

2021.10.01

PL レポート(製品安全) <2021 No.4>

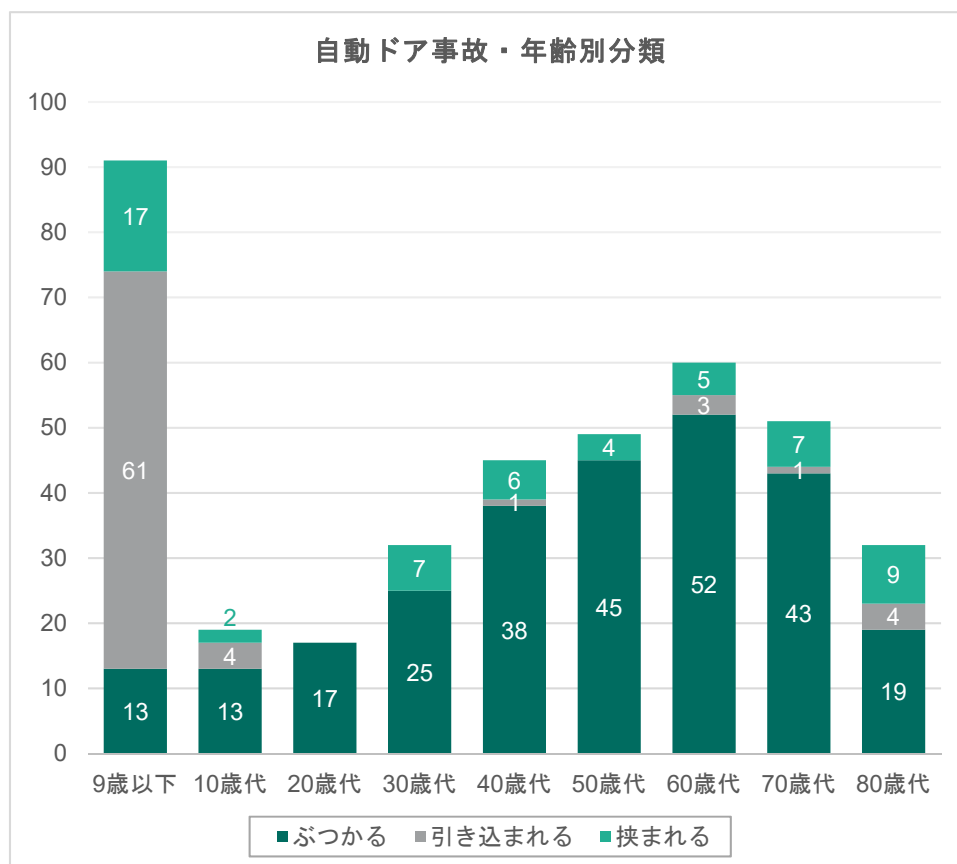
■PL レポートは隔月で国内外の製品安全、PL リスクに関連するニュースを紹介するとともに、昨今の技術革新や市場の変化等を踏まえた製品安全に関わる旬のトピックスを連載します。今号からは、4 回にわたって近年の品質不正事例に関する検討をしていきます。

国内のトピックス

○自動ドア事故 4 年で 516 件 消費者事故調が改善を提言 (2021 年 6 月 25 日 消費者庁 消費者安全調査委員会)

消費者庁の消費者安全調査委員会（以下「消費者事故調」という。）は 6 月 25 日、自動ドアの事故について報告書を公表しました。

消費者事故調は、全国自動ドア協会（以下「協会」という。）が収集した 2015 年度から 2018 年度までの引き戸の自動ドアの事故^{*1}516 件の内、「ぶつかる、引き込まれる、挟まれる」事故 396 件について、事故事象を類型化し、要因分析を行いました。



出典：消費者安全調査委員会「消費者安全法第 23 条第 1 項の規定に基づく事故等
原因調査報告書—自動ドアによる事故—」をもとに弊社にて作成

■ 年代別事故件数

「ぶつかる、引き込まれる、挟まれる」事故 396 件について、事故件数を年代別に分類したところ、「9 歳以下」が最も多く 91 件、次いで「60 歳代」で 60 件となりました。

