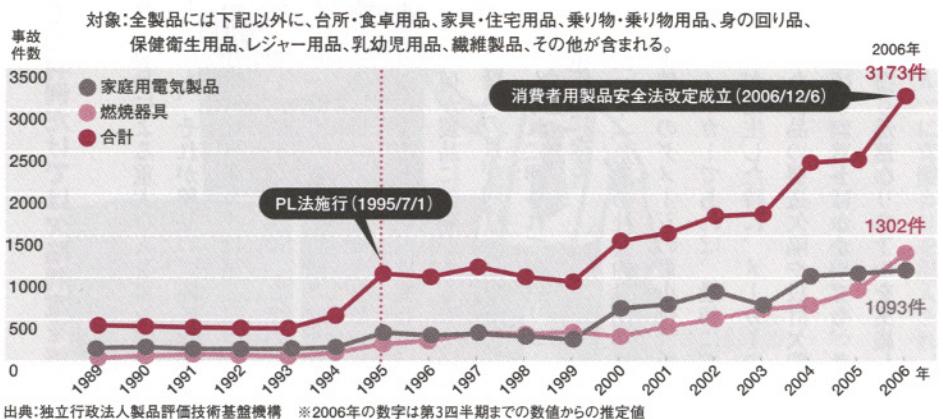


図表1 経済産業省所管の消費生活用製品の事故情報



PL法施行後の4、5年間は、メーカーは慎重にその影響を見つめていた。しかし、00年以降となると保険会社には、「PL法も怖くないからPL保険をやめたい」とか、「PL保険は本当に必要なか」といったメーカーからの要請や問合せが増えってきた。また、長年にわたってPL事故専門鑑定人として事故調査を実施してきた筆者が「なぜそこまで手を抜くのか」と驚くような調査事案が増えてきたのもこの頃だ。余った材料を再利用した牛乳から広域食中毒事件が発生したり、欠陥自動車のリコール問題になってしまった。前者の食中毒は、黄色ブドウ球菌のつくる毒素・A型エンテロトキシンが加熱殺菌では死なないことや、発症に必要な毒素最小量が当時知られてなかつたことを考慮しても、輸送ラインの逆流防止弁をマニュアルに反して3週間も洗浄しなかったことなど、製造の品質管理に昔では考えられない手落ちが見つかっている。「衣食足りて礼節を知る」ではないが、長かった景気低迷によって、まずはビジネスに勝ち、企業として生き残ること、そのためにはコスト削減が第一優先だということなり、一部の企業に「見えない所に(バカ)真面目に経営資源(人、物、金)を使うな」とコストのかかる耐久性試験を行わないといった、一般消費者には分からぬ部分でのコスト削減や、製品安全を縁の下から支えてきた地味な部門の人員カットや他業務との兼業といった現象が見られる。

形を変えるPL問題

昔ならPL問題として取上げられたはずだが、マスコミはそのような形では報道しな

特集1 | 改正消安法でリコールは変わらのか

新時代のリコールマネジメント

損保ジャパン・リスクマネジメント リスクエンジニアリング事業部
首席コンサルタント(PL担当部長)

新井 克

あらい・まさる 1948年生まれ。東京理科大学(電気工学科)卒業後、安田火災(現在の損保ジャパン)に入社。98年の分社・子会社化に伴い現職へ。その間、(財)日本科学技術連盟の「PL法令・判例研究部会」の指導員、中小企業事業団のPL対策専門員、東京都消費者保護条例の検討委員、厚生労働省の「機械の危険情報開示に関する調査研究」の委員、経済産業省の「消費者用製品のリコールハンドブック」や「誤使用事故防止ハンドブック」の検討委員を歴任。共著に「製造物責任対策」(有斐閣)「PL=製造物責任」(講談社)「事例が語る米国PL訴訟」(保険毎日新聞社)「製造物責任と製品安全」(日科技連)などがある。



PL法施行とリコールへの影響



20世紀が「生産者の時代」なら、21世紀は「消費者の時代」であると言われて、1995年7月1日、PL法(製造物責任法、Product Liability法)が華々しく登場した。施行から12年を迎えたが、その影響は制定された当時の予想とは大きくかけ離れている。PL法の制定当時、「無過失責任」という言葉にメーカーはおびえた。しかし、当時はバブル崩壊後の景気低迷期ということもあり、PL事故やリコールの発生そのものを予防する抜本的な対策である「製品安全設計」や「製造の品質管理の厳格化」に多くの取り組んだ企業は少なかった。多くは取扱説明書などの「警告表示」を強化したり、PL保険に加入したりするなどの、さほどコストのかからない方策を選んで様子を見を行つた。

