

国民生活研究

KOKUMIN SEIKATSU KENKYU

(Journal of Research on Social and Economic Life)

第64巻 第1号 2024年 7月

[論 文]	消費者市民社会における「ESG 消費」の意義	…………… 松 本 恒 雄 …… 1
[論 文]	EU における製造物責任指令改正案のドイツ法を踏まえた概観 —日用品に搭載された AI システムによる人身侵害事例を例にして	…………… 前 田 太 朗 …… 22
[論 文]	自動運転と製造物責任法	…………… 岩 崎 優 貴 …… 59
[調査報告]	消費生活センターにおける対応困難者への対応の現況と課題調査	…………… 狐 塚 知 子 …… 78
[総目次]	「国民生活研究」第63巻（2023年度）総目次	…………… 108



独立行政法人

国民生活センター



論文掲載ページ

ご案内

▶▶論文等のWeb公開

当センターホームページで、「国民生活研究」に掲載した論文等を公開（無料）しています。第59巻第2号～最新号が閲覧可能です。
どうぞご利用ください。

URL : https://www.kokusen.go.jp/research/data/kk_pdf.html

◆トップページ→「ライブラリ」→「調査研究」→「国民生活研究」参照



▶▶「国民生活研究」販売終了

2024年3月末をもって「国民生活研究」の販売をすべて終了いたしました。これまで本誌をご購入いただいた皆様に心より感謝を申し上げます。

▶▶「国民生活研究」への投稿

本誌は論文、調査報告等の投稿を受け付けています。

投稿をご希望の方は、「国民生活研究」編集委員会（電話：03-3443-9118）にお問い合わせください。投稿要領等は、当センターホームページに掲載しています。

URL : <https://www.kokusen.go.jp/research/pdf/post.pdf>

「国民生活研究」第64巻第2号（2024年12月）予告

特集テーマ 「若者の消費者トラブル」

「国民生活研究」第 64 巻第 1 号 (2024 年 7 月)

【論 文】

消費者市民社会における「ESG 消費」の意義

松 本 恒 雄*

ファイナンスの分野では、企業に投資をする際に、配当や値上がり益だけに着目するのではなく、その企業の E (環境)、S (社会)、G (ガバナンス) に対する取組をも評価しようという ESG 投資が強調されている。消費者についても、消費者教育推進法における消費者市民社会という考え方が、国連 SDGs を先取りした内容になっており、食品ロス、プラスチック削減、省エネといった自己の消費の結果には気を配るようになってきている。これに加えて、商品やサービスが消費者に提供されるまでのサプライチェーンも含めた企業活動の ESG 面での実績をも評価して、その企業の提供する商品・サービスを選択するという「ESG 消費」という考え方があってもよいだろう。そのためには、消費者が企業を評価するための適切な情報提供が進むことが期待される。EU の動きなどを参考に、根拠のない企業イメージ広告やグリーンウォッシングの規制も検討すべきであろう。

- 1 はじめに
- 2 消費者政策における行政の役割
- 3 ISO26000 と企業の社会的責任
- 4 消費者市民社会と消費者の社会的責任
- 5 国連 SDGs と「ESG 消費」
- 6 むすびにかえて

*まつもとつねお (独立行政法人国民生活センター 顧問、一橋大学 名誉教授)

1 はじめに

2023 年に「金融サービスの提供に関する法律」が改正されて、その名称も「金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律」と改められ、2024 年 3 月 1 日には、同法に基づき、「金融経済教育推進機構」の設立が内閣総理大臣（金融庁）から認可された。同機構の目的は、「適切な金融サービスの利用等に資する金融又は経済に関する知識を習得し、これを活用する能力の育成を図るための教授及び指導を推進すること」にある（同法 86 条）。そのため、従来、日本銀行が事務局を務めていた金融広報中央委員会は、その事業を金融経済教育推進機構に移管し、2024 年 10 月末をもって解散することとなった¹⁾。

金融経済教育の重要性に異論はないにしても、政府の掲げる「貯蓄から投資へ」のシフト²⁾の方向性を過度に強調して、個人投資促進のための教育が推進されると、悪質ないし不適正な投資勧誘により、個人投資家すなわち消費者に資産喪失という重大な被害を生じさせるおそれのあることが危惧されている³⁾。現に、本稿執筆時点の 2024 年 4 月において、著名人をかたって SNS 上で投資詐欺に誘導するための広告の横行が大きな問題として報道されているところである⁴⁾。

この点で、2021 年 8 月 2 日付けの朝日新聞に掲載された、さわかみ投信株式会社代表取締役澤上龍氏による意見広告「今のあなたは投資家ですか？ 消費者ですか？」⁵⁾は、消費者が投資をする場合のたいへん興味深い視点を示しているので、全文紹介して、本論への手がかりとする。

「人は投資家と消費者という二つの顔を持ち合わせています
社会や環境を意識して、ちょっとだけ高いモノやサービスを選んだこと、ありますよね
しかし投資家の顔になったとたんに、儲けに心身を支配されてしまうのはなぜでしょうか
頑張って仕事をした結果、あなたは会社から給料を受け取り、消費に回します
会社はあなたの消費によって売上げを立て、社員の給料に回します
その結果、消費者に選ばれた会社は成長し、そうでない会社は脱落します
消費者に選ばれ続ければ、その会社の事業を通じて社会も社員も幸せになります

¹⁾ https://www.shiruporuto.jp/public/document/container/katudo/pdf/20240328_kikou.pdf（以下の URL はすべて 2024 年 6 月 8 日確認）。

²⁾ 『「資産所得倍増元年 - 貯蓄から投資へ」岸田総理からのメッセージ』（2023 年 6 月 30 日、https://www.kantei.go.jp/jp/101_kishida/discourse/20230630contribution.html）。

³⁾ 日本弁護士連合会「金融経済教育の理念に沿った金融経済教育推進機構の組織及び運営体制の構築を求める意見書」（2023 年 12 月 15 日、<https://www.nichibenren.or.jp/library/pdf/document/opinion/2023/231215.pdf>）。

⁴⁾ 警察庁の広報資料「SNS 詐欺・ロマンス詐欺の被害発生状況について」（<https://www.npa.go.jp/bureau/criminal/souni/sns-romance/sns-romance20240311.pdf>）によると、2023 年 1 月～12 月までの SNS 型投資詐欺の認知件数は 2271 件、被害額は約 277 億 9000 万円に及んでいる。

⁵⁾ https://www.sawakami.co.jp/wp/wp-content/uploads/information/npad2021/20210802_asahi.png

では、あなたが投資をするとき、どのような基準で会社を選ぶのでしょうか
そこに消費者としての視点はあるのでしょうか
あなたが投資で儲けようとする、あなたの会社は投資家に儲けられてしまいます
あなたが投資で会社の未来を支えるなら、あなたの会社の未来は投資家に支えられます
消費とは、提供されるモノやサービスを通じて会社を応援する行為です
投資とは、会社に寄り添い、未来の可能性を支える行為です
あなたは、消費者であり投資家でもある……つまり同じ「あなた」です
だとしたら、顔を二つも持たず、あなた自身の考える未来に寄り添いましょう
あなたは地球に住む一人の人間であり、そういった人間が 76 億人いるのが地球です」

本稿は、この意見広告の問題提起を参考にしつつ、消費者が消費をする際に、企業を応援する投資家的視点をも持って、購入する商品・サービスやそれらを提供する会社を選ぶことも重要ではないかという主張を試みるものである。

2 消費者政策における行政の役割

(1) 消費者政策の波

第二次大戦後の消費者政策の発展段階は、その時代において特に重視されていた手法に基づいて、①ついでに消費者保護の時代、②行政中心のハードローの時代、③司法手続において使える権利を消費者に与える民事ルール of the 時代、④市場を機能させるためのソフトローの活用 of the 時代、⑤消費者団体の役割や消費者の社会的責任に注目する時代に分けることができる。これを、筆者は、1980 年に出版されたアルビン・トフラーのベストセラー『第三の波』になぞらえるとともに、第四の波にあたる部分を「インダストリー 4.0」になぞらえて「コンシューマ 4.0」と仮に名付けている。新しい波は、前の波と入れ替わるのではなく、新たな政策手法として重層的に付け加えられてきているものである。

行政規制中心の第一の波は、「ニセ牛缶事件」を契機として 1962 年に「不当景品類及び不当表示防止法」（景品表示法）が制定されたことが、その端緒として位置づけられている。ここでは、消費者を保護の客体として行政が事業者規制を行うとともに、相談やあっせんといったソフト面での消費者保護は国の特殊法人であった国民生活センターや各地方公共団体の消費生活センターが担当していた。いずれも行政が主役であり、このことを象徴しているのが、「消費者政策」というニュートラルな表現は使われず、「消費者行政」という用語が審議会等でも長らく使用されてきたことである。言い換えれば、行政のやるのがすべてであった。

第二の波は、消費者に民法が与える以上の権利を与えることによって、消費者が自らの権利を行使して自らの保護や自らの利益の実現をはかるものである。1994 年制定の製造物責任法や 2000 年制定の消費者契約法がその典型である。

図表 1 消費者政策の波

	時期	舞台	手法	特徴
前史	50 年代以前		他の目的の法規の執行による結果	ついでの消費者保護
第一の波	60 年代	行政	行政規制、行政による被害相談・あっせん	ハードロー
第二の波	90 年代	司法	裁判所等での消費者による権利の行使	民事ルール
第三の波	00 年代	市場	市場を利用した消費者利益の実現	ソフトローの活用
コンシューマ 4.0	10 年代	社会	消費者団体訴訟 エシカル消費・持続可能な消費・つかう責任	消費者団体の役割 消費者の社会的責任

消費者政策の第三の波が意識されるようになったのは、21 世紀に入ってからである。第一の波の行政規制は、消費者を保護するために、強い立場の事業者を行政が規制し、または弱い立場の消費者を行政が支援するというものであり、第二の波も消費者と事業者との間のトラブルの解決のために消費者に有利な民事ルールを定めるものである。いずれも、利益の相反する個別事業者と個別消費者という対立型の構図、ゼロサムの世界を指定している。他方で、多数のプレイヤーが存在する市場という大きな視野でみると、悪質事業者や悪意のある消費者は少数であって、まっとうな事業者とまっとうな消費者が大多数を占めている。まっとうな消費者の利益が守られ、まっとうな事業者が収益をあげられるように、ウィンウィンの状況を作り上げるために、市場をうまく活用することを目指すものである。

これを端的に表現しているのが、福田康夫元首相のリーダーシップの下、消費者行政推進会議が 2008 年 4 月 23 日に宣言した「消費者庁（仮称）の創設に向けて」⁶⁾における＜守るべき 3 原則＞である。その 3 番目に、「新たな消費者行政の体制強化は、消費活動はもちろん、産業活動を活性するものでなければならない」、「消費者利益にかなうことは企業の成長をもたらし、産業の発展にもつながる」という原則、考え方が示されている。

この手法は、行政や社会が事業者の自主的取り組みを様々に促すことによって消費者の利益を確保しようとするものであるが、それが事業者にとっても利益となるウィンウィンの関係を作り上げるためには、消費者が事業者の取り組みを評価したうえで、その事業者を選択することが前提になる。単純な例としては、様々なマーク制度によって一定の基準を守っている事業者であることや製品・サービスの品質を示すこと、事業者団体が自主規

⁶⁾ <https://warp.da.ndl.go.jp/info:ndljp/pid/10317644/www.kantei.go.jp/jp/singi/shouhisha/shouhisha.html>

制を行い、消費者からの苦情に事業者団体として責任をもって対応することによって、当該事業者団体に加入している事業者の信頼を担保することなどがある。

2004 年に改正された消費者基本法は、事業者の責務として「事業者は、…その事業活動に関し自らが遵守すべき基準を作成すること等により消費者の信頼を確保するよう努めなければならない」（同法 5 条 2 項）と定めている。また、事業者団体についても、「事業者の自主的な取組を尊重しつつ、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理の体制の整備、事業者自らがその事業活動に関し遵守すべき基準の作成の支援その他の消費者の信頼を確保するための自主的な活動に努めるものとする」（同法 6 条）として、事業者の信頼確保のための取り組みの支援をその責務として位置づけている。ここで挙げられている自主行動基準は、行動規範（code of conduct）とも呼ばれるもので、その遵守状況が公表され、消費者から評価されてこそ市場における意味をもつ。

直近の第四の波であるコンシューマ 4.0 では、さらに、消費者団体に事業者の違法行為の差止請求権を与えたり、消費者の集団的被害回復の訴訟提起の権利を与えるなど、消費者団体に消費者個人では果たせない役割を与えている。また、消費者教育を通じて消費者市民社会の実現に向けた消費者の社会的責任を自覚させるという手法も採用されてきている。

（2）行政規制とコンプライアンス

第一の波で採用された初期の消費者政策は、前述のように、行政が事業者を様々に規制することによって消費者保護をはかる手法が主であった。行政が民間の活動に介入するためには、法的根拠が必要となる。法律において事業者に一定の法的義務を負わせ、自発的な義務の履行を求めるとともに、任意に履行しない場合に、最終的には刑事罰まで含めて、一定の手段をとることが行政に許される。

コンプライアンスの英語の語義は、「(何かの) 要望に応えること」であるが、何の要望であるかによって、狭義、広義、最広義に分けて考えることができる。狭義では、上記のような行政的取締法規や刑罰法規の要求に応じること、すなわち、法令遵守を意味する。これは、消費者政策の第一の波の手法を事業者の側から表現したにすぎない。

もう少し広げて、企業倫理や社会の倫理に応えること、すなわち、法令違反ではないが不当と考えられることをしないこともコンプライアンスである。ここには、形式的には違法ではないが、法律の背景にある考え方に反した脱法行為を行わないことも含まれる。この場合は、法令倫理遵守と表現される⁷⁾。

消費者契約法のような消費者保護のための民事ルールは、それに違反しても意思表示の取消しによる契約の無効や契約条項の無効といった不利益を事業者が受けるだけであるから、狭義のコンプライアンスである法令遵守とは少し異なる。むしろ、法的効果を伴わない消費者契約法 3 条の情報提供義務も含めて、広義のコンプライアンスの問題と考えるべ

⁷⁾ このような立場のものとして、麗澤大学経済研究センター『企業倫理研究プロジェクト：倫理法令遵守マネジメント・システム—ECS2000 v 1.2 の導入と活用法』（麗澤大学出版会、2000）がある。

きであろう。

さらに、企業がみずからが決めたこと、すなわち、特別に法律が義務づけているわけではなく、また、倫理的に問題があるわけではないけれども、積極的に決めて対外的に宣言したことを実行することも、最広義の意味でのコンプライアンスという言葉で表現される場合もある。前述の消費者基本法 5 条 2 項のいう「その事業活動に関し自らが遵守すべき基準を作成すること」は、法令や倫理の遵守の観点からの自主行動基準のみを意味しているわけではない。この最広義の意味のコンプライアンスは、企業の社会的責任とも重なってくる。

企業の社会的責任の核心の 1 つは、企業の利害関係者（ステークホルダー）とのエンゲージメントを通じてのステークホルダーの期待への配慮であり、それらステークホルダーの期待・要望のうち最低限を定めたものが法令であるから、法令遵守もまた社会的責任にとって核心の 1 つである⁸⁾。ここに、コンプライアンスと企業の社会的責任の相互連関がみられる。すなわち、法令の背景にあるステークホルダーや社会の期待・要望が何かを理解しないままに、法令だから遵守するという形式的法令遵守の姿勢では、そもそもステークホルダーの期待・要望に配慮したことにならず、脱法行為を阻止できない可能性が大きくなるからである。当該法令が何のために定められているのかという背景にまで遡ったコンプライアンスが要請される由縁である。

コンプライアンスは組織内の個人の問題ではなく、経営の問題である。コンプライアンスを意識した仕組みをどのように構築し、実践していくかを、企業トップが経営上の課題として位置づけることが必要である。そして、法律においても、そのような企業の動きを後押しするような規定がおかれるようになってきている。たとえば、2014 年の改正によって、景品表示法に、「事業者は、自己の供給する商品又は役務の取引について、景品類の提供又は表示により不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害することのないよう、景品類の価額の最高額、総額その他の景品類の提供に関する事項及び商品又は役務の品質、規格その他の内容に係る表示に関する事項を適正に管理するために必要な体制の整備その他の必要な措置を講じなければならない」（同法 26 条 1 項）との規定が新設され、適正管理体制整備義務が事業者に課されることとなった。

また、公益通報者保護法も 2020 年の改正によって、「事業者は、第 3 条第 1 号及び第 6 条第 1 号に定める公益通報を受け、並びに当該公益通報に係る通報対象事実の調査をし、及びその是正に必要な措置をとる業務（次条において「公益通報対応業務」という。）に従事する者（次条において「公益通報対応業務従事者」という。）を定めなければならない」

（同法 11 条 1 項）、「事業者は、前項に定めるもののほか、公益通報者の保護を図るとともに、公益通報の内容の活用により国民の生命、身体、財産その他の利益の保護に関わる法令の規定の遵守を図るため、第 3 条第 1 号及び第 6 条第 1 号に定める公益通報に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の必要な措置をとらなければならない」（同法 11 条 2 項）との、体制整備義務が定められた。

⁸⁾ 後述 3 (2)における ISO26000 の社会的責任の定義参照。

（3）規制主体の多様化

行政規制中心の第一の波では、規制主体としては、取引の公正さや安全を確保するために外部から介入する第三者（サード・パーティ）としての行政しか考えていないが、取引の当事者として商品・サービスを供給する事業者（ファースト・パーティ）、商品・サービスを選択し購入する消費者・ユーザー（セカンド・パーティ）にも規制とコンプライアンスにおいて果たすべき役割がある。

第二の波において、消費者に権利（取消し、無効、解除、撤回、損害賠償）を与えるという手法は、セカンドパーティである消費者によるこのような権利行使が事業者の行為を結果として規制するという役割を果たすと見ることもできる。消費者の集まりである適格消費者団体による差止請求権の行使（消費者契約法 12 条ほか）では、行政に代わって規制を行っているという色彩が一層濃くなる。このことは、本来民事ルールであった消費者契約法の違反行為が、前述 2 (2) の狭義のコンプライアンスにかなり近い側面をもっていることを意味している。

第三の波の特徴の 1 つである事業者自身による自主規制（self-regulation）はファースト・パーティ規制と位置づけることができる。自主規制には、前述の消費者基本法 5 条 2 項が作成を求める自主行動基準のように、個々の事業者が自ら遵守すべきルールを定める場合もあれば、事業者団体が会員として遵守しなければならないルールを定めている場合もある。前者の場合では、自主規制を遵守しなくても社会的批判を除けば制裁はないが、後者の場合は、自主規制違反の申出を受けて事業者団体がその有無の判断及び違反の場合に一定の制裁を課すことがある。

自主規制が何らかの形で行政規制とつながっている場合を、共同規制（co-regulation）という。共同規制の典型は、法律の規制のある分野で、法律には原則的なことだけを規定しておいて、その具体的な執行は事業者団体に委ね、アウトサイダーについてのみ行政機関が直接執行するという手法であり、英連邦諸国でしばしば用いられている。日本でも、とりわけ金融行政において、行政規制の枠内ではあるが、事業者のとるべき行動を詳細に具体的に定めるルールベース規制ではなく、やや抽象的な原則を示してその実現のための手法は個々の事業者に委ねるというプリンシプルベース規制が多用されるようになってきている。

さらに、デジタル化が進行する中で、デジタルプラットフォーム経由の取引や SNS 等による情報流通・拡散が多用されるようになってきたことから、デジタルプラットフォーム利用者による法令遵守に対してデジタルプラットフォーム提供者の果たすべき役割が大きくなってきている。中国電子商取引法⁹⁾や EU のデジタルサービス法はデジタルプラットフォーム提供者に種々の義務を課しているが、わが国の「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律」（2021 年制定）はデジタルプラットフォーム提供者の努力義務ベースの内容にとどまっている。そのような中で、OECD の「製品安全

⁹⁾ 松本恒雄「日本法から見た中国電子商取引法—消費者保護を中心に」池田眞朗・朱大明・金安妮編著『中国電子商取引法の研究』（商事法務、2022）217 頁。

誓約の声明」を踏まえ、日本版製品安全誓約が 2023 年 6 月に開始され、日本で事業を行っている 7 つのデジタルプラットフォーム提供者が署名している¹⁰⁾。誓約は、事業者と行政機関との一種の約束であり、今のところ製品安全分野のみにとどまっているが、任意に履行がされない場合に行政や適格消費者団体がどのような行動ができるかが課題である。

プラットフォームが、多面市場から生じるプラットフォーム提供者としてのファースト・パーティ性とプラットフォーム上で行われる取引についてのサード・パーティ性をあわせ持った存在であるという点から、プラットフォームの独特の役割と社会的責任が生じているということができる。

3 ISO26000 と企業の社会的責任

(1) 「企業の社会的責任」論の展開と ISO26000

「企業の社会的責任」という言葉がわが国で最初に注目されたのは、高度成長のツケが公害問題としてまわってきた 1960 年代においてであった。公害排出企業は必ずしも当時の法律に違反していたわけではなかったし、民法不法行為法による被害救済も、過失や因果関係の立証上の困難があったが、それでもなお、公害被害者を救済する社会的責任があるのではないかという論調で、「社会的責任」という言葉が使われた。また、1970 年代には、2 度の石油ショックにおける企業の便乗値上げや買い占め・売り惜しみに対して、同様の指摘がなされた。すなわち、初期の社会的責任論は、「非法律的責任」という意味での社会的責任であった。

ところが、21 世紀に入って CSR という英語の略称で言われることの多くなった企業の社会的責任 (corporate social responsibility) は、むしろ「社会に対する責任」という意味に変わってきている。これは、株主 (シェアホルダー) を中心とした企業観ではなく、ステークホルダーを中心とした企業観を強調する動きと社会的責任論が連動していることを反映している。そして、ステークホルダーの範囲自体が、まだ誕生していない将来の世代の人々や国境を越えたサプライチェーンの先にある国の人々などへも広がっていることにある。このように企業を取り巻くステークホルダーを広くとらえると、ステークホルダーとは、結局、社会のことだからである。

このような中で、国際標準化機構 (ISO) は、2010 年に社会的責任の国際規格である ISO26000 「社会的責任の手引」を発行した¹¹⁾。この規格は、2012 年に、そのままの内容で日本語に翻訳されて、日本工業規格 (JIS Z 26000) としても制定された。ISO による国際標準化は、第 1 世代である製品規格、第 2 世代としての品質に関する ISO9001 シリーズや環境に関する ISO14001 シリーズなどのマネジメント・システム規格を経て、人権などをもその内容とする ISO26000 の開発によって第 3 世代に入ったと評されている。

¹⁰⁾ https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_safety/product_safety_pledge

¹¹⁾ 日本語訳として ISO/SR 国内委員会監修『ISO26000:2010 社会的責任に関する手引』(日本規格協会、2011) がある。

ISO でこの問題が最初に取り上げられたのは、2001 年にノルウェーのオスロで開催された消費者政策委員会（COPOLCO）の年次総会であり、社会的責任に関するワーキンググループ（WG）を設立して実際の開発が始まったのが 2005 年である。足掛け 10 年、開発作業だけで 5 年をかけるという異例の長期作業が行われた。

異例なのは期間だけではなく、WG の構成自体にもみられる。すなわち、ISO 加盟国は、WG に産業界、労働、消費者、政府、NGO、サービス・支援・研究その他という合計 6 つのステークホルダーから各 1 人のエキスパートを派遣することができることとされた。エキスパートは各国の代表ではあるが、同時に国際的ステークホルダーグループのメンバーとなり、普段はインターネット上のメーリングリストを通じて意見交換し、総会開催中は毎朝集まってステークホルダーごとの意見の集約にもあたった。その結果、2010 年 5 月にデンマークの首都コペンハーゲンで開催された最後の総会である第 8 回 WG 総会には、世界 99 カ国及び 42 の協力国際組織から 450 名のエキスパート及び 250 名のオブザーバーが参加するという大規模なものとなった。また、社会的責任は、先進国、途上国を含めた地球全体の問題であることから、WG の議長や事務局、各分科会の座長等もすべて、先進国と途上国がペアになって運営するツイニング・システムが採用された。

このように、ISO26000 の開発プロセスそのものがマルチステークホルダー・プロセスという社会的責任を実践するものとなっていた点にも大きな特徴がみられる。

（2） ISO26000 における社会的責任

ISO26000 の構成は次のようになっている。

序文

- 1 適用範囲
- 2 用語及び定義
- 3 社会的責任の理解
- 4 社会的責任の原則
- 5 社会的責任の認識及びステークホルダーエンゲージメント
- 6 社会的責任の中核主題に関する手引
- 7 組織全体に社会的責任を統合するための手引

付属書 A 社会的責任に関する自主的なイニシアチブ及びツールの例

付属書 B 略語一覧

参考文献

そして、社会的責任を次のように定義している。

2.18 社会的責任

組織の決定及び活動が社会及び環境に及ぼす影響に対して、次のような透明かつ倫理的な行動を通じて組織が担う責任。

- － 健康及び社会の繁栄を含む持続可能な発展に貢献する。
- － ステークホルダーの期待に配慮する。
- － 関連法令を順守し、国際行動規範と整合している。

ー その組織全体に統合され、その組織の関係の中で実践される。

注記 1 活動は、製品、サービス及びプロセスを含む。

注記 2 関係とは、組織の影響力の範囲内の活動を指す。

ここでは、持続的発展（環境問題のみに限定されていない）、ステークホルダーの期待への配慮、コンプライアンス、組織全体への統合の 4 つがキーワードとなっている。法令遵守等のコンプライアンスはそれだけでは社会的責任として十分ではないが、必須のものとして位置づけられている。4 番目の「組織全体への統合」とは、トップのコミットメントが重要で、かつ日々の本業の中で実践することが必要という意味である。「組織の関係の中での実践」とは、サプライチェーン（バリューチェーン）にある取引先に対しても社会的責任を果たすように求めることが必要という意味である。近時、強制労働・児童労働や紛争鉱物¹²⁾などサプライチェーンにおける人権問題は、国際的に大きな注目を集めており、人権デューディリジェンスが求められている。

また、第 4 章では、社会的責任の原則として、次の 7 つを列挙している。

- ①説明責任
- ②透明性
- ③倫理的な行動
- ④ステークホルダーの利害の尊重
- ⑤法の支配の尊重
- ⑥国際行動規範の尊重
- ⑦人権の尊重

これらの原則は社会的責任の定義のファクターとかなり重なっていることがわかる。⑤⑥⑦などは、コンプライアンスを個別法令の周辺にまで広げたものといってもよい。

（3） ISO26000 の消費者課題における行動例

ISO26000 の第 6 章は、社会的責任の 7 つの中核主題ごとに、その主題に含まれる課題の意義、原則、考慮点、推奨行動例を掲げている。7 つの中核主題は次のとおりである。

- ①組織統治
- ②人権
- ③労働慣行
- ④環境
- ⑤公正な事業慣行
- ⑥消費者課題
- ⑦コミュニティへの参画及びコミュニティの発展

①の組織統治（ガバナンス）は、それ自体が社会的責任として重要な主題であるとともに、他の中核主題を実践するために不可欠のものであると位置づけられている。また、②の人権については、2005 年に人権並びに多国籍企業及びその他の企業の問題に関する国連

¹²⁾ 松本恒雄「紛争鉱物と消費者の役割」消費者法ニュース 129 号（2021）21 頁参照。

事務総長特別代表に就任したジョン・ラギー教授の下でまとめられた報告「保護・尊重・救済：ビジネスと人権の枠組み」（2008 年）が、ISO26000 起草の最終段階で大幅に参照され、分厚い記述となった。ラギー教授によるその後の報告「ビジネスと人権に関する指導原則：国際連合『保護、尊重及び救済』枠組実施のために」¹³⁾も、2011 年 6 月の国連人権理事会において採択されている。

7 つの中核主題の 1 つである⑥消費者課題の中では、さらに次の 7 つの課題が掲げられている。

- 課題 1 公正なマーケティング、事実に即した偏りのない情報、及び公正な契約慣行
- 課題 2 消費者の安全衛生の保護
- 課題 3 持続可能な消費
- 課題 4 消費者に対するサービス、支援、並びに苦情及び紛争の解決
- 課題 5 消費者データ保護及びプライバシー
- 課題 6 必要不可欠なサービスへのアクセス
- 課題 7 教育及び意識向上

これらの課題のうち、課題 1「公正なマーケティング、事実に即した偏りのない情報、及び公正な契約慣行」は、広告、勧誘、契約締結にあたっての課題である。欺瞞的慣行に関与しない、関連情報の比較ができるように透明な方法で関連情報を消費者と共有する、消費者の要求に応じて自己の主張を立証する、広告・マーケティングに際して児童を含む社会的弱者の最善の利益を第一にする、明確で読みやすく理解しやすく書かれた契約書を使用する、不公正な契約条件を含まない明確かつ十分な情報が記載された契約書を使用するなどの行動例が挙げられている。

課題 2「消費者の安全衛生の保護」は、製品やサービスの安全に関する課題である。社会的弱者（とりわけ児童）に対して特別の注意を払う、通常の使用条件及び当然予見される使用条件の下で安全な製品・サービスを提供する、要求事項をさらに強化すれば保護が著しく改善される確証がある場合は最低限の要求以上のことをする、バリューチェーンにおけるトレーサビリティ確保の措置をとる、与えられた情報の処理に要する時間について消費者のニーズや能力が異なっていることに留意する、有害な化学物質の使用を避ける、適切な使用方法を指示し予見可能な危険性を警告するなどの行動例が挙げられている。

課題 4「消費者に対するサービス、支援、並びに苦情及び紛争の解決」は、契約後のアフターサービスや苦情処理に関する課題である。通信販売の場合に一定期間内の返品に応じる、苦情内容の見直しと対応慣行の改善を行う、必要に応じて法定保証期間を上回る予想製品寿命に適した保証を提供する、紛争解決・救済の仕組み・アフターサービス・サポートの利用方法について明確に伝える、適正な価格と利用可能な場所で保守・修理を提供する、消費者の費用負担がゼロまたは最小限でかつ消費者が法的手段を講じる権利を放棄する必要のない裁判外紛争解決・救済手続を活用するなどの行動例が挙げられている。

¹³⁾ 日本語訳として、https://www.unic.or.jp/texts_audiovisual/resolutions_reports/hr_council/ga_regular_session/3404/ 参照。

課題 5「消費者データ保護及びプライバシー」は、個人情報保護に関する課題である。収集する個人情報を製品・サービス提供に不可欠または同意を得られた情報に限定する、サービス利用の条件としてマーケティング目的の利用への同意を顧客に求めることは控える、合法的かつ公正な手段だけによってデータを入手する、事前にデータの収集目的を定める、消費者の事前の自発的同意または法律の定めのある場合を除いて目的外使用をしない、個人情報の保有の有無を消費者が確認する権利を与える、個人データの取扱い方針等を開示する、データ保護責任者の氏名・勤務場所を開示するなどの行動例が挙げられている。

以上の 4 つの課題といささか異なった視点に立つのが、残りの 3 つの課題である。

まず、課題 6「必要不可欠なサービスへのアクセス」は、医療、電気、ガス、水道、下水道、通信など生活に必須のサービスの提供は、基本的には国家の責任であるが、企業もまたこの点で貢献できるとして、料金不払いを猶予する、料金設定において困窮者への助成を考慮する、供給制限・中断にあたっていかなる消費者集団も差別しないなどの行動例が挙げられている。

次に、課題 3「持続可能な消費」でいう持続可能な消費とは、「持続可能な発展に即した速度で、製品及び資源を消費すること」と定義されている。また、課題 7「教育及び意識向上」は、消費者教育を行い、消費者の意識の向上を図ることを企業の社会的責任と位置づけている。これら 2 つの課題については、消費者の社会的責任との関係で、後述 4 (4) において、詳しく取り上げる。

4 消費者市民社会と消費者の社会的責任

(1) ケネディ大統領の消費者教書と消費者の権利

1963 年に暗殺されたアメリカのジョン・F・ケネディ大統領は、1962 年 3 月 15 日に、アメリカ連邦議会に「消費者の利益の保護に関する特別教書」（消費者教書）を送付した。この消費者教書には、3 つの重要な点が含まれている¹⁴⁾。

第 1 に、「われわれみんなが消費者だ。経済活動の 3 分の 2 が一般消費者の消費によって行われている。にもかかわらず、組織されていないためにその力を発揮できず、その意見を聞いてもらえない」という有名な冒頭の一節で、消費者の特性が明らかにされていることである。この点は、現代のわが国においても、同様の状況にある。

第 2 に、消費者には 4 つの権利、すなわち、安全である権利、知らされる権利、選択する権利、意見をきいてもらう権利があることを宣言したことである。

第 3 に、消費者の権利保護のための立法の必要性を力説していることである。とりわけ、医薬品・食品の安全確保のための立法、貸付真実法などの事業者による正確な情報開示を義務づける立法の必要性が強調されている。これは、政治課題、立法課題としての消費者

¹⁴⁾ 松本恒雄「ケネディ大統領の消費者教書と日本における消費者の権利のための闘い」消費者法ニュース 108 号（2016）246 頁参照。

問題の強調である。

消費者教書が議会に送付された 3 月 15 日は、消費者団体の国際組織であるコンシューマーズ・インターナショナル (CI) によって、世界消費者権利の日 (World Consumer Rights Day) とされ、1983 年から世界中で記念行事が行われている。2024 年の世界消費者権利の日のキャンペーンテーマは、「消費者に公正で信頼のできる AI を (Fair and Responsible AI for Consumers)」であった。

(2) CI の提唱する消費者の 8 つの権利

CI は、ケネディ大統領の 4 つの権利以降の消費者の権利概念の発展を踏まえ、1982 年に、次の 8 つを消費者の権利として掲げている。

- ①消費生活における基本的な需要が満たされる権利
- ②健全な生活環境が確保される権利
- ③安全が確保される権利
- ④選択の機会が確保される権利
- ⑤必要な情報が提供される権利
- ⑥消費者教育の機会が提供される権利
- ⑦消費者の意見が消費者政策に反映される権利
- ⑧被害者が適切かつ迅速に救済される権利

わが国では、1968 年に制定され、その後の消費者政策のフレームワークを形成した消費者保護基本法においては、消費者の権利についてまったく触れられていなかった。しかし、2004 年に消費者保護基本法から消費者基本法に改正された際に、基本理念を定めた同法 2 条 1 項における「消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策（以下「消費者政策」という。）の推進は、

- ・国民の消費生活における基本的な需要が満たされ、
- ・その健全な生活環境が確保される中で、
- ・消費者の安全が確保され、
- ・商品及び役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保され、
- ・消費者に対し必要な情報及び教育の機会が提供され、
- ・消費者の意見が消費者政策に反映され、並びに
- ・消費者に被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済されること

が消費者の権利であることを尊重するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを基本として行われなければならない」との表現の中に、上記 CI の掲げる 8 つの権利が、やや間接的ながら表現されることとなった。

もともと、消費者基本法の文言から、CI の掲げる①と②の権利については、わが国では消費者の権利としては認められていないとの見方もある。また、⑤と⑥の権利については、消費者基本法では、「必要な情報及び教育の機会が提供される権利」という形でまとめられている。

これらの消費者の権利と ISO26000 の消費者課題とを対比すると、基本的な需要が満たされることは消費者課題の課題 6 に、健全な生活環境が確保されることは課題 3 に、安全が確保されることは課題 2 に、自主的かつ合理的な選択の機会が確保されることは課題 1 に、情報及び教育の機会が提供されることは課題 1 及び課題 7 に、被害が適切かつ迅速に救済されることは課題 4 に対応していることがわかる。

消費者の権利は、事業者との関係での権利であるにとどまらず、政府に対する権利をも含む。消費者の意見が消費者政策に反映される権利は、まさにこの種の政府に対する権利そのものである。国民の消費生活における基本的な需要が満たされる権利についても、日本国憲法 25 条 1 項のいう「健康で文化的な最低限度の生活を営む権利」と同様に、まず政府が責任をもって実現すべきことがらであるが、ISO26000 は、企業もまたこの面で貢献することができるというスタンスに立って、上記の課題 6 において、それを社会的責任として位置づけている。その結果、ISO26000 は、消費者課題における原則において、事業者との関係での消費者の正当な権利としては、安全の権利、知らされる権利、選択する権利、意見が聞き入れられる権利、救済される権利、教育を受ける権利、健全な生活環境の権利の 7 つの権利を掲げるにとどまる。他方、追加的原則として、プライバシーの尊重、予防的アプローチ、男女の平等及び女性の社会的地位の向上、ユニバーサルデザインの推進の 4 つの原則が掲げられている点に特徴がある（ISO26000 6.7.2.1）¹⁵⁾。

なお、2015 年に改訂された国連消費者保護ガイドラインも、「本ガイドラインにより満たすことが意図される正当な必要性」という表現で、以下の項目が列挙されている¹⁶⁾。ここには、消費者の権利的なものも含まれている。

- (a) 消費者による必需品・サービスへのアクセス
- (b) 脆弱で恵まれない消費者の保護
- (c) 健康と安全に対する危害からの消費者の保護
- (d) 消費者の経済的利益の促進及び保護
- (e) 消費者の個々の希望やニーズに従い、十分な情報に基づく選択を可能にするための十分な情報へのアクセス
- (f) 消費者の選択の環境、社会、経済への影響に関する教育を含む消費者教育
- (g) 効果的な紛争解決及び救済策が利用可能なこと
- (h) 消費者及びその他の関連団体又は組織を結成する自由並びに当該組織に影響を与える意思決定のプロセスにおいて見解を示す機会
- (i) 持続可能な消費形態の促進
- (j) 電子商取引を利用する消費者への保護の水準が、その他の形態の商取引を利用する場合に与えられる保護の水準を下回らないこと
- (k) 消費者のプライバシー保護及び情報のグローバルかつ自由な流通

¹⁵⁾ ISO/SR 国内委員会監修・前掲書 148 頁参照。

¹⁶⁾ 消費者庁仮訳として、https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/international_affairs/pdf/160729hogo-kariyaku.pdf がある。

（3）消費者市民社会

2007年11月の国民生活審議会総会において、当時の福田康夫首相が、「国民生活の各分野について、国民生活の安全・安心を確保するために、消費者・生活者の視点から十分なものとなっているかという観点から、法律、制度等幅広く行政のあり方の総点検」を要請したことを受けて、国民生活審議会は行政のあり方の総点検を行った。そして、2008年4月に提出された国民生活審議会の意見「消費者・生活者を主役とした行政への転換に向けて～生活安心プロジェクト（行政のあり方の総点検）」¹⁷⁾では、「消費者市民社会」という考え方が打ち出された。

2008年12月に公表された『平成20年版国民生活白書』¹⁸⁾の副題は、「消費者市民社会への展望―ゆとりと成熟した社会構築に向けて―」である。ここでは、従来の消費者問題の議論において意識されていた「経済主体としての消費者・生活者」のみならず、「社会変革の主体としての消費者・生活者」、「社会の主体としての消費者・生活者」という3つの視点から消費者を分析している。とりわけ、消費者の社会的価値行動、市民としての役割に着目した「社会変革の主体としての消費者・生活者」に多くの頁が割かれており、消費者像の転換を迫る内容である。消費者が積極的に行動すれば、社会はもっとよくなるという視点は、まさに消費者の社会的責任論であると評しても過言ではない。

2012年に成立した「消費者教育の推進に関する法律」（消費者教育推進法）は、消費者教育を、「消費者の自立を支援するために行われる消費生活に関する教育」とし、そこには、「消費者が主体的に消費者市民社会の形成に参画することの重要性について理解及び関心を深めるための教育を含む」と明記している（同法2条1項）。同法では、「消費者市民社会」とは、「消費者が、個々の消費者の特性及び消費生活の多様性を相互に尊重しつつ、自らの消費生活に関する行動が現在及び将来の世代にわたって内外の社会経済情勢及び地球環境に影響を及ぼし得るものであることを自覚して、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会」と定義されている（同法2条2項）。そして、消費者教育の基本理念の1つとして、「消費者教育は、消費者が消費者市民社会を構成する一員として主体的に消費者市民社会の形成に参画し、その発展に寄与することができるよう、その育成を積極的に支援することを旨として行われなければならない」ことがうたわれている（同法3条2項）。

消費者教育推進法における消費者市民社会の定義は、消費者の多様性（diversity）と持続可能な社会（sustainability）を強調しており、ISO26000の社会的責任の考え方と共通しているとともに、2015年の国連SDGsの基本理念とも共通している。

（4）消費者の社会的責任

CIは、1982年に前述の消費者の8つの権利を宣言すると同時に、それと並んで次のよう

¹⁷⁾ 全文は、http://warp.da.ndl.go.jp/info:ndl.jp/pid/8430255/www.caa.go.jp/seikatsu/shingikai/kokuseishin/iken-soutenken_dai21ji.pdf 参照。

¹⁸⁾ 全文は、https://warp.da.ndl.go.jp/info:ndl.jp/pid/9990748/www5.cao.go.jp/seikatsu/whitepaper/h20/10_pdf/01_honpen/index.html 参照。