また、「引き込まれる」事故は 74 件確認されていますが、「9 歳以下」では 61 件であり、全体の約 82%を占めています。

■ 原因

「引き込まれる」事故の主な原因としては、「手を置く」※2 が 24 件、「戸袋部進入」※3 が 14 件、「集合玄関機等操作」※4 が 11 件となっています。一方、子どもの「遊び」によるものは 3 件となっています。

■ 事故を低減させるための方策

報告書では、「引き込まれる」事故については、9 歳以下の子どもに最も多く、ドアに「手を置く」、「戸袋部進入」及び「集合玄関機等操作」が主な要因であることから、以下の対応が必要と提言をまとめています。

- ・子どもの指が引き込まれない寸法（指に対する安全距離）の検討、あるいは隙間を埋める等の安全対策を講じる。
- ・既設の自動ドアに対し、戸袋部への進入を防止するためのガードスクリーンや防護柵などの安全対策を講じる。
- ・こうした対策が取れない場合には、警告表示などで子どもが近づかない対策を実施する。
- ・マンションなどの集合玄関機では、共用玄関又は室内の操作者は自動ドアの周囲を十分に確認した上で、解錠操作を行う必要があることについて周知を図る。

自動ドアの製造業者は、これらの提言を踏まえた必要な対策を講じるとともに、建築事業者や建物所有者、建物管理者、保全業者等の関係者にリスク情報の共有や注意喚起などの連携・協働により、安全の確保をしていくことが期待されます。

※1 協会の確認において、国内における自動ドアの 9 割以上は引き戸であることから、今回の調査は引き戸の自動ドアを対象

※2 「手を置く」事例は、センサーが検知してドアが開き始め、又は検知する直前の閉じた状態のドアに手をついていたところ、ドアとドア枠の間に手を引き込まれたもの

※3 「戸袋部進入」事例は、戸袋部（自動ドアが開くときに移動する部分）に手をついていたところ、通行者をセンサーが検知してドアが開き、戸袋部とドアの間に手を引き込まれたもの

※4 「集合玄関機等操作」事例は、ドアに手をついていた時に集合玄関機の解錠操作が行われてドアが開き、手を引き込まれたもの

出所：消費者安全調査委員会

「消費者安全法第 23 条第 1 項の規定に基づく事故等原因調査報告書—自動ドアによる事故—」

https://www.caa.go.jp/policies/council/csic/report/report_017/assets/csic_cms101_210625_02.pdf

国外のトピックス

○AI を使用して製品の安全性を検証する法案が米国下院を通過

(2021 年 6 月 24 日 米国下院)

米国下院は 6 月 24 日、AI (Artificial Intelligence、人工知能) を使用して消費者製品が安全かどうかを検証するためのパイロットプロジェクト (法案では **pilot program**) を米国消費者製品安全委員会 (CPSC) に組成することを目的とした法案 (仮称: **Consumer Safety Technology Act**、消費者安全技術法) を承認し、上院に送付しました (本法案ではブロックチェーン技術と暗号通貨も一緒に処理されていますが、ここでは製品安全についてのみ取り上げます)。

CPSC がグローバル化やインターネットの進展等によって、設立時に予想していなかった膨大な量の製品や情報を扱うようになってきていることを受けて、本法案では、CPSC の業務を効率化し改善するために、AI の適用がどのような効果をもたらすかについて調査するパイロットプロジェクトを、法案成立後 1 年以内に組成するとしています。

- ・ 消費者製品に関連した傷害に関する傾向の調査
- ・ 消費者製品の危険性の特定
- ・ リコールされた消費者製品の販売についてのネット通販を含む小売市場の監視
- ・ 消費者製品安全法によって通関を認めない消費者製品の特定

プロジェクトの実施にあたっては、データサイエンティストや AI、サイバーセキュリティ等の専門家、製造や小売りの業界関係者等との協働も行うとしています。

また、当該プロジェクト終了後 180 日以内に、下院の関係委員会に報告書を提出することが求められています。

本法案は、製品安全の管理・規制に対し AI がどのように適用されうるのかを考える上で興味深い事例であり、関係事業者は注視が必要と考えられます。

出所: 米国下院議会 **Consumer Safety Technology Act** (消費者安全技術法) 案

<https://www.congress.gov/bill/117th-congress/house-bill/3723/text>

○欧州委員会が一般製品安全指令に代わる新規則の法案を公表

(2021 年 6 月 30 日 欧州委員会)

