

製品安全に係る人材育成研修

# 製品事故発生時・リコール実施時の対応のポイント

2016年2月4日(木) 14:00～15:00

株式会社インターリスク総研  
上席コンサルタント 田村 直義

# 本日のテーマ

---

はじめに

1. 製造物責任(PL)法の概要
2. PL訴訟にみる予防対策と防御対策
3. 製品不具合発生時の対応 ～基本原則～
4. 製品不具合発生時の対応 ～具体的な対応内容～
5. 製品事故対応・リコール対応の事前準備

おわりに

# はじめに

## 製品安全に関する社会的責任

製品安全に関する社会的責任とは、製品の安全・安心を確保するために、以下の取組を実施し、さまざまなステークホルダーの期待に応えることを指します。

- ①法令等を遵守した上でさらにリスクの低減を図ること
- ②消費者の期待を踏まえて製品安全基準を設定すること
- ③製造物責任を負わないことに終始するのみならず製品事故の防止に努めること
- ④消費者を含むステークホルダー（利害関係者）とのコミュニケーションを強化して信頼関係を構築すること
- ⑤将来的な社会の安全性や社会的弱者にも配慮すること
- ⑥有事の際に迅速かつ適切に行動することにより被害拡大防止を図ること
- ⑦消費者の苦情や紛争解決のために、適切かつ容易な手段を提供すること

「製品安全に関する事業者ハンドブック」28ページより引用

## (1) 直接損害

① クレーム初期対応費用

② 原因究明費用

③ 対応協議費用

(社内、vs行政、vs流通、vsエンドユーザー、vs調達先、その他)

④ 不具合製品の売買契約解除による損失

⑤ 代替製品手配に関する損失

(設計変更、製造、納入に関する費用)

⑥ 広報対策費用

(社告費用、記者会見・取材対応、ユーザーへの通知費用、広告宣伝費用、その他)

⑦ 製品回収費用

(製品代、送料、代替品、コールセンター増設、廃棄費用、その他)

⑧ 追加措置に関わる費用

(マーケットリサーチ費用、追加広報費用、イメージ回復キャンペーン費用、その他)

⑨ 再発防止策の検討、実践に関する費用

(設計プロセスの見直し、製造工程や検査手法の見直し)

# はじめに

## (2) 民事、行政、刑事責任

### ① PL・品質クレーム、訴訟に関する費用

(填補的賠償金、懲罰的賠償金、担保提供、原因究明費用、弁護士費用、訴訟費用、その他)

### ② 役員個人の賠償責任(株主代表訴訟)

### ③ 危害防止命令(消費生活用製品安全法第39条)

### ④ 業務上過失致死傷罪(刑法第211条)

(5年以下の懲役もしくは禁錮、または50万円以下の罰金)

## (3) その他の損失

### ① 取引停止、利益率削減などのペナルティによる売上減少

### ② 取引先における売上減少

### ③ 他のPL・品質クレームの再燃

### ④ 株価下落

### ⑤ 役員辞任

### ⑥ 会社経営戦略への影響

(共同開発計画、M&A、新規ビジネス進出、その他)

## 風評リスク

世間・取引先の評判により、  
企業イメージ・ブランドイメージや  
信用が失墜し、  
企業経営に何らかのダメージが  
発生する可能性

## 1. 製造物責任法(PL法)の概要

# 1. 製造物責任法(PL法)の概要

## (1)安全に関する民事上の責任

	概要	特徴
債務不履行責任 (民法415条)	債務者がその債務の本旨に従った履行をしない場合(同条前段)、債務者の責めに帰すべき事由によって履行をすることができなくなった場合(同条後段)に債権者は損害賠償請求をすることができる。	<input type="checkbox"/> 契約当事者間に <u>限定</u> <input type="checkbox"/> 過失責任
不法行為責任 (民法709条)	故意または過失によって他人の権利または法律上保護される利益を侵害することにより生じた損害について賠償する責任を負う。	<input type="checkbox"/> 契約当事者間に <u>限定しない</u> <input type="checkbox"/> 過失責任

### 問題点

かつては製品事故が発生した場合についても、被害者が製造事業者等の「過失」を証明する必要があった。しかし技術的に素人である消費者が、高度かつ複雑な現在の流通過程における事業者等の過失の証明は困難→被害者の立証責任軽減の必要性

製造物責任法の  
制定へ

	概要	特徴
製造物責任	<p>製造業者等は、引き渡した製造物の欠陥により他人の生命、身体又は財産を侵害したときは、これによって生じた損害賠償をする責めに任ずる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 被害者は契約当事者以外にも責任追及可能</li> <li>□ 無過失責任</li> <li>□ 立証責任の緩和 <ul style="list-style-type: none"> <li>① 製品の欠陥 (加害者の過失を立証する必要なし)</li> <li>② 損害の発生</li> <li>③ ①と②との間の因果関係</li> </ul> </li> </ul>



# 1. 製造物責任法(PL法)の概要

## (2) PL法の解説

---

### ■ 欠陥の定義

欠陥とは: 当該製造物が通常有すべき安全性を欠いていること

[判断基準・要素]

- ① 当該製造物の特性
- ② 通常予見される使用形態
- ③ 製造業者等が当該製造物を引き渡した時期
- ④ その他の当該製造物に係る事情

## ■欠陥の3類型

種類	概要	具体例
設計上の欠陥	製品の設計段階で十分に安全性に配慮しなかったために、製造される製品全体が安全性に欠ける結果となった場合	□回路の設計上の問題で携帯電話用の蓄電池が発熱・発火し、消費者に火傷を負わせた
製造上の欠陥	製品の製造過程で粗悪な材料が混入したり、製品の組立に誤りがあったなどの原因により、製品が設計・仕様どおりに作られず安全性を欠く場合	□設計仕様と異なる材質の原材料や部品を使用したために、製品フレーム部の強度が不十分となり、使用中に破損し、使用者が怪我をした
指示・警告上の欠陥	有用性ないし効用との関係で除去しえない危険性が存在する製品について、その危険性の発現による事故を消費者側で防止・回避するに適切な情報を与えなかった場合	□学校給食用として使用されていた強化ガラス製の食器について、陶磁器に比べて割れにくい性質を有しているものの、割れた場合には陶磁器よりも大きな危険が生じるにもかかわらず、指示警告をしていなかった