その後、PL法に基づく訴訟件数も現在に至るまで年間平均10件程度と少なく、メーカーを震撼させるような判決も出ていない。むしろ、PL法施行前年の94年に大阪地裁で下されたテレビ火災をめぐるPL判決の方が影響は大きく、「PL法が適用でき

ところがここ1、2年、PL事故や製品リコールが多発している。急にPL事故や器具などの消費生活用製品に係わる事故が、経済産業省(実務は(独)製品評価技術基盤機構が担当)へ報告された事故件数は、PL法施行の95年を契機に1ランク上がった後、横ばいで推移し、景気回復の兆しが見えた。一方、製品リコールの方も00年以降右肩上がりに増えている。

多発するPL事故と製品リコール

かつた。PL問題とすると、品質管理の問題や現場のエンジニアの問題など、狭く小さな個別問題として片付けられ、抜本的な解決には至らないと判断したからである。彼らは、これらのPL問題を、企業倫理や企業統治、CSR(企業の社会的責任)、さらには全社的な危機管理対応の問題として取り上げ、経営者の意識改革を求めたのである。このようなPL問題への新たな切り口は、その後の判例動向(会社役員のリスク管理体制の構築義務を求める00年9月の大坂地裁判決、無許可食品添加物をめぐる05年2月や06年6月の役員賠償訴訟判決など)や、内部統制システムの強化を求める06年5月の新会社法の施行とも一致している。

このようなりコールアクションの遅れは多くの被害者を出す結果となり、製品により重大な人身事故が発生したり、そのような事態に発展する恐れのある製品事故(減失・き損)が発生した時は、すみやかに所轄官庁へ報告することを強制化(「事故報告の義務化」)した法改正^{※注1}を招くこととなつた。法改正の趣旨は「メーカー単独の主判断に任せていたは対応が遅れる。早期に消費者に危険や事故発生の事実を通知して、まずは注意喚起を促し、次いで所轄官庁としてもメーカーと同時並行的に調査を続け、メーカーの自主リコールがなされない場合でも、独自の調査でリコールが必要と判断した場合には、重大事故の発生や被害拡大を阻止するためリコールを強制する(危害防止命令)」というものである。製品リコールに、医療などで見られるセコンドオピニオン制度が持ち込まれたと考える

※注1 消費者用製品安全法の2007/5/14付け改正施行

なくとも、ここまで厳しい判決が下せるのが(欠陥の推定、過失の推定、製品の安全性確保義務)と産業界に戦慄が走つた。

リコールに関しては、PL法の制定当時に報道された医薬品業界のような例もあったが、他の業界に波及することはなかつた。

前年度は年間20件程度のリコールが、翌年には一挙に60~70件に達し、「PL法の適用を恐れてリコールが拡大した」とマスコミに報道した。

PL法の適用が「生産者の時代」なら、21世紀は「消費者の時代」であると言われて、1995年7月1日、PL法(製造物責任法、Product Liability法)が華々しく登場した。施行から12年を迎えたが、その影響は制定された当時の予想とは大きくかけ離れている。

PL法の制定当時、「無過失責任」という言葉にメーカーはおびえた。しかし、当時はバブル崩壊後の景気低迷期ということもあり、PL事故やリコールの発生そのものを予防する抜本的な対策である「製品安全設計」や「製造の品質管理の厳格化」に多くの取り組んだ企業は少なかった。多くは取扱説明書などの「警告表示」を強化したり、PL保険に加入したりするなどの、さほどコストのかからない方策を選んで様子を見を行つた。

その後、PL法に基づく訴訟件数も現在に至るまで年間平均10件程度と少なく、メーカーを震撼させるような判決も出ていない。むしろ、PL法施行前年の94年に大阪地裁で下されたテレビ火災をめぐるPL判決の方が影響は大きく、「PL法が適用でき

ところがここ1、2年、PL事故や製品リコールが多発している。急にPL事故や器具などの消費生活用製品に係わる事故が、経済産業省(実務は(独)製品評価技術基盤機構が担当)へ報告された事故件数は、PL法施行の95年を契機に1ランク上がった後、横ばいで推移し、景気回復の兆しが見えた。一方、製品リコールの方も00年以降右肩上がりに増えている。

このようなりコールアクションの遅れは多くの被害者を出す結果となり、製品により重大な人身事故が発生したり、そのような事態に発展する恐れのある製品事故(減失・き損)が発生した時は、すみやかに所轄官庁へ報告することを強制化(「事故報告の義務化」)した法改正^{※注1}を招くこととなつた。法改正の趣旨は「メーカー単独の主判断に任せていたは対応が遅れる。早期に消費者に危険や事故発生の事実を通知して、まずは注意喚起を促し、次いで所轄官庁としてもメーカーと同時並行的に調査を続け、メーカーの自主リコールがなされない場合でも、独自の調査でリコールが必要と判断した場合には、重大事故の発生や被害拡大を阻止するためリコールを強制する(危害防止命令)」というものである。製品リコールに、医療などで見られるセコンドオピニオン制度が持ち込まれたと考える