欧州委員会は 6 月 30 日、一般製品安全指令 (**General Product Safety Directive**) に代わる一般製品安全規則 (**General Product Safety Regulation**) の法案を公表しました。

一般製品安全指令は、欧州市場で流通する製品の安全性を確保することを目的とし、特定の安全規則 (機械指令など) の対象とならない消費者向け製品について規定するものです。同指令により、製造業者などは安全な製品のみを市場に供給する義務を負っています。一方で、2001 年の成立から 20 年が経過しており、近年の技術革新や社会状況の変化に伴う新たな課題への対応が十分であるかが議論されていました。

今回の法案では、①IoT 機器、②オンライン販売、③事故報告制度および製品リコールの実効化、などを意識した規定が盛り込まれています。

①IoT 機器

IOT 機器の場合、消費者が入手した時点では安全だったものの、搭載ソフトウェアのアップデートにより欠陥が生じることが考えられます。また、サイバーセキュリティ上の問題点に

より第三者に乗っ取られることによる製品安全上のリスクも想定されます。一般製品安全指令においては、こうした機器の存在は意識されておらず、それを踏まえた規定もありませんでした。

法案では、「製品」の定義において、「他の品目と相互接続されているかに関わらず」という文言を盛り込む形で、IoT 機器を明確に意識しています（3 条 1 項）。また、製品の安全評価にあたって考慮すべき要素として、「サイバーセキュリティの適切性」（7 条 1 項（h））、「製品の進化、学習、予測機能」（同（i））などが明記されています。

ただ、具体的にどのような基準に基づき「サイバーセキュリティの適切性」などを判断するかについては規定されていません。

②オンライン販売

一般製品安全指令の成立時点においては、ネットモールなどを介したオンライン販売は現在ほど普及しておらず、こうした流通形態および事業者を意識した規定は設けられていませんでした。

法案では「フルフィルメント・サービス・プロバイダ」（3 条 12 項）、「オンライン・マーケットプレイス」（同条 14 項）、「オンライン・インターフェース」（同条 15 項）など、ネットモールを前提とした定義が設けられています。

また、オンラインでの販売を意識した「遠隔地販売」について独立の条文が設けられており、モール上で EU 公用語による表記がされていることなど一定の基準に合致する場合、EU 域外からの販売も一般製品安全規則の規制対象となることが明文化されています（4 条）。

これにより、オンライン・マーケットプレイスの運営事業者は、EU 加盟国の市場監視当局との連絡窓口を設置すること（20 条 1 項）、危険な製品に言及する違法なコンテンツに関し当局からの削除命令に 2 営業日以内に対応すること（同条 2 項）などが求められます。

③事故報告制度および製品リコールの実効化

近年、RAPEX（食品、飼料、医薬品、医療機器等を除く製品の緊急警告システム）への通知件数が高止まりしているなど、製品事故防止につながる事故報告制度および製品リコールのさらなる実効化が課題となっています。

法案では、製造業者などは事故を把握後 2 営業日以内に当局へ報告すること（19 条）、リコールを実施する場合は欧州委員会が今後定めるフォームによって告知すること（34 条）が規定されています。従来の一般製品安全指令では、事故報告は「ただちに」行うこととされており期限は明記されておらず、リコール告知の形式についても事業者任せられていました。

また、上記 2 点を含む要求事項への違反に対しては、関係する EU 加盟国内における事業者の年間売上高の少なくとも 4% 以上を最大額とした罰金（fine）を課すことと規定されています（40 条 4 項）。こうした罰則は EU 加盟各国が国内法で定めることになります（同条 1 項）。

一般製品安全規則の法案は今後、欧州議会と閣僚理事会による審議を経ることとなり、その過程で修正が加えられる可能性も考えられます。ただ、製品の安全性に影響する定義の新設や事故・リコールの際の報告に関わる事項など、企業の欧州での事業展開に影響のある法案であるため、関連する製造業者、販売業者などは、審議の過程も含め注視が必要です。

出所：一般製品安全規則 法案

https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/proposal_for_a_regulation_on_general_product_safety.pdf

連載 近年の品質不正事例に関する検討（第2回）

本稿では、近年の製造業の品質不正事例を振りかえり、議論になることの多い問いに答えるかたちで事例の分析を行い、その原因や未然防止の対策について考えています（食品の事例を除く）。今回はこうした事例の発覚経緯やその背景について整理してみます。

