

不条理な取引、返品等の68事例

2018.10.31

全国グラビア協同組合連合会の組合員を対象に、今年3月、不条理な取引実態を明らかにすべくアンケート調査を実施したところ、36の事例が寄せられました。これら既に中企庁様へ提出済ですが、その後、追加事例24件が各単組より寄せられましたので、改めて、それらを加えた60件の不条理な取引事例を提出させていただきます。さらに追加事例が8寄せられ、合計68事例となりました。

<事例01>

包材商社を通じ、食品メーカーに、製造した小袋を納めました。その小袋のアルミ材料の表裏を取り違えて貼り合わせたことを、食品メーカーが見つけたが、食品の納期が迫っているとして、食品メーカーはそのまま使用し、商品として出荷しました。しかし、包材は無償にされてしまいました。

<事例02>

発注先から版シリンダーを支給されて印刷を行っています。印刷を終えた版シリンダーは、発注先へ納品する印刷物の納品便にて返却するのであれば良いのですが、版シリンダーだけを当社便にて返却することを要求されます。当然、運送費は支払ってもらえません。そんなことが週に数回発生しています。

<事例03>

製品注文を貰っていますが、客先工程の都合で、突然の様にキャンセルが来ます。

<事例04>

取引会社より年度末に際して協力金を求められました。その際、協力金という名目では問題があるので、「印刷不良による赤伝」や「発注金額の減額」という形で協力を求められました。

<事例05>

急に納期を変更され、加工が完了しているにも拘わらず、発注先の締め日以降の納入を求められます。

<事例06>

終売間際の数量調整ということで、従来と同じ単価で小ロットでの加工を強いられました。

<事例07>

原材料や人件費、物流費など、あらゆるコストが上昇しているにも拘わらず、値上は一切認めてもらえません。

この背景には、大手流通が食品メーカーなどの納入業者からの値上げを認めないことが負の連鎖を招いていると思われます。さらに昨年来、大手広告代理店に勤務していた社員が自殺した事件を契機として、働き方改革の名のもとに残業を規制する動きが加速していますが、親事業者からの自社の都合のみを最優先する一方的な発注方式、つまり自社では在庫負担を一切負わず、下請に在庫負担を強いたり、小ロットでの納入を求めたりする傾向が加速していることも影響していると思います。

「カンバン方式=ジャストインタイム方式」を採用・推進することが各企業の業績を押し上げる

ための大きな役割を果たすものとして、世界中のあらゆる産業において評価されて久しいですが、これは単に川上に位置する大手メーカーが、川下である下請事業者に対して在庫負担と小ロット生産を押し付けただけにすぎないのではないのでしょうか。

政府が声高に働き方改革を重要政策に掲げるのであれば、経団連に所属する一部上場の大企業に対して、中小に事業者に対する発注の仕方や在庫負担を軽減するような働きかけをしていただくよう強く要望します。

<事例 08>

ある食品で袋が変色したとのクレームを受けたことがあります。

その食品は水に漬けたり、レトルト、ボイル等の加工をしないものですが、食品メーカーは、自社工場内において、食品を包装し終わった製品にボイラーの蒸気がかかり、インキが変色したトラブルを包材メーカーの責任として、ラミネート会社にクレームをつけました。そのラミネート会社は、インキの変色は、印刷した当社の責任としました。当社は包材代とリパック費用を負担することを提案しましたが、食品メーカーとラミネート会社は、内容物も含めて全て廃棄処分し、全額を当社に負担させました。そのインキの色は耐水性が弱く、水物に使う場合は3倍割高の高級顔料を使わなければなりません。

食品会社は自社の落ち度を隠し、ラミネート会社も包材設計を自ら行っていたにも拘わらず自社で負担せず、責任をすべて委託先の当社に押し付けたのです。

<事例 09>

飲料メーカー向けの容器の蓋材で印刷見当ズレのクレームを受けたことがあります。当社が印刷、アルミ加工会社が貼り合わせ、仕上げ加工を行ったものです。印刷見当ズレがあったとして、当社社員が飲料メーカーの工場へ集合させられ、検品作業をさせられました。数万個のうち、不良は数百個見つかり、除去しました。しかし、良品も使わないとして全数返品され、早急に焼却処分を命じられました。

<事例 10>

当社で印刷し、その上にラミネート会社でケーキが接着しないよう剥離加工を施して、菓子メーカーに納入しています。ところが、インキが裏移りするクレームが発生し、双方調整しましたが原因がわからず、損害を折半で負担することで合意しました。その後、当社でPL保険適用を保険会社に請求しましたが、ラミネート会社は折半であったはずの損害額を全額請求しました。

