

製品事故への対応

— 苦情処理テストを依頼するに当たって —

国民生活センター商品テスト部

製品事故に係る相談では、事実を確認し、相談者が何を求めているのかを正確に把握して、迅速で公正に対応することが求められます。先入観を持ち込まずに相談者の話を聴きましょう。また、相談窓口が受ける1件1件の相談は消費者被害の未然防止・拡大防止のための共有情報として重要な役割を持っています。1件だけの救済に終わらず、製品事故情報が社会全体の財産となるよう、丁寧に相談内容を聴き取り、対応しましょう。

1 受付時の聴き取り

各地の消費生活センター等で相談内容を聴き取るに当たっては、多種多様な分野で発生する製品事故の原因、問題点を見つけ出すために、消費生活に関する分野への横断的な知識、洞察力と柔軟な思考が大事です。また、商品・サービスの多様化・複雑化を背景に、依然として、消費者と事業者との間には、情報の質、量ならびに交渉力の格差が存在している*1ことを念頭に置いて聴き取りましょう。

【基本情報】

- ①相談者および被害者の氏名・性別・年齢・職業・住所・日中連絡可能な電話番号などを聞きます。
- ②事故原因の究明のためにもメーカー名・商品名や型式等製品を特定できる事項・購入方法・購入店・購入年月日・購入価格、取り扱い上の注意・品質などがどのように表示してあるのかを聴きます。
- ③一定の要件を満たせば事故が起きたときの賠償制度があるSG・STマーク*2等が付いた製

品かどうかを確認します。

- ④事故品がどのような製品に分類されるのかを押さえておきます。例えば、相談者が錠剤型の物を飲み健康被害が発生したと申し出た場合、飲んだ物は医薬品、いわゆる健康食品、乾燥剤など、いろいろな可能性があり、それぞれに関係する法律、規制等は異なります(表)。

また、相談者が「化粧品を使用したところ皮膚が赤くなった」と申し出た場合、その化粧品が「医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律」(旧薬事法)に基づく、化粧品であるか医薬部外品であるかによって規制、対応なども異なります。

- ⑤原因究明のテストや調査を行う場合は、事故品が相談者側の手元にあるのか、現在どこに保管されているのか、まだ使えるのかなども聴きます。

【被害状況】

被害・危害状況等の聴き取りは、消費者安全法に基づく消費者事故等に該当するか、さらに重大事故等に該当するかを判断するためにも、重要です*3。

- ①身体被害があったかどうかを聴きます。けがをしていた場合、けがの箇所、症状、程度、医師の診察の有無を尋ねます。けがなどがあれば医師の受診を促し、診断書を保存しておくよう勧めます。診断書がない場合は医師の所見を聴いておきます。

*2 ウェブ版「国民生活」2012年12月号 第4回「マークあれこれ」参考 http://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-201212_06.pdf

*3 消費者安全法(消費者事故等の発生に関する情報の通知)第12条行政機関の長、都道府県知事、市町村長及び国民生活センターの長は、重大事故等が発生した旨の情報を得たときは、直ちに、内閣総理大臣に対し、内閣府令で定めるところにより、その旨及び当該重大事故等の概要その他内閣府令で定める事項を通知しなければならない。

*1 消費者基本計画 2015年3月24日閣議決定

②発生日時、事故現場の現況、目撃者が居たかなど事故発生時および事故発生前後の状況を聴き、事故現場等を記録した写真があるか尋ね、なければ事故現場・事故品・被害を受けた身体などの写真を早急に撮るよう伝えます。

【経緯】

- ①既に事業者などと交渉していたとすれば、どういった部署の人と、いつ、どんな内容を話したかなど、経緯を聴きます。
- ②相談の目的や希望、また、相談者が製品の欠陥や安全性が欠けていたことによる被害を主張していれば、そう考えた理由を聴きます。
- 事故後、どのようにすればよいか分からないという相談もありますので、何を求めているのか耳を傾けます。

【製品関連資料の有無など】

取扱説明書、保証書、契約書、パンフレットなどを相談者が持っているかを確認、ない場合は、インターネットやメーカーなどから入手します。各資料で確認すべきことは次のとおりです。

- ①取扱説明書：事故が発生した際の使用状況が取扱説明書に記載されているかなど、通常使用の範囲かどうかを確認します。取扱説明書の内容が不十分な場合もあります。消費者が使用方法を誤認する可能性がないかも検討します。仮に相談者側が取扱説明書などに書かれていない方法で使用し事故が発生した場合であっても、「誤使用」と即断せず、なぜそのような使い方をしたのか等も聴き取るようにします。
- ②保証書：保証期限を過ぎていても、構造的な欠陥がある場合もあります。
- ③契約書・パンフレットなど：契約条件や事故品の型番、品質、機能などの表示を確認します。

2 聴き取りに当たっての留意点

【申し出内容と要求内容の合理性】

相談者が自分に不利となる事柄を言わないこ

ともあり得ます。相談員は、事実の発見に努め、客観的にどこに真実があるかを見極める必要があります。可能であれば、相談者に経緯等のメモの作成を促します。

裁判などで必要となるほど厳密で高度なものではありませんが、相談員の胸中で当該相談の申し出が真実であるとの心証が形成されなければ、相談を継続していくことは難しいでしょう。

