

危機管理・コンプライアンス
Crisis Management/Compliance

Newsletter

〈2019年2月号〉

消費者向け製品に関する事故発生時の対応

山田 真吾
Shingo Yamada

PROFILEはこちら



1 はじめに

消費者向け製品の事故が発生した場合、事業者として、事故内容の把握に努め事態の収拾にあたることはもちろんですが、同時に念頭においておかなければならないのが行政に対する報告です。

報告には、大きく分けて、消費者庁に対して行う重大製品事故報告と、これを補完する制度として、独立行政法人製品評価技術基盤機構(NITE)に対して行う製品事故報告があります。前者は消費生活用製品安全法(以下「消安法」といいます。)35条に基づく法律上の義務であり、報告を怠った場合には体制整備命令を受けおそれがあり、同命令に違反した場合には刑事罰の適用があります。これに対し、後者は、経済産業省の通達^{※1}に根拠を有する制度であり、厳密には法律上の義務ではありませんが、実務的には、通達に従って報告を行っている事業者がほとんどだと思います。

本稿では、主にこれらの報告制度の概要について説明し、残りの誌面でリコールについても簡単に触れたいと思います。

2 製品事故報告制度

(1) 重大製品事故報告

※1:経済産業省「消費生活用製品等による事故等に関する情報提供の要請について」(平成23年3月4日付け平成23-03-03商局第1号)。

※2:医薬品や自動車など他の法律で規制される一部製品は除外されています(消安法2条1項、別表)。

※3:消費者庁・経済産業省「消費生活用製品安全法に基づく製品事故情報報告・公表制度の解説～事業者用ハンドブック2018～」9頁。

本ニュースターの発行元は弁護士法人大江橋法律事務所です。弁護士法人大江橋法律事務所は、1981年に設立された日本の総合法律事務所です。東京、大阪、名古屋、海外は上海にオフィスを構えており、主に企業法務を中心とした法的サービスを提供しております。本ニュースターの内容は、一般的な情報提供に止まるものであり、個別具体的なケースに関する法的アドバイスを想定したものではありません。本ニュースターの内容につきましては、一切の責任を負わないものとさせていただきます。法律・裁判例に関する情報及びその対応等については本ニュースターのみに依拠されるべきでなく、必要に応じて別途弁護士のアドバイスを受けなければなりません。

ア 対象製品

重大製品事故報告の対象となる製品は、「主として一般消費者の生活の用に供される製品」(消費生活用製品)です(消安法35条1項、2条1項)^{※2}。「主として一般消費者の生活の用に供される」とは、事業者又は労働者がその事業又は労働を行う際に使用する場合以外の全ての場合をいうとされます。また、製造事業者等が業務用として製造又は輸入している製品であっても、一般消費者が店舗やインターネット等で容易に購入可能であり、一般家庭でも広く使用できるような製品は消費生活用製品となる場合があります^{※3}。このように、重大製品事故報告の対象製品は広範囲に及びます。

イ 製品事故の意味

消費生活用製品について重大な製品事故が生じた場合、消費者庁に対する報告が必要になりますが、製品事故とは次の要件を満たす事故をいいます(消安法2条5項)。

- ①消費生活用製品の使用に伴って生じた事故であること
- ②一般消費者の生命又は身体に対する危害が発生した事故、又は、消費生活用製品が滅失又は毀損した事故であって一般消費者の生命又は身体に対する危害が発生するおそれがあるものであること
- ③消費生活用製品の欠陥によって生じたものでないことが明らか

な事故でないこと

このうち、③の要件に注意が必要です。製品事故というと、製品に欠陥があることが前提のように思われるかもしれませんが、そうではありません。「消費生活用製品の欠陥によって生じたものでないことが明らかな事故」でない限り、製品事故に該当します。よって、製品欠陥が原因であるかが不明の事故も製品事故に含まれます。

ウ 重大性

消安法上の報告義務の対象となるのは重大な製品事故(重大製品事故)です。重大製品事故とは、製品事故のうち、発生し、又は発生するおそれがある危害が重大であるものとして、当該危害の内容又は事故の態様に関し政令で定める要件に該当するものとされており(消安法2条6項)、具体的には以下の事故をいいます(消安法施行令5条)。