な消費者の 5 つの責任をも宣言していることを見逃してはならない。

- ①商品やサービスの用途等に関する批判的意識
- ②自己主張と行動
- ③自己の消費行動が他者に与えることがらへの社会的関心
- ④環境への自覚
- ⑤連帯

5 つの責任のうちの①を意識した上で②の主張や行動をする責任を消費者が負っているということは、裏返せば、消費者が消費者の権利を主張して行動し、その権利を実現していくことが消費者の責任だと言っているに等しい。ここでは、消費者の責任と権利は同じことがらの表裏の関係にある。他の③④⑤についても、掘り下げていくと権利性が含まれている。

CI は、近年、権利を言いつつも、消費者の社会的責任へ傾斜を強めており、2020 年 3 月 15 日の世界消費者権利の日に向けたキャンペーンテーマは、「持続可能な消費者 (The Sustainable Consumer)」であり、2021 年は、「みんなで取り組むプラごみ削減 (Tackling Plastic Pollution)」であり、2023 年は、「消費者の力で、クリーン・エネルギー社会の実現を (Empowering Consumers through Clean Energy Transitions)」であった。

消費者基本法 7 条 1 項は、「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」と規定している。本項は 1968 年に制定された改正前の消費者保護基本法 5 条において、「消費者の役割」として定められていたものとまったく同一である。すなわち、わが国において意識的な消費者政策が始められた当初から、学習と情報収集によって自主的・合理的に行動することが消費者の役割として位置づけられてきたといえる。

2004 年に消費者保護基本法が消費者基本法へと改正された際に、旧法 5 条は 7 条 1 項とされ、「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」との 7 条 2 項が付け加えられた。この改正では、単なる役割を超えて、環境保全と知的財産保護への配慮という、消費者の責務ともいふべきものが加わった。とはいえ、消費者基本法は、「事業者の責務」という用語は用いているものの、「消費者の責務」という用語の使用を回避している。

ところが、消費者教育推進法は、前述のように、「消費者が、自らの消費生活に関する行動が現在及び将来の世代にわたって内外の社会経済情勢及び地球環境に影響を及ぼし得るものであることを自覚して、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する」という社会を目指すものである。ここには、消費者の役割を自らの責務として、言い換えれば社会的責任として自覚して、積極的に行動する「消費者市民」という消費者像への展開がみられる。

(5) 企業の社会的責任と消費者の社会的責任の関係

ここで、ISO26000 の消費者課題の中の 2 つの課題を再度取り上げる。

まず、課題 3 「持続可能な消費」である。持続可能な消費は、消費者がそのような消費

生活のスタイルをとるべきだということであって、本来は消費者の責務ないし社会的責任に属する。しかし、市場経済社会において、消費者だけが持続可能な消費への志向を持ったとしても、それに見合った製品・サービスが提供されないと、持続可能な消費は実現できない。ISO26000 が企業の社会的責任として持続可能な消費を掲げているのは、そういう志向を持った消費者に対して製品・サービスについての正確な情報を提供したり、持続可能な消費を可能とする製品・サービスを供給することが企業の社会的責任だという文脈においてである。環境に有益な製品・サービスを提供する、再使用・再生使用可能な製品及び包装を設計する、持続可能な開発に貢献できるサプライヤーを優先する、製品・サービスの生産及び配送に関する環境要因及び社会的要因についての検証可能な情報を提供する、エコラベル等による環境的に有益な特性を伝達するなどが行動例として挙げられている。

また、課題 7「教育及び意識向上」では、企業による消費者教育の目的は、消費者に積極的な役割を果たさせ、責任ある消費 (consume responsibly) をさせることにあり、そこには、消費者の選択が他者及び持続可能な開発に及ぼす影響について認識を深めることも含むとされている。消費者教育に含まれるべき事項としては、製品ハザードを含む安全衛生、救済を受ける方法、環境保護などと並んで、資源・エネルギーの効率的利用、持続可能な消費、包装・廃棄物・製品の適切な処分などが挙げられている。言い換えれば、消費者に持続的な消費への責任を自覚させることが消費者教育の目的であって、それを行うことが企業の社会的責任だということである。

結局、ISO26000 では、「持続可能な消費」というキーワードを使って、企業の社会的責任と消費者の社会的責任が入れ子になっており、両者のサイクルがうまく回ることによって企業と消費者の双方にとってプラスになる持続可能な社会が実現することを目指しているのである。

5 国連 SDGs と「ESG 消費」

(1) 国連 SDGs

消費者行政の一元化をスローガンとした消費者庁の設置は 2009 年 9 月であり、その翌年の 2010 年 11 月には、社会的責任についての国際規格である ISO26000 が発行され、さらに、消費者市民社会の実現を目的の 1 つとする消費者教育推進法が 2012 年 8 月に成立し、同年 12 月から施行されている。

消費者問題は、基本的には消費者と事業者との情報格差や交渉力格差等から生じる問題であり、消費者政策は、この問題に対して、行政が意識的に政策としての取り組みを行うことである。すなわち、消費者政策におけるプレイヤーは、事業者、消費者、行政のトライアングルからなっている。わが国において、2009 年から 2012 年の短期間に、この 3 者についてそれぞれの役割や社会的責任をめぐる新たな動きが生じたということは特筆されてよい。次世代に残せるよりよい社会をつくるために、消費者行政の一元化は行政を変えようという動きであり、企業の社会的責任は事業者を変えようという動きであり、消費者市民社会は消費者を変えようという動きである。これらは、それぞれ別々の動きではなく、

全体として 1 つのものと考えるべきであろう。

このような流れの上に、2015 年の国連サミットで採択された「持続可能な開発のための 2030 アジェンダ」(国連 SDGs) は、企業のみならず、政府や公的セクター、消費者、個人、市民社会を含むすべてのセクター、ステークホルダーにその実行が求められているものであり、わが国でも官民あわせて取り組みを行っている。

ISO26000 は、企業を代表とする組織の行動指針を示すものであり、「消費者市民社会」論は消費者の行動指針を示すものであるというように、対象とする行動主体が限定されているが、国連 SDGs は、政府、企業、個人など地球上の活動するすべての者を行動主体としている点に大きな違いがある。たとえば、目標 12 の「持続可能な生産消費形態を確保する」(つくる責任、つかう責任) は、企業の社会的責任と消費者の社会的責任のサイクルがうまく回ることによって、事業者、消費者双方や、さらに次世代の人びとにとってもプラスになる持続可能な社会が実現することを目指している点で前述 4 (5) の視点をより端的に表現している。

国連 SDGs では、だれ一人取り残さないという包摂 (inclusive) の視点から、「脆弱な人々」に関していくつか特記されている点も見逃せない。すなわち、「脆弱な人々は能力強化がされなければならない。新アジェンダに反映されている脆弱な人々とは、子ども、若者、障がい者 (その内 80% 以上が貧困下にある)、HIV/エイズと共に生きる人々、高齢者、先住民、難民、国内避難民、移民を含む。また、我々は複合的な人道危機の影響を受けた地域に住む人々及びテロの影響を受けた人々が直面する困難や苦難を取り除き、脆弱な人々の特別なニーズに対する支援を強化すべく、国際法に照らしながら、更なる有効な措置及び行動をとる」。

そして、そのための「パートナーシップ」の重要性が次のように指摘されている。「我々は、強化された地球規模の連帯の精神に基づき、最も貧しく最も脆弱な人々の必要に特別の焦点をあて、全ての国、全てのステークホルダー及び全ての人の参加を得て、再活性化された『持続可能な開発のためのグローバル・パートナーシップ』を通じてこのアジェンダを実施するに必要とされる手段を動員することを決意する」。

さらに、国連 SDGs では、「目指すべき世界像」として、「子どもたちに投資し、すべての子どもが暴力及び搾取から解放される世界。すべての女性と女兒が完全なジェンダー平等を享受し、その能力強化を阻む法的、社会的、経済的な障害が取り除かれる世界。そして、最も脆弱な人々のニーズが満たされる、公正で、衡平で、寛容で、開かれており、社会的に包摂的な世界」が掲げられている。

これは、消費者政策・消費者法の基本理念の視野を広げることの必要性をも示唆しているといえよう。

(2) 「ESG 消費」

近時、ファイナンスの分野では、「ESG 投資」が強調されている。投資家が企業に投資をする際に、配当や値上がり益だけに着目するのではなく、その企業の E (環境)、S (社会)、G (ガバナンス) に対する取り組みをも評価しようというもので、ここには、前述のよう

に、③(3)で見た ISO26000 の 7 つの中核主題のすべてが含まれている。すなわち、④環境は E であり、②人権、③労働慣行、⑤公正な事業慣行、⑥消費者課題、⑦コミュニティへの参画及びコミュニティの発展は S であり、①組織統治は G である。

2012 年の消費者教育推進法で打ち出された「消費者市民社会」という考え方は、前述のように、消費者について、国連 SDGs を先取りしたような内容になっており、「消費者市民社会」という理念を現実化するために、「持続可能な消費」、「エシカル消費」といった考え方が提唱されてきた。そして、消費者も、食品ロス、プラスチックゴミ削減、省エネ、クリーン・エネルギーといった自己の消費の結果には気を配るようになってきている。

これに加えて、商品やサービスが消費者に提供されるまでのサプライチェーンも含めた企業の ESG 面での実績を評価して、その企業の提供する商品・サービスを選択するという「ESG 消費」という考え方も推進されるべきであろう。そのような役割を自覚した消費者であることが、消費行動を通じて企業を変え、社会を変えていくという、SDGs の時代にふさわしい「消費者市民」であるといえよう。

そのためには、消費者が商品やサービスを適切に評価できるための情報提供・情報開示にとどまらず、企業を評価するための消費者向けの適切な情報提供が進むことが期待される¹⁹⁾。

(3) グリーンウォッシングと景品表示法

消費者向けの情報提供という点では、景品表示法は様々な不当表示・誤認表示を規制しているが、基本的には、商品・サービスの品質・内容（同法 5 条 1 号、優良誤認）や価格・取引条件（同法 5 条 2 号、有利誤認）のみに着目している。それ以外のタイプの不当表示・誤認表示については、内閣総理大臣の個別の指定が必要である（同法 5 条 3 号）。近時、環境によい製品、環境に配慮した企業活動をうたっているが、実際はそうではない場合のグリーンウォッシングについて、景品表示法の適用が議論されるようになってきている。

2022 年 12 月 23 日の消費者庁の「カトラリー、ストロー、カップ等の販売事業者 2 社に対する景品表示法に基づく措置命令について」²⁰⁾は、ウェブサイトで、カトラリー（ナイフ、フォーク、スプーン）などについて、「堆肥化可能の生分解性カトラリー」、「堆肥化可能な生分解性 PLA を使ったカトラリーは約三か月で土に還ります。脱プラは必要ですが、カトラリーとしても強度も必要であり、この BMT トウモロコシ PLA カトラリーは eco と利便性を兼ね備えた商品です」という表示について、使い捨てられても約 3 か月で土や海に還る生分解性を有するかのように示す表示をしており、商品の品質自体の優良誤認表示にあたるとした。この事件では、「堆肥化可能の生分解性カトラリー」であるとの商品の消費後の廃棄処理についての表示であるが、景品表示法 5 条 1 号のいう商品の「品質」あるいは「その他の内容」についての表示であると評価することに無理がない。

¹⁹⁾ 現在、国際標準化機構（ISO）では、このような観点も含めた ESG についての国際標準化作業（IWA 48）が進められている（<https://www.jisc.go.jp/international/nwip/IWA%2048Invitation%20Letter.pdf> 参照）。

²⁰⁾ https://www.caa.go.jp/notice/assets/representation_cms207_221223_01.pdf

「テーブルを 1 つお買い上げいただいたら、苗木を 1 本植えます」とのマーケティングを行っている企業の例が、日本経済新聞 2013 年 1 月 28 日付けで紹介されている²¹⁾。「無垢のテーブルを 1 台作るには、1 本の木をほとんど丸ごと使います。1 本伐採したら 1 本植える。使わせてもらう自然にお返しをしたい」というのが理由である。同社は、植林活動を行っている NPO 法人から購入者名の植林証明書を発行してもらい商品とともに購入者に届けている。ここで、仮に、同様の広告を行っていないが、実際はそのような植林は行われていなかった、あるいはそのキャンペーンに共感した消費者が多数購入したけれども、植林本数の上限があらかじめ決められていたというような場合などはどうであろうか。1 個の商品の購入につき 1 本の植林が、景品表示法 5 条 2 号のいう「その他の取引条件」であると評価できれば、景品表示法の適用が可能となる。

それでは、商品または役務の「その他の内容」とも「その他の取引条件」とも評価することが困難であるような広告・表示、たとえば、環境に配慮した活動をしている、SDGs や ESG に配慮した活動をしているという広報をしているが、それが事実と反する場合はどうであろうか。景品表示法では、企業活動そのもの、あるいは企業イメージに関するものは、告示による指定がない限り、原則として不当表示の対象にはならない。これは、消費者は、商品の品質と価格にだけ着目して選択をすればよいという古い考え方に縛られていると言っても過言ではない。このような表示の一部を消費者が購入した商品や役務の「その他の内容」や「その他の取引条件」に含めることができれば、少し広げる余地があるとしても、まだ十分ではない。

(4) アンモニア混焼石炭火力発電に関する環境表示

2023 年 10 月 5 日、気候ネットワークと日本環境法律家連盟が、日本広告審査機構(JARO) に対して、日本最大の火力発電事業会社である株式会社 JERA による広告の中止勧告の申立てを行った²²⁾。

申立理由は、「JERA は、アンモニア混焼石炭火力発電を『CO₂が出ない火』による発電と表示する広告を出している。しかし、石炭火力におけるアンモニア混焼は CO₂排出削減効果がほとんどなく、『CO₂が出ない』ものではない上、高コストで、消費者にとって気候変動対策として望ましい電気とはいえない」、「JERA は、具体的根拠を述べることなく、CO₂削減効果を過度に強調し、あいまいな表現を用いることによって、アンモニア混焼による火力発電（とりわけ石炭火力発電）は CO₂排出がない火力発電であり、その発電による電気が環境に配慮された電気であると消費者に誤認させ、あわせて JERA が地球温暖化防止のために画期的排出削減を行う事業者であるとの誤った印象を消費者に与えている（すなわち、JERA による広告は『グリーンウォッシング』の一例である）」というものである。

電力という、無形で、ネットワークを通じて製造と同時に消費され、契約相手方の電力会社が発電したものを必ずしも消費しているわけではないという特殊なエネルギーについ

²¹⁾ https://www.nikkei.com/article/DGXNASDD240MT_U3A120C1000000/

²²⁾ <https://kikonet.org/content/31970>

て、その発電方法が、景品表示法 5 条 1 号の「その他の内容」に該当すると評価することができれば、そこで訴求されている内容が科学的に正しいかどうかの判断を経て、著しく優良であると示す表示であって、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められるかの判断に進むことになる。

他方、「JERA が地球温暖化防止のために画期的排出削減を行う事業者であるとの誤った印象を消費者に与えている」かどうかは、企業イメージに関する表示であり、現行景品表示法では原則として対象とはならない。

わが国でも、環境省の「環境表示ガイドライン」（平成 25 年 3 月版）では、景品表示法の対象となる環境関連表示に加え、商品又は役務の取引に直接的な関係のない環境表示（事業活動、イメージ広告、企業姿勢等）をも適用範囲に含んでいる。そして、環境表示に係る要求事項として、根拠に基づく正確な情報であること、消費者に誤解を与えないものであること、環境表示の内容について検証できること、あいまい又は抽象的でないことを求めている。

6 むすびにかえて

EU では、2023 年 3 月に環境訴求指令（Green Claims Directive）案が公表された²³⁾。この指令は、商品についてのみでなく、消費者向けの取引を行う企業の活動そのものを消費者向けに訴求する場合についても適用される。また、環境配慮をうたう場合には、科学的根拠の提示や第三者機関による検証が求められている。

さらに、日本の景品表示法と消費者契約法を合わせてより広げたような内容の 2005 年不公正取引方法指令及び 2011 年消費者権利指令について、グリーンウォッシング禁止のための改正を行う指令が、2024 年 2 月 28 日に公布されている²⁴⁾。すなわち、①実証できない一般的な環境訴求、具体的には「環境に優しい」「エコロジカル」「グリーン」「自然に優しい」「エネルギー効率のよい」「生分解性」「バイオベース」などの表示をすること、②製品や企業活動の一部にのみ該当する環境訴求をもって、製品や企業活動全体に関する環境訴求を行うこと、③カーボン・オフセットのみに基づき、環境への悪影響が軽減されたなどと訴求すること、④承認済みの認証スキームあるいは公的機関以外が提供する持続可能性に関するラベルを表示することが、マーケティング手法として原則禁止された。

わが国でも、景品表示法を、環境面に限らず、SDGs や「ESG 消費」の時代にふさわしい内容に拡張していくことが必要であろう。

²³⁾ JETRO ビジネス短信「欧州委、環境訴求で科学的根拠に基づく立証と外部検証を義務付ける法案発表」（<https://www.jetro.go.jp/biznews/2023/03/fb350ed02bc96bde.html>）。

²⁴⁾ JETRO ビジネス短信「EU、グリーンウォッシング禁止法を採択、根拠ない『環境に優しい』など表示禁止」（<https://www.jetro.go.jp/biznews/2024/02/593dce144da5d103.html>）。EU におけるこのような動きの背景にある「欧州グリーン・ディール」について、谷本圭子「消費者法と持続可能性原則－『欧州グリーン・ディール』からの示唆－」立命館法学 2023 年 3 号（409 号）411 頁参照。

国民生活研究」第 64 巻第 1 号（2024 年 7 月）

〔論 文〕

EU における製造物責任指令改正案のドイツ法を踏まえた概観

—日用品に搭載された AI システムによる人身侵害事例を例にして—

前 田 太 朗*

本稿は、欧州連合（EU）において 2022 年 9 月 28 日に示されたいわゆる製造物責任指令案（Proposal for a DIRECTIVE OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL on liability for defective products（COM/2022/495 final））を、同指令案の出される前後から活発な議論がなされているドイツ法に示唆を受けて、紹介・検討する。自動車の自動運転等の先行する議論と切り離す意味でも、AI システムが日用品に搭載され、そうした日用品が人身事故を起こした場合を例にとり、いくつかの設例を挙げながら、上記紹介・検討を進めている。同指令案の特徴として、AI システムや、現在の流通システムに対応した形で、製造物概念の拡張、欠陥の考慮要素の拡充、責任主体の拡大、因果関係の立証責任の緩和、損害概念の拡張、賠償額制限規定の廃止などを挙げることができることから、設例もこれに対応したものを設定している。本稿は、同指令案を踏まえさらに検討すべき課題について、とくに日本法との関係で重要と考えられるものとして、欠陥責任の法的性質の解明、AI システムを搭載した製造物による事故についての危険責任の可能性、公法的な規制との協働の必要性、保険制度との関係を含めた賠償額制限の可否などを取り上げている。

はじめに—本稿の検討範囲の確認と検討アプローチ

I 指令案の紹介

一 責任主体、対象、欠陥について

二 原告の被告に対する証拠開示請求、欠陥及び因果関係の推定規定

おわりに—今後の検討課題

* まえだたろう（中央大学大学院法務研究科 教授）

はじめに—本稿の検討範囲の確認と検討アプローチ

人工知能システム（以下、AI システムとする。）¹⁾を搭載した日用品（以下では芝刈機を例に挙げる。）が、第三者に損害を与えた場合、その責任は誰が負うべきか。同種の問題は、いわゆる完全自動運転も視野に置いた自動車において、はなばなしく議論されている一方で²⁾、AI システムが汎用化するならば、日用品においてもこうしたシステムが搭載される可能性は十分に予想されるものであって、その使用による民事責任の問題は検討しておく必要がある。

近時 EU においては、デジタル技術の時代の到来を踏まえ、とくに、AI システムに対する技術革新の促進、域内市場の安定や被害者の保護などを考慮、いくつかの大きな指令案が示され、あるいは指令として採択され、実効性を持ち始めている。とくに、上記問題との関係で重要なのは、2022 年 9 月に示された製造物責任指令案 (Proposal for a DIRECTIVE OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL on liability for defective products (COM/2022/495 final)) と AI 責任指令案 (Proposal for a DIRECTIVE OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL on adapting non-contractual civil liability rules to artificial intelligence (AI Liability Directive) COM/2022/496 final) であろう。すでに両指令案について、条文案とその理由説明に関する翻訳や紹介などの先行研究もあり³⁾、本稿が同様の紹介・検討をしても屋上屋を重ねるだけである。また、AI 責任指令案

¹⁾ 製造物責任指令には AI システムの定義は置かれていないが、採択が想定される AI 法 3 条 1 項 1 号では、次のように定義規定が設けられている。AI システムとは、「機械に支えられるシステムであって、自律性について様々なレベルをもって稼働されるように構想されており、その導入後適応能力を示すことができ、かつ、物理環境又は仮想環境に影響を与えることができる予想、内容、推薦又は判断のような成果をどのように生み出すかを、そのシステムが受領したインプットから、明示又は黙示の目的のために、導き出すもの」とされる。こうした AI 法における AI システムの定義は、非常に広いものであって、広範な射程を持つものの、その反面、内容の不確かさと不安定さを有することが懸念される (vgl., Barbara Buchalik/Mareike Christine Gehrmann, Von Nullen und Einsen zu Paragraphen: Der AI Act, ein Rechtscode für Künstliche Intelligenz, CR2024, 145, 147; Philipp Hacker und Amelie Berz, Der AI Act der Europäischen Union - Überblick, Kritik und Ausblick, ZRP 2023, 226, 227; Ulrich Foerste/Friedrich Graf von Westphalen, Produkthaftungshandbuch, 4. Aufl., 2024, § 59 RdNr. 21f., S. 1125 [McGuire])。

²⁾ 多くの論考があるが、金岡京子「自動運転と民事責任をめぐるドイツの状況」ジュリ 1501 号 44 頁、藤田友敬 [編]『自動運転と法』(有斐閣, 2018 年) など。

³⁾ 脱稿時まで参照できたものとして、製造物責任指令案について、大塚直＝石巻美穂「〔翻訳〕欠陥製品に対する責任に関する欧州議会及び閣僚理事会指令案」環境法研究 17 号 205 頁 (本稿は、同論文の条文訳において負うところが大きい)、金岡京子「EU 指令改正による自動運転車の製造者責任の拡大と保険への影響 : ドイツ法との比較法的考察」損害保険研究 85 巻 4 号 147 頁、AI 責任指令について、大塚直＝石巻美穂「翻訳 非契約上の民事責任ルールの AI (人工知能) への適合性に関する欧州議会及び閣僚理事会指令 (AI 責任指令) 案」環境法研究 16 号 207 頁、両指令案について、福岡真之介「AI と民事責任・製造物責任 : EU の AI 責任指令案・製造物責任指令改正案を踏まえて」NBL1237 号 28 頁。またこれら指令案に先立って示されたヨーロッパ法協会 (ELI) の「デジタル時代に向けた製造物責任指令改正のための基本指針」について、中田邦博＝カライスコスアントニオス＝川村尚子＝永下泰之「ELI の製造物責任法提案の紹介と翻訳」中田邦博＝鹿野菜穂子 [編]『デジタル時代に

については、製造物責任の中でも人身侵害及び損害が問題となる場合には、その意義があまり大きくないことが指摘されている⁴⁾。そこで、本稿では、製造物責任指令案に焦点を絞り、さらに、冒頭で示した問題意識から、日用品による人身への加害に関する具体的設例を通して、この指令案を概観していく⁵⁾ (以下、製造物責任指令案を、指令案と表記する。)。また、指令案の検討にあたって、同指令案が出されるのと前後して活発な議論⁶⁾がなされ、指令案に対し活発にアプローチされているドイツ法を踏まえつつ進めていく⁷⁾。

I 指令案の紹介

一 責任主体、対象、欠陥について

1 設例の提示

指令案を検討するための素材として、以下に設例を挙げる。

設例 A は家電メーカーであり、庭に生える草木のうち、AI 技術により、全自動で雑草のみを刈り、また必要に応じて除草剤を撒く機能を備えた芝刈機・甲を開発した。甲では、草を刈るために装着されるカッターに、庭に落ちている小石などの障害物があたることで、それが高速で跳ね飛ばされることにより人損の危険性があることから、人損の

における消費者法の現代化』(日本評論社, 2024 年) 380 頁がある。脱稿後校正段階で、柴田龍「AI による権利侵害と民事責任」新美育文ほか[編]『不法行為法研究 4』(成文堂, 2023 年) 93 頁に接した。

⁴⁾ Gerhard Wagner, Liability Rules for the Digital Age, JETL2022, 191, 232 (以下、Wagner, JETL2022 とする) は、「AI 責任提案の実際の重要性は、製造物責任法の保護の射程が終わるところでみつけられるものであろう」として、製造物責任の保護の射程は身体、健康そして財産の侵害に制限され、それ以外の法益については、国内の不法行為そして AI 責任指令案が保護の対象となるとして、とくに財産損害、人格権侵害そして純粋経済損失を挙げている。dazu auch Münchener Kommentar zum BGB, 9. Aufl., 2024 Einl. ProdHaftG RdNr. 15 [Gerhard Wagner] (以下、Wagner-MK ProdHaftG [条文数] とする)。

⁵⁾ 製造物責任指令案の概観にあたって、次の論文が非常にコンパクトであり、かつ、概要として理解するにあたり役立つものであって、本稿の検討もこれに負うところが大きい。Georg Borges, Der Entwurf einer neuen Produkthaftungsrichtlinie, DB2022, 2650 (以下、Borges, DB2022 とする。), ders., Haftung für KI-Systeme, CR2022, 553 (以下、Borges CR2022 とする。), Arun Kapoor, /Thomas Klindt, Verschärfung der Produkthaftung in Europa: Der Vorschlag der neuen Produkthaftungsrichtlinie, BB2023, 67 (以下、Kapoor/Kingt, BB2023 とする。), Veronika Wolfbauer, Bad Robot-wer ist verantwortlich, wenn KI versagt? ecolx 2023, 105 (Wolfbauer, ecolx2023 で引用する。), und Teresa Boyer, Neues zur Produkthaftung, VbR2023, 119 (以下、Boyer, VbR2023 で引用する。)

⁶⁾ Gerhard Wagner, Verantwortlichkeit im Zeichen digitaler Techniken, VersR2020, 717, 718 (以下、Wagner, VersR2020 で引用する) は、ドイツ法のコンテキストにおいて、「デジタル技術に対する責任の問題に対する論考は爆発的に増え、第一の法政策上のイニシアチブが始まっている」とする。dazu auch Bittner/Debowski/Lorenz/Raber/Steege/Teille: Recht und Ethik bei der Entwicklung von Künstlicher Intelligenz für die Mobilität, NZV2021, 505, 508

⁷⁾ 金岡・前掲注 3・167-170 頁に、製造物責任指令案のドイツ法での受止めが簡潔にまとめられ、理解に資する。本稿脱稿直前に同論文が公刊されていることに気づき、十分に同論文を踏まえられていないことをお詫びした。

危険性がある小石等の障害物をモニタリングし、そうした小石等の障害物がある場合には、当該箇所の草刈を行わないという機能を有していた。甲は、機械学習機能を有し、また適宜ネットワークに接続されることで、全国で使用される甲の機械学習の成果をいったん A の対応部局で集約し、またこの際、誤学習がなされていた場合にはそれを是正するように、プログラムをアップデートして草刈り及び除草に関する機能性を向上させることが可能であった。

甲を家電量販店 B で購入した C が、これを使用していた際、小石を跳ね飛ばし、たまたま通りかかった D の目にこれがあたった（以下、本件事故とする。）。D は本件事故を原因として失明した。

I 本件の事故の原因が甲に欠陥があったことはわかったものの、D は、製造者がわからなかったとする。また C が甲を購入したのが、E が運営するオンラインショッピングサイトであったとする。

II-1 本件事故は、甲に設置された小石のモニタリング機能を可能とするためのカメラに関して、既に、流通に置かれた時点でレンズに傷が入っており、石の大きさを測定できなかったことを原因とするものであった。

II-2 A が作成した AI システムに不具合があり、跳ね飛ばす石のサイズについて、設計の段階で誤ってプログラミングされており、それが本件事故の原因となった。

II-3 II-2 において、甲に搭載された AI システムは、A と別会社の F が製造していたとする。

II-4 II-2 で、A と別会社の G から提供される気象データに誤りがあったことが本件事故の原因であった。

III-1 本件事故は、C が、砂利が多く敷かれている土地で使用し、甲はそうした土地でしばしば利用されたことで、当初のプログラムよりも大きな石を跳ね飛ばしても、人損等の危険性が生じないことを学習していたことが原因であった。この誤学習がなければ、本件事故を発生させた大きさの石を跳ね飛ばすことはなかったとする。なお、A は、機械学習で誤学習をした結果、甲が事故を惹起する可能性があることから、甲を砂利の多い土地で使わないよう説明書に明記していた。また、A は、甲の誤学習により本件事故と同種の事故の報告を得ていたが、各甲の学習状況をモニタリングしたりそれに対し適切な対応を可能とする修正プログラムを配布するなどの特段の対応をしていなかった。

III-2 本件事故の原因は、甲が砂利の多く敷かれている土地で使われた場合に、当初のプログラムで対象とはなっていない大きな石を跳ね飛ばしても、人損等の危険性が生じないことが、機械学習のデータセットとしてデータセンターに集積され、それが各地の甲に情報として与えられていたことにあった。なお、A は、機械学習で誤学習をした結果、甲が事故を惹起する可能性があることから、甲を砂利の多い土地で使わないよう説明書には明記していたが、上記誤学習による学習データセットへの対応をしていなかった。

III-3 甲のサイバーセキュリティはその流通時点では適切なものであったが、流通後

に脆弱性が見つかった。甲の販売においては、インターネット接続を前提として、常時セキュリティ対策もなされる旨の説明がなされていた。しかし、A が甲に搭載される AI システムに関するアップデートプログラムを用意する前に、何者のかのハッキングにより、甲が暴走し、本件事故が発生した。C は、A の説明書に明記されている用い方で、甲を使用し、またネットワークにも適切に接続していた。

Ⅲ-4 Ⅲ-3 において、A は、アップデートプログラムを用意し、甲に提供できるようにしていたが、C がネットワークに接続していなかったため、当該アップデートがなされず、本件事故が生じた。

2 前提の確認

現行の民事責任⁸⁾を前提とするならば、その日用品が適切に稼働しているか注意を払うべきは、まずは、その使用者である当該日用品の所有者であることが考えられる。しかし、所有者は、往々にして消費者であり、そこで払うべき注意も、例えば自動車の場合に比して当該日用品の危険性の程度や性質から、そこまで高い水準を設定できるものではない⁹⁾。仮に日用品所有者の責任が認められるとしても、個人賠償責任保険を掛けている場合は別として、その賠償資力から被害者の救済には十分に資するものではないと考えられる。上記いずれの設例において、被害者 D の救済にあたり重要な役割を果たすのは製造物責任であろう。

EU における製造物責任に関する規律は、EU 域内の市場の円滑な機能性を促進するために、競争をゆがめず、かつ、商品流通を阻害しないことを確保するという目的のためにあり、指令案は 1985 年に示された製造物責任指令（EWG85/374 以下、1985 年指令とする。）に基づくものである。そして、指令案は、1985 年指令のより強力な調和でもって、さらにこの目的を実現し同時に、消費者その他自然人の健康及び所有権のよりよい保護を達成しようとするものとする¹⁰⁾。とくに指令案は、1985 年指令のオーバーホールをおこなうこと

⁸⁾ 日本法での処理の可能性について、栗田昌裕「自動運転車の事故と民事責任」法時 91 巻 4 号 27 頁（2019 年）、橋本佳幸「AI と無過失責任：施設・機械の自動運転に伴う事故の危険責任・瑕疵責任による規律」法時 94 巻 9 号 54 頁（2022 年）。

⁹⁾ 所有者の過失ではなく、特殊な不法行為規定を使うアプローチも観念できる。例えば、人の行為に対する責任として、監督義務者責任や使用者責任の発想を借りる可能性はあろう。しかし、そもそも、この発想の前提として、意思がない日用品の「行為」を観念できるかという問題が残る。次に、物に対する責任として、動物占有者責任の発想との類似性も観念できる。しかし、この規定は、理性ではなく情動などの本能的行動に対する動物危険を根拠とするものとするれば、AI は理性的な判断を行うことを前提としており、ただその判断過程がブラックボックス化していることから、外から概観できないために、第三者に損害を与える結果になったとすると、やはり動物危険とは危険性の質が異なると考えられよう。以上に付き、Wagner, VersR2020, 729-731 及び Rowana Angelika Weingart, Vertragliche und außervertragliche Haftung für den Einsatz von Softwareagenten, 2022, S. 323-S. 330 参照。

¹⁰⁾ ErwGr. 1. (2022 年 9 月に提案され、その理由説明 (Vorschlag für eine RICHTLINIE DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES über die Haftung für fehlerhafte Produkte (Text von Bedeutung für den EWR) {SEC(2022) 343 final} - {SWD(2022) 315 final} - {SWD(2022) 316 final} {SWD(2022) 317 final}) は、欧州議会までの手続きにおいて、条文及びその理由説明が変更されている。本稿執筆段階で

で、製造物概念、責任主体の多様化、責任の対象の拡大、欠陥の柔軟化、立証責任の緩和、賠償限度額の廃止など¹¹⁾が改正または拡充しており、こうした項目に注目して概観していきたい。

3 各設例の検討

① 設例 1 の検討

設例 I では、甲に欠陥があり、かつ、本件事故の原因となっていることはわかっている。この場合において、D は、A が甲の製造者であることがわかれば、A に対し、製造物責任を追及することになる（指令案 8 条 1 項 a 号）。しかしこの設例では、D は、製造者が誰かわからない状況にある。この場合、甲に欠陥があるとしても、E は、D との間に契約関係はないために、契約不適合責任等の契約責任を負わない。こうした場合に、指令案は、その説明において、ア オンラインショッピングが拡充することで、オンラインプラットフォーム¹²⁾の提供者のように、新たな企業モデルや新たなマーケットアクターが登場しており、デジタルサービス法（DSA）や、一般的な製造物安全に関する命令が、製造物を含む非合法的な内容を含むオンラインプラットフォームの提供者の答責性と事業活動義務を課していること、イ その一方で、オンラインプラットフォームの提供者は、事業者と消費者の売買を仲介するだけであり、DSA では条件付きの免責を認めていること、ウ しかし、こうした取引状況から同法では、平均的な消費者は、オンラインプラットフォームの提供者が、自ら製造物を製造しているかあるいはその監督またはコントロール下において活動する事業者により製造されていると考える契機を持つこと、エ そして販売者（冒頭の設例でいえば B）がこの指令案でも製造物責任を負う可能性があること（指令案 8 条 3 項参照）¹³⁾などを踏まえ、原告（被害者）が、オンラインプラットフォームの提供者に対し、製造物をオンラインプラットフォームの提供者に供給した経済的アクターWirtschaftsakteur（指令案 4

は、欧州議会の第一読会まで進んでおり、そこで示された理由説明及び条文案（P9_TA(2024)0132 Haftung für fehlerhafte Produkte Legislative Entschließung des Europäischen Parlaments vom 12. März 2024 zu dem Vorschlag für eine Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates über die Haftung für fehlerhafte Produkte (COM(2022)0495 - C9-0322/2022 - 2022/0302(COD))を用いる。この引用に際して、ErwGr.（Erwägungsgrund の略である。）とする。なお根拠づけの説明は修正されていないため、これについては、前者での Bg.（Begründung の略である。）として引用する。

¹¹⁾ Wagner-MK ProdHaftG Einl. RdNr.14 und Foerste/von Westphalen, a. a. O. (Fn. 1), § 59 RdNr. 39, S. 1130f.

¹²⁾ 指令案 4 条 16 項は、オンラインプラットフォームとして、デジタルサービス法（DSA）におかれる定義に従うとする。Wagner, JETL2022, 214 は製造物責任指令案でのオンラインプラットフォームに関する規律はこの法律に影響を受けているとする。

¹³⁾ 指令案 8 条 3 項は、同条 1 項に基づく製造者が探求できない場合において、原告（被害者）が、販売者に対し、製造物を販売者に供給した経済的アクター又は自らへの販売者を挙げることを求め、かつ、販売者が、製造物を販売者に供給した経済的アクターまたは自らへの販売者をその請求の開始から 1 か月以内に挙げないときに、製造物のあらゆる販売者が責任を負わされうとする。販売者の副次的な責任を認めている（vgl., Borges, DB2022, 2651）。この販売者責任も、本文でみるプラットフォーム提供者の責任と同様に当事者の利益状況のバランスを踏まえたものと考えられる。

条 15 項参照) または自らへの販売者を挙げることを求め、かつ、オンラインプラットフォームの提供者が、製造物を販売者に供給した経済的アクターまたはその自らへの販売者を原告の請求から 1 か月以内に挙げないときに、製造物のオンラインプラットフォームのあらゆる提供者の責任が認められるとする¹⁴⁾ (指令案 8 条 4 項)¹⁵⁾。

こうした説明から、オンラインプラットフォームの提供者の責任は、一方で、被害者が一見すると製造したあるいはその支配下にある事業者に製造させているという信頼を踏まえたものであり、しかし他方で、オンラインプラットフォームの提供者は、実際には製造物それ自体を製造しているわけではないことから、常に責任を負うことは妥当でない。そこで、オンラインプラットフォームの提供者も、被害者との関係で、責任主体となりうるものの、他に責任主体として適切な者がいるならば、この者の免責を認めるとして副次的な責任—あるいは受皿的な責任—と構成することで、被害者保護の確保とオンラインプラットフォームの提供者の過度な責任とならないよう、バランスをとっていると考えられる。また、オンラインプラットフォームの提供者が、副次的にはあるが、責任主体となりうる可能性を有することにより、この者に対し、「製造物責任法は、自身の取引に服する製造物の安全性を検査し、また、第三国にある製造者と国内の取得者及び利用者との間をつなぐ支点機能を効率的に果たすというインセンティブを与えることになる¹⁶⁾」¹⁶⁾ という理由付けがあてはまるため、製造物の安全性確保の面においても意義があるものと考えられる¹⁷⁾。

設例 I において、指令案 8 条 4 項に基づく、E は、D からの請求に対し 1 か月以内に A が製造者であることを挙げなければ、D に対し製造物責任を負うことになる。

以上の説明からも示唆されるように、1985 年指令では、本来的な製造プロセスを管理する最終製造者・部分製造者、原材料の製造者、単純に製造物の販売に介在する準製造者、輸入者、供給者というように、責任主体が、排他的に規律されており¹⁸⁾、これに対し、指

¹⁴⁾ ErwGr. 38. 前掲注 13 に挙げた指令案 8 条 3 項の販売者の責任も参照。

¹⁵⁾ 指令案 8 条 4 項は、同条 3 項において販売者の責任が定められているところ、この規定は、企業と隔地的な契約を締結することを消費者に可能にしているオンラインプラットフォームの提供者についてもデジタルサービス法 (DSA) の要件を充たす限りで当てはまるとする。なお指令案は、より総論的に、1985 年指令のオーバーホールのために必要なこととして、製造物安全に関する法規定との一致とともに、連邦レベル及び国内レベルで市場監視を確保することを挙げており (Erw. 4)、オンラインプラットフォーム提供者やフルフィルメントサービスの提供者が責任主体となることも、こうした規制と一致させるという目的に沿ったものと考えられる。

¹⁶⁾ Wagner-MK ProdHaftG § 4 RdNr. 50.

