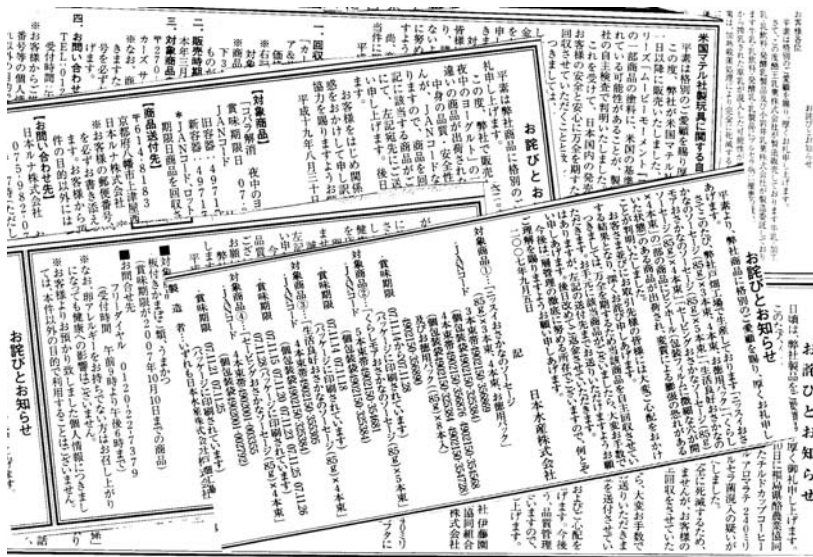


くらしの危険を防ぐには～ I

山田 俊一

はじめに

朝日新聞茨城版 2007 年 8 月 1 日より 9 月 23 日の期間、製造者（輸入業者）・販売者の新聞広告「お詫びとお知らせ」の社告を調べてみた。社告をした会社は総数 52 社である。



52 社中 4 社の広告が公正取引委員会の不当表示による「排除命令」の社告である。1 社は保健所の「回収命令」による社告である。

その他 47 社は「自主回収・返金・リコール」等の社告である。雪印事件・不二家事件・ミートホープ事件・パロマ湯沸かし事件・NOVA 事

件・吉兆・崎陽軒事件等による製造業者等の消費者への重大欠陥製品の提供、不公正な取引、不公正な表示等の「お詫び、リコール」である。業者は自ら積極的に速やかに製品・サービス等不具合が発生した場合消費者の反発を恐れ開示するようになった。

2004 年の三菱自動車・三菱ふそうの自動車欠陥事故により、最高経営者が逮捕起訴されてより政府の態度が業者よりから消費者よりへ少しふれたもようである。

消費者基本法が 2004 年 6 月 2 日に施行された。多重債務者救済のために過酷な灰色利息の抑制、2007 年 5 月 14 日に施行された改正消費生活用製品安全法では生命・財産被害になる重大事故に対して製造業者（輸入業者）は事故を知ってから 10 日以内に国に報告する義務を科している。消費者契約法では消費者団体訴訟制度が 2007 年 6 月 7 日に施行された。2007 年 9 月 30 日に施行される金融商品取引法は投資家保護の強化がなされた。その他各方面で消費者保護行政が試みられているようである。

消費者の苦情相談を集約している国民生活センターは独立行政法人であり、強制的権限は保持していないので、消費者と業者とのトラブル解決には大きな壁がある。「国民生活センターのあり方等に関する討論会」によると、業者の出頭や文書提出要求などの強制権限は認めるが国民センターの主力業務である直接相談業務の廃止、商品テストなどの機能の縮小を提案している。今後の予算（2007 年度予算は 36 億円・職員は 116 人）も削減され

そうで政府の消費者保護行政は確かな足取りであるか疑問が残る。1)

人が生活していくには様々な経済活動を通じて営まわれている。民法では契約は対等・平等を基盤としている。しかし、高度に社会・経済が発展した現在では個々の消費者が強大な製造業者（輸入業者）・販売業者と対等な立場での契約は締結出来ないのが現実である。その意味で製造業者にたいして消費者は弱者となった。このように消費者の地位が弱者であることが消費者問題発生の起因である。

現在の消費者保護（権利）の基本概念は 1962 年米国のケネディ大統領が特別教書の中で掲げた消費者の 4 つの権利「安全である権利」「知らされる権利」「選択する権利」「意見が反映される権利」である。この基本概念が今どのような形で確立しているか、消費者保護行政は、業者・消費者はいかなる認識を持っているか、現在我が国で課題になっている各種消費者問題を主に新聞・マスコミ等から検討して、現在・今後の課題を探ってみる。

1 消費者保護の法律の概要

人が日常生活をしていくには種々の法律がある。その中で消費者問題に関わる法律を分類すると次のようである。2)

●一般法

民法・商法・刑法・破産法・民事、刑事訴訟法

●特別法（消費者法）

①安全に関する法律

製造物責任法・消費生活用製品安全法・食品衛生法・医師法・薬事法・農薬取締法

②表示に関する法律

家庭用品品質表示法・計量法・工業標準化法・不正競争防止法・不当景品類及び不当表示防止法・私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律

③取引規制に関する法律

訪問販売等に関する法律・特定商品取引法・旅行業法・宅地建物取引業法・証券取引法・商品取引法・金融商品取引法・消費者契約法

④消費者信用に関する法律

割賦販売法・出資の受け入れ、預かり金及び金利等の取り締まりに関する法律・貸し金業の規制等に関する法律・利息制限法

消費者保護のため消費者政策の基本的枠組みとして、1968 年に消費者保護基本法が制定された。それは事業者を規制することで、消費者の保護をしようとするものであった。消費者保護基本法は制定してから一度も改正されること無く 40 年近くにもなり、経済社会情勢が大きく変化してしまっていて規制緩和や消費者とのトラブルの多様化に対応するために新たな消費者基本法が 2004 年 6 月 2 日に施行された。

法案改正の理由として「近年における消費者を取り巻く社会経済情勢の変化にかんがみ、消費者政策の推進を図り、もっと国民の消費生活の安定及び向上を確保するため、消費者

の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念を定め、事業者の債務等を明らかにし、消費者基本計画の作成について定め、並びに基本的施策を拡充するとともに、その推進に必要な体制を整備する等の必要がある。これが、この法案を提出する理由である。」³⁾ としている。

改正消費者基本法では消費者の権利が条文で次のように明記されている。

消費者の権利

- 安全が確保されていること
- 合理的に選択が出来ること
- 必要な情報を知ること
- 消費者教育を受けること
- 意見が消費者政策に反映されること
- 被害の救済が受けられること

消費者は同時に必要な知識や情報を得る努力することも明文化されている。

事業者の債務

- 消費者の安全や消費者との取引の公正を確保すること
- 消費者に必要な情報を明確で分かりやすく提供すること
- 消費者との取引では消費者の知識や経験、財産の状況などを考慮すること
- 苦情の体制を整備し、苦情を適切に処理すること

行政の債務

- 消費者の権利の尊重や自立を支援するために、消費者政策を推進する債務がる

以上である。消費者の権利が明確に条文に明文化されているが、同時に消費者自身自立して消費生活に責任を持つことも要求されている。今後この消費者基本法の理念に基づき具体的に政策がどのように実行されていくかを注目する必要がある。

2 国民生活センター（消費者生活センター）

国民生活センターは1962年に発足した特殊法人国民生活研究所が前身である。70年に特殊法人国民生活センターに改組され、2003年に独立行政法人になった。⁴⁾

国民生活センターの業務は（表2-1）

- ①消費者の生活相談・苦情の収集・分析
- ②苦情処理の斡旋・相談
- ③製品事故の商品テスト
- ④消費者への啓発・消費者生活相談員の研修
- ⑤消費者への交流・広報

である。

表 2-1 国民生活センターの主な業務

業務	内容
情報分析	苦情相談の収集と分析
相談調査	電話・メールによる直接相談 消費生活センター経由の相談
商品テスト	事故製品のテスト 業界への改善要求
教育研修	消費者相談員の研修等
広報交流	出版物の発行・ビデオ ホームページ等

出所：国民生活センター<http://www.kokusen.go.jp/hello/work.html> より作成

消費生活センターは地方公共団体により設置されている。国民生活センターとの連携を保ち、消費者への情報提供・苦情処理・商品テスト等で消費者生活の安全向上を推進するものである。国民生活センターと各地の消費生活センターはオンラインネットワーク（PIO-NET パイオネット）で結ばれている。消費者生活に関する情報を蓄積し、活用されている。

消費者生活センターは全国で 544 ヶ所（2007 年 9 月 21 日現在）有り、千葉県は柏市・我孫子市・流山市を含め 18 ヶ所設置され、茨城県は取手市・守谷市を含め 22 ヶ所である。

国民生活センターのホームページによる最近（2007 年 9 月 13 日～9 月 27 日）の話題を見てみよう。5)

●商品・サービス関連

- ゲルマニウムに関する相談
- 訪問販売によるリフォーム工事のトラブル
- 火災報知器
- 未公開株
- 電話機類のリース
- ペット
- 中古自動車
- 興信所
- 複合サービス会員の二次被害
- 引越しサービス
- 学校等の授業料や入金額などの返金に関する相談
- 賃貸住宅の敷金・保証金等をめぐるトラブル
- 美容に関する医療での危害情報
- 家庭教師・塾サービス付き学習材の相談
- 外国為替証拠金取引
- パソコン教室
- 結婚相手紹介サービスをめぐるトラブル

- スプレー缶の事故
- 生命保険関連の相談
- 電気洗濯のカビ
- ベビーカーの相談
- 電磁波
- アトピー等に関連する相談
- シックハウス
- マイナスイオン
- 自動ドアによるけが
- 消火器のトラブル
- アスベストに関する相談
- 販売手口や商法・販売購入形態関連
 - マルチ商法的勧誘方法で加入させる共済
 - キャッチセール
 - 「デート」を口実に販売目的を隠して異性に近付いてくる商法
 - モニター商法
 - 高齢者への次々販売
 - 薬効うたう
 - 二次被害
 - 債権回収者から届いた覚えの無い請求に関する相談
 - 電気通信機器を販売する「いわゆるマルチ商法」
 - 点検商法
 - 自動車、プラズマテレビなど高額商品の当選商法を利用した請求
- インターネット・電話関連（近年増加している相談）
 - インターネットから国際電話に勝手に接続
 - 迷惑メール
 - 出会い系サイト
 - インターネットショッピング
 - インターネットオークション
 - ワン切りの相談
 - ツーショットダイヤル
- その他の相談
 - 子供の消費者トラブル
 - 架空請求の相談
 - 折り込み広告
 - 食品の表示・広告
 - テレビショッピング
 - 多重債務

表 2-2 商品・サービス等別相談件数（上位 10 位）

順位	商品・サービス等	2006 年度		2005 年度	
		件数	%	件数	%
1	商品一般	190,389	17.4	228,041	17.5
2	サラ金・フリーローン	122,421	11.2	116,560	9.0
3	電話情報サービス	91,918	8.4	175,243	13.5
4	オンライン情報サービス	74,196	6.8	85,892	6.6
5	賃貸アパート・マンション	31,359	2.9	32,909	2.5
6	その他相談	15,791	1.4	15,905	1.2
7	健康食品	15,517	1.4	17,908	1.4
8	自動車	14,438	1.3	15,522	1.2
9	生命保険	13,076	1.2	11,529	0.9
10	ふとん類	12,559	1.1	14,613	1.1
合計		1,092,117	100.0	1,300,279	100.0