経済産業省HP「製品安全ガイド」を参考に作成

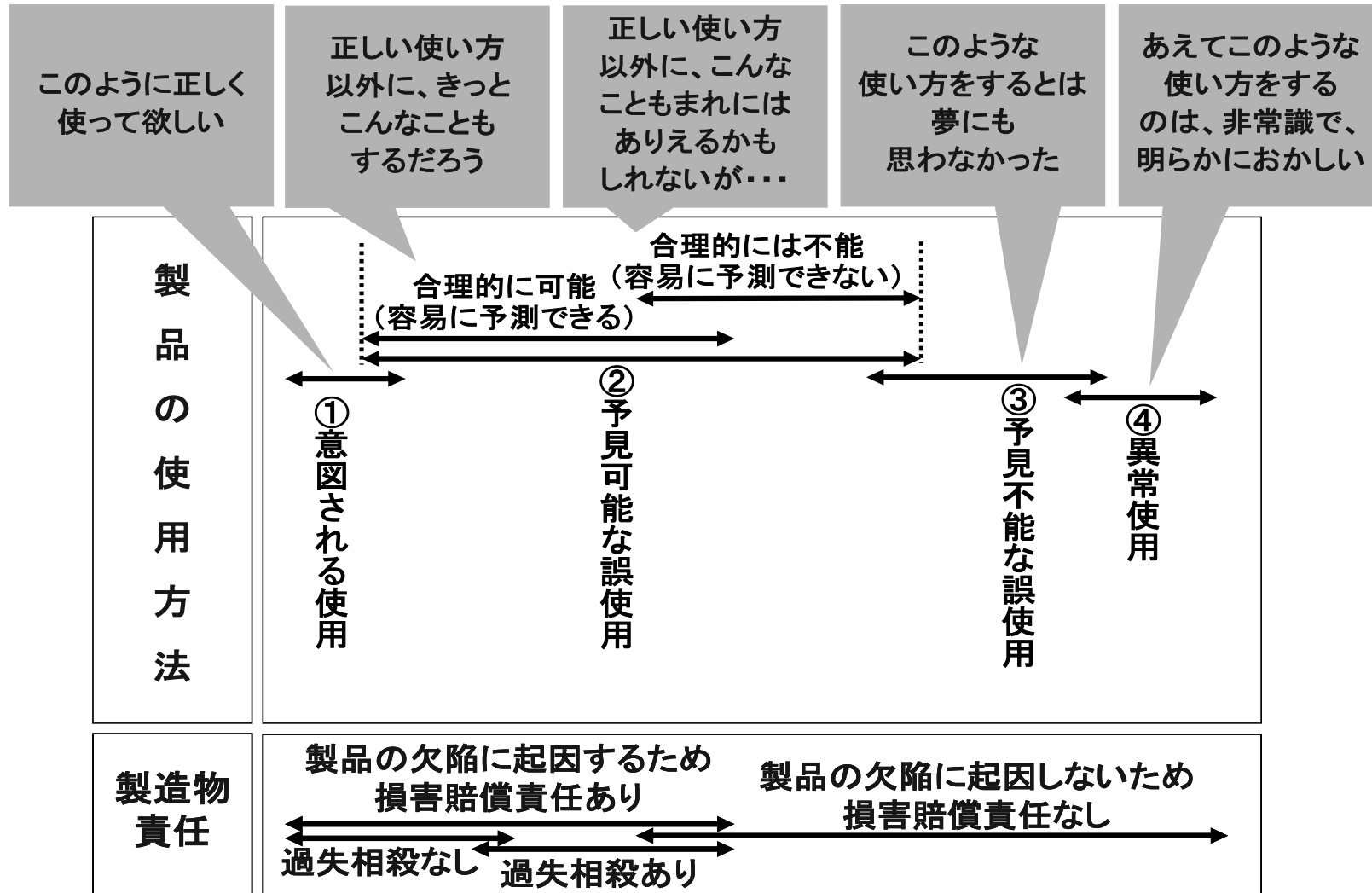
# 1. 製造物責任法(PL法)の概要

## (2) PL法の解説

### ■ 行政上の安全規制と製造物責任

- ・ 行政上の安全規制は、製造物の製造販売に際して充足すべき最低基準を定めた取締規定である。
- ・ 安全規制に適合していても、事故を発生させた場合は、メーカーに損害賠償責任が認められることはあり得る。
- ・ 安全規格不適合は、製品の欠陥証明になりうる。

## ■ 通常予見される使用形態



出典: リスクアセスメントハンドブック(実務編)

# 1. 製造物責任法(PL法)の概要

## (3) PL法の概要とポイント

### ■ 製造物の定義

製造・加工された動産(=不動産以外の有体物)

[具体例]

大型コンピュータ、パソコン、周辺機器、機械、部品、化学製品、材料、繊維製品、家電製品など

対象物(例)		製造物か?(○or×)
有体物	製造・加工された動産 (不動産以外の有体物)	○
	製造・加工されていない動産	×
	不動産	×
	血液製剤	○
無体物	ソフトウェア	×
	電気、熱、光などのエネルギー	×

## ■ 損害の定義

製品の欠陥により発生した拡大損害(身体・生命・財産)

懲罰的賠償	米国	加害者の行為が極めて悪質で悪意的であるとき
てん補的賠償	日本 米国 欧州	<p><input type="checkbox"/> 身体侵害            &lt;入・通院&gt;            治療費、入・通院院雑費、休業損害、入・通院慰謝料、通院交通費など            &lt;後遺障害&gt;            後遺障害慰謝料、逸失利益</p> <p><input type="checkbox"/> 生命侵害            治療費、葬儀費、死亡慰謝料(本人・遺族)、逸失利益</p> <p><input type="checkbox"/> 財物侵害            製造物の欠陥により他の財物に損害が生じた場合、当該財物の修理費、時価相当額の費用、修理または交換するまでの期間の逸失利益</p> <p><input type="checkbox"/> その他</p>

# 1. 製造物責任法(PL法)の概要

## (3) PL法の概要とポイント

---

### ■ 責任主体

#### ① 製品を製造・加工した事業者

[具体例]

完成品メーカー、部品メーカー、原材料・素材のメーカーなど

#### ② OEM製品の商標を表示する事業者、PB(自主企画)商品の販売元

[具体例]

OEM・・・ブランドメーカー

PB・・・PB商品を販売するスーパー、コンビニエンスストア、百貨店など

#### ③ 輸入業者

## ■ 免責事由

### ① 部品・原材料製造業者の抗弁

部品・原材料の欠陥が、もっぱらそれが組み込まれた完成品のメーカーからの設計指示に起因する場合、部品・原材料メーカーは原則として免責される。

### ② 開発危険の抗弁

製造物をその製造業者等が引き渡した時における科学・技術の知見（解釈上、その時点における最高水準の知見と解されている）によっては、欠陥があることを認識できなかった場合は免責される。



## 2. PL訴訟にみる予防対策と防御対策



## 2. PL訴訟にみる予防対策と防御対策

### □ 当事者

原告:X 被告:Y(海外自転車メーカーの日本版社である輸入事業者)

### □ 対象製品

自転車(クロスバイク)

### □ 事案の概要

- ・2002年4月28日、XがY輸入業者の自転車(クロスバイク)を購入した。2008年8月22日、当時60歳のXが当該自転車に乗車中、突如自転車のサスペンションが分離して前方に転倒し、顔面を地面に強打し、右側頭骨骨折、第6頸椎骨折、頸髄損傷等の重傷を負い、最終的に重度の四肢麻痺という後遺障害等級第1級1号に相当する後遺障害が残った。
- ・本自転車は車輪軸受(フォーク)のサスペンションに、内外2重筒が内部の金属バネで連結される構造を取っていたが、事故当時左右のバネが共に腐食、破断して、約10センチ被っていた2重筒が分離したことが判明。
- ・Xは、その被害は自転車の欠陥により生じたものであるとして、Y(自転車輸入事業者に対して、製造物責任法3条又は民法709条に基づき、1億5,047万6,388円の損害賠償請求したもの。

## □ 判決のポイント（東京地方裁判所 2013年3月25日判決）

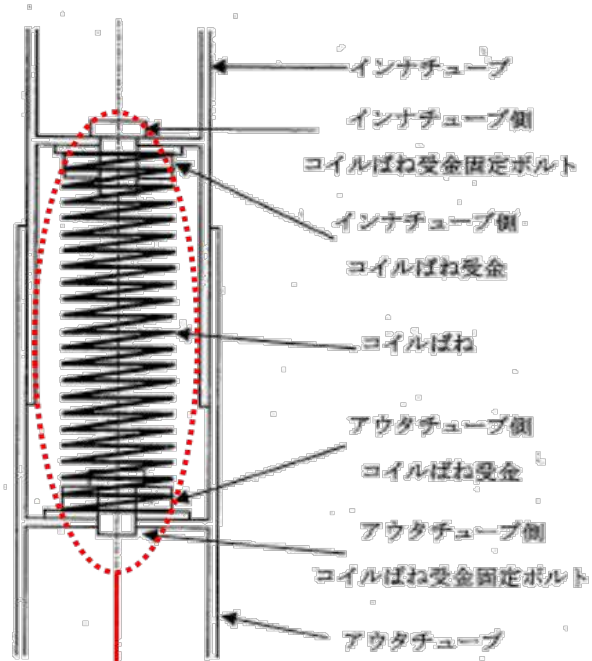
- ・本件事故は「通常の使用」の範囲内で発生。
- ・前輪がサスペンションの分離で脱落することは一般消費者期待を害するものであり、「通常有すべき安全性」を備えていない。
- ・取扱説明書で指示のある初期点検、定期点検を受けていなかったが、サスペンションスプリングの点検、定期交換をせよ、という具体的記述はない。
- ・本件自転車の特性、通常予想される使用形態、引き渡し時期からすれば、本件事故による転倒の原因が本件自転車の部品であるサスペンションの分離であることが主張立証されれば、製造物責任法に定める欠陥についての主張立証に必要十分。