¹⁷⁾ 同様の考慮は、輸入者、倉庫で保管し、梱包し、宛名書きをし、あるいは、送付業務を行うフルフィルメントサービスの提供者 (指令案 4 条 13 項) にも当てはまる。vgl., Wagner-MK ProdHaftG § 4 RdNr. 50. また、Wagner, JETL2022, 213 は、輸入者 (指令案 4 条 12 項) の責任正当化のロジックとフルフィルメントサービスの提供者のそれとの並行性を示す。

¹⁸⁾ Wagner-MK ProdHaftG § 4 RdNr. 1; J. von Staudingers Kommentar zum Bürgerlichen Gesetzbuch: Staudinger BGB – Buch 2: Recht der Schuldverhältnisse: §§ 826-829; ProdHaftG, 2022, ProdHaftG § 4 RdNr. 1 [Jurgen Oechsler]. (1985 年指令の責任主体の構想は、「決定的な法政策上の考慮を具体化したもの」とする。) (以下、Oechsler-Staudinger, ProdHaftG [条文数] で引用する)

指令案では、製造物の流通市場の変化に対応し、また後述のように製造物概念にソフトウェアなどを含むことを踏まえて、責任主体も多様化させ、広げられている¹⁹⁾（指令案 4 条 15 項及び同 8 条 1 項から 4 項²⁰⁾参照）。なお、設例Ⅱ－3 及びⅡ－4 で説明するように、ソフトウェアも製造物に含まれるため（指令案 4 条 1 項）、ソフトウェア製造者も製造物責任の主体となる（指令案 8 条 1 項 b 号）。

②設例Ⅱ－1 の検討

甲の欠陥の有無が、A の製造物責任の成否で重要なものとなっている。指令案では、人が期待する安全性か、あるいは、EU 法または国内法に基づいてあらかじめ定められている安全性を提供していない場合に、欠陥があるとする（指令案 7 条 1 項）。

そして、指令案は、この欠陥判断にあたり、すべての事情を考慮するとして、以下のものを挙げる。すなわち、製造物の装丁及びメルクマール（これは、その製造物の表示、デザイン、技術的なメルクマール、構成、及びその包装を含む）、そして、組立、取付、使用及び整備のための指示（指令案 7 条 2 項 a 号）、製造物の合理的に予想される使用（同 b 号）、流通または稼働後にさらに学習するかあるいは新しい機能を得る製造物の能力の製造物への影響（同 c 号）、一方の製造物に対する、その製造物と一緒に使用され、とくに、その製造物と結合するということから出発することができる他方の製造物の合理的な評価に基づいて予想される影響（同 d 号）、製造物が流通に置かれるかあるいは操業される時点、または、製造者がこの時点以降に製造物に関するコントロールを有するならば、製造物がもはや製造者の管理下ではなくなった時点（同 e 号）、安全性に重要なサイバーセキュリティの要請を含む製造物の関連する安全性の要請（同 f 号）、製造物の安全性との関係において、権限ある当局または指令案 8 条で挙げられる経済的アクターの製造物の改修その他の関連する介入（同 g 号）、製造物が想定している利用者の集団の特殊な要請（同 h

¹⁹⁾ Wolfbauer, *ecolex2023*, 105f.; Borges DB2022, 2651; Benedik Rohrßen, *Die EU-Produkthaftungs-RL2024: Der, final compromise text, ZfPC2024*, 2, 3f.; Foerste/von Westphalen, a. a. O. (Fn. 1), § 59 RdNr. 39, S. 1130f.; Wagner, *JETL2022*, 212 は、「新しい被告のパレードと評する」。なお, Ulrich Foerste/Friedrich Graf von Westphalen, *Produkthaftungshandbuch*, 4. Aufl., 2024, § 49 RdNr. 111, S. 1014f. [Graf von Westphalen] は、副次的にであれ、フルフィルメントサービスの提供者が責任を負う可能性があることから（指令案 8 条 1 項 c 号 iii）、vgl., *ErwGr.* 37、場合によっては適切な付保による保護も必要であるとするが、こうした指摘は、他の副次的な責任主体にも同様にあてはまる。

²⁰⁾ 指令案 8 条 1 項 a 号及び b 号に基づいて、それぞれ製造者と構成要素製造者が責任主体となるとされ、これらのものが EU 外に籍を置く場合には、同項 c 号（i）で、欠陥ある製造物または欠陥ある構成要素の輸入者、同項 c 号（ii）で、製造者の代表者、そして、同項 c 号（iii）で、輸入者が EU 外に籍を有しかつ代表者がいない場合には、フルフィルメントサービスの提供者が、責任を負うとする。

同条 2 項では、製造者のコントロール外で製造物を本質的に変更し、かつ、それを連続する形で市場に供給しまたは稼働下に置くあらゆる自然人または法人は、同条 1 項の製造者として責任を負うとされる。

同条 3 項の販売者の責任及び同条 4 項のオンラインプラットフォームの責任は前掲注 13 及び同 15 を参照。

号)、損害を回避することをまさに目的とする製造物の事例では、製造物がこの目的を充足しないという事実に関するもの(同 i 号)である。

設例Ⅱ-1 では、甲に関して、使用に際して石などを跳ね飛ばして第三者をけがさせる可能性があるということが、欠陥として評価されるかが問題となる。指令案 7 条 2 項 a 号の表示は、1985 年指令でも挙げられていたが、製造物の形態または説明、使用もしくは組立のための指示、包装、設備、警告表示、さらには製造物の使用に決定的に影響を与える広告でのメッセージも含まれるとされている²¹⁾。本件でも、甲の芝刈機としての外形や AI システムによる制御に関する説明は、同 a 号に挙げられる考慮事由を充たすものといえようし、ここから、庭で甲が使用される場合には、石などの障害物を飛ばすことがないという期待を導き出すことができよう。また同 b 号について、これも 1985 年指令案で挙げられていたものであるが、一般に、製造物に関し完全に危険性がないことは期待されておらず²²⁾、製造者により対応されるべき欠陥による危険性も、適切な範囲で限定することが求められ²³⁾、そこで、合理的に期待される使用が欠陥の考慮事由の一つとして取り上げられたと考えられよう。設例Ⅱ-1 では、芝刈機として甲が庭で使用されており、この考慮事由を充たす。さらに、同 e 号に関して、レンズの傷は流通に置かれた時点に存在していたとされることから、この考慮事由も充たす。

以上から、甲には、それが庭で使用される場合には、石などの障害物を飛ばすことがないという期待があり、しかし、本件では、レンズに傷があることで甲に期待される上記機能が果たせなかったことから、欠陥があると評価してよいであろう。

以上の検討と合わせて、甲の製造工程で一部のレンズに傷がついてしまう可能性がある

²¹⁾ Hans Claudius Taschner/Edwin Frietsch, Produkthaftungsgesetz und EG-Produkthaftungsrichtlinie, 1990 2. Aufl., ProdHaftG § 3 RdNr. 273; Duncan Fairgrieve, Geraint Howells, Peter Møgelvang-Hansen Gert Straetmans, Dimitri Verhoeven, Piotr Machnikowski, André Janssen and Reiner Schulze, Product Liability Directive, in: European Product Liability, Piotr Machnikowski (ed.), 2016, S. 56f. は、それぞれの安全性評価のための出発点として、製造物は全体として評価の対象となるべきであり、この点で、製造物の表示は、広く捉えられ、本文で挙げられた事由が含まれるとする。

²²⁾ Gerhard Wagner, Robot Liability in: Liability for Artificial Intelligence and the Internet of Things, Sebastian Lohsse/Reiner Schulze/Dirk Staudenmayer (eds.), 2019, 43 (以下, Wagner, Robot Liability とする。) ; Wagner-MK ProdHaftG § 3 RdNr. 8. ここでは、サクランボを使用した菓자에種が含まれており、消費者がそれを食べた際に種を噛み、歯を欠くことになった事例において、製造者の責任を否定した NJW2009, 1669 判決 (2009 年 3 月 17 日 VIZR176/08) が上記旨の説示をし、引用されている。 dazu auch Benedikt Beierle, Die Produkthaftung im Zeitalter des Internet of Things, 2021, S. 187.

²³⁾ 実際に、指令案の条文の理由説明では、濫用の場合が除かれることも示されている (vgl., ErwGr. 31)。ドイツ法での指摘であるが、Wagner - MK ProdHaftG § 3 RdNr. 24f. は、「製造物は、製造者のあらかじめ与えた基準に沿って用い方になかった使用にあたっての安全性期待をみたすものでなければならない」とし、オープンで猫を乾かすことは、オープンの欠陥を示すものではないとしており、濫用的な製造物の使用の場合に、欠陥が消極的に解されることが説明されている。 dazu auch Ulrich Foerste/Friedrich Graf von Westphalen, Produkthaftungshandbuch, 4. Aufl., 2024, § 48 RdNr. 80, S. 970 [Graf von Westphalen] .

場合に、いわゆる開発危険の抗弁も問題となりうる（指令案 11 条 1 項 e 号²⁴⁾）。しかし、こうしたリスクは、製造欠陥において避けられない内在的なものであり、この場合には、開発危険の抗弁は認められないと解されよう²⁵⁾。

③設例Ⅱ－2 の検討

設問Ⅱ－2 では、甲の物理的な機械部分ではなく、AI システムの設計段階に誤りがあり（設計欠陥）、それが本件事故の原因となっているが、甲に組み込まれたプログラムの不備であることから、甲に欠陥があるかという観点から検討することになる²⁶⁾。ここでも、指令案 7 条 2 項に挙げられる各事由を踏まえて、甲に期待される安全性を明らかにする必要があるが、設例Ⅱ－1 で検討した、同 a 号及び b 号を充たそう。また、同 e 号で、流通時点で甲に搭載された AI システムに上記事情があることから、この事由を充たそう。以上を

²⁴⁾ 指令案 11 条 1 項柱書は、「8 条に基づいて〔責任を負う〕経済的アクターは、以下のことが立証される場合には、欠陥ある製造物により惹起された損害に対して責任を負わない」とし、同項 e 号において、「経済的アクターに、流通時点あるいは製造物の稼働時点、または、製造物が製造者のコントロール下にある時点において、科学技術の知見に基づく、製造物の欠陥を発見することができなかった」場合を挙げる。なお、Erw. 59 に基づく、EU 構成国において、指令案の開発危険の抗弁による免責と異なる規定を設けることに関し、一定の制約はあるものの、認められるのではないかとし、また、すでに開発危険の抗弁での免責を認めない規定を持つ EU 構成国においては、法的安定性と 1985 年指令に基づく合意の継続性を容易にするという利益から、そうした規定を維持することが可能ではないか、とする。

²⁵⁾ Wagner-MK ProdHaftG § 1 RdNr. 44. dazu auch Oechsler-Staudinger ProdHaftG § 1 RdNr. 104. なお、Wagner-MK ProdHaftG § 1 RdNr. 45 は、この場合でも、絶対的に危険性がないことまでも消費者は期待するわけではないとすれば、全く免責が認められないわけではなく、安全措置の可能性と要求可能性が決定的に重要とし、あわせてこうした考慮に基づく判断は、BGB823 条 1 項の過失責任の枠組みでの判断と接近することを示す。

²⁶⁾ Christiane Wendehorst/Yanic Duller, Safety- and Liability -Related Aspects of Software, in: Civil Liability for Artificial Intelligence and Software, Mark A Geistfeld, Ernst Karner, Bernhard A Koch, Christiane Wendehorst (erd.), S. 269 は、ハードウェアに組み込まれたソフトウェアの欠陥は、損害が製造物の有体的な構成要素によるか無体的な構成要素によるかは決定的なことではないことから、問題なく、製造物責任指令の対象となるとする。ドイツ法での指摘として、Franz Hofmann, Der Einfluss von Digitalisierung und künstlicher Intelligenz auf das Haftungsrecht, CR2020, 282, 284（以下、Hofmann, CR2020 とする。）は、「たいていの場合には、例えば、ロボット芝刈機のように、ソフトウェアとハードウェアが競合している。その結果、製造物責任法は圧倒的な見解に基づいて適用可能なものとなっている」とする。Wagner-MK ProdHaftG § 2 RdNr. 24 は、「ハードウェアとソフトウェアが結合した場合における製造物として性格を有することは、明らかでありこれまでほとんど争いがなかった」とする（dazu auch Oechsler - Staudinger ProdHaftG § 2 RdNr. 64, Charlotte Veith, Künstliche Intelligenz, Haftung und Kartellrecht, 2021, S. 82, Christian Haag, Verantwortung für Künstliche Intelligenz, 2021, S. 312 und Ulrich Foerste/Friedrich Graf von Westphalen, Produkthaftungshandbuch, 4. Aufl., 2024, § 58 RdNr. 46, S. 1114 [McGuire]）。具体例として、自動運転自動車においてプログラムに欠陥がある場合についても、Gerhard Wagner, Produkthaftung für autonome Systeme AcP217, 707, 715（以下、Wagner, AcP217 とする。）は、「ProdHaftG の意味での『製造物』として、論じられるべきは、個々の構成要素に対してではなく、製造者により流通に置かれた最終製造物についてである。最終製造物としての自動車が〔ProdHaftG2 条の〕物概念を充たすことは全くもってうたがいえないところ」とする。

踏まえると、設例Ⅱ-2でも、甲はその使用中に、AIシステムの制御の下で、人にけがを与える大きさの石などの障害物を跳ね飛ばさないという期待があり、しかし、本件では、AIシステムのプログラミングに不備があり、飛ばすべきではない石などの障害物を、飛ばすものと評価するものであったことから、欠陥があったとみてよいであろう。

④設問Ⅱ-3の検討

プログラミング提供者が製造者と異なる場合に、被害者がプログラム提供者に対して、製造物責任を追及できるかが問題となる。とくに、Aが賠償資力に乏しい場合に、欠陥の直接の原因を生み出したFへの請求の可能性も考えるべきである。しかし、現行規定でまず問題となるのは、製造物にソフトウェアが含まれるかということである。1985年指令及びそれを受けたドイツの製造物責任法 ProdHaftG 2 条では、文言上有体物に限られていることから、解釈論上争われており²⁷⁾、相当の解釈操作をしなければ、Fに対し、製造物責任を追及することは難しいと考えられる²⁸⁾。

指令案では、こうした状況において、指令案の取り組むべきテーマの一つとして、AIシステム及びAIシステムにより支えられる商品を製造物として受け止め、これらが製造物

²⁷⁾ Wendehorst/Duller, a. a. O. (Fn. 26), S. 270 は、1985 年指令の製造物の規定について、「ソフトウェアの責任に関して、深刻な不安定さをもたらすものとなっている…ということができる」とする。Wagner, VersR2020, 726 も、1985 年指令において、データ、ソフトウェア、その他デジタルに関する製品が同指令の動産と性質決定されるか、またその製造者が、ヨーロッパの製造物責任に服するかは疑わしく、また争われているとする。dazu auch Bernhard A Koch Product Liability 2.0, in: Liability for Artificial Intelligence and the Internet of Things, Sebastian Lohsse/Reiner Schulze/Dirk Staudenmayer (eds.), 2019S. 105. ドイツ法においても、この問題は活発に議論されている。vgl., Hanisch, S. 68-S. 71; Waner, AcP217, 713ff.; Wagner-MK ProdHaftG § 2 RdNr. 21; Herbert Zech, Gutachten A zum 73. Deutschen Juristentag Hamburg 2020/Bonn 2022, 2020, A67f.; Haagen, a. a. O. (Fn. 26), S. 312-S. 314; Oechsler-Staudinger ProdHaftG § 2 RdNr. 64; Paul T Schrader, Haftung des Herstellers für automatisierte System, in: Automatisierte System, Petra Buck-Heeb/ Bernd H. Oppermann (Hrsg.), 2022, 350f.; Ulrich Foerste/Friedrich Graf von Westphalen, Produkthaftungshandbuch, 4. Aufl., 2024, § 57 RdNr. 40-47, S. 1092-1095 [Oster] und ders., a. a. O. (Fn. 26), § 58 RdNr. 43-46, S. 1113f.

²⁸⁾ ErwGr. 3 は、AI を含む新技術、循環経済という新しい取引モデル及び新しい世界的供給網と関係を持つ発展を背景にして、1985 年の製造物責任指令は、「とくに、『製造物』概念に関係して、一貫性のなさと法的不安定性を持つにいたり」、改正の必要が出た旨述べている。ドイツ法における学説状況について、Beierle, a. a. O. (Fn. 22), S. 111-S. 164 が詳しい。ドイツ法に関し Borges, CR2022, 558 は、ソフトウェアが製造物に含まれるという見解が支持されるとする一方で (dazu auch Martin Sommer, Haftung für autonome System, 2020, S. 220 und Veith, a. a. O. (Fn. 26), S. 82f.)、この立場は判例により説明されておらず、また新聞紙上に掲載された治療に関する情報が不適切なものであった事例において欧州司法裁判所 EuGH (2021 年 6 月 10 日 C-65/20) が情報について製造物に含まれないとする判断 (Krone 判決) を下したことを指摘する (dazu auch ders., DB2022, 2652)。Oechsler-Staudinger ProdHaftG § 2 RdNr. 64 und RdNr. 68 は、ソフトウェアを製造物に含めないことを 1985 年指令の起草者の意思と理解し、この前提理解から、解釈論においてこれを肯定する立場を批判したうえで、ソフトウェアを製造物とするためには、製造物責任指令の拡張が必要とする。

責任指令の適用領域に含まれる（指令案 4 条 1 項）²⁹⁾。そしてこのことで、こうした製造物により損害を被った被害者は、有責性を立証することなしで、他のあらゆる製造物の場合と同じように、填補を受けられるとする³⁰⁾。その背景として、デジタル技術の時代において、事業システム、ファームウェア、アプリケーションソフトウェア、コンピュータプログラムといったソフトウェアが、市場でますます普及していくことで、製造物の安全性にとって重要な役割を担っており、「ソフトウェアが独立した製造物として流通に置かれ、その後に別の製造物の構成要素として統合されうるものとなっており、ソフトウェアは、その遂行で損害を惹起しうる。それゆえ、法的安定性のために、ソフトウェアにおいて、その提供や利用の方法に関係なく、つまり、ソフトウェアが機械に記録されるかそれともクラウド技術を介して呼び出されるものかに関係なく、責任の目的のために、有責性に左右されない責任を伴う製造物が問題となるということが明らかにされるべきであろう。」³¹⁾とする。この説明から、ソフトウェアの市場での普及態様、ソフトウェアの製造物の安全性への大きな影響と損害惹起の可能性を考慮して、製造物とみることが適切と考えられていることがわかる。実質的にみても、有体的製造物の製造工程と無体的なプログラムの製造工程との類似性があること³²⁾、プログラムの欠陥がある場合でも、問題となるプログラムが、製造物に組み込まれているか否かで、製造物責任法の取り扱いを変えることの妥当性への疑問があること³³⁾、そして、被害者からみたときに、事故の原因となった欠陥が、AI システムを原因とするか、それとも物理的な欠陥を原因とするかで、その取扱いを異にすることはやはり妥当性を欠くと考えられることなどから、指令案の立場は支持できるも

²⁹⁾ 指令案 4 条 1 項は、製造物として、「すべての動産を含む」とし、「この動産が他の動産または不動産と統合されるかまたはこれと結び付けられているとしても」、製造物にあたるとし、製造物に属するものとして、電気、デジタル上の製造に関するファイル、原材料及びソフトウェアを挙げる。vgl. ErwGr. 6.

³⁰⁾ Bg. S. 6.

³¹⁾ ErwGr. 13.

³²⁾ Wagner, AcP217, 717 が両者の製造工程の類似性を指摘する。dazu auch Wagner-MK ProdHaftG § 2 Rdnr. 25.

³³⁾ 指令案が出される前の指摘であるが、Münchener Kommentar zum BGB, 8. Aufl., 2020 ProdHaftG § 2 RdNr. 22 [Gerhard Wagner] は、例として、コンピュータプログラムがダウンロードされて PC で使用される場合と、同様のプログラムが、オンラインクラウド上にある状態で PC で使用される場合とで、取り扱いが異なるのは、「恣意的であり、客観的に全くもって正当化することはできない」と批判する（dazu auch Wagner, AcP217, 713-719, ders., Robot Liability, S. 41f., ders., VersR2020, 727, Sommer, a. a. O. (Fn. 28), S. 221 und Veith, a. a. O. (Fn. 26), S. 83usw.）。Bernhard A Koch, Jean-Sebastien Borghetti, Piotr Machikowski, Pascal Pichonnaz, Teresa Rodriguez de la Heras Ballell, Christian Twigg-Flesner und Christiane Wenderhorst, Response of the European Law Institute to the Public Consultation on Civile Liability-Adapting Liability Rules to the Digital Age and Artificial Intelligence, JETL2022, 25, 34 は、純粋なデジタルコンテンツが人損や物損を引き起こしうることから、製造物の定義を、デジタル要素を有する製造物に拡張することが重要であるだけでなく、純粋にデジタルコンテンツにも拡張することが重要とし、仮に、前者の場合にだけ製造物とするならば、ソフトウェアが、製造物の構成要素とみられるが、独立した製造物ではない場合には、結論が一貫性ないものになってしまうと批判する。

のであろう³⁴⁾。

このように、指令案によりソフトウェアが明示的に製造物に含まれることになり、従来争われてきたソフトウェアの製造物性をめぐる解釈論上の議論は解決されることになった³⁵⁾。また、ソフトウェアを製造物としたこととの関係で、有体的な目的物を製造するために必要であり、またフライス盤や 3D プリンタなどの機械により自動での出力を可能とするデジタル上の製造に関するファイルもここに含まれる³⁶⁾。

設例Ⅱ-3 では、AI システムについて製造物として評価できること、設例Ⅱ-2 で検討したとおり、甲に搭載された AI システムについて欠陥があると評価できることから、指令案の規律対象としてよい。

⑤設例Ⅱ-4 の検討

設例Ⅱ-4 では、設例Ⅱ-3 と同様に、提供されるデジタル上の役務提供に誤りがあった場合はどうか。指令案は、デジタル上の役務提供も、製造物の安全性にとって、物理的構成要素あるいはソフトウェアのようにデジタル的構成要素と同じように基本的なものであることから、製造物責任の規律対象となるとする³⁷⁾。そのうえで、その対象を絞り、カーナビゲーションシステムのように、「製造物が、この役務なくして、一つまたはより多くのその機能を遂行できないほど製造物に統合され、あるいは、そうすることで、その製造物と結び付けられて」いること（指令案 4 条 3 項）を求める。この説明から、単にデジタル上の役務提供が製造物になされているというだけでは、製造物責任の対象とならないのであり、当該製造物の機能との密接な関係性を有することを求めており、この関係性が認め

³⁴⁾ Wagner, JETL2022, 202f. 指令案は、ソフトウェアのコードについては、情報であることから、指令の目的から製造物としないとし、さらに、技術革新と研究を阻害しないために、オープンソースのソフトウェアについても、それが事業活動外で開発されあるいは提供されている場合には、指令の適用対象としないとする。(ErwGr. 14)。

³⁵⁾ 指令案によりソフトウェアが製造物に含まれるとなったことで、Gerhard Wagner, Produkthaftung für autonome Fahrzeuge - die zweite Spur der Straßenverkehrshaftung Hinweis, NJW2023, 1313, 1318 (以下、Wagner, NJW2023) はこの問題は「クリアになった」とする。 dazu auch ders, JETL2022, 200; Gerald Spindler, Die Vorschläge der EU-Kommission zu einer neuen Produkthaftung und zur Haftung von Herstellern und Betreibern Künstlicher Intelligenz Die haftungsrechtliche Einordnung von Software als Produkt nach Unionsrecht -endlich CR2022, 689, 690 (以下 Spindler, CR2022 とする。) ;Borges, DB2022, 2652; Kapoor/Kingt, BB2023, 67; Tina Dötsch, Außervertragliche Haftung für Künstliche Intelligenz am Beispiel: von autonomen System, 2023, S. 405; Foerste/von Westphalen, a. a. O. (Fn. 23), § 48 RdNr. 43, S. 936.

³⁶⁾ ErwGr. 16. さらに疑いを避けるため、ガス、水、電気といった原材料も製造物に含まれるとする（指令案 4 条 1 項参照）。電気の製造物性については、1985 年の指令でも認められていたもの（vgl., Oechsler-Staudinger ProdHaftG § 2 RdNr. 44）を、指令案でも引き継いだ。指令案 4 条 2 項は、デジタル上の製造に関するファイルについて、動産のデジタル版あるいはこのためのデジタル上の原型とする。

³⁷⁾ ErwGr. 17. このことで、無形の役務提供も製造物責任指令の規律対象となることになり、Spindler, CR2022, 690 は、「製造物責任指令案は、ソフトウェア、さらにそれと接続する役務と製造物概念との等置を提案するものにほかならず、このことは、小さな革命に等し」と評する。

られるがゆえに、この役務提供における過誤は、製造者が負うべきリスクとして評価され、製造者への帰責が正当化されると考えられよう。

設例Ⅱ－4 では、気象データであり、芝刈機の稼働に必要なものと考えられることから、この要件を充たすものと考えられる³⁸⁾。

そのうえで、設例Ⅱ－3 及びⅡ－4 においては、責任主体が問題となる。甲に搭載された AI システムの提供者が、製造者 A ではなく、F 及び G である場合に、この提供者が製造物責任を負うか、ということである。指令案では、ソフトウェア及びデジタル上の役務は、製造物の構成要素にあたること（指令案 4 条 4 項³⁹⁾）、指令案はハードウェア製造者だけでなく、ソフトウェア提供者及び製造物の機能態様に影響を与えるデジタル役務の提供者にも責任を負わせうため⁴⁰⁾、欠陥ある構成要素を製造した製造者について、最終製造物の製造者の製造物責任にかかわらず、製造物責任を負うとされること（指令案 8 条 1 項 b 号）から、AI システムに欠陥がある場合には、その製造者も製造物責任を負うことになる。その理由として、「被害者の保護は、製造過程に関与したすべての製造者が、その製造物またはそれに対し提供された構成要素に欠陥がある場合には、責任を負わされうることを求める」こと⁴¹⁾にあると考えられよう。

したがって、設例Ⅱ－3 及びⅡ－4 において、製造者 A とは別の者である F 及び G が AI システムやデジタル上の役務を提供しているならば、AI システム及び当該データは、甲の構成要素であることから、D は、F 及び G に対しても、製造物責任を追及することが可能である。なお、この場合には、欠陥ある構成要素として AI システムを製造物に組み込んでいることから、D は当該製造物の製造者である A にも責任追及が可能である⁴²⁾。それゆえ、D が A 及び F/G の両方に対して責任追及する場合には、A と F/G は全額について連帯責任を負うことになる（指令案 12 条 1 項）⁴³⁾。

³⁸⁾ Wagner, JETL2022, 202f. は、カーナビゲーションの場合には、地図上のデータの誤りやトラフィックデータの誤りがあればカーナビゲーションの製造者は責任を負うとする（ders., NJW2023, 1318）一方で、利用者がスマートフォンにおいてダウンロードしたアプリに欠陥がある場合に、スマートフォン製造者はそのアプリについて責任を負わないとする。指令案は本文でみたように、当該製造物の機能とデジタル上の役務提供との密接な関係性を重視していることから、こうした振り分けはもとより正当であろう。

³⁹⁾ 指令案 4 条 4 項は、構成要素として、「製造物の製造者又は製造者の管理下のもとで製造物に統合されあるいは製造物と結合されるあらゆる有体的あるいは無体的目的物または原材料及びあらゆる関連する役務」とする。

⁴⁰⁾ Bg. S. 6.

⁴¹⁾ ErwGr. 36.

⁴²⁾ ErwGr. 36. この場合、被害者は、製造物の製造者に請求するか、ソフトウェア製造者に請求するか、それとも両方に請求するかを選択できる。

⁴³⁾ ErwGr. 53. 指令案 12 条 1 項は、個々の構成国の求償請求及び償還権にかかわらず、多数の経済的アクターの責任として、「二またはそれ以上の経済的アクターが、同様の損害についてこの指令に基づいて責任を負いうる事例において、これらの者は全額について連帯して責任を負わされうることを、構成国は確保する」ものとする。なお、指令案 12 条 2 項において、ソフトウェアなどの構成要素を製造する製造者が小規模事業者である可能性もあり、こうした事業者の技術革新能力の保護の観点から、製造者との合意で、製造者がこうした構成要素製造者への求償権の制限や放棄の合意も

⑥設例Ⅲ－１の検討

流通後の AI システムの機械学習による誤学習において、それを欠陥として評価することができるかが問題となっている—設例Ⅲ－１にあるような機械学習は将来の音楽一つまり、遠い将来のこと—ともされ⁴⁴⁾、現在の技術ではすぐに問題となるものではないかもしれないが、AI システムの特徴の一つとして、AI システムが自ら学習し、その機能を展開する機械学習 *maschinelles Lernen* が挙げられる⁴⁵⁾。それゆえ、AI システムが、製造物を稼働させる中で誤った学習をし、それに基づいて製造物が過誤ある稼働をしまい第三者に損害を与えた場合には、製造物の流通後に欠陥が生じたと考えられ、現行の製造物責任法では十分に対処できないと考えられる⁴⁶⁾。また、製造物の所有者も、AI システムの誤学習に備えるとしても、アルゴリズムによりそうした判断に至ったプロセスは不透明であり、いわばブラックボックス化されていると考えられるため⁴⁷⁾、事前の対応は難しいと考えられる⁴⁸⁾。

指令案は、機械学習やソフトウェアのアップデートまたはアップグレードによる製造物の変更への対応に取り組むことをテーマの一つとし⁴⁹⁾、欠陥概念を、「可動化」して⁵⁰⁾、この問題への対処が可能となった。②でみたように、指令案は、9つの考慮事由を挙げている。1985 年指令では、欠陥の考慮要素として、三つ、つまり、製造物の表示 *Darbietung*、製造物の使用に関して正当な形で想定されるもの、製造物の流通時点という要素だけが挙

可能とされる。ただしこの求償権の制限や放棄の合意があるからといって、被害者が構成要素の製造者への請求に影響は与えないとされる。vgl. *ErwGr*. 54.

⁴⁴⁾ Zech, a. a. O. (Fn. 27), A31 und A43 は、完全な機械学習はロボット工学の領域では、将来の音楽とする。

⁴⁵⁾ Hofmann, CR2020, 283; Wagner, *Robot Liability*, 27, 44; Zech, a. a. O. (Fn. 27), A31-A44; Wagner, JETL2022, 191f. ; Weingart, a. a. O. (Fn. 9), S. 420-S. 422; Georg Borges *Liability for AI Systems Under Current and Future Law*, CRI2023, 1, 2.

⁴⁶⁾ Wagner, *VersR*2020, 728, 734 は、アナログ製造物では、流通に置いた時点で、製造者のコントロールが喪失する一方で、デジタル製造物では、流通後も製造者はこの製造物に接続しており、流通後であっても、製造物の安全性に関する特性を修正する可能性を有していると考えられ、製造物責任法において、デジタル製造物のこうした特性と現行法において流通時を欠陥の基準とすることとの不整合を説き、立法化の必要があることを示す。 dazu auch Wagner-MK *ProdHaftG* § 3 RdNr. 42, Dimitrios Linardatos, *Autonome und vernetzte Aktanten im Zivilrecht*, 2021, 268S. 268, Haagen, a. a. O. (Fn. 26), S. 317 und Veith, a. a. O. (Fn. 26), S. 84f. 解釈論として、ソフトウェアにおいて、製造者の支配可能性が流通後にも及ぶことを踏まえて、なお欠陥の基準時を流通後に置くことも可能とするものとして、Beierle, a. a. O. (Fn. 22), S. 204-S. 209 und Ann-Kristin Mayrhofer, *Außervertragliche Haftung für fremde Autonomie*, 2023, S. 290-S. 299.

⁴⁷⁾ Hofmann, CR2020, 283 は、機械学習システムはしばしばブラックボックス化している旨説明する。

⁴⁸⁾ Wagner, *VersR*2020, 726 は、「[AI システムの] 製造者、稼働者又は利用者が、具体的な危険状況の中で、その行為を完全に予想できず、さらに、管理もできない」とし、「責任負担者は、どのような方法でその者に不法行為法上求められる安全措置を果たすことができるかが問題となる」とする。

⁴⁹⁾ Bg. S. 6.

⁵⁰⁾ Wagner-MK *ProdHaftG* § 3 RdNr. 42; Wagner, JETL2022, 206; ders., *Produkthaftung für das digitale Zeitalter - ein Paukenschlag aus Brüssel* JZ2023, 1, 6 (以下、Wagner, JZ2023 とする。) und ders., NJW2023, 1318. Mayrhofer, S. 397. Foerste/ von Westphalen, a. a. O. (Fn. 1), § 59 RdNr. 36, S. 1128f.

げられているが、指令案はこれを大幅に拡充している⁵¹⁾。とくに、デジタル技術の進展により、製造者の製造物に対するコントロールは、ネットワーク化を踏まえて流通時点を超えて及ぼすことが可能となると考えられ、「[問題となる欠陥が] この〔流通〕時点以降に発生し、かつ、〔当該欠陥の発生と〕そのコントロール下にあるソフトウェアかあるいはこれと結びつく役務提供との間で、アップデートまたはアップグレードの形であれ、機械学習のためのアルゴリズムの形であれ、因果関係を有する場合には、製造者は、〔当該〕欠陥に対して引き続き責任を負うべきであろう」⁵²⁾とする。

より具体的にみると、まず、指令案 7 条 2 項各号で挙げられるもののうち、製造者は製造物の流通後においても、ネットワーク化などを通じて製造物に対しコントロールを及ぼす可能性を有していることから⁵³⁾、同項 e 号に挙げられるように、基準時を流通時より後に置くことができる。あわせて、AI システムの特徴でもあるが、流通後または操業後に製造物が学習を通じて新しい機能を獲得することで製造物の安全性に良い影響を与えるか、あるいは、製造物のソフトウェア及びその基礎にあるアルゴリズムが製造物の危険な行為を防止するというように、そうした形で設計されているという正当な期待を踏まえて、「予想されない行為を展開する能力を示す製造物を開発した製造者は、損害を惹起する行為に対しても引き続き責任を負う」として⁵⁴⁾、指令は、同項 c 号を考慮事由として挙げる。

まとめると、製造者は製造物に対して、流通後にもコントロール可能性を有する場合において⁵⁵⁾、これに対応し、適切な学習データを修正的に供給するか、あるいは、誤学習により誤った稼働をする可能性があるならば、製造物の稼働をそもそも停めてしまう⁵⁶⁾ことにより、誤学習のリスク及びこれに起因する第三者の損害の回避に対応できると考えられる⁵⁷⁾—つまり、機械学習によるリスクに対し、製造物の安全のために製造者が必要な措置

⁵¹⁾ Borges, DB2022, 2650; Wagner, JETL2022, 204. Spindler, CR2022, 693 は、指令案が、欠陥の考慮事由を追加的に挙げていることから、根本的に新しいものとなっているとする。

⁵²⁾ ErwGr. 50 ; dazu auch Spindler, CR2022, 693f. und Wolfbauer, ecollex2023, 106. 指令案が出される以前でも、Wagner, VersR2020, 728 は、古典的な製造物とは異なりデジタルに関する製造物において、その流通後も製造者の支配可能性があると述べていたことについて、前掲注 46 参照。dazu auch Spindler, BeckOGK § 823 BGB RdNr. 774; Beierle, a. a. O. (Fn. 22), S. 208f.

⁵³⁾ ErwGr. 50.

⁵⁴⁾ ErwGr. 32.

⁵⁵⁾ ErwGr. 32. ErwGr. 40 も、製造物が、ソフトウェアのアップデートまたはアップグレードによって、あるいは、AI システムの継続的な学習によって製造物に本質的な変更がなされた場合には、その時点をもって市場に置かれまたは操業された時点となるとする。

⁵⁶⁾ 誤学習の事例を想定したものではないが、Beierle, a. a. O. (Fn. 22), S. 208f. は、IoT 製造物であれば、製造者の当該製造物に対する支配可能性は流通後にも残っていると、製造者は、認識している欠陥にはアップデートにより対処し、「ultima Ratio 伝家の宝刀として、さらに、製造物を使用不能として、このことで責任事例を回避することができる」とする。dazu auch Wagner-MK § 823 RdNr. 1133 und Foerste/ von Westphalen, a. a. O. (Fn. 27), § 57 RdNr. 30, S. 1089.

⁵⁷⁾ Foerste/ von Westphalen, a. a. O. (Fn. 23), § 48 RdNr. 83, S. 970f. は、指令案 7 条 1 項 c 号で機械学習を考慮した事由を欠陥の考慮事由として挙げたことについて、「ソフトウェア及び AI は、消費者にとって製造物の危険をはらんだ行為を回避するように設計されているということが消費者の正当な期待」であり、「製造物の損害を惹起する過誤行為について、こうした場合には、有責性から離れ

を講じることが求められていると考えられる。本指令案が、欠陥の判断時期を拡張したことで、欠陥を根拠とする製造物責任の枠組みでもこうした対応をとることが可能となるのである⁵⁸⁾。

設例Ⅲ－1 では、機械学習を行う中で誤学習が生じており、指令案 7 条 2 項 c 号の事由が認められる。またその基準時について、甲はインターネット接続を前提としていることから、支配可能性を有しており、指令案 7 条 2 項 e 号の事由を充たす。あわせて、すでにみたように、同 a 号の甲の表示や、同 b 号の合理的な予想される使用も認められる。以上を踏まえると、甲を庭で使用するにあたり、人に損害を与えるほどの大きさの障害物を跳ね飛ばさないという期待があり、しかし、実際は甲に搭載される AI システムの誤学習により甲が人に損害を与えるほどの大きさの障害物を跳ね、第三者に損害を与える可能性が生じる状況になっていたことから、欠陥が肯定されよう。

⑦設例Ⅲ－2 の検討

設例Ⅲ－2 では、甲の流通後に誤学習のデータが集積され、それがネットワークを通じて各甲に供給された場合には、流通後の欠陥であるが、なお甲についてインターネット接続を前提としていることから、支配可能性を有しており、指令案 7 条 2 項 e 号を充たす。

た製造者の責任が存在する」とし、機械学習に基づく過誤行為による事故について製造者のリスクとして負担させるべきことが明確にされている。Koch, a. a. O. (Fn. 27), S. 108f. は、自動運転車を例に出し、道路を横断する歩行者を、誤学習を理由として無機物の移動と理解し、跳ね飛ばし、死亡させた場合に、こうした場合における人の死亡を「新規技術の開発過程での社会の必要コストとは決して考えられないであろう」としている。この説明は、政策的な理由付けによると考えられるが、こうした政策的理由からも、AI システムに導入された機械の誤学習のリスクは、社会のリスクとして被害者が甘受すべきではなく、製造者のリスクとして、製造者への帰責が支持されるといえよう。指令案 7 条 2 項 e 号は以上の観点からも支持されると考えられる。

⁵⁸⁾ Spindler, CR2022, 693 は、従来、開発危険の抗弁による免責の可能性を有する法秩序において、指令案 7 条 2 項 c 号を置くことで、この問題に対処することができるようになった旨を解く。なお、AI システムにおける誤学習のリスクは、流通時点で抽象的には認識可能と考えられるが (vgl., Grützmaier, Die deliktische Haftung für autonome Systeme - Industrie 4.0 als Herausforderung für das bestehende Recht, CR2016, 595, 596; Zech, a. a. O. (Fn. 27), A71 (Grützmaier の見解を引用する。)); Schrader, a. a. O. (Fn. 27), S. 361; Dötsch, a. a. O. (Fn. 35) S. 281f. が、流通時点でこの問題について認識できるため、開発危険の抗弁は問題とならないが、対処可能性がないために、開発欠陥 Entwicklungslücke と説明するものについても、AI システムの誤学習による想定できない行為を行うリスクが該当しよう。vgl., Haagen, a. a. O. (Fn. 26), S. 320 und Beierle, a. a. O. (Fn. 22), S. 282)、実際にどのようなリスクとして発現するかは、この時点ではわからないものであり、基準時を流通時においてしまうと、対処策が想定できないといえ (上述の Dötsch の開発欠陥の理解も、まさにこのことを端的に示すものであろう。また Sommer, a. a. O. (Fn. 28), S. 260 und S. 263f. が、自律リスク、ネットワーク化のリスク、そして不透明性のリスクは、自律 (AI) システムにおける一般的なリスクとして知られており、製造者に甘受可能なものとする一方で、こうしたリスクにより、そうしたシステムがいかなる特殊な行為をするか、それがいつ現実化するかが認識できない旨を指摘する。)、仮に基準時を流通時から誤学習時そしてそれによる作動時・加害発生時に移せないとする、製造物監視義務のように、過失責任の枠組みで対処することになってしまおう。

それゆえに、設例Ⅲ－1 同様に、A は製造物責任を負うことになる⁵⁹⁾。さらに、個々の所有者の使用の下での甲による個別の事故ではなく、抽象的なレベルにおいて甲一般で事故が起きうる可能性を有するとなるならば、それだけ第三者の加害の危険性が高く差し迫っていると考えられるため、製造者は、迅速かつ高度の水準にかなった措置で、そうした危険性に対応すべきものと考えられるのである⁶⁰⁾。

⑧設例Ⅲ－3 の検討

機械学習の場合と同様にサイバーセキュリティに関しても同様のアプローチがあてはまる。まず、本件事故の原因は、流通後に分かったセキュリティホールとすれば、これは、現行法では、開発危険の抗弁の問題として、A の免責をもたらす可能性がある。あとは、事後的な義務として、A が使用者である C に対し注意等の措置の懈怠したことを問題とするほかないが、これは欠陥ではなく過失責任として構成されることになる⁶¹⁾。

これに対し、指令案ではどうか。まず指令案は、取り組むべきテーマの一つとして、「製造者が、自身によりすでに流通に置かれた製造物の変更に対して、たとえ、この変更が、ソフトウェアのアップデートによるかあるいは機械学習により惹起されるものであったとしても、責任を負わされうる」ことを挙げる⁶²⁾。そして、とくにサイバーセキュリティの領域において、ソフトウェアのアップデートやアップグレードは、ソフトウェアの脆弱性に対処するものであって、製造者は、変化するサイバーセキュリティのリスクへの反応として、その脆弱性を除去するために必要なソフトウェアの安全性のために適切なアップデートまたはアップグレードを提供しなければならず、これを懈怠したことで惹起された損

⁵⁹⁾ また、この場合には、各使用者の下にある甲の AI システムにおいて、誤学習データを排除しないことをもって、欠陥があると考えられることもできよう。この場合には、基準時を流通時に置いた場合でも、欠陥と評価することに障害はない。Beierle, a. a. O. (Fn. 22), S. 235 は、自動運転が可能な交通手段において、それが赤信号での進行を可能とするデータを受けこれに従った事例を例に挙げ、この場合に正当な安全性の期待の裏切りは、交通手段が赤信号で進行したことではなく、流通に置かれた時点で赤信号で進行することを防ぐ安全措置を講じていなかったことにありとし、この場合の措置は、信号の確認だけでなく、誤った信号を認識することができあるいは情報の不足を補うことができる重複的なシステムがあることとする。

⁶⁰⁾ Beierle, a. a. O. (Fn. 22), S. 210f. は、「製造者は、その製造物の経験則を集めかつ利用するのは、これに基づいてそのソフトウェアを〔適切なものとなるように〕適合させ、かつアップデートを通じてそのソフトウェアを現実化するためである。こうした方法で製造者は、その製造物の望ましくなく計算可能ではない行為のリスクを最小化する可能性を有する。製造者のこうした措置態様の根拠は、…、すでに競争に基づいて、より安全な製造物を供給するという始原的な利益が存在することにある。しかし、すべての大量生産の製造物に欠陥が及ぶというリスクがある」と説明しており、こうした発想はまさに設例Ⅲ－2 で述べた解決を支えるものであろう。

⁶¹⁾ いわゆる製造物監視義務の問題である。vgl., Wagner, VersR2020, 728; Wagner-MK ProdHaftG § 1 RdNr. 63; Oechsler-Staudinger ProdHaftG § 3 RdNr. 112; Meik Thöne, Autonome System und deliktische Haftung, 2020, S. 211-S. 219; Veith, a. a. O. (Fn. 26), S. 89; Beierle, a. a. O. (Fn. 22), S. 283; Dötsch, a. a. O. (Fn. 35), S. 284.

