でもお伝えしましたように、この補償額は、お申し出の事象に関する弊社の法的責任の如何に拘わらず、お客様からの苦情の対応についての弊社の企業姿勢としてご提示申し上げているもので、万一ご提示申し上げた補償額にご納得いただけないような場合は、これ以上弊社お客様相談室において本件の対応させていただくことはできず、誠に申し訳ありませんが、弊社に対して法的手段をおとりいただいた上で、弊社法務部門にて対応させていただくほかないことにご留意いただきたいと思います。

British American Tobacco

金額に不満があるならば裁判でもしてくれ、といわんばかりの発言。かなりの問題ですな。



弊社では、日頃より厳しい品質管理体制を敷いておりますが、この度お買い求めいただいた製品についてお申し出のような事態が生じたことを重大に受け止め、このようなことが今後生じることのないように、更に一層の品質改善に努める所存でございます。

尚、申し上げるまでもないことですが、喫煙はたばこというものに火をつけてこれを嗜むという行為でありますので、一般的に火を取り扱う際の注意が必要なものであります。今後引き続きBAT Japan 製品をご愛煙いただく場合、これまで以上に火の取り扱いに際して必要とされるご注意を払っていただければと思料している次第です。

以上ご賢察の上、ご提示申し上げました補償額をご了承さいますよう、よろしくお願ひ申し上げます。この件についてご質問などございましたら、弊社「お客様相談室」までフリーコール（0120-010-657）にて、お知らせいただければ幸いと存じます。

末筆ではございますが、貴社の益々のご健勝をお祈り申し上げます。

敬具

こういう文面は無礼ではないか？
能書きをたれる前にまともな商品作れちゅうの。

「お見舞金」と言いながら「解決金」？

確 認 書

ブリティッシュ・アメリカン・タバコ・ジャパン株式会社 御中

平成 16 年 2 月 12 日頃貴社に対し申し出を行った「ケント・ウルトラ・メンソール・ボックス」の喫煙中に生じた「ロッド（タバコの詰まった部分）落下」現象に係る事故に関し、その解決金として金三万三千円也（¥33,000）の支払を貴社より受けることとなりましたが、本件事故に関し次の事項を確認し、了承します。

1. 本件事故に関し、今後貴社に対して申立その他請求を一切行わないこと。
2. 本件事故の処理・解決の内容については、一切第三者に口外しないこと。
3. 本件事故その他の事項に関し、貴社との間には債権債務関係が一切ないこと。

後日のため本書を差し入れます。

平成 16 年 月 日

住 所：

氏 名：

(印)

第三者に他言しては
いけないのはなぜ？