<事例 11>

預かり在庫の保管期間について、取り決めをしてもらえません。1年以上在庫することもあります。

<事例 12>

急ぎの納期で土曜日出勤したとき、割り増しで掛かった費用の交渉に応じてくれません。

<事例 13>

過度な品質検査やサンプルの提出が常習化しています。検査費用は見積もりに反映してもらえません。

<事例 14>

下請け企業の当社に、自社品の販売協力の要請があります。特にひどいのは賞味期限が1カ月を

切った食品の買い取り協力です。

<事例 15>

支払いサイトは締め日後 90 日での振り込み、かつ、出荷分のみ支払い、これでは 1 カ月～3 カ月の在庫期間を加算すると 120 日～180 日後にもなります。

<事例 16>

下請け法にかかる企業の帳合付けを強く要請されました。管理手数料は数%の微々たるもので、現実的な帳合費の要求に応じていただけません。

<事例 17>

当日の朝に出荷数の変更、納期変更の指示が来ます。常習化しています。

<事例 18>

デザインコンペは基本無償です。受注したものに対価が支払われるため、コンペ費用は持ち出しになります。

<事例 19>

一律で単価引き下げ（リベート）要求があります。毎月末、リベート処理の要請に応じざるを得ません。

<事例 20>

デザインの文字修正が、一度にまとめてくるのではなく、気づいたときに細切れに指示があります。修正ごとに対価が支払われるのではなく、デザイン決定までの一括修正費としているため、修正が頻発しても費用を請求できません。

<事例 21>

インキを、顧客指定によりコストアップになるものに変更したにもかかわらず、価格転嫁を受け付けてくれません。

<事例 22>

顧客指定のリニューアルがありましたが、価格据え置きでないと他社の参入をほのめかされ、期間限定の価格据え置きになりました。しかし、期間が終わっても、単価回復は限定的です。

<事例 23>

在庫は平均 3 カ月以上あります。中には 3 年以上にも及ぶものもあります。再三お願いをしていますが、会社方針につきの一点張りで交渉の余地がありません。やむを得ず、取引を縮小せざるを得なくなりました。

<事例 24>

某社の下請けとしてフィルム製造をしていますが、クレームの返品が 6 カ月以上前のものを要求され支払うことになりました。また、仕様書がなく見積書の規格で製造している商品で事故が発生した際、客先での品質説明はほぼ下請けの当社に任せ、賠償は 100% 要求されました。

<事例 25>

印刷の色数は決まっていたが、図柄や色が決まらないままに進行しました。製版時に、高価な白ベタ、文字 1 色となりました。当然、単価が合わず交渉すると、今更変えられないと言われ、挙げ句の果てに、最初にどうして言わなかったのかと言われ泣き寝入りせざるを得ませんでした。

<事例 26>

ヘルスケア商品の袋のチャック部分が弱く、全数詰め替えになりました。後日良品を納入し、詰め直しです。ここまでは当社の責任ですが、詰め直しの作業はお客様の方ですと言われ、その後、人件費が1日3万円、総額百数十万円という異常に高額な詰め直し請求が来ました。おかしいと思い、内容を問うと逆ギレされて、恫喝まがいの電話対応でした。取引を続行したければ従えと言われました。

<事例 27>

- ・預かり在庫品、納品済み製品、の当社での廃棄処理
- ・見積もり決定後、進行している状態での値引き依頼
- ・在庫品の納入拒否、そのかわりに版代へ転嫁依頼
- ・こちらにメリットのないバックマージン要求
- ・不具合品の範囲特定をしたにもかかわらず、顧客論法でロットアウト

上記、主としては大手流通がやる手法です。こちらとしては相手にしませんが、担当営業は困惑しています。

<事例 28>

製品在庫の期間設定の協議に応じてもらえず、長期製品在庫が常態化しています。

印刷立ち会いで決定した後に、色調調整の要請を繰り返されことがあります。これでは印刷立ち会いの意味がありません。

在版リピート品で誰も気が付かないレベルの色調再現を指摘され、それをロットアウトクレーム扱いとされました。

<事例 29>

ジャストインタイム、後補充方式と称する小口分納配送を強要し、更に顧客の資材発注業務や在庫管理までも納入業者へ押し付けています。

<事例 30>

在庫小口配送の強制。1日おきに3日間に渡って小口での出荷要請がなされたので、今後は集約するように依頼しましたが受け入れてもらえません。

<事例 31>

無期限で製品在庫を保管させられています。

<事例 32>

年1回、定期的に何の根拠もなく値下げ要請が行われます（定期での相見積入札方式）。

<事例 33>

毎年、春と秋の計数カ月の拡販協賛として、売上額に対して数%値引き要請を受け、継続取引を盾に強要されています。

<事例 34>

万一クレームが発生すると、使用途中であっても当社出荷時の単位で伝票処理を要求されます。

支給版下データ通りに製造した製品で、支給版下データに誤りがあり、納品後に誤り発覚し再製造しましたが、継続取引を求めるなら再製造した製品を半額にするように要請されました。