注) 2007 年 5 月末現在

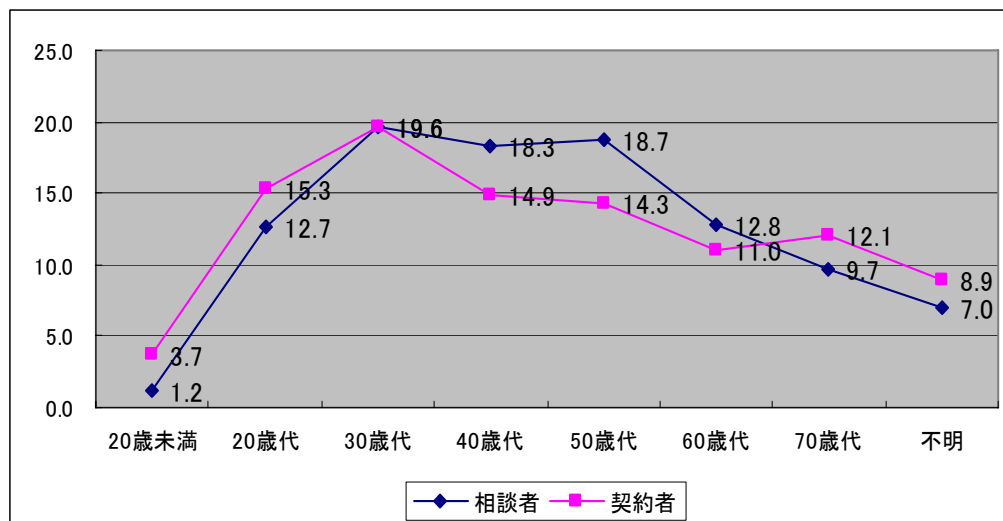
出所：国民生活センター <http://www.kokusen.go.jp/wadai/syouhin.html>

表 2-2 は 2007 年 5 月末現在までに国民生活センターのホストコンピューターに登録されている苦情相談件数である。

2006 年度の特徴は前年総件数より 15.6%減少していることである。相談件数の内で契約当事者をみると 70 歳以上の高齢者の伸び率が高い。「金融・保険サービス」等クレジットにかかわる相談は増加傾向である。「取引」に関する相談は依然として約 9 割を占めている。

「安全・品質」に関する相談も増加傾向。「店舗外販売」は減少気味であるが、相談件数の半数を占めている。店舗外販売の中身は「通信販売」「訪問販売」「電話勧誘販売」である。

図 2-1 2006 年度相談者と契約者の年代別構成比（単位%）



出所：国民生活センターより作成 <http://www.kokusen.go.jp/wadai/syouhin.html>

図 2-1 は 2006 年度の消費者生活相談で、相談者と契約者の年代別割合である。

相談者は 30 歳代が最多で 19.6%である、50 歳代 40 歳代と続く。契約当事者は 30 歳代が 19.6%で 20 歳代、40 歳代の順である。契約当事者は 70 歳代が前年比と比べて 1.4 ポイント増加している。図 2-1 をみると、20 歳代と 70 歳代は自ら相談せず、家族や知人が相談する人が多いようである。

表2-3は商品・役務別上位20位の年推移と平均契約金額・特徴等を示したものである。2006年度を2005年度と比べると件数・割合とも上昇したものは消費者金融などの「サラ金・フリーローン」である。「生命保険」も件数・割合とも上昇し2005年度16位だったのが9位となった。金融関連の相談は、平均契約額が非常に高額である。「エステティックサービス」は17位から12位となっている。

一方、1位「商品一般」、3位「電話情報サービス」、4位「オンライン情報サービス」は相変わらず上位であるが、件数は減少した。これらの相談の内には架空請求・オンラインショッピングなどが多く含まれている。

このほか、「健康食品」「布団販売」「新聞勧誘」などの訪問販売等の店舗外販売で扱われていることの多い商品が上位を占めている。

賃貸アパート・マンションに関する相談は減少してない。

表2-4は相談の内容別にみたものである。「契約・解約」に関するものは依然として9割も占めている。しかし、「安全・品質」の割合は増加傾向を呈している。

表2-5は主な問題商法での相談件数上位20位である。契約者の特徴や商品・役務の内容・相談の特徴を纏めた一覧表である。

それによると、契約者の特徴は比較的高齢者である。社会経験の少ない20歳の若者がそれに続いている。健康食品・布団類・浄水器・化粧品類など生活に身近な商品トラブルが目立つ。また、強引な勧誘・有利性の強調など消費者を錯覚させ正常な判断を阻害して契約に持ち込む手法が伺える。

表2-3 商品・役務別上位20位の年推移と平均契約金額と特徴

順位	2006年度		平均契約 金額(円)	相談の特徴等	2005年度	2004年度
	全 体	件数・% 1,097,117 100.0			順 位	順 位
順位	商品・役務等				順 位	順 位
1	商品一般	190,389 17.4	459,255	身に覚えなく債権の内容も不明な請求	1	5
2	サラ金・フリーローン	122,421 11.2	2,350,198	多重債務・身に覚えのない債権の請求・DM広告で融資を勧誘	3	3
3	電話情報サービス	91,918 8.4	169,991	身に覚えのない有料情報サービスの代金請求	2	1
4	オンライン情報サービス	74,196 6.8	91,471	身に覚えのない有料情報サービスの代金請求	4	4
5	賃貸アパート・マンション	31,359 2.9	292,867	敷金・原状回復等・退室時のトラブル	5	6
6	相談その他	15,791 1.4	—	振り込み詐欺・個人間の金銭トラブル	8	11
7	健康食品	15,517 1.4	345,175	マルチ商法・訪問販売・効能効果に関するトラブル	7	9
8	自動車	14,438 1.3	1,559,777	他の製品に比べ品質・機能に関するトラブル	9	12
9	生命保険	13,078 1.2	4,865,830	説明不足・約束不履行・返金のトラブル	16	—
10	ふとん類	12,559 1.1	597,530	訪問販売・次々販売・SF商法	11	10
11	アクセサリ	11,533 1.1	985,381	アポイントセールス・契約は男性が多い	12	13
12	エステックサービス	11,514 1.1	488,395	無料商法・次々販売・キャッチセール施術での身体的被害	17	18
13	新聞	11,378 1.0	44,802	訪問販売の強引な勧誘	13	15
14	電話関連サービス	10,749	181,138	執拗な勧誘・説明不足・無断契約	10	17
15	他の金融関連サービス	9,961 0.9	905,232	身に覚えのない債権請求・クレジットカードのトラブル	14	8
16	浄水器	9,455 0.9	440,168	点検商法・マルチ取引商法勧誘	18	16
17	クリーニング	9,417 0.9	11,555	紛失・しみ・変色	20	—
18	化粧品類	9,252 0.8	240,586	マルチ商法・キャッチセール・皮膚障害による安全品質	—	20
19	教養娯楽教材	8,638 0.8	629,457	資格取得用教材・パソコン教材・ビジネス教材等の電話勧誘	15	7
20	修理サービス	8,401 0.8	435,726	建物・設備・自動車	—	—

注) 2007年度5月末日までのデータ

出所：国民生活センター <http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20070802-2pdf>

表2-4 相談内容別の年推移

	2006年度		2005年度		2004年度	
	件数	%	件数	%	件数	%
取引	996,288	90.8	1,193,841	91.8	1,817,492	94.7
安全・品質	96,532	8.8	97,695	7.5	82,940	4.3

出所：国民生活センター <http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20070802-2pdf>

表2-5 主な問題商法（2006年度分）

順	販売方法	件数	契約者の特徴	主な商品・役務	相談の特徴
1	家庭販売	68,010	60～70歳代女性中心 家事従業者	布団類・新聞・浄水器	強引な勧誘、長時間勧誘
2	電話勧誘 販売	58,737	30～40歳代 給与生活者・家事従業者	教養娯楽材・サラ金・ 資格講座	不意打ち性・交渉過程の書面が無い・強引勧誘・ 虚偽説明・法規制指定商品はクーリングオフがある
3	無料商法	32,135	20～30歳代 給与生活者	電話、オンライン情報・ エステティックサービス	「無料」であると強調し商品・サービスを売りつける
4	電子取引 商法	25,558	20～40歳代男性中心 給与生活者	電話、オンライン 情報サービス	ネットワークの取引・意図しない有料サイトの登録 による請求・利用してないことへの請求
5	販売目的 隠匿	22,584	20歳代、70歳代 女性中心	布団類・浄水器・アクセサリー	販売の意図を隠し契約する
6	被害にあっ た人を勧誘	22,497	20～40歳代 給与生活者	教養娯楽材・資格講座・	被害にあった人へ再度販売（二次被害）
7	サイドビジ ネス商法	20,918	20～30歳代 給与生活者・家事従業者	健康食品・化粧品類・内職等	サイドビジネスになると契約する
8	マルチ取引	20,903	20歳代 給与生活者	健康食品・化粧品類・浄水器	ピラミッド式販売組織への勧誘・契約
9	次々販売	15,790	20歳代、70歳代 女性中心	布団類・エステティックサービス・ アクセサリー	一人の契約者に次々販売契約・複数業者が 販売契約する
10	かたり商法	14,603	30歳代、50歳代 給与生活者・家事従業者	商品一般・サラ金・浄水器	有名企業、公的職員をかたり契約する
11	アポイント セールス	11,006	20～30歳代 給与生活者	アクセサリー・複合サービス 会員・商品一般	電話で喫茶店・営業所に誘い販売契約する
12	当選商法	8,508	20歳代、70歳代 給与生活者	宝くじ・放送サービス・電話 情報サービス	「当選・景品当選・選ばれた等」で販売契約する
13	点検商法	8,186	60～70歳代 家事従業者	浄水器・布団類・消火器	「点検・水質に問題あり・布団にダニがいる」等事実 と異なることを言って契約する
14	利殖商法	7,459	50～70歳代 給与生活者・家事従業者	商品相場・株・出資	「値上がり」等を保証し契約する。詐欺まがもある
15	ネガティブ オプション	6,677	50～70歳代 給与生活者	書籍等・雑誌	一方的に送りつけ、消費者が支払い義務があるよう 錯覚させる
16	SF商法	6,253	60～80歳代 女性中心	器具・健康食品	をする催眠商法
17	キャッチ セールス	5,831	20歳代女性中心	エステティックサービス・化粧 品類・アクセサリー	街頭でアンケート等で騙し商品を契約する
18	過量販売	8,327	20歳代、70歳代 女性中心	健康食品・補習用教材・ 和服	商品・サービスを必要以上に契約する
19	紹介販売	5,308	20歳代女性中心	エステティックサービス・化粧 品類・アクセサリー・健康食品	契約者から知人を紹介させて契約する
20	薬効をかた った勧誘	4,529	60～70歳代女性中心	健康食品・磁気マット・ 家庭用電気治療器具	「病気がなおる」「血の巡りがよくなる」等医薬効果を 強調する

出所：国民生活センター<http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20070802-2pdf>

相談された商品のテストは国民生活センターの重要な役割である。最近（2007年1月～2007年10月5日まで）の商品テスト状況は次のようである。6)

- 石油ファンヒーターによる室内空気汚染（2007年10月5日）
- 折りたたみ自転車の安全性－日常的な使い方での安全性（2007年10月5日）
- 通信販売の補聴器等の安全性や補聴効果－販売サービスに関する調査も含めて（2007年9月6日）
- 電子レンジ用ゆで卵調理器具の使い方注意！－使い方によっては卵が破裂する可能性

も (2007年9月6日)

- ミニカップタイプのこんにゃく入りゼリーによる事故防止のために—消費者への警告と行政・業界への要望 (2007年7月5日)
- 酸化染料を含む白髪染め—未承認で販売されているものについて (2007年6月6日)
- 耐熱性の低いガラス製ティーポットの破損に注意! (2007年6月6日)
- スイッチ付きテーブルタップの発煙に注意! (2007年6月6日)
- 踏み台の安全性 (2007年5月9日)
- スチーム式吸入器によるやけどに注意! (2007年5月9日)
- 足の障害者用電動3・4輪車の安全性 (2007年4月5日)
- 中食のフライ脂質の量と質を中心に利用する上での注意点を探る (2007年2月7日)
- 高麗人参を主原料とした「健康食品」 (2007年1月10日)

2006年は12製品、2005年は10製品、2004年は15製品、2003年は9製品の商品テストを公表し、製品の安全性に対して行政・業界へ勧告をしている。

2007年10月5日公表の商品テストの結果2例を紹介する。7)

石油ファンヒーターによる室内空気汚染のテスト

石油ファンヒーターについては2002年度から2007年8月末日までに、「異臭と目にしみる」「臭いが強くのどがいたい」等危害情報が243件寄せられていた。窒素酸化物や揮発性有機化合物等による室内空気汚染と換気の効果を調べた。