過去の判例だけでは欠陥判定を誤る

自社製品による重大な人身事故が発生したとしても、それが製品の欠陥に起因したものでなければメーカーは製品リコールを実施しない。これは当然のことである。それが、同一機種の製品で同様の重大な人身事故が多発し、マスコミ報道などで世間の知るところとなると、状況は変わる。世間からは「何か製品に欠陥があるのではないか?」と疑いの目が向けられるようになり、メーカーもそれに押されて自主リコールに踏み切ることになる。

「PL法」や「企業の社会的責任」や「ブランド価値へのダメージの最小化」などを意識するメーカーであれば、最初に重大な人身事故が発生した時に、メーカーの調査で明らかな製品の製造欠陥や設計欠陥が発見されれば、コストはかかっても、さほど迷うことなく迅速なリコールを実施したと思われる。

問題は「ユーザーの製品の誤用」「製品の寿命」「製品の不正改造」「施工や管理維持の不備」などが原因と思われた時である。このような時、メーカーは、社内法務部門はもちろんのこと、顧問弁護士や社外の有識者から意見を聞いたり、過去の類似の判例や他社リコール事例を参考に自社の責任の有無を判定しようとする。ところが、このような問題に正面から向き合った判例の



げるチャンスと捉えよ」などと言う人がいる。確かに米国で1982年に発生した「悪意ある異物混入(malicious tampering)事件」のように、ぶりかかった火の粉をはねのけ、「消費者・顧客の保護」を第一優先とする企業との社会的イメージを確立し、その後の業績を伸ばした例はある。この事件でジョンソン＆ジョンソン社は、主力製品のカプセル型解熱鎮痛剤「タイレノール」に青酸カリを混入され、顧客を販売店から回収せざるを得なかつた。ト

ツブダウンによる指揮、迅速かつ的確な消費者などへの広報活動(crisis communication)、悪へのき然たる対応などにより、事件前に35%あつたタイレノールのマーケットシェアは、事故直後は7%まで激減したが、「あの会社なら責任をもつて対応してくれる」との企業イメージが確立し、その後更に拡大した。また、事件の再発予防対策も迅速に行われ、筆者が海外報道から5日後に現地に調査を行った時は、既にカプセル型は市場から撤去されており、全て異物混入されにくいキャップと呼ばれる錠剤に近いタイプに代わっていた。

同社の対応は、その後の危機管理の手本とされ、日本でも00年に発生した大手日薬メーカー本社に、カセイソーダが混入された日薬と、現金2000万円を要求する脅迫文が送りつけられた事案では、この手本を活かした対応が見られ、無事に解決している。PLの分野では前述したFF温風暖房機によるCO中毒ケースが、テレビを媒体としての初めての社告や、リコールに費用・人員を惜しまず投入した企業姿勢が消費者から評価され、民間のCM総合研究所が、首都圏の視聴者を対象に実施した06年12月の好感度調査では、同メーカーの「お知らせとお願い」広告は2位になつたところ上位も前年並みで、影響は少なかつたとニュースで報道されている。同年末商戦の売上も前年並みで、影響は少なかつたと

いう。

このように「ピンチをチャンス」に実践した例がないわけではないが、そのコスト負担はあまりに大きい。タイレノール事件では、ジョンソン＆ジョンソン社は回収と広報活動に、1億5000万ドル(約195億円)もの経費を要しているし、今もりコール広報活動を続けているFF温風暖房機のケースでは、240億円とも250億円とも言われた経費は、今や300億円にも膨らむのではと懸念されている。すなわち、リコール事案発生時の危機管理対応がうまくいったとしても、その代償は極めて大きい。やはり危機管理より未然予防が重要なのである。

設計段階で事故を未然に防ぐ努力を

一口に「未然予防」「製品安全」と言うが、ことはそう簡単ではない。リコールの火種を消すことは容易ではないのだ。どんな努力しても、避けられないPL事故が発生することはある。よくPLは「後知恵(hindsight)」と言われる。後から考えれば「あすればよかった、こうすればよかつた」となるが、事前にその火種には気づかない。事故調査に出向いた時、メーカーのQC担当者から「こうなると分かっているが、工程に(事故の原因となつた)欠陥を検出できる検査を当然入れましたよ。 알려주세요」とお願い」広告は2位になつたところ上位も前年並みで、影響は少なかつたと

