

## 丸紅ダイレクト PC 19,800円の波紋。 ～インターネットショップオーナーの危機～

### PC がなんと 19,800 円

「丸紅ダイレクト」において、PCの価格を1桁間違えるという事故が発生しました。10月31日に、本来「198,000円」とすべき所を「19,800円」としたために、注文が殺到したのです。詳しい経過は[こちら](#)を。

最終的に丸紅ダイレクトでは、注文した人に「19,800円」でPCを売る、ということにしたようです。

本来、このような間違いの場合には、間違えた価格での販売をしなくてもよい、ということになっています。

### 二度起きてほしくない？

丸紅ダイレクトでは、丸紅ダイレクトを信頼して注文して下さった方のため、間違えた金額での販売をする、というメールを出していると伝えられています。

私は、このように間違えた金額での販売をすることが信頼回復につながるのだろうか、と疑問に思います。

信頼というのは時間をかけて回復するものではないでしょうか。

かなりの苦情が丸紅ダイレクト社に殺到したものと思います。苦情を受ける現場は非常に辛いことになったと推測します。

そして、この19,800円で売るという決定で、現場は楽になったことでしょう。

現在の、丸紅ダイレクトのWebには、同様の事態が発生しないよう徹底致します、とありますが、“二度とこのようなことはしないでくれ”と思う人より、“また同じことをしてくれ”と思う人の方が多いのではないのでしょうか？

### 今後の影響

私は、丸紅ダイレクトの対応の是非ではなく、この対応が今後のインターネットに及ぼす影響を考えてみたいと思います。

今後、丸紅ダイレクトで同様のことがあった場合は、必ず間違えた価格で販売せざるを得ない。

このような間違いは、間違えた価格で売るのが当然と消費者に思われる。万一、他社が間違えた場合、丸紅の例を出されて顧客から苦情を言われる。

については、丸紅ダイレクトの問題であり、これについては取り上げません。

問題は です。

インターネットでは商品の価格比較サイトでしのごを削り、相手の価格を見て、自社の価格を毎日のように変えるサイトも少なくありません。

人間が書き換えるのですから、どうしてもミスは起こってしまいます。

少人数でやっている会社も多く、丸紅ダイレクトのように、数億円の損失を出しても、その価格で売

ってしまうなど、絶対できないのです。(注\*1)

インターネットショップオーナーにとって、価格間違いが命取りになりかねない状況になったと言えましょう。

### ではどうすれば？

では中小のショップオーナーはどうすればいいのか、ということですが、やはり誠心誠意をもって事にあたる、ということではないでしょうか？

お客様に会社を信頼していただいたように、会社もお客様を信頼すべきではないでしょうか？

恥ずかしい間違いではありますが、誠心誠意説明すれば必ずお客様にはわかっていただける、という気持ちで事にあたるしかないと思います。

丸紅ダイレクトは、この事件後、ホームページが見られないほどアクセスが集中したそうです。今もアクセスは多いはずですが、ホームページは閉鎖したまま一ヶ月が過ぎようとしています。

北海道西友元町店が国産牛肉偽装販売で返金という処理をしたことと、今回の対応には、共通する何かが見える気がします。

(注\*1)ただし、この低価格販売が不当廉売にあたるという見解もあるようです。実際、他社は同じ製品がまったく売れない状況になったでしょう。[公取のページ](#)