

【論文】

「消費者&企業」(C&C)の幸せを創り出す新PL時代

——対立・敵対型から対話・協調による課題解決型へ——

The New Age of Product Liability Creating Happiness of both Consumer and Corporation
—From Conflict and Hostility Style To Solution Style by Dialogue and Cooperation—

梁 瀬 和 男

概要

日本経団連、経済同友会をはじめ日本の多くの企業が猛反対し、消費者と企業が対立・敵対する中でPL法（製造物責任法）は1995年7月1日に施行された。日本の企業が恐れた米国の「PL地獄」「賠償保険危機（PL保険危機）」とは何か。PL法施行後21年を経過し、弱者の立場にある消費者は幸せになったのか。幸いに米国のような不幸な現象は起こらなかったが、消費者と企業の対立構造は基本的に変わっていない。対立・敵対型の関係からは両者の幸せは誕生しない。今こそ、発想を転換し、両者の対話・協調によって、「消費者&企業」(C&C)両者の幸せを創り出さねばならない。そのためには、行政及び学会も協同してその実現に邁進しなければならない。まさに、「消産官学」時代の幕開けである。

5つのキーワード

- ① 対立・敵対型PL
- ② PL地獄
- ③ 自立した消費者
- ④ 消費者と企業(C&C)の「双方の幸せ」
- ⑤ 「消産官学」時代

目次

- 1・米国の敵対型PLの悲劇と「米国PL事情視察ツアー」
2. 消費者庁誕生により日本のPLも新時代へ
3. PL法施行20年を経て（一社）PL研究学会がスタート
4. PLは消費者と企業(C&C)の「双方の幸せ」を創り出す
5. 今後の課題

1. 米国の敵対型PLの悲劇と「米国PL事情視察ツアー」

ラルフ・ネーダー¹⁾は日本でも「消費者運動の神様」として崇拜されていたが、米国の消費者は果たして幸せになったのだろうか。日本でPL法が施行された1995年ごろ、米国ではPL濫訴、PL保険危機（賠償保険危機）²⁾により、各企業、特に製造業界は瀕死の状態にあるとさえ言われていた。例えば自動車業界では、安全性の高い装置を開発しても、その安全性をカタログなどで訴求す

ると、その車のPL訴訟の際に車の欠陥の有無に関係なくカタログの安全に関する訴求を根拠にメーカーが敗訴するケースもあるため安全性訴求を断念せざるを得ない状況である、などという情報が乱れ飛んでいた。果たして、こんな理不尽なことが実際にあるのだろうか。米国のPLの実態を自分の目で耳で確認するために、「米国PL事情視察ツアー」を企画した。

筆者がコーディネーターとして企画し、(株) 宣伝会議が主催者として1995年11月下旬(11月12日～11月22日)に実施した。筆者が長年日立の担当者として参加していた家電製品公正取引協議会・広告表示委員会のメンバーを中心に総勢17名で「ワシントンDC→ニューヨーク→ロサンゼルス」を巡る視察ツアーである。(参加者17名：松下電器産業(団長)、三菱電機(副団長)、日立製作所(2名)、ソニー、三洋電機、松下電工、家電製品公正取引協議会、日本電子機械工業会、日本広告審査機構(JARO)、キリンビール、資生堂、第一企画、富士アドシステム、宣伝会議(2名)、筆者)

図表1 「米国PL事情視察ツアー」訪問先一覧表(11か所)

種 類	訪 問 先
1. 行政など規制側(2か所)	FTC(連邦取引委員会) CPSC(消費者製品安全委員会)
2. 消費者側(1か所)	米国PL弁護団：PUBLIC CITIZEN (代表 ラルフ ネーダー、ジョセフ ベラック 弁護士)
3. 製造業者(4か所)	フィリップ モリス、マテル(玩具メーカー)、 ホンダ ノースアメリカ、ユーケビッチ・ソネット法律事務所
4. 広告会社、マスコミなど(4か所)	アメリカマーケティング協会、ヤング&ルビカム、 タイム社、アドウィーク社

上記11か所(図表1)を実質約1週間で視察する強行軍であったが、延べ27名(うち、弁護士13名)の講演者から生々しい米国のPL事情、特に「**社会の常識が通用しない**」危機的状況が多く講演者から語られ、まさに米国の**PL地獄**の悲劇の現状は我々の想像をはるかに超えるものであった。しかしながら、その中でこれらの状況を何とか打破し、「社会の常識が通用する」PL社会を実現させるための工夫、新しいアイデアも紹介された。その内容は、PL法施行後21年が経過し、消費者と企業が対立する構造から脱し、両者の対話・協調によって消費者と企業の「双方の幸せ」を創り出す時代へ踏み出す我が国にとっても示唆的、有意義な内容であった。この拙論の最初にその一部を紹介したい。

(梁瀬和男執筆、梅野弘之編集、「米国PL事情視察報告書」宣伝会議1996年2月(視察ツアー参加者だけに配布)より紹介)

1-1. 消費者サイドのPL弁護団「PUBLIC CITIZEN」(創設者：ラルフ・ネーダー)
社会の常識が通用しない米国のPL裁判で「果たして、米国の消費者は幸せになったのか」という件に関し、消費者サイドのPL弁護団「PUBLIC CITIZEN」の創設者ラルフ・ネーダー弁護士に講演を依頼したところ、丁寧な返事があった。「皆さんが米国のPL事情を視察するために遠い日本からお見えになったことに関し、まずは敬意を表したい。依頼された講演テーマが「PLと広告」であると聞き、大変驚いた。PLに関してはいろんな講演をしてきたが、「PLと広告」に