- ①死亡事故
- ②治療に要する期間が30日以上を負傷又は疾病が生じた事故
- ③後遺障害事故
- ④一酸化炭素中毒事故
- ⑤火災

事業者は、製品事故の発生を知った場合、重大性について判断するために、事故の内容と被害の状況を確認する必要があります。④一酸化炭素中毒事故や⑤火災の場合は、死亡や受傷の有無にかかわらず、報告対象となります。⑤火災は、消防が火災認定をしたものをいいますので、消防に火災認定の有無を確認する必要があります。受傷事故の場合は、その内容・程度を確認し、治療に30日以上を要するものか否かを、基本的には医師の診断書によって確認することになります。診断書が速やかに入手できない場合には、実際の怪我の状態を確認するなどして、30以上の治療期間を要するものであるか否かを判断することが必要になります。判断が難しい場合には、その時点で得ている情報を基に、消費者庁に相談することも検討すべきです。

エ 報告義務者

重大製品事故報告の義務を負うのは、消費生活用製品の製造

業者又は輸入業者です(消安法35条1項)。製造業者に関し、OEM(相手先ブランドによる製造)の場合、委託元が製品を自ら設計し自己の責任で完成品の検査を行っている場合のように、委託先が単に製造行為のみを行っている場合は、基本的に委託元が製造事業者とみなされます^{※4}。

これに対し、消費生活用製品の小売販売、修理又は設置工事を行う事業者は、重大製品事故の発生を知ったときは、製造業者又は輸入業者に通知するよう努めることとされています(消安法34条2項)。

オ 報告期限

重大製品事故報告の報告期限は、重大製品事故の発生を知った日から起算して10日以内です(消安法35条2項、内閣府令^{※5}3条)。初日不算入ではなく、知った日を含め10日以内ですので、注意が必要です。土日・祝日も算入されます。報告期限がタイトなため、報告期限内に事故原因の特定に至らないことも十分にあり得ます。そのため、実務上は、「消費生活用製品の欠陥によって生じたものでないことが明らか」とはいえないという前提で、被害状況を速やかに確認し、重大性の要件を満たす場合にとりあえず報告を行うことも往々にしてあります。

カ 報告先・報告方法

消費者庁(消費者安全課)に対して、法律が定める書式によって報告します(消安法35条2項、内閣府令3条様式一)。報告書の送付は電子メール又はファックスによって行うことも可能ですし、ウェブサイト^{※6}から入力して報告することも可能です。

(2) NITEに対する製品事故報告

重大製品事故報告制度を補完するものとして、NITEに対する製品事故報告があります。消費者用製品の製造業者及び輸入業者は、重大製品事故に該当しない製品事故(非重大製品事故)、例えば治療期間が30日未満の事故や火災に至らない製品の焼損・発煙等が生じた事故については、通達上、NITEに対して報告することが求められます。また、販売事業者等についても、重大製品事故

※4:脚注3・24頁。

※5:消費生活用製品安全法の規定に基づく重大事故報告等に関する内閣府令。

※6:https://www.meti.go.jp/honsho/product_safety/cgi/nortification

本ニュースターの発行元は弁護士人大江橋法律事務所です。弁護士人大江橋法律事務所は、1981年に設立された日本の総合法律事務所です。東京、大阪、名古屋、海外は上海にオフィスを構えており、主に企業法務を中心とした法的サービスを提供しております。本ニュースターの内容は、一般的な情報提供に止まるものであり、個別具体的なケースに関する法的アドバイスを想定したものではありません。本ニュースターの内容につきましては、一切の責任を負わないものとさせていただきます。法律・裁判例に関する情報及びその対応等については本ニュースターのみで依拠されるべきでなく、必要に応じて別途弁護士のアドバイスをお受け頂ければと存じます。

か非重大製品事故であるかを問わず、NITEに対して報告をすることができます^{*7}。

NITEに対する報告は法律上の義務ではないため、厳密な報告期限といったものはありませんが、通達上、事故発生を知った日から10日以内を目安に報告することが求められています。報告書の様式はNITEのウェブサイトから入手できます^{*8}。

(3) 製品事故報告の公表

消費者庁に報告された重大製品事故及びNITEに報告された非重大製品事故の内容はウェブサイト上で公表されます。

重大製品事故については、報告受付後原則として1週間以内に、①事故発生日、②報告受理日、③製品名(一般的な製品名)、④被害状況、⑤事故内容、⑥事故発生都道府県が公表されます。また、ガス機器・石油機器に関する重大製品事故、ガス機器・石油機器以外の製品に関する重大製品事故であって製品起因が疑われる事故については、⑦機種・型式、⑧製造又は輸入事業者名も公表されます。

