

SPY SCOOT 車会の断層



三菱自動車本社（東京都港区）

一連のリコール隠し騒動が浮き彫りとなり、世論からの猛反発を受けた三菱自動車は、ついに国内の新車販売台数（10月）が対前年比で27%以上も落ち込んだ。現在の三菱はこの事態をどのようにとらえているのか。そして世論の形成に大きな役割を果たしたマスコミに対し、どのように対応していくつもりなのか。本誌は、三菱の社内に流されたある電子メールを入手した。そこには、三菱の現在とこれからの方向性が端的に示されている。

Report：藤原隆史（編集部）

社内

電子メールの内容を公開する

三菱自動車

三菱が受けている非難は異常なバッシングではない

今回、本誌が入手に成功した電子メールは一通。三菱自動車の社内では9月中旬ごろといわれる。それぞれのタイトルに「品質問題に関する一連のマスコミ報道に対する広報部の対応について」「社員の皆様へ」とある。それが示すように、三菱は社内に向けて「社員にももちろん社員向けであり、外部に流されたメールではない。そのため、各マスコミなどでこれまでに三菱が表してきた姿勢にくらべ、かなり率直な表現が使われている。簡単にその内容をいえば、一連のマスコミ報道のなかに「いきすぎが多い」「こと認識したうえで、日本テレビが放映したニュースを名指して報道姿勢を疑問視し、法的手段も含めマスコミに対して強い姿勢をとっていくことを示している」。

つまりこのメールからみれば、三菱は少なくとも社内に向けては、外部に対するほど「反省、路線を推進している」といえないことがうかがわれる。

だが、メール（2）にあるように「三菱が異常なまでのバッシングを受けている」というのはあたらな

い。リコール情報隠しはユーザーの信頼への重大な裏切りであり、非難を受けても受けすぎということはない。失った信頼を回復するためには、社内外を統制、するかのようないメールを流す前に、よりいっそうの情報公開と反省の態度を示すほうが先だ。

一方、名指された日本テレビ側は、当社が放映したニュースに関して三菱から抗議が来たとは聞いていないので対応のしようがない」と答えている。

今年の夏から始まった、三菱に対する一連のリコール隠しの報道の一部に、自動車に対する明らかに認識不足がみられたのはたしかに事実である。個々のクルマの欠陥（あるいは故障）が、そのままリコールに直結するとは限らない。特定の問題ある症状があるグレードのクルマについてひん発しない限り、リコールにまで発展する致命的な欠陥であるとは言い切れない場合が多いから

だ。

もし事実と違う報道があるのなら、三菱は堂々と正面から、その報道機関に抗議すればよいだけだ。大切なことは、水面下にもくもくとなく、世の中にもユーザーにも説明していくことだ。もちろん、本誌を含めてマスコミ側にも、より正確な報道がもたらされることを言ってもいい。

門外不出！ コレが三菱社内に流された電子メールの内容だ

臨時 【社内メール】

品質問題に関する一連のマスコミ報道に対する広報部の対応について

1. 広報部は、今回の品質問題において、既公表の「社内調査結果」7/26・8/22リコール届出内容資料をもとに、マスコミに説明するほか、直接お客様あるいはインターネットからマスコミが得た情報に関するマスコミからの問い合わせに対し、品保・乗客・ト/バサ・客相などと打ち合わせ、「商品情報連絡書」「お客様情報」などをベースに事実関係を説明・回答することにより、マスコミが事実を事実として正しく報道するように努めます。

2. しかしながら、マスコミは広報部からの情報だけでなく、お客様・官庁・警察・販社・部品メーカー・三菱グループなどさまざまなところから情報を集め、かつ記者・デスクなどの考え、場合によっては意図などを入れて記事をつくっております。さらにマスコミの中での競争意識、独自性・ニュースとして価値を高めるための批判、可能性の示唆、方向性の示唆を盛り込み、中には事実を反するあるいはいきすぎ報道も多く、当社が異常なまでのバッシングを受けていることも事実です。

3. これに対し、広報部としては、当社ユーザーあるいは一般の方に事実を事実として理解していただくことに全力をつくしており、品質問題に掲載された記事、放映された番組をチェックして、明らかに誤った記事について抗議を行い、下記のとおり、マスコミからの事実確認回答、「おわり」記事の掲載、正確な表現に変更したうえで番組の直しなどを求め、マスコミに実践させています。

4. 今後、事例によっては、法務部と相談のうえ、法的処置を考えていきますが、まずは一つ一つ地道に抗議し、是正させていくしかありませんので、引き続き同様の対応をしていく所存です。疑問な点などありましたら遠慮なく広報部までお問い合わせ下さい。

臨時 【社内メール】

社員の皆様へ

当社品質問題に関しましては、調査報告書で自ら一定の事実を認め、社会の批判にさらされる覚悟で公表したものでありますが、一連のマスコミ報道については、一部事実と異なることがテレビで放映されるなど、不適切な報道については問題があると認識しており、当該報道機関に対する是正申し入れや対応の検討を行っております。

特に、去る9月11日(月)に日本テレビ系列で放映されたパジェロioの事故に関する報道については、社内からもご心配やご批判が寄せられておりますので、ここに事実関係を以下のとおりご連絡致します。

放映のあったパジェロioの事故に関しては、テクニカルセンターにて、ブレーキ・ABS関連などについて調査をし、異常のないことを確認済みの案件であります。

事故の状況、お客様の発言などにより、ABSが作動したものと判断しておりますが、車両に事故に至る要因はないと断定しております。

また、放映にあった金銭のやりとりは、お客様から新車代替要求があり、その交渉の一部のみが放映されたものです。フィールドマネジャーのしぐさについては、「事故後6カ月わたる過去からの説明やこの日の交渉すべてがバグ」と同行者への意志確認を含めた、無意識の行動を隠し撮りされたものであります。

本件に関するくわしい問い合わせは乗用車サービス部でお受け致します。最後になりますが、今後ともこの種の情報に関しては、都度、事実関係を社内各位にお知らせしてまいります。社外に誤解を受ける言動には平素から留意し、名実ともにフェアな企業イメージをつくらせていきたいと思っております。なお、これらのことについて、各位のご意見・ご感想がありましたら、職場の管理者、当社役員、社員相談室などにお寄せください。