⁶²⁾ Bg. S. 6.

害については製造者が負うべきと考えられる⁶³⁾。さらに、アップデートまたはアップグレードに欠陥があるものであった場合 (指令案 11 条 2 項 b 号及び c 号⁶⁴⁾) も同様に考えられよう—いずれにしても、製造者にとって対処可能なセキュリティホールがあり、かつ、それにより損害が現実化した場合には、製造者が負うべきリスクと理解されることになろう⁶⁵⁾。こうしたことは、指令案 7 条 2 項 f 号において、安全性に重要なサイバーセキュリティの要請を含む製造物の関連する安全性の要請に関する事由として取り上げられている。

デジタル製造物ではインターネット接続が想定され、そこではサイバーセキュリティが重要であり、かつ、技術の進展によりセキュリティホールの出現も当然に想定される。指令案は、まさにこうしたデジタル製造物の特性あるいは弱さに対応したものであり⁶⁶⁾、さらに、指令案での欠陥概念の時間的拡張によって、このリスクへの対処を製造者側に促すものであって (指令案 11 条 2 項 c 号参照)⁶⁷⁾、適切なアプローチと評価できよう⁶⁸⁾。

設例Ⅲ-3 では、A によりアップデートプログラムがそもそも提供されておらず、セキュリティホールが生じている。こうした事情は、指令案 7 条 2 項 f 号を充たす。また、流

⁶³⁾ ErwGr. 51.

⁶⁴⁾ 指令案 11 条 2 項は、損害を惹起した欠陥が、流通、稼働、あるいは市場への供給時点で、蓋然性をもって依然として存在していなかったか、あるいは、欠陥が当該時点の後に初めて発生していることを経済的アクターが立証する場合であっても (指令案 11 条 1 項 c 号参照)、製造者の管理下にある限りで、製造物の欠陥が、関連する役務提供による場合 (同 a 号) か、ソフトウェアのアップデートまたはアップグレードを含むソフトウェアに原因がある場合 (同 b 号) か、あるいは、安全性の維持のために必要なソフトウェアのアップデートまたはアップグレードの欠陥に原因がある場合 (同 c 号)、製造物の本質的な変更の原因がある場合 (同 d 号) かのいずれか一つに原因がある場合に、その免責を制限している。

⁶⁵⁾ Spindler, CR2022, 698 が、ハッカーの攻撃もまさに安全性の欠如により初めてその攻撃を容易にするものであって、この場合には欠陥ある IT 製造物の製造者の免責をもたらすものではない旨述べており、これは、セキュリティホールのリスクはそのシステムを製造した製造者の負うべきリスクであることを端的に述べている。dazu auch Wagner, JETL2022, 204.

⁶⁶⁾ Wagner, NJW2023, 1318 は、指令案は、デジタル製造物に照準を合わせて欠陥判断のための基準のカタログを増やしたとする。Foerste/von Westphalen, a. a. O. (Fn. 23), § 48RdNr. 87, S. 972 は、指令案がその 7 条 1 項 f 号でサイバーセキュリティに関する事由を挙げたことで、「製造物の設計及び製造にあたり、サイバーセキュリティに関するすべての安全性に係る観点を顧慮することが製造者に義務付けられている」とし、同 f 号の意味について Wagner と同旨を示す。

⁶⁷⁾ Wagner, NJW2023, 1319 は、指令案 11 条 2 項 c 号に基づく、製造物の欠陥が、製造者の管理の下で、安全の維持のために必要なソフトウェアのアップデートまたはアップグレードの欠陥を原因とする場合に、製造者の免責を制限していることから、その趣旨をとらえて、製造者側に、「製造物の流通後のアップデート及びアップグレードに関する製造物責任法上の義務が存在する」とする。dazu auch ders., JETL2022, 206; Wagner-MK ProdHaftG § 1 RdNr. 42; Borges, DB2022, 2653 (製造物の安全性に関するソフトウェアのケアをする義務が課されているとする)。ders., CR2022, 558; Spindler, CR2022, 694; Dötsch, a. a. O. (Fn. 35), S. 405f.

⁶⁸⁾ こうしたアップデートまたはアップグレードが想定できないハードウェアについては、欠陥の判断基準時は、流通時に置かれる。指令案 11 条 2 項 c 号では、アップデートまたはアップグレードを含むソフトウェアが欠陥の原因となる場合に、製造者のコントロールを考慮して、製造者らの免責を否定していることから (Wagner, JETL2022, 206 und ders., NJW2023, 1318 はこのように解する)、ハードウェアについては以上のように考えるべきである。指令案が出される前であるが、Beierle, a. a. O. (Fn. 22), S. 206 同旨。

通後のものであるが、甲はインターネット接続をすることを前提としており、A の支配が継続しているため、同項 e 号も充たす。製造物の表示に関しても、インターネット接続を前提としてサイバーセキュリティ対策を行う旨の説明がなされていたことから、同項 a 号を充たす。こうしたことから、甲に搭載される AI システムに関して、サイバーセキュリティが維持されるという期待があると考えられ、しかし実際にはこれを欠くことから、甲に搭載される AI システムは、サイバーセキュリティに関して欠陥を有していると考えられる^{69a)}。

⑨設例Ⅲ－4 の検討

設例Ⅲ－3 に対し、設例Ⅲ－4 では、アップデートの提供までは A が行っているが、C が必要なネットワーク接続を懈怠していたため、結果として C 所有の甲にセキュリティホールが生じてしまっている。このため、たしかに、設例Ⅲ－4 では設例Ⅲ－1 と同じく、セキュリティホールが生じていることでは共通するが、しかし、設例Ⅲ－4 では、A がサイバーセキュリティに関して必要なアップデートを提供し、ただ甲の所有者である C がその提供を受領しなかったことを原因としてセキュリティホールが生じていることから、製造者の影響領域外での事情によるものとして、A の責任は否定されよう⁶⁹⁾。この場合に、アップデートまたはアップグレードのためのネットワーク化を懈怠していた C について、過失責任が問われる可能性がある⁷⁰⁾。

最後に一連の設例Ⅲの事案との関係で留意されるべきは、先に流通に置かれた製造物が、そのあとによりよい製造物が流通に置かれたり、または、よりよいアップデート等が供給されても、先に流通に置かれた製造物が欠陥あるものと評価されないということである（指令案 7 条 3 項）。1985 年指令でも設けられていた規定であり（1985 年指令 6 条 2 項）、指令案の条文の説明では、技術革新によってよりよい製造物を入手しやすくなることもあり、

^{69a)} 製造者またはプログラム提供者は、いつまでアップデート・アップグレードの対応をすべきかという期間の問題があり、このことの明示も求められよう（Boyer, VbR2023, 175; Spindler, CR2022, 694 は、サイバーレジリエンス法が、サイバーセキュリティの要請の順守についての検討について 5 年間としていることを指摘し、これを参考にした期間制限の可能性を示す）。この問題について、付記 2 で示す研究会において長野史寛教授のご質問から示唆を頂戴した。

⁶⁹⁾ Mayrhofer, a. a. O. (Fn. 46), S. 296f. によると、デジタルリスクにおいては、しばしば十分な危険の意識を欠くことを理由に利用者は製造者側からの警告を意図的な形でも無視し、このことで第三者を危殆化することがあるが、アップデートの方法として、利用者の協力なしでも、履行する方法があるとされる。こうした指摘を踏まえると、利用者側がアップデートを行わなかったとしても、製造者は、影響外の事情であるとして容易に免責されないと解する可能性もでてこよう。

⁷⁰⁾ ErwGr. 51 は、製造物の所有者が製造物の安全水準の確保または維持のためにアップデート・アップグレードをしない場合には、ソフトウェアの供給またはインストールは製造者の影響領域外のこととなとし、「この指令は、製造物に対するアップデートまたはアップグレードに備える義務を課すことを意図していない」とする。ここでの義務を課すことを意図しないという意味は、製造者が、製造物の所有者に確実にアップデート・アップグレードをさせることまでは製造者の責任内容ではないと解されよう。また、製造物の所有者・利用者が、ソフトウェアのアップデートまたはアップグレードを懈怠したことで、本件事故が生じた場合には、過失及び因果関係の立証の負担が被害者の不法行為責任の追及にとってハードルとなろう。

このことでそれまでの製造物に欠陥があるものとすべきではないとし、アップデート・アップグレードがある場合も同様の考慮が当てはまるとする⁷¹⁾。1985 年指令で認められていた「欠陥がなかったものは、引き続き欠陥がない」⁷²⁾という考えが、指令案でも維持されることになる^{73), 74)}。

二 原告の被告に対する証拠開示請求、欠陥及び因果関係の推定規定

1 指令案における証拠開示の規定

①概要

現行法では、製造物責任法の責任構成要件、つまり、欠陥、法益侵害・損害の発生、そ

⁷¹⁾ ErwGr. 35.

⁷²⁾ Taschner/Frietsch, a. a. O. (Fn. 21), Richtl. Art 6 S. 293. Wagner-MK ProdHaftG § 3 RdNr. 40 は、指令案 7 条 3 項にあたる現行の製造物責任法 3 条 2 項が、「安全性水準が事後的に厳格化することがすでに市場に置かれた製造物〔の安全性の評価〕に影響を与えないかという最後の疑いをいずれにしても除去」するとして、この点を「明確にしたという意味がわずかに認められる」とする。dazu auch Goehl BeckOGK ProdHaftG § 3 RdNr. 68 und Foerste/von Westphalen, a. a. O. (Fn. 23), § 48 RdNr. 82, S. 970.

⁷³⁾ 本文で検討しなかった指令案 7 条 2 項に挙げられる欠陥に関する事由をまとめてみておきたい。同 d 号では、デジタルを含む技術の進展した時代において、製造物が組み合わされて使用されることも日常的に行われることからこれを考慮して、欠陥の考慮事由に挙げられている。条文の説明 (ErwGr. 32) によると、スマートホームシステムを例に挙げる。Wagner, JETL2022, 204. Spindler, CR2022, 693 は、ハードウェア同士やソフトウェア間での接続・結合の多様性を踏まえて、従前展開されてきた指示義務・製造物監視義務を基礎に据えて、この問題を検討すべきとするが、上記状況を踏まえると適切な指摘と考える。同 h 号では、リコール等の当局や経済的アクターの対応が、一般の安全性期待に影響を与えることを踏まえて考慮事由としている (ErwGr. 34)。なお条文の説明では、こうした対応があるだけで、欠陥とはならないともしており、これは、指令案 7 条 3 項にも対応するものであろう。同 i 号では損害回避を目的とした製品を想定しており、条文の説明では、煙報知器が例として挙げられている。まさに人や財産の安全性の確保のために必要な製造物もあるのであり、それに対応した考慮要素を置いたと理解できよう。

⁷⁴⁾ 条文では明示されていないが、欧州司法裁判所 EuGH 及びそれに関する解釈論上の問題から重要な点を以下で確認しておきたい。生命維持の医療用製造物については、人間に損害を与える高度のリスクがあり、特に高度な安全性期待が設定されることから、当該製造物の欠陥が立証されなくとも、同じ製造物のシリーズで欠陥があることが立証されれば、当該製造物の欠陥を認めるとする (vgl., ErwGr. 30)。これは、医療機器メーカーの製造した心臓ペースメーカーで、一部に欠陥がある可能性があり、しかしすでに患者の体内にそのペースメーカーが埋め込まれていた場合に、欠陥をどのように判断するかが問題となった EuGH (2015 年 3 月 15 日 (Rs C503/13 +C504/13) の判例をうけたものと考えられるが (Spindler, CR2022, 692), Spindler, CR2022, 692 は、具体的な射程を超えて、一般化しているとみるならば、大量に製造される製造物一般にこうした欠陥及び欠陥の立証アプローチが当てはまることになる。しかし、同判決の射程について、Wagner, JZ2016, 292ff は、人体に埋め込まれた医療機器であること、法務官意見及び判決文で、医療機器・医薬品への安全性期待への高さが重視されていたことなどから、同判決の法理の一般化は難しいとし、他の製造物での欠陥判断への波及に対し慎重な評価を示すように、慎重に判断するべきであるし (dazu auch Wagner-MK ProdHaftG § 3 RdNr. 55–60, Goehl BeckOGK ProdHaftG § 33 RdNr. 47–51 は、この判決のその後の裁判例への影響を検討する)、上記条文の説明を踏まえると、指令案は、重大な法益の保護が必要で、高度な安全性が要求される場合に限られ、一般化には慎重な姿勢を示しているのではないかと考えられる。

して因果関係について、被害者が主張立証責任を負っている⁷⁵⁾。このことは、指令案でも確認されている（指令案 10 条 1 項）⁷⁶⁾。

しかし、技術が進展し、AI が絡む事故においては、被害者にとってこうした立証は困難なものとなることが予想され⁷⁷⁾、医薬品の場合には現にそうである⁷⁸⁾。指令案は、改正の目的の一つに、「製造者、損害を被った者、そして消費者一般間で正当な利益を等しく配分することを同時に確保しながら、複雑な事例における立証責任を緩和し、損害賠償請求における制限を減らす」ことを挙げ、指令案が取り組むべきテーマの一つとして、「AI システムと関係する特定の事例が属する複雑な事例及び製造物が安全性の要請を充たさない事例での立証責任を減らす」⁷⁹⁾ことを挙げている。

指令案の欠陥及び因果関係の立証責任に関する規定は、被害者である原告が、製造者などの被告に対し、証拠に関する開示請求を定めた規定と関係するため、まずそれをみていこう。

原告は、その損害賠償請求の説得力を十分に基礎づける事実と証拠を提示した場合に、被告はこの規定で設定される要件においてその処分権限を有する重要な立証手段の開示を行わなければならない（指令案 9 条 1 項）。同様に、事実と証拠を提示した被告の委託に基づいて、被告が損害賠償請求に対抗するために、立証手段を必要とすることが十分に立証されたならば、原告は、国内法の規定と一致して、その者の処分権限下にある重要な立証手段を開示する義務を負う（指令案 9 条 2 項）。上述の証拠開示について、同条 1 項及び 2 項に基づき、さらに国内法とも一致して、必要かつ相当の範囲で、制限される（指令案 9 条 3 項）。裁判所は、開示の相当性について、関係する第三者を含めてすべての当事者の正当な利益を考慮し、とくに営業秘密指令（2016/943）2 条 1 項の意味での秘密情報及び企業秘密の保護を考慮する（指令案 9 条 4 項）。被告に、企業秘密または企業秘密と考えられるものが問題となる情報開示が課された場合に、裁判所は、この情報が裁判手続の経過の中で用いられあるいはこれに関係づけられる場合には、当事者の十分に根拠づけられた申立または特別な理由に基づいて、あるいは、裁判所自らによって、この情報の秘密性を保護するために必要な措置を講じる（指令案 9 条 5 項）。

指令案は、こうした証拠開示の規定を設けた理由として、まず、当事者間の情報の非対称性をあげる。すなわち、被害者である原告は、製造物の製造プロセスやその機能の仕方

⁷⁵⁾ Wagner-MK ProdHaftG § 1 RdNr. 78; Oechsler-Staudinger ProdHaftG § 1 RdNr. 150f.

⁷⁶⁾ ErwGr. 30 は、「正しいリスク配分を達成するために、経済的アクターに有責性に左右されない責任が課されることから、欠陥ある製造物により惹起された損害の填補を求める被害者は、損害、製造物の欠陥、そして両者の間の因果関係に対する立証責任を負うべきとされる」とし、原則を確認している。Borges, DB2022, 2651 は、この規定は 1985 年指令でこれまで維持されてきた原則に基づくものとする。dazu auch Wagner, JETL2022, 216; Dötsch, a. a. O. (Fn. 35), S. 407.

⁷⁷⁾ dazu auch Wagner, VersR2020, 734; Dötsch, a. a. O. (Fn. 35), S. 271 und S. 285.

⁷⁸⁾ Bg. S. 1. Wagner, VersR2020, 729 は、伝統的な製造物において、欠陥は、外部から認識可能であり、専門家による確定も可能であるのに対し、デジタル製造物において、欠陥は、被害者の請求を挫折させる障害となるとする。

⁷⁹⁾ Bg. S. 6.

について情報を取得し、これを理解することについて、製造者とくらべて相当の不利益を被ることがしばしばある。こうした情報の非対称さゆえに、とくに、技術的な複雑さがある場合や経済的な複雑さがある場合に、正しいリスク配分ができなくなっているとする⁸⁰⁾。このため、原告には、裁判手続で用いられるべき立証手段を入手できるようにし⁸¹⁾、そのうえで、秘密情報や企業秘密を保護するために、必要かつ相当の範囲でこれを制限する必要があるとする。こうした証拠の開示範囲の制限にあたり、指令案は、営業秘密指令でのアプローチを踏まえて、手続及び終了後の企業秘密の秘匿性の保護を図り、同時に、企業秘密保持者の秘匿性に対する利益と被害者の利益との間で公正で均衡性をもった等しい状況を達成しようとする⁸²⁾。条文では明らかにされていないが、その内容として、開示される者の範囲を制限し、あるいは、関係者の識別不可能にした書面または筆記にアクセスできるようにするとする。こうした対応を裁判所が行うことから、有効な司法的救済権と公正な手続の確保の必要性、当事者、場合によっては第三者の正当な利益、そして、当事者、場合によっては第三者のうちの一人がこの措置の付与あるいは拒否で損害が発生しうることを考慮しなければならないとする⁸³⁾。

②受け止め

指令案が示した証拠開示のアプローチについて、Wagner は、とくに AI システムが絡む場合には、被害者はそれに対するアクセスと分析に対し手段を欠くため、その重要性を認め⁸⁴⁾、こうした状況にある被害者にとって適切な回答⁸⁵⁾と評価する。証拠開示のアプローチ内容をみても、開示範囲が限定されており、ドイツ法での特許手続で知られるインカメラ手続とされ、弁護士などの守秘義務を負う者だけが証拠を見ることができるとされることから⁸⁶⁾、企業秘密への配慮も十分になされているともいえよう。

このように支持する立場に対し、指令案の証拠開示のアプローチはアメリカ法の開示手続を導入するものであり、裁判実務の運用の不透明さが懸念されることや⁸⁷⁾、証拠開示の範囲が広がりすぎること、このことで、それほどの危険性がない製造物でも厳格な責任を負わされることになったり、濫訴の懸念があることなどから、指令案を批判する立場もある⁸⁸⁾。こうした立場に対し、アメリカ法の開示手続に対する反射的な批判であって根拠が

⁸⁰⁾ ErwGr. 42.

⁸¹⁾ また条文の理由説明において、デジタル製造物との関係で立証手段の複雑さを考慮して、裁判所には、「そうした立証手段が、特定の要件のもと、容易に入手可能であり、かつ容易に理解できる方法で、提示されることを求めることができるべきであろう」とする。

⁸²⁾ ErwGr. 45. ここでは示されていないが、営業秘密指令 9 条各項に挙げられる措置が参考になろう。

⁸³⁾ ErwGr. 45.

⁸⁴⁾ Wagner, JETL2022, 216.

⁸⁵⁾ Wagner, JZ2023, 9.

⁸⁶⁾ Spindler, CR2022, 697. dazu auch JETL2022, 216.

⁸⁷⁾ Borges, DB2022, 2651.

⁸⁸⁾ Dötsch, a. a. O. (Fn. 35), S. 406f. Spindler, CR2022, 697, 704 も、実務上の懸念とし、被害者が情報を得るために、目的なく開示を求める可能性もあることから、非難に値するような事情といった請求のためのハードルの設定も示唆し、企業秘密開示のための条件の明確化を必要とする。同様の証拠開

ないものであり、指令案 9 条の枠組で当事者の利益衡量をさらに構造化する必要はないという再反論⁸⁹⁾もみられる。指令案の示した開示請求に関する規律は、EU 構成国の裁判手続にも関わる問題である⁹⁰⁾。

指令案が提示されたのちに、欧州議会の第一読会の段階で追加された案においては、指令案は証拠手段の開示に関する規律について EU レベルで調和されるものとし、調査手続と関係する立証手段の開示に関する規定をどうするか、どのように具体的に証拠手段の開示の申立がなされなければならないか、そして、証拠手段の開示義務の不順守における確定の訴え及び制裁に関しては、指令で規律される事項ではないとしており、これらについては各構成国の裁量に任されている⁹¹⁾（指令案 9 条 7 項）。

また同様に、指令案が提示されたのちに欧州議会の第一読会の段階で追加された案として、すでにみたように、被告の開示請求も設けられており、原告の開示請求と同様、被告も原告である被害者側の事情へのアクセスを考慮し、あわせてその秘密性を考慮して、被告による開示の場合と同様に、開示の範囲の制限も可能な規律が置かれている⁹²⁾（指令案 9 条 2 項）。

2 欠陥の推定規定

①設例の提示

ここでも、検討素材としてまず設例を挙げてから、検討課題を掘り下げる。

設例Ⅳ－1 C が甲を庭で稼働させていたところ、庭を超えて近くの歩道まで、移動し、D にあたって、D を転倒させけがを負わせた。D は、甲がこうした稼働をした原因がわからなかった。

設例Ⅳ－2 設例Ⅳ－1 において、監督官庁が、爆発的な太陽フレアによる影響で、自動芝刈機の GPS 機能の障害が起き、人身侵害の可能性を生じさせる誤作動の危険性があることから、製造者に対し、爆発的な太陽フレアが観測された場合には、数日間屋外で自動芝刈機を作動させないよう稼働停止の対応をとることを定めていた。しかし、A は、爆発的な太陽フレアが観測された際に、監督官庁の規制に沿った対応をとっておらず、

示の規定は、AI 責任指令でもみられるところ、David Bomhard/ Jonas Siglmüller, Europäische KI Haftungsrichtlinie RD2022, 506, 509 は、同旨の指摘をし、開示請求で営業秘密の漏洩がなされれば、「ヨーロッパでの技術革新の準備が妨害され、ヨーロッパの AI 戦略の自己設定目標を愚弄することになろう」と厳しく批判する。

⁸⁹⁾ Wagner, JETL2022, 216, ders., JZ2023, 9 und ders., NJW2023, 1318

⁹⁰⁾ 例えば、Kapoor/Klindt, BB2023, 70 は、ドイツの民事訴訟法では、アメリカ法をもとにした書面の開示プロセスについてはこれまで知られていなかったと指摘し、あるいは、Wolfbauer, ecolx2023, 107 が、オーストリア法では、アメリカ法を模範とした開示手続は異物として評価するように、こうした発想自体への謙抑的態度—このことは本文でみたアメリカの開示手続きとの関係性を示す批判からも示唆されるところであるが—も EU 構成国でみられることは想像できよう。

⁹¹⁾ ErwGr. 43.

⁹²⁾ ErwGr. 44.

結果として甲が誤作動を起こし、D にけがを負わせた。

設例Ⅳ－3 甲が庭で芝刈作業を行っていた際に、突如爆発し、近くを歩いていた D にその破片が当たり、大けがを負った。

指令案は、欠陥の立証責任の転換について、以下の三つのルールを定める。第一に、被告が指令案 9 条で課される重要な証拠を開示しない場合(指令案 10 条 2 項 a 号)、第二に、原告が、発生した損害の保護を目的とする製造物安全の強制的な要請を懈怠したことを立証した場合(指令案 10 条 2 項 b 号)、第三に、原告が、当該製造物の合理的な形で予見できる使用または通常の諸事情下において製造物の明らかな機能障害により損害が惹起されたことを立証した場合(指令案 10 条 2 項 c 号)である。

②設例Ⅳ－1 の検討

指令案は、指令案 10 条 2 項 a 号において、被告の開示義務を履行することにインセンティブを設定するため、国内裁判所に、被告がこの義務を順守しない場合に、製造物の欠陥があることから出発するよう求める⁹³⁾。こうした規定は、そもそも弁論主義に抵触する可能性もあるが⁹⁴⁾、指令案の各規定の関係からみても、とくにインセンティブの設定として適切か疑問が残る。すなわち、製造者側が開示義務を履行しても、被害者がそれに基づいて欠陥の立証ができれば、それだけ責任が認められる可能性が高まるのであって、製造者側が開示することのインセンティブとしては弱い(つまり開示してもしなくても結論は同じものとなる可能性がある)。また、後述のように、製造者側が開示義務を履行しても、原告に事例の諸事情を考慮して、立証に異常な困難さがある場合には、欠陥及び/または因果関係の推定規定が置かれていること(指令案 10 条 4 項)から、ここからも、開示しても結局のところ責任を免れるというインセンティブはない。このように、開示義務履行のインセンティブの設定のために欠陥の推定規定を置くことは指令案の規定の関係からみて問題があると思われる。しかし、この規定案は欧州議会の第一読会の段階では維持されているため、この規定案を前提に設例を検討する必要がある。

設例Ⅳ－1 においては、事故原因が不明のため、D は、A に対し、指令案 9 条 1 項に基づいて所与の要件を充たし、証拠開示を求めることになる。これに対し、A がこの開示に応じないならば、指令案 10 条 1 項 a 号に基づいて甲に欠陥があると推定される。

③設例Ⅳ－2 の検討

指令案は、指令案 10 条 2 項 b 号において、損害を回避するために数多くの制定法上の

⁹³⁾ ErwGr. 46. あるいは、被告が開示義務を履行しない場合の制裁として理解することもできよう(Bomhard/Siglmüller, a. a. O. (Fn. 88), 509 は AI 責任指令案における同種の規定に対しこのように評する。)

⁹⁴⁾ Bomhard/Siglmüller, a. a. O. (Fn. 88), 509 は、AI 責任指令案での開示義務の懈怠による有責性の推定規定に対し、この旨の批判を行う。これと同旨の批判は、製造物責任指令での開示義務の懈怠における欠陥の推定規定にもあてはまる。

安全要請及び拘束力ある安全要請が公布されてきており、製造物安全規定と責任規定との結びつきを強めるため、そうした要請の不順守もまた、欠陥の推定をもたらしべきではないかとする⁹⁵⁾。

指令案が示される前の時点で、デジタル技術の進展、とくに、モノのインターネット化（IoT）がすすみ、また、AI システムに関する技術が進展することに対応して、「技術的な規範が大きな役割を担っており、かつ、製造物責任法とより強い協働関係が支持される」と指摘されていた⁹⁶⁾。同様の趣旨は、指令案 7 条 1 項での欠陥判断において、人の期待とともに、EU または国内法で事前に定められる安全性も欠陥判断で考慮されていることにもあてはまろう。AI 法（AI Act）が制定されることで多くの公法的な規制がなされることは予想されるものであって、さらにその中には、強制力を有する形で被害者の保護を目的とするものもあり⁹⁷⁾、そうした規制に違反する場合に、欠陥を推定することは、公的な規制の実効性を私法の民事責任において高めるものであって⁹⁸⁾、望ましいと考えられる⁹⁹⁾。

設例Ⅳ-2 では、監督官庁による太陽フレアを踏まえた自動芝刈機の稼働停止に関する

⁹⁵⁾ ErwGr. 46. 立証責任を緩和する指令案 10 条 2 項 b 号との関係であるが、Mayrhofer, a. a. O. (Fn. 46), S. 398 が、サイバーセキュリティとの関係で、指令案が製造物安全法を明示的に考慮しているとする（dazu auch oerste/von Westphalen, a. a. O. (Fn. 23), § 48 RdNr. 86, S. 972）。こうした理解は、指令案が、総論的に、1985 年指令のオーバーホールのために、EU レベル及び構成国レベルでの市場監視の一致とともに製造物安全に関する法規定の一致の必要性を挙げていたこと（ErwGr. 4 前掲注 15 も参照）から支持されよう。

⁹⁶⁾ Beierle, a. a. O. (Fn. 22), S. 231.

⁹⁷⁾ Wagner, JETL2022, 233 は、AI に関する規制は、大量の行為に関するルールが定められており、保護法規違反の源となって、責任負担者の過失の有無の決定において道しるべとなるとする。Malte Grützmacher, Die zivilrechtliche Haftung für KI nach dem Entwurf der geplanten KI-V0 Potentielle zivilrechtliche Auswirkungen des geplanten KI-Sicherheitsrechts: ein neues Schutzgesetz i. S. v. § 823 Abs. 2 BGB am Horizont, CR2021, 433, 437 も、AI 法は、民事責任にとって枠組み条件を設定するものとする。dazu auch Gerald Spindler, Der Vorschlag der EU-Kommission für eine Verordnung zur Regulierung der Künstlichen Intelligenz (KI-V0-E), CR2021, 361, 366; Barbar Buchalik, Von Nullen und Einsen zu Paragraphen: Der AI Act, ein Rechtscode für Kunstliche Inteligenz, CR2024, 145; Foerste/von Westphalen, a. a. O. (Fn. 26), § 58 RdNr. 58f., S. 1117.

⁹⁸⁾ Phillip Hacker/Amelie Berz, Der AI Act der Europäischen Union - Überblick, Kritik und Ausblick, ZRP2023, 226 は、「効率的な AI 規制には、AI 法、AI 責任指令、製造物責任指令、そして、プラットフォームに向けられ、さらに AI をカバーする規制（デジタルサービス法、デジタル市場法）のような特別な制度が属している」とし、AI 規制の枠組みの中に、製造物責任指令が一翼を担うように位置づけられていることがわかる。Gerald Spindler, Neue Haftungsregelungen für autonome Systeme?, JZ2022, 793, 802 は、モノのインターネット化（IoT）がなされた製造物を例に、監督官庁などによる製造物の安全性に関する規制とは別に、民事責任の規律を公布することはできないとする。

⁹⁹⁾ Wagner, VersR2020, 719 は、AI システムに対するアプローチとして、公法的な規制よりも、私法による救済の方が、より事故に近い時点で後者の方が判断できるため、より適切な行為操縦が可能となるとする。しかし、公法的な規制もその時点での様々な知見や利害状況を考慮して設定されるものとする、私法的な救済と組み合わせることで、両者の利点を考慮した抑止機能を発揮することもできるのではないかと考えられる。

規制が、その趣旨から第三者の生命・身体といった法益の保護を目的とするものであって、かつ、強制力あるものと考えられ、そして、この違反が認められることから、甲に欠陥があったと考えられる可能性があろう—ここでの欠陥の内容をみても、爆発的な太陽フレアによる GPS データの乱れを原因とする誤作動のリスクであり、稼働停止まで含めた製造者のコントロール可能性を踏まえると、製造者の負うべきリスクと考えられ、最終的に指令案 7 条 2 項の特に d 号、e 号、f 号の各事由を充たし、欠陥として評価することに問題はないであろう。

④設例Ⅳ－3 の検討

指令案は、同 10 条 2 項 c 号において、AI システムと関係する複雑な事例とともに、製造物が安全性の要請を充たさない事例での立証責任緩和に取り組むとし¹⁰⁰⁾、当該製造物の合理的に予測可能な使用であれば生じないはずの機能障害を理由とする損害がある場合には、当該製造物の欠陥を推定する旨の規定が設けられている¹⁰¹⁾。ここでは、ガラス瓶が割れた場合を例に出して、こうした場合に、欠陥が存在することは争いがないという事情があるならば、欠陥の立証を原告に要求することは、不均衡なこととする¹⁰²⁾。このように、指令案は、伝統的な製造物でも機能する欠陥の推定規定を置くが、この推定規定は、AI システムでも重要な役割を担う。すなわち、AI システムが製造物を適切にコントロールをしているにも関わらず、製造物が実際には意図しない稼働をし、事故を惹起してしまう場合には、伝統的な製造物における製造欠陥そしてアウスライサー（外れ玉）がある場合に比肩するものと考えられるのである¹⁰³⁾。

いずれにしても、指令案 10 条 2 項 c 号により、製造物の通常の使用であれば生じない事故が生じた場合に、製造物の欠陥を推定することから、被害者にとって欠陥の立証が相対的に軽減されているといえよう¹⁰⁴⁾。

設例Ⅳ－3 では、事故当時、甲は、合理的に予想される使用下にあったと考えられ、そ

¹⁰⁰⁾ Bg. S. 6.

¹⁰¹⁾ ErwGr. 46 こうした説明からわかるように、製造物責任指令案は、AI に特化したものではなく、製造物一般に及ぶ改正を企図しているのである。vgl., Wagner, JETL2022, 191f.

¹⁰²⁾ ドイツ法では、ミネラルウォーター瓶の破裂事例において、製造者に、当該瓶の欠陥が流通時にはなかったという立証責任が課されており、ここでは、製造者に、証拠確保義務 Befundsicherungspflicht が課され、被害者の立証責任が緩和されている。Spindler, CR2022, 698 は、指令案 10 条 2 項 c 号の規定について、ドイツ法のこの証拠確保義務との親和性を指摘する。しかしこの義務は、あくまで証拠の確保に向けられ、上記例からすると、瓶の品質管理を目的とするものではないことから学説から批判が向けられている（Wagner-MK § 823 BGB RdNr. 1143 und Gerhard Wagner Deliktsrecht, 2021, 14. Aufl., S. 249）。指令案 10 条 2 項 c 号も、証拠確保義務との関係性は条文上もその説明からもみえないため、端的に製造物責任に関係づけて理解すべきであろう。この義務に関して、林誠司「医療過誤訴訟における検査結果収集義務：相当程度の可能性論と証明軽減の相克」北法 66 巻 3 号 1 頁以下が詳しい。

¹⁰³⁾ Wagner, JETL2022, 217.

¹⁰⁴⁾ Wolfbauer, ecolx2023, 107 は、被害者が製造物の使用に際して事故を被ったのちに、製造者に損害賠償を請求するであろうならば、被害者にとっての立証の水準は非常に低いものとなろうとする。

うした使用であれば、通常は甲は爆発しないと考えられることから、甲の欠陥が推定されるであろう。

3 因果関係の推定規定

①設例の提示

ここでも設例を挙げて、検討課題を検討する。

設例 V 甲が、砂利やごみが多くある C の庭で使用され、稼働していた際に、そのそばを歩行していた D の目に何かが当たり、大けがを負った。甲は、AI システムの不備から、跳ね飛ばさないと判断すべき大きさの石を跳ね飛ばす可能性を有していた。

②検討

指令案は、製造物が欠陥を有し、かつ、発生した損害が、当該欠陥から典型的にそれに対応する種類のものであることが確定される場合には、製造物の欠陥と損害との間の因果関係があるとする（指令案 10 条 3 項）。

指令案は、この規定の説明においても、規定の文言とほぼ同旨を指摘しているところ¹⁰⁵⁾、規定の文言からも示唆されるように、この規定は、表見立証 *Anscheinsbeweis* を想起させるものとされる¹⁰⁶⁾。1985 年指令 4 条は、欠陥及び損害とともに、因果関係の立証責任を被害者に課していたところ、表見立証のように立証の水準を緩和するアプローチはドイツ法において許容されていた¹⁰⁷⁾。EuGH も、原告の主張した事実から、製造物の欠陥の存在及びこの欠陥と損害との間の因果関係を導き出すことを許す、重大で、明確でかつ一致した徴表があることを認めていた¹⁰⁸⁾。このように因果関係の推定に関する規定は、従前の法発展及び判例を踏まえたものと評価できよう。

設例 V では、甲に欠陥が認められるとして、D のけがの原因が何かが不明である。しかし、芝刈機である甲が稼働しており、その甲にこうした欠陥があること、さらに、C の庭に石やごみが多い状況であったこと、そして、そのそばを歩いていたものが何かにあたりけがをしたということから、こうした事実が認められるならば、因果関係を推定してよいであろう。

¹⁰⁵⁾ ErwGr. 47.

¹⁰⁶⁾ Mayrhofer, a. a. O. (Fn. 46), S. 429. Wagner JETL2022, 216 は、この規定に対し、伝統的なものであり、*res ipsa loquitur* という確立した定式をパラフレーズしたものと説明する。

¹⁰⁷⁾ Wagner-MK ProdHaftG § 1 RdNr. 86. dazu auch Haagen, a. a. O. (Fn. 26), S. 343. Wagner は、1985 年指令 4 条の「EU の基準と表見立証とは、この立証方法が柔軟なものにとどまり、かつ、その時々具体的な事例に関係づけられて運用されるものであるならば、一致するもの」とする。

¹⁰⁸⁾ NJW 2017, 2739, RdNr. 43 (EuGH 2017 年 6 月 21 日 C-621/15) . 同判決は続けて、「国内裁判所は、それでも、同裁判所により行われるこうした立証ルール of 具体的な適用が、[1985 年指令の] 4 条で導入される立証責任の誤解をもたらさず、また、指令で導入された責任規律の有効性の侵害も、もたらさないということに配慮しなければならない」とする。dazu auch Wagner-MK ProdHaftG § 1 RdNr. 79; Oechsler-Staudinger ProdHaftG § 1 RdNr. 153.

4 欠陥及び/または因果関係の立証が困難な場合の立証責任の緩和の規定

①設例の提示

ここでも設例を挙げて、検討課題を検討する。

設例Ⅵ 設例Ⅳ－1 において、A から D に重要な証拠が開示されたが、D は、甲の欠陥及び因果関係を立証することができない状況にあった。

②検討

被告が開示義務を履行し、欠陥及び因果関係の立証に必要なための証拠を被害者である原告は入手できたとしても、その分析及び検討が十分には進まず¹⁰⁹⁾、結果としてこれらの立証ができないという場合も考えられる。

指令案は、原告が開示により立証手段を得て、かつ、事例のすべての諸事情を考慮して、原告にとって、とくに技術的あるいは科学的な複雑性があることを根拠に、製造物の欠陥、欠陥と損害との間の因果関係、または、その両方を立証することが過度に困難であり、かつ、製造物に関して欠陥があること、欠陥と損害との間の因果関係が存在するという事実、または、その両方について、原告が、蓋然性をもって立証する場合には、裁判所は、製造物の欠陥、その欠陥と損害との間の因果関係、または、その両方があるものとする（指令案 10 条 4 項）。

指令案¹¹⁰⁾は、被告から開示を受けて原告が証拠を得たとしても、原告は事例のすべての諸事情を考慮しなければならない、こうした場合には、国内法では、高度の蓋然性をしばしば要求することもある¹¹¹⁾、損害賠償請求権の効力に影響を与える可能性があるとする。そこで、指令案は、製造者が被害者よりも専門知識を有し、よりよく情報を有していること、そして、正しいリスク配分と同時に立証責任の転換を避けることから、上記規定を設けたとする。そして、構成国の裁判所は、技術的または経済的な複雑性がある事例ごとに異なった要素を考慮するなかで、問題となる製造物の欠陥、あるいは因果関係、もしくはその両方について決定しなければならない。指令案の理由説明から、技術的又は経済的な複雑さを持つものとして考えられているのは、ア 革新的技術により製造された医薬品のように製造物の複雑性、イ 機械学習のような用いられる技術の複雑さ、ウ 医薬品あるいは日用品と健康問題の発生との間の因果関係または立証を行うために AI システムの機能

¹⁰⁹⁾ Wagner, VersR2020, 729 は、自動運転自動車の場合を例に挙げ、操縦プログラムの欠陥を判断するにあたり、複雑な操縦プログラムにおいて、外部の専門家であっても分析が難しいか、または並外れたコストで処理されるにちがいないものとする。

¹¹⁰⁾ ErwGr. 48.