いう。

このケースに似ている。重大なアレルギーのケースに似ている。重大なアレルギーの症状が製品によってもたらされた時、それはたまたま製品を使用した人がアレルギー過敏症、アレルギー肌、化学物質過敏症の人であり、個体差の問題として片付けてしまったところ、次々と同種の事案が発生し、特定の1消費者だけの問題ではなくたとやつとわかり、製品リコール(警告追加)が実施されるようなケースである。過去の

リコール発生時のマネジメント

「ピンチはチャンス」「災い転じて福」「リコールをマイナスと捉えずに企業価値を上げる」という人がいたら、それはメーカーの実態を知らない人だと思う。信用と長年の実績があれば部品メーカーを信じ、余分なコストをかけない実態があるからである。

これまで性悪説的な管理ができるか疑問が残る。

しかし、前述の「メーカーとして合理的に予見すべき誤用(reasonably foreseeable misuse)」や、「製品の安全な故障停止(fail safe)」、「メーカーが合理的に予見すべき改修」などは、製品の設計段階で組み込み、事故発生を未然に防止できる有効な「製品安全対策」である。これらの製品安全対策は、残念ながら今の日本メーカーに欠けがちな側面である。設計面での強化を強く望みたい。

蓄積は日本にはほとんどない。今日のメーカーの技術力(製造当時の技術水準)への認識も乏しく、PL法の施行後も従来の過失責任の欠陥判定の思考から抜け出せない

裁判官の「このような場合は欠陥とはいえない」との結論の類似判決がたまたま発見されたり、真にPL法理に通じていない有識者達の同様の結論が報告されると、メーカーの経営者は舵取りを結果的に間違うこととなる。

日本より30年以上前にPL法理(厳格責任、Strict Liability)が導入されている米国の数多いPL判例に知見を持つ渉外弁護士、国際法を学ぶ裁判官、損害保険会社の海外PL保険クレーム担当者や筆者のような者であれば、最終的にマスコミや世間の人々が感じた「製品に問題(欠陥)あり」「メーカーに責任あり」の直感は、実はPL法理上も正しいとわかるはずである。すなわち、これらの人々は「ユーザーの製品の誤用」は「メーカーとして合理的に予見すべき誤用(reasonably foreseeable misuse)」であり、「製品の寿命」は「製品の安全な故障停止(fail safe)」の問題であり、「製品の不正改造」は「メーカーが合理的に予見すべき改修」であり、「施工や管理維持の不備」は「介在者の存在による因果関係の中斷の問題、近因の問題」であり、メーカーにPL法理上の賠償責任が発生する余地が十分あると判断する。

これは食品や医薬品や化学品のアレルギー

図表2 メーカーの自主リコールが遅れた最近の事例

事故	メーカーの判断	概要
ジェットバスによる子供溺死事故	ユーザーの誤用による事故と判断?	バスの中で潜水遊びをした子供が髪の毛を吸込み口に吸い込まれて溺死。30件の事故、3件の死亡事故。00年11月以降3回の社告実施
FF温風暖房機によるCO中毒	製品寿命による事故と判断?	給気用エアホースが劣化して亀裂がありCO中毒発生。4件の事故、2名死亡、計10名の死傷者。法定耐用年数6年の製品だが、製造から13~20年経過。05年4月に社告
A社製の湯沸器のCO中毒	製品の改造による事故と判断?	制御装置がハンダ割れにより故障し断線、針金で安全装置でもある制御装置をバイパス運転し、CO中毒が発生。27件の事故、20名死亡。06年7月社告
B社製の湯沸器のCO中毒	ユーザーの誤用による事故と判断?	ガスの点火失敗時に再点火動作を繰り返した結果、不完全燃焼防止装置にススが付着し機能停止となりCO中毒が発生。3名が死亡し、12名が中毒。07年2月社告
シュレッダーによる幼児の指切断事故	ユーザーの誤用による事故と判断?	複数のメーカーの業務用に販売したシュレッダーの開口部(8mm)に幼児が指を挟まれ切断。指切断7件、一部欠損20件以上。各社06年8月に社告
浴室乾燥機による火災事故	据付業者ののみに対応し、ユーザー向け社告は無用と判断?	電気式の浴室換気乾燥暖房機の電源接続工事の際に電線を手でねじって接続するなどの不適切な電気工事によって発火。火災24件。06年6月に社告
プール排水口への巻き込まれ溺死事故	施設管理者による管理不備事故と判断?	06年7月、排水口の安全カバーが外れて小学生が溺死。85年以降、19人が犠牲に

*ここではリコール=回収、部品交換、修理、警告と広義とする