テスト対象銘柄はダイニチ工業(株)・(株)コロナ・(株)トヨトミの三社の製品である。

●主なテスト結果

◇設定温度を20℃にして使用した場合

①運転を開始すると二酸化窒素の室温濃度は急激に上昇、健康保護の目安となる濃度(短時間の場合は0.1~0.2ppm)を10分程度で超えて上昇し続け、30分後には0.5~0.8ppm前後にまで達した。長時間日々繰り返し使へば健康影響が懸念される。

②室内にいて頭痛や咳、目がチカチカするといったいわゆるシックハウス症候群問題から、厚生労働省は揮発性有機化合物の個別成分の室内濃度指針値やトータルとしての総揮発性有機化合物暫定目標値を定めている。テスト結果は揮発性有機化合物の個別成分濃度は、銘柄により差があり指針値を超えるものもあった。

◇設定温度を25℃にして使用した場合

25℃で使用した場合の方が二酸化窒素・二酸化炭素などの燃焼ガスの濃度が高くなり、室内空気環境はより悪化した。

◇換気の効果

1時間に1回1分間、2箇所の窓を全開したところ、二酸化窒素などの燃焼ガス濃度は約4割低下し、総揮発性有機化合物濃度の上昇も抑えられることから換気による空気の入替は有効であった。窓の開放は一時的に室温の低下をきたすが窓を閉めるとすぐ温度は回復する。

●消費者へのアドバイス

①1時間に1~2回程度換気しながら使用すること。

- ②設定温度を高くするほど室内空気環境は悪化する。設定温度は低めにする。
- ③呼吸器の弱い人や疾患のある人、子どもがいる環境では他の暖房器具の検討を薦める。

●業界への要望

石油ファンヒーターから発生する窒素酸化物と揮発性有機化合物別の低減化を要望する。

●行政への要望

燃料ガス発生を低減化させるための機器の改善の指導を要望する。

●要望先

経済産業省 商業流通グループ製品安全課

社団法人 日本ガス石油機器工業会

財団法人 日本燃焼機器検査協会

●情報提供先

内閣府 国民生活局消費者調整課

経済産業省 商業流通グループ製品政策課

厚生労働省 医薬食品局審査管理課化学物質安全対策室

環境省 水・大気環境局総務課

折りたたみ自転車の安全性—日常的に使われた方での安全性—

図2-2 折りたたみ自転車のテスト風景



出所：国民生活センター<http://www.kokusen.go.jp/topics/test.html>

折りたたみ自転車は車輪の径は一般的なシティ自転車より小さく、ハンドル・フレーム・ペダルに折りたたみ機構が採用されている。現在シティ自転車と同様に通勤・通学に日常的に使われ方が増えている。この5年間（2002年4月～2007年7月）で54件の事故事例が寄せられている。「走行中ペダルが折れ転倒し手のひらを骨折」「ハンドルの固定金具が外れ転倒して足の骨折」等。そこで、アンケートで使用状況や問題点を明らかにするとともに、日常的使用する上で強度やブレーキなどに問題はないか調べ、消費者に情報提供することにした。図2-2は前ブレーキのテスト中の写真である。

テスト対象銘柄は店頭販売されている普及価格帯（1万円～3万円程度）の折りたたみ自転車12銘柄である。

●主なテスト結果

◇消費者へのアンケート

折りたたみ自転車の所有経験者 191 人を対象にアンケートを実施した。

使用頻度が週 1 回以上の場合が約 4 割、「日常の足」としているのは 4 割である。また、折りたたみ操作をあまりしないで使用しているのは約 7 割である。走行中不具合としてペダル関係、ハンドル関係がそれぞれ 2 割、フレーム関係は 1 割である。その他、ブレーキが利かない・利き過ぎるは 1 割である。

◇折りたたみ機構関連の安全性

フレームやハンドルを支える支柱の折りたたみ部分には問題が見られなかった。ペダルに折りたたみ機構のあるものは、加重を加えるとたわむものがあり破損したものもあった。

◇ブレーキの性能

ブレーキをかけて停止するまでの距離を測定した。前ブレーキを強く握ると急激に制動がかかり、同時に後輪が高く浮き上がって転倒する危険なものがあった（図 2-2）。

◇交通安全のための装備

無灯火走行にならない安全なランプ機構を採用しているものがある一方、ランプ・反射板のないものもある。これらは夜間走行には危険である。

◇自転車本体の説明書

ハンドルの支柱やフレームの折りたたみ部分に固定状態の点検を促す内容があるか、固定のための具体的な操作方法が記載されているかを調べたところ、十分な説明がなされていないものが多かった。

●消費者へのアドバイス

- ①乗車前にレバーが正しく固定されているか点検が必要。
- ②折りたたみ機構があるペダルは外側に体重がかからないようにする。
- ③ランプ・反射板の装備を確認し、装備されてない場合は別途購入・装置する。

●業界への要望

- ①キックレリーズのレバーを解除する力を適正に調整するなど品質管理を徹底する。
- ②ペダルの強度とブレーキの安全性を確保する。
- ③ランプ等夜間走行の安全性を確保する。
- ④折りたたみ部分の点検や操作方法等の説明書を分かり易く充実する。

●行政への要望

- ①キックレリーズのレバーの構造や解除する力について規程を設ける。
- ②ペダルの強度についても規程の拡充。
- ③前ブレーキが利き過ぎることに対して一定の規程を設ける。

●要望先

経済産業省 商品流通グループ製品安全課

経済産業省 製造産業局車両課

社団法人 自転車協会

●情報提供先

内閣府 国民生活局消費者調整課

2007年10月7日付けの読売新聞によると「06年度に商品テストを実施したのは全国で25機関である。00年度の69機関に比べて大幅な減少となっている。国民生活センターの商品テスト部の職員は「テストがきっかけとなり、国や業界団体・業者が安全対策や製品の改善に向けて動き出すことが多い」と述べている。」このように中立の立場での商品テストが製品の安全と品質向上に寄与していることは否定できない。

公的商品テスト機関は2007年6月6日現在207機関ある。それぞれの機関のテスト対象物は専門的であり、対象物・試験内容は様々である。個人からのテスト依頼にも応ずる機関もある。しかし、ほとんどの機関は産業用であり消費者対象の商品テスト機能は有していない。

民間として「月刊消費者」(A4版84ページで発行部数30,000部、書店販売、価格460円)がある。発行は財団法人日本消費者協会が家電製品・日常生活用品・衣食住に関する比較商品テストを行っている。ただ、企業の消費者へのPR・啓発広告や記事も掲載されている。

2007年12月号の項目、「商品ガイド、使ってみたら」を紹介する。8)

- ◇塩分をとりすぎない食習慣づくりに「塩分測定器 健塩君」
 - ◇壊れやすいものを手軽に梱包「精密機器ボックス6 000197」
 - ◇パッキングのままパック「めくるコットン」 大きなサイズ」
 - ◇取っ手のない野菜のせん切器「ジュリエヌ カッター」
 - ◇お店のように1度に6,7個返せる「餃子返し」
 - ◇おしゃべりする癒し系マスコット「こけちい」
 - ◇ペットの抜け毛を掃除「一毛打尽」
- などである。

国民生活センターでの広報交流活動として「くらしの豆知識」を毎年発行して消費者への啓蒙を行っている。この冊子は日常生活に役立つ情報を纏めたものである。9)

図2-3は冊子の表紙である。2008年版での特集は「知っておこう！カードとクレジットの危ない関係」である。カードや電子マネーなどの最新情報の利用にあたって注意点を掲載している。

また、月刊誌「たしかな目」・「国民生活」を発行して国民の日常消費生活に役に立つ情報を提供し消費者を啓蒙している。

このように国民生活センターは消費者の被害解決のため問題解決に取り組んでいて、消費者保護に重要な役割を負ってきているのであろう。ところが、独立行政法人整理合理化計画の一環として、独立法人の国の歳出削減の観点から業務・事業の廃止・縮小・統合などが求められている。内閣府の私的懇談会「国民生活センターの在り方等に関する検討会」で国民生活センターの今後のあり方が検討されている。

図2-3 2008年版くらしの豆知識の表紙



- 検討会の概要は次のようである。10)
- 消費者からの直接相談業務を廃止、地方公共団体の消費生活センターからの相談に特化する。
 - 商品テスト業務は外部化し、企画・立案のみに専念する。
 - 月刊誌「たしかな目」・「国民生活」は廃刊する。新聞・テレビ・ホームページ等の報道機関への情報提供をより効果的にする。
 - 悪質商法や製品事故の消費者トラブルについては現在、業者への出頭や文書の提供を命ずる権限がない。呼び出しや文書提供の依頼を拒否する業者は少なくないのが現状である。今回この権限を国民生活センターに調査権を付与し、個別トラブルの仲介と救済に当たらせる。裁判以外の方法で民事紛争を解決する「裁判外紛争解決手続き機関（ADR）」としての

出所：国民生活センター

役割を持たせるとしている。

この検討会案に対して悪質商法は止まるを知らず、生活用品の事故も後を絶たず、食品安全性の疑惑も噴出している現状のなか、消費者保護の機能の後退を懸念する消費者団体や日本弁護士連合会が異議を唱えている。

国民生活センターへの直接相談廃止は相談案件の情報共有データベース化が大幅に遅れる（現消費生活センターが受付後 50 日ぐらいかかっている）、中立であるべき商品テストの中立性が揺らぐ。これは消費者保護行政の後退の何者でもないとしている。

この批判に対して 2007 年 12 月 7 日付け朝日新聞によると、「内閣府は国民生活センターの消費者の直接相談窓口は続ける方針を固めた。」と報じている。しかし、商品テストに関しては、国民生活センター（内閣府所管）、製品評価技術基盤機構（経済産業省所管）、農林水産消費安全技術センター（農林水産省所管）の 3 者を統合する方針は変わらない。経済産業省も農林水産省もどちらかと言えば業界よりの立場に立つ行政であり、消費者の立場に立って商品テストをしてきた国民生活センターとは相反してきた。これでは中立であるべき商品テストが維持されるかは大きな疑問が残る。

民営化してもよい業務や時代遅れの業務の独立行政法人の整理合理化は当然であるが、国民生活を擁護保護する業務は政府が直接関わるのが消費者基本法にかなうものではないだろうか。

2007 年 12 月 19 日付け読売新聞によると、政府は国民センターをそのまま存続することに決定した。国民生活センターを消費者行政の中心にするよう検討するとしている。政府方針が変わらないことを期待したい。

また、2008 年 1 月 5 日付け読売新聞・毎日新聞によると、福田首相は記者会見で消費者行政の縦割りを排除し「消費者行政の一元化」の実現を指示していると表明した。現在の

消費者窓口は内閣府・経済産業省・農林水産省・金融庁・公正取引委員会等省庁が多数にわたっている。担当課となると50の課以上になる。縦割り行政の改正組織の構成は各省庁の抵抗は頑強であろうと推定できるし、業界側の立場の省庁と独立性を保持し消費者側の立場に立てる消費者行政が望ましい。中心となるのは国民生活センターと考えられるが福田首相の強いリーダーシップを期待したい。

3 生活用製品の事故

2007年10月12日付け各新聞（朝日・毎日・読売）で警視庁が「パロマ工業製のガス瞬間湯沸し器を使った上島浩幸さん（当時18歳）と孝幸さん（当時27歳）が一酸化炭素中毒で死傷した事故で、前社長小林敏宏と前品質管理部長鎌塚渉を業務上過失致死傷容疑で書類送検した。

警視庁は、遅くとも、東京都新宿区で2人が死亡した2001年1月には前社長らが、改造が死傷事故につながる危険性を認識していたと判断。排気装置が作動しないのに湯が出る場合は直ちに使用を中止するよう消費者に注意喚起したり、製品を回収したりといった安全対策を講じる義務があったのに、それを怠ったと認定した。」と報じている。

2007年12月11日の朝日新聞インターネットニュース (<http://www.asahi.com>) によると東京地検は前社長小林敏宏と前品質管理部長鎌塚渉を業務上過失致死傷で在宅起訴をした。製品事故で企業の最高責任者を起訴するのは異例で消費者への製造業者の最高責任者の責任の重要さを問う裁判であり、裁判の経過に注目したい。