## □ 請求額と認容額

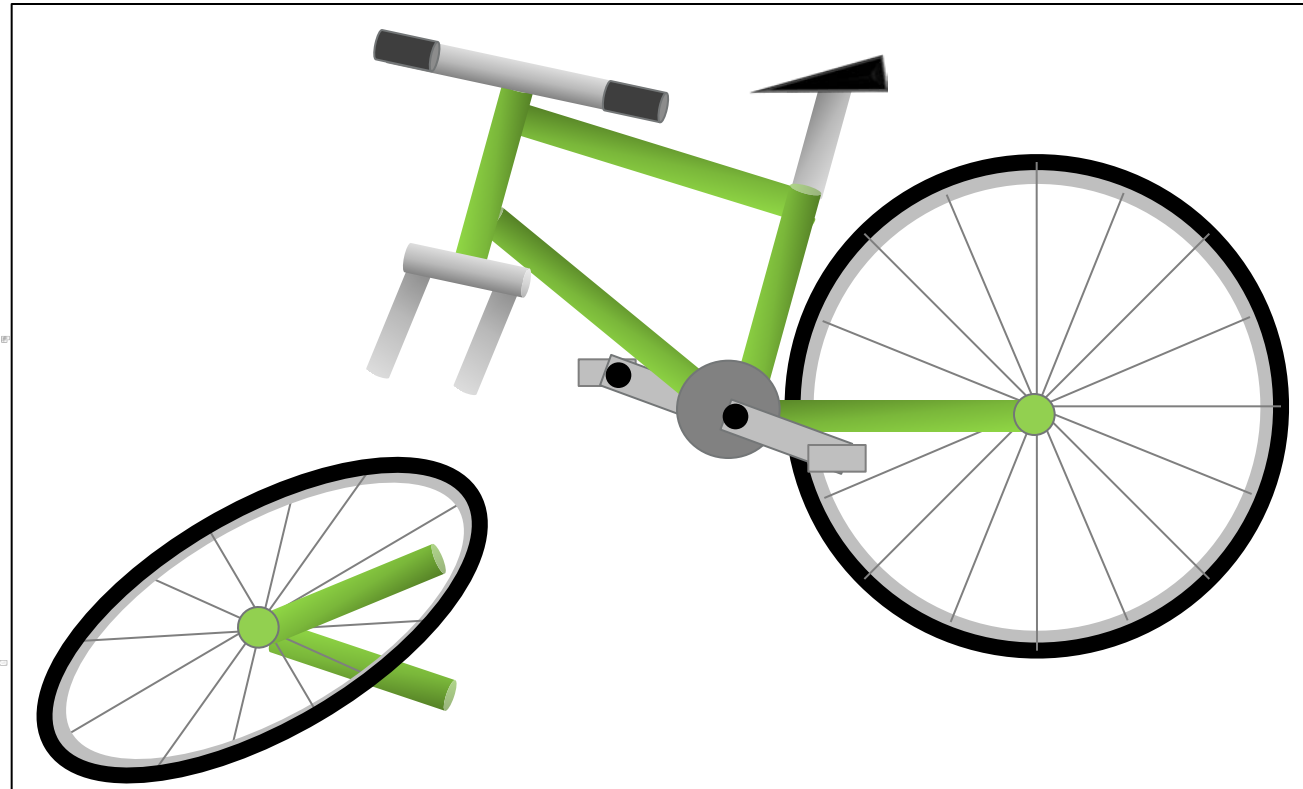
請求額	認容額	備考
176,212,339円	147,176,388円	損害額の10%を過失相殺

※2013年10月30日、東京高裁にて和解成立（和解の具体的内容は明らかにされず）

## 2. PL訴訟にみる予防対策と防御対策



腐食、破断



事故発生

## (1) 予防対策のあり方

### ① 設計上の対策

- 使用環境の想定・・・結露？雨水？
- 点検の容易性確保・・・分解？可視化？
- 故障時に発生する現象の考慮・・・多重化？可視化？

### ② 製造上の対策(サスペンションの製造受託者)

- コイルバネ固定方法に関する提言
- 腐食疲労への気づきに関する提言

### ③ 指示警告上の対策

- 点検個所・方法の周知徹底
- 販売店への啓発

## (2) 防御対策のあり方

### ① 訴訟戦略の立案

- 事実を把握する・・・事故前破断？事故時破断？
- 事案のスジを読む

### ② 関係当事者への求償

- 輸入事業者の責任
- 完成品メーカーの責任
- パーツメーカーの責任

### ③ リコール実施の是非・手法の判断

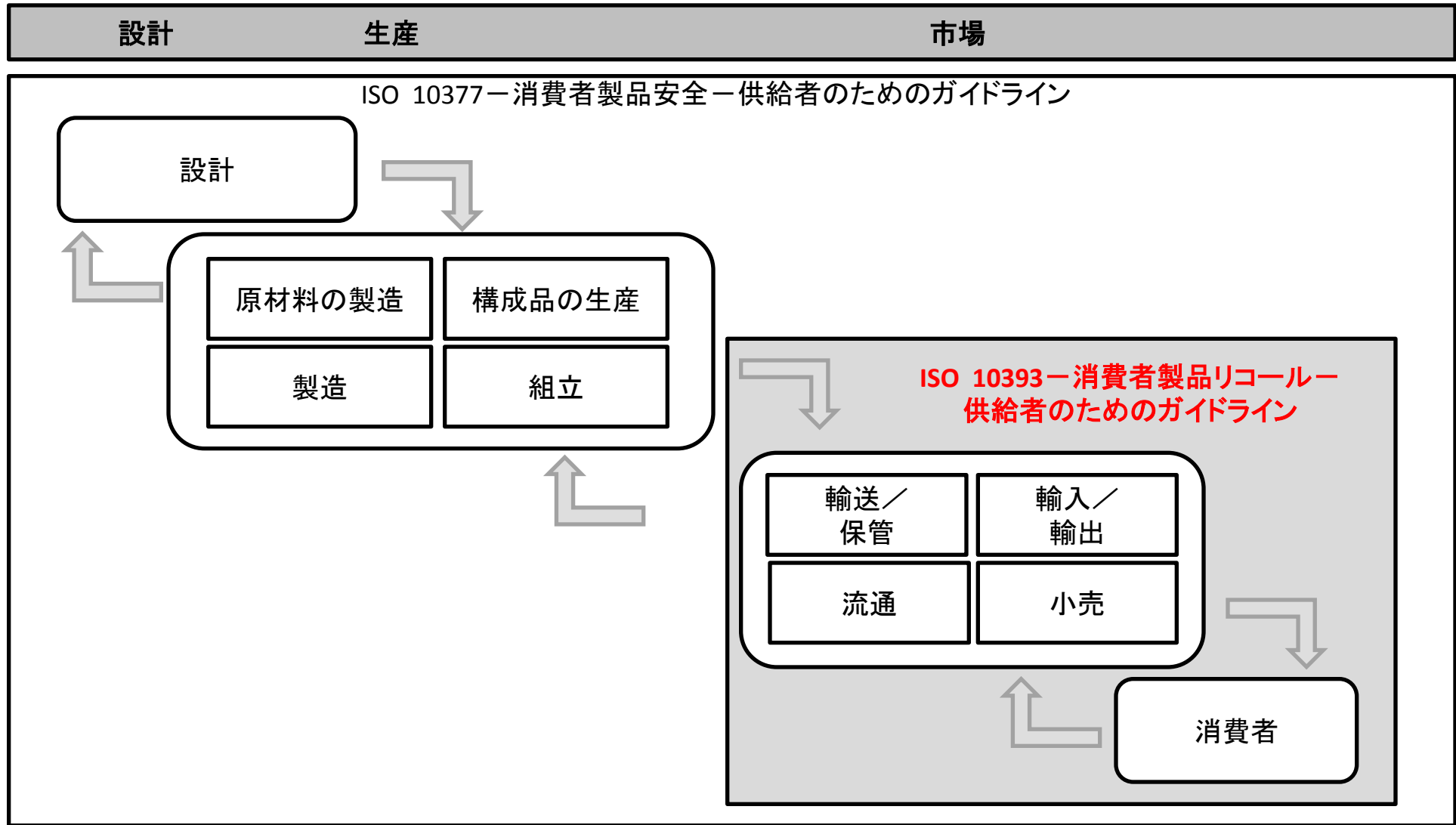
- 顧客負担による点検のみ・・・再発防止に向けて十分か？

### ④ 刑事責任に関するリスク評価

- 例：自動車メーカーの刑事事件(品質保証部門責任者の刑事責任)

### **3. 製品不具合発生時の対応～基本原則～**

# <ISO10377とISO10393の関係>



出典: ISO10377 vi ページ 「図1 この規格とISO10393との関係」



### 3. 製品不具合発生時の対応 ～基本原則～

<ISO10393－消費者製品リコール－供給者のためのガイドラインの全体像>

まえがき				
序文				
1. 適用範囲				
2. 用語の定義				
3. 目的及び原則				
4. 一般要求事項	4. 1 一般			
	4. 2 方針			
	4. 3 文書化及び記録保持			
	4. 4 規制上の要求事項			
	4. 5 リコール運営管理のために要求される専門知識			
	4. 6 重要な決定をなす権限			
	4. 7 教育・訓練及びリコールシミュレーション			
5. 製品リコールの 必要性に対する査定	5. 1 一般			
	5. 2 事故通知			
	5. 3 事故調査			
	5. 4 リスクを査定する (assess)			
	5. 5 トレーサビリティ	5. 5. 1 一般		
		5. 5. 2 リコール対象製品		
5. 6 製品リコール決定				
6. 製品リコールの実施	6. 1 一般			
	6. 2 リコール活動の開始	6. 2. 1 一般		
		6. 2. 2 リコール戦略		
		6. 2. 3 リコール目標		
		6. 2. 4 リコールプロセス		
		6. 2. 5 財政的資源		