関しては初めてです。しかし、この問題は非常に重要であり、この機会に是非お話ししたいと思いましたが、実は私は「(財)パブリック・シチズン」の一員であり、講演料のプライスリスト（彼の場合、1講演約100万円）があるため皆様のご要望（講演料：10万円以内）をお受けすることができません。もしよろしければ、私の代わりに私が非常に信頼している若手で優秀なジョセフ・ベラック弁護士を派遣しますがいかがですか。」ベラック弁護士にお願いして約2時間の講演と質疑応答があったが、我が視察団の遠慮のない鋭い質問や意見と毅然とした態度で一步も引かないベラック弁護士との間で激しい火花が飛び交った。

<ジョセフ・ベラック弁護士>（1995年11月13日、J.W.マリオットホテルでの講演）

<質問>（筆者）

「大酒を飲んだり、マリファナまで吸って意識も定かでない状態で車のハンドルを握り、時速100マイル近いスピードで運転し、曲がり損ねて事故を起こし大怪我をした場合でも、車の欠陥を理由にメーカーに損害賠償訴訟を起こす。その結果、陪審員の評決でメーカーが敗訴した事例もあると聞く。我々の常識では、酒を飲んだりマリファナを吸って車を運転すること自体許されざる行為であり社会悪であると思う。そのような被害者には損害賠償を請求する権利を与えるべきではないと思うが、いかがですか。」

<回答>（ジョセフ・ベラック弁護士）

「そのような意見に賛成する米国人もかなりおります。しかし、そのような場合でも被害者が勝訴することがあるということが厳格責任の重要なところですよ。即ち、重要なことは被害者がどのような状態だったかということではなく、その結果、大きな被害が発生したのは車自体の安全性に問題がなかったかどうかということです。・・・先日、ケンタッキー州で起こった事件は、飲酒運転の車がスクールバスに衝突し、バスが炎上して生徒が焼死したのです。バスのガソリンタンクに設計上の欠陥があったことが判明したのですが、飲酒運転が原因だからと一概に片付けられない複雑な場合もあるのです。・・・」

<質問>（筆者）

「高額賠償金のケースがあるために、メーカーは安全な製品を開発しても安全性の広告がPL訴訟の訴因になることを恐れて広告したがる。特にメーカー側の弁護士がそれを恐れて安全性の広告に対して非常に否定的になっている。しかし、これは逆だと思う。メーカーがより一層安全な製品を作り、その安全性の内容を広告して消費者に認識してもらうことこそ大切であると思うがいかがですか。」

<回答>（ジョセフ・ベラック弁護士）

「そのような悪循環が実際あることを我々も理解しております。・・・「**情報こそ市場の通貨である**」と思っておりますから、情報をわかり易く伝えることが重要です。例えば、我々は車のエアバッグ装備をすすめてきました。そして、今やエアバッグは標準装備となりましたが、逆に、エアバッグのために子供が死亡するという事故が起こり、メーカーが訴えられています。難しい問題です。・・・」

1-2. 企業サイドのほとんどの弁護士：安全性をテーマとする広告は避けた方がよい

企業にとってPLは法律問題であり、マーケティングや広告についてもPLに関する事は弁護士の領域であるため弁護士がイニシアティブを握っている。そのため、いかなる活動も弁護士（多

くは社内弁護士：in-house lawyer)の「OK」のサインがなければ実施できない。まさに、「弁護士貴族社会」である。米国では全国的な統計データがないため正確にはわからないが、毎年40万件くらいのPL訴訟が起こっているといわれており、社内弁護士の任務は「PL訴訟を起こされないようにする、提訴された場合には被害を最小限にする」ことである。従って、企業側の弁護士の意見は「安全性は訴求しない方がよい」ということになる。ニューヨークの著名な法律事務所「ポール・ワイス・リフキンド・ワートン&ガリソン」のPLグループに所属しているジェイ・コーエン弁護士は、安全性を訴求した広告事例をいくつも取り上げてその危険性を丁寧に説明したうえで、「とにかく、安全性をうたわないでほしい」と講演された。

<質問> (筆者)

「メーカーが安全性の優れた車の開発に成功し、消費者にその安全性をわかり易い言葉で広告し価格据え置きで発売しようとしたところ、社内弁護士が『PLリスクが高いから辞めた方がよい』と言って反対したため中止せざるを得なかった。そのため消費者は、安全性の高い装置がついていない車をほぼ同じ価格で買わざるを得ない結果になる。これはメーカー、消費者双方にとって不幸なことであると思うがいかがですか。」

<回答> (ジェイ・コーエン弁護士、1995年11月16日、タイム社での講演)

「今の質問は、米国のメーカーが毎日直面している問題だ。一言でいえば、バランスの問題である。・・・安全性について広告することはリスクーだということを認識して、やるかやらないかのバランスを考えることが大切である。」

これこそが、弁護士がすべての権限を握っている「**弁護士貴族社会**」の実態であり、消費者と企業双方にとって不幸であることを認識しながら、双方の弁護士が熾烈な「戦争」をしている。これが米国の悲しい「**PL地獄**」の実態である。

1-3. 理不尽なPL訴訟に敢然と受けて立つ企業：“Strong HONDA by Smart”

「箸が転がってもSUEする(訴える)」とまでいわれる米国の濫訴社会では、法外な懲罰賠償金や弁護士のフィーをはじめ高額な訴訟関連費用に耐え切れずPL倒産する企業やPL保険の付保を断る保険会社まで続出したそうである(賠償保険危機²⁾)。そのため、PL訴訟があるとできるだけ早く簡単に解決できるよう和解するケースが多くなっていった。特にディープポケット(大金持ち)として狙われやすい日系企業の中で、米国における現地生産化を最も早く積極的に進めてきたホンダは、“All Terrain Vehicle”(全地形向け自動車)三輪バギーで多数の厳しいPL訴訟の洗礼を受けた。その経験を生かして、1992年以降“Strong HONDA”のスローガンを掲げ、理不尽なクレームや訴訟に対しては安易な妥協はせず、徹底的に裁判で争ってきた。その結果、’94年は27勝0敗、’95年は11勝2敗と、抜群の戦果を挙げていた。「不合理な要求には屈しない」という強い姿勢で臨んできた成果であり、PL訴訟件数も減少してきている、とのことであった。(’95年11月20日、ホンダ・ノースアメリカ副社長・今井清純氏の講演)