パロマ工業の湯沸し事故の経過を表3-1でみてみよう。

事故の原因は湯沸し器そのものでなく、安全装置を改造した業者（すでに死亡）であると警視庁も明白に認めていた。表3-1の経過に示すようにパロマ工業としては、製品自体に欠陥・過失は無いのだから、一酸化中毒事故に対しては製造者として責任を認めなかったのである。それに対して警視庁は直接の原因は製品自体にはないが、改造を許す状況を作り出し、問題を放置したメーカー側にも刑事責任があるとして書類送検をしたのである。20人を超える犠牲者を出したにも関わらずその結果の重大さ、製品の安全性の責任を回避した製造者の責任を追及したものである。検察当局もこの製造者の責任を裁判を通じて社会に問おうとしているのであろう。

表3-1 パロマ工業湯沸し器事故の経過

年月日	内 容
1980年	事故機種製造開始
1985年1月	札幌市で死亡事故2人死亡
1988年5月	パロマ工業が全国の営業所に改造禁止を指示
1996年3月	東京都港区で山根敦さんが死亡(心不全と処理された)
2005年11月	港区で上嶋浩幸さん死亡(死亡累計21人)
2006年3月	山根さん遺族が警視庁に再調査依頼
2006年6月	山根・上嶋さんの死亡事故で再調査開始
7月14日	経済産業省が問題を始めて公表
8月10日	経済産業省がパロマ工業に立ち入り検査
8月28日	経済産業省が対象機種の回収命令
12月21日	パロマが「欠陥製品とはいえない」と報告書を経済産業省に提出
12月26日	パロマが「広い意味での欠陥」を認めた
2007年10月11日	警視庁書類送検
12月11日	東京地検起訴

出所：毎日新聞 2007年1月27日付け、2007年以後の事項は山田作成

パロマ工業はこの一連の事故と事故に関しての経過のなかで社長の辞任や、売り上げ業績の低減等社会的制裁を受けた。最近業績は回復されつつあると言われている。社内の事故情報管理能力の向上・製品に対する安全性に関する認識等社内組織の整備・認識の向上など事故対策をとっている。なお、被害者との示談は成立していない。パロマ側から上嶋さん遺族側に約4400万円の見舞金を提案したが、遺族側からは拒否されている。上嶋さん遺族側は2007年11月26日にパロマ工業・東京ガス・修繕業者を被告として2億560万円の損害賠償を求める訴えを東京地裁に起こした。

表3-2 死者を出した過去の主な製品事故

年月日	メーカー	内 容	死者数
2002年1月	三菱自動車	大型車の脱輪タイヤが主婦を直撃、クラッチ部品の欠陥も判明、元社長等12人が逮捕された	1人
2003年9月	マルゼン	東京都新宿区のラーメン店で従業員2人がCO中毒死、ガスコンロのつまみの不具合として研究員2人書類送検	2人
2005年11月	松下電器産業	石油ファンヒーターでCO中毒が連続発生、経済産業省が回収や修理をおこなうよう緊急命令	2人
2007年3月	パロマ、松下電器産業、リンナイなど	ガス機器でCO中毒事故死頻繁に発生、1986年～2006年の死者はパロマ95人、松下71人、リンナイ28人	355人
2007年8月	三洋電機	扇風機より発火で火災で夫婦が死亡	2人

出所：読売新聞 2007年10月13日付け

表3-2は過去の主な死者をだした製品事故である。表3-2意外の重病者(30日以上)の負傷・疾病・後遺症)の事故は2007年5月15日に富士工器(株)のガス調整器でのガス漏れで爆発、2007年5月15日のパロマ工業(株)のLPガス用コンロの爆発火災と家屋崩壊事故、2007年7月27日と8月26日にライオン(株)のエアゾール缶(殺虫剤)で火災が発生している。11)

独立行政法人製品評価技術基盤機構(nite)による2007年10月18日～10月24日(受付日)の1週間分の製品事故情報の速報12)によると115件が公表されている。「そのうち死亡事故が4件、(a)石油ファンヒーターによる家屋火災で死亡事故。(b)カセットコンロによる火災死亡。(c)海岸400メートル沖でシュノーケルでの潜水した人が死亡、原因は調

査中。(d)LP ガスコンロで台所から出火による死亡事故である。重傷事故は 5 件で(a)ガス給湯器で 39℃設定が突然熱湯により火傷。(b)自転車用幼児座席が坂道を下っていた時の左側足乗せが外れ幼児の左足が車輪に挟まれ、踵に 9 針縫う裂傷を負った。(c)折りたたみキャンプ用テーブルが使用中、脚が折れガスコンロにあった鍋の中身が大腿にかかり大火傷。(d)携帯用ガスバーナーで草を焼くためにスイッチを入れたら爆発し顔・両足に大火傷。(e)保育所で調理実習中、園児のエプロンにカセットコンロの火が燃え移り上半身火傷事故。軽傷事故は 18 件である。その他 88 件は人的な被害は無く物的被害に止まった事故である。

以上のように最近の製品事故情報は増加している。これは 2007 年 5 月 14 日に施行された「改正消費生活用製品安全法（消安法）」の効果である。改正消安法では死亡事故や火災など重大な事故が発生した場合、メーカーなどは 10 日以内に経済産業省（製品安全課製品事故対策室電話 03-3501-1707）に報告する義務がある。怠った場合は企業の代表者は 1 年以下の懲役または 100 万円以下の罰金、法人にも 100 万円の罰金が科せられる。回収命令に違反した場合には、1 億円以下の罰金刑が規程されている。

通産産業省は報告義務の無い製品事故も独立行政法人製品評価技術基盤機構に報告するように関連業界に通達で要請している。その情報の内容は 1 週間毎にインターネットで開示している。

表 3-3 は最近の 3 年間に nite が収録されている 2006 年 6 月 15 日現在の事故製品別年推移である。年々事故報告は表に示すように増加している。自動車のリコール・医薬品事故は除かれている。

表 3-3 年度別事故製品別情報収集件数の推移（単位：％）

製品区分	2003年度		2004年度		2005年度	
	件数	%	件数	%	件数	%
家庭用電気製	625	39.2	944	44.4	860	35.7
台所・食卓用品	24	1.5	24	1.1	23	1.0
燃焼器具	541	33.9	567	26.7	1,055	43.7
家具・住宅用品	65	4.1	55	2.6	102	4.2
乗物・乗物用品	155	9.7	326	15.4	204	8.5
身のまわり品	77	4.8	95	4.5	75	3.1
保険衛生用品	20	1.3	51	2.4	19	0.8
レジャー用品	29	1.8	39	1.8	61	2.5
乳幼児用品	49	3.1	19	0.9	6	0.2
繊維製品	9	0.6	4	0.2	8	0.3
その他	0	0.0	0	0.0	0	0.0
合計	1,594	100.0	2,124	100.0	2,413	100.0

出所：nite <http://www.nite.go.jp/>

2005 年度の燃料器具製品の報告が増えているのは、新聞・テレビ等マスコミの報道が増加したことによって業者からの報告や消費者からの通告が増加したのであろう。急に事故が増加したのではなく、今まで隠れていた事故が明るみになったに過ぎないのではないかと。

表3-4 2006年度第4四半期の事故製品別情報収集件数 (単位：%)

製品区分	件数	%
家庭用電気製品	483	37.5
台所・食卓用品	36	2.8
燃焼器具	588	45.7
家具・住宅用品	52	4.0
乗物・乗物用品	41	3.2
身のまわり品	65	5.0
保険衛生用品	10	0.8
レジャー用品	2	0.2
乳幼児用品	5	0.4
繊維製品	5	0.4
その他	0	0.0
合計	1,287	100.0

出所：nite <http://www.nite.go.jp/>

表3-4は2006年度第4四半期でも事故製品の1位は燃焼器具で、2位は家庭用電気製品である。最近の新聞紙上への社告も燃焼器具等のものが目に付く。

表3-5は製品に起因する事故のうち、製造事業者等による事故の再発防止措置が行われたもので年度別製品別実施状況である。

製品による事故（2004年度は7件、2005年度は18件、2006年度は173件）のうち、製造事業者等による再発防止が必要と思われるすべての事故について事業者により措置がとられた。2004年度5件、2005年度16件、2006年度162件である。

表3-5 年度別製品区分別再発防止措置等の実施状況

年度	製品区分	実施件数	再発防止措置					
			製品・部品 交換 安全点検等	製造・販売・ 輸入中止	改良・品質 管理強化	取り扱い 説明書 見直し	消費者へ の注意 喚起	被害者へ の個別 措置
2004年度	燃焼器具	5	5	3	4	2	1	5
	合計	5	5	3	4	2	1	5
2005年度	家庭用電気製品	9	7	0	6	0	6	7
	燃焼器具	2	2	0	0	0	2	2
	家具・住宅用品	1	0	0	0	1	0	1
	乗物・乗物用品	3	0	0	3	0	0	2
	レジャー用品	1	1	0	1	0	1	1
	合計	16	10	0	10	1	9	13
2006年度	家庭用電気製品	53	40	0	44	0	46	50
	台所・食卓用品	3	2	2	1	2	2	2
	燃焼器具	88	87	3	2	0	2	2
	家具・住宅用品	4	2	2	2	0	2	2
	身のまわり品	3	0	0	1	3	0	1
	レジャー用品	3	3	2	3	0	3	3
	繊維製品	8	6	0	8	0	7	6
	合計	162	140	9	114	4	144	149

出所：nite <http://www.nite.go.jp/>

表 3 - 6 2006 年度第 4 四半期の製品区分別被害状況

製品区分	被害状況 件数	人的被害			物的被害		被害なし
		死亡	重傷	軽傷	拡大被害	製品被害	
燃焼器具	588	82	24	125	266	70	21
家庭用電気製品	483	37	7	49	217	159	14
身のまわり品	65	5	2	23	25	8	2
家具・住宅用品	52	1	13	7	12	18	1
乗物・乗物用品	41	1	2	5	6	27	0
台所・食卓用品	36	0	0	24	3	6	3
保険衛生用品	10	1	1	4	2	1	1
乳幼児用品	5	0	1	3	0	0	1
繊維製品	5	1	1	2	0	0	1
レジャー用品	2	0	2	0	0	0	0
合計	1,287	128	53	242	531	289	44

出所：nite <http://www.nite.go.jp/>

表 3 - 6 は 2006 年度第 4 四半期での製品事故による被害状況である。人的被害の発生は 423 件で、死亡事故は 128 件、重傷事故は 53 件、軽傷事故は 24 件であった。火災の発生や製品周辺に被害が広がった拡大被害は 531 件に達している。燃焼器具と家庭用電気製品事故の被害は約 83%強を占めていて、死亡事故では燃焼器具と家庭用電気製品で約 93%にも達している。

2006 年度第 4 四半期での製品欠陥・不具合での社告は 63 件、延べ 75 事業者から行われた。「エアーコンプレッサ」「玩具」「小型湯沸し器」「ノートパソコン用バッテリー」等の製品回収・交換措置がとられた。また、「ハロゲンヒーター」「ガス湯沸し器」「電子レンジ用ゆたんぼ」「デスクマット」「電気食器洗い機」「電気衣類乾燥機」「電気式浴室換気乾燥機」「フラワーボックス」については事業者から再度社告が行われた。図 3 - 1、図 3 - 2 はその例である。このような社告は製品事故に関して社会の関心が高まっている。この関心の高まりは製品事故の情報件数が増加している原因であり、消費者の安全性へには好ましいことである。

図3-1 社告の例1

対象製品のお引き取り（一台当たり五万円お支払いいたします）、もしくは無料で給気ホース部の点検修理をさせていただきます。不使用の対象製品も、お引き取りさせていただいております。

**対象製品には
屋外に給排気筒
又は煙突があります**

FF式石油温風機
対象品番
(1985～1991年製造)

OK-2525
OK-2526
OK-2535
OK-2536
OK-3525
OK-3526
OK-3527
OK-3535
OK-3536
OK-3537

OK-4020
OK-4030
OK-2526HA
OK-3527HA
OK-4020HA

FF式石油温風機
対象品番
(1991～1992年製造)

OK-302B
OK-303B
OK-402B
OK-403B

石油フラットラジアントヒーター
対象品番
(1989～1991年製造)