6. 製品リコールの実施	6. 3 コミュニケーション	6. 3. 1 一般	
		6. 3. 2 コミュニケーション計画の策定	
		6. 3. 3 規制当局とのコミュニケーション	
		6. 3. 4 サプライチェーンとのコミュニケーション	
		6. 3. 5 消費者とのコミュニケーション	
		6. 3. 6 リコールの通知	
	6. 4 リコールの実施	6. 4. 1 一般	
		6. 4. 2 リコール対象製品の回収、交換及び修理	
		6. 4. 3 リコール対象製品の破壊又は廃棄	
	6. 5 監視（モニタリング）及び報告	6. 5. 1 一般	
		6. 5. 2 情報についての運営	
		6. 5. 3 報告要求事項の設定	
	6. 6 有効性の評価	6. 6. 1 一般	
		6. 6. 2 リコール対象製品の所在確認	
		6. 6. 3 返品率	
		6. 6. 4 廃棄率	
		6. 6. 5 負傷率	
		6. 6. 6 問い合わせ率	
		6. 6. 7 コミュニケーション	
	6. 7 リコール戦略の見直し及び修正	6. 7. 1 一般	
		6. 7. 2 リコール オペレーション	6. 7. 2. 1 前向きなリコールオペレーションの停止
6. 7. 2. 2 リコールの調整			
6. 7. 2. 3 リコールの拡大			
7. リコールプログラムの 継続的改善	7. 1 一般		
	7. 2 リコールのレビュー		
	7. 3 再発防止のための是正処置		
付属書A（参考）	ハザード及びリスク評価		
付属書B（参考）	製品リコールのポスター及び報道機関向け発表の例		
付属書C（参考）	製品リコールチェックリスト		
付属書D（参考）	製品リコールの有効性の向上 - 例		

## 3. 製品不具合発生時の対応 ～基本原則～

### 推奨事項一覧

#### 3-1. 製品不具合発生時の対応(総則)

事業者は、消費者に危害を及ぼす製品の不具合、危害を及ぼす可能性のある製品の不具合(以下、これらを「製品不具合」という)を認識した際は、必要に応じリコールを含む是正処置を迅速かつ適切に実施することにより、消費者が危害を受けることを可能な限り防止する必要がある。

#### 3-2. 製品事故・製品不具合情報の認識と対応

事業者は、製品事故・製品不具合に関する情報を収集・分析し、迅速かつ適切な対応が開始可能な態勢を整備する必要がある。

#### 3-3. 製品事故・製品不具合の原因究明

事業者は、製品事故・製品不具合の原因究明を迅速かつ適切に実施し、被害の拡大防止・再発防止に役立てるための態勢を整備する必要がある。

#### 3-4. リコールの検討と実施

事業者は、製品事故・製品不具合に関する情報の収集・分析結果、原因究明結果を踏まえて、リコールの是非・内容について迅速かつ適切な判断と行動を行うことが可能な態勢を整備する必要がある。

#### 3-5. リコールのレビューと改善のための取組

事業者は、リコールの進捗状況をレビューし、リコール実施後に得られた情報を踏まえて必要に応じリコールプランを改善し、回収率向上のための追加対策を実施することが必要である。

### 3-1. 製品不具合発生時の対応(総則)

#### 推奨事項

事業者は、消費者に危害を及ぼす製品の不具合、危害を及ぼす可能性のある製品の不具合(以下これらを「製品不具合」という。)を認識した際は、**必要に応じリコールを含む是正処置を迅速かつ適切に実施することにより、消費者が危害を受けることを可能な限り防止する必要がある。**

#### 推奨事項の解説(基本的な考え方)

**法令(※1)**により、消費生活用製品の製造事業者または輸入事業者は、危害の発生および拡大を防止するために必要な場合は、自主的にリコールを実施することが求められており、小売事業者等についても、重大製品事故の発生について製造事業者または輸入事業者への通知に努めることとされています。また、製造・輸入事業者はもちろん小売事業者等も製品事故情報を収集し、これを一般消費者に適切に提供するよう常に努力する必要があります。このように、事業者は、製品不具合により消費者が危害を受けることを防止するために、法令上定められた義務を果たすことが求められます。

さらに、**ISO26000(※2)**にも規定されているように、事業者には製品安全を実現していく社会的責任があり、**製品事故の発生等有事の際にも「迅速かつ適切に行動することにより被害拡大防止を図ること」**が求められます。

このため、事業者が製品不具合を認識した際には、必要に応じリコールを含む是正処置を実施することで、消費者が製品不具合により危害を受けることを可能な限り防止する必要があります。

次ページに続く

### 3. 製品不具合発生時の対応 ～基本原則～

前ページ続き

#### ※1 消費生活用製品安全法

##### 第38条第1項:

消費生活用製品の製造又は輸入の事業を行う者は、その製造又は輸入に関わる消費生活用製品について製品事故が生じた場合には、当該製品事故が発生した原因に関する調査を行い、危害の発生及び拡大を防止するため必要があると認めるときは、当該消費生活用製品の回収その他の危害の発生及び拡大を防止するための措置をとるよう努めなければならない。

##### 第34条第2項:

消費生活用製品の小売販売、修理又は設置工事の事業を行う者は、その小売販売、修理又は設置工事に係る消費生活用製品について重大製品事故が生じたことを知ったときは、その旨を当該消費生活用製品の製造又は輸入の事業を行う者に通知するよう努めなければならない。

##### 第34条第1項:

消費生活用製品の製造、輸入又は小売販売の事業を行う者は、その製造、輸入又は小売販売に係る消費生活用製品について生じた製品事故に関する情報を収集し、当該情報を一般消費者に対し適切に提供するよう努めなければならない。

次ページに続く

## ※2 ISO26000(社会的責任に関する手引)

「6.7.4 消費者課題2: 消費者の安全衛生の保護」の中で、製品回収・リコールについて以下のとおり規定されています。

### 6.7.4.1 課題の説明

「… 全てのリスクを予測したり排除することは不可能なため、製品回収及びリコールのための仕組みを、安全保護策に盛り込むべきである。」

### 6.7.4.2 関連する行動及び期待

「… ある製品が予期しなかった危険性を市販開始後に呈した場合、重大な欠陥があった場合、又は誤解を招く情報若しくは虚偽の情報を含む場合は、そのサービスを停止するか、又はまだ流通網にある全ての製品を回収するのがよい。組織は、その製品を購入した人又はそのサービスを利用した人に周知するために適切な措置及びメディアを利用して製品をリコールし、消費者が被った損失を補償すべきである。…」

製品安全に関する事業者ハンドブック(経済産業省) P96、97より引用

## 4. 製品不具合発生時の対応～具体的な対応内容～

PHASE1 事実確認・緊急手配

PHASE2 危機対応準備

PHASE3 基本方針決定

PHASE4 対応策検討

PHASE5 情報開示

### (1) 審議機関・役割分担の確認

- 必要な関係者からなる緊急対応チームの組成(緊急対策本部の前工程)
- 役割分担、時間軸、意思決定権者の確認

### (2) 事実確認(外部要因)

- 三現主義・・・現場、現物、現実
- 原因究明に必要な情報を入手
  - ・・・当該製品、拡大損害、関係者証言など
- 事故発生メカニズム
  - ・・・点でつかんだ情報を結びつける仮説起案(時間・場所・第三者との関係)

### (3) 事実確認(内部要因)

- 同機種の確保
- 基本設計・量産設計に関する図書
- リスクアセスメント実施記録
- 安全性評価結果
- その他直接的・間接的な安全性立証の証拠
- 調達先等への要求事項
- 関連会社との責任分担契約
- 付帯情報(指示警告、オペレーションマニュアル、メンテナンスマニュアルなど)
- 販売実績
- 過去の補修履歴
- 事故履歴(当該・同種・類似製品、他社事例)
- その他



## 4. 製品不具合発生時の対応～具体的な対応内容～

### (4) 評価

事案のスジを見極める。

- ① 明らかな異常使用であるため謝絶する。
- ② 予見可能な誤使用とは評価しがたく、法的責任は否認するが被害者を一定範囲で救済する。
- ③ 欠陥の有無・程度、欠陥と損害の因果関係は現時点では評価しがたく、さらなる検討を要する。
- ④ 当該製品固有の欠陥か、同種製品に共通する欠陥か、現時点では評価しがたく、さらなる検討を要する。
- ⑤ さらなる検討は必要なものの、法的責任を負う可能性が一定以上あり、かつ同種製品の回収の必要性も否定できない。