非重大製品事故については、報告を受け付けた週の翌週に、①事故受付年月日、②品名(一般的な品名)、③事故発生日、④事故通知内容及びNITEの調査状況、⑤被害状況、⑥事故発生場所(都道府県)、⑦原産国が公表されます。リコール製品に関する事故の場合は、これらに加えて、⑧機種・型式、⑨製造又は輸入事業者名も公表されます。

さらに、報告後のNITEによる事故原因の分析の結果を踏まえて、事故原因や再発防止措置等についても改めて公表されます。事故が製品に起因する事故であった場合には、製造又は輸入事業者名、機種・型式名も公表されます。

3 リコール

(1) リコールの意義

リコールとは、製品事故の発生及び拡大可能性を最小限にする

ことを目的として、以下の対応を取ることをいいます^{*9}。

- ①製造、流通及び販売の停止や流通及び販売段階からの回収
- ②消費者に対するリスクについての適切な情報提供
- ③類似の製品事故等の未然防止のために必要な使用上の注意等の情報提供を含む消費者への注意喚起
- ④消費者の保有する製品の交換、改修(点検、修理、部品の交換等)又は引取り

リコールは、事業者が自主的に実施する例がほとんどですが、消安法32条や39条の危害防止命令としてリコールの実施を命じられることもあり得ます。なお、リコールの実施にあたっては、事業者は、経済産業省^{*10}に対し、所定の書式によってリコール開始の報告及びリコールの進捗状況の報告を行うことが求められています^{*11}。

(2) リコール実施の判断

リコールの実施は、製品事故の重大さ(人的被害に至るおそれの有無や程度)や同様の製品事故の発生頻度などを考慮して判断することになります。製品事故が重大であればそれだけ、発生頻度が高くなればそれだけ、リコール実施の必要性は高まります。また、リコールは、必ずしも製品に欠陥があることを前提に実施されるものではありません。例えば、事故原因が専ら消費者の使用上の問題に起因し、製品に欠陥があるとはいえない場合であっても、製品の安全をより一層確保するために、仮に誤った使用をしても事故が発生しない仕様の製品に交換するなどといった対応がとられることもあります。よって、単にリコールを実施した事実をもって、製造物責任法上の欠陥を含む事業者の責任が推認されるようなことがあってはならないと考えます。仮にこのような推認が許されるとすれば、事業者は積極的なリコールの実施を躊躇することになり、ひいては製品の安全性確保が図られなくなるからです。

(3) リコールの実施方法

どの範囲の製品を対象にリコールを実施するかは、製品事故の原因によって決まります。例えば、製品事故の原因が特定の製造

*7: 脚注3-54頁、56頁、75頁

*8: <https://www.nite.go.jp/jiko/jikojohou/shushu/youshiki/index.html>

*9: 経済産業省「消費生活用製品のリコールハンドブック2016」2頁。

*10: 経済産業省商務情報政策局産業保安グループ製品安全課製品事故対策室。

*11: http://www.meti.go.jp/product_safety/producer/system/09-2.html

ロットの製品についてのみ認められる場合や、製品事故の原因が特定の製品の仕様や設計にある場合には、当該製造ロットの製品や当該仕様・設計を有する製品を対象にリコールを実施することになると考えられます。

次に、リコールの告知をどのような方法で行うかも検討事項です。電子メールやダイレクトメールなどによる個別通知は、告知方法として効果が高いとはいえませんが、購入者等が特定できない場合はこの方法はとれません。不特定多数の消費者に対して告知する方法としては、テレビ広告、新聞社告、折り込みチラシの配布、店頭へのポスター掲示、ホームページへの掲載などが考えられます。ホームページへの掲載などは、特に費用もかからず容易に実施できるのに対して、テレビ広告や新聞社告などは、特に回数が増えたり掲載誌の数が増えたりすると、かなりの費用がかかります。事業者としては、製品事故の重大性や発生頻度なども考慮して、有効な方法を選択する必要があります。また、リコール実施中は、対象製品の回収率などリコールの実施状況をモニタリングすることも重要です。当初想定していた回収率が得られない場合には、さらなる告知の実施などを検討することも必要になってきます。

4 最後に

事業者は、自社の消費者向け製品について製品事故が発生した場合には、速やかに情報収集に努め、行政に対する報告を行うとともに、リコールを含め、製品の安全確保・再発防止に向けた措置を検討する必要があります。対応が遅れ、その間にさらなる製品事故が発生した場合、事業者は世間から厳しい非難にさらされることになります。特に、行政に対する報告や消費者に対する情報提供は、製品欠陥の有無が明らかでない場合でも、製品事故を未然に防止する観点から、迅速かつ積極的に行う姿勢が重要と考えられます。