また、長年、ホンダ・ノースアメリカの社内弁護士部長も務めたアンソニー・E・ソネット弁護士は講演の冒頭、「PLというのは戦争と考えてよい。あなたの会社を守る戦争であり、あなたの資産を守る戦争である」と述べた。(’95年11月20日、ユークベッチ・アンド・ソネット法律事務所)

まさに、米国のPLが「対立・敵対型」であることを示す象徴的な言葉である。

1-4. 話し合いで解決する「調停」

一方、社会の常識が通用しないほど消費者保護・救済の方向に針が振られすぎた米国のPL社会を正常な姿に戻すため、いろいろな努力もなされていた。毎年のように連邦PL法の成立へ向けて上院、下院の両院が精力的な努力を続けていたが、彼らの切実な思いがその法案の名前”**Common Sense PL Act**”に象徴されていた。

さらに、前述のホンダ・ノースアメリカは稀有な例であり、多くの企業は徹底的な「戦争」を避けて「和解」に活路を見出そうとしていたが、基本的に対立・敵対型の「消費者と企業」では多くの困難を伴ったようである。そこで、第三者の立会いのもとに、問題を話し合いで解決する「調停」が大きな注目を集めていた。(’95年11月16日、ヤング・アンド・ルビカム社での新井敏之弁護士の講演)

解決の方法として「仲裁」(arbitration)と「調停」(mediation)があるが、法廷によって指定された

「仲裁」は原告、被告の間に仲裁することの合意が必要でありいろいろな困難を伴うが、「調停」の場合は両者が合意した第三者を呼んで調停してもらう。我々は退職された判事など有能な方々を調停者として用意している。調停は、法的な理屈ではなく、量的に散らばりのある所を両者が話し合いをして「中をとる」という考え方である。

また、「ブルックリンの調停者」(日本貿易振興会、1995年発行)の著者であるレビン小林久子氏は次のように述べている。「現在の調停は、長老のもとで単なる妥協案を探るものではない。双方が相手の主張を聞くことで、互いに置かれている環境を理解し、ともに満足できる形のトラブル解消を探る。それによって双方の『環境の再設定』をするのが狙いだ。」

何事も裁判という「戦い」での決着を好む騎馬民族にしては珍しい解決方法であり、逆に何事も、「和」を尊び「協調」を基本に解決しようとする我が農耕民族にとって示唆的である。

1-5. 企業側及び消費者側の弁護士の「米国PL事情視察団」への送別の辞

今回の「米国PL事情視察」の結果、消費者運動の神様と崇拝されるラルフ・ネーダー一派も、多額の損害賠償金にほとんど手を焼いている企業側の弁護士も、本心では「社会の常識が通用しない、消費者側に振られすぎた米国のPL事情」を憂慮しており、これからPL法をスタートさせる日本から遠路遥々米国まで「米国のPL事情」を学びに来た我々に対して、奇しくも同じような「送別の辞」を述べてくれた。両者の代表的なコメントは次のとおりである。

<企業側の弁護士>フィリップモリスの法務担当上席副社長・チャールス・R・ウォール弁護士

「日本の皆さんが、米国のPLの歴史から多くを学び取り、米国の二の舞を演じないことを願っている」

<消費者側の弁護士>(財)パブリック・シチズンのジョセフ・ベラック弁護士

「PL制度に関しては、米国は曲がり角に来ており、日本はスタートしたところだ。米国での教訓を参考にして、日本で不幸なことが起こらないように努力してほしい」

■小括

「米国PL事情視察団」17名は「米国と同じ轍を踏むな」と心に誓って帰国した。

PL法の実施を機会に、企業はより一層安全な製品づくりに全力を傾注し、開発・製造した製品

の安全性を消費者にわかり易く伝達する。消費者は、企業の発信した情報を信頼して自らの責任でその製品を購入し、警告ラベルや取扱説明書などの警告情報や使用情報にも目を通して正しく使用して、期待したベネフィットを受益して満足する。

このように、企業と消費者がお互いに自己責任を果たして、両者が共に喜び、共に満足できる結果を生み出すことこそ、日本の目指すべきPL制度の真髄である、と17名全員が心に深く刻んで帰国した。

2. 消費者庁誕生により、日本のPLも新時代へ

日本でも1994年6月22日にPL法が成立し、翌’95年7月1日から施行された。弱者救済、生活者重視を錦の御旗として旧連立細川内閣が提出したPL法案には与野党ともに反対できないのが実情であった。日本全国の消費者とマスコミを敵に回すことになるからである。PL制度の導入に反対し続けてきた産業界も世界の潮流には抗しきれず、その導入に基本的に賛同し産業構造審議会や国民生活審議会の場において、「開発危険の抗弁」は認めさせ、「欠陥の推定規定」は見送る、など産業界に有利とみられる内容で合意に達することができた。その結果、PL裁判においては「情報弱者」の消費者が企業側の「製造物の欠陥」を立証することが極めて困難であり、当初、消費者側が期待したほどの成果を上げることができなかった。そのような中で、「パロマガス湯沸器事件」「こんにゃくゼリー事件」「中国製冷凍餃子事件」などを契機に消費者の視点に立った「消費者行政の一本化」に強い関心を抱いていた福田康夫元首相は、森雅子参議院議員の提案に即反応し、消費者庁の設置を目指す「消費者庁設置関連三法案」を国会に提出した。’09年5月28日、参議院の消費者問題に関する特別委員会で全会一致で可決し、翌29日には参議院本会議で可決・成立した。³⁾ 消費者庁の設置は消費者（団体）にとって半世紀もの長年の夢、悲願だったが、法第1条（目的）には「消費者の利益の擁護」とともに「国民経済の健全な発展に寄与すること」も併記されており、明治時代から続く「生産者もしくは事業者を育成する」という行政の視点から脱却し切れていない。一方、「消費者庁及び消費者委員会設置法」では「国民経済の健全な発展に寄与すること」という文言は一切なく、100%「消費者の利益の擁護と増進」を目的とする法律である。’09年9月1日、消費者庁と消費者委員会がスタートしたが、まさに、明治政府以来はじめての使用者、消費者の視点に立った行政組織の誕生である。