¹¹¹⁾ Ernst Karner/Bernhard A Koch, Civil Liability for Artificial Intelligence in; Civil Liability for Artificial Intelligence and Software, Mark A Geistfeld. Ernst Karner, Bernhard A Koch, Christiane Wnedeohorst (erd.), S. 28f. は、ヨーロッパにおいて、一方で、理論的には 50 パーセントの確立を超えていけばよいとする国があるが、他方で、多くの国は、それ以上の程度の確率を求め、例えばオーストリアでは、裁判官が完全に納得する程度のものであるとして、高度の蓋然性あるいは実質的な可能性を求めるとする。

態様を説明することを原告に強いることになるであろう関係性のように、原告により分析されるべき情報及びデータの複雑性及び因果関係の複雑性が挙げられている。指令案 10 条 4 項では、過剰な困難さの判断が求められているが、裁判所は事例ごとにこれを行わなければならない、かつ、その立証責任について、原告には求められていないことを挙げる。さらに、裁判所が過剰な困難さが存在するかを判断できるようにするために、原告は、AI システムに関連する訴えにおいて、AI システムの特殊なメルクマールを説明する義務を負わず、また、いかなる範囲でこのメルクマールが、因果関係の確定を弱めているかを説明することも義務付けられていないとし、これに対し、被告は、過剰な困難さの存在を含む訴えのすべての要素を否認する可能性を有するべきであろうと、説明する。

この規定に対しては、蓋然性を考慮して、十分な法的安定性と柔軟性を持った判断を可能とするものとして評価する立場¹¹²⁾がある一方で、次にみるように、厳しい批判もむけられる。すなわち、条文上用いられる、技術的あるいは経済的な複雑性や否認といった文言や法概念の内容が必ずしも明らかではないこともあり、あらゆる製造物の事例が、技術的あるいは経済的に複雑性をもつものとなりかねず、例として挙げられる技術革新に製造された医薬品や AI システムが関係する事故の場合には、欠陥の疑いがあるだけで製造物責任が成立しかねず、このように技術または技術革新を嫌悪するような態度は、結局のところ制定法となるべきではないと厳しい批判が向けられる¹¹³⁾。また条文の体系的位置づけから、結論として同旨の批判もみられる。すなわち、指令案では、すでに指令案 10 条 2 項及び同 3 項があり、欠陥について、製造物が機能障害を示さず、制定法等の規定の違反もせず、また被告により証拠の開示がなされているにもかかわらず、なお原告が欠陥の立証をしていない場合に、欠陥があることの蓋然性があるといえるか疑問が呈されており、また、因果関係についても、指令案 10 条 3 項の要件を充たさない場合に、なお因果関係の立証の水準を引き下げることになるとすれば、このことは正当化されず、また、あまりにも行きすぎであるなどと批判されており、規定の削除を勧める立場がみられるのである^{114), 115)}。

このように厳しい批判もむけられるが、欧州議会の第一読会でもこの規定は維持されている。指令案が指令として採択後、各構成国でどのような規律が設けられ、運用されるか

¹¹²⁾ Mayrhofer, a. a. O. (Fn. 46), S. 430f.

¹¹³⁾ Boris Handorn, Die geplante Revision des europäischen Produkthaftungsrechts (auch) für Medizinprodukte, MPR2023, 16, 23.

¹¹⁴⁾ Wagner, JETL2022, 216 und ders., JZ2023, 9.

¹¹⁵⁾ 指令案に直接的に向けられた批判ではないが、Michel Faure/Shu Li, Artificial Intelligence and (Compulsory) Insurance, JETL2022, 1, 21 は、ヨーロッパレベルの提案において因果関係の立証責任の転換を認めるものもあるが、AI のコンテキストにおいては、AI システムの不透明性を考慮すると、被害者のみならず製造者あるいは稼働者にとっても、因果関係を証明することは困難であり、AI システムによって惹起されていない損害でも製造者又は稼働者は責任を負わされる可能性が生じ、このことで、イノベーションを狭隘化する過剰抑止をもたらし、付保可能性を否定することになる。指令案は、因果関係の立証責任を転換するものではないが、同 10 条 4 項の規定は、すでにみた Wagner の批判にあるように因果関係の立証水準を引き下げるものと理解し、さらに仮に被告側の反証の水準が高められるとするならば、因果関係の立証責任の転換との差は相対的ともいえ、上記 Faure/Li の批判は当てはまると考えられよう。

を注視する必要がある。

設例 VI では、D が欠陥及び因果関係の存在に関して蓋然性ある事実を示すことができれば、欠陥及び因果関係の推定が認められることになる。

最後に、反証の規定を確認したい。指令案 10 条 2 項から 4 項は、推定規定であり、製造者側は反証することができる（指令案 10 条 5 項）¹¹⁶⁾。この反証の程度について、条文及びその理由説明からは明らかではないが、条文及びその理由説明をみても、表見立証の程度と同じ水準では十分でないとする見解がある¹¹⁷⁾。それゆえに、被告の反証に高い水準が認められるとするならば、被害者が欠陥及び/または因果関係について、論理一貫する形で主張できる場合には、「実際のところこうした推定は立証責任の転換をもたらすであろう」と指摘する見解もみられる¹¹⁸⁾。こうした懸念に示唆されるように、指令案 10 条 5 項の立証緩和の規定は、同条 4 項の規定と相まって、指令案 10 条 1 項の原則から乖離していく危険性をはらみ、なによりも責任負担者となる製造者の責任が重くなる可能性を有しており、指令案採択後の各 EU 構成国の運用状況を注視すべきといえよう。

5 効果・その他

製造物の欠陥により惹起された損害について、死亡あるいは精神的健康の医学上認められた侵害を含む身体侵害による損害は認められる（指令案 6 条 1 項 a 号）。財産的価値を持つ物については、その加害または破壊による損害も認められるが（指令案 6 条 1 項 b 号柱書）、欠陥ある製造物それ自体の損害、統合されあるいは接続されている製造物であって、その製造物の製造者のもとにあるかもしくは製造者のコントロール下にある場合において、その製造物の構成要素により当該製造物が毀損したことで生じた損害の場合（指令案 6 条 1 項 b 号 i）、ii）、iii）は、除かれる。また、もっぱら職業目的で利用される財産的価値を有する物に関する損害も除かれる。

さらに、職業目的で利用されていないデータの無効または変造に関する損害も認められる（指令案 6 条 1 項 c 号）¹¹⁹⁾。また、請求主体による損害賠償請求は、1 項で認められる

¹¹⁶⁾ 指令案 10 条 5 項は、「被告は、2 項、3 項及び 4 項で挙げられるそれぞれの推定について反証する権利を有する」としている。

¹¹⁷⁾ Spindler, CR2022, 698. そこで引用される Münchener Kommentar zur Zivilprozessordnung, 2020, 6. Aufl., § 286 RdNr. 67 [Hans Prütting] をみると、表見立証による推定がなされた場合において、「立証の相手方は、具体的な事例において逸脱した事象経過の真の可能性が明らかとなる具体的事実を主張し、かつ裁判所を説得するように立証する」必要があるとする。

¹¹⁸⁾ Kapoor/Klindt, DD2023, 71. Handorn, a. a. O. (Fn. 113)., 23 は、指令案 10 条 3 項のコンテキストであるが、推定に対する反証の水準が過剰なものとなってはならないとすることで被告は対処しなければならぬと説明しており、この説明からも反証にあたり相当高度の水準が設定される可能性があることがうかがえる。

¹¹⁹⁾ ErwGr. 20. 事業に関するデータの毀損または変造については、事業目的の物の場合と同様に、異常な数の事例で紛争となるリスクを考慮して、指令案では、填補を与えないものとしたとする。これに対し、Wagner, JETL2022, 220 は、事業目的か私用かで賠償の可否を変えるアプローチは十分な正当化がないとして批判し、構成国の不法行為法で指令案とのギャップを埋める準備をすることになるとする。

損害から生じるすべての財産損害をカバーするものであり、この請求は、1 項で挙げられる損害から生じる非財産的損失もこの種の喪失に対して国内法が填補を与えることができるならば、認められる(指令案 6 条 2 項)¹²⁰⁾。

1985 年指令において設けられていた財産損害における 500 ユーロの自己留保額は設けられておらず、また同指令で構成国の裁量とされていた責任限度額も、指令案では設けられていない¹²¹⁾。ProdHaftG10 条 1 項では、8,500 万ユーロの限度額が設けられているものの、これまで一度もその上限を超えることは問題となったことはない¹²²⁾とされるため、その撤廃による實際上、とくに、保険上の問題はないとも考えられるが、製造物責任以外の過失によらない責任では、責任限度額が設けられていることから、付保可能性の問題が解決していないとすると驚くべきものとして慎重に捉える立場¹²³⁾もみられる。これに対し、Wagner は、指令案が責任限度額を設けなかったことを次のように評価する。「責任制限は、このポリシーを支持するそれほど多くの十分な理由はないとしても、ドイツでの厳格責任の伝統の一部である。とくに、無制限責任は付保可能性がないという論拠は、説得力を持たない。たしかに、責任保険証券は、通常は上限を有しているということは確かである一方で、損害における責任は、不法行為法の一般的な過失に基づく責任でも通常のことであるように、十分に制限されるものであろう。このことは別として、製造物責任は、製造物欠陥の要件について、製造者その他主体がネグリジェンス法から知られている注意義務を違反したものに違いないといわれることのまさに別の言われ方にすぎないように、厳格責任の一類型と実際に性質決定されるものではない。それゆえに、欧州製造物責任法は、実際には、厳格責任の一事例ではない。こうした理由から、賠償額制限の削除が一貫しているように思われ、また支持に値する。責任制限は法実務では、とにかく、決して役割を担わないのである」とする¹²⁴⁾。

こうした立場について、その主眼としては、製造物責任の性質が、危険責任ではなく有責性(過失)責任に近い性質をもつものであることから、限度額制限を支持すると読むことができるが、こうした立場の基本にある考え方として、危険責任であることを理由に責任限度額を設けること自体への疑問があることにも留意しなければならない¹²⁵⁾。こうした立場に対しては、限度額があることで、責任を計算可能なものとし、原則として付保可能性を容易にすること、責任負担による技術革新への妨害を緩和する可能性があること、被害者の利益を十分に考慮し、同時に、購買力の展開にもかなう限りで、限度額は合目的な

¹²⁰⁾ 指令案 6 条 3 項から、指令案で挙げられる以外の損害も各構成国で規律することができる。

¹²¹⁾ RohrBen, a. a. O. (Fn. 19), S. 4. dazu auch Wagner, JETL2022, 218f.

¹²²⁾ Spindler, CR2022, 699. dazu auch Kapoor/Kingt, BB2023, 70.

¹²³⁾ Spindler, CR2022, 699.

¹²⁴⁾ Wagner, JETL2022, 218. ders., JZ2023, 10 は、「責任限度額のような一連の古い旧習が断ち切られていることは、歓迎すべきおまけである」と評する。

¹²⁵⁾ 責任限度額が危険責任固有の問題ではないことについて、筆者が検討したものとして、前田太朗「不法行為法における責任原理の多元性の意義とその関係性(9)」愛学 59 巻 3=4 号(2018 年)110-133 頁参照。

妥協と思われることなどから、従前の立場を支持する見解もある¹²⁶⁾。

製造物責任指令案が、責任限度額を設けなかったとした態度決定は、ドイツのように過失に基づかない責任に関する特別法において責任限度額を設定してきた構成国に対して、製造物責任法のみならず、より総論的に責任限度額の理論的検討を促す契機となるやもしれず¹²⁷⁾、今後のドイツ法での議論の動向を注視すべきと考える。

おわりに—今後の検討課題

以上、製造物責任指令案を、設例を通して、若干の検討を踏まえつつ概括的に紹介・検討した。こうしたアプローチのため、取り上げられなかった部分もある¹²⁸⁾が、この点について、筆者の能力の限界によるものである。

製造物責任指令案は、その目的でも明らかにされるように、デジタル技術の進展を踏まえ、製造物責任法を近代化すべく各種規定を設けるよう構成国に促している。とくに証拠開示に関する指令案 9 条及びそれを踏まえて立証責任を定める同 10 条の規定に関して見解の対立はあるものの、指令案は、おおむね上記目的を適切に達成しているものと考えられる¹²⁹⁾。

そのうえで、指令案が採択されて EU 指令となったならば（脱稿時点で、欧州議会の第一読会まで進んでいる）、今後、各構成国に置換されて運用されていくことになる。日本の製造物責任法が、AI 技術等のデジタル技術を前にしてどのように規律しかつ改正を進めていくかについて、本指令案は、上述したように適正な規律が多いことから、羅針盤的位

¹²⁶⁾ Mayrhofer, a. a. O. (Fn. 46), S. 411. 製造物責任指令案に対するものではないが、Weingart, a. a. O. (Fn. 9), S. 411–S. 413 は、AI システムを導入したソフトウェアについて危険責任の導入を支持する立場から、ドイツ法における法伝統とともに、本文に挙げた Mayrhofer の指摘と同旨のことを挙げて、責任限度額の維持を支持する。

¹²⁷⁾ Wagner-MK ProdHaftG § 10 RdNr. 1 は、責任の性質について本文でみたように、危険責任ではないことを指摘しており、指令案に対する評価でもこのことが重視されているとすれば、指令案をドイツ法に置換するに際しても、製造物責任が有責性責任に近い責任であることから、過失によらない責任に関して限度額を必要とする従前の支配的な見解と理論的に正面から衝突する可能性は低いとも考えられる。

¹²⁸⁾ このうち重要なものとして、経済的アクターに製造物責任を課せない場合に構成国に基金化の選択肢があることが示されている。指令案 8 条 5 項で明文化されており、ErwGr. 41 は、次のように述べる。「被害者が、経済的アクターがこの指令に基づいて責任を課されえざれば、責任ある経済的アクターが資力を欠くかもはや存在しないために、填補を得られないならば、構成国は、欠陥ある製造物により損害を被った被害者に、適切に填補を与えるために、既存の国内の分野に特化した填補規律を利用するかあるいは新しい規律を国内法に基づいて導入することができる。そうした填補の規律が公的拠出あるいは私的拠出により完全又は一部において財政化されるかは、構成国〔において検討を〕おこなうべきことである。」とする。

¹²⁹⁾ Wagner, JETL2022, 219f. は、「製造物責任指令改正提案は、印象に残る業績であり、完全な支持を受けるに値するものである。この提案は、伝統的な製造物責任のシステムを、デジタル時代に対し、完全かつ信頼に足る形で対応させている」とする (dazu auch ders., JZ2023, 10)。Spindler, CR2022, 704 も、指令案が、ソフトウェア及びデータサービスへの拡張、欠陥でのサイバーセキュリティの考慮、データの保護法益化を行ったことを評価する。

置づけを与えられるものと考えている。

さらに以下のことについて、とくに今後日本法が EU 及びその構成国の製造物責任の展開を参照する中で、検討するべき必要があると考えられる課題と思われる。それを最後に確認したい。

AI システムを搭載した製造物が稼働中に誤った動作をした場合において、どのような判断基準・枠組みを用いて当該 AI システムの欠陥の有無を評価すべきかについて、理解が分かれる。一方で、合理人を立てて判断する立場が主張され¹³⁰⁾、他方で、AI システムの行為と人の行為との相違から、合理的な AI を基準として判断するべきとする立場¹³¹⁾も主張されている。AI システムの決定及び稼働プロセスと人の意思の決定及び行為プロセスとの相違を踏まえると、後者の立場を支持すべきと考えられるが—もちろん、比較可能な合理的システムを想定できるかという大きな解釈論上の問題があるが¹³²⁾—、AI システムの登場を踏まえた製造物責任のあり方を議論するドイツ法の状況をみると、むしろ社会生活上の義務と近い関係性を有するとする従前の製造物責任の法的性質の理解¹³³⁾を所与の前提とし

¹³⁰⁾ 自動車の自動運転のコンテキストであるが、Georg Borges, Haftung für selbstfahrende Autos, CR2016, 272, 275f. und Paul T Schrader, Haftungsfragen für Schäden beim Einsatz automatisierter Fahrzeuge im Straßenverkehr, DAR2016, 242, 246.

¹³¹⁾ Wagner, AcP217, 733 - 735, ders., Robot liability, 43 - 45 und ders., VersR2020, 727f. dazu auch Peter Kreuz, Autonomes Fahren: Produkt- und Produzentenhaftung in; Bernd H. Oppermann/Jutta Stender-Vorwachs, 2020, 2. Aufl., S. 195. Beierle, a. a. O. (Fn. 22), S. 241 は、Wagner の人的擬制の立場への批判が説得力をもってなされていると評価する。

¹³²⁾ Mayrhofer, a. a. O. (Fn. 46), S. 301.

¹³³⁾ BGHZ181, 253 判決（2009 年 6 月 16 日 VI ZR 107/08 自動車のエアバックの欠陥が問題となった事例）は、欠陥の責任水準に関して「ProdHaftG3 条 1 項に基づいて重要である安全性期待は、原則として、BGB823 条 1 項に基づく不法行為責任の枠組みにおける製造者の社会生活上の義務と同様の客観的な水準に基づいて判断される…。不法行為上の製造物責任の枠内において発展した瑕疵概念は、製造物責任法によって、変わるものではない」とし、NJW2009, 1669 判決（2009 年 3 月 17 日 VI ZR176/08 前掲注 22 で挙げたもの）も同趣旨を説き、BGH は、製造物責任法における欠陥責任の法的性質に関して同旨の判断を示している。Wagner は BGH の理解をさらに推し進めて、有責性責任と欠陥責任との同性質性を強調する。すなわち、「製造物責任法で展開された洗練された構想は、特に製造物瑕疵とそのサブカテゴリは、偽装されたネグリジェンスのパターンにすぎない。過失は、製造物瑕疵のカモフラージュを利用していたという事実は、ヨーロッパの法の創造者が、厳格責任を目指し、しかし、その代わりに—そのほとんどの部分では—ネグリジェンスといっている指令を起草するときには、彼らをだましていたのである。十分に次のようにいえるであろう。すなわち、無過失責任の拡大が、学者、立法者および裁判官のために使用される外套だった時代において考えられていたよりも、不法行為の基礎にある要素（過失）は、はるかにパワフルでありかつ生き抜いてきたということである。過失概念が製造物瑕疵に対処できたという事実が、過失概念が実際にどれほど柔軟なものであるかを描き出している。おそらく、まさに過失の概念が時空を超えるのは、この〔過失責任原理が持つ〕柔軟性〔ゆえのこと〕なのである。」(Gerhard Wagner, The development of product liability in Germany in: The Development of Product Liability, Simon Whittaker (Edi.), 2010, 114, 151; Wagner, a. a. O. (Fn. 102), S. 242) とする。これに対し、Wagner-MK ProdHaftG Einl. RdNr. 20 - 25 は、有責性責任が明らかに支配的であるが、有責性責任と厳格責任のコンビネーションによる責任と説明しており、Wagner の製造物責任に関する責任の法的性質に関する説明において、ニュアンスの差がみられる。ドイツ法における製造物責任の展開を踏まえた欠陥責任のあり方について、米村滋人「製造物責任における欠陥評価の法的構造（三）」法学 73 巻 433 頁以下参照。

て展開しているようにも思われる¹³⁴⁾—指令案も、1985 年指令とほぼ同趣旨を述べて、製造物責任が有責性に左右されない責任であることを述べるにとどまっている¹³⁵⁾。むしろ、今一度、製造物責任における欠陥責任をどのような性質を持つものと理解すべきか、こうした基礎理論的考察を踏まえて、AI における欠陥判断を考えていくというアプローチもある¹³⁶⁾。

製造物責任指令及び同時期に示された AI 責任指令案では、厳格責任を提案することはなかった。これに対し、それ以前の欧州議会が示した AI 責任案では、高度なリスクを有する AI システムに対しては、厳格責任とする方向性が示されていたことからすると、上記二つの指令では、この責任に関して後退した形となっている。現段階の AI 技術を踏まえると、危険責任を想定する必要はないため、EU の各指令案の対応は現実的な対応をしたものとして適切なものと評価できるかもしれない¹³⁷⁾。むしろ、ドイツ法では、機械に関する危険責任の特別法はない¹³⁸⁾ことから、将来的な課題として、AI 技術及びロボット工学、情報

¹³⁴⁾ Wagner, JETL2022, 219 は、「製造物責任は、製造物欠陥の要件が、製造者その他主体がネグリジェンス法において知られている注意義務を違反したものに違いないといわれることのまに別の言い方にすぎないように、厳格責任の一類型と実際に性質決定されるものではない」とする。

¹³⁵⁾ 本指令は、「当該経済アクターの有責性に左右されない責任が、以前と変わらず、現代の工業的な製造と結びつくリスクの正しい配分の問題を適切に解決する唯一の制度である」(ErwGr. 2) としており、1985 年指令でも、「継続的に展開し技術化する我々の時代は、現代的に技術化された製造と結びつくリスクの正しい割り当てという固有の問題を、製造者の有責性に左右されない責任においてのみ〔こうした〕適切な方法で解決することができる」(85/374/EWG Bg., S. 1) と述べており、同旨を説いていた。

¹³⁶⁾ 欠陥の判断において、消費者期待基準によるか、リスク/効用基準によるか、という理論的対立があるが(指令案では、客観的に評価することを重視しており(vgl., ErwGr. 30)、後者の基準に親和的な理解を示しているとも考えられるが(vgl., Wagner, JZ2023, 5f. und ders., JETL2022, 204f.)), 実際のところ前者であっても、具体的な消費者を基準としているわけではなく、「製造物の欠陥の客観的及び規範的な基準」(Fairgrieve, Howells, Møgelvang-Hansen, Dimitri, Machnikowski, Janssen and Schulze, a. a. O. (Fn. 21), S. 51) とされていることから、その差は実際には相対的なものとも思われる。いずれにしても慎重な判断が必要なところであろう)、こうした判断基準の選択においても、製造物責任を支える欠陥責任の法的性質を確認することが重要となろう。

¹³⁷⁾ Wagner, JZ2023, 133 は、「現在の技術の発展水準そしてそれと結びつく損害シナリオにおいては、そうした急激な発展についての理由がないのである。AI 使用が大量の加害をもたらすとはまったくいえず、また、AI がすべての熱く議論されている欠陥があるにもかかわらず一人間により操縦され、さらに、人間の決定に基づいてなされる伝統的なシステムよりも、より損害を惹起するということは蓋然性のないものである。逆に、多くの分野では、デジタル上の自律的システムの導入により、事故の数の明らかな減少が期待されるべきである」とする(dazu auch ders., VersR2020, 727)。Wagner は、AI 責任指令において、将来的に危険責任導入の検討の可能性が示されており、現段階の技術水準に加えて、自動車におけるように既存の危険責任立法がある分野を超えて稼働者 Betreiber に厳格な責任を課すことについて、過剰抑止になることを踏まえて批判する(ders., JZ2023, 133)。Wagner が、AI 技術の進展の程度を冷静に捉え、活発な議論に対しやや冷ややかとも取れる態度をとっていることは、Wagner-MK § 823 BGB RdNr. 888 が「利用者にとって管理できないあるいは完全には管理できない方法でみずから操縦する自律システムは、技術的には依然として将来の音楽であるが、しかし、責任体制を巡る議論はすでに総稼働〔の状態〕となっている」という説明からもうかがえる。

¹³⁸⁾ Dieter Medicus, JURA1996, 562f.

科学技術などの発展段階を踏まえて、AI システムにおける「特別な危険」とは何かを含め危険責任による規律の在り方、とくに一般条項かそれとも特別法を拡充していくかという立法態様¹³⁹⁾が問題となっている。日本法¹⁴⁰⁾との関係でもこうした動向に注視し、検討を加速させていくべきであろう。

AI システムに対する各種規制との関係で、製造物責任は、それ単体の規律では、デジタル技術の進展した社会では十分な機能を発揮できないことは、指令案 7 条 1 項での欠陥の判断に関し、人の期待とともに、EU または国内の事前的に定められる安全性を考慮し、あるいは、同 10 条 2 項 b 号での欠陥の立証責任の推定に関し、被害者の被った損害リスクの保護を目的とする EU 法または国内法での製造物の安全性に関する強制的な要請の懈怠を考慮するとするよう、指令案において AI 等の技術に関する規制も考慮する規定が設けられていることから明らかである。EU では、製造物責任指令に先駆けて、AI 技術やデジタル技術に関する各種規制が進展しており、また今後それが AI 法 (AI Act) の制定により、こうした規制はより加速されていくものと思われる。とくに日本ではこうした規制が十分ではないことが指摘されており¹⁴¹⁾、公私協働の形で、AI 技術等の技術革新を受けた製造物の安全性を図っていく必要がある¹⁴²⁾。

さらに、本稿の検討の最後に挙げた責任限度額の問題について、日本の製造物責任法ではそもそもこうした限度額は設定していないが、保険制度との関係は、AI 技術の普及により、それだけ損害の拡大も予想されることから、指令案を受けた各国、とくにこの問題について理論的蓄積が豊饒なドイツ法の動向は無視できないものであろう。

本稿は、製造物責任指令案を同指令案に対するドイツ法の受け止めに示唆を得ながら、紹介・検討し、さいごに今後の検討課題を示した。以上で本稿を終える。

（2024 年 4 月 15 日脱稿）

¹³⁹⁾ 2020 年/2022 年のドイツ法曹大会において、鑑定意見を示した Zech は、抑止・予防機能を重視し、特別なデジタル危険に対する危険責任として一般条項化を支持したが（ders., a. a. O. (Fn. 27), A98f.）、採択において、一般条項化は否定され、分野に特殊な特別法として制定されるべきという立場が支持された（Verhandlungen des 73. Deutschen Juristentages Bonn 2022, Band II/2 Sitzungsberichte (Diskussion und Beschlussfassung), 2023, K172）。

¹⁴⁰⁾ 機械装置の自動運転に関し、欠陥責任を超える危険責任を構想する可能性について、宍戸常寿＝大屋雄裕＝小塚荘一郎＝佐藤一郎＝橋本佳幸＝森田果「専門家責任〔座談会〕」144 頁〔橋本発言〕参照。

¹⁴¹⁾ 例えば、読売新聞 2023 年 12 月 5 日全国版東京朝刊二面 2 頁は、デジタル規制論の第一人者とされるアニュブラッド・フォード コロンビア大学教授の意見として、日本国内の AI に関する規制が不十分であると述べたことが掲載されている。

¹⁴²⁾ さらに、民事責任法体系の中で、既存の危険責任がある危険源に関して、その保有者が責任主体であったが、製造物責任が AI システムを導入した製造物に対応できるとすると、そうした危険責任法と製造物責任法との規律が重疊的に及ぶことが考えられる。本稿では対象としなかったが、自動運転の可能な自動車に関してとくに問題となろう。危険責任と製造物責任の規律との重複は、責任主体の問題やこうした責任制度と責任保険制度との関係性など、複合的な検討が必要になるものと考えられ、また、こうした複合的な対処のアプローチの模索と構想が、AI システムの民事責任における規律において適切なものと思われる。vgl., Koch, a. a. O. (Fn. 27), S. 115f.

【付記 1】本稿は、中央大学特定課題研究費「製造物責任法理の基礎的考察を踏まえた解釈論の提示—獨・独・欧法との比較を通じて」の助成を受けた成果の一部である。

【付記 2】本稿の脱稿直前に、科研費「現代社会の多様なリスクへの法的対応と民事責任立法提案」研究会（大塚直教授代表）にて報告の機会を頂戴し（2024 年 4 月 14 日）、ご参加の先生方から貴重なアドバイスを受けることができた。この場を借りてお礼を申し上げます。

「国民生活研究」第 64 巻第 1 号（2024 年 7 月）

〔論 文〕

自動運転と製造物責任法

岩 崎 優 貴*

自動運転車両の不具合による事故が生じた場合、自動運転車両のメーカー等が製造物責任を負う可能性がある。

自動運転車両に関する製造物責任の問題としては、「欠陥」の該当性に関する問題、たとえば、自動運転車両の「通常有すべき安全性」、自動車損害賠償保障法との関係、道路運送車両法の保安基準との関係のほか、自動運転車両が外部から受ける情報が適切なものではない場合の法律関係等の問題があり得る。

また、自動運転車両の引渡し後に行われる自動運転車両のソフトウェアのアップデートに不具合があった場合の法律関係についても、「欠陥」の有無が製造物の引渡しの時点を基準に判断されるものとされていることから、議論がある。

そのほかには、「欠陥」等の立証や、自動運転車両が事故を起こした場合の過失相殺等についての議論がなされている。

- 第 1 はじめに
- 第 2 自動運転について
- 第 3 自動運転車両における「欠陥」について
- 第 4 「欠陥」の判断時期について
- 第 5 「欠陥」等の立証について
- 第 6 過失相殺について
- 第 7 おわりに

*いわさきゆうき（消費者庁消費者安全課 課長補佐）

第1 はじめに

自動運転には、運転操作や安全確認の補助、高齢者にとって安全安心で快適な移動の実現、移動手段不足の解決、運転手不足の解決といったことが期待されており¹⁾、その実現を図るべく、自動運転車両の不具合により事故が生じた場合の法的責任について、これまで議論が重ねられてきた。製造物責任法も民事法の 1 つとして、そうした議論において取り上げられることがあったが、自動運転技術が進展するにつれて、製造物責任に係る議論の内容は今後も少しずつ変化することが予想される。そこで、本稿では、現在までの議論状況を踏まえていくつかの論点について思考実験的な考察を試みることにしたものである。

なお、本稿は、筆者個人の執筆当時の個人的な見解によるものであり、筆者の所属する、ないしは所属した組織の見解ではないことを予めお断りしておく。

第2 自動運転について

1 定義

自動運転という言葉の内容については、論者によって様々に表現されており、例えば「加速、操舵、制動のうち複数又は全ての操作を自動車が行う運転」²⁾や、「広い視野を持ったステレオカメラ、レーザーカメラ、ミリ波レーダーなどにより周囲の状況を観察し、それと全地球測位システム（GPS）による位置情報と地図情報を加味し、人工知能（AI）が運転タスクを実行するというもの」³⁾などといった説明がなされている。自動車の操縦が人ではなく車両に委ねられることから、「自動運転」ではなく、「自動走行」という言葉が用いられることも多いが⁴⁾、どのような表現をするにせよ、その意味するところに大きな違いがあるようには思われない。本稿では、自動運転を人の認知、予測・判断、操作を自動車が代替するものとして捉えておくこととするが、重要なのは自動運転という言葉の定義よりもむしろ、自動運転のレベル（運転自動化のレベル）の定義ないし内容である⁵⁾。

¹⁾ 高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部・官民データ活用推進戦略会議「自動運転に係る制度整備大綱」3 頁（2018 年 4 月 17 日）。

²⁾ オートパイロットシステムに関する検討会「オートパイロットシステムの実現に向けて中間とりまとめ」（2013 年 10 月）

³⁾ 大羽宏一「自動運転を巡る産業界の動向と今後の社会のあり方」損害保険研究 79 巻 1 号 119 頁

⁴⁾ 山口齊昭「自動走行車における欠陥概念とその責任」松久三四彦ほか『社会の変容と民法の課題（下）瀬川信久先生吉田克己先生古稀記念論文集』334 頁（有斐閣、2018）では、「ドライバーが行ってきた運転や操作の一部または全部を機械や AI などのシステムに行わせ、ドライバーが操作の一部又は全部を行わなくとも自動車の走行を可能とするシステム」などと説明されている。

⁵⁾ 道路運送車両法では「プログラム（…中略…）により自動的に自動車を運行させるために必要な、自動車の運行時の状態及び周囲の状況を検知するためのセンサー並びに当該センサーから送信された情報を処理するための電子計算機及びプログラムを主たる構成要素とする装置であつて、当該装置ごとに国土交通大臣が付する条件で使用される場合において、自動車を運行する者の操縦に係る認知、予測、判断及び操作に係る能力の全部を代替する機能を有し、かつ、当該機能の作動状態の確

2 自動運転のレベル

ITS（Intelligent Transport Systems:高度道路交通システム）・自動運転について我が国の方針を示した国家戦略文書である「官民 ITS 構想・ロードマップ」（2021 年 6 月 15 日）⁶⁾において、運転自動化レベルの定義として、SAE International⁷⁾の J3016（2016 年 9 月）及びその日本語参考訳である JAS0TP18004（2018 年 2 月）の定義が採用されている。これによれば、(図) のとおり、自動運転のレベルは 0 から 5 までの段階があり、レベル 0 から 2 までは「運転者が一部又は全ての動的運転タスクを実行」するものとされ、操縦の主体

(図) 運転自動化レベルの定義、対応する車両の名称

レベル	定義概要	操縦の主体	車両の名称
運転者が一部又は全ての動的運転タスクを実行			
0	運転者が全ての動的運転タスクを実行	運転者	—
1	システムが縦方向又は横方向のいずれかの車両運動制御のサブタスクを限定領域において実行	運転者	運転支援車両
2	システムが縦方向及び横方向両方の車両運動制御のサブタスクを限定領域において実行	運転者	
自動運転システムが（作動時は）全ての運転タスクを実行			
3	システムが全ての動的運転タスクを限定領域において実行（作動継続が困難な場合は、システムの介入要求等に適切に応答）	システム （作動継続が困難な場合は運転者）	条件付 自動運転車両 （限定領域）
4	システムが全ての動的運転タスク及び作動継続が困難な場合への応答を限定領域において実行	システム	自動運転車両 （限定領域）
5	システムが全ての動的運転タスク及び作動継続が困難な場合への応答を無制限に（すなわち、限定領域内ではない）実行	システム	完全 自動運転車両

出典：J3016 および ASV 推進検討会資料（2016）、官民 ITS 構想・ロードマップ（2021）参考資料より
筆者作成

認に必要な情報を記録するための装置を備えるもの」を「自動運行装置」（同法 41 条 20 号）として規定している。

⁶⁾ 官民 ITS 構想・ロードマップは、ITS・自動運転について我が国の方針を示した、高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部・官民データ活用推進戦略会議にて決定された国家戦略文書であり、2014 年に初めて策定された後、最新状況を踏まえた形で毎年改定を重ね、現在は、これを発展的に継承した「デジタルを活用した交通社会の未来 2022」が策定されている（2022 年 8 月 1 日デジタル社会推進会議幹事会決定）。

⁷⁾ SAE は、自動車等に関する技術標準化を目的に活動しているアメリカの民間団体である（浦川道太郎「自動運転における民事責任のあり方」法律のひろば 71 巻 7 号 21 頁（2018））。

は運転者となる。レベル 3 から 5 に関しては「自動運転システムが（作動時は）全ての動的運転タスクを実行」するものとされ、操縦の主体は「システム」となる。厳密には、レベル 1・2 はあくまでも運転支援であり、自動運転車両と呼べるのはレベル 3 以上の技術が搭載された自動車ということになる⁸⁾。

本稿では、以下、レベル 1 及び 2 の車両を「運転支援車両」といい、レベル 3 以上の車両を「自動運転車両」ということとする。

第 3 自動運転車両における「欠陥」について

1 製造物責任法

- (1) 製造物責任法は、製造業者等が、その製造、加工、輸入等をした製造物であって、その引き渡したものの欠陥により他人の生命、身体又は財産を侵害したときに、これによって生じた損害の賠償責任を負うことを定めている（3 条）。

製造物責任の要件である「欠陥」とは、「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」をいい、製造業者等が製造物を引き渡した時点を基準に、社会通念に従って決されるものである。「欠陥」は、一般に、製造上の欠陥、設計上の欠陥、指示警告上の欠陥の 3 つに分類して説明されることが多い。

- (2) 製造上の欠陥

製造上の欠陥とは、製造物が設計・仕様どおりにつくられず安全性を欠く場合をいう⁹⁾。

自動運転車両についていえば、自動運転技術に関係するある製品の部材が仕様を満たしていないのにそのまま使われてしまった場合や、製品自体が設計から逸脱しているのにそのまま自動車に搭載されてしまった場合などが、製造上の欠陥の例として挙げられるが¹⁰⁾、自動運転やソフトウェアに関しては製造上の欠陥が生じにくいとの指摘がある¹¹⁾。

設計・仕様どおりに製造されたか否か、という判断の枠組み自体はシンプルなものといえるが¹²⁾、設計・仕様どおりに製造されたか否かを実際に判断することには困難を伴

⁸⁾ 新添麻衣「迫る自動運転レベル 4 時代の民事責任～EU の AI 規制案に見る日本の残課題への対処法 Ver. 2～」SOMPO Institute Plus Report Vol. 82 21 頁

⁹⁾ 消費者庁消費者安全課編『逐条解説・製造物責任法〔第 2 版〕』58 頁（商事法務、2018）

¹⁰⁾ 佐藤智品「人工知能と法—自動運転技術の利用と法的課題 特に製造物責任に着目して—」青山法学論集 57 巻 3 号 36 頁（2015）

¹¹⁾ 現在の自動車の製造過程では品質管理システムが導入されており、製造上の欠陥は生じにくくなっているとの指摘（佐藤・前掲注 10）36 頁）や、ソフトウェアは完全にコピーされるものであるため製造上の欠陥が生じることは考えにくいとの指摘がなされている（株式会社テクノバ「自動走行の民事上の責任及び社会受容性に関する研究報告書」12 頁（2020 年 3 月））。

¹²⁾ 栗田昌裕「自動運転車の事故と民事責任」法律時報 91 巻 4 号 31 頁（2019）では、製造業者等の設計・仕様を基準として欠陥の有無を判断すればよく、自動運転車両に固有の問題はないと指摘されている。

う場合もあると思われる¹³⁾。

(3) 設計上の欠陥

ア 設計上の欠陥とは、製造物の設計段階で十分に安全性に配慮しなかったために、製造物が安全性に欠ける結果となった場合をいう¹⁴⁾。

例えば、自動運転システムの想定どおりに作動したが、これにより事故が起こった場合には、設計どおりに車両が作動しているため製造上の欠陥の問題とはならず、事故を起こした自動運転システムの設計上の欠陥の有無が問題となる¹⁵⁾。

製造上の欠陥については、設計・仕様どおりに製造されたか否かという点が重要となるのに対し、設計上の欠陥については、製造者が安全だと判断した設計が「通常有すべき安全性」を満たすか否かという規範的な評価が重要となる¹⁶⁾。

設計上の欠陥の有無の判断基準については、一般に、消費者の期待する基準から逸脱している場合に欠陥を認める考え方（消費者期待基準説）と、当該製品の効用と危険とを比較衡量して、危険が効用を上回る場合に「欠陥」を認める考え方（危険効用基準説）があるといわれている¹⁷⁾。

イ 消費者期待基準説的な視点に立つものとしては、『『平均的運転者よりも安全な運転行動』を満たすか』を基準とする考え方¹⁸⁾や、ドライバーが運転していた場合と同じような安全性を有していれば「通常有すべき安全性」を有するとする考え方¹⁹⁾がある。

ウ 他方、危険効用基準説的な視点に立つものとして、ある個別の場面における自動運転システムによる作動が通常より危険なものであったとしても、あらゆる場面を平均して総合的にみれば、人間のドライバーの運転よりも安全になっている場合には欠陥がないとする考え方がある²⁰⁾。

¹³⁾ 故障と仕様の線引きの難しさを指摘するものとして、山口齊昭「運転者・運行供用者等の人的被害の補償・賠償について」交通法研究 46 号 52 頁（2018）。

¹⁴⁾ 消費者庁消費者安全課編・前掲注 9）59 頁

¹⁵⁾ 山口齊昭「自動運転と法的責任」現代消費者法 42 号 55 頁（民事法研究会、2019）

¹⁶⁾ 消費者庁消費者安全課編・前掲注 9）59 頁

¹⁷⁾ 山口・前掲注 4）342 頁。設計それ自体が極めて安全性の高いものであれば、設計から多少逸脱してもなお「通常有すべき安全性」が認められる場合もあり得る。このことからすると、消費者期待基準説と危険効用基準説といった安全性の判断基準は、製造上の欠陥の場合にも用いることができるとされる。消費者期待基準説と危険効用基準説の考え方が、製造上の欠陥、設計上の欠陥、指示・警告上の欠陥のいずれの類型についてもかかわりうるものであることを指摘するものとして、伊藤崇『製造物責任における欠陥の主張立証の実務』15 頁（民事法研究会、2015）。

¹⁸⁾ 浦川道太郎「自動走行と民事責任」NBL1099 号 34 頁（2017）。なお、佐藤・前掲注 10）37 頁は「少なくとも、運転支援技術と比較して安全性と走行性が向上し、合理的な価格にもかかわらず事故の発生確率が減少するのであれば、従来の自動車との比較において設計上の欠陥が認められることは難しい」と述べている。

¹⁹⁾ 山口・前掲注 13）52 頁

²⁰⁾ 山口・前掲注 15）55 頁、栗田・前掲注 12）32 頁、戸嶋浩二ほか編著『自動運転・MaaS ビジネスの法務（第 2 版）』71 頁（中央経済社、2024）。この考え方によれば、自動運転車両が、人間の運転者では防げない多数の事故を防ぐことができるものであれば、人間が運転すれば起こさなような事故を 1 件起こしたとしても、「欠陥」が認められず、製造物責任が認められないことになる。しかし、

エ これらの見解はいずれも、ドライバーの制御を必要としない完全自動運転車両の「通常有すべき安全性」を、ドライバーが運転する自動車との比較により検討するものであるが、ドライバーが運転する自動車との比較によらず、自動運転の技術レベルを踏まえた判断方法を提案するもの²¹⁾もある²²⁾。

(4) 指示警告上の欠陥

指示・警告上の欠陥とは、有用性ないし効用との関係で除去し得ない危険性が存在する製造物について、その危険性の発現による事故を消費者側で防止・回避するのに適切な情報を製造者が与えないために、当該製造物が「通常有すべき安全性」を欠くことをいう²³⁾。

レベル 4 や 5 の自動運転車両については、人間のドライバーが運転をして事故を防止・回避することは想定されていないことから、ユーザーに対して、自動運転車両が完全なものではなく、事故を完全に回避し得るものではないことを警告して、自動運転車両を利用するか否かの選択の機会を与えるものが考えられる。

レベル 3 以下の車両については、それらに加えて、レベルに応じた注意（例えば、レベル 3 の車両についていえば、限定領域内であっても突発的に操縦を引き継がなければならない場合があり得ること等）を促す必要があると考えられる。

自動運転車両における指示・警告についての留意事項としては、使用方法やその危険性についてユーザーが正しく理解するために、説明書等による使用上の指示・警告が求められることになり、読み手の読解能力・知識等に配慮した情報提供であるか、正確に製品の特性を伝えているか、安全性・危険性についての正確な情報提供ができていないか、利用者が個々の危険性を判断することを可能にするよう具体的な指示・警告をしているか、指示・警告の目的やそれに違反した行為が招く危険性を示しているか、用いている

