

デジタル機材の修理対応期間を探る

～5年間から8年間のアフターサービスを提供～

「しばらく前に購入した機材が故障してしまったので、メーカーのサービスセンターに持っていったら、製品が古いとの理由で修理を受け付けてくれなかった」

サービスセンターの窓口でそんな経験をした方も少なからずいらっしゃるのではないかと思います。

ほとんどのカメラメーカーは製品カテゴリーごとに修理対応期間（アフターサービス期間あるいは補修用性能部品の保有期間）を定めています。メーカーによって対応は異なりますが、アフターサービス期間を過ぎた製品は基本的には修理を受け付けてくれません。

それでは各社のアフターサービス期間はどのぐらいの年数に設定されているのでしょうか。また、アフターサービス期間を過ぎた製品の修理はどのような対応になるのでしょうか。

こうしたユーザーの疑問に答えるために、会報編集部では、当協会の賛助会員であるカメラメーカーおよびレンズメーカー11社〔※〕にデジタル製品の修理対応期間（補修部品の保有期間）に関するアンケートをお願いしました。

各社の回答をとりまとめた結果を以下に示します。

■ 製造終了後から7年前後が主流に

（1）補修部品の保有期間

はじめに補修部品の保有期間を尋ねました。実質的にアフターサービス期間と同じと考えられます。

デジタル一眼ボディ（レンジファインダー含む）、ミラーレス一眼ボディ、および交換レンズの保有期間は次のとおりです。

- ・製造終了後から原則として8年間：パナソニック
- ・同7年間：オリンパス、キヤノン、ケンコー・トキナー、ソニー、タムロン、富士フィルム
- ・同5年間：シグマ、リコー（ペンタックス製品を含む、以下同じ）
- ・その他：ニコン、ライカ

ニコンは期間は公表せずに、製品それぞれの対応状況は修理センター（ナビダイヤル0570-02-8200）で案内するとのスタンスです。

海外メーカーであるライカは、後述する国内業界の慣例に縛られていないためだと思いますが、補修部品の保有期間を設定していません。部品がある限り修理を受け

付けてくれるようで、60年前に作られた機械式フィルムカメラボディも一部を除き修理可能とのことです。

コンパクトデジタルカメラについては、ニコンとライカは上記と同じ対応のほか、オリンパス、キヤノン、シグマ、ソニー、パナソニック、富士フィルム、リコーはそれぞれ製造終了後5年に設定しています。

（2）修理可能製品の公表

ユーザーにとって、自分が所有している製品の修理対応状況がインターネットで参照できると便利です。

- ・修理可能な製品を一覧形式で掲載：シグマ、ニコン、富士フィルム、リコー
- ・修理可能な製品に加えてアフターサービスの終了予定年月を掲載：キヤノン
- ・修理または製造が終了した製品の一覧を掲載：オリンパス、タムロン、ケンコー・トキナー
- ・製品型番を入力して修理可否を検索：ソニー、パナソニック
- ・掲載せず：ライカ

（3）修理対応期間の記載

続いて、こうした補修部品の保有期間をカタログ等に記載しているかどうかを各メーカーに尋ねました。

- ・製品カタログまたはウェブページに記載：キヤノン、ソニー、パナソニック、富士フィルム、リコー（一部製品）
- ・製品の取扱説明書に記載：オリンパス、ケンコー・トキナー、ソニー、パナソニック、富士フィルム、リコー
- ・いずれにも記載せず：シグマ、タムロン、ニコン、ライカ

（4）修理対応期間終了後の対応

ユーザーがもっとも気になるのが修理対応期間が終了したあとの対応ではないでしょうか。限定的であっても修理してくれれば製品を使い続けることができますが、修理をまったく受け付けてくれないとなると買い替えも検討しなければなりません。

この設問に対して、原則として修理は受け付けないと言ったのがキヤノンとソニーです。

一方、オリンパス、ケンコー・トキナー、シグマ、タムロン、パナソニック、富士フィルムは、補修部品が残っている場合に限り修理を受け付けるとの回答です。リコー

も同様ですが、修理保証が適用されません。

ニコンは同社の修理センターにその都度問い合わせをして欲しいとのことでした。

ライカは補修用部品がなくなった場合は点検・清掃のみ受け付けてくれるそうです。ただし、古いレンズはクリーニングによってコーティングが劣化する恐れがあるため、ユーザーと相談してからの対応になります。