ここがポイント！



- 経験に拘束されず、争いのない事実・争いのある事実・評価を峻別する
- 情報の一元管理の徹底(場所・人・時間)
- 専門的知見を確保する

### (1)原因究明

#### ・リスクアセスメントのレビュー

- 使用環境設定    危険源同定
- 安全対策(本質安全化、安全防護策、追加予防策)の妥当性
- 残留リスクの許容可能性    指示警告の妥当性

- 基本設計から量産設計へ移行する段階で、条件変更はないか？(コスト)
- 開発・販売期限を理由に、残留リスク許容可能性を甘く見積もっていないか？(納期)
- モデルチェンジ、仕様変更による条件変更はないか(失念)？

#### ・検査・実験による検証

- 実験趣意書の作成
  - ・・・洗い出しと理論上の絞込み、原因の見当付けの適切性確保、結果の用途の予測
- 現物、サンプルの取り扱い
  - ・・・証拠の保全
- 各種検査委託先、手法、コスト、期間の選定
- 再現実験の信憑性(環境設定、実験手法)

#### ・評価の妥当性確保

高度の蓋然性に基づく一次判断(科学的に100%確かな証明を追求するリスク)

## 4. 製品不具合発生時の対応～具体的な対応内容～

### 5. 製品リコールの必要性に対する査定

#### 5.4 リスクを査定する (assess)

消費者製品の危害のリスクの査定については様々な方法がある。供給者は、危害のリスクの査定を行うプロセスを確立することが望ましく、それには一般に以下のステップが含まれる：

- a) 対象とされる製品を特定すること、それには、製品名、ブランド、型番、型式、世界で固有の識別子、ロット、バッチ、製品の中で使用されている構成部品の出所又は製造年月日のような詳細情報が含まれる。
- b) 当該製品を使用し又はこれと接触を持ち得ると考えられる人々の集団、特に製品からの危害を受けやすい消費者を特定する(製品からの危害を受けやすい消費者については参考文献を参照のこと)。
- c) 事故が発生したのは製品の予見可能な使用又は予見可能な誤使用のいずれの間かを特定する。
- d) 製品の設置、使用、維持管理、修理又は廃棄を行っている間に起こり得るハザード及び危害の程度を特定する。
- e) 消費者の行動並びに製品の使用の頻度及び期間を考慮し、危害の発生する可能性を見積もること。
- f) 特定されたハザードについて、特定された各ユーザーグループに対するリスクを見積もる。  
(付属書Aを参照のこと) リスクのレベルの決定に際しては、以下の事柄を考慮する：
  - ユーザーの危害の受けやすさ
  - 当該リスクについてのコミュニティー内の一般的知識
  - 当該リスクに予防策を講じる可能性
  - リスクの明白性
  - ユーザーのリスク回避能力
  - リスクについての利用可能な警告又は注意
  - 警告の有効性
  - 安全対策の有効性
- g) 仮説が変化した場合のリスクレベルへの影響を判定する。
- h) 社会全体への累積リスクを定めるため、市場の製品の数を特定する。当該アセスメントを文書に記録する。
- i) 独立した専門家により検証された当該アセスメント及びその結果を得る。

## (2) ディフェンスロジックの検討

ETA (Event Tree Analysis) 手法による訴訟シミュレーション

・・・トップ事象(原告の主張・立証)から、勝訴もしくは敗訴判決までの図式化による分析

- ① 事実上の因果関係
- ② 欠陥の存在
- ③ 損害の発生
- ④ 欠陥と損害の因果関係
- ⑤ 被害者の過失

ここがポイント!



- 想定される展開を樹形図に表現
- 証拠の確保＋弱みと強みの整理
- 抜け漏れのないロジックを踏まえた主張立証展開準備

## 4. 製品不具合発生時の対応～具体的な対応内容～

### PHASE3 基本方針決定

#### (1) 緊急対策本部の設置

経営層・法務部門・広報IR部門・設計開発部門・製造部門・品質保証部門・営業部門・その他  
・・・意思決定機能、事務局機能、その他機能の明確化＋可視化

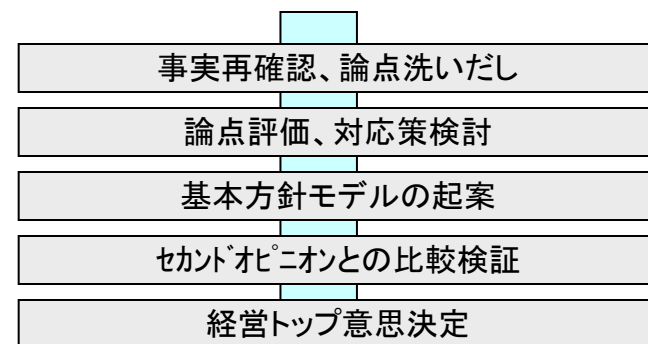
#### (2) 社外専門家の確保

弁護士、技術士・大学教授(テクニカルアドバイザー)、危機管理コンサルタント、損害保険会社等  
・・・有機的連携

#### <緊急時における危機管理コンサル項目>

- ① 事実確認、情報収集に関する助言
- ② 原因究明に関する計画策定、手配援助
- ③ 法的責任・社会的責任に関する留意事項説明
- ④ 基本方針立案に関する助言
- ⑤ 対策本部設置に関する助言
- ⑥ 経営トップ意思決定案に対するセカンドオピニオンの提示および評価
- ⑦ 具体的な回収実行施策に関する提言
- ⑧ 具体的な被害者対応に関する助言、対応基準の提言
- ⑨ 社内・関係者周知に関する助言
- ⑩ マスコミ対応指針の策定
- ⑪ 記者会見準備に関する助言、チェック
- ⑫ 再発防止策に関する助言

#### <基本方針決定のプロセス>



経営理念  
行動憲章 > 短期的  
利益確保

#### 4. 一般的要求事項

##### 4.5 リコール運営管理のために要求される専門知識

供給者は事故を調査し、リスクを査定し、リコール決定を行い、リコールを実施するための専門性を有していることを確実にすることが望ましい。より規模の大きい供給者では、様々な職能領域からのスタッフで構成されているリコールマネジメントチームの設立が必要となる場合がある。

規模にかかわらず、供給者にはアドバイザー及びコンサルタントによる外部からの支援が必要な場合がある。アドバイザー及びコンサルタントと打ち合わせがなされることが望ましく、それにより彼らは事故が発生する前にそのリコールプログラムに対する理解を深めることが出来る。

リコールの運営管理について責任を負う人々の目的は次の通りである：

- 全ての入手可能な情報を査定し、以下の実施に必要な行動を決定すること。
- 消費者の健康又は安全性を保護すること。
- 消費者及びステークホルダーとの関係を維持すること。
- 供給者の世評を保護すること。
- 流通する全ての国々において、関連する全ての法的義務（例：報告義務）を果たすこと。
- 関連する行政官庁及び業界機関と連絡を取り合うこと。
- 主要なステークホルダーが、近く行われるメディアへの連絡も含めて、供給者の決定及び行動に関して常に情報提供されることを確実にすること。
- 供給者の日常業務の正常な遂行の乱れを最小限に抑えながら、リコールに関する意思決定とリコール活動が効率的に実行されることを確実にすること。

以下略

ISO10393～消費者製品リコールー供給者のためのガイドライン～より引用

## 4. 製品不具合発生時の対応～具体的な対応内容～

### (3) 製品不具合に関する対応基本方針(例)

#### ① 被害者対応

- ・ 法律上の責任を判断する上で、前提となる事実・原因の究明に最善を尽くす。
- ・ 法律上責任を負う場合は適切な損害額を賠償し、不当不正な請求には一切応じない。
- ・ 被害者に対する道義的責任の範囲は、法的責任の有無や程度に立脚して判断する。

#### ② リコール対応

- ・ 身体生命の安全確保を最優先とする。
- ・ コスト対効果に配慮するが、短期的かつ形骸的なリスクベネフィット計算による判断はしない。
- ・ 最終評価結果を待つことなく、リコールプログラムの起案に即座に着手する。

### (4) その他確認事項

- ・ タイムスケジュールと進捗管理
- ・ 優先順位付け、役割分担、実施時期の明確化
- ・ 情報共有の範囲と手法、意思決定権者の確認

ここがポイント!



- 公正性・透明性の確保(フェア・オープン)
- 被害拡大防止と再発防止策の徹底
- マルチステークホルダー(様々な利害関係人)への配慮

### (1) 技術情報の提供

製品構造や不具合内容に関する社内外関係者(原告・被告代理人弁護士、裁判官を含む)の理解促進

- ・ 解説用略図→仕様構造図→詳細設計図書
- ・ 科学技術の基礎知識、安全設計製造の原則の裏づけ

### (2) 当該事案(個別クレーム・個別訴訟)解決方針

#### ① 検討手順

素案の作成→原告の主張立証の予測→セカンドオピニオン

#### ② 第三者意見の聴取

- ・ 弁護士意見の活用  
説明 and/or 相談 and/or 検討 and/or 意見書
- ・ 技術鑑定の活用(裁判所の鑑定と私的鑑定)  
鑑定人の経歴 鑑定・実験趣意書 鑑定結果に対する双方の主張

ここがポイント!