自動運転車両は、人間のドライバーによる操作が予定されておらず、人間のドライバーに代わって走行中の安全確保の役割を担うものであるから、被害者救済の観点からは、このような場合には、製造物責任法以外の何らかの補償制度等によって被害者救済が図られているのであれば、「欠陥」が認められるのではないと思われる。

²¹⁾ 窪田充見「自動運転に関する現状と課題①—民事責任の観点から」法律のひろば 73 巻 2 号 24 頁（2020）では、「技術の進展をふまえて、「通常の安全性」が判断されることになるものと思われる。」と述べられているほか、戸嶋ほか・前掲注 20）71 頁では安全技術ガイドラインが 1 つの指標になると指摘されている。

²²⁾ 人間のドライバーによる運転との比較によって「欠陥」の有無を判断する考え方は、「人間のドライバー」の捉え方によって、「欠陥」の有無が左右されることになると考えられる。すなわち、人間のドライバーを「事故を生じさせない者」と捉えれば事故を生じた場合には「欠陥」が認められることになるであろうし、「事故を生じさせてしまうおそれのある者」と捉えれば、事故を生じたことが直ちに「欠陥」ありとの判断に結びつくことにはならないと考えられる。その意味で、この考えに立てば、人間のドライバーとしてどのようなものを想定するかということが、次の問題になると考えられる。筆者は、自動運転車両が人間のドライバーの認知・予測判断・操作を代替するものとして製造・使用されるものであることから、実現されている技術水準にどの程度安全確保を委ねて良いかといった観点から判断すべきものではないかと考えている。

²³⁾ 消費者庁消費者安全課編・前掲注 9）59 頁

指示・警告の表示は適切か、といった点が指摘されている²⁴⁾。

2 自動運転車両に組み込まれたソフトウェアの不具合に対する製造物責任の考え方

官民 ITS 構想・ロードマップで設定された自動運転の市場化・サービス化に係る目標実現のために必要となる制度の見直し方針である「自動運転に係る制度整備大綱」（2018 年 4 月 17 日）²⁵⁾においては、組み込まれたソフトウェアの不具合が原因で自動運転車両による事故が発生した場合について、「製造物責任法の現行法の解釈に基づき、自動運転車両の欠陥と評価される限り、自動車製造業者は製造物責任を負う。また、ソフトウェア開発者は、別途、不法行為責任を追及される可能性がある。」と整理されている²⁶⁾。すなわち、ソフトウェアそれ自体は無体物であるから製造物責任法の対象とはならないが、自動運転車両はソフトウェアを搭載した動産であるため、ソフトウェアの不具合が自動運転車両の欠陥と評価される場合には自動運転車両の製造業者に製造物責任が生じる一方、ソフトウェアの開発業者は、動産たる「製造物」を製造したわけではないので製造物責任を負うことはなく、故意又は過失に基づいて不具合のあるソフトウェアを作成・提供した行為について、不法行為責任（民法第 709 条）を負う可能性があるということである。

3 自動車損害賠償保障法との関係

自動車損害賠償保障法（以下「自賠法」という。）3 条は、「自己のために自動車を運行の用に供する者は、その運行によつて他人の生命又は身体を害したときは、これによつて生じた損害を賠償する責に任ずる。ただし、自己及び運転者が自動車の運行に関し注意を怠らなかつたこと、被害者又は運転者以外の第三者に故意又は過失があつたこと並びに自動車に構造上の欠陥又は機能の障害がなかつたことを証明したときは、この限りでない。」と規定している。

「構造上の欠陥又は機能の障害」とは、裁判例上、運行当時の自動車に関する機械工学上の知識と経験とによって、その発生の可能性が予め検知できないようなものを除く、自動車自体に内在していたものを意味するものとされており²⁷⁾、製造物責任法における「欠陥」と基本的には同内容のものであると考えられている²⁸⁾。

²⁴⁾ 株式会社テクノバ「自動走行の民事上の責任及び社会受容性に関する研究報告書」23 頁（2021 年 3 月）。もっとも、警告を列挙するほど重要な行為についての警告の効果が弱まるとの指摘もあり（佐藤・前掲注 10）38 頁）、メリハリをつけた警告という観点も必要になると思われる。

²⁵⁾ 高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部・官民データ活用推進戦略会議の「自動運転に係る制度整備大綱」は、自動運転車両の導入初期段階である 2020 年以降 2025 年頃の、自動運転車両と一般車が混在し、かつ自動運転車両の割合が少ない、いわゆる「過渡期」を想定した法制度の在り方を検討したものである。

²⁶⁾ 学説においてもこのように理解されている。後藤元「自動運転車と民事責任」弥永真生＝宍戸常寿編著『ロボット・AI と法』178～179 頁（有斐閣、2018）、小塚莊一郎「自動走行車のサイバーセキュリティと法律問題」損害保険研究 81 巻 4 号 68-69 頁（2020）、戸嶋ほか・前掲注 20）69 頁。

²⁷⁾ 東京高等裁判所昭和 48 年 5 月 30 日判決

²⁸⁾ 塩崎勤「自賠法三条の運行供用者責任と製造物責任」塩崎勤＝園部秀穂編「新・裁判実務大系交

自動車の「構造上の欠陥又は機能の障害」により他者の生命や身体を害する事故が生じた場合、被害者は、自賠法 3 条に基づいて運行供用者に賠償責任を追及することができるし、製造物責任法に基づいて自動車の製造業者等に責任を追及することもできる。しかし、自賠法 3 条における「構造上の欠陥又は機能の障害」の存在を被害者が証明する必要はないのに対し²⁹⁾、製造物責任法における「欠陥」の存在は、被害者が証明しなければならない。すなわち、被害者にとっては自賠法に則って賠償請求をする方が立証の上で有利である。そのため、自動車の欠陥に起因する事故については、本来自動車の製造業者等が責任を負うべきであるにもかかわらず、運行供用者に対して自賠法に基づく賠償請求がなされることとなるが、実務上、自賠責保険会社から製造業者への求償は殆ど行われておらず³⁰⁾、本来自動車の製造業者等がなすべき賠償が自賠責保険会社によって肩代わりされている状況にあるといわれている（「自賠責の肩代わり現象」）。その点で、自動運転車両の「欠陥」に起因する事故が生じた場合に製造物責任法が適用される場合は限定的であるといえる。しかし、自賠法 3 条は「他人の生命又は身体を害したとき」に賠償責任が生じることを認めた規定であり、いわゆる物損事故や自損事故の場合には適用されないため³¹⁾、自動車の欠陥に起因する物損事故や自損事故については、被害者の救済において製造物責任の有無が重要な問題となる³²⁾。

4 保安基準との関係

運転支援車両や自動運転車両の「欠陥」の有無を判断するうえでは、法令上の定めも考慮されるべきところ、道路運送車両法は、自動車の装置が保安基準に適合するものでなければ、自動車を運行の用に供してはならないものと定めている（同法 41 条 1 項）³³⁾。保安基準は、道路運送車両の運行の安全を確保するとともに、その運行に伴って発生する公害

通損害訴訟法』17 頁（青林書院、2003）、北河隆之ほか『逐条解説自動車損害賠償保障法』（第 2 版）63 頁（弘文堂、2017 年）、古笛恵子「自動走行における事故の法的責任」青山法学論集 61 巻 1 号 212～214 頁等。窪田充見「自動運転と販売店・メーカーの責任」藤田友敬編『自動運転と法』176 頁（有斐閣、2018）では「「通常有すべき安全性」が欠陥の判断基準となるという枠組みは、両者において基本的に相違はないものと考えられる」と述べられている。

²⁹⁾ 加害者側に、「構造上の欠陥又は機能の障害」がなかったことの証明責任がある。

³⁰⁾ 山下友信「ITS と運行供用者責任の免責要件」山下友信編『高度道路交通システム（ITS）と法—法的責任と保険制度』139 頁（有斐閣、2005）

³¹⁾ 自損事故を起こした者が人身傷害保険に加入している場合には、保険会社からの保険金で損害をカバーすることになるが、その場合であっても、製造物責任の有無は、自動車の製造業者に対する求償の可否を左右することになる。

³²⁾ 自賠法で責任主体として定められている運行供用者（「自己のために自動車を運行の用に供する者」）とは、自動車の運行についての支配権とそれによる利益が自己に帰属するということを意味するものと理解されているが（国土交通省物流・自動車局保障制度参事官室監修『三訂 逐条解説自動車損害賠償保障法』83～84 頁）、レベル 5 の自動運転車両については自動車の運行についての支配権を持つ者がおらず、考え方によっては運行供用者が存在しないということにもなる。このような場合にも自賠法の適用はなく、製造物責任の有無が重要な問題となる。

³³⁾ 道路交通法においても、道路運送車両法上の保安基準に適合するものでなければ運転してはならないものとされている（同法 62 条）。

を防止し、環境を保全するためその構造及び装置について最低限度の基準を示すものであるから³⁴⁾、一般論として、保安基準を満たさないものには「欠陥」が認められる場合が多いと考えられる一方、保安基準を満たすからといって必ずしも「欠陥」が否定されるとは限らず、保安基準を満たす場合であっても「欠陥」の認められる場合がある、ということができる³⁵⁾。

「自動運行装置」がドライバーの適切な運転に完全に代替するものとなり、走行中の安全確保をすべて委ねられるものであれば、安全確保の最低基準という保安基準の性質からして、およそ事故を起こさないものとして設計されなければならないはずであり、「自動運行装置」の不具合により事故を生じた場合には、当該装置は保安基準に適合しないものと判断されて「欠陥」が認められることになると考えられる³⁶⁾。仮に保安基準に適合するものと判断されたとしても、前述のとおり、少なくとも自動運転車両については走行中の安全確保がすべて自動運転車両に委ねられることから、他人の生命、身体及び財産に被害をもたらす不具合のある「自動運行装置」に、「通常有すべき安全性」が備わっているとは考え難く、やはり「欠陥」が認められるべきものであると考えられる。

このように考えると、自動運転車両に搭載された「自動運行装置」が保安基準に適合するか否かは、製造物責任法の「欠陥」の有無に、影響を及ぼさないことになる。

5 運転支援車両及び自動運転車両における「欠陥」

(1) 作動すべきであったのに作動しなかった場合

ア 例えば、運転支援車両や自動運転車両が、前方にある障害物を検知せず、あるいは障害物を検知したにもかかわらず警報を発したり緊急制動をしたりすることなく障害物に衝突したような場合に、どのような「欠陥」が認められるであろうか。

イ 当該事故時の状況において前方の障害物を検知することができるものとして、また、障害物を検知した際には警報を発したり緊急制動をしたりするものとして設計されていたにもかかわらず、実際には検知することができず、警報を発することも衝突被害軽減ブレーキが作動することもなかったときには、設計どおりに作動しなかったのであるから、製造上の欠陥が疑われることになる。

ウ 他方、前方の障害物を検知して回避するように設計されていたが、濃霧や逆光等の

³⁴⁾ 国土交通省自動車局監修『道路運送車両法の解説（改訂版）』203～204 頁（株式会社交通総合センター、2023）

³⁵⁾ 戸嶋浩二ほか「IoT 先端技術の法律問題（第 1 回）自動運転をめぐる法制度の現状と今後の方向性」NBL1157 号 48 頁（2019）でも「自動運行装置に係る保安基準等が最低限度の技術基準として一つの指標にはなるが、これを満たしていたことをもって欠陥がなかったということにはならない」と整理されている。

³⁶⁾ 自動運転車両が満たすべき安全性について基本的な考え方を示した「自動運転車の安全技術ガイドライン」では、「自動運転システムが引き起こす人身事故がゼロとなる社会の実現を目指す」ことを目標としており、その目標の達成に向けて自動運転車が満たすべき車両安全の定義を、「許容不可能なリスクがないこと」、すなわち、自動運転車両の運行設計領域において、自動運転システムが引き起こす人身事故であって合理的に予見される防止可能な事故が生じないこと、と定められている。

ために当該事故時の具体的状況の下では障害物を検知することができなかった場合や、歩行者が急に前方に飛び出してきたために、歩行者を検知したときには既に回避が困難であるような場合等、当該事故時の具体的条件下においては事故を回避できないものとして設計されていた場合には設計上の欠陥が疑われることになる。どの程度の濃霧や逆光等であれば検知することができなくてもやむを得ないと評価されるか、衝突回避がどの程度困難な状況であれば回避することができなくてもやむを得ないと評価されるかといった問題については、第 3 の 1 (3) で述べた議論によることになる。また、自動運転のレベルが高ければ高いほど、交通の安全確保が車両に委ねられることになり、求められる「通常有すべき安全性」の水準も高くなるものと考えられる。

エ 設計上の欠陥が認められない場合であっても、例えば運転支援車両についていえば、濃霧等の場合には障害物を検知することができない可能性があることや、歩行者が車両の前方に飛び出してきた場合には衝突被害軽減ブレーキが間に合わないおそれがあること等を説明書等で警告していない場合等には、指示警告上の欠陥が疑われることになる。

オ なお、上述の「欠陥」が認められる場合であっても、運転支援車両のドライバーが、事故時に前方注視義務を怠っており、仮に前方を注視していれば事故を防ぎ得たようなときには、「欠陥」と事故との間の相当因果関係が問題となり得る³⁷⁾。

(2) 作動すべきでないのに作動した場合

ア 例えば、前方に障害物がないにもかかわらず、車両が障害物を検知して緊急制動が働いたり、障害物を検知していないのに緊急制動が突如作動したりして、後続車両の追突を招いたような場合に、どのような「欠陥」が認められるであろうか。

イ この場合も、当該事故時の具体的状況の下において、検知機能や制動機能が誤作動しないように設計されていたにもかかわらず誤作動をした場合には、製造上の欠陥が疑われる。

ウ 他方、当該事故時の具体的状況の下においては障害物ではないものを障害物として認識してしまうような設計であった場合³⁸⁾には、設計上の欠陥が疑われる。

設計上の欠陥が疑われる場合も、ドライバーは誤作動を予測して事故を回避することは出来ないため、作動すべきなのに作動しなかった場合と異なり、欠陥が認められやすいと思われる。

エ また、使用者の予想外に検知機能や制御機能が作動して意図しない動きをする可能性があることを警告していなかった場合には指示警告上の欠陥も問題となる。もっとも、検知機能が働くべき状況でないにもかかわらず検知機能が働くような車両は、指示警告上の欠陥の問題以前に、製造上の欠陥ないし設計上の欠陥の問題の方がより大きな問題になると考えられる³⁹⁾。

³⁷⁾ 運転者が製造業者に製造物責任を問う場面では、過失相殺の問題も生じ得る。

³⁸⁾ 例えば、前方から風で飛ばされてきた紙袋を障害物として検知したような場合があり得ようか。

³⁹⁾ 窪田・前掲注 28) 174 頁

6 欠陥該当性が問題となるその他の場合

(1) 自動車としての機能それ自体は有している場合

例えば、運転支援車両に搭載された衝突被害軽減ブレーキが、作動すべき条件を満たしていたにもかかわらず作動せず、運転者の前方不注視と相まって衝突事故を生じさせたが、ブレーキそのものには何らの不具合がなく、運転者が前方注視を怠らず適切なブレーキ操作を行えば事故を防ぐことができた場合に、「通常有すべき安全性」を欠いているといえるかが問題となる⁴⁰⁾。

この点につき、「通常有すべき安全性」の対象を衝突被害軽減ブレーキというシステムの安全性とするのであれば、作動すべき条件を満たしているにもかかわらず作動しなかったのであるから、「通常有すべき安全性」を欠いていることになり、対象をブレーキという自動車の制動装置の安全性とするのであれば、ブレーキそれ自体に不具合はなかったのであるから、「通常有すべき安全性」が認められることになる⁴¹⁾。事故を回避するためのものとして利用される衝突被害軽減ブレーキの特性を踏まえれば、このようなケースでは「通常有すべき安全性」を欠くものと考えるのが自然ではないかと思われる⁴²⁾。

(2) 誤った外部情報等に従って事故が起きた場合の欠陥該当性

ア 自動運転車両は、例えば、センサーで道路の白線を認識し、交通標識や信号を感知しながら走行する等、外部情報を把握しながら走行することが想定されている。また、道路交通情報等や地図データ、さらには、測位衛星等により自動車の現在地を把握する等、外部から提供されるデータを利用することが想定されている⁴³⁾。

そこで、道路の白線が消えていたり、標識が樹木等によって見えなくなっていたりする等、道路環境が整備されていなかったために事故が生じたときや、外部から提供される道路交通情報や地図データ等に誤りがあり、誤った外部データに従ったために事故が生じたときに、自動運転車両に「欠陥」があるか否かが問題となる⁴⁴⁾。

イ 道路環境等の問題により事故が生じた場合については、自動運転システムは完全なインフラ環境を前提として成立するものであるとして自動運転車両の欠陥を否定する考え方⁴⁵⁾や、全国の道路について完全であることを求めるのは不可能であり、道路環境等の不備にシステム側で対応することが必要であると考えて自動運転車両の欠陥を認める考

⁴⁰⁾ 窪田・前掲注 28) 172 頁、山口・前掲注 13) 51 頁

⁴¹⁾ 窪田・前掲注 28) 172 頁。板垣太郎「自動運転における民事上の責任に関する考察」新 P L 研究 3 号 14 頁（2018）は、レベル 3 の自動運転車両について自動運転装置の一つとしてのブレーキシステムが機能しないという場合には、ブレーキとしての機能に問題がなくても、ブレーキの欠陥は認められると思われる、としている。

⁴²⁾ なお、衝突被害軽減ブレーキの搭載義務化が進むことで、ブレーキのシステムと制動装置としてのブレーキはより別個のものと捉えられることになり、ブレーキそれ自体とブレーキシステムの欠陥該当性判断も別個になされるべきことになるとと思われる。

⁴³⁾ 窪田・前掲注 28) 183-185 頁

⁴⁴⁾ 戸嶋ほか・前掲注 20) 76 頁

⁴⁵⁾ 窪田・前掲注 28) 184-185 頁

え方がある⁴⁶⁾。

ウ 外部から提供されるデータの誤り等による事故が生じた場合の欠陥の有無については、交通情報や GPS 信号には一般的に提供されるインフラとしての性格があり、有形無形という点を除けば道路インフラと本質的な違いはないとしたうえで、道路インフラに完全を求める立場に立って欠陥を否定する考え方や、無形データは自動運転システムにおいて直接利用されるものであってシステムとより密接な関係を有していることや当初からの保有データとオンライン等で提供されるデータに違いがないことを強調して、自動運転車両に欠陥を認める考え方がある⁴⁷⁾。

エ 道路インフラや外部提供データといった外部情報に不備や誤りがあって事故が生じた場合には、自動運転車両が外部情報に依拠しながら走行するものとして設計・製造されるものであること、外部情報にも不備や誤り等が生じるおそれがあること⁴⁸⁾等からすれば、少なくとも外部情報の不備や誤りに一切対応できない自動運転車両については「欠陥」が認められるものと思われる⁴⁹⁾。外部情報の不備や誤りにどの程度対応出来なければならないのかについては、今後の技術の進展の度合等によってくるものと思われるが、道路インフラや外部情報の提供者と、自動運転車両の製造業者の双方いずれもが責任を負い、両方で責任を分担するという処理が多くなるのではないかと考えられる。

(3) ハッキングを受けた場合の欠陥該当性

自動運転車両が道路インフラや他の自動車との通信をする際にサイバー攻撃を受けて、車両を無断で操作されてしまう等の可能性がある。サイバー攻撃によって受けた被害が自動運転車両のソフトウェアに存在したバグ（セキュリティホール）を原因とするものであった場合に、自動車メーカーに製造物責任が生じないか、という点が問題とされている⁵⁰⁾。

この問題の回答としては、このセキュリティホールが「欠陥」と評価される限り、自

⁴⁶⁾ 窪田・前掲注 28) 185-186 頁

⁴⁷⁾ 窪田・前掲注 28) 185-186 頁

⁴⁸⁾ 自動運転車両は、私人の管理する私道や私有地等、必ずしも道路インフラが整った場所だけを走行するものとはいえないことや、外部データを送信するためのソフトウェアにもバグの存在する可能性があることからすると、自動運転車両を取り巻く外部環境にも何らかの不具合が生じることは避けられないと思われる。

⁴⁹⁾ 国土交通省自動車局「自動運転における損害賠償責任に関する研究会」では、地図情報やインフラ情報等の外部データの誤謬、通信遮断等により事故が発生した場合の、自動車の「構造上の欠陥又は機能の障害」（自賠法 3 条但書）の有無について、「外部データの誤謬や通信遮断等の事態をあらかじめ想定した上で、仮にこれらの事態が発生したとしても自動車が安全に運行できるように自動運転システムは構築されるべきであると考えられることから、かかる安全性を確保できていない自動運転システムを搭載した自動運転車については、「構造上の欠陥又は機能の障害」があるとされる可能性があると考えられる。」と整理されている（同研究会の報告書 22 頁（2018 年 3 月））。なお、外部情報の不備や誤りに一切対応できない自動運転車両に欠陥が認められるとしても、どの程度の不備や誤りにまで対応できなければならないのかについては、さらに検討を要する問題である。

⁵⁰⁾ 小塚・前掲注 26) 68 頁。この問題は、自動運転車両に固有のものではなく、一般的に、IoT 機器全般について生じる問題であると考えられている。

自動運転車両の製造業者は製造物責任を負うことになる、ということになるのであるが⁵¹⁾、問題はむしろ、「ソフトウェアには必ずバグが存在し、バグを完璧に取り除くのは不可能である」⁵²⁾、「事後に発見されたバグはアップデートにより改善するのがソフトウェアの特性である」などといわれている中で、自動運転車両の引渡し時に存在したバグを「欠陥」と捉えることができるのか、という点にある。

この点につき、一定水準までのバグは「通常」の安全性を害するものではないとの考えから⁵³⁾、自動運転車両の引渡し時にバグがあったとしても、バグをアップデートで修正する体制が整備されている場合には、自動運転車両の「欠陥」を否定する考え方があり得る⁵⁴⁾。この考え方に立てば、自動運転車両の引渡し後にバグの存在に気付いたにもかかわらず合理的期間内にアップデートによる改善がなされない場合には、不法行為責任が問われ得る⁵⁵⁾。また、アップデートによりバグを修正することがソフトウェアに求められる「通常有すべき安全性」であるとすれば、アップデートのためのデータを自動受信することができないシステムには設計上の「欠陥」が認められる可能性があり、自動アップデートの設定を解除するとセキュリティ等の面で安全性に問題が生じ得ることをユーザーに対して警告していない場合には、指示警告上の欠陥が認められる可能性があるものと思われる⁵⁶⁾。

また、別の観点からは、そもそも、ハッキング対策の不十分な車両が「通常有すべき安全性」を欠くといえるのか、という点も一応問題となり得るが、ハッキングにより自動運転車両の有する安全プログラムに影響を及ぼすおそれがあることからすれば、「通常有すべき安全性」を欠くと考えるべきであろう。

なお、自動運転車両に対してハッキングが行われ、第三者が車両保有者に無断で自動車を操縦する等の事態が発生した場合には、車両の支配が奪われたといえる点で盗難被

⁵¹⁾ 肥塚肇雄「日本版 MaaS における自動運転事故とサイバーセキュリティ」損害保険研究 82 巻 4 号 27-28 頁（2021）

⁵²⁾ 川和功子「情報と製造物責任法について（二・完）」同志社法学 60 巻 1 号 82 頁（2008）

⁵³⁾ 小塚莊一郎『AI の時代と法』42 頁（岩波新書、2019）。

⁵⁴⁾ 小塚・前掲注 26）69～70 頁では、出荷時のソフトウェアのバグ（セキュリティホール）が出荷後に発見されたときには無線通信等の手段を用いた出荷後のアップデートにより逐次対処されるということを説明したうえで、そうしたアップデートをタイムリーに実行する体制を用意している場合には製造物に「欠陥」を認めないという考え方が示されている。

⁵⁵⁾ 小塚・前掲注 26）70 頁。両者が契約関係にあれば、契約責任を追及されることもあり得る。

⁵⁶⁾ 金子敬行「自動運転による事故の民事責任と被害者補償」東京弁護士会法律研究部 AI 研究部「法律実務研究」第 34 号（東京弁護士会 2019）343 頁以下では、「サイバー攻撃自体も不断に進化・変容していくため、引渡し時に、あらゆるサイバー攻撃を予見して対策を講じることは事実上不可能である。この場合、引渡し時点で欠陥があったとすることは困難である。他方で、継続的なソフトウェア・アップデートが不可欠となるため、そのようなアップデート機能が搭載されていないとすれば、そのこと自体が、通常想定される使用期間、耐用期間内についての安全性が確保されていないものとして、「欠陥」と評価される。」と述べたうえで「車両のハードウェアがソフトウェア・アップデートに技術的・容量的に耐えられなくなりうることに鑑み、合理的な保証期間の設定をすることは許容される」と述べられている。

害に遭った場合と同様の状況にあるといえる。そのため、自賠法上、このような場合には、損害のてん補についても、盗難車による事故の場合と同様に政府保障事業により被害者の救済を図るべきものと考えられている⁵⁷⁾。しかし、「欠陥」の有無を考えるうえでは、ハッキング被害に遭った車両と盗難被害に遭った車両とを平行に考えることは適切ではないように思われる。車両が盗まれた場合には、車両を運転するのは盗取者自身であり、無謀な運転はしないものと考えられるため、第三者に損害を与えるおそれが必ずしも高まるとはいえない。よって、車両の盗難対策が不十分だからといって直ちに「欠陥」があるとはいえない。しかし、ハッキングにより自動運転車両を遠隔操作する場合には、事故が起きても犯人自身の身には何ら被害が生じないため、相対的に見て安全運転をするインセンティブが小さい。その意味で、ハッキング対策が不十分な自動運転車両には、盗難対策の不十分な車両に比べて、「欠陥」の認められる可能性が大きいものと考えられる⁵⁸⁾。

なお、サイバー攻撃については、証拠が残っていない、残っていたとしても、事後的な解明には高度な解析技術が必要となりうること等、サイバー攻撃の事実を立証するには困難を伴うことが指摘されている⁵⁹⁾。

第4 「欠陥」の判断時期について

1 製造物責任法における「欠陥」の判断時期は、製造業者等が当該製造物を引き渡した時点であると解されている⁶⁰⁾。そのため、自動運転車両の引渡し時にはソフトウェアに欠陥はなかったものの、その後の自動運転システムのソフトウェアのアップデートに「通常有すべき安全性」を欠くといえる不具合があった場合には、前述したとおり、「製造物」たる自動運転車両の引渡しに既になされていることから、メーカーは製造物責任を負わず、不法行為責任の有無が問題になるものと理解されている⁶¹⁾。

これに対し、ソフトウェアのアップデートにより欠陥の判断時期の更新を認める考え方もある⁶²⁾。自動運転車両の引渡し時に搭載されていたソフトウェアの不具合は自動運転車

⁵⁷⁾ 国土交通省自動車局「自動運転における損害賠償責任に関する研究会」15 頁（2018）

⁵⁸⁾ 小塚・前掲注 26）68 頁

⁵⁹⁾ 金子・前掲注 56）340 頁

⁶⁰⁾ 消費者庁消費者安全課編・前掲注 9）・59 頁

⁶¹⁾ 株式会社テクノバ・前掲注 24）33 頁（2021 年 3 月）では、「自動運転車両等については、ソフトウェアの重要な更新について国土交通大臣の許可が必要であり、OEM 以外の第三者による更新が当面想定されないため、現段階では差し迫った課題になっていないが、将来的に、製造物としてひとたび流通におかれた後にも、ソフトウェアについて非常に重大な改造・改変が行われる可能性や AI による自己学習が大幅に進む可能性もあり、それらが原因で生じる損害等については、製造物責任の枠組みだけで責任関係を考えるのではなく、不法行為責任や契約責任により捕捉すべきものがあることも有識者からは指摘されたところである。」と述べられている。

⁶²⁾ 自動運転ソフトウェアの安全性が自動車の安全性に直結していることを踏まえ、欠陥の判断時点、当該自動車の自動運転ソフトの最終バージョン・アップ時と扱うことで対応するべきであるとする見解がある（浦川・前掲注 18）35 頁）

両の欠陥として製造物責任の対象となるのに、ソフトウェアのアップデートにおける不具合によりソフトウェアの内容が危険なものになっても製造物責任の対象にならないことが、その理由であると考えられる。

2 ソフトウェアのアップデートには、ソフトウェアの内容の回復や維持にとどまらず、より便利な機能を搭載したり、セキュリティを強化したりといった、新しい属性を付加するもの（動産でいえば「加工」に該当するもの）もあると考えられるが、ソフトウェアそれ自体は無体物であるから、こうした内容の改変を「製造物」の「加工」と捉えることはできない。

仮に、アップデートの不具合による損害を製造物責任でカバーさせようとするのであれば、メーカーの工場に自動運転車両を入庫したうえで自動運行装置のソフトウェアに上述のような内容のアップデートをすることを制度化すること等が考えられるが⁶³⁾、自動運転車両が普及して今後より数が増えていくことを考えると、そのような方法は現実には困難であろう。

3 また、アップデートのやり方としては、CD-R にアップデートに必要な情報を格納して、これを読み込むことでアップデートを実施するというやり方も考えられるが、このやり方により自動運転車両が「通常有すべき安全性」を欠くに至った場合に、製造物責任は生じるであろうか。

CD-R と自動運転車両は別個独立の製造物であり、このやり方で自動運転車両が「通常有すべき安全性」を欠く状態になったとしても、既に自動運転車両自体は引き渡されている以上、自動運転車両の「欠陥」を問題とすることはできないと考えられる。他方、CD-R に格納されたデータないし情報が、自動運転車両の「通常有すべき安全性」を欠くものであったとしても、それは CD-R のデータないし情報の危険性の問題であって、このデータないし情報に基づいて CD-R 自体が爆発したり変形したりして利用者に損害を与えるものではないのであるから、CD-R の「欠陥」を問題とすることもできないものと考えられる⁶⁴⁾。したがって、いずれの場合においても、製造物責任は生じないという結論になるも

⁶³⁾ メーカーの工場で、新たな属性を付加する（すなわち「加工」に相当する）アップデートをする場合、車両の使用者は、アップデートの終了後に、新たな属性の付加された（すなわち「加工」された）自動運転車両の引渡しをメーカーの工場から受けることになる。そのため、車両の使用者は、工場から引渡しを受けた時を基準として、アップデート済の自動運転車両について、メーカーに欠陥責任を問い得る可能性がある。仮に、工場でのアップデートを制度化せず、無線によるアップデートを選択する余地を認めると、同じ内容のアップデートがされているにもかかわらず、工場に入庫したか否かによって製造物責任法が適用されるか否かが異なり、不公平感が生じないかという問題がある。しかし、翻って考えてみると、アップデートの不具合について製造物責任を問うことができないことにどのような不都合があるのかについての具体的な検討はあまりなされていないようにも思われるところであり、この問題は、自動運転車両の普及に伴ってより具体的なものになっていくと考えられる。

⁶⁴⁾ この問題は書籍や新聞等の内容に誤りがあり、これに基づいて行動した結果損害を被った場面と

のと考えられる。

第5 「欠陥」等の立証について

自動運転車両には、極めて高度かつ複雑な技術が用いられており、被害者がその欠陥を証明するためには当該自動車に関する技術情報とその分析に必要な高度な技術的知見を要するにもかかわらず、被害者側はそのいずれももちあわせていないのが通常であることから、その立証は非常に困難なものになると考えられている⁶⁵⁾。

この点については、被害者救済の観点から立証の困難性を克服するための検討がなされており、立証を容易化するための試みとして、イベントデータレコーダー装着の義務化や、解析データ入手の容易化、データ解析の協力の義務付けのほか、欠陥の推定規定の導入等が挙げられてきたところである⁶⁶⁾。現在では、「自動運行装置」には「当該機能の作動状態の確認に必要な情報を記録するための装置」を備えることが求められているが（道路運送車両法 41 条 2 項）、イベントデータレコーダー等が修理の際にリセットされてしまってリセット前のデータが保管されていない例が多く、事故データの保存もあわせて義務付けられる必要があるとの指摘がある⁶⁷⁾。

なお、欠陥の推定規定については、製造物責任法の制定時に、個々の製品の特性、事故の態様等、個別の事案ごとの相違を捨象して、法律上一律に特定の事実から法律効果の発生をもたらす事実を推定することは、被害者の証明負担の軽減という本来の目的を超えて、本来責任のないところに責任を創り出してしまうおそれがある、事案ごとの個別性・多様性にかかわらず、一般的に欠陥、因果関係等の存在を推定することを根拠付けるだけの普遍的な経験則は存在せず、推定規定を設けることにより不法行為における立証責任の体系を混乱させることになる、事実上の推定の活用によって適正かつ公平な証明負担の軽減が実務上期待し得るし、現在の裁判実務でも同様の処理がなされている等⁶⁸⁾の理由から導入が見送られた経緯があり、自動運転車両にのみ特別規定を導入する理由づけは難しいと指摘されている⁶⁹⁾。

類似の状況にあるといえるが、そのような場合には製造物責任は生じないことを指摘するものとして升田純『詳解製造物責任法』250 頁以下（商事法務研究会、1997）。

⁶⁵⁾ 近内京太「自動運転自動車による交通事故の法的責任～米国における議論を踏まえた日本法の枠組みとその評価～〔下〕」国際商事法務 44 巻 11 号 1613 頁（国際商事法研究所、2016）。一方で、今後、運行記録の内容が精緻化、高度化されることで、事故原因の究明や自動運転装置の不具合の有無の判断が容易になる可能性があるとの指摘もある（佐野誠「自動運転化と自動車事故被害者救済制度－ノーフォルト自動車保険制度試論－」損害保険研究 80 巻 2 号 40 頁）。

⁶⁶⁾ 佐野誠「自動車の自動運転化をめぐる PL 法と自賠法の交錯」新 PL 研究 7 号 45 頁（2022）、後藤元「自動運転・ライドシェアと民事責任」損害保険研究 82 巻 1 号 9 頁（2020）、近内・前掲注 65）1616-1617 頁

⁶⁷⁾ 伊藤崇「デジタル社会に対応した製造物責任法へ」現代消費者法 62 号 71 頁（民事法研究会、2024）

⁶⁸⁾ 消費者庁消費者安全課編・前掲注 9）102 頁

⁶⁹⁾ 佐野・前掲注 66）45 頁。後藤元・前掲注 66）8 頁（2020）、藤田友敬「自動運転をめぐる民事責任法制の将来像」藤田友敬編『自動運転と法』284 頁（有斐閣、2018）においても、そのような推定

第6 過失相殺について

1 総論

通常、交通事故があった場合には、民法 722 条 2 項に基づき、当事者それぞれの責任割合に応じて過失相殺の処理がなされることになる。

製造物責任法第 6 条は、「製造物の欠陥による製造業者等の損害賠償の責任については、この法律の規定によるほか、民法（明治二十九年法律第八十九号）の規定による。」と定めているが、製造物責任における過失相殺の適用については、「責任主体に過失が認定されていないにもかかわらず被害者の「過失」を考慮する場合に、過失責任の場合と同様の運用で良いか」ということが問題とされている⁷⁰⁾。

この点については、過失相殺の場合に考慮される被害者の過失は、過失責任における責任要件としての過失と同じものではなく、広く「被害者側の不注意」と解されており、製造物の欠陥を請求原因とする損害賠償責任においても、過失相殺をすることは妨げられるべきものではないとして、過失相殺の適用を認める考え方が一般的である⁷¹⁾。

2 具体的なケースにおける過失相殺

- (1) 自動運転車両に自動アップデートの機能があったにもかかわらず、ユーザーがこの機能を解除してアップデートを怠っていたがために車両が「通常有すべき安全性」を欠くこととなり、事故を生じさせてしまったような場合には、ユーザーが容易に自動運転車両の自動アップデート機能を解除し得ること自体が自動運転車両としての「欠陥」に該当するとしうえて、ユーザーが自動アップデート機能を解除した行為について過失相殺の処理がなされる可能性がある。
- (2) 自動運転車両の「欠陥」と、交通事故の相手方の不注意が相まって交通事故を生じさせた場合、例えば、一時停止を怠って交差点に進入した相手方車両と、検知機能に欠陥があったために一時停止をせず交差点に進入した自動運転車両が出合い頭に衝突したような場合において、相手方車両の運転者が自動運転車両の製造業者に対して製造物責任を追及するときは、当該運転者の一時停止義務違反について過失相殺の処理がなされる可能性がある。

この場合の過失相殺率が問題となり得るが⁷²⁾、現在の自動車事故損害賠償実務では事

規定を置くことを正当化し得るかどうかが問題として指摘されている。なお、藤田・284 頁は、自動化の進んだ特定車種にのみ製造物責任を強化するような立法は、自動車メーカーが、その適用を避けるためにあえて自動化のレベルを落とした自動運転車両を製造する誘因になる可能性があることを指摘する。

⁷⁰⁾ 米村滋人「製造物責任に関する事故」窪田充美編『新注釈民法(15)債権(8)』677 頁（有斐閣、2017）

⁷¹⁾ 消費者庁消費者安全課編・前掲注 9）137 頁。升田・前掲注 64）1111 頁。裁判例として、東京高判平成 13 年 4 月 12 日等。

⁷²⁾ 佐野・前掲注 66）45 頁、浦川・前掲注 7）29 頁。他に、過失相殺の在り方が問題になり得ることを指摘するものとして、藤田友敬「自動運転と民事責任：自動運転技術の現況」ジュリスト 1501 号 29 頁（2017）。

故類型ごとに過失相殺率の目安が設けられているため、これに依拠することが実務上の混乱を避けるうえで有益であると思われる⁷³⁾。

(3) では、いわゆるレベル 5 の自動運転車両同士の事故が起きた場合にはどのように考えるべきであろうか。

レベル 5 の自動運転車両には、運転者が存在しないものと考えられるため、レベル 5 の自動運転車両同士が事故を生じさせた場合には、いずれの車両についても運転者の過失は存在せず、自賠法を度外視すれば、「欠陥」のある車両を製造した製造業者が責任を負うことになるものと考えられる。

この場合には、いずれの車両に「欠陥」があったのかについても争われると思われるが、その問題はさておき、双方の車両に「欠陥」があると認定された場合にどのように過失相殺をするべきかについて考えてみたい。

結論からいえば、一方当事者が人間のドライバーである先ほどの場合と同様、現在の自動車事故損害賠償実務で用いられている過失相殺率の目安に依拠することが実務上の混乱を避けるうえで有益であると思われる⁷⁴⁾。

この場合には、全損害額を等分する、欠陥の程度に応じて過失割合を分配するといったことが考えられるが、欠陥の程度を無視して全損害額を等分することが果たして本当に公平といえるのかという問題があるし、欠陥の程度に応じて過失割合を分配する考え方については、欠陥の程度を認定することにはかなりの困難を伴うものと思われ、仮にこれが可能だとしても、紛争の長期化は避けられないと思われる。そこで、このような場合であっても、実務上の混乱を避けるという観点からは、交通事故損害賠償実務で用いられている過失相殺率の目安に依拠するのが妥当であると考えられる。

もっとも、現在用いられている過失相殺率の目安も、あらゆる事故類型を網羅したものではなく、これに依拠することのできない場合もあるし、道路インフラ側の欠陥や GPS のバグなどが関係した場合には責任関係が複雑化し、責任割合の決定が困難になる可能性があるとの指摘もあり⁷⁵⁾、過失相殺のあり方についても難しい問題が残されている。

⁷³⁾ 佐野・前掲注 66) 45 頁、浦川・前掲注 7) 29 頁

⁷⁴⁾ 現在実務上採られている過失割合の目安は、事故類型ごとに注意義務違反の程度を表したものであって、注意義務とは無関係に課せられる厳格責任の程度の判断に用いることを想定したものではないと思われるが、双方の自動運転車両の「欠陥」が相まって生じた事故における賠償交渉ないし訴訟において、一方車両の「欠陥」について何ら考慮することができないのでは合理性に欠けるように思われる。

⁷⁵⁾ 佐野・前掲注 66) 45 頁。なお、立法ではなく、裁判実務への働きかけを通して被害者の立証困難の救済を試みるものとして、平野裕之「製造物責任法における「欠陥」とその「証明」の再検討——製造物責任法施行後の判例法を踏まえて——」新 PL 研究 7 号 3 頁、13 頁（2022）。

第7 おわりに

上に述べてきたとおり、自動運転車両と製造物責任の成否の問題は、これまで「欠陥」該当性の問題を中心に議論がなされてきたところであるが、いわゆるレベル5の自動運転が実現するには、未だ時間を要するものと考えられ⁷⁶⁾、本稿のテーマである「自動運転と製造物責任法」をめぐる議論は、自動運転車両の使用中に生じた事故について製造物責任法の枠内で検討することの是非も含めて⁷⁷⁾、今後も先の長いものになることが見込まれる⁷⁸⁾。