なお、アフターサービスの内容は製品によって細かい例外もありますので、本稿はあくまで参考とし、詳細は各社のサービス窓口を確認して下さるようお願いいたします。

■ 業界の慣習などをベースに修理期間を設定

各メーカーは業界の慣習などを参考に修理対応期間(補修部品の保有期間)を設定しています。

期間設定の根拠のひとつが、フィルムカメラが全盛だった昭和50年頃にカメラ業界で定められた「初級機5年、中級機7年、高級機10年」という部品保有期間のガイドラインです。主に製品の価格帯で分類されていました。現在、コンパクトデジタルカメラの修理期間が各社ともに5年になっているのは、その名残りといえるかもしれません。

また、家電業界では製品品目ごとに5年から9年の部品保有期間を定めています。カメラなどは品目に含まれていませんが、民生用製品のひとつの目安として参考にされる場合が多いようです。

なお、こうした業界のガイドラインは、もともとは旧通産省が発行した補修用性能部品の最低保有期間に関する通達をベースに定められました。

■ 補修用部品の長期在庫は大きな負担に

それでは修理対応期間を延長することは難しいのでしょうか。

メーカーは製品の修理を実施するために、外装、機構(メカ)部品、電子基板、光学部品など、カメラやレンズを構成するあらゆるパーツを、今後必要となるであろう数量を見込んで在庫しています。これらの部品は「補修用性能部品」や「保守部品」などと呼ばれています。

製品のモデル数が多ければ多いほど補修用部品の種類は増え、また、修理対応期間が長ければ長いほど在庫しておくべき数量は多くなります。

補修用部品を在庫するには、倉庫スペースの確保、在庫品の定期的な棚卸し、在庫品の棚卸し資産への計上処理など、さまざまな負担が発生します。とくに製品サイクルが短く、延べモデル数が増えている昨今は、その負担はさらに増していると推察されます。

こうした状況を勘案すると、現状の修理対応期間を延長するのはメーカーからするとなかなか難しいことが理解されます。

実際にあるメーカーの担当者は、製品で使用している電子部品の生産が短期で終了する場合を例として挙げながら、補修部品の長期的な品質確保が困難になりつつあると述べています。別のメーカーの担当者からも、部品を長期に亘って在庫することは企業にとっては負担であり、一定期間を以って処分することは合理的であり理解して欲しい、との声も聞かれます。

■ 修理期間を把握の上で使いこなしを

一方のユーザーからは、コンパクトデジタルカメラは別にしても、せめてプロ向けボディやプロ向けレンズだけでも長期修理に対応して欲しい、という声も聞かれます。実際にそのような要望が寄せられたこともあると、あるメーカーの担当者はアンケートを通じて明かしてくれています。

製品を末永く使いたいと願うユーザーにとって頼りになるのが外部の修理業者ですが、機械式カメラとは違って電子部品が多用されていてブラックボックス化している現在のデジタルカメラは、基本的にメーカー以外は手を出せなくなっていて、ごく一部のモデルを対象に修理を請け負ってくれる業者がわずかにある程度です。

こうした状況を踏まえた上で、デジタル時代となった今、ユーザーには、修理対応期間を頭の隅に置いた賢い買い方・使い方が求められているのかもしれません。

また、さまざまな困難や制約はあろうかとは思いますが、メーカーには修理期間の延長にこれからも努めていただきたいと思います。実際に修理期間の延長を社内で検討しているメーカーもあり、そうした取り組みが広がることが期待されます。「10年間修理対応オプション」などの有償サービスの提供も歓迎されるでしょう。

以上、デジタル機材の修理事情を修理対応期間という切り口でまとめてみましたが、ユーザーである読者の参考になれば幸いです。

最後に、お忙しい中をアンケートにご協力いただいた各メーカーの皆様はこの場を借りてお礼を申し述べます。

(文/出版広報委員会委員・関 行宏)

[※] オリンパスイメージング株式会社、キヤノンマーケティングジャパン株式会社、株式会社ケンコー・トキナー、株式会社シグマ、ソニー株式会社、株式会社タムロン、株式会社ニコンイメージングジャパン、パナソニック株式会社、富士フィルムイメージングシステム株式会社、ライカカメラジャパン株式会社、リコーイメージング株式会社(50音順 本文では正式社名ではなく通称で記載しています。)

注意：記事の内容は2013年8月下旬に実施した各社へのアンケート結果をもとに筆者が編集しています。製品によって対応が異なる場合がありますので、記事の内容はあくまで参考情報として捉えて下さるようお願いいたします。また、記事のサービス内容が保証されるわけではありません。過去のフィルムカメラ製品は対応が異なる場合があります。