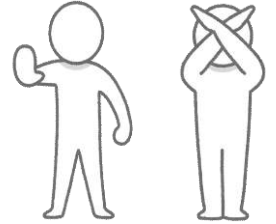


ずいひつ No.122

2016年11月25日発行

書店の裏側 その3 そんなクレーム困るよ編

秋も終わり冬の足音が聞こえてくるころになりました。そういえば書店員時代この時期はクレームが多かったなと思い出したので、今回は困るクレーム特集です。



①「この雑誌、付録いらないから安くしてくれない？」

「この雑誌、破れているから安くならない？」

レジカウンターにいて店内の様子を見ていると、なんとなく面倒くさそうな客はわかるものです(失礼!)。そういう方達がやおら近づいてきたな、と思うと言われるせりふが冒頭のものです。

本の値段は「再販売価格維持制度」という制度の下に全国各地どこで買っても一定であるように定められています。この制度によって作家さんへの印税や出版社・書店の利益は保たれています。なので、付録がいらなから、破れているからといって一書店員が価格を操作することはできませんのであしからず。もちろん買ったものに付録がついていなかった、破れていたという場合には返品・交換に応じますので誤解のないようお願いします。(自分で破っておいて冒頭のせりふを言うのは論外ですが…)

<参考 HP> [日本書籍出版協会](#)

②「このCD-ROM、家で操作できないから返品したい！」

年末も差し迫ったころになると、にわかには増えるこのようなクレーム。皆さんも見たことがあるかと思いますが、この時期になると書店の店頭には年賀状印刷用のCD-ROMがついた雑誌が所狭しと並び始めます。「超簡単!」「初心者にも安心!」などのあおり文句が踊り、手に取る人もたくさんいます。しかし、この謳い文句に踊らされて自分の力量以上のものを買ってしまった人が言ってくるのが冒頭のせりふ…。「いやいや、それCD-ROMの不具合じゃなくてあなたの不具合でしょうが」と言いたいのをぐっとこらえて「お客様都合での返品はいたしかねます」とにこやかに繰り返すしかないのが書店員の悲しい性です。みなさん、このような雑誌を買うときは自分の力量とよく相談してからにしてくださいね!

よりみち 「今朝テレビでやってたあの本ある？」



クレームとは少し異なりますが、テレビの影響力はすさまじいものです。新しいダイエット本や有名作家の新作が紹介されると、見終わるや否や書店に駆け込んできて「今朝スッキリでやってたあの本ある？」などと聞いてくる方がいます。以前、村上春樹の『色彩を持たない多崎つくると、彼の巡礼の年』が発売されたときには上品なおばあさまに「なんか有名な人のお参りの本ある？」と聞かれました。多分、いや、絶対何かを勘違いしている…と思いながらも「これは小説ですよ」と案内した記憶があります。出版社や著者など何の情報も持たずにやってくるのは誤販売にもつながるのであまりお勧めはできません。

自分本位なクレーマーを紹介しましたが、図書館の本を無断で切り取ったり、鉛筆やマーカーで書き込んだりとまるで個人の本のように扱う方が増えています。図書館の本は公共のものです。次に使う人が気持ちよく利用できるように、ルールを守って使いましょう。

(犬より猫派司書)