OK-R500F
OK-R501F
OK-V501F
OK-U501AF

石油フラットラジアントヒーター
対象品番
(1989～1991年製造)

OK-R800C
OK-R800AC

給排気筒

対象製品には
屋外に給排気筒が
あります

煙突

左記2機種につきましては
屋外に煙突があります
(追加機種ではありません。一部
寒冷地区への限定生産品で、
設置状況をお示ししたものです。)

お客様からお引き取り、点検修理の目的以外には使用いたしません。

お客様から提供いただきました氏名・住所・電話番号などの個人情報、対象製品のお引き取り、点検修理の目的以外には使用いたしません。

***ご連絡先・松下電器産業株式会社**
フリーダイヤル電話 0120(872)(872)773
フリーダイヤル FAX 0120(870)779 受付時間[土日・祝日を含む24時間]
インターネット <http://panasonic.co.jp/>

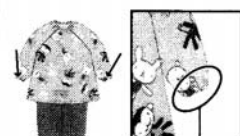
出所：朝日新聞 2007年 11月 13日付け

図3-2 社告の例2

回収についてのお詫びとお願

お客様各位
平素は格別のご愛顧を賜り、厚くお礼申し上げます。さてこのたび弊社が平成十九年十月中旬から十月中旬まで販売いたしました商品の一部におきまして袖口ゴムの締め付けが強い商品が発見されました。商品によりましては、当該商品の着用により手首がうっ血するなどの症状をきたす可能性があります。万全を期して自主回収させていただきましたこといたしました。お客様には誠に恐縮ではございますが、全国の西松屋チェーン各店に返品払い戻しの旨をお申し出いただくか、左記の送付先まで送料着払いでお送りくださいますようお願い申し上げます。ご送付に際しましては、郵便番号、ご住所、電話番号、お名前を明記ください。後日、現金書留にて商品代金を払い戻しさせていただきます。お客様には多大なご心配とご迷惑をおかけしますこと、深くお詫び申し上げます。今後、再発防止に向けて、より一層の検査体制の強化に努めてまいりますので、何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

平成十九年十一月二十九日 株式会社 西松屋チェーン



07W-LGP101
80-90-95cm ピンク色



07W-LGP100
80-90-95cm クリーム色

●袖口ゴム不良

●回収対象商品
商品名 ベビー女児スモック型バジャマ (左記2品番)
品番 07W-LGP100・07W-LGP101
(製品の洗濯ラベルに表示)
サイズ 80・90・95センチ
価格 889円(税込込み)
販売期間 平成十九年十月中旬～十月中旬
販売枚数 11,888枚
※商品の詳しい画像は弊社ホームページでご覧いただけます。
<http://www.2028.com>

●送付先
0120-690-099
兵庫県姫路市飾東町庄266番地1
株式会社 西松屋チェーン 商品回収係
株式会社 西松屋チェーン 商品回収係
専用フリーダイヤル
0120(690)099
(土日を除く午前10時から午後6時まで)
※但し平成十九年十二月一日(土)・十二月一日(日)は受付いたしません。
※お客様から提供いただきました氏名・住所・電話番号などの個人情報
は本対応以外の目的には使用せず、作業終了後、全て消去いたします。

出所：朝日新聞 2007年 11月 29日付け

経済産業省へのこれらの事故情報源を表3-7 (2006年度第4四半期分) に示す。それぞれの情報源の事故報告件数は増加傾向であり、今後とも増加すると思われる。nite 自体の収集は579件、製造業者からの報告は324件、省生活センター等からは149件である。

表3-7 2006年度第4四半期のniteの情報源別収集件数 (単位：%)

情報源	件数	%
nite自体	579	45.0
製造業者	324	25.2
消費生活センター	149	11.6
自治体(消防等)	90	7.0
国の機関	84	6.5
消費者	48	3.7
その他	13	1.0
合計	1,287	100.0

出所：nite <http://www.nite.go.jp/>

次に、最近の新聞に掲載された製品事故に関する記事を見てみよう。

◇温水洗浄便器の事故

2007年4月18日付け朝日新聞「衛生陶器製造最大手TOTO製の温水洗浄便器で事故発生、他社製品も含め洗浄便座・暖房便座で96年以降、23件の発煙・発火事故が起き、うち7件では火災につながり計5人が軽傷を負った。05年8月には木造2階建て住宅で全焼、03年12月には平屋住宅半焼、99年には住宅が焼け、それぞれ火傷事故であった。」

◇温水洗浄便座協議会の報告

2007年5月10日付け朝日新聞で業界団体の「温水洗浄便座協議会」は5月9日、過去に起きた事故(84年11月以降)について経済産業省に報告した。「破損・発煙事故は過去23年間105件、けが人はなかった。そのうち「製品に原因」としたのは64件で、後は原因不明や誤使用によるものとしている。「製品の原因」でTOTO製51件、INAX製が10件、松下電工製が3件と公表した。

◇子供服での事故

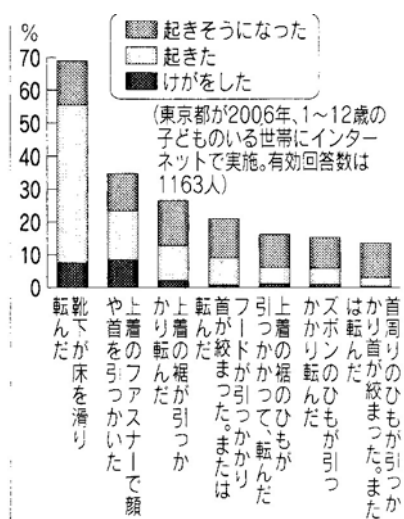
2007年6月8日付け日本新聞では「ファスナーに皮膚が巻き込んだり、ひもが首にからまったり、意外に多い子ども服のトラブル。時には命にかかわる事故を防ぐため、安全規格作りの機運が高まってきた。既に欧米では厳格な規格があり、違反企業は罰せられることもあるという。子ども服の安全性を高めるために、日本の消費者も意識を高める必要がありそうだ。「通りすがりの自転車の金具にひもが引っかかりひきずられた」「6歳の息子がズボンのひもにつまづき、右手首を骨折した」等東京都生活安全課に報告されている。今、子ども服を購入する親に危険性を判断する情報がほとんど無い。」

図3-3は東京都が2006年1~12歳の子ども服事故のインターネット調査である。靴下での事故が最大で次にファスナーでの事故が続いている。2007年6月12日付け毎日新聞にも同様な記事が掲載されている。

◇風呂釜火災事故

2007年7月28日付け朝日新聞には「経済産業省は27日、石油給湯器メーカー最大手の長府製作所が製造した石油風呂釜の空焚き防止装置が働かず、火災になった例が02以降で13件あったと発表した。点検作業のミスなどが原因とみられ、同社は同様な作業が行われた可能性がある機種約79万台を対象に全国で無償点検・修理(リコール)に乗り出す。」

図 3-3 子ども服で起こりやすい事故



出所：日本経済新聞 2007年6月8日付け

◇アイリスオーヤマ噴霧器の事故

2007年7月31日付け朝日新聞「蓄圧式噴霧器で、使用中に部品が壊れて指をけがするケースが98年以降7件あったことがわかった。また、同社のシュレッダーで01以降、電源コードが焦げる事故が相次ぎ、今年になって2人が指に火傷をした。無償交換対象は噴霧器が90~03年に製造した21機種約214万台、シュレッダーは96~05年製造の13機種約74万台。同社は今年5月以降、同省などに一連の事故を報告したが、それまで部品の交換は行われず、新聞社告などによる一般消費者への呼びかけもしてこなかった。」

◇中国玩具の回収

2007年8月17日付け朝日新聞「米玩具大手マテルの中国製玩具の塗料から相次いで鉛が検出された問題で、タカラトミー子会社のトミーダイレクトは16日、マテルから輸入・販売したミニカー玩具2730個を自主回収する、と発表した。」

◇中国製レンジと宮田工業製自転車事故

2007年8月18日付け朝日新聞「経済産業省は17日家電製品販売「小泉成器」が中国から輸入し販売した電子レンジから火が出たり、発煙したりする事故が3件起きたと発表した。97年以降の輸入販売した2機種8万台を対象に無償回収する方針。」

「宮田工業の自転車で、走行中にハンドルが重くなり転倒してけがをする事故が18件起きたと発表した。今月には大阪府で使用者が手首を骨折したという。」

◇電動鉛筆削り器事故

2007年8月23日付け朝日新聞「文具卸のデビカは22日、同社が販売した台湾製の電動鉛筆削り器「DSE-02」に不具合があり、約6万台を回収・無償修理すると発表した。05年2月以降、電源コードから火花が出て断線する事故が24件あったという。公表まで2年6ヶ月かかったことについて、同社は「原因究明に時間がかかった。火災はなかったので甘く考えていた。」としている。」

◇三洋電機扇風機出火による死亡事故

2007年8月24日付け朝日新聞「東京都足立区で今月20日、80代の夫婦が死亡した住宅火災の火元は、製造から37年たった三洋電機製の扇風機だったことが23日、東京消防庁

の調べでわかった。三洋電機は同日夜、記者会見し、製造から30年以上たった扇風機は廃棄して使用しないよう呼びかけた。現在では6千～7千台が使われているとみられる。今回は無償修理などの対応は考えてないという。

製造から30年以上たった同社製扇風機の発煙・発火事故は00年以降で24件あり、足立区の夫婦意外にも2人がやけどなどしたという。佐野精一郎社長は「注意喚起が、消費者に十分伝わらなかったことを重く受け止めている。」と話した。

◇携帯電話のリチウムイオン電池事故

2007年8月15日付け朝日新聞「ソニー・三洋電機に続き、松下電器産業の子会社のリチウムイオン電池でも製品事故が起きた。対象の4600万個は全世界に広がり、交換は簡単ではない。」

◇東芝製のストーブ不正修理事故 253 件

2007年9月6日付け朝日新聞「東芝テクノネットワークは5日、密閉式石油ストーブの修理・点検時に、排気管のはずれを検地する装置が働かない処置をした事例が全国で253件あり、無償で再修理すると発表した。これまで事故は発生していないという。87年から01年に製造された45機種、17万9127台。」

◇中国製玩具米マテル事故

2007年9月6日付け朝日新聞「11機種の幼児向け玩具計約84万8千個を自主回収すると発表した。製造過程で塗料に基準を超える濃度の鉛が使われていたのが原因。日本には5種類、計3440個が今年3～8月に出荷されたという。」

◇人気サンダル事故

2007年9月7日付け朝日新聞「子どもや若者に人気の高いサンダルが、エスカレーターで巻き込まれる事故が今年5月以降、独立行政法人製品評価技術基盤機構に計40件報告されていることが分かった。問題のサンダルは、米国の「クロックス」の製品と、その類似商品。経済産業省製品安全課は「エスカレーターでのサンダルの事故は珍しくないが、今回は多すぎる。調査を進めた上で、製品の改造を求める可能性もある」としている。」また、2007年12月16日のNHKラジオ5時のニュースによると「エスカレーター事故に関して消費者への注意喚起として、製品にエスカレーターの正しい乗り方のタグを付ける、チラシを店内で配布するなどを行うと。」

◇液晶テレビ事故

2007年10月12日付け朝日新聞「日立製作所は11日、05年8月～06年3月に製造した26型液晶テレビの無償点検・部品交換を行うと発表した。電源部分の電子部品の故障で、使用中にはじけ音や発煙を伴って電源が切れる不具合が38件発生したという。」

◇電子レンジ用ゆで卵調理器具の事故

2007年10月23日付け読売新聞「電子レンジに入れて加熱すれば、簡単に卵がゆでられる「ゆで卵調理器」。便利さで人気を集めているが、誤った使い方をすると、電子レンジが壊れたり、火傷を負ったりする危険性があることがわかった。」

◇パイプ椅子での指先切断事故

2007年10月27日付け朝日新聞「事務用パイプやキャンプ用小型椅子など、折りたたみいすの可動部に指を挟んでけがをする事故が東京都内で昨年度9件あり、1件で指先を切断