「消費者」という用語は一般的に「生産者」に対する用語として使われているが、消費者行政の憲法ともいわれる消費者基本法にも特に明確な定義はない。消費者契約法と消費者安全法の第2条（定義）によると、「・・・消費者とは個人（商業、工業、金融業その他の事業を行う場合におけるものを除く。）をいう。」「・・・事業者とは、商業、工業、金融業その他の事業を行う者（個人にあつては、当該事業を行う場合におけるものにかぎる。）をいう。」と定義されている。すなわち、「事業者」以外の個人は全て「消費者」である。これは「消費者の4つの権利」を宣言したジョン・F・ケネディ米大統領の「すべての国民は消費者である」という考え方に通じるものである。前述の消費者基本法には、消費者の「8つの権利」（第2条）とともに、事業者の「5つの責務」（第5条）も明記されている。一般的に、消費者とは企業に対峙する概念であり、両者は対句のように使われるが、事業者すなわち企業は「消費者の視点」で「消費者の8つの権利」を尊重し、「事業者の5つの責務」を果たさなければならない時代に突入したのである。

消費者庁が2009年9月1日にスタートして6年が経過し7年目に入っているが、同時にスタートしその消費者庁を監視し提言する立場にある消費者委員会も「第4次消費者委員会」がスタートし、筆者はその第1回会合（2015年9月7日）を傍聴した。冒頭に山口消費者担当大臣が次のように挨拶された。

「・・・これからは、自立したスマートな消費者が望まれます・・・」

PL法が施行され消費者庁がスタートして以来、「消費者の利益の擁護」だけが声高に叫ばれる風潮に対して、この傾向が強くなりすぎると、消費者と企業の対立・敵対が激しくなり、筆者が目の当たりにしてきた米国のPL地獄の後追いになりやしないかと懸念していた。実は、消費者基本法には事業者の責務とともに、「責務」ではないが「消費者の努力義務」（第7条）⁴⁾と「消費者団体の努力義務」（第8条）が明記されており、一言でいえば、「自立したスマートな消費者」になることが義務付けられている。

この実現こそが、消費者と企業の対立・敵対関係から脱却し、両者の対話・協調による「両者の幸せ」を創造することになる。PL法施行後20年を経た2015年は、まさに「新しいPL」を創出する元年であり、その年に誕生したのが（一社）PL研究学会である。

“Smart Consumer”（自立した消費者）が熱望される現在、あらためて思い出されるのが、米国ジョン・F・ケネディ大統領の次の名言である。

<ジョン・F・ケネディの大統領就任演説>（1961年1月20日）

And so, my fellow Americans: ask not what your country can do for you—ask what you can do for your country.

My fellow citizens of the world: ask not what America will do for you, but what together we can do for the freedom of man.

<http://www.jfklibrary.org/JFK/> 2015年9月12日アクセス

3. PL法施行20年を経て（一社）PL研究学会がスタート

消費者、事業者、弁護士、民法学者がそれぞれの立場から激しく賛否両論を闘わせたPL法が施行されて20年も経過したが、不思議なことにPLに関する学会が何一つ誕生しなかった。製品の品質に関しては世界的に定評のあった日本のメーカーが、損害賠償に従来のメーカーの「過失責任」に代わって「欠陥責任」（無過失責任）の論理が導入されたPL法に危機感を抱き、より一層安全な製品づくりに努力した結果、幸いにも米国のような「PL地獄」、「PL濫訴」にはならなかった。何事にも「熱しやすく冷めやすい」と言われる日本人の性格からか、PLにあれほどの情熱を燃やしていた学者や弁護士もだんだん遠のいていった。2014年9月15日発行の「現代消費者法」No.24で【特集】「制定20周年を迎える製造物責任法の現状と課題」が掲載されたり、施行後20周年の節目を迎える2015年になって、施行以来地道に活動を続けてきた「PLオンブズ」が2015年7月1日に「PL特別シンポジウム」を開催したりするなど、わずかながらPLが再び脚光を浴びるようになった。

実は、PL法施行以来、製品安全に強い関心を抱いていた渡辺吉明氏（NPO法人日本テクニカルデザイナーズ協会会長）は、長年「消費者にわかり易い親切な取扱説明書」づくりに携わってい

たが、「2020 東京オリンピック・パラリンピック大会」を契機に多数の外国人が「日本の製品」を購入して自国に持ち帰り使用するため新たな P L 問題を懸念していた。P L を研究している学会に相談すべく探したところ、日本にはそのような学会はどこにもなかった。それでは自分が中心になって「P L 研究学会」を作ろうと思い立ち、筆者にも協力依頼があった。志を同じくする仲間数名が中心になって設立を検討し、東北工業大学の宮城光信学長をはじめ菊地良覚教授など関係者の全面的なご協力を得て、2014 年 11 月 1 日東北工業大学の長沼キャンパスで渡辺吉明氏を会長として民間団体「P L 研究学会」が設立された。しかしながら、学会である以上、大学の学長、教授などが会長はじめ研究活動の中心となるべきであり、その体制の充実が急務であった。折しも、筆者の昔の友人である P L の専門家・大羽宏一尚絅大学学長、大分大学名誉教授が 2015 年 3 月で定年退職され、17 年ぶりに東京へ戻ってこられることがわかった。早速、大羽宏一学長に P L 研究学会会長就任を依頼したところ快諾をいただき、それを機に「一般社団法人 P L 研究学会」を設立し、2015 年 7 月 4 日（土）千葉工業大学津田沼キャンパスで設立総会を実施した。大羽会長が学会としての体制、研究活動の充実を目指して献身的な努力をされ、P L を専門とする民法学者の第一人者である朝見行弘久留米大学法科大学院教授をはじめ多くの現役の大学教授などが我が学会に入会されている。法律体系研究部会の部会長に消費者法の専門家・細川幸一日本女子大学教授（法学博士）、製品リコール研究部会の部会長に製品リコールの専門家・越山健彦千葉工業大学教授（学術博士）、消費者対応研究部会の部会長には大羽宏一会長自らが就任されてスタートした。その後約 1 年間の主な活動は次のとおりである。（詳細は当学会のホームページ参照 <http://www.aplics.org>）