Q5 品質不正はどのような経緯で発覚しているのでしょうか？

品質に関する不正事例が発生し、弁護士等を中心とする第三者委員会の調査報告書等を公開している約 20 社の報告書を見ると、品質不正発覚の経緯は次の 3 類型に整理できます。

■ 自社以外の第三者からの監査や検査、指摘

3 割程度が自社以外の第三者から指摘を受けて発覚しています。

これには、行政の立入り検査や親会社による監査で発覚したもの、取引先等の外部の関係者からの指摘によるものがあります。

■ 社内調査によるもの

品質管理体制などの社内調査を行った結果、判明したケースが 3 割ほどあります。

ただし、従来からの日常的な調査（監査）の中で発見されたのではなく、他社の品質不正事例を端緒として改めて調査した結果、初めて経営トップが認識したというケースが少なくないようです。

■ 従業員による報告、相談や告発

半数弱がこれに当たります。

管理職も含めた従業員が正規ルートで報告し、それが幹部に伝わったケースもありますが、内部通報制度や匿名アンケートなどで明らかになったケースもあります。

このように品質不正発覚の経緯を整理できますが、多くのケースは企業の自浄作用により経営トップが知るところとなったといえるでしょう。

Q6 何故近年になって品質不正事例が数多く明らかになっているのでしょうか？

企業の社外取締役などにも就任している國廣正弁護士はその著書の中で、「企業不祥事の多発は、日本の経済・社会の構造変化、旧来型企業社会の崩壊という脈絡の中でとらえなければならぬ」と述べています^{※1}。

これはどういうことでしょうか。

長年にわたって品質不正が行われていたことが明らかになった事例については、2000 年代以降の企業経営におけるガバナンスや内部統制の強化の流れの中で、コンプライアンス意識が高まってきたことが発覚の原因に挙げられるでしょう。また、これまでの商慣習で許容されていたことが認められず、是々非々のビジネスに転じてきていることも考えられます。

一方、ビジネス環境を見ると、海外企業も含めた他社との競争の激化や海外シフト等により徹底したコストダウンが求められ、品質管理に関する活動への投資なども減っていることから、不正が生まれやすい状況になってきたということも理由として挙げられると考えられます。

また、SNS の活用の広がりも品質不正の存在を公表する動機づけになっていることも否めないでしょう。

このように、社会や企業の変化が遠因となって、品質不正事例が数多く明らかになってきたといえるのではないのでしょうか。

Q7 日本企業の品質は落ちてしまったのでしょうか？

日本企業の製品については、落ちてしまったという声と、品質自体は落ちていないのではないかと、との両方の声があります。

実際に不正を公表した企業のリリースを見てみても、当該製品を使用するうえで決定的な問題を起こしたという事例は目にしません。

一方、種々の原因から品質の維持が難しくなっているのは事実だと思われます。

日経ものづくりが製造業を中心とした読者に対して行ったアンケート^{*2}では、「顧客が求める品質を維持するのが難しくなっていると強く感じている」、「やや感じている」と回答した人は8割近くになっています。

また、日本科学技術連盟が行っている企業の品質経営度調査^{*3}から、売上に対する品質教育コスト総額の比率を2006年度と2017年度で比較してみると、教育コストが売上の0.01%未満の企業が増加し、0.1%以上の企業が減少していることが分かります。

企業の小集団活動についても、その実施事業所の割合が1980年代初頭をピークに減少が続いています^{*4}。名古屋学院大学の十名直喜名誉教授は、「2007年以降、(中略)品質問題を未然に防止する活動として、小集団活動が見直されつつある」ものの、「非正規社員の増加もあって1990年代までの改善力はとりもどせていない」と述べています^{*5}。

Q8 具体的な原因はどのようなものがあるのでしょうか？

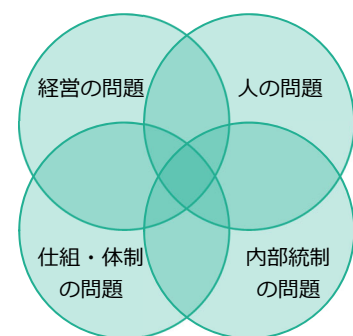
先にも述べた第三者委員会の調査報告書を公開している約20社の報告書を読み解くと、品質不正の原因は概ね共通しており、大別すると下記の4項目に集約されると考えられます。