⁷⁶⁾ 我が国は、道路交通に関する国際的に統一された規則であるジュネーブ条約（「道路交通に関する条約」昭和39年条約第17号）を批准している。この条約は、4条で「運転者」を「道路において車両……を運転……するものをいう。」と定め、8条1項で「一単位として運行されている車両又は連結車両には、それぞれ運転者がいなければならない。」と定め、同条5項前段で「運転者は、常に、車両を適正に操縦……することができなければならない。」と定めているとおり（https://unece.org/fileadmin/DAM/trans/conventn/Convention_on_Road_Traffic_of_1949.pdf、外務省ウェブサイト [https://www.mofa.go.jp/mofaj/gaiko/treaty/htmls/B-S39\(2\)-0533.html](https://www.mofa.go.jp/mofaj/gaiko/treaty/htmls/B-S39(2)-0533.html)）、自動運転の実現にあたって運転者のコントロール下にあることが必要条件となる。そのため、自動運転の実現には条約改正が必要であるところ、国連欧州経済委員会（UNECE）の道路交通安全作業部会（WP1）第72回会合で、「自動運転車両の実験について、車両のコントロールが可能な能力を有し、それが可能な状態にある者がいれば、その者が車両内にいるかどうかを問わず、現行条約の下で実験が可能」との解釈が認められたことから、我が国では、2022年に道交法が改正されて、遠隔型自動走行システムの公道実証実験が可能となっている（日本学術会議 自動車の自動運転の推進と社会的課題に関する委員会（24期）第2回（2018年10月29日）資料4-1-2「自動運転の実現に向けた法的課題—2018年7月」）。このような経緯を踏まえると、今後、レベル5の自動運転車両を実現するには同様に条約改正等の手続が求められるのではないと思われる。

⁷⁷⁾ 自動運転車両の事故を製造物責任法の枠内で取り扱うことの適否を検討すべきであるとの指摘もある（栗田・前掲注12）32頁）。被害者救済の見地から保険での対処を提唱するものとして、福田弥夫「自動運転と損害賠償責任」自動車交通研究37頁（2016）。

⁷⁸⁾ 繰り返しになるが、本稿は、筆者個人の執筆当時の個人的な見解によるものであり、筆者の所属する、ないしは所属した組織の見解ではないことに留意されたい。

「国民生活研究」第 64 巻第 1 号（2024 年 7 月）

〔調査報告〕

消費生活センターにおける 対応困難者への対応の現況と課題調査

狐 塚 知 子*

本稿は、2024 年 3 月に公表した「消費生活センターにおける対応困難者への対応の現況と課題調査」について、調査結果の概要をまとめ、若干の考察を追記したものである。

本調査では、消費生活相談の現場における対応困難者への相談対応について、①各地の消費生活センター等を対象にしたアンケート調査及び②消費生活相談員を対象にしたアンケート調査を実施した。本調査の結果、対応困難者への対応方法や困難を感じる点といった現状が明らかになるとともに、対策マニュアルの活用、統一的なルールや基準の策定、安全な執務環境の整備、専門家との連携体制の整備、メンタルケアへの取組、研修の実施等、さまざまな課題があることが分かった。こうした課題に対して、今後期待される取組等について取りまとめた。

はじめに

1. 報告書の概要
2. 消費生活センターを対象としたアンケート調査
3. 消費生活相談員を対象としたアンケート調査
4. アンケート結果からみえた現状と課題
5. 今後、期待されること

おわりに

*こづかともこ（独立行政法人国民生活センター教育研修部上席調査研究員付補佐）

はじめに

地方自治体（以下、自治体）に設置されている消費生活センターや消費生活相談窓口等（以下、センター）では、商品やサービス等消費生活全般に関する苦情や問合せといった、消費生活に関する相談（以下、消費生活相談）を専門の相談員が受け付け、公正な立場で処理にあたっている。

こうした消費生活相談の現場では、相談員がさまざまな相談者に日々対応し、相談者が抱えているトラブルについて聴き取り、事業者と相談者の間に立って助言やあっせん等を行っているが、中には、相談員に対し攻撃的な態度をとる相談者や、一方的に話し続けて相談員の話を受けないなど、円滑なコミュニケーションが取れず、相談員が相談対応に困難を感じる相談者が存在する。

このような、いわゆる「対応困難者」への対応は、消費生活相談業務の遂行において大きな支障となり、相談員や行政職員（以下、職員）の精神的疲弊の原因ともなっていると考えられる。しかしこれまで、消費生活相談における対応困難者への対応の実態について調査した例はなく、また他の消費者トラブルと異なり、統計的にその件数をまとめることも難しいため、その実態が見えにくかった。

ケースごとに状況はさまざまであるが、センターにおいて対応困難者の相談対応をどのように行っているのか、どのような困難、課題があるのかについて調査・検証することは、今後の対応を検討する際にも役立つものと考え、対応困難者の相談対応について、①各地のセンターへアンケート調査を実施するとともに、対応困難者については実際に相談対応を行っている相談員によってとらえ方、感じ方が大いに異なると思われることから、②センターで勤務したことのある相談員に対してもアンケート調査を実施し、組織としての対応と課題とは別に、相談員による対応と課題についても調査した上で、報告書を取りまとめた。

本稿は、2024 年 3 月に公表した調査結果¹⁾の概要をまとめたものであり、本調査の結果を踏まえ筆者の私見を追記している部分については、あくまで個人的な見解であり所属する組織その他関係機関の公式の見解でないこととお断りしておく。

なお、調査結果の詳細は、報告書本文²⁾を参照していただきたい。

1. 報告書の概要

（１）「対応困難者」の定義

本調査では、「対応困難者」について、「消費生活センター等で実施している消費生活相

¹⁾ 独立行政法人国民生活センター令和 6 年 3 月 13 日公表「「消費生活センターにおける対応困難者への対応の現況と課題調査」調査報告＜結果・概要＞」https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20240313_3.html

²⁾ 「消費生活センターにおける対応困難者への対応の現況と課題調査」調査報告書
https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20240313_3_2.pdf

談において、相談員により適切な相談対応（丁寧な説明等）を行っているにもかかわらず、社会通念から逸脱するような主張や要求（内容および態様）を止めようとしぬ相談者、また、自らの要求が通らぬことに対する怒りを相談員や消費生活センターに向け、相談の継続が困難である相談者」と定義する。

なお、同様の内容を指す用語として、「カスタマーハラスメント」がある。厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」³⁾では、カスタマーハラスメントとは、「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」とされている。

民間企業におけるカスタマーハラスメントについては、厚生労働省のマニュアル等もあり、カスタマーハラスメントへの対応方針⁴⁾やマニュアルの策定等、各企業において対策が進められているところであるが、自治体においては、サービスを提供する相手（住民）を選ぶことができず、また、「住民ファースト」といった考えから、迷惑行為や悪質なクレームを行う住民に対して強い対策を立てにくい面がある。しかし、自治体においても民間企業と同様のカスタマーハラスメントにより職員が疲弊し、業務への支障が生じていることが、全日本自治団体労働組合によるアンケート調査⁵⁾等により明らかになっている。公共機関だから、あるいは公務員だから、自治体の職員は住民からの過剰な要求等についても応えるのが当然であり理不尽な物言いにも耐えしのぶべきだというのではなく、自治体におけるカスタマーハラスメントについても対策が必要だという認識は、一般的なものになりつつある。

各地のセンターにおいては、住民サービスとして消費生活相談を受け付けているが、ハラスメントといえるようなケースに限らず、「コミュニケーションがうまくいかず、どれだけ話を聴いても相談の主訴がつかめぬ」「言いたいことだけを一方的に言って電話を切る」など、一般的にカスタマーハラスメントには該当しないと思われるものの相談の継続が困難となるような行為によっても、円滑な業務運営が困難となるケースが多々あるものと思われたため、本調査における「対応困難者」には、カスタマーハラスメントに該当する行為をする者を当然に含むほか、一般的にカスタマーハラスメントには該当しないと思われるものの、相談の継続が困難となるような行為をする者も含めている。このため、本調査において「対応困難」とされる行為の範囲は、カスタマーハラスメントよりも広くなっており、対応困難＝カスタマーハラスメント、とはいえないことにご留意いただきたい。

³⁾ 厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（2022 年 2 月）<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>

⁴⁾ 対応方針の一例として、東日本旅客鉄道株式会社「JR 東日本グループカスタマーハラスメントに対する方針」（2024 年 4 月）<https://www.jreast.co.jp/company/customer-harassment/>

⁵⁾ 全日本自治団体労働組合「職場における迷惑行為、悪質クレームに関する調査」（2020 年 10 月）https://www.jichiro.gr.jp/doc/pawahara/2021cushara_report.pdf

（２）対応困難者への対応の実態が見えにくいのはなぜか

「対応困難者」といっても、センターへの電話や来訪の最初から相談対応が困難である場合もあれば、最初は通常通り相談対応できていたにもかかわらず、途中で相談者の態度が変わって対応困難になる場合もある。消費生活相談は、１回の電話や来訪で解決する場合もあるが、複数回にわたって相談者からの聴き取りや資料確認等を行った上で、助言やあっせんを行う場合もある。あるときは問題なく相談者とコミュニケーションができて、別のときには声を荒げたり相談員の話を開かなかったりするなど、相談者側の事情や機嫌等によっても、対応困難になることがある。さらに、相談員が助言やあっせんを行ったものの、その結果が相談者の意に沿わないものになった場合に、相談者がセンターや相談員を攻撃し始めるなど、対応困難になることがある。

こうしたときに、ある相談者が対応困難者にあたるかどうかは、対応する者の主観（職務経験の長さ、相談受付件数の多少、対応者本人の性格等）によるところが大きい。このため、ある相談員にとっては対応困難であっても、別の相談員にとってはそうでもないと感じることもある。また、相談員が対応困難と判断しても、直接相談者と接していない職員 の理解を得られずセンターとしては対応困難と判断されないケースや、結果として丸く収まった場合には内部で報告が上がらずに対応困難として認識されないことが考えられる。

センターでは、受け付けた相談内容及びその処理内容等について、全国のセンターをオンラインネットワークで結んだデータベース（全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）、以下、PIO-NET）に情報を入力し、蓄積している。しかし、PIO-NET はあくまで消費者トラブルの詳細と相談処理の経過を記録し消費者被害の未然防止・拡大防止に資するためのもので、相談者への対応について困難な点があったかどうかについては記載がない場合も多く、相談処理の結果を詳細に記載することを優先し相談者の対応困難について触れないケースも多々あるものと思われる。そのため、対応困難事例については、消費者トラブルに関する注意喚起情報のような統計的な数値を出すことができず、その実態が見えにくくなっていると思われた。

そこで、本調査では、センターへのアンケートを実施し、その中で、ひと月当たりのおおよその対応困難者の相談件数を回答を得るなどし、実態の把握に努めた。

（３）報告書の構成

報告書では、第１章で対応困難者の定義について、また、対応困難者への対応の実態が見えにくいのはなぜか、などについて整理した。第２章では各センターを対象としたアンケート調査の結果について、第３章では消費生活相談員を対象としたアンケート調査の結果について、それぞれまとめた。第４章には、調査結果に対する有識者のコメントを掲載した。第５章では、アンケート結果から見てきた対応困難者への対応の現状と課題、今後期待されることについてまとめた。

以下、報告書の概要を紹介する。

2. 消費生活センターを対象としたアンケート調査

全国のセンター（807 カ所）⁶⁾に対し調査票を配布し、654 センターから回答を得た。

○調査項目

- ①各センターの相談件数、相談受付体制等（問 1～3）
- ②対応困難事例の受付状況（問 4～6）
- ③対応困難者への対応（問 7～11）
- ④相談員へのフォロー体制（問 12～16）
- ⑤研修受講経験の有無（問 17）
- ⑥対応困難者への対応において困難を感じる点（問 18）
- ⑦対応困難者への対応に関して国や自治体に希望する対策の有無（問 19）
- ⑧対応困難者への対応を原因とした離職の有無（問 20）
- ⑨拡大事例の有無（問 21～26）
- ⑩その他（問 27）

調査対象とした全国のセンター807 カ所のうち、有効回収数である 654 カ所の自治体の区分別数は以下の通りであった。なお、「広域連合、一部事務組合」はセンターの設立形態である。

【表 1 回答センター数（自治体の区分別）】※自治体回答に基づく

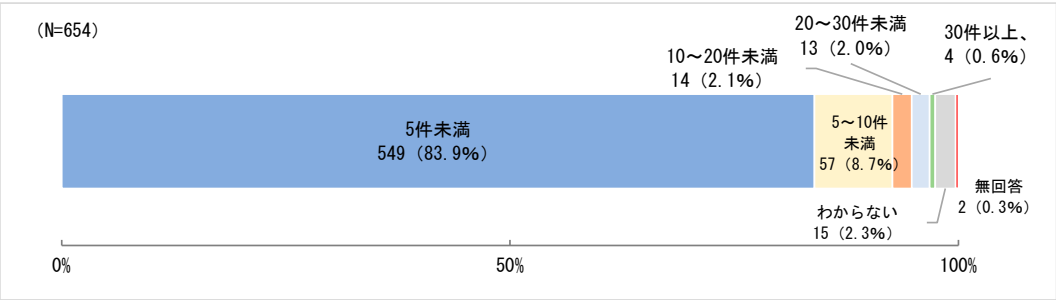
全体	都道府県	政令指定都市	市 (政令市以外)	東京特別区	町・村	広域連合・ 一部事務組合
654	47	20	493	20	61	13

⁶⁾ 消費者安全法の規定に基づく消費生活センター（令和 4 年 4 月 1 日現在）。なお、一つの自治体に複数の消費生活センターが設置されている場合は、メインセンター等 1 カ所のみを調査対象とする。

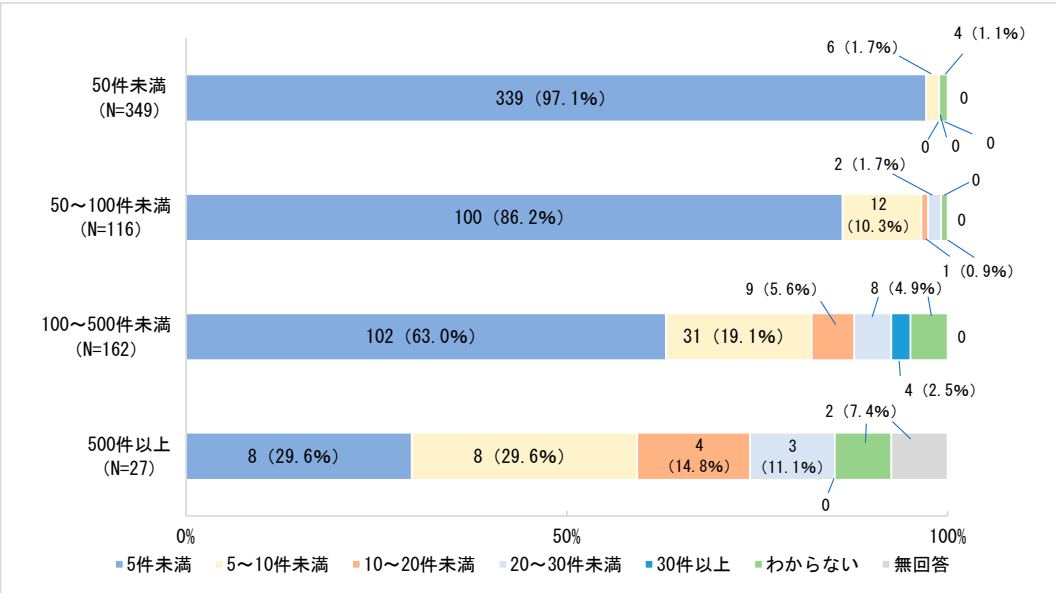
（１）対応困難者の相談件数

対応困難者からの相談が、１カ月平均（調査期間：2022 年 4 月～2023 年 9 月）で 5 件未満であると回答したセンターが全体の 8 割を占めた（図 1）。ただし、１カ月当たりの消費生活相談の受付件数が「500 件以上」と多いセンターにおいても、対応困難事例は 1 カ月当たり「5 件未満」、「5～10 件未満」がそれぞれ約 3 割となっており、１カ月当たりの消費生活相談の受付件数に応じて対応困難事例が多くなるわけでは必ずしもなかった（図 2）。

【図 1 各センターにおける 1 カ月当たりの対応困難事例の受付件数】



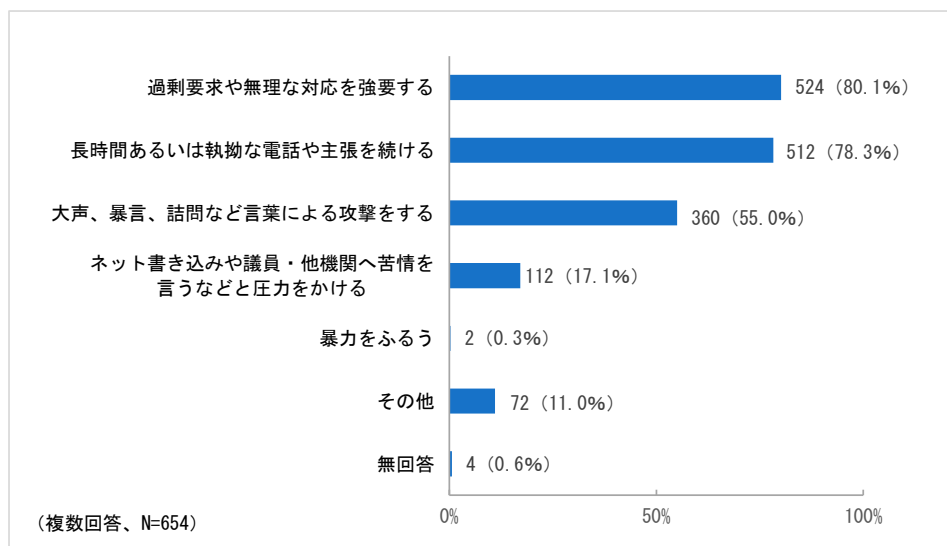
【図 2 各センターにおける 1 カ月当たりの総件数ごとにみた対応困難事例の割合】



（２）対応困難者の特徴

対応困難者の特徴として、多くのセンターが、過剰要求や無理な対応を強要するタイプ、長時間あるいは執拗な電話や主張を続けるタイプが多いと感じており、一方で、暴力をふるうタイプはほとんどみられないと回答した（図 3）。

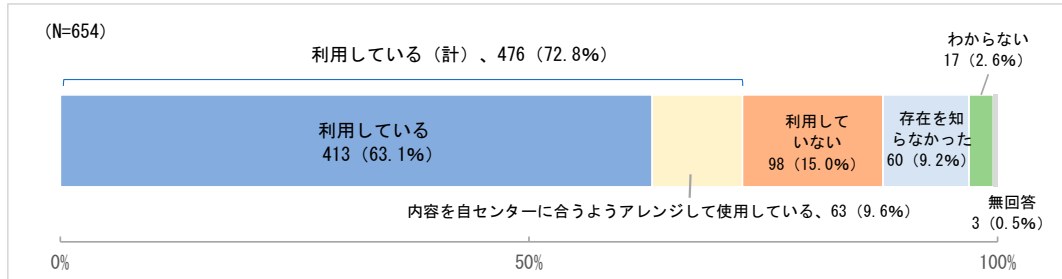
【図 3 どのようなタイプの対応困難者が多いか】



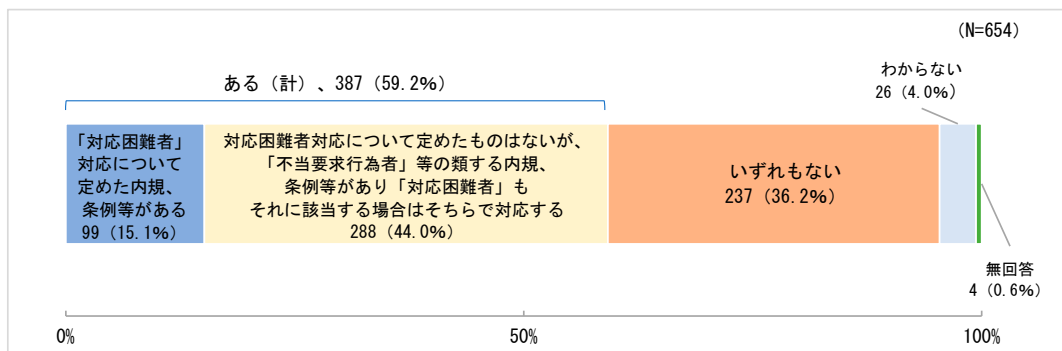
（３）対応困難者対策の現状

消費者庁が作成した「対応困難者への相談対応標準マニュアル」（以下、消費者庁マニュアル）の利用状況について聞いたところ、内容をセンターでアレンジして使用しているケースも含め、約 7 割のセンターで利用されていた（図 4）。また、全体の 6 割近くのセンター（自治体）で、対応困難者への対応について定めた何らかの内規、条例等、あるいは「不当要求行為」等の類する内規、条例等があった（図 5）。ただし、選択肢のうち「対応困難者対応について定めたものはないが、『不当要求行為者』等の類する内規、条例等があり『対応困難者』もそれに該当する場合はそちらで対応する」を選択したセンターの場合、対応困難者の行為が不当要求行為等に該当しないケースについては、不当要求行為等の規定による対応はできないこととなる。今回のアンケートでは規定による対応状況についてはたずねていないため、対応困難事例において不当要求行為等の規定により対応した件数や対応結果等については不明である。

【図 4 消費者庁マニュアル利用の有無】

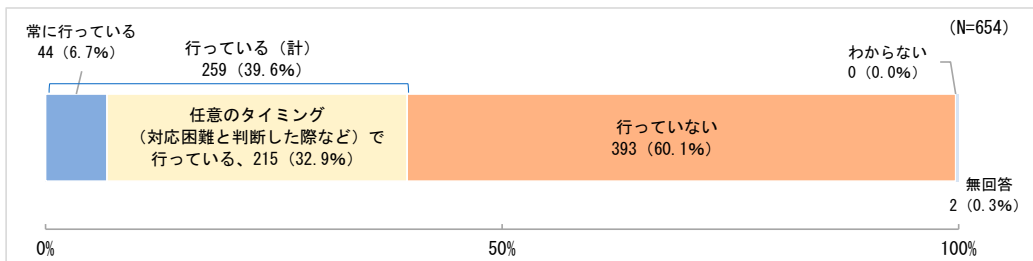


【図 5 対応困難者への対応に関する内規、条例等の有無】

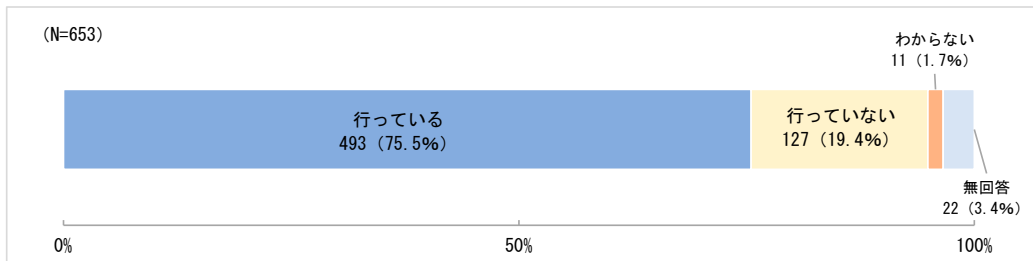


また、4 割程度のセンターが相談電話の録音を行っており、8 割近くのセンターで、来訪相談における対応困難者対策を行っていた（図 6、図 7）。

【図 6 相談電話の録音の有無】

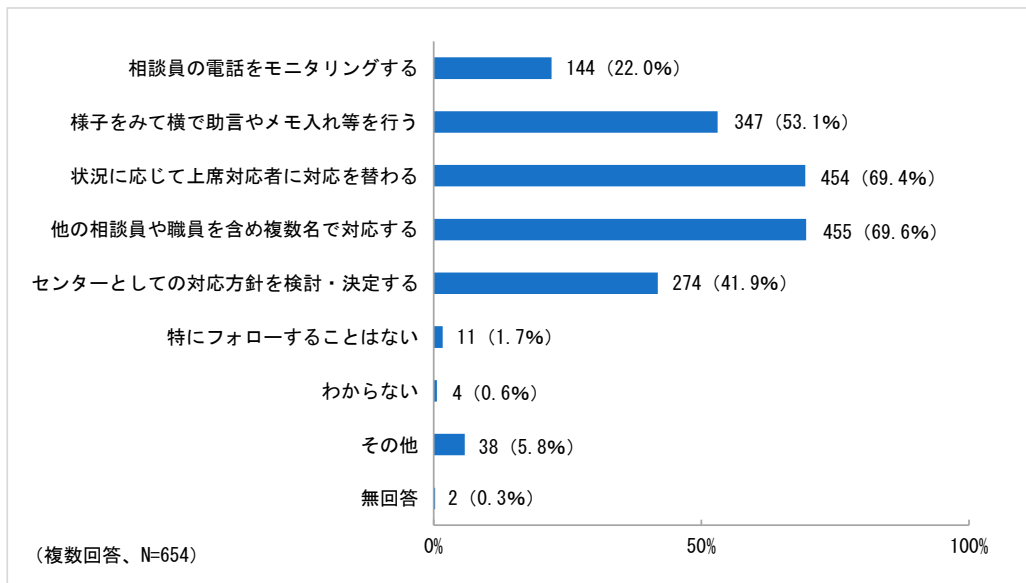


【図 7 来訪相談時の対策の有無】



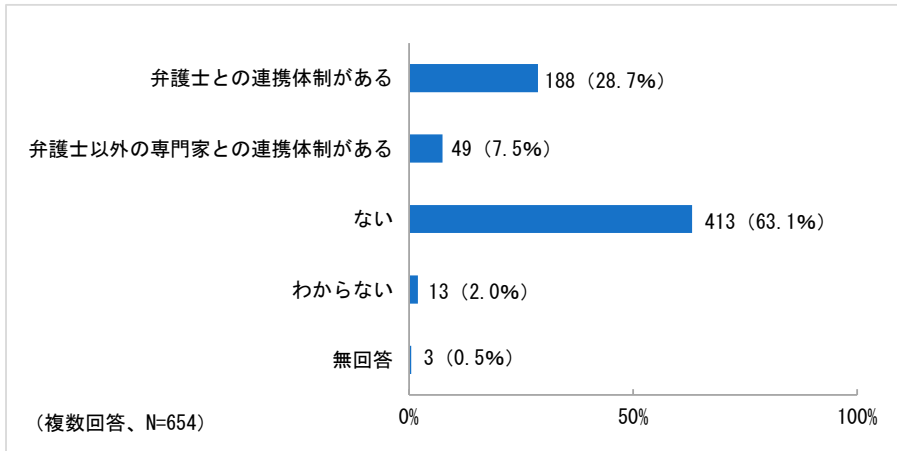
さらに、相談員へのフォローとして、複数名対応や状況に応じて上席へ交代するといった対応をしているセンターが多く（図 8）、9 割以上のセンターで、対応困難者に関する情報共有が行われていた。フォロー内容としては、上記の他に、横で助言やメモを入れたり、センターとして対応方針を決めたりしているセンターや、相談員への声掛けをこまめに行うといったセンターもあった。これに対し、少数ではあるが、特にフォローはしない、相談員が対応するものであって職員は関知しない、というところもあった。

【図 8 相談員へのフォロー体制の有無】



外部専門家との連携体制の有無について聞いたところ、弁護士等の専門家との連携体制はない、と回答したセンターが約 6 割であった（図 9）。連携体制については、弁護士のほか、警察やケアマネジャー等と連携しているという回答もあった。

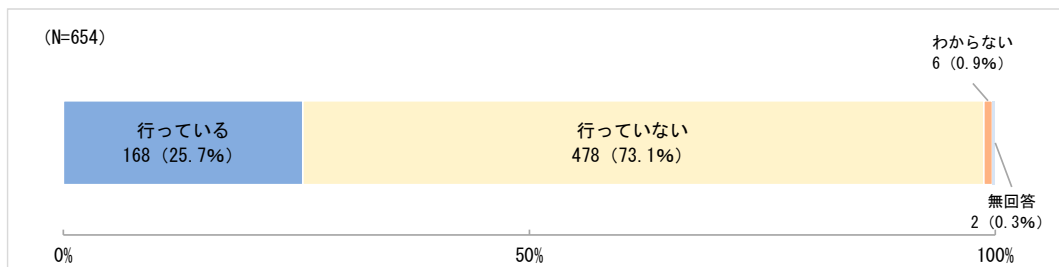
【図 9 外部専門家との連携の有無】



センターに、対応困難者対応のために雇用している職員がいると回答したのは全体の 2 割弱で、それもセンター専属ではなく自治体全体として庁舎の危機管理対応等のために雇用している職員がいる、との回答が多かった。

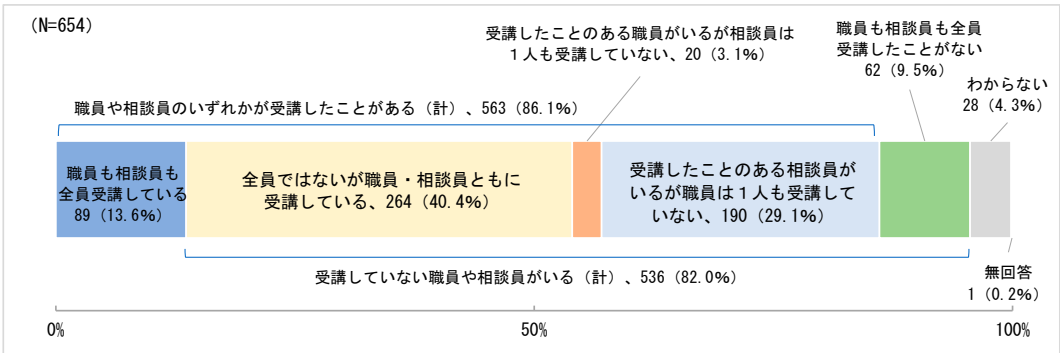
また、相談員や職員のメンタルケアのための取組を行っていると回答したセンターは、全体の 3 割弱で（図 10）、具体的な取組としては、ストレスチェックを行っているとの回答が多かった。中には、臨床心理士や精神保健福祉士といった専門家と連携し、相談やカウンセリング等を受けられるようにしているセンターもあった。

【図 10 相談員のメンタルケアへの取組の有無】

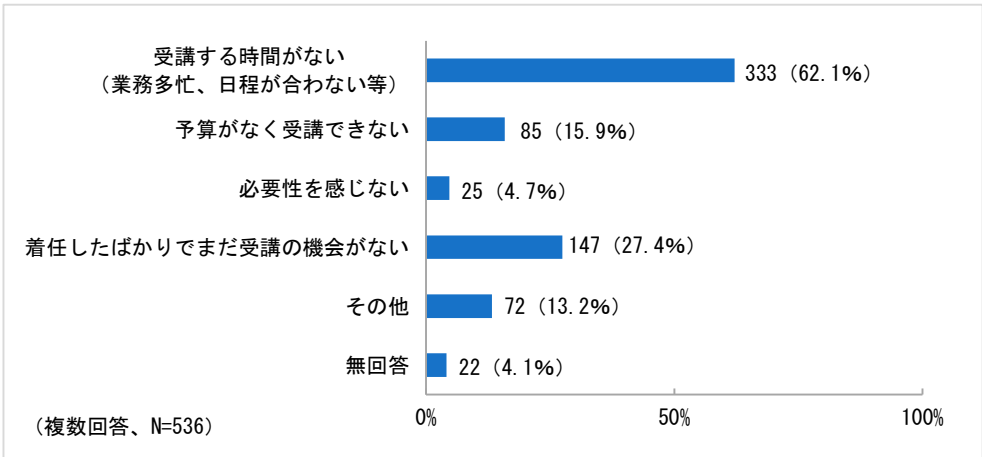


対応困難者への対応に関連する研修の受講状況について、9 割近くのセンターから、職員や相談員のいずれかが、対応困難者への対応のための研修を受講したことがあるとの回答があった（図 11）。研修を受講していない職員や相談員がいると回答したセンターでは、その理由として、業務多忙等で受講する時間がないという回答が多かった。また、人事異動で着任したばかりで受講の機会がないという回答も 3 割弱みられた（図 12）。受講する必要性を感じないと回答したセンターは約 5 % であったが、すべて、1 カ月当たりの対応困難件数が 5 件未満のセンターであった。

【図 11 研修受講経験の有無】



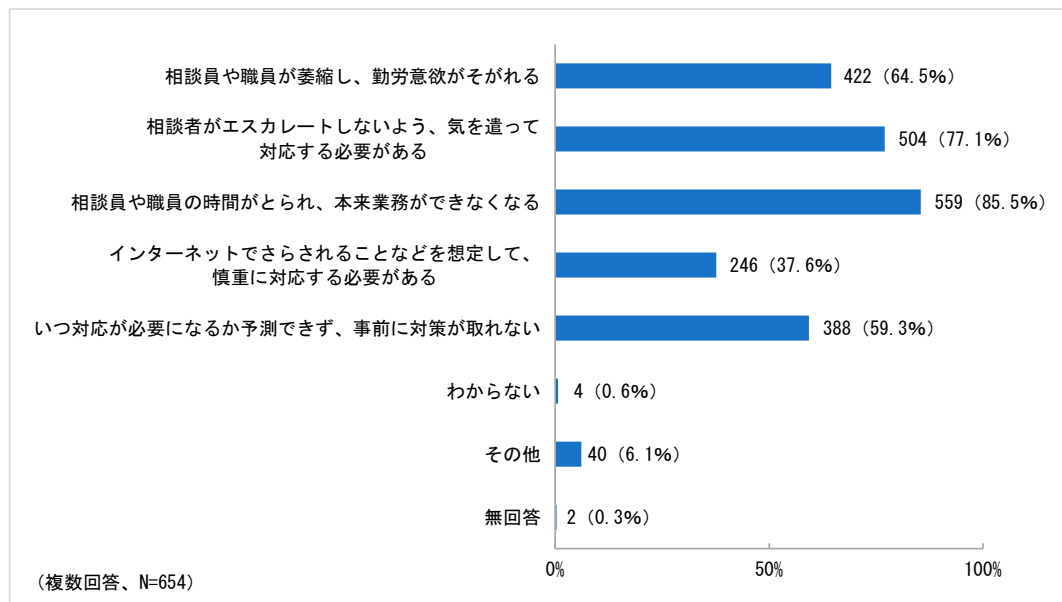
【図 12 研修を受講していない理由】



対応困難者への対応において困難を感じる点について聞いたところ、相談員や職員の時間がとられ本来業務ができなくなること、相談者がエスカレートしないよう気を遣って対応する必要があること、を挙げるものが多く（図 13）、相談員や職員への精神的ダメージを危惧する回答も多く寄せられた。また、判断力や理解力が不十分のように思われる相

談者への対処方法に悩むこと、相談を打ち切った場合に消費者トラブルが解決しないままになる、あるいは拡大する可能性があるために打ち切って良いのか悩ましいこと、勤務する相談員が 1 名のみである場合には対応困難が発生すると他の業務ができずひとりで対策（自衛）せざるを得ないこと、などの回答もあった。

【図 13 対応困難者への対応において困難を感じる点】



また、調査期間（2019 年 4 月～2023 年 9 月）において、対応困難者への対応を原因として離職や休職をした相談員または職員がいる、と回答したセンターは全体の約 2 % だった。

対応困難者の対応がセンター外の他部署へ拡大した事例があるかどうか聞いたところ、約 3 割のセンターが「ある」と回答した。対応の際に警察を呼んだ事例があると回答したセンターは 1 割弱、対応困難者の求めに応じて謝罪文等の文書を出したことがあるというセンターは約 3 %、自宅等を訪問し謝罪等の対応を行ったことがあると回答したセンターは 2 % あった。ごく少数ながらも、対応困難者から訴訟を提起されたことがあると回答したセンターもあった。

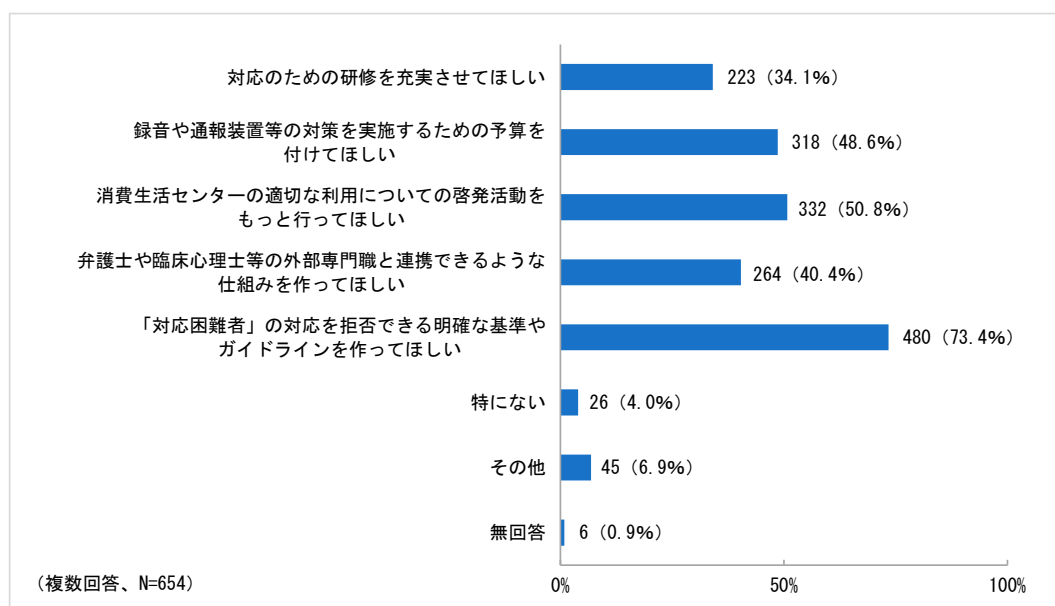
また、今後の相談を受け付けないこととした事例がある（いわゆる「出禁」対応）と回答したセンターは少なく、そのほとんどが、今後一切その者からの相談を受け付けないのではなく、別の案件であって消費生活相談として応じられる内容であれば相談を受け付ける、と回答した。

（４）対応困難者について希望する対応策

対応困難者への対応について、国や自治体等に対して希望する対応策としては、7 割のセンターが『対応困難者』の対応を拒否できる明確な基準やガイドラインを作してほしい』と回答した。また、センターの役割や業務内容を理解していない住民に対して、正しい理解と適切な利用のための啓発活動を望む回答も多く寄せられた（図 14）。

これらの他に、自由回答として「執拗に無理な対応を強要し、大声で誹謗中傷を繰り返すことは言葉の暴力であり対応者の心身に与えるダメージは甚大である。このような場合、即時に対応を打ち切るとともに、同種の行為を繰り返すなど悪質な案件については、再発防止のため刑事罰を適切に運用するようであれば、（消費生活に限らず）あらゆる相談員や窓口担当者を守ることはできない。普及啓発や研修の充実だけでなく、警察との連携もより強化すべきと考える」「行政サービスであるから消費者に奉仕して当然という誤った権利意識を持つ人が多い」「ガイドラインや条例等の法整備が必要である」「相談員は高齢化しており、新たな人材確保のためにも、相談員の待遇改善のための財源確保について引き続き配慮してほしい」などといった意見も寄せられた。

【図 14 対応困難者への対応に関して国や自治体等に希望する対策の有無】



3. 消費生活相談員を対象としたアンケート調査

公益社団法人全国消費生活相談員協会の会員のうち、行政機関の消費生活センター等で勤務した経験のある消費生活相談員を対象に、Web アンケートフォーム（無記名）によるアンケート調査を実施し、696 名から回答を得た。

○調査項目

- ①回答者自身について（問 1～4）
- ②相談件数について（問 5～9）
- ③研修及び対応マニュアルについて（問 10、11）
- ④対応困難者への対応について（問 12～22）
- ⑤その他（問 23）

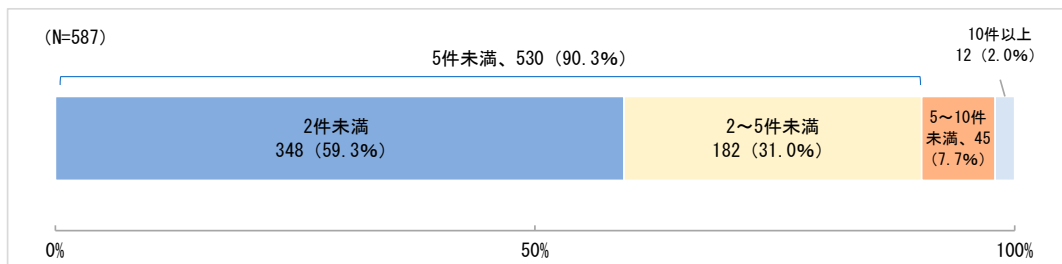
（１）回答者の属性

回答者は、相談員としての経験が 10 年を超える者が約 7 割であった。年代では、50 歳代以上が 9 割を占め、40 歳代以下が少なかった。約 9 割が現在もセンターに勤めているという現役の相談員であり、約 96%の回答者が、対応困難者の対応経験があると回答した。