<事例 35>

テスト品で顧客の確認を得て採用された包材構成の製品なのに、本製品納品後、印字適正が問題

となり、ロットアウトクレームとなりました。テスト品で印字テストの必要性を当社では把握するすべはありませんでしたが、継続取引を盾に受け入れを拒否されてしまいました。

<事例 36>

充填時に包材が破袋するクレームが発生しました。現場調査の結果、内容物に鋭利な形状の商品が混在しており、それが突き刺さり、破袋するとの原因が特定できました、包材に責任を求められ、継続取引を盾に補償を強要されました。

<事例 37>

K社の菓子包材の一部不良に対する過剰なクレーム補償請求について。

納入した包材の0.01%程度の不良混入に対し、K社は包材メーカーに「市場回収とそのロットを廃棄費用」として、1300万円の補償を要求した。

そもそも、包材の不良といっても全体の数枚であり、包装工程で除けば問題ないのに、業者側のミスならば全て負担させる。

包材メーカーは、補償できない旨を申し入れたが、今後、そのメーカーとの取引はできない。「取引を継続する意思があるなら、クレーム補償せよ」と、言われた。

有名菓子メーカーが、こんなブラックな仕入れをする事は許せない。

<事例 38>

当社は大手食品メーカーの包材の仕事を手印刷会社を通じて受注しています。

巻取品、1巻に継ぎが1箇所あったものの、ラベルに「継ぎ0」と誤表示し納品。先方からは、危険ロットの範囲調査、及び報告などに4.5時間かかり120万円ほどの補償を請求されました。内容は資材のロス分、ライン停止人件費、固定費ロス(4.5時間で出来たであろう製品の数量×売価)。食品メーカーの補償は製品での無償納入。当社が全て金額に割り合う分、資材、工賃含め無償納入にて対応。

※食品メーカーからの補償金額に対し、大手印刷会社は折衝せず、全額丸のみ。

ライン停止人件費と固定費(製品代)は被っているのを解っていて全額了承。

※食品メーカーからは4.5時間停止であるが、大手印刷会社から当社に一報が入り、危険範囲ロットを通知しに費やした時間はやりとりをふくめ2時間弱。

※レット誤表示は該当1巻のみ。

<事例 39>

得意先にて色見本間違いがあり、至急やり直しが必要になった。その際に、納期対応のため休日出勤が必要になり、また印刷立会いもさせられた。お客様のミスにもかかわらず、休日出勤等の支払いには応じてくれなかった。

<事例 40>

注文書を何度も催促しているにもかかわらず注文書が来ないまま進行。証拠を残すためにメールにてこちらから確認内容を送り進行。

<事例 41>

製品の欠品を避けるために確定納期が無い状況で製品を作り2~3カ月在庫になった。しかも請求は出荷日ベースを要求された。

<事例 42>

10年前の価格帯で今もなお決まっている製品価格と言われ、新版を受けざるを得ない。

<事例 43>

値上げにまったく応じてくれない、また、他社は値上げをしていないの一点張り。

<事例 44>

注文時よりもデザインの関係で色数が増えているにもかかわらず、システム上、単価修正をするのが手間になると言う理由で、そのままの値段での進行を余儀なくされた。金額の差異は次回の新版で補てんすることになったが、いまだ未解決です。

<事例 45>

まだ仕上がっていない版なのに、売り上げをユーザーに対して先行売上するので売上計上してほしいと言われた。

<事例 46>

納期至急とのことで印刷日の仮押え依頼が来るが、催促してもなかなか注文書が来ない。結局、印刷日の2日前に来た。

<事例 47>

納期対応のために印刷工程の入れ替え・組み替えを要望され、明日・明後日の印刷加工を自分都合でさせられる。

<事例 48>

見積もりが決定したのに、受注後に製品単価や版代を値切られることがある。

<事例 49>

完成品（製品の預かり在庫扱い）や、製造過程に必要な印刷版、データ、紙やフィルムなどの保管（管理や場所の問題）に困っています。

さらにそこから発生する小口配送、受け渡しの手間・コスト増に困っています。

製品のなかには、さらに外注の協力企業に発注する製品がありますが、その場合、一括受入をはじめとして、下請け法に抵触しないよう努めているため、中間の立場にある弊社が負担せざるを得ません。