① 法律体系研究部会（細川幸一 日本女子大学教授）

- ・第 1 回 7 月 31 日（金） 日本女子大学 目白キャンパス家政学部 細川教授研究室
報告者：朝見行弘会員、久留米大学教授、弁護士
報告テーマ：「P L 訴訟の動向～『欠陥』判断を中心に」
- ・第 2 回 10 月 16 日（金） 日本女子大学 目白キャンパス家政学部 細川教授研究室
報告者：池田順一会員、長野・大野・常松法律事務所弁護士
報告テーマ：「多数国の市場における市場措置について～E U 市場を中心に」
- ・第 3 回 1 月 22 日（金） 日本女子大学 目白キャンパス家政学部 細川教授研究室
報告者：杉野文俊会員、専修大学教授
報告テーマ：「製造物責任と C S R」
- ・第 4 回 4 月 15 日（金） 日本女子大学 目白キャンパス家政学部 細川教授研究室
報告者：蒲池康浩会員、(株) インターリスク総研マネジャー上席コンサルタント
報告テーマ：「自動運転時代における責任の所在と被害者救済制度」

② 製品リコール研究部会（越山健彦 千葉工業大学教授）

- ・第 1 回 6 月 19 日（金） 千葉工業大学津田沼キャンパス 1 号館 8 階会議室
報告者：越山健彦 千葉工業大学教授
報告テーマ：・「新しいリコール対策の考え方及び先進事例」
・「欧米における製品安全・リコール対策」
- ・第 2 回 8 月 28 日（金） 板橋グリーンホール 403 号室
① 報告者：越山健彦 千葉工業大学教授

報告テーマ：「行政のリコール関連動向」

② 報告者：渡辺吉明 副会長

報告テーマ：「QR コードを利用した最新リコール告知のシステム」

・第3回 2月19日（金） 板橋グリーンホール 504号室

① 報告者：越山健彦 千葉工業大学教授

報告テーマ：「米国リコール制度について報告」

② 報告者：小林孝夫会員、（有）県央総合保険事務所

報告テーマ：「リコール保険の現状と課題」

・第4回 12月4日（金） 板橋グリーンホール 403号室

報告者：所 真里子 ACAP 研究所主任研究員、日本子ども学会常任理事

報告テーマ：「子どもの安全をめぐる社会の変化と企業の対応を考える」

③ 消費者対応研究部会（大羽宏一 会長）

・第1回 8月7日（金） 板橋グリーンホール 101号室

報告者：大羽宏一 会長

報告テーマ：「消費者への説明責任と消費者教育」

・第2回 10月30日（金）板橋グリーンホール 504号室

報告者：大羽宏一 会長

報告テーマ：「最新PL対策解説書改訂版の監修について」

・第3回 2月19日（金） 板橋グリーンホール 504号室

報告者：大羽宏一 会長

報告テーマ：「自動運転実現における社会的影響について」

大羽宏一 会長はニッポン消費者新聞の取材で次のようにコメントされている。（2015/09/01 掲載）

「・・・行政、事業者、消費者とも意見交流を推進させ、それぞれの責任と役割も提案していきたい・・・研究者、事業者、行政担当者、消費者がそれぞれ意見を持ち寄り、考えを深め、実践していくことが望ましい・・・」

この精神こそが、従来の消費者と事業者の対立・敵対型PLから脱却し、「消費者・事業者・行政・学会」四者の対話・協調によって消費者・事業者双方の幸せを創出する新しいPL時代を拓く基本理念である。

4. PLは消費者と企業（C&C）の「双方の幸せ」を創り出す

「言うは易く、行うは難し！」これまで対立・敵対していた消費者と企業が、両者の対話と協調により両者の幸せを創出することなど果たして可能なのか。必要なのは「逆転の発想」、すなわち、両者がそれぞれ「相手の視点で、考え、判断し、行動する」ことである。その事例を紹介してみよう。

4-1. 企業が消費者の視点で考え、判断し、行動した事例

■「トヨタ・プリウス」のブレーキ問題（2010年1月、2月）

「プリウスを走行中に急ブレーキを踏んでもよく効かない感じがする」という消費者の声があちこちから聞かれ大騒ぎになった。技術担当総責任者の佐々木真一副社長が記者会見で「道路運送車両

