



製品に問題はありません！？

実際によくある話なのですが・・・

一般の消費者がある製品を使って身体被害や財産被害にあった。被害の程度はそれほど重篤ではないが、自分には非がないと思うので、損害賠償を求めて製造業者に苦情を申し出た。すると、製造業者の担当者が被害状況を確認に来て、調査のため当該製品を持ち帰った。後日、報告があり「製品に問題はありませんでした。事故の原因についてはわかりませんが、弊社に責任はありません」と言われた。実際に事故に遭って、被害も出ているのに納得がいかない。当該製品を引き取ることで証拠隠滅をしているのではないか。



といったケースです。どうも話が噛み合わない、その原因はどこにあるのでしょうか？ ここでは、製造業者が考慮すべき事柄について触れたいと思います。

製造業者は引き取った製品を調査しますが、その内容は一般的なクレームの場合、に下記のようなものであることが多いように思います（もちろん、被害の重篤度が高い場合など、徹底的な原因調査を行う場合もあると思います）。

- ①引き取った製品の製造番号等から製造日を割り出し当日の製造記録に異常がなかったか確認する。
- ②製品規格項目の分析を行い、規格に合致しているか否かを調べる。

これで問題が無かった場合は、工場から出荷している製品と同等品、すなわち正常品と判断します。製造業者は、正常な製品が正しく使われれば、基本的に事故は起きないと考えます。事故原因としては、誤使用などお客様に起因するものである可能性を考えます。しかし、お客様からの聞き取り内容から事故原因が明確でない場合は、推論で判断することを避けます。その結果、上記の様な紋きり型の回答になりがちです。

一方、相談者としては、製造業者がわざわざ面会に来て、原因調査のため製品を持ち帰ったのだから、事故原因を明確にしてくれるものと考えます。また、製品に何らかの瑕疵があり事故が起こったと考えていますので、回答は予想外のものであり、肩透かしを食ったような気持ちになってしまいます。また結局原因はわからないということから、何のために持ち帰ったのかと製造業者の対応に不信感を抱いています。

①、②で問題がなく、出荷品質を満たしている（すなわち製造業者が考える正常品）とは言えても、製品に問題がないと断言することはできません。

製品が想定しているユーザーの範囲

どのような製品でも、ユーザーを想定して製品設計がされています。しかし、実際には多様な人が

おり、すべての人が問題なく使用できるとは限りません。思いもよらぬ事故につながり易いのは、子ども、高齢者、外国人などが挙げられます。また、人の機能面に着目すると、視力、聴力、握力などの身体的機能、障害の有無など様々な要素があります。製品を安全に使えるかだけでなく、製品情報が的確に伝わるようになっているかも考慮する必要があるように思います。

誤使用の捉え方

製造物責任（P L）法は、製造物に欠陥があり、その欠陥により拡大被害が生じた際の製造業者の責任について定めた法律ですが、ここで言う欠陥とは、「当該製造物の特性、その通常予見される使用形態、その製造業者等が当該製造物を引き渡した時期その他の当該製造物に係る事情を考慮して、当該製造物が通常有すべき安全性を欠いていることをいう」とされています。製造業者は製品の性能を十分に引き出し、かつ事故なく安全に使用できるように製品の使用方法を規定します。しかし、消費者はその通りに使用するとは限らず、様々な使い方をするものです。P L法ではこういった多様な使用方法のうち、通常予見できる使用方法に対しては安全性を担保することを求めています。通常予見できる使用形態とは分かりやすく言えば、「メーカーが規定した使用方法とは違うという意味で誤使用ではあるが、きっとこんな使い方もするだろうと容易に予測できる使い方」と言えます。一方、社会の常識から逸脱した異常な誤使用については、製造物責任を問われることはありません。予見可能な誤使用についてどこまで配慮するかは製造業者にとって頭の痛い問題です。製品のリスクアセスメントの段階で、想定される被害の重篤度と発生頻度から考えるべきでしょう¹⁾。また、守らないと重篤な事故につながるおそれのあるような注意事項については、警告表示等で、分かり易く目立つように記載すべきです。

また、予見可能な誤使用と異常な誤使用の分かれ目は社会の常識です。常識は時と共に変化します。一件目のクレームは「そのような使い方をされるとは思いもよらなかった」と言えますが、同様なクレームが2件、3件と続いた場合にはどうでしょうか。重篤な被害に繋がる様な案件であった場合には、知っていながら対策を取らなかったことが問題になる可能性は十分に考えられます。

残留リスクの問題

製品の安全設計の考え方として有名な「3ステップメソッド」があります²⁾。リスク低減の優先順位を示したもので、許容不可能なリスクが存在しなくなるまで、下記のような方法でリスク低減を図ると言うものです。

- ①本質的安全設計・・・危害の程度（ハザード）を低減する
- ②保護装置（安全装置）・・・発生頻度を低減する
- ③使用上の情報・・・発生頻度を低減する

これらの対策を実施した上でもリスクがゼロになることはなく、残ったリスクを「残留リスク」と言います。残留リスクは社会的に受け入れ可能なレベルに抑えられている必要がありますが、残留リスクがあるということを製造業者は認識しておく必要があります。また、ものは壊れる、人は間違えるということを前提にすれば、②、③は効力を発揮しないこともあります。特に、③について

は、使用方法を細かく規定しても効力を示さない場合も多いように思います。

事業者には消費者起点でクレーム対応することが求められます。一つのクレームの裏には、クレームとして届かない数百、数千の同様の事例が隠れていると考えるべきです。クレームは実際に製品を使用した顧客の声として、その製品の改善すべき点を教えてくれます。また、丁寧なクレーム対応は顧客満足度を高め、企業価値を向上させます。

「製品に問題はありません」で済まさないで、もう少し足元を見直してみることも必要ではないでしょうか。

【参考にした情報】

- 1) 「リスクアセスメントハンドブック実務編」、2011 年 6 月、経済産業省
http://www.meti.go.jp/product_safety/recall/risk_assessment_practice.pdf
- 2) 「消費生活用品向けリスクアセスメントのハンドブック」、第一版、経済産業省
http://www.meti.go.jp/product_safety/recall/risk_assessment.pdf