<事例 50>

原材料・燃料費・運賃の高騰のための価格引き上げ交渉を依頼するも、その先の顧客が交渉に応じないとの理由で、私どもへの据え置きが続いている。さらに進めようとする取引量を減らすと告げられる。

<事例 51>

今とは違う遠隔地に工場を建設した際、「現地調達」という方針を掲げ、当社に対して取引継続のための条件や改善要望などを示さず、一方的に取引業者を切り替えようとしている。

<事例 52>

昨今の自然災害による止むを得ない物流の遅延に対して、供給責任という名の下に割高の便を使用しても荷物を期日に着けるように要請があります。それに応じない場合、納品先の近隣にある資材メーカーに切り替えることを暗にほめかされるため、対応せざるを得ません。

<事例 53>

短納期、在庫の保管・管理要請（完成時点ではなく出荷時点での売上計上、よって完成後の入金

は1年以上先のものもある)、さらには製造・出荷の急なキャンセルや変更は増える一方である。

<事例 54>

3年前から始まった「売上に対する割り戻し1%」(2016年 約1,250万円、2017年 約1,340万円【実績金額】)では、取り交わした覚書の条項では「経済事情の変動等、「合理的事情に基づく書面による『解約』条件」が明記されているが、書面を準備して解約を申し出ても交渉の場にもついてくれず、「本当にそれ(書面)を出すのか?そんなことしたら取引停止だと分かっているのか」と言われた。

<事例 55>

下請法の対象外にするために複数社が資本金3億円超へ変更するよう強い要請があった。さらに資本金3億円未満の先方会社の取り引き先に対し、帳合に入るように指示される(その場合、手数料は3%など事前に決められるケースが多い)。

<事例 56>

デザインを進めている途中で、妥結したはずの価格から値引きを強要されることがあります。納期がせまっているとか、デザインが完成間近の段階での価格交渉は、資材や人的工数が発生してしまっている状況で、強気に断ることができない場合があります。

<事例 57>

印刷への品質要求が高まっており、許容範囲が非常に狭くなることで歩留まりが落ちています。また、過剰な品質に対応するための検品、検査が当然のごとく追加されるのに対して、その対価やコストアップ分の値上げには応じてくれない場合がほとんどです。

さらに、資材が支給されている場合、過剰な品質基準によって発生したロスについては、支給資材の損害金を支払うことになるため、唯一の収入である加工賃が、資材ロスの支払いで相殺もしくはマイナスになることも起きています。

<事例 58>

印刷加工の委託受注において、版はすべて支給という条件での契約でありながら、再版・再クローム時に50%以上の費用負担を強要される。

<事例 59>

加工委託先への納品後、委託先の受入検査完了後に発生した不具合に関しても、すべての工程の損失を印刷加工会社に請求する場合がある。当然、委託先の最終出荷検査も終了後、エンドユーザーで発生したクレームに対して全額を加工先の負担とする場合がある。

<事例 60>

当社で印刷後に顧客にてアルミ箔ラミし、型抜きし、重ねて菓子メーカーに納めた商品のうち数枚が裏返しに重ねてあったため、ラインストップ補償代として、1千万円以上が顧客に請求された。

<事例 61>

製造後別途検品になり良品作成したが良品引取り不可。

<事例 62>

検査機レベル以下の異常に対して目視確認できる異常は不具合とみなされる。

<事例 63>

ユーザー起因と思われる不具合(ピンホール等)も製造側へ投げられ意見を求められる。また検品

や入れ替え、赤伝を求められる事もある。

<事例 64>

顧客要求による印刷立会い時間長期化に対しての費用請求ができない。

<事例 65>

ユーザー要求(在庫切れや特売、広告等)の短納期に対して否応なしに納期を責められる。

<事例 66>

発注後の受注数変更にて生じた入荷済原料を引取りまたは転嫁させてもらえない。

<事例 67>

年末年始の生産ラインを休止していた状態にて休暇中の稼働と納期対応を求められた。色々と得意先からの交渉が続きやむなく生産を行った。

<事例 68>

関西の製袋屋さん(家族で作業の零細業者)が大手印刷会社より、依頼された製袋作業において液漏れを起こし、仕方なく700万円の損害賠償をしたそうです。

不良品を発生させたには、製袋屋さんですが、零細事業者にすべて責任を押し付け、大手印刷会社は何を考えているのか

以上