法の保安基準をクリアしており、違法性はありません。したがって、リコールは致しません」と発表した。保安基準とは、「ブレーキ性能の数値基準」「確実かつ安全に停止できること」の2点であったが、佐々木副社長の言うとおりに、何度実験しても基準の距離よりかなり手前で確実に停止した。しかし、消費者の不満の声は依然として強く、マスコミも「なぜ社長が出てこないのだ」と益々騒ぎは大きくなった。2月初め、豊田章男社長が自ら記者会見に応じた。「確かに違法性はないが、お客様の不安を真摯に受け止め、安心して乗っていただくことを最優先にし、リコールすることになりました」という驚くべき内容だった。彼は若いころ、F1レーサーを目指したほどの「カーキチ」でありA級ライセンスも持っている。プリウスのブレーキ問題が起こってから、自分自身でプリウスに乗って猛スピードで走っては急ブレーキを踏む走行テストを何度も繰り返した。確かに、保安基準の数値よりかなり手前で確実かつ安全に停止した。しかし、急ブレーキを踏んだ時、一瞬「ふっと、ブレーキが抜ける」感じがして不安だった。「安全」ではあるが「安心」ではなかった。ブレーキのコンピューターコントロールを修正すれば治ることも分かった。そこで「リコール」に踏み切ったのである。違法性（安全性）の有無よりも消費者の気持ち（安心）を優先した見事な対応である。豊田章男社長は「当初、何か問題があれば、会社として一番詳しい技術の専門家がタイムリーに説明すればよい、と考えていた。しかし、社長自身がしっかり自分の言葉で語る必要があると考え、自ら記者会見に出席した」と語ったそうである。まさに、今必要とされリーダーは「顔が見えるリーダー」である。（：梁瀬和男「阪急阪神ホテルズのレストランの偽装表示から学ぶ」（一社）日本経営管理学会『経営管理研究』第4号、59頁、2014年7月）

4-2. 消費者が従来の「批判型」から「提案・実行型」へ転じた事例

① KC's（消費者支援機構関西：適格消費者団体 特定非営利活動法人）の活動

（KC's=Kansai Consumer' Support Organization

（<http://www.kc-s.or.jp/detail> 片山登志子副理事長）

2005年12月に設立された消費者支援機構関西（KC's）は事業者の不当な勧誘や広告、不当な契約条項の使用などをやめさせるために消費者に代わって差止請求を行うなど、様々な消費者支援活動を行っている。事業者と対立する立場にあるが、事業者により消費者志向になってもらえるように、両者のセミナー開催を呼び掛けてきた。消費者と事業者の信頼関係を構築することが大切であり、そのために2010年に「双方向コミュニケーション研究会」を発足させた。当初、消費者側は「事業者はうまいことばかり言って、買わせようとする」、一方、事業者側は「消費者は無理難題ばかり言う。クレーマーじゃないか」などとお互いに警戒し合っていた。しかし、両者の信頼関係を築くためには、両者とも自らの利益を尊重する立場に固執することなく、コミュニケーションをとっていかねばならない、という意識が強く芽生えてきた。「双方向コミュニケーション研究会」はその後根気よく続け、この4月には7年目に入っている。コミュニケーション実践の場は、「単に、消費者と事業者が対面して意見交換するだけの場ではなく、①事業者にとっては消費者志向を目指す事業活動の一環として取り組むだけの意義のある場、また、②消費者にとっては普段伝えることのできない消費者の声をダイレクトに伝えるとともに、消費者の声に対する事業者の姿勢、事業者が商品やサービスに対してどのような理念や想いを持っているかを肌で感じ、消費者市民としての生き方を実感できる場」（片山登志子 KC's 副理事長「事業者と消費者の総理解と信頼再構築をめざして—2014年度双方向コミュニケーション研究会

まとめ一」25頁、消費者支援機構関西 2015年6月発行)として両者がその意義を認め合うようになってきた。2014年度に開催されたシンポジウムの一部を紹介するとは次のとおりである。

図表2 「KC's2014年度双方向コミュニケーションシンポジウム」

事業者と消費者の相互理解と信頼の再構築

～大学生、子育て層、高齢者、視覚障がい者とのコミュニケーションの実践～

ゾーン	消費者団体	日時	参加事業者
大学生	大学生協阪神事業連合	2015/3/1(日) 9:45～	大阪ガス、住友生命、高見、日本ハム
子育て層	おおさかパルコープ子育てサポートステーション	2015/2/27(日) 10:00～	大阪ガス、日本ハム、全労災大阪府本部
高齢者	葵サロン	2015/2/16(月) 13:30～	キューピー
視覚障がい者	きんきビジョンサポート	2015/2/4(水) 10:00～	住友生命

出典:「事業者と消費者の総理解と信頼再構築をめざして—2014年度双方向コミュニケーション研究会まとめ—」26頁、消費者支援機構関西 2015年6月発行をもとに筆者が一部修正して作成

このように、これまで対立してきた消費者と企業が同じテーブルに着き、共通のテーマについてお互いに主張すべきは主張し、相手の言い分に耳を傾け、相互理解と信頼を構築しようと努力している。

② 主婦連の【リコール社告】の事例

1948(昭和23)年10月に「消費者の権利を確立し、いのちとくらしを守るために必要な活動をする」ことを目的として消費者団体の嚆矢「主婦連合会」(以下、主婦連と呼称)が設立された。その後、主婦連は消費者の権利を確立し、消費者の利益を守るために、70年近い活動を続けておられる。筆者が大学を出て社会人となった1960年代ごろの企業から見た主婦連のイメージは「大きな『おしゃもじ』を持って、スローガンを掲げ、肩を組んで押し寄せてくる『おっかないおばさん』たち」であった。文字通り、対立・敵対型の急先鋒だった主婦連も最近では激変している。

「全文を読まないとわかりにくい文章、虫眼鏡が欲しくなる小さな文字・・・商品の欠陥や回収を知らせる企業のお詫び広告を、消費者団体の主婦連が研究している。消費者にきちんと情報が伝わるモデルを提案し、規格化につなげたい考えた。」(井上恵一郎、朝日新聞、2007年10月30日掲載)この文章とともに、「お詫び広告 消費者の目で——混乱招く表現指摘 主婦連がモデル案」という見出しが目に飛び込んできた。この提案を受けた経済産業省は、提案元の子婦連に製品リコールの専門家(学者)⁵⁾も交えてプロジェクトチームを作って検討し、成案を「リコール社告」のJIS(日本工業規格)として公表した。その一例は次のとおりであるが、詳細は「リコール社告」のJIS「S0104」を参照されたい。⁶⁾