また、相談者の要求が一般的にみて過大で、センターのあっせんで可能な解決を伝えても、それを超える解決を求められた場合は弁護士による法律相談を紹介するという判断もあります。

【使用実態について】

製造物責任法2条は「欠陥」を「当該製造物の特性、その通常予見される使用形態、その製造業者等が当該製造物を引き渡した時期その他の当該製造物に係る事情を考慮して、当該製造物が通常有すべき安全性を欠いていることをいう」と抽象的に定義しています。消費生活センター等で消費者目線で相談現場に従事する者としては、法律の定義に縛られず、製造物の「欠陥」を広めにとらえたほうがよいでしょう。

製品事故の原因として、消費者の誤使用や不注意が考えられることがあります。しかし、事業者と消費者とでは、対象商品に関する知識や情報量に大きな差があるため、同種事故の発生状況等をPIO-NET*を活用して確認します。事故状況の調査の過程で、たとえ相談員からみてやや非常識な使われ方がされていたと思えても、なぜそのような使い方をしてしまったのかを詳しく尋ねることは有用です。警告や注意表示の表記が専門知識のない人にも理解できる内容になっているかの検討など、消費者の目線に立つことが不可欠です。

* PIO-NET(パイオネット：全国消費生活情報ネットワーク・システム)とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのこと。

3 相談解決のためのテストについて

製品事故の相談において、**図**に示す進め方はあくまでも目安です。相談内容は多様で1件ごとに異なり、進め方も異なってくることを前提とします。

【原因究明テスト】

国民生活センター(以下、当センター)では、各地の消費生活センター等における相談解決を支援するため、生活実態に即した商品テストを行っています。商品テストを実施しない場合でも、同種事例の紹介や知見による技術的な相談対応などを行っています*4。

テストの実施に当たっては、事故品を分解・破壊してもよいかなどを確認し、調査・テストした結果、原因不明で解決困難となる場合もある旨を伝えておきます。

商品テスト結果を活用し相談処理が行われた結果、商品代金の返金、見舞金や治療費の支払いなど、相談者が救済された、製品改善が行われたという報告が各地の消費生活センター等から当センターに寄せられています。

相談者や事業者の意向によっては、当該事業

者が事故品の調査を行う場合もあります。その際は、事業者から調査報告書を提出してもらうようにします。当センターでは、調査報告書の調査方法、結果等についての解釈を含めた助言なども行っています。

事故原因について相談者と事業者の主張に隔たりがある場合、相談員は客観的に判断しなければなりません。そのためには専門家などの助言を得ることも考えます。

消費生活センター等では解決困難なケースもあるので、次のステップ*5も考えておきましょう。

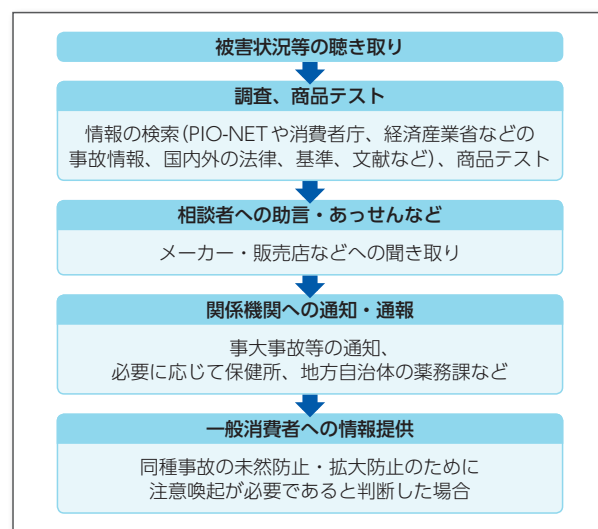


図 製品事故の相談の進め方(例)

製品事故による被害者を救済するための法律等		分野ごとに知っておきたい法律等	
製造物責任法	製造物責任に関する民法の特則(平成6年法律第55条)	食料品	食品表示法、食品衛生法、健康増進法、農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律(JAS法)、食鳥処理の事業の規制及び食鳥検査に関する法律、農業取締法、飼料の安全性の確保及び品質の改善に関する法律、流通食品への毒物の混入等の防止等に関する特別措置法
健康被害救済制度	医薬品、生物由来製品による健康被害を救済するための、独立行政法人医薬品医療機器総合機構法(平成14年法律第192号)に基づく、「医薬品副作用被害救済制度」と「生物由来製品感染等被害救済制度」	医薬品・化学品	医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律(旧薬事法)、毒物及び劇物取締法、化学物質の審査及び製造等の規制に関する法律
		家庭用品等	消費生活用製品安全法、家庭用品品質表示法、電気用品安全法、ガス事業法、液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律、火薬類取締法、有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律、長期使用製品安全点検・表示制度、クリーニング事故賠償基準
		自動車	道路運送車両法
		住居	建築基準法、住宅の品質確保の促進等に関する法律、建築物における衛生的環境の確保に関する法律、消防法
		その他	愛がん動物用飼料の安全性の確保に関する法律(ペットフード安全法)
		全般	消費者基本法、消費者安全法、不当景品類及び不当表示防止法(景表法)、条例、自主基準等

表 関連法規等一覧(一部)

*4 「平成25年度独立行政法人国民生活センター業務実績報告書」http://www.kokusen.go.jp/hello/pdf/g_gyoumu13.pdf

*5 紛争解決委員会、弁護士会に相談するなど。