

## カシオ時計 Gショック等 樹脂製ケースの時計修理扱いに関して

### 【この度の背景】

本日7月9日（日）他店購入品の時計修理（電池交換）において修理後に樹脂製のケースが破損してしまう事案が起きました。破損自体の原因としては、生産後かなりの年数が経過している時計で樹脂製ケースの劣化が進んでいる状態を事前に把握できず、修理の過程で樹脂製ケースに亀裂が入ってしまったことです。

修理工程自体には不備はありませんでしたが、修理前にお客様へ樹脂製ケース破損の可能性の確認を怠ってしまったことは弊社のミスであります。関係各位に深くお詫び申し上げます。

### 【事案発生原因の考察】

修理工程自体は、時計本体に傷がつかないようにトレシー（厚手の布）にて保護をし、慎重に行いましたが、時計自体が非常にきれいな外観であったため、経年劣化の可能性に気付けなかった点が今回の大きな要因の一つと考えます。電池交換の際は、時計本体（ケース）にそれなりの力が加わりますので、破損自体は修理を前提とすると避けられない状況でした。

しかしながら、今回の問題はそこではなく事前にそのリスクをお客様にお伝えしなかったことと理解しております。

### 【今後の改善点】

今回の事案から以下の点を反省点として考察しました

- ①外観のみの判断は大変危険であること
- ②他店購入品の修理品の場合、生産時期の判断（経年劣化の判断）が店頭では難しいこと

またもう一方の問題で、弊社を信頼いただき長年に渡ってお越しいただくお客様も多数いる中で、全ての時計に対し1回1回確認事項をお伝えすること自体が失礼にあたるケースも事実想定されます。

以上から、今後の時計修理対応の中で出来る限りお客様へご不快な思いをさせないために弊社は以下を改善点として今後の業務に活かしていきます。

- ①他店購入品の修理受付の際、経年劣化による破損等が発生するリスクを出来る限りお伝えする
- ②カシオ時計Gショック等樹脂製ケースの時計においては破損リスクが高いため、全てのモデルに例外なく書面にて「破損に対する保証はできない旨」をお伝えし、承諾いただけた場合のみ修理を承る

以上を今後の改善点とし、今後ともお客様の笑顔に貢献できるよう時計修理業務だけでなく、すべてのサービスに対し、日々精進してまいります。ありがとうございました。

平成29年7月9日  
有限会社イチカワ  
代表取締役 市川明廣  
時計修理担当 市川大  
スタッフ一同