- 技術者の常識＝その他関係者の未知の世界、との認識
- 相手方鑑定人の適否についての判断(ジャンクサイエンス)
- 文献、論文、過去事例から原告鑑定手法を推測



## 4. 製品不具合発生時の対応～具体的な対応内容～

### (3)再発防止策の検討

- ・ 直接的原因・誘因・素因に対応する防止策
- ・ 設計変更・・・事故後の設計変更に関する理由付け
- ・ その他総点検(点→線→面)

### (4)リコール対策の検討

- ・ リコール実施の趣旨目的の明確化
- ・ 対策実施の範囲・効果の検討
- ・ 法的責任と社会的責任

#### <考慮要素>

- ①対象製品に関する情報(製品特性、事故履歴、製造販売数・期間、耐用年数等)
- ②法規制、規格、法律上の責任(民事責任、刑事責任、行政上の責任)
- ③予想されるリスクの大きさ(定量的評価)
  - = 身体生命・財物に対する影響度 × 発生頻度
  - = ワーストシナリオ想定(リスク顕在化→損失拡大シナリオ) + 社会的な許容可能性

#### <手段・手法・時期>

- ・ 目標回収率と段階的周知徹底措置
- ・ 使用禁止措置→製品回収
- ・ 欠陥除去のための対策の妥当性(交換、修理などの妥当性)

## (5) 予想最大損害額の算出

- ・ 財務上の影響評価と金銭的手当の検討

## (6) ステークホルダー別TO DOリストの再確認

- ・ 抜け漏れ防止、情報開示や対策着手の順序の誤り防止

## (7) 敗訴すべきではない事案に関するディフェンスロジックの追加検討

- ・ 事実上の因果関係について省略することなく、詳細にステップを構築(枝分かれの可能性)
- ・ 詳細なステップの中で、可能な限り「前」で争う
- ・ 「勝ちに行く」のではなく、「負けないように」戦う(事実上の因果関係)
- ・ いたずらに攻撃材料を与えない
- ・ 弾劾証拠の確保

## (8) 関係者の処分

- ・ 結果責任でも、ベストプラクティスとの乖離でもない。
- ・ ベンチマークにより方針を起案する。
- ・ 社会的許容可能性から判断する

## 4. 製品不具合発生時の対応～具体的な対応内容～

### 5.6 製品リコール決定

リスクアセスメントの完了後、供給者はリスクレベルが許容可能なリスクを超えるかどうかを決定することが望ましい。（ガイダンスはISO10377を参照のこと）もしリスクレベルが許容可能なリスクを超える場合、供給者は製品リコールの必要性について決定を下すことが望ましい。決定は、全ての入手可能な情報を利用してケースバイケースで下されることが望ましいため、特定されたリスクレベルと製品リコールの実施との間には自動的なリンクは存在しない。

危害の可能性、潜在的な危害の本質、及び潜在的な危害の程度に影響する全ての関連事実及び環境を、供給者は考慮することが望ましい。特に供給者は以下の事柄を含むリコールの影響について考慮することが望ましい：

- 製品リコールを行うことによって表面化する潜在的リスク
- 製品リコールの現実性
- 製品リコールの予期される成果
- 製品リコールを維持または続行する能力
- リコール対象製品を消費者及びサプライチェーンが適切に特定する能力
- 意図された目的を達成するうえでの製品リコールの適合性
- 目的を達成する代替手段があるかどうか

非常に深刻な傷害や資産の相当な被害が発生し得る状況について、たとえリスクの可能性を正確に決定することができなくても、製品リコールの実施を考慮することが望ましい。製品リコールのリスク、現実性、影響及び効果を決定する手助けとするため、専門家に助言を求めることもあり得る。新しい情報が入手可能となったときは、それは用いられた決定やプロセスの見直しに活用されることが望ましい。リコールの決定は、関連のある規制当局と協議して行われることが望ましい。国によっては、特定の状況下で、規制当局が製品リコールを要求する権限を有している。

## <リコール判断基準のポイント>

### 一次判断...社内規程への抵触判断

自社の「製品回収実施基準」に明らかに該当する場合は、リコールを実施する。

#### 法令違反

安全に関する強制規格・基準等の違反が判明した場合

#### 重大な欠陥

重篤な被害をもたらす欠陥(通常有すべき安全性を欠いていること)があることが判明した場合(想定される実耐用年数内の通常使用・予見可能な誤使用において、当該製品全体として、死亡・重度後遺障害の発生するおそれがあることが判明した場合)

#### 社会的責任

その他さまざまなステークホルダーの期待を勘案した結果、リコールすることが相当と判断される場合(当該製品の主たる機能や効能が発揮されない場合等を含む)

製品安全に関する事業者ハンドブック(経済産業省) P116より引用

## 4. 製品不具合発生時の対応～具体的な対応内容～

### 二次判断...製品回収に関する定量的評価基準に照らした判断

品質管理委員会における審議を踏まえ、事業本部担当役員が意思決定する。

	開発・設計・製造段階	流通後の段階（リコール判断）
<b>A領域（レッドゾーン）</b> 社会的に許容されないリスク領域	3step methodに従い、リスクを低減させる	原則としてリコールを実施する
<b>B領域（イエローゾーン）</b> 合理的な理由があれば、社会的に許容される可能性があるリスク領域	C領域（ホワイトゾーン）までリスクを低減させる。必要に応じ、3step methodに従う。 なお、B領域にとどまる場合は、その妥当性を立証する根拠を明確にした上で記録に残すと同時に、残留リスクを使用者に伝える。	A領域（レッドゾーン）に近接するB領域3（イエローゾーン3）は、原則としてリコールを実施する。（例外的に修正要素を勧案する） A領域（レッドゾーン）とC領域（ホワイトゾーン）の中間に位置するB領域2（イエローゾーン2）の場合は、修正要素（〇〇参照）を勧案したうえで判断する。 C領域（ホワイトゾーン）に近接するB領域1（イエローゾーン1）の場合は、原則としてリコールを実施しない。（例外的に修正要素を勧案する）
<b>C領域（ホワイトゾーン）</b> 社会的に許容されるリスク領域	基本的に許容されるレベル。追加の本質安全対策は原則として不要。安全防護策と指示警告を必要に応じて実施する。	原則としてリコールは実施しない。

<予想発生頻度>		<予想発生危害程度>					完成版
レベル5: 極高 頻発する/Frequent 10 <sup>-4</sup> 超		3	1	2	3	A領域(レッドゾーン): 社会的に許容されない リスク領域	
レベル4: 高 しばしば発生する/Probable 10 <sup>-4</sup> 以下~10 <sup>-5</sup> 超		2	3	1	2		
レベル3: 中 時々発生する/Occasional 10 <sup>-5</sup> 以下~10 <sup>-6</sup> 超		1	2	3	1		
レベル2: 低 起こりそうにない/Remote 10 <sup>-6</sup> 以下~10 <sup>-7</sup> 超			1	2	3	B領域(イエローゾーン): 合理的理由があれば 社会的に許容される 可能性あるリスク領域	
レベル1: 極低 まず起こりえない/Improbable 10 <sup>-7</sup> 以下~10 <sup>-8</sup> 超				1	2		
レベル0 考えられない/Incredible 10 <sup>-8</sup> 以下						C領域(ホワイトゾーン): 社会的に許容される リスク領域	
	レベル0 無傷 None なし なし	レベルⅠ: 小 軽微 Negligible 軽傷 製品発煙	レベルⅡ: 中 中程度 Marginal 通院加療 製品発火・焼損	レベルⅢ: 大 重大 Critical 重傷・入院治療 火災	レベルⅣ: 極大 致命的 Catastrophic 死亡 火災・建物焼損		

## 4. 製品不具合発生時の対応～具体的な対応内容～

### 三次判断(最終判断)・・・経営判断

二次判断における定量的評価基準に照らして検証した結果を踏まえ、以下a)～c)の手順で最終意思決定を行う。

#### a) 担当役員の判断

→ 製品安全委員会における二次判断について、以下の「リコールに関する経営判断の検討要素」も勘案した上で追認し、経営会議に上程した。

#### b) 第三者専門家のセカンドオピニオン

→ 「製品回収実施基準」、「製品回収に関する定量的評価基準」の妥当性、本件事例に関する評価の妥当性、リコールの是非や内容の判断の妥当性について第三者意見を取り付ける。