していることが都の調べで分かった。子の件を含め、全国では過去 10 年間に切断事故が 10 件あり、都は注意を呼びかけている。事故 10 件のうち 5 歳の子どもが 01 年、05 年と指先を切断し、事故の半数が 12 歳以下だった。日本工業規格（J I S）折りたたみいすの強度や転倒防止の規程はあるが、挟み込み防止についての規程はない。

図 3-4 折りたたみ椅子の危険箇所



「都は事故防止策をまとめる方針だ。」図 3-4 は折りたたみ椅子の指を切断する危険な箇所を示した図である。

出所：朝日新聞 2007 年 10 月 27 日付け

◇住宅用火災報知器事故

2007 年 11 月 9 日付け朝日新聞「産業機器メーカーのマックスは 8 日、06 年 6 月～07 年 9 月に販売した電池式の住宅用火災報知器を自主回収し、無償交換すると発表した。電池の寿命が来ないうちに電池切れになり、それを知らせる警報音と光の点滅が 72 時間以上続く不具合が見つかった。対象は計 17 万 3918 台。」

以上は新聞に掲載された製品の不具合の一部である。日常生活において便利で必要な品々の恩恵を受けているのも消費者である。国・製造業者は日常用品として安全性が十分である製品が販売されていると思われるが、使用中に、製品の欠陥・消費者の謝った使用方法等により人命・財産を犯す事故の発生は少なくはない。

パロマ工業事故により経済産業省は消費生活用品安全法を 2007 年 5 月に改正施行した。13)「改正の重点はメーカー・輸入業者が製品事故の重大事故（死亡・全治 30 日以上事故・失明・難聴・指の切断などの後遺症・一酸化炭素中毒・消防が認定した火災等）が発生を知った日から 10 日以内に国に（経済産業省製品安全課事故対策室（電話 03-3501-1707））報告する義務がある。対象は「一般家庭での生活に使う製品」で、自動車の欠陥（国土交通省所管）・医薬品の事故（厚生労働省所管）は除かれる。報告内容は「製品の名称や形式・事故の概要・製造・輸入数量」である。原因が消費者の誤使用などで、製品の欠陥でないと明確な立証が無い限り報告義務がある。経済産業省は報告された事故内容を報告から 1 週間以内に一般名と（例えばガスコンロ・扇風機等）、事故概要を公表する。製品の欠陥だと思われる場合は、事故内容・製品・形式名・製造業者名（輸入業者名）を公表する。但し、湯沸し器・ファンヒーターなど石油機器は原因不明でも直ちに製品名・事故内容などを公表する。

報告の怠り、虚偽の報告には事業者名や事故概要を公表し、メーカーなどに事故情報の収集の体制整備を命じる。従わない場合は 1 年以下の懲役、100 万円以下の罰金の罰則がある。製品を販売した小売・修理・設置業者も重大な事故を知ったらメーカーなどに通知する「努力義務」がある。」

報告義務の無い製品事故も前に記述したように、独立行政法人製品評価技術基盤機構

(nite) に報告するよう通産省は関連業界団体に通達で要請している。

運用に関しては消費者側からいろいろな課題が提起されている。「公表に至ったのは評価できる。だが、消費者の安全より事業者の不利益防止にまだ重さがあるのではないか。」「公表するかどうかの判断が経済産業省にあるのは疑問である。」「公表の媒体がインターネット中心である点は問題である。」など批判されている。

製品の欠陥なのか、消費者の誤使用なのかを速やかに判断しなければならない。この点は業界も行政も、ともに混乱が見られる。14)

図3-5 消費生活用製品安全法による重大事故の流れ

重大事故発生(死亡・30日以上重傷・後遺症・火災)
▼
製造・輸入業者が事故報告
製品名・事故内容
▼事故を知った日から10日以内
経済産業相が公表
製品が原因と疑いある場合
企業名・形式・事故内容など
▼必要がある場合
経済産業相が命令
報告義務違反
事故収集の社内体制整備・製品回収
▼命令違反
罰則

図3-5は消費生活用製品が重大な事故が発生した場合、製造業者が経済産業省に報告し、経済産業省が公表する一般的な流れである。

ただし、「石油燃焼機器・湯沸し器等」の事故に関しては報告があれば、直ちに公表される。

出所：山田作成

重大事故情報の報告・公表制度が施行されたのであるが、その施行2ヶ月前にリンナイ製小型ガス湯沸し器の事故(2007年2月CO中毒で男性が死亡)が発生した。原因は長期使用による「経年劣化」による事故であったことが明らかになった。製造物責任法はメーカーが損害賠償責任を負うのは製品が引き渡してから10年以内と定めている。しかも、メーカーの賠償責任は製品の欠陥で被害が生じた場合である。「経年劣化」による事故は製品の欠陥に当たらないと解釈されている。経済産業省はこれに対応するために改正消費生活用製品安全法で「特定保守製品」指定の制度を今臨時国会に提出し、2007年11月14日に参議院で採決可決され成立した。製品の老朽化による事故を未然に防ぐ狙いである。2009年春から施行される。この1年をかけて経済産業省は施行に向けてルールの詳細を省令で定めて、より効果のある運用を模索しているようである。

「特定保守製品」9品目は「都市ガス瞬間湯沸し器」「LP瞬間湯沸し器」「都市ガス風呂釜」「LP風呂釜」「石油給湯器」「石油風呂釜」「石油温風暖房機」「電気食器洗い乾燥機」「電気式浴室換気乾燥暖房機」である。消費者がこれらの設備を自ら保守管理するのはかなり困難である。9品目指定は「経年劣化」による事故が起きる可能性が高い製品である。

製品には標準的な使用期間(約10年位を目安としている)や点検すべき期間を表示しなければならない。点検期日が近づいたら製造業者は消費者に点検通知をしなければならない。求められれば点検に応じなければならない義務がある。費用は有料である。製造業者は製品に買主の名前や住所などを書いて製造業者に送り返すカードを添付する義務を課している。交換用部品も点検期間終了まで在庫する義務もある。改正施行前の販売製品も点

検は受けられるが製造業者の義務はない。これは施行されるまえにも多くの製品が販売されていることには事故防止の義務がない。これらは大きな課題が残る。

前記の 9 品目以外での製品は「経年劣化」での「特定保守製品」規制は適用されない。しかし、扇風機・エアコン・洗濯機などの家電は「経年劣化」による事故は多く発生している。今後も事故発生の危険性が回避されるわけではない。そこで、経済産業省は「経年劣化で事故が起きる危険性を製品本体に表示し、利用者に注意喚起することを義務付けている。」携帯電話に使われているリチウムイオン充電機は、発熱や破裂などの防止のために、国が新たに定める安全基準を満たすよう義務付けている（表 3-8 参照）。

表 3-8 改正消安法の概要

メーカー・輸入業者の義務		販売業者の義務
老朽化による重大事故が高い可能性の製品を消費者へ点検期到来の通知対象品	普及台数の多い5品目、耐用年数情報を製品に表示	消費者へ老朽化製品のリスクや点検の必要性を周知させる
瞬間湯沸し器 (都市・LPガス) 風呂釜 (都市・LPガス・石油) 石油給湯器・石油温風暖房機・ 浴室換気乾燥暖房機 食器洗い乾燥機	扇風機・ブラウン管テレビ・ エアコン・洗濯機・換気扇	左記の製品

出所：山田作成

国は消費者保護行政を推進しているというが、消費者は安全な生活が保護されているだろうか？生活用製品に限ってみても既述したように小さな事故から生命を侵害された製品事故はいとまがない。日常生活で便宜をうけていてそれを使わないという訳にはいかない。

それでは、製品事故にあった場合、製品事故にあわない様にするにはどうすればいいのであろうか。

製品事故・製品不具合にあった場合には、2007年8月21日から8月25日付けの朝日新聞「あなたの安心」特集による対応も参考にして次のような手順が適正ではないかと考える。

- ①製品の取り扱い説明書を再読して、扱い方が正しいかどうかを確認する（製品の説明書は一括して纏めて保存しておくのが望ましい）。日立コンシューマー・マーケティングの植竹章郎氏は「家電クレームは月約5万件に昇るが8割は操作が誤りである。」と述べている。15)
- ②製造者・販売者へ連絡
連絡する前に、事故製品の製品番号を確認して、(a)名前・住所を告げる(b)言いたいこと、不具合・事故の内容を箇条書きにして用意して、概容を告げる(c)事故日時、連絡日時は記録しておく(d)気持ちは押さえ怒らずに冷静に伝える(e)業者の対応した人の対応内容・氏名も記録して置く。
- ③業者への資料提供
事故製品自体や事故の写真など証拠品は手元に置き、コピーは渡したとしても原本は渡さないこと。

図3-1、図3-2と比べると、現在の各社の社告は回りくどい、図3-6は何が問題なのか一読で分かり安い。しかしながらこの提案は各業界で無視されている模様である。

消費者は製品事故情報を得るには新聞広告とこれからは益々重要な情報源のインターネットである。インターネットによる製品事故情報取得については表3-9を参考にして欲しい。インターネットの利用者にとっては非常に便利で手軽な手段である。インターネットを利用できない消費者にとっては大きな較差となる。高齢社会になる今後のことを考慮すると、事故防止の平等性に何かの工夫が必要ではないか。

内閣府はあなたの「ヒヤリハット情報」集めますとのホームページの設置を予定している。一般消費者からの製品・サービスの事故情報を直接吸い上げる「安全安心のための書き込み自由な事故情報データベース」を創設することを決めた。2008年度にスタートさせたいとしている。17)

表3-9 製品事故のある主なホームページ

<p>★消防庁 http://www.fdma.go.jp ★内閣府「消費者の窓」 http://www.consumer.go.jp ★国民生活センター http://www.kokusen.go.jp ★経済産業省「製品安全のページ」 http://www.meti.go.jp ★原子力安全・保安院「あんしんでガス」 http://www.nisa.meti.go.jp ★東京都「くらしの安全情報サイト」 http://www.anzen.metro.tokyo.jp</p>	<p>★国土交通省(自動車の不具合) http://www.mlit.go.jp ★厚生労働省(医薬・化粧品の事故) http://www.mhlw.go.jp ★製品安全協会 http://www.sg-mark.org/index/htm ★家電製品協会 http://www.aeha.or.jp ★日本ガス石油機器工業会 http://www.igka.or.jp ★企業のホームページ</p>
---	--

出所：山田作成

消費者は製品事故にあった時業者と直接交渉し円満に満足できる話し合いが出来れば問題は無い。最近では統計的には資料はないが、かなりの苦情は円満解決されていると思われる。今後も業者は積極的に消費者の苦情処理を円満に解決する努力を行うであろう。重大な事故を直接交渉段階で円満解決できない場合は業者が社会で損続していくには社会の厳しい目を覚悟しなければならない社会的状況である。

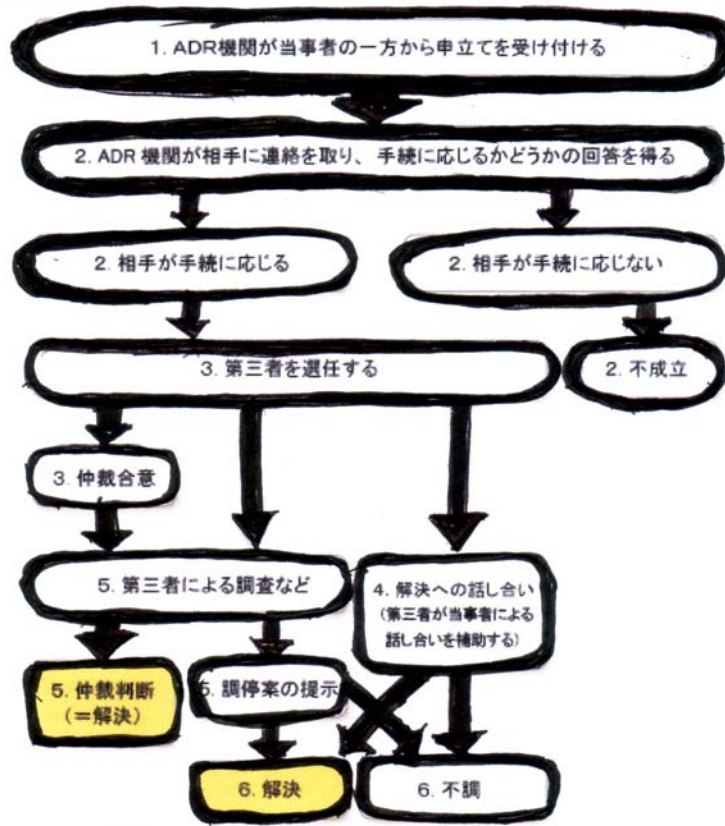
消費者と業者とのクレームが円満に解決しない場合、消費者はどうしたらいいのだろうか。一般的には消費者が裁判に業者を訴えて解決を図ることである。情報・知識・時間・経済的には圧倒的に業者が強く消費者は弱者である。裁判を起こすのは消費者にとっては大きな負担となる。そこで問題解決のために時間・費用・労力が節約出来る、当事者（消費者と事業者）以外の第三者に関わってもらい解決をはかる制度が裁判外紛争解決制度（Alternative Dispute Resolution、略してADR）である。