- ・ 経営の問題
- ・ 人的問題（経営を除く）
- ・ 仕組・体制の問題
- ・ 内部統制の問題

これらはそれぞれ独立した問題となっているわけではなく、相互に関連しあって品質不正の発生へ進んでいるものと考えられます。

前述の日経ものづくりのアンケートでは、品質を維持するのが難しくなる理由として、低価格化競争の激化や要求品質の向上等、企業外部の要因が挙げられている一方で、納期の短縮や予算の縮小、人員の減少、経営者の理解不足など、不正の発生につながりそうな社内の事情も少なからず挙げられています。

企業の社員が日頃から感じている問題意識も、上述した第三者の指摘と共通する部分があるといえるのではないのでしょうか。



以上、今回は近年の製造業の品質不正事例の発覚経緯やその背景について、社会や企業の変化や各社の報告書から読み解きました。

次回は、品質不正事例の原因について深く検討していきます。

※1 國廣正「それでも企業不祥事が起こる理由」日本経済新聞出版 P35 2010 年

※2 中山力「数字で見る現場」日経ものづくり pp.80-81 2021 年 6 月号

※3 日本科学技術連盟「企業の品質経営度調査」

<https://www.juse.or.jp/jqr/> (最終アクセス 2021 年 9 月 24 日)

※4 小川慎一「1990 年代以降における日本の小集団活動」横浜経営研究 第 32 巻第 1 号 p188 2011 年

※5 十名直喜「企業不祥事と日本的経営」晃洋書房 p75 2019 年

以上

文責：リスクマネジメント第三部 製品安全グループ

MS & AD インターリスク総研の製品安全・PL 関連サービス

【製品安全/PL・リコール対策関連サービスのご案内】

- ・市場のグローバル化の進展・消費者の期待の変化に伴いしかるべき PL・リコール対策、そして、製品安全の実現は企業の皆様にとってはますます重要かつ喫緊の課題となっています。
- ・弊社では、製品安全に関する態勢構築・整備、新製品等個別製品のリスクアセスメントや取扱説明書の診断、PL・リコール対策など、多くの企業へのコンサルティング実績があります。さらに、経済産業省発行の「製品安全に関する事業者ハンドブック」「消費生活用製品のリコールハンドブック 2016」などの策定を受託するなど、当該分野に関し、豊富な調査実績もあります。
- ・弊社では、このような実績のもと、製品安全実現のための態勢整備、個々の製品の安全性評価、製品事故発生時の対応に関するコンサルティング、情報提供、セミナー等のサービスメニュー「PL MASTER」をご用意しております。
- ・製品安全/PL・リコール関連の課題解決に向けて、ぜひ、「PL MASTER」をご活用ください。

PL Masterメニュー

I. マネジメントシステム構築・運営

1. 製品安全管理態勢の構築支援
2. リスクアセスメント態勢の導入支援

II. 製造物責任予防(PLP)対策

1. 製品安全診断
2. 取扱説明書診断

III. 製造物責任防衛(PLD)対策

1. PL事故対応マニュアルの策定
2. リコールに関する緊急時対応計画の策定

IV. 教育・研修

1. 製品安全セミナー(講義型)
2. リスクアセスメント導入研修(ケーススタディ型)
3. PL事故・リコール対応シミュレーショントレーニング

V. 調査研究・情報提供

1. 判例・事故例の調査分析
2. 各国の生産物賠償法一覧の提供
3. 各種リスクマネジメント情報の提供

「PL MASTER」をはじめ、弊社の製品安全・PL 関連メニューに関するお問い合わせ・お申し込み等は、MS & AD インターリスク総研 リスクマネジメント第三部 製品安全グループ (pl_interrik@ms-ad-hd.com)、またはお近くの三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保の各社営業担当までお気軽にお寄せ下さい。

本誌は、マスコミ報道など公開されている情報に基づいて作成しております。
また、本誌は、読者の方々に対して企業のRM活動等に役立てていただくことを目的としたものであり、事案そのものに対する批評その他を意図しているものではありません。

不許複製/Copyright MS & AD インターリスク総研 2021