### c) 経営者の最終判断

→ 上記セカンドオピニオンも踏まえ、最終の意思決定を行う。

#### <リコールに関する経営判断の追加検討要素>

- ・販売時期以降の各社リスク低減対策の推移  
(許容されるレベルに変化はあるか)
- ・現時点における他社製品とのベンチマーク
- ・類似事例による他社のリコールの是非
- ・事故発生原因のうち、誤使用・異常使用の寄与度
- ・今後、同様の原因による事故の予想発生頻度が高くなる可能性
- ・今後、同様の原因による事故の予想発生危害程度が大きくなる可能性
- ・発生した重大事故の社会的インパクト
- ・マスコミ報道など社会的な関心の程度
- ・ブランドイメージへの影響
- ・社会的・学術的権威を有する組織や専門家の推奨があった場合
- ・取引先の要求があった場合
- ・行政からの推奨があった場合

製品安全に関する事業者ハンドブック(経済産業省) P116~117より引用



## 4. 製品不具合発生時の対応～具体的な対応内容～

### 6. 製品リコールの実施

#### 6.2.2 リコール戦略

リコール戦略は、何故リコール活動が実施され、何がリコール活動により達成され、リコール責任のある供給者が影響される消費者やサプライチェーン及び規制当局といかにコミュニケーションを行うか、についての明確な概要を提示していることが望ましい。リコール戦略は、製品に関連するリスクを低減するために行われるべき活動を概説していることが望ましい。国によっては、活動実施に先立ち、規制当局がリコール責任のある供給者に、提案されたリコール戦略についての協議及び供給者間でのコミュニケーションを求める場合もある。

リコール戦略は以下についての説明を含むことが望ましい：

- 技術的素養を持たない人に容易に理解される用語で表現された、ハザードの性質と範囲
- リコールの対象製品についての予測流通状況、及びリコール対象製品がどこにどれだけあるかについてのアセスメント
- 何がハザードを引き起こしたか、及び供給者がハザードに対処するためにどのような活動を実施しているか。
- ハザードが製品の消費者にもたらすリスク、及び意図される消費者がどのようにしてリスクを低減することができるか。
- 影響されるステークホルダーの特定、及びリコール責任のある供給者が対象ステークホルダーとコミュニケーションを取る方法
- あらゆる法律上及び規制上の要求事項、及びリコール責任のある供給者の法令遵守の方法。

#### 6.2.3 リコール目標

目標は、リコール活動によって何が達成されるか、及びいつまでにそれらが達成されるかについて概説していることが望ましい。

リコール目標は通常次を含むことが望ましい：

- 影響される供給者、消費者、及び適切な規制当局にハザードの性質と範囲を通知し、また健康又は安全に関連するあらゆるリスクを低減するために、どのような活動を取るべきかについての明確なガイダンスを提供する。
- リコール対象製品のこれ以上の流通又は販売拡大を避けるため、隔離する。
- リコール対象製品の撤去、修理又は交換を可及的速やかに手配する。
- リスクを低減するために、リコール対象製品を再加工する。
- リコール対象製品が再度市場に流入しないことを確実にするために、当該リコール対象製品を廃棄、又は破壊する。
- リコール対象でない製品又は交換製品を、市場へ可及的速やかに戻入れる。

#### 6.2.4 リコールプロセス

回収、修理、改良又は交換というプロセスは、供給者及び消費者にとって推奨された行動を取ることが可能な限り容易であるように設計されていることが望ましい。容易なプロセスを用いることによって、影響される消費者は要求されている行動を進んで行うようになり、それゆえにリコールがより効果的になるであろう。

利用され得るプロセスの種類には以下が含まれる：

- 購入場所への返品：消費者はリコール対象製品を購入場所へ返品し、交換品又は払戻金を受け取る。
- 修理施設への返品：消費者はリコール対象製品を、適切な資格を有する修理施設へ改修又は修理するために返品する。
- 料金前払い郵便／送料：消費者は、リコール対象製品を返品するための、料金支払い済みで宛名記入済みの梱包資材の送付を受ける。
- 回収サービス：回収サービスは消費者のリコール対象製品を物理的に回収するために使用される。
- 修理：資格を有する技術者がリコール対象製品をその使用場所において修理する。

リコールプロセスは、リコールに影響される全ての関係者がリコールの主な要素を識別することができるように策定されることが望ましい。主な要素は次の事柄を含む：

- a) リコールの通知
- b) リコール対象製品又はリコール対象製品群
- c) リコールを発表している者

それぞれの製品リコール通知は固有のものとして識別されることが望ましい。それにより、当該リコールが市場内の他の製品リコールから識別することを確実にする。最初の（元の）リコール通知に、世界で固有の識別子を割り当てることでこれは達成される。

同様に、リコール内容の更新や修正の通知が行われる場合には、各々の更新も固有のものとして識別されることが望ましい。更新の例としては、対象になる製品範囲の変更又はリコール実施を支援する文章（例：メディアリリース、処分又は返品の指示、製品仕様書）の提供を含んでいる。リコール内容の更新に固有の識別子を割り当てることによって、影響される関係者の全てがリコール期間全般にわたる変更の記録又は監査の履歴を維持することが可能になる。

更新された製品リコール通知には、前回の通知に取って代わるものであることが明確に記述されることが望ましい。リコールプロセスの設計においては、リコール責任のある供給者は脆弱な消費者について考慮することが望ましい。

ISO10393～消費者製品リコールー供給者のためのガイドライン～より引用

## 4. 製品不具合発生時の対応～具体的な対応内容～

### PHASE5 情報開示

#### (1) 危機管理広報対応の方針決定

- ・ 基本方針に基づく広報対応のスタンスの決定
- ・ シナリオ展開を予測した情報開示戦略の立案

#### (2) 広報対応の実施

- ・ 開示情報マスタープランの作成
- ・ 取引先・当局などに対する説明用文書の作成
- ・ ポジションペーパーの作成
- ・ 論点整理、Q&Aの作成
  
- ・ 取材、クレーム対応の窓口、情報の一元的管理
- ・ 社告・プレスリリース・記者会見等の手配準備
- ・ スポークスパーソンへのレクチャー

ここがポイント！



- マルチステークホルダーへの説明責任と戦略性
  - ・・・情報開示→マスメディア→ユーザー等（真に伝えたいことは何か）
- 技術情報の説明
  - ・・・端的な定性的説明と価値ある裏付けデータ 再発防止の実効性

#### <開示情報マスタープラン>

- ① 謝意表明
- ② 事実概要
- ③ 事実詳細
  - 経緯詳細（発生前、発生時、発生後）
  - 事故原因（現時点判明分。誘因・素因）
  - 被害内容（現時点判明分）
- ④ 被害復旧策（被害者対応指針など）
- ⑤ 再発防止策（現時点検討内容）
- ⑥ その他
  - 平常時の体制、予防策
  - 会社業績への影響
  - 会社、経営トップの責任
- ⑦ 謝意表明



## 5. 製品事故対応・リコール対応の事前準備

## 5. 製品事故対応・リコール対応の事前準備

### (1) 危機管理対策の全体像

#### **危機管理基本規程の策定**

各種リスクの顕在化に共通する危機管理対応、緊急時対策の基本事項について定めます。

#### **緊急時連絡体制の構築**

緊急時の情報が適切かつ迅速に経営トップをはじめとした関係者に伝わるよう緊急時連絡体制を構築します。

#### **危機管理広報マニュアルの策定**

緊急時に適切に情報開示が行えるよう危機管理広報体制やルール等を定めます。

#### **緊急時対応計画の策定**

製品事故、リコール対応など特定リスクに関する緊急時対応計画について具体的に定めます。

#### **教育プログラムの整備**

危機管理全般に必要な知識および実践力を養成するための教育プログラムを確立します。

#### **実践的トレーニングの実施、検証**

緊急時対応計画の実効性確保や緊急時広報、役職者の対応能力向上を目的として、ブラインドシナリオに基づく実践的トレーニングを実施します。

# 5. 製品事故対応・リコール対応の事前準備

## (2)緊急時対応計画の策定

### リコール対策マニュアル(例)

#### Phase1.情報入手・原因究明等

1. 情報入手.....技術連絡書、クレーム報告書等が  
確実に流れるしくみ
2. 原因究明.....原因の見当付け、合理的手法の選択
3. 出荷済対象製品・対象者の特定
4. 出荷前対象製品に対する措置

#### Phase2.リコール実施の判断

1. リコール実施是非の決定  
.....リスクの大きさに応じた手段の選択  
.....リスクアセスメントとリスクアセッサー
2. リコール方針の明示

#### Phase3.リコール実施準備1(基本体制の確立)

1. プロジェクトチームの編成
2. 広報体制の確立.....情報共有化
3. リコール実施プログラムの策定
4. 行政等への届け出.....重大製品事故報告公表制度