「裁判だとお金も時間もかかりすぎるが泣き寝入りはしたくない」「相手と直接交渉しては解決しそうにない」「中立的な専門家に話を聞いてもらって解決したい」「信頼できる人を選んで解決したい」など、少なくはないだろう。このような場合には裁判外紛争解決制度の利用は一つの選択肢である。

裁判外紛争解決制度の特徴は次のようなことであると言われている。

- ①当事者のプライバシー、営業上の秘密などに配慮し、手続きの状況や内容を公開せずにトラブルの解決を図ることが出来る（裁判は公開が原則である）
 - ②当事者の事情や意見なども考慮し、法的な権利や義務を定めにかかわらず柔軟な解決を図ることができる
 - ③簡易迅速に手続きを進めることができる
 - ④トラブルに関係する分野の専門家の知識経験を活かして解決が期待できる
- といったことが挙げられている。

図3-7 ADRの一般的な流れ



ADRの一般的な流れは図3-7である。

- ①ADR機関は、当事者の申し立てを受け付ける前に事案の聞き取りを行い、あっせん・調停・仲裁手続きによる解決に適していると判断すれば、当事者の申し立てを受け付ける。
- ②ADR機関は相手側に連絡し相手に応ずるか尋ねて、相手が同意すると手続きを開始する。同意しなければ手続きは成立しない。
- ③あっせん・調停・仲裁手続きは、公平な立場の第三者をADR機関は第三者に適した複数の候補者を当事

出所：国民生活センター<http://www.kokusen.go.jp/adr/index.html>

者に紹介し、その中から当事者が選任する場合や、ADR機関に第三者の選任を任せる場合がある。

仲裁手続きの場合は選任した第三者による仲裁に従うという「仲裁合意」を行う。

- ④あっせん手続きでは、第三者は当事者による話し合いが円滑に進むよう助言に努める。普通第三者は解決案を提示しないが、提示する場合もある。
 - ⑤調停・仲裁手続きでは、第三者は関係する書類や事実関係の聞き取りを行い、問題点を整理して解決案を作成し当事者に提示する。
 - ⑥提示解決案を当事者が承諾すれば、手続きは終了する。調停では当事者は拒否出来るが、仲裁手続きは拒否することは出来ない。裁判に訴追することも出来ない。
- 裁判外紛争手続きの流れは以上である。これは、裁判と異なり第三者の介在はあるが当

事者間の話し合いで問題を解決しようというのが理念である。

第三者は何れの場合も弁護士・消費問題有識者・その事件に関する専門技術者等、また、司法書士・弁理士・社会保険労務士・土地家屋調査士等も選任候補とされている。しかし、業界主体の ADR 機関の推薦される第三者に対しては、消費者当事者は絶対の信頼性に欠けているのは問題である。

裁判外紛争解決手続きでの解決方法の詳細にはどんなものがあるのだろうか。

助言

当事者間の自主的な解決を図るために、第三者（相談員）が助言を行い問題解決に寄与する。相談員は消費者側（相談者に対して）に対してのみ助言する。ADR 法では定めがないが、国民生活センター・製造者責任法による PL センターなどがその役割を担っている。従来、今後も問題解決の方法として大きな役割を担うものである。

あっせん

第三者（あっせん人）が当事者の間にはいり、双方の話し合いが円満に進むように努める。第三者があっせんを示すこともあるが、原則として当事者間の交渉により紛争解決を図る。

調停

第三者（調停人）の仲介により調停案を提示し、これに当事者が同意すれば問題は解決する。どちらが一方同意しなければ解決されない。

「助言」「あっせん」「調停」は当事者の合意による自発的な解決方法である。しかし合意解決の内容には強制力は無い。合意が実施されなければ、ADR の「仲裁」「本裁判」に訴えることになる。

仲裁

当事者間の合意に基づいて、第三者（仲裁人）が紛争について判断を行って、仲裁判断をする。この判断は拒否出来ないし、しかも裁判と同じく強制力がある。

「仲裁」のメリットは、簡易・迅速性、柔軟性といった他の手続と同じようなメリット以外に、仲裁人の提示した解決案を相手に強制することができる。ただし、仲裁合意を行うと、その紛争については裁判を受けられなくなる。又、ADR の仲裁は上訴に相当する制度がない。これは仲裁判断には不服を申し立てることは出来ない。

裁判と ADR の違いは下記（表 3-10、3-11、3-12、3-13、3-14）のようである。

表 3-10 手続を利用するのに相手の同意が必要

A DR				裁判
助言	あっせん	調停	仲裁	
不必要	必要	必要	必要	不必要

出所：国民生活センター <http://www.kokusen.go.jp/adr/index.html>

表 3-11 第三者が解決案を提示するか

A DR				裁判
助言	あっせん	調停	仲裁	
しない 注1	しない 注2	する 調停案	する 仲裁判断	する 判決

注1：必要な対応を助言

注2：機関によっては提示

出所：国民生活センター<http://www.kokusen.go.jp/adr/index.html>

表 3-12 提示された解決案を拒否できるか

A DR				裁判
助言 ……	あっせん …… 注1	調停 出来る	仲裁 出来ない 訴訟提起不可	出来ない

注1：提示された場合には拒否できる

出所：国民生活センター<http://www.kokusen.go.jp/adr/index.html>

表 3-13 解決案を相手に強制できるか

A DR				裁判
助言 ……	あっせん …… 注1	調停 出来ない	仲裁 出来る	出来る

注1：提示された場合でも強制できない

出所：国民生活センター<http://www.kokusen.go.jp/adr/index.html>

表 3-14 手続・解決案は公開されるか

A DR				裁判
助言 されない	あっせん されない	調停 されない	仲裁 されない	される

出所：国民生活センター<http://www.kokusen.go.jp/adr/index.html>

裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（以下「ADR法」）は2007年4月1日に施行された。我が国においてADRが普及しないので、裁判外紛争解決制度をより国民に使い易くしたい趣旨である。原因は次のようである。18)

- ①ADR機関自身の広報活動が充分でない。多種類の機関が多数存在し広告宣伝を怠っている。
- ②ADR機関の中立性・信頼性が国民の中に薄い。特に業界団体が設立したADR機関（各種PLセンター等）の第三者（助言・あっせん・調停・仲裁人）スタッフに不安を感じている。
- ③業界以外の中立的な民間ADR機関であっても、弁護士がADR制度を利用せず、本訴を薦めた。弁護士の職域を侵害されることを恐れている。
- ④ADRの効果の面で訴訟より劣っている。時効の中断が無い・執行に強制力が無い。ADRにより解決したとしても権利救済に実行性に欠ける。

以上の原因を解決するために、ADR法ではADR機関の中立性・信頼性を確保するために民間ADR機関に認証制度を設けた。法務大臣はこの認証ADR機関を監督する。このように国

民に安心感を与えられるよう期待している。また、認証 ADR 機関は ADR 手続中は時効の中断を認める。仲裁には裁判と同様な強制執行力を付与した。今までは時効中断のために ADR 手続中でも簡易裁判所に調停などを申請していた。勿論認証されてない（認証を受けるか否かは自由）ADR 機関はこれからも手続中に調停を申請していくであろう。表 3-15 は 2007 年 12 月 23 日現在の認証紛争解決事業者である。

表 3-15 認証紛争解決事業者名

認証番号	事業者名	取り扱う紛争の範囲	電話番号
1	日本スポーツ仲裁機構	スポーツに関する紛争	03-5465-1415
2	大阪弁護士会	民事に関する紛争	06-6364-1802
3	(財)家電製品協会	製造物責任等に関する紛争	03-3433-8081
4	(財)自動車製造物責任 相談センター	製造物責任等に関する紛争	0120-028-222
5	京都弁護士会	民事に関する紛争	075-231-2383
6	大阪土地家屋調査士会	土地の境界に関する紛争	06-6942-8750

出所：法務省 <http://www.moj.go.jp/>

表 3-16 製造物責任法による PL センター（ADR 機関センター）

機 関 名	対 象 製 品	電話番号
医薬品plセンター	医薬品(医薬部外品を含む)	0120-876-532
化学製品pl相談センター	化学製品	0120-886-931
ガス石油機器plセンター	ガス石油機器	0120-335-500
家電製品plセンター	家電製品	0120-551-110
自動車製造物責任相談センター	自動車	0120-028-222
住宅部品plセンター	住宅部品	0120-668-066
消費生活用製品plセンター	消費生活用製品	0120-11-5457
生活用品plセンター	家具・ガラス・食卓・文房具等	0120-090-671
清涼飲料相談センター	清涼飲料製品	03-3814-9720
日本化粧品工業連合会pl相談室	化粧品	03-3502-0578
プレジャーボート製品相談室	プレジャーボート製品相談室	0120-356-441
防災製品plセンター	防災製品	0120-553-119

出所：生活用品 pl センター <http://www.sg-mark.org/>

PL センターは製造物責任法により製造物製品の事故に関して中立・公正かつ簡易・迅速な解決のため設立された民間 ADR 機関である。表 3-16 は PL センターの一覧である。これらの PL センターで認証紛争解決事業体は家電製品と自動車相談センターの 2PL センターである。比較的相談件数の多い製品業である。他の PL センターでは今のところ消極的である。

2006 年 7 月内閣府発表の「製造物責任法の運用状況等に関する実態調査」報告書による PL センターの相談件数を表 3-17 に示す。内閣府が 2006 年 1 月に行った国内 PL センター 12 団体へのアンケート調査の結果である。10 センターから回答があり拡大損害（人命・身体・財産への損害）として処理した事案がない 1 センターを除き 9 センターの 1995～2004 年度の 10 年間合計は 7468 件で（消費者対事業者の紛争事案）、2005 年度（自動車・医薬品はデータ無し）までの累計は 7825 件である。表 3-18 は製品に関連して拡大損害が発生した事案で解決（相談・あっせん（PL センター付き弁護士による和解）・裁定（弁護士、消費者問題専門家等による））した 5 センターから回答があった解決件数である。自動車を除いて 4PL センターの相談での解決は 3456 件で、あっせん解決は 281 件、裁定解決は 27 件で

ある。合計 3764 件である。この 4PL センターの相談受付総数は 4509 件である。未解決の相談は 1053 件（23.35%）で未解決で紛争中か取り下げかは不明である。

表 3-17 センター別年度別拡大被害相談件数（消費者対事業者の紛争事案）

年度	化学製品	ガス石油 機器	家電製品	自動車	消費生活 用製品	生活用品	化粧品	医薬品	プレジャー ボート	センター 合計
2005	73	148	94		13	22	6		1	357
2004	119	124	115	253	27	12	7	179	3	839
2003	145	94	128	177	24	16	12	212	2	810
2002	118	65	116	236	44	3	17	214	1	814
2001	143	77	88	224	41	9	6	213	5	806
2000	196	47	92	264	20	4	16	302	7	948
1999	163	42	70	180	18	7	18	334	3	835
1998	129	34	38	128	18	9	10	476	20	862
1997	104	30	28	176	15	11	13	407	10	794
1996	91	26	17		16	26	13	388		577
1995	55	10	37		28	39	14			183
合計	1336	697	823	1638	264	158	132	2725	52	7825