記載例 (参考)

例1 縦書きの場合 (7cm×12cm)

出典：「消費生活用製品のリコール社告の記載項目及び作成方法」(財)日本規格協会、平成20年9月20日

32

2007年10月に主婦連から提案を受け、わずか1年足らずで2008年8月にはJIS規格として公表した経済産業省の早業は見事であるが、典型的な対立・敵対型と思われていた主婦連が、従来の「批判型」から「提案・実行型」へ転じたこの事例は、今後の消費者と企業、行政のあるべき姿に明るい兆しを投げかけるものである。

しかし、このリコール社告には問題点もあり、それを指摘して解決策の方向についても付言したい。

【問題点】

- ・主婦連と経産省の共同プロジェクトによって素晴らしい「リコール社告案」が作成され、「JIS規格」にまでなったにもかかわらず、家電業界以外ではほとんど守られていない。
- ・「JIS規格」には強制力はなく、事業者サイドに周知徹底されていない。
- ・共同プロジェクトの中にリコール社告の実施者である事業者サイドが参加していなかった。
- ・リコール社告の注目率は低く、新聞の掲載料も高い。

【解決策】

- ・JIS規格を事業者サイドへ周知徹底させるために各種の業界団体へその順守を働きかける。(PL研究学会として実施すれば効果があると思われる。)
- ・今後、このような規格案を検討する際には、消費者サイドだけでなく、リコール社告の実施者である事業者サイドも同じテーブルにつき一緒になって立案すべきである。
- ・モバイルを活用した「GS1QRコード」方式が、リコール問題解決のカギを握っていると思われる。

(某民間企業ですでに実施中であるが、【消・産・官・学】で国家施策として実現させることが望ましい。)

まさに、消費者と企業の双方が従来の対立・敵対型から脱却し、対話・協調によって双方の幸せを創出しようと努力している。米国での「社会の常識が通用しないPL地獄」から多くを学び、我

が学会の大羽宏一会長が目指そうとされている「世界の模範となる製品安全社会づくり」はすでに始まっている。

5. 今後の課題

2015年4月1日にスタートした(一社)PL研究学会は大羽宏一会長のもと3つの研究部会を中心に積極的に活動を展開してきた。(詳細は当学会のホームページを参照されたい。

<http://www.aplics.org>)

2016年度がスタートし、我が学会が今後やるべき課題はいろいろあると思われるが、最も重要と思われる内容を1点だけ指摘して今回の拙論を閉じることにしたい。

諸活動の中でこれから最も注目されると思われるのは、「車の自動運転問題」である。当件については、大羽宏一会長と蒲池康浩会員が「インアシュアランス(損保版)」2015年12月17日号に寄稿⁷⁾されているが、当学会でも「車の自動運転」に関し下記のとおり二つの研究部会で研究報告されている。

① 第3回消費者対応研究部会、2016年2月19日(金)

報告者：大羽宏一会長、大分大学名誉教授、尚絅大学名誉教授

報告テーマ：「自動運転実現における社会的影響について」

② 第4回法律体系研究部会、2016年4月15日(金)

報告者：蒲池康浩会員、(株)インターリスク総研マネジャー上席コンサルタント

報告テーマ：「自動運転時代における責任の所在と被害者救済制度」

一方、警察庁は2016年4月7日「自動走行の制度的課題等に関する調査研究報告書」⁸⁾を公表した。その報告書によると、我が国の「日本再興戦略」改訂2015において「完全自動走行の早期の実現を目指す」という方針があり、それに沿って次の点を検討するそうである。

① レベル4(完全自動走行：加速・操舵・制動を全てドライバー以外が行い、ドライバーが全く関与しない状態)を見据えた安全性に関するデータ収集等に必要な公道実証実験を積極的かつ安全に行うためのガイドライン案を作成

② 道路交通法等を含め、事故時の責任関係のほか、運転者の義務等の在り方など自動走行についての法律上・運用上の課題の整理

まさに、「自動運転問題」は国家レベルのテーマであり、我が学会も総力を挙げて取り組みその一翼を担うことが肝要である。

最後に、「自動運転問題」について一言指摘してこの拙論を閉じたい。

2016年4月15日(金)、前述のとおり、蒲池会員の研究報告があったが、「自動運転問題」について多角的に詳細かつ有意義な現状分析をされ、最後に今後の課題にも言及されたが、出席した多くの会員に大きな感動を与えた。その中でも特に、筆者にとって衝撃的だったのは「自動車は『所有型』から『利用型』に変化するかもしれない」の一言であった。「『所有型』から『利用型』へ！」これはまさに自動車の世界だけでなく、21世紀の社会構造の変化を示唆するものである。

(元愛知学泉大学教授)