#### Phase4.リコール実施準備2(具体的内容の確定)

1. 是正措置の決定
2. 回収目標の設定
3. 通知方法の検討  
.....段階的シナリオの設定
4. 費用見積と資金的手当  
.....予想最大損害額の事前算出
5. ステークホルダー(利害関係者)対応事前準備  
・方針決定...取引先との合意、  
情報開示範囲、手法、手順、その他  
・事前準備...シナリオ、想定問答集、説明用文書  
・経営トップサポート

#### Phase5.リコール実施段階での対応

1. 進捗管理と是正措置の再検討
2. リコール緊急対応体制解除の決定
3. コスト回収.....取引基本契約、  
リコール方針決定時の文書による合意

表3-8「製品回収に関する緊急時対応計画」において規定すべき項目

1. 緊急時対応計画の趣旨目的
2. 組織体制
3. 対策検討チーム・対策本部
  - (1) 設置基準
  - (2) 役割と権限  
対応検討チーム・対策本部・対策本部長・対策本部事務局・  
関係各部門
4. 製品不具合発生時の基本的対応手順
5. リコールの判断基準・運用基準
6. アクションプラン(時系列のステークホルダー別TODOリスト)
  - (1) 事実確認
  - (2) 原因究明・再発防止に向けた緊急処置
  - (3) 情報の収集・分析・共有
  - (4) リコール等に関する基本方針の意思決定
  - (5) リコールに関する具体的対応策・被害者対応基準の検討
  - (6) 情報開示
  - (7) リコールのモニタリング
  - (8) アフターリコール対策

製品安全に関する事業者ハンドブック(経済産業省) P118より引用



## 5. 製品事故対応・リコール対応の事前準備

### (3) 実践的トレーニングの実施

緊急時を想定し、経営トップ以下の関係者が適切な情報収集、意思決定、対応指示、情報開示を行なうことができるように**ブラインドシナリオのシミュレーション形式でのトレーニング**を行い、実践力を検証する。実践的なトレーニングによって、緊急時対応能力が向上するだけでなく、既存対策の見直し効果や平時のリスク感性向上など、様々なメリットを享受することが可能となる。危機管理シミュレーショントレーニングを実施する際の評価の視点は以下のとおり。

#### ■ 正確な事実確認

- 背後にある事実も予見しながら、把握することができるか？
- 客観的な事実と推定を峻別できるか？

#### ■ 緊急措置の指示

- ワーストシナリオを想定した指示ができるか？
- 指示後の確認の手法を定めているか？

#### ■ 迅速な意思疎通、情報共有化

- 時系列で情報の整理ができるか？
- 論点を明確にできるか？

#### ■ 適切な対策の起案(優先順位、手法)

- ステークホルダー(利害関係人)別に洗い出し、効果予測、優先順位付けができるか？

#### ■ 合理的な意思決定と行動

- 経営トップが基本方針を明確に示せるか？
- リーガルチェック、広報チェックなどができるか？
- セカンドオピニオンとの比較の上で意思決定ができるか？

#### ■ 適時適切な情報開示(記者会見)

- 各種ツール(ポジションペーパー、Q&A、その他)を適切に作成できているか？
- 基本方針に従った的確な表現ができているか？

#### 4. 一般的要求事項

##### 4.7 教育・訓練及びリコールシミュレーション

リコールに責任のあるスタッフは、供給者の製品リコール計画を熟知し、リコール実施に必要な能力及び個人的特質を有することが望ましい。

リコールシミュレーションの計画、教育・訓練及び実施は、リコールへの人々の準備をより向上する助けとなり、合意されたプロセスがストレスに満ちたものとなり得る状況下で迅速かつ効果的に実施される可能性も高めるであろう。加えて、これらの活動は契約上の、法的な、そして保険上の要求事項を満たすためにも必要となる場合がある。

供給者は以下のことを行うことが望ましい：

- リコール活動を実施するため必要とされ得る人々と組織を特定し、それらの人々にリコールプランを提供し、リコール期間中の活動についての責任と権限を意識させる。
- 人々が自分の責任を理解し、製品リコール期間中にその責任を遂行するための技能を持つように、人々を教育・訓練する。
- 実際のリコール状態でリコールプランが役立ち得ることを検証するために、リコールシミュレーションを通してリコールプランの導入を実行する。
- リコールプログラムを改善するためのシミュレーションから学んだ事項を文書化し、反映させる。
- リコールプログラム及びシミュレーションの継続的レビューの実施により、これらが最新かつ効果的であることを保つとともに、リコールの防止及び対処のスキルを保ち向上させる。

ISO10393～消費者製品リコールー供給者のためのガイドライン～より引用

# 5. 製品事故対応・リコール対応の事前準備

## 1 実施要領説明



## 2 実務責任者による協議



危機管理シミュレーション  
トレーニングの実施イメージ

## 3 対策本部による協議



## 4 情報開示



## 5 講評







おわりに

# おわりに ～現状評価手法その1～

## <ISO10393を活用した現状評価(例)>

	項目名	現状	改善項目	
3.	目的及び原則			
4.	4. 1 一般	○	...	
	4. 2 方針	○	...	
	4. 3 文書化及び記録保持	×	...	
	4. 4 規制上の要求事項	△	...	
	4. 5 リコール運営管理のために要求される専門知識	△	...	
	4. 6 重要な決定をなす権限	○	...	
	4. 7 教育・訓練及びリコールシミュレーション	×	...	
5.	5. 1 一般	○	...	
	5. 2 事故通知	○	...	
	5. 3 事故調査	△	...	
	5. 4 リスクを査定する (assess)	△	...	
	5. 5 トレーサビリティ	5. 5. 1 一般	○	...
		5. 5. 2 リコール対象製品	×	...
	5. 6 製品リコール決定	△	...	

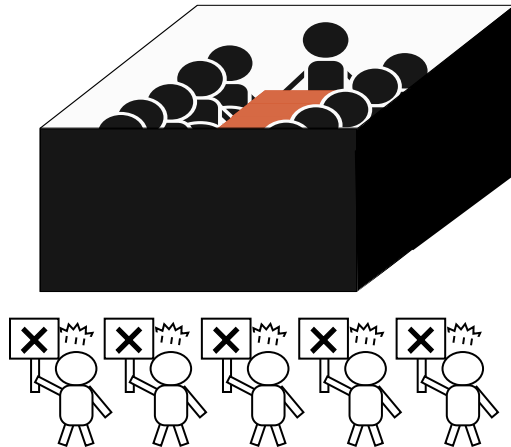
# おわりに ～現状評価手法その2～

<本レジュメを活用した現状評価(例)>

項目	現状	改善項目
1. PL訴訟にみる予防対策と防御対策	△	...
2. 製品不具合発生時の対応 ~基本原則~	△	...
3. 製品不具合発生時の対応 ~具体的対応内容~	△	...
PHASE1 事実確認・緊急手配	△	...
PHASE2 危機対応準備	○	...
PHASE3 基本方針決定	○	...
PHASE4 対応策検討	△	...
PHASE5 情報開示	△	...
4. 製品事故対応・リコール対応の事前準備	△	...
(1)危機管理対策の全体像	△	...
(2)緊急時対応計画の策定	△	...
(3)実践的トレーニングの実施	×	...

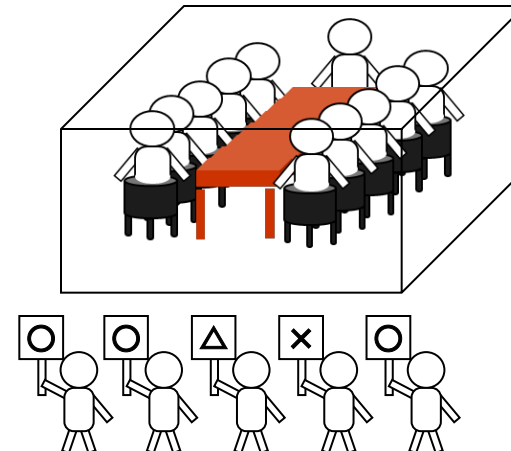
## <誤った考え方>

- × 当社が設計製造した製品に欠陥があるはずがない。
- × 当時の最先端の科学技術を有していても不具合は発生したから、欠陥ではない。
- × 当該事案は被害者の立証が不十分であり、当社の機密情報は知られておらず、責任を認めずに済む。
- × 法的責任を認め和解した場合や敗訴した場合の波及的損害は計り知れないので、当座は徹底抗戦を試みる。



## <正しい考え方>

- その審議内容をユーザーや一般市民に聞かれても恥ずかしくないですか？
- その製品を家族に使わせることができますか？
- その判断や行動は他人に後ろ指をさされませんか？





**照会先**  
株式会社 インターリスク総研  
上席コンサルタント  
田村 直義

101-0063  
東京都千代田区神田淡路町2-105  
ワテラスアネックス  
TEL: 03-5296-8912 FAX: 03-5296-8941