注 1：2005 年度はガス石油機器以外、年度途中

注 2：化学製品 1995 年度は 6 月～3 月のデータ

注 3：自動車は 1995、1996、2005 年度、医薬品は 1995、2005 年度、プレジャーボート 1995、1996 年度データ無し

出所：内閣府 <http://www5.cao.go.jp/>

表 3-18 センター別年度別解決件数（消費者対事業者の案件）

年度	ガス石油機器			家電製品			自動車			消費生活用製品			医薬品			計
	相談	斡旋	裁定	相談	斡旋	裁定	相談	斡旋	裁定	相談	斡旋	裁定	相談	斡旋	裁定	
2005	131	17	0	4	3	1				4	0	0				160
2004	86	38	0	5	11	1	253	9	3	6	0	3	179	0	0	594
2003	83	11	0	11	17	1	177	8	2	8	0	2	212	0	0	532
2002	45	20	0	14	19	0	236	7	2	20	0	4	213	1	0	581
2001	60	17	0	13	14	2	224	8	2	20	0	2	211	2	0	575
2000	33	14	0	14	15	0	264	5	2	7	0	3	301	1	0	659
1999	24	17	0	15	6	1	180	5	1	5	0	3	333	1	0	591
1998	21	13	0	4	0	0	128	7	1	13	0	1	471	5	0	664
1997	10	20	0	10	0	0	176	6	1	9	0	3	404	3	0	642
1996	12	14	0	6	0	0		5	0	14	0	0	386	2	0	439
1995	10	0	0	9	0	0		2	0	20	0	0				41
合計	515	181	0	105	85	6	1638	62	14	126	0	21	2710	15	0	5478

注 1：2005 年度はガス石油機器以外、年度途中

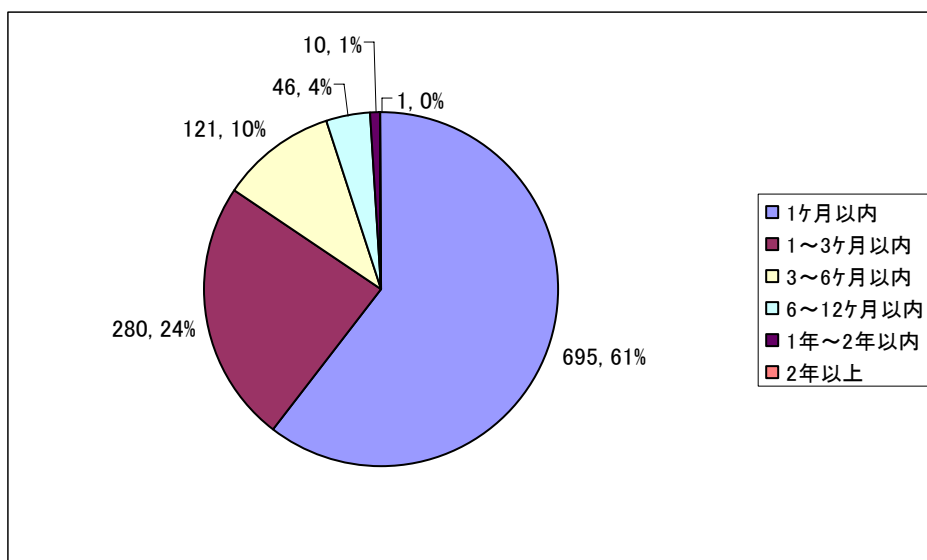
注 2：化学製品 1995 年度は 6 月～3 月のデータ

注 3：自動車の相談は受付で相談解決件数ではない

出所：内閣府 <http://www5.cao.go.jp/>

解決時間は裁判（平均 32 ヶ月）による解決時間からすれば大幅な時間短縮である。4 センターからの回答があり、ガス石油機器では 1 ヶ月以内、家電製品、消費生活用製品、医薬品では 1 ヶ月以上 3 ヶ月以内での解決事案が一番多い。図 3-8 は 4 センターの 10 年間の解決期間である。

図 3-8 4PL センター合計平均解決期間（1995 年～2004 年の 10 年間）



出所：内閣府 <http://www5.cao.go.jp/>

アンケートによると裁判外紛争処理と裁判との棲み分けはうまくいっているとの回答している機関はガス石油機器・家電製品・医薬品の 3PL センターである。また、PL センターで受け付ける相談のうち、消費者センターからの回付案件は半数以上にのぼるとのアンケート結果である。このことは国民生活センターが消費者保護にそれなりの役割を果たしているあかしである。

製造物責任法での裁判状況はどんなものであろうか。

内閣府の「製造物責任法の運用状況に関する実態調査」報告書から探してみる。2006 年 2 月 28 日現在のデータである。19) また、すべての製造物責任訴訟を網羅するものではない。

「製造物責任法に基づく損害賠償請求訴訟事例は 90 件である。90 件のうち、紛争解決した案件は 48 件である。そのうち判決等が得られた 46 件について分析した。

①請求額

46 件中 1001 万円以上が 28 件（61%）、100 万円以下は 4 件である。

②認容額

「判決が出た最終審」で請求が一部でも認められたのは 22 件で、そのうち 1001 万円以上が 13 件（59%）、100 万円以下は 3 件であった。

③解決平均月数

判決事案全体で提訴から最終審の判決まで平均は 32 ヶ月である。

④提訴事案のうち、消費者原告は 71 件（79%）である。

以上であるが訴訟案件の数は少ないように感ずる。」

参考に表 3-19 は国民生活センターの「くらしの豆知識 '08」20) に掲載されている最近の製造物責任法による訴訟案件である。

表 3-19 06 ‘年度以降新たな主な訴訟（’ 07 年 7 月現在）

事件名	原告	被告	訴訟額	原告主張
システムバス発火 建物焼損	消費者男性	販売会社	2721万円	システムバスより発火し建物家財が焼損
光モジュール 出力劣化	製造販売 会社	米国在台湾 法人	5億4911万円	保証された品質が備えていない
ローズかつ 食中毒	消費者男性	販売店	30万円	通院治療が必要になった
電気ストーブ化学 物質過敏症	消費者男性	輸入販売 会社	1億円	中枢神経・自律神経機能障害を受けた
軽貨物車燃料 ホースの出火	運送会社	自動車 製造会社	300万円	車が出火し車両滅失
ヘリコプターエンジン 停止墜落	国	航空機等 製造会社	2億8073万円	エンジン出力失い墜落、乗員2人重傷
こんにやく入り ゼリー死亡	死亡した男 児両親	製造販売 会社・自治体	7482万円	学童保育所でこんにやくゼリーで窒息死亡

出所：国民生活センター「くらしの豆知識‘08」国民生活センター2007年9月 p.226~227

おわりに

2007年12月30日付け朝日新聞によると、「横浜市で介護用電動ベッドのモーターが過熱して発火し寝ていた83歳の女性が下半身に火傷を負い死亡した」と報じている。痛ましい事故である。

2007年12月24日付けの読売新聞による国民生活センターと日本消費者協会の「2007年消費者10大ニュース」を掲載している。

共通事項

- 英会話学校「NOVA」の清算方式に最高裁が無効判決。経営破たん
- 食品の偽装表示相次ぐ
- 消費生活用製品安全法の改正
- 割賦販売法、特定商品取引法改正への議論盛り上がる
- 金融商品取引法の施行
- 怪しい「出資」求めるトラブル続発

国民生活センター

- エスカレーター、ジェットコースターなど施設、設備に関する重大事故
- 多重債務問題への対策変化
- 消費者団体訴訟制度スタート
- センターへのメール相談増加

日本消費者協会

- ガソリン、食品、生活用品の値上げラッシュ
- 年金記録漏れ
- 続く生命保険、損害保険会社の保険金不払い問題

以上のように消費者に関する問題は多い。改正消費生活用製品安全法により事業者の事故の国への報告は増大した。09年からは経年劣化による事故防止策も事業者に義務付けられている。今回検討した課題である。

日常生活を快楽に、便利に過ごしている製品に囲まれて我々は生活している。何も事故が起きなければ幸せなことである。しかし、製品の欠陥・経年劣化・誤使用などのより思わぬ事故に遭遇しないとも限らないことは、今まで述べてきた。避けられない事故もあるかも知れないが、このような事故から身を守ることは可能である。万が一事故に遭遇した場合はこれ以上社会で事故を防ぐことにも努めることも肝要である。

繰り返すが事故を最小限にするためには

- ①製品の説明書を十分に読み製品の使い方に注意する。説明書は纏めて保存して置く。
- ②不明・事故が起きた場合は冷静に国民生活センター等に相談する。また、かくADR機関も積極的に利用する。
- ③満足いかない場合は時間と費用が課題であるが、裁判にも訴えることも重要である。

医薬品の苦情申したては「医薬品PLセンター」（電話 0120-876-532）へ。①メーカーへの照会、対応の依頼②消費者とメーカーとの相対交渉の仲介・情報提供③相対交渉が不調の場合に審査会による調整・斡旋に当たる。調整・斡旋は有料である。審査員は弁護士・医師薬剤師・消費者専門家・学識経験者で構成し、公平・中立の立場で審査する。

自動車については、国土交通省へのメーカーのリコール申請する「リコール制度」がある。リコール情報を得るには国土交通省ホームページ <http://www.motnet.go.jp/carinf/ris> や、[自動車不具合情報ネットライン 0120-744-960](http://www.motnet.go.jp/carinf/ris) がある。

今回の報告は生活用製品に関しての苦情である。次の機会に他の消費者問題（表示・契約・金融等）にも広く考察していきたい。

注

- 1) 内閣府 <http://www5.cao.go.jp/>
- 2) 平野鷹子「私たちの消費者法」法律文化社 1998年 P.6~7
- 3) 衆議院 <http://www.shugiin.go.jp/>
- 4) 総務省 <http://www.soumu.go.jp/>

独立行政法人とは、国民生活及び社会経済の安定等の公共上の見地から確実に実施されることが必要な事務及び事業であって、国が自ら主体となって直接に実施する必要のないもののうち、民間の主体にゆだねた場合には必ずしも実施されないおそれがあるもの又は一の主体に独占して行わせることが必要であるものを効率的かつ効果的に行わせることを目的として、設立される法人である。

- 5) 国民生活センター <http://www.datafile.kokusen.go.jp/jpl.consultation.html>
- 6) 国民生活センター <http://www.kokusen.go.jp/topics/test.html>
- 7) 国民生活センター <http://www.kokusen.go.jp/topics/test.html>
- 8) 月刊消費者 <http://www1.sphere.ne.jp/>

- 9) 国民生活センター「くらしの豆知識 '08」国民生活センター2007年9月
- 10) 内閣府 <http://www5.cao.go.jp/>
- 11) 独立行政法人製品評価技術基盤機構 <http://www.jiko.nite.go.jp/>
- 12) 独立行政法人製品評価技術基盤機構 <http://www.nite.go.jp/>
- 13) 経済産業省 <http://www.meti.go.jp/>
- 14) 日本経済新聞 2007年5月5日付け
- 15) 朝日新聞 2007年8月21日付け
- 16) 内閣府 <http://www5.cao.go.jp/>
- 17) 内閣府 <http://www5.cao.go.jp/>
- 18) 国立国会図書館 <http://www.ndl.go.jp/>
- 19) 内閣府 <http://www5.cao.go.jp/>
- 20) 国民生活センター「くらしの豆知識 '08」国民生活センター2007年9月 p.226~227

参考文献

国民生活センター「くらしの豆知識 '08」国民生活センター2007年9月

裁判外紛争解決手続きの利用の促進に関する法律

製造物責任法

平野鷹子「私たちの消費者法」法律文化社 1998年

朝日新聞

日本経済新聞

毎日新聞

読売新聞

朝日新聞 <http://www.asahi.com>

経済産業省 <http://www.meti.go.jp/>

月刊消費者 <http://www1.sphere.ne.jp/>

国民生活センター <http://www.kokusen.go.jp/>

国立国会図書館 <http://www.ndl.go.jp/>

衆議院 <http://www.shugiin.go.jp/>

生活用品 pl センター <http://www.sg-mark.org/>

総務省 <http://www.soumu.go.jp/>

独立行政法人製品評価技術基盤機構 <http://www.nite.go.jp/>

内閣府 <http://www5.cao.go.jp/>

法務省 <http://www.moj.go.jp/>