【注】

- 1) ラルフ・ネーダーはプリンストン大学、ハーバード大学ロースクールを卒業して弁護士となり、1965年には著作“UNSAFE AT ANY SPEED”（日本語訳：「どんなスピードでも自動車は危険だ」ラルフ・ネーダー著、河本英三訳、1969年4月28日、ダイヤモンド社発行）を出版し、横転事故が多発していたゼネラルモーターズ（GM）の新車「シボレー・コルベア」を告発、ついに生産中止にまで追い込んだ。消費者運動家として一躍有名になったが、1971年にはNGO「パブリック・シチズン」を設立し、現在も消費者運動家として幅広く活躍している。
- 2) 賠償保険危機（PL保険危機）
保険学雑誌第517号（1987年6月号）に寄稿した大羽宏一会長（当時、日本火災海上保険会社勤務）はその論文「米国の賠償責任保険危機の現状とその対策」の冒頭で保険危機について次のように記述している。「米国の不法行為法が被害者救済に重きを置くあまり、近年いささか行き過ぎた法の判断が示される状況になっている。・・・保険会社が契約謝絶をするというような事態になってしまった。これが米国でLIABILITY INSURANCE CRISIS（賠償責任保険危機）と呼ばれるものである。」
- 3) 消費者庁設置関連三法案を成立させた実際の立役者は、福田康夫元首相と森雅子参議院議員（弁護士）である。地方遊説に出かける福田元首相に同行した森参議院議員が消費者庁設置の必要性を熱心に説明した。かねてから消費者問題に造詣が深く、消費者の視点に立った「消費者行政の一本化」に強い関心を抱いていた福田元首相は森参議院議員の提案に即応し、消費者、国民が主役、国民目線の消費者行政を提案する総理大臣就任演説へと繋がっていったのである。（森雅子監修『消費者庁設置関連三法』第一法規、2009年）
- 4) 消費者の「努力義務」（消費者基本法第7条）
消費者は、自ら進んで、その消費生活に関して、必要な知識を修得し、及び必要な情報を収集する等自主的かつ合理的に行動するよう努めなければならない。
消費者は、消費生活に関し、環境の保全及び知的財産権等の適正な保護に配慮するよう努めなければならない。
- 5) 「製品リコール」の社告案を作成する経産省のプロジェクトメンバーの一人であった越山健彦千葉工業大学教授が、（一社）PL研究会の「製品リコール研究部会」の部会長である。
- 6) リコール社告のJIS規格は、日本工業標準調査会のホームページ（<http://www.jisc.go.jp>）のJIS検索画面で「S0104」と入れると見られる。
- 7) 「車の自動運転」について、大羽宏一会長と蒲池康浩会員が「インアシュアランス（損保版）」2015年12月17日号に次の論考を寄稿している。
 - ・「自動運転に関する最近の動向」蒲池康浩、大羽宏一
 - ・「自動運転実施に伴う法的課題について」大羽宏一
- 8) 交通事故の削減や渋滞の緩和に寄与する技術である自動走行システムについて、公道実証実験のためのガイドライン案の作成、法律上・運用上の課題の整理を目的として、警察庁は「自動走行の制度的課題等に関する調査研究」を（株）日本能率協会総合研究所に委託した。その報告書が当該研究所から平成28年3月に警察庁へ提出され、翌4月に公表されたものである。

【参考文献】

- ・ラルフ・ネーダー著、河本英三訳（1969）「どんなスピードでも自動車は危険だ」ダイヤモンド社
- ・保険毎日新聞社翻訳・編集（1988）「保険危機を覚えていますか？」保険毎日新聞社
- ・メルビン・B・ザーマン著（篠倉満・横山詩子共訳）（1990）「陪審裁判への招待」日本評論社

- ・大羽宏一著（1984）「米国の製造物責任と懲罰賠償」日本経済新聞社
- ・大羽宏一著（1987）「米国の賠償責任保険危機の現状とその対策」保険学雑誌第 517 号所収
- ・大羽宏一編（2009 年）「消費者庁誕生で企業対応はこう変わる」日本経済新聞出版社
- ・大羽宏一著（2015）「製品リコールの現状と課題」消費者情報 No.467（2015 年 12 月号）所収
- ・梁瀬和男著（1994）「PL法と取扱説明書・カタログ・広告表現」産能大学出版部
- ・梁瀬和男・梅野弘之共著（1996）「米国 PL 事情視察報告書」宣伝会議（視察ツアー参加者のみ配布）
- ・梁瀬和男著（2010）「企業不祥事と奇跡の信頼回復」
- ・梁瀬和男「企業不祥事と再発防止～協調・対話による『消費者&企業』（C&C）の幸せを求めて～」消費者庁講演会（2015 年 10 月 5 日）での講演
- ・細川幸一著（2007）「消費者政策学」成文堂
- ・細川幸一著（2009）「裁判外紛争処理機関と原因究明機関の現状」L & T No.42 所収
- ・細川幸一著「PL判例の動向と法改正の動き」日本繊維製品消費科学会関東支部での講演（2009/4/25）
- ・細川幸一著（2012）「消費者視点を経営と市場に生かす」消費者情報 No.431(2012 年 5 月号)所収
- ・細川幸一著（2014）「消費者問題とは何か」消費者情報 No.451(2014 年 5 月号)所収
- ・越山健彦著（2015）「消費者教育と製品理解のポイント」消費者情報 No.467（2015 年 12 月号）所収
- ・越山健彦著（2009）「第 6 章 各国関係規格からの現代的リスクマネージメントの形成」共著（上田和勇監修「企業経営とリスクマネージメントの新潮流」白桃書房 2009 年 3 月）
- ・越山健彦著（2011）「消費生活用製品の事故・リコールリスクに関する体系的考察」日本リスク研究学会 2011 年度第 24 回年次大会講演論文集所収（2011 年 11 月）
- ・杉野文俊著（2006）（「CSR（企業の社会的責任）と製品安全マネージメントに関する一考察～米国の製造物責任訴訟とリコール問題を題材として～」損害保険研究第 68 巻第 1 号所収
- ・杉野文俊著（2008）「製品安全とリスクマネージメント～消費者保護の新時代へ向けて、PLからCSRへ～」専修ビジネス・レビューVol.3 No.1 所収
- ・蒲池康浩、大羽宏一著（2015）「自動運転に関する最近の動向」インアシュアランス（損保版）」2015 年 12 月 17 日号所収
- ・蒲池康浩著「自動運転時代における責任の所在と被害者救済制度」第 4 回法律体系研究部会（2016 年 4 月 15 日）での研究報告
- ・（株）日本能率協会総合研究所著（2016）「自動走行の制度的課題等に関する調査研究報告書」（平成 27 年度警察庁委託事業）警察庁 2016 年 4 月 7 日ホームページにて公表

*引用文献は本文中の「引用」の直前に明示。