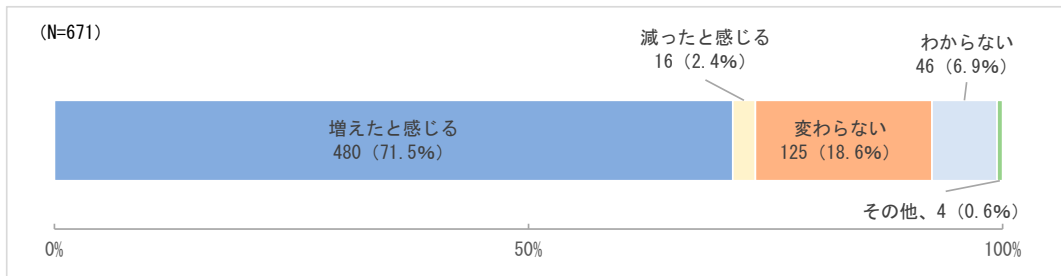
（２）対応困難者の相談件数

回答した相談員の約 9 割が、対応困難者の相談件数は 1 カ月当たり平均で 5 件未満であると回答した（図 15）。しかし一方で、回答者のほとんどが対応困難者への対応経験があり、また、回答者の 7 割が、自身が相談員として勤務を始めた頃と比べ、対応困難者からの相談が増えていると感じていた（図 16）。その要因として、「ストレス社会、社会不安の広がり」「インターネット環境、スマホの普及などデジタル社会の広がり」とともに「個人の権利意識の広がり」「個人のモラル低下」を挙げた回答者が多かった（図 17）。

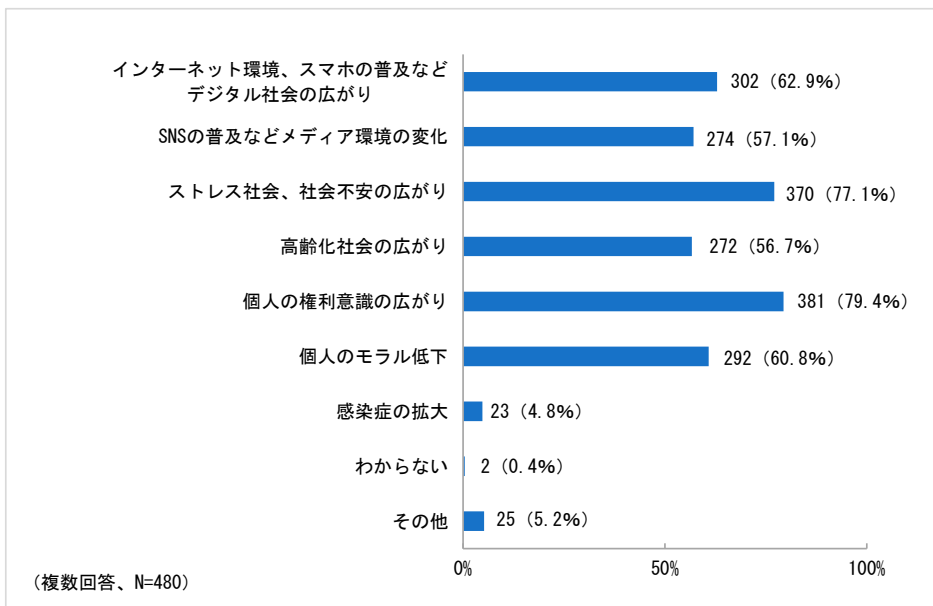
【図 15 回答者自身の 1 カ月当たりの対応困難事例受付件数】



【図 16 対応困難者の増減】



【図 17 対応困難者増加の理由として考えられるもの】

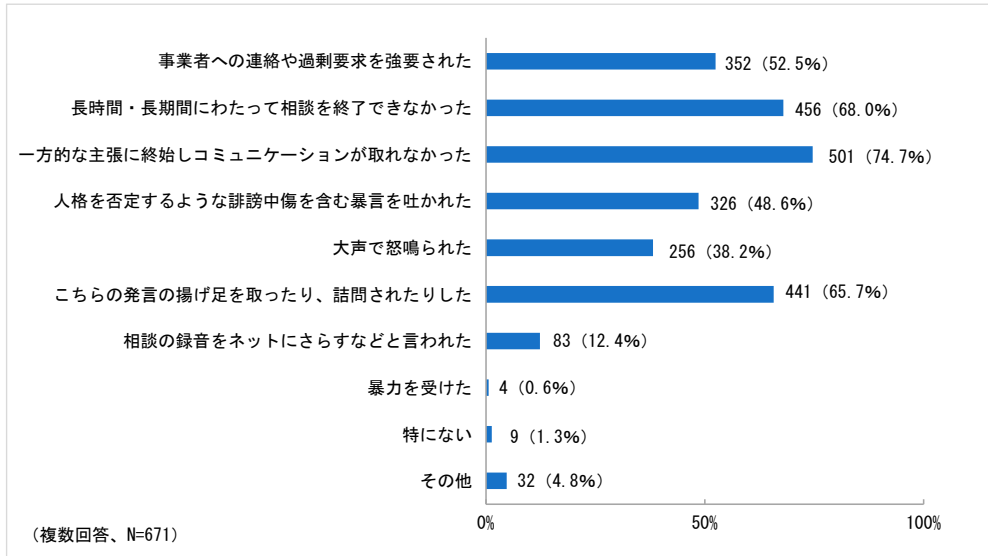


（３）対応困難者の特徴

どのようなタイプの対応困難者が多いかを聞いたところ、過剰要求や無理な対応を強要するタイプ、長時間あるいは執拗な電話や主張を続けるタイプが多く、大声、暴言、詰問など言葉による攻撃をするタイプがそれらに続き、暴力をふるうタイプはほとんどみられなかった。これは、センター対象アンケートと同様の傾向であった。

また、多くの回答者が、「一方的な主張に終始しコミュニケーションが取れなかった」こと、「長時間・長期間にわたって相談を終了できなかった」こと、発言の揚げ足を取られること、詰問や暴言、大声で怒鳴る等の言葉による攻撃的な行為について、辛いと感じており（図 18）、対応困難者に多いタイプと自身に感じる辛さの内容はほぼ同じであることがうかがえた。

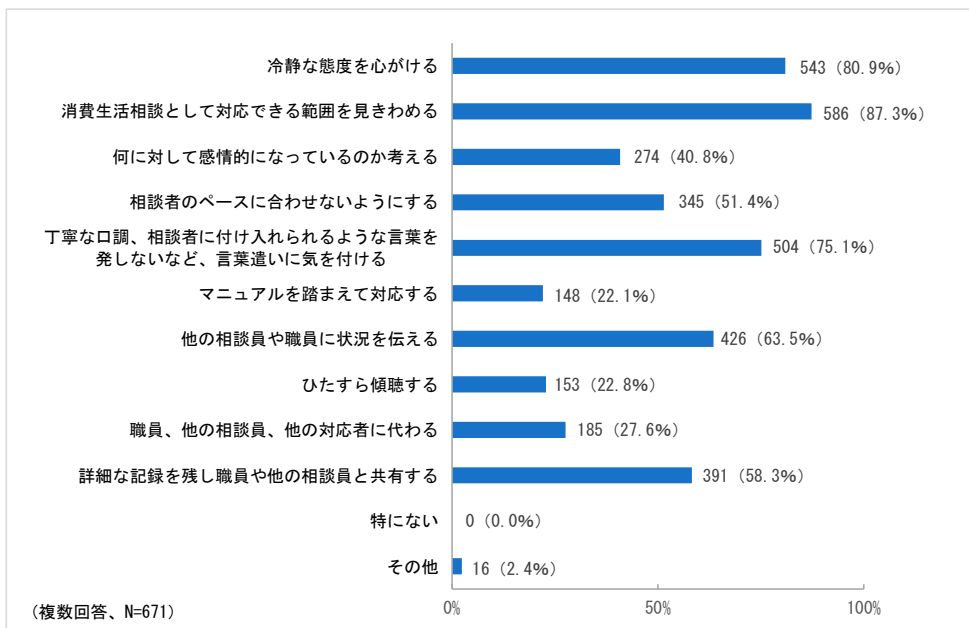
【図 18 どのような対応困難者の行為を「辛い」と感じるか】



(4) 対応困難者への対応方法

対応困難者への対応方法については、「消費生活相談として対応できる範囲を見きわめる」、「冷静な態度を心がける」、「言葉遣いに気を付ける」との回答が多く（図 19）、これらは、対応困難者に対して効果的だと感じた方法としても、多く挙げられていた。

【図 19 対応困難者への対応方法】



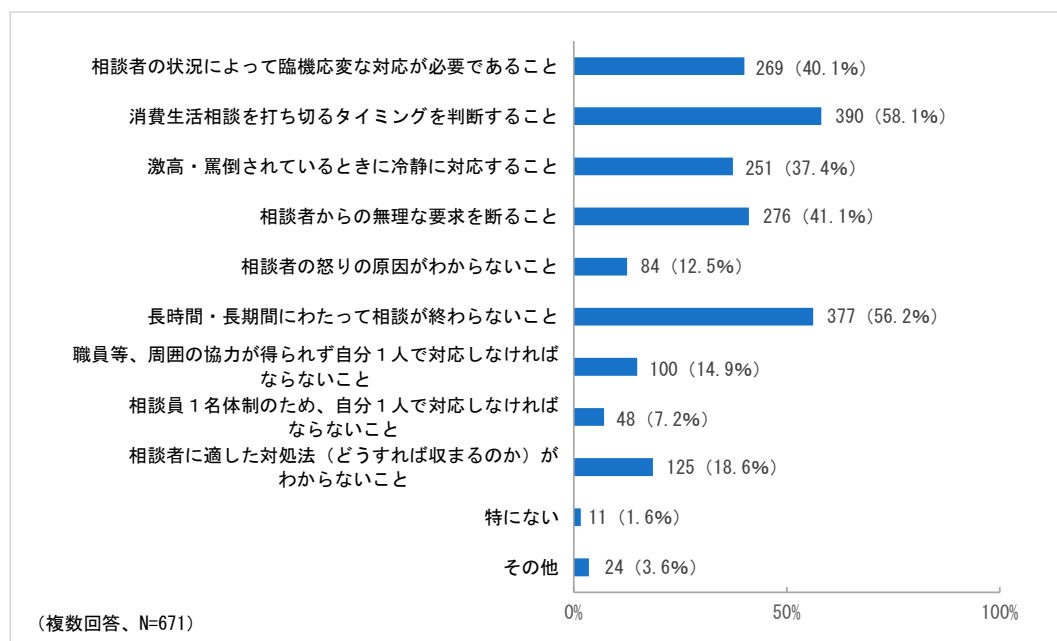
なお、相談員へのアンケート回答では、対応困難者にどのように対処しているかについて、非常に多くのコメントが寄せられた。対処法の内容をおおまかに分類すると、

- ・傾聴、共感、話を聴く
- ・できることとできないことを説明する
- ・相談者と適切な距離を取る
- ・組織で対応方法を定める、複数名で対応する
- ・他の相談員や職員にフォローしてもらう
- ・他部署等と連携して対応する
- ・詳細に記録する

といった方法を行っている、との回答が多かった。

また、特に難しいと感じるのは、「消費生活相談を打ち切るタイミングを判断すること」、「長時間・長期間にわたって相談が終わらないこと」である、との回答が多く寄せられた（図 20）。相談を終了するタイミングについては「相談者の要求が消費生活相談での対応を超えたと思われたとき」と約 8 割が回答した。

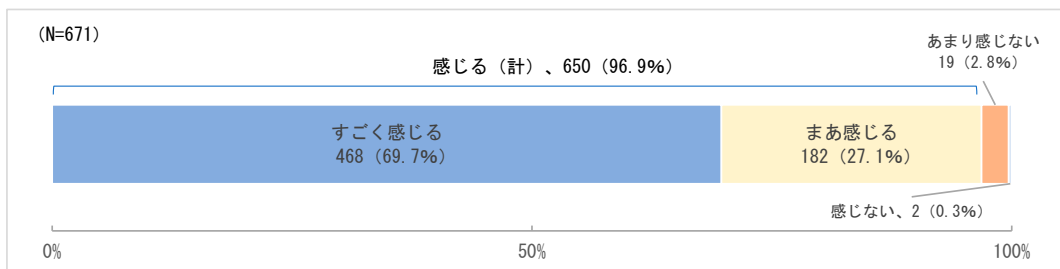
【図 20 対応において特に難しいと感じる点】



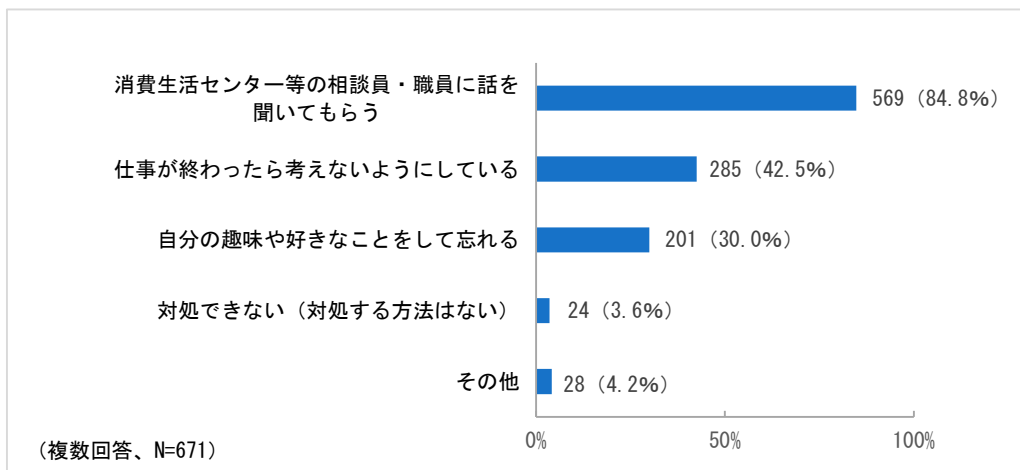
（５）対応困難者への対応について感じること

対応困難者に対応する際のストレスについて、約 7 割が「すごく感じる」と回答し、「まあ感じる」と合わせて 9 割以上がストレスを感じていた（図 21）。ストレスを感じたときにはどのように対処しているか聞いたところ、8 割以上が「消費生活センター等の相談員・職員に話を聞いてもらう」と回答した（図 22）。仕事が終わったら考えない、好きなことをして忘れるという回答も多く、気分転換して対処している回答者も多いようであった。しかし、中には、「運が悪かったと思うしかない」「時間が解決してくれるのを待つしかない」といった回答や、少数ではあるが、「対処できずストレスがたまり体調を崩している」「通院治療継続中」といったものもみられ、対応困難者への対応が相談員の心身に深刻な影響を及ぼしているケースもあることがうかがえた。

【図 21 対応についてストレスを感じるか】



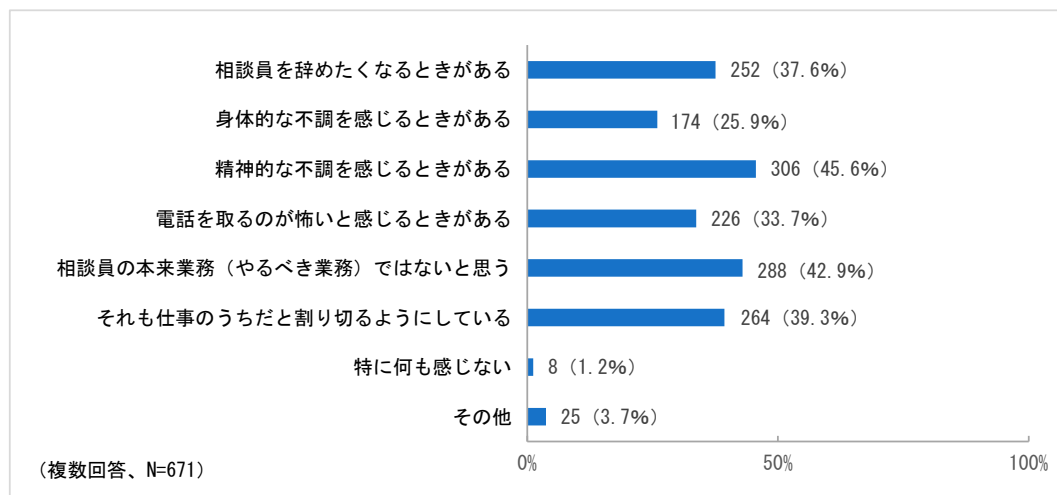
【図 22 ストレスへの対処法】



回答者が対応困難者への対応について感じることとしては、「精神的な不調を感じるときがある」が最も多く、次いで「相談員の本来業務（やるべき業務）ではないと思う」で

あった。一方で、「それも仕事のうちだと割り切るようにしている」という回答も多く寄せられた（図 23）。その他、対応困難者の対応に時間をとられることで本当に困っている消費者の相談に応じられないことについて申し訳なく思ったり、どのように対応すれば良かったのかと考えてしまう、嫌がらせをされないか心配になったりする、などといった回答もみられた。

【図 23 対応困難者への対応について感じること】

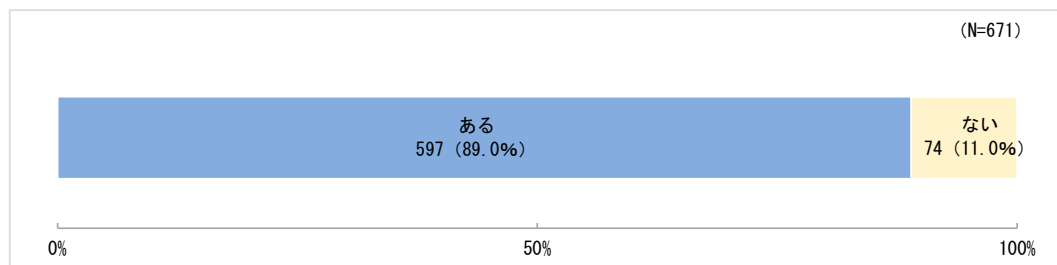


また、対応困難者への対応を原因として、勤務していたセンターの退職や休職を「考えたことがある」との回答は、全体の 3 割弱であった。

（6）対応困難者対策の現状及び今後の対策として希望すること

多くの相談員が対応困難者への対応を経験する中、その対策として、約 9 割の回答者が対応困難者への対応に関連した研修を受講して知識や理解を深めており（図 24）、また、5 割弱の回答者が消費者庁マニュアルを、2 割が勤務先センターで作成されたマニュアルを利用していた。

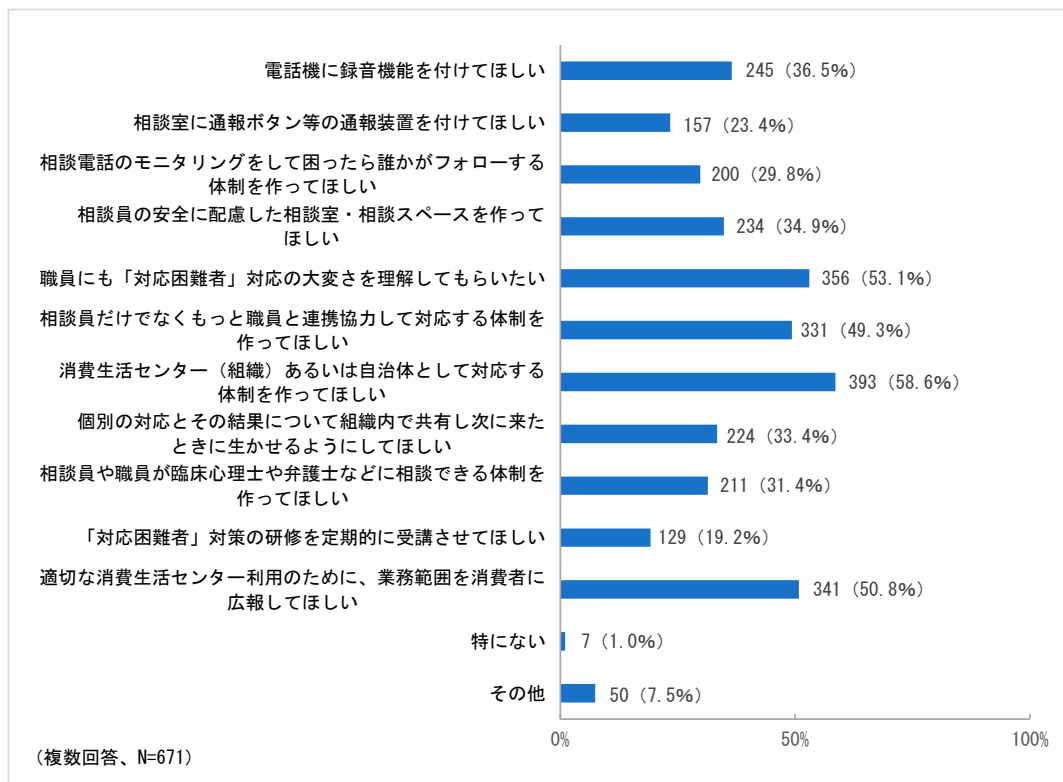
【図 24 研修受講経験の有無】



今後、対応困難者への対応に関して、回答者が国や自治体等に希望することとして、最も多かったのは「消費生活センター（組織）あるいは自治体として対応する体制を作してほしい」「職員にも対応困難者対応の大変さを理解してもらいたい」「相談員だけでなくもっと職員と連携協力して対応する体制を作してほしい」といった、職員の理解や連携協力、組織対応を求めるものだった（図 25）。

また、録音機能やモニタリング機能の付いた電話機や通報装置の設置等、安全に配慮した執務環境の整備を希望するものも多かった。その他として、対応ルール の策定、センターの周知広報内容や組織体制、待遇の改善を求める回答等がみられた。

【図 25 国や自治体等に希望すること】



4. アンケート結果からみえた現状と課題

（１）対応困難者の特徴

①対応困難者の相談件数

今回実施したセンター及び相談員を対象としたアンケートの結果をみると、対応困難者の相談件数については、センターとして月平均で 5 件未満、相談員としても月平均で 5 件未満であることが多い、ということが分かった。センターの規模が大きく消費生活相談の受付件数自体が多いところでは、対応困難者からの相談も比例して多くなると思われたが、1 カ月当たりの消費生活相談受付件数に応じて対応困難事例も多くなるというわけでは必ずしもない、という結果となった。これは、相談受付件数が多いセンターでは、対応困難者の対処法や対策が組織的に既に行われていることによって対応困難事例の発生が予防されているか、あるいは、多数の相談に対処するうちに「対応困難」と思わなくなる相談員が多いのではないかと考えられる。また、対応困難者からの相談について正確な件数を把握していないセンターも多く、相談員が対応困難と感じても、結果として相談員の対応で収まったため内部で対応困難事例としての報告や共有がなされず、センターとしては認知していないようなケースもあるのではないかと思われる。

また、相談員になった頃に比べて対応困難者が増えていると感じている相談員が多いことも分かった。増加の原因として考えられることとして、ストレス社会などと言われる社会状況の変化、デジタル化の進展（特にスマホや SNS の利用増加）、高齢化の進展といった社会的な要因のほか、消費者の権利意識の広がりや消費者のモラル低下等を挙げる回答がみられた。

②対応困難者にはどのようなタイプがみられるか

対応困難者にはどのようなタイプが多いかという設問に対して、多くのセンターや相談員が、対応困難者には、過剰要求や無理な対応を強要するタイプ、長時間あるいは執拗な電話や主張を続けるタイプが多く、一方で、暴力をふるうタイプはほとんどみられないと感じており、この点についてはセンターと相談員の間で認識が一致していた。

アンケート回答によると、対応困難者にはおもに次のようなタイプがみられた。

・過剰要求や無理な対応を強要する相談者

センターに対し、過剰な要求や無理な対応を強要し、自分の意に沿う回答や解決を求める相談者が多くみられる。また、センターを自分の都合の良いように利用しようとして、ネット上のトラブル解決の書き込みを見て同じような解決を迫ったりする相談者や、権利意識が極めて高く、事業者に対する要求が過剰な要求であると理解できない相談者もみられる。あるいは、自身の境遇等を根拠に特別扱いを求めたり、「解決してくれないなら死ぬ」などと言い交渉や話を聞いてもらおうとしたりする相談者もみられる。

- ・長時間あるいは執拗な電話や主張を続ける相談者

センターへの頻繁な電話や来訪を続ける相談者がみられる。頻度はさまざまだが、対応を終了するまでに相当の時間を要する場合がある。

- ・大声、暴言、詰問など言葉による攻撃をする相談者

大声を出す、「税金泥棒」「役立たず」「バカ」「無能」などといった暴言を吐き、相談員に対して一方的に不満をぶつけるような相談者や、憂さ晴らしやストレス発散、怒りのはけ口にするかのような態度をとる相談者がみられる。また、「相談員の写真を撮ってネットにアップする」「要求を受け入れない場合には自傷・他害など何をするかわからない」等、脅迫的な言動をするケースもある。

- ・ネット書き込みや議員・他機関へ苦情を言うなどと圧力をかける、またはこれらを実際に行う相談者

ネットへの書き込みのほか、動画撮影やネット配信をされたというケースもある。また、自治体の他部署や首長、議員、他機関等に苦情を言うと言圧力をかける、または実際に苦情を言う相談者もあり、自治体の人事担当課等に相談員の懲戒処分や退職等を要求するケースもみられる。

- ・コミュニケーション（意思疎通）が難しい相談者

相談員がいくら説明しても自分の主張を繰り返し、相談員の話を受けない、話が通じない、理解しようとしめない相談者が多くみられる。また、相談員へ「○○するように」等と言い相談員が返答する前に電話を切る、といった一方的な言動をする相談者や、思い通りにならないと激高するなど自分の感情をコントロールできない相談者もみられる。

一方で、相談員が相談者の気持ちに寄り添って信頼関係が築けたと思ったら、消費生活相談以外の相談や雑談をしに来るようになってしまう相談者もいる。

また、必ずしも対応困難となるわけではないが、判断力、理解力が不十分と思われる相談者や、日本語による説明や理解が難しいケース等において、相談者とコミュニケーションをとるのが難しいことがある。

- ・何度も相談を繰り返す相談者

同一の案件を繰り返す相談者と、別の案件を何度も頻繁に相談する相談者がみられる。

- ・センターの役割、業務内容、ルール等を理解しない相談者

センターについて、事業者を指導する組織だと思っている相談者や、事業者の接客対応についての相談等、センターでは対応できない内容について対応を求める相談者が多くみられる。また、センターに相談すれば何でも解決してくれる、相談員が書類の作成や事業者への連絡など何でもしてくれる、あるいは、するのが当然だと思っている相談者もみられる。

- ・ センターの相談処理に非協力的な相談者
あっせん途中で連絡が取れなくなる、相談員の助言に従わない、経緯文を書かないなど、相談者が協力的でない場合も対応困難となることがある。
- ・ 消費生活相談ではない話をする、解決よりも共感を求める相談者
具体的な相談があるわけではなく、とにかく自分の話を聞いてほしい、などと長時間にわたってとりとめのない話や昔の話などをする相談者がみられる。
- ・ 行政にトラブルの責任を転嫁する相談者
トラブルにあったのは事業者を指導監督しないせいだ、消費者教育が足りない等と主張し、行政に責任を転嫁して自分の意に沿う対応をするよう迫る相談者がみられる。
- ・ 社会正義感をもとに、対応を求める相談者
「こんな事業者を放っておいていいのか」「世の中を良くするためだ」等と主張して事業者への処罰等を求めたり、自らの要求を通すことが社会のためになると主張して自らの要求を通そうとしたりする相談者がみられる。
- ・ 暴力的行為をする相談者、恐怖を感じさせる相談者
少数ではあるが、机や壁を叩く、蹴るなどといった暴力的行為をする相談者がみられる。また、暴力的行為とまではいえないが、対面での相談において、怒鳴ったり立ち上がったったりするなど、恐怖や身の危険を感じるようなケースがみられる。
- ・ 女性相談員に対して高圧的な態度をとる、セクハラまがいの行為をする相談者
女性相談員から男性に対応を交代すると態度を豹変させるなど、対応者の性別や年齢等によって言動、態度を変える相談者もみられる。また、ごく少数ではあるが、突然下半身を見せるなどといったセクハラと思しき行為をするケースもみられる。

（２）対応困難者対策の実践例

センターへのアンケートでは、実際に行っている対応困難者対策例について、さまざまな回答が寄せられた。

①対応困難事例の予防策

対応困難事例の発生をあらかじめ防ぐための対策としては、センターを利用する際の注意事項等をセンター（あるいは自治体）のウェブサイトに掲載したり、執務室や相談室のレイアウトを工夫したりしているセンターが多かった。

来訪相談においては、ドアを開放したり、相談員の着席位置を出入り口付近にするなどの配慮をしたりしているセンターが多かった。また、相談室内に緊急通報装置等を設置し、凶器になりそうなものは置かないといった対策を行っているセンターも多かった。

【表 2 各センターにおける予防策の例】

・センターを利用する際の注意事項等をセンター（あるいは自治体）のウェブサイトに掲載している
・周囲の職員や相談員がすぐ対応できる距離に相談室を設置するなど、執務室と相談室のレイアウトを工夫している
・相談者が相談スペース以外の執務室内に立ち入れないようなレイアウトにする
・「STOP！カスタマーハラスメント」のポスターをセンター入口に掲示したり、「警察官立寄り所」のプレートを掲示したりしている
・緊急時の通報先及び対応のフローチャート「危険を感じた時の対応」を作成し、執務室に掲示している
・来訪相談においては、ドアを開放し密室にならないようにする
・相談員の着席位置を出入り口付近にするなどし、避難経路を確保している
・緊急通報装置を設置し、相談室内に凶器になりそうなものを置かない、盾やさすまた等を置いている
・電話相談においては、応答の際、冒頭に「在住、在勤、在学の方からの相談を受ける」こと、「住所、氏名、電話番号などをおうかがいします」と自動音声アナウンスを入れている

②対応困難事例発生時の対応策

対応困難事例が発生した際の対応策としては、複数名での対応や、周囲の職員や相談員がフォローしたり、必要に応じて職員が同席あるいは対応を交代したりしているセンターが多かった。また、他部署や警察等と情報共有しているセンターも多かった。

【表 3 各センターにおける対応策の例】

・複数名対応（相談員複数の場合と、相談員＋職員の場合がある）、周囲の職員や相談員によるフォロー実施、必要に応じて職員が同席あるいは対応を交代する
・来訪相談においては、大声や暴言等があれば警備担当者等に連絡する
・情報共有、記録を残す
・福祉部署や包括支援センター、警備担当部署、警察等と情報共有する
・他機関（都道府県センター等）に相談し助言を得る
・マニュアル、ガイドライン、内規に基づき対応する

（３）対応困難者対策における課題

センター及び相談員を対象としたアンケート結果から、対応困難者への対策に関して、次のような課題が明らかになった。

①対策マニュアルについて

消費者庁マニュアルや勤務先独自のマニュアルを活用しているという回答は多かったものの、センターによっては、年月の経過と人員の異動等により内容が引き継がれにくくなっている可能性がある。マニュアルがあったとしても使われなくては意味がないため、どのように引き継ぎ、活用していくのが課題といえる。

②ルール、基準について

対応困難者への対策として、実効性のあるルールや基準を求める回答が多く寄せられた。相談を打ち切るタイミング等を判断する際に参考となるルール、基準のようなものがなく、現場が疲弊している現状をどのように解決すべきかが課題といえる。

③執務環境について

8 割のセンターで来訪相談時の対応困難者への対策を行っているのに対し、相談電話の録音を行っているのは 4 割程度であった。相談員からは、安全に配慮した執務環境の整備を希望する回答が多く寄せられており、相談員が安心して勤務できる環境を整えることが課題といえる。

④相談員のフォロー体制について

対応困難者への対応を行っている相談員へのフォローについて、多くのセンターからは「フォローを行っている」旨の回答が寄せられたが、相談員からは、もっと職員にフォローや連携をしてほしい旨の回答が多かった。各センターにおいて、どのように職員が相談員と連携協力し、相談員へのフォロー体制を整えるかが課題といえる。

⑤専門家との連携について

センターと相談員の双方から、弁護士等外部の専門家との連携体制の構築を望む回答があがっていた。また、見守りが必要な高齢者等への対応についても、福祉関連の専門家等と連携体制を構築することを含め、組織として検討すべき課題といえる。

⑥メンタルケアについて

非常に多くの相談員が対応困難者への対応についてストレスを感じていると回答した一方で、相談員や職員のメンタルケアの取組を行っていると回答したセンターは全体の 3 割弱であった。組織的なメンタルケアの取組が進んでいないことが課題といえる。

⑦退職や休職の防止について

センター及び相談員ともに、対応困難者への対応を原因として退職・休職した職員や相談員がいるとの回答が約 2 %あり、相談員では、3 割弱が退職・休職を考えたことがあるとの回答が寄せられた。対応困難者への対応を原因とした退職・休職を防止する取組をどのように行うかが課題といえる。

⑧研修について

9 割近くのセンターで、職員や相談員のいずれかが研修を受講したことがあると回答したが、そのうち、相談員は受講しているが職員は受講したことがない旨の回答が約 3 割であった。相談員に比べ職員の受講率が低い状況をどのように改善するかが課題といえる。

⑨センターの周知広報について

センター及び相談員ともに、国や自治体に対してセンターの役割や業務内容の正しい理解と適切な利用のための啓発活動を望むとの回答が多かった。センターについて正しく理解してもらうために、業務内容の周知広報をどのように行うべきかが課題といえる。

⑩個別事例における対処法について

本調査は、対応困難者に接した際の個別具体的な対応方法について調査研究するものではなく、消費生活相談の現場における現況と課題について調査研究する目的で行ったものであるが、アンケート回答では、「どうすれば良いのか対処法を知りたい」という要望も多かった。相談員は経験を積むうち、こうしたら良いという対処法を自分なりに会得していることも多いと思われるが、アンケート回答からみる限り、やはりどのような対応困難者にも通用する対処法は考えにくいといわざるを得ない。

5. 今後、期待されること

上記 4.（3）で挙げた課題を踏まえ、対応困難者への対応について今後期待されることとして、次のようなことが考えられる。

なお、「5. 今後、期待されること」「6. おわりに」における意見に関する箇所のうち、報告書に記載のない部分は、筆者の個人的見解であることをあらかじめお断りさせていただく。

（1）組織的対応を前提とした体制の構築

本調査の結果、対応困難者の相談件数が月平均で 5 件に満たないセンター及び相談員が多いことが分かった。本調査実施前、筆者は自身の経験から、どのセンターや相談員でも 1 年程度の期間で件数は対応困難者の相談があるのではないかと考えていたが、調査対象期間を 2022 年 4 月～2023 年 9 月の 1 年 6 カ月間と設定した今回のアンケートでは、センターにおいて「対応困難者からの相談は無かった」という回答が複数みられた。相談件数についての設問の選択肢に「0 件」を入れなかったため、調査対象期間において対応困難者からの相談が無かったセンターの数を正確に把握することができなかった。また、全体的に、筆者が想定していたよりも相談件数が少ない印象を持った。

しかし、たとえ件数は少なくても、対応困難事例が発生すると、通常の相談対応と異なり、長時間や頻回、ときに暴言を伴うような困難な状態がいつまで続くのか、どのようにしたら収まるのか見通しが立たないことが多く、センター及び相談員にとって大きな負担となるため、次のような対策を行うことが必要と考えられる。

①職員と相談員の連携協力

相談員対象アンケートでは、相談員から職員に対する要望として、職員にもっと消費生活相談業務を理解して連携協力してほしい、という回答が多く寄せられた。対応困難事例

が発生した際には、まず相談員が対応するが、どのタイミングで二次対応（職員対応）とするのか、どのように相談対応を終了させるのかなど、職員の理解や協力がないと対応が難しい場面が出てくるため、このような要望が多く寄せられたものと思われる。

職員は、数年程度で部署異動があり、また、複数の業務を兼務している場合もあるため、職員よりも長くセンターで勤務している相談員と比べると、どうしても消費生活相談業務への理解度等において差が生じることがある。しかし、対応困難者への対応に関しては、相談員が専門職であるからといって、相談員個人の対処にまかせるのではなく、組織の問題として対応する意識を持ち、相談員を守る、フォローするような対策や体制の構築を推進していくことが望まれる。

また、より多くの職員が対応困難者に関する研修を受講し、その実態と対策についての理解を深めることが望まれる。

②全国的な判断基準や対応手順のルール策定

対応困難者と判断する基準や、対応困難者への対応手順、対応終了とする基準等、対応の根拠があれば、相談員や職員が迷わず業務を執行することができるものと思われる。消費生活相談業務は自治事務であり、各自治体で事情が異なることから、業務のすべてについて一律のルールを策定することは困難と思われるが、現状の各自治体のルールを踏まえた上で、全国的な統一ルールを策定することが望まれる。

③各センター内における対応ルールの構築、マニュアル作成

組織的な対応の一つとして、②に挙げた全国的なルールの策定を待たず、各センターにおいてそれぞれに合った対応ルールやマニュアルを作成することが考えられる。ルールの構築やマニュアルの作成にあたっては、職員と相談員とが話し合って現状の問題点を確認した上、どのようなルールであればセンターとして無理なく実行できるのか、認識をすり合わせながら行うことが重要と考えられる。

④対応ルールやマニュアルの活用

センター対象アンケートにおいて、約 1 割のセンターが消費者庁マニュアルの存在を知らなかったと回答しており、相談員対象アンケートでは、センター内でマニュアル等の引継ぎがされていない現状について憂慮する回答もみられた。ルールやマニュアル等を作ってそのままにしておくのではなく、職場内でそれらの内容について周知し、ルールやマニュアル等に基づく対応を徹底し、職員と相談員の間で認識を同じくしておくこと、研修を定期的実施し全員が対応の知識やスキルを身につけておくこと、さらに、実情に合わせてルールやマニュアルをアップデートし引き継いでいくことも重要である。

⑤執務環境の整備

相談対応に際して相談員が不安を感じることをないよう、通報装置を設置したり、レイアウト等を工夫したりして、安全を確保した相談スペースで業務が行えるよう整備する必

要があるものと思われる。特に、相談員 1 名のみで相談業務を行っている、いわゆる「1 名体制」のセンターでは、安心して勤務できる環境の整備が強く望まれる。

さらに、環境整備の一環として、メンタルヘルス研修やカウンセリングの実施等の取組をセンターとして推進することが望まれる。こうした取組は、職員や相談員の退職や休職を防ぐことにもつながるものと思われる。

⑥他部署や外部専門家との連携協力

対応困難事例に限らず、センターに寄せられるさまざまな相談に対応するためにも、センターと弁護士等の外部専門家との連携体制の構築・強化が望まれる。

また、高齢化やグローバル化の進展を踏まえ、見守りが必要な高齢者や日本語でのコミュニケーションに不安があると思われる相談者等への対応について、福祉担当部局等の他部署や関連団体、専門家等と容易に連携できるような体制の構築・強化が望まれる。

⑦対応困難者の相談件数の把握方法

対応困難者に対して有効な対策を立てるにも、どのくらいの相談件数があり、対応にどのくらいの時間や人員を割いているのかなどを組織として把握し、必要な設備や人員の確保を行う必要がある。このため、対応困難者の相談件数を統計的に集計できるような仕組みについて、導入に向けた検討を行うことが望まれる。

⑧専門部署の設置

対応困難者は、センターのみならず自治体内の他部署においても何らかの問題を起していることがある。センターだけの問題ではなく、行政全体として、行政への迷惑行為や悪質なクレームを申し立てるなどして業務の妨げとなるような者についての対策を行うことが必要である。さらに、そうした者への対応について職員や相談員が相談できる窓口や専門部署を設置することについても検討の余地があるものと考えられる。

（２）センターの周知広報

本調査では、対応困難者はセンターの役割や業務内容についての理解が不十分なために無理な要求をしてきているのではないかと、として、センターの業務内容等についてさらに周知広報すべきとのアンケート回答が多く寄せられた。センター（あるいは自治体）のウェブサイト、広報誌、案内チラシなどで、センターの業務内容、センターにできることとできないこと等について、注意事項等を明記し周知することで、消費者が持つセンターへのイメージとセンターの業務のギャップを埋めることが期待される。

また、消費者ホットライン「188」についても、この番号に電話すればどんなトラブルでも解決できると誤解されるような周知広報は避けるべきである、との回答が複数寄せられた。消費者トラブルについての注意喚起資料においては、消費者ホットラインの番号記載とともにセンターへの相談を促している場合があるが、こうした記載を見た消費者が「188に相談すればなんでも解決してくれる」といった誤解をすることのないよう、周

知広報のしかたを工夫する余地はあるのではないかと思われる。

これらに加えて、消費者側も契約の内容等を理解する必要があること等を正しく理解できるよう、消費者教育や啓発を引き続き行っていく必要がある。

おわりに

本調査では、センターにおける対応困難者への対応について、現況を調査し、課題と今後期待される取組等について取りまとめた。本稿で掲載しきれなかった結果や専門家のコメント等も報告書本文に詳細にまとめているので、是非国民生活センターウェブサイトにてご一読いただきたい。

本調査のアンケートでは、センター及び相談員の方々から、対応困難者についての具体的な事例を数多く回答していただいた。暴言や「解決できなければ遺書に相談員の名前を書く」等の脅迫的言動、ずっと耳に残るほどの怒鳴り声や「物を投げつける」等の暴力的行為、連日長時間続く電話対応や来訪対応、過剰要求への対応強要、他部署や他機関を巻き込んでの謝罪要求等々、筆者がその回答を読んでいるだけで疲弊するような内容が数百件に及び、また、相談員からの回答では「思い出したくもない」といったコメントも複数件みられた。報告書にはこれらの事例を詳細に掲載することができなかったが、事例からみえた現況と課題については、可能な限り詳細に掲載し取りまとめたところである。

センターに限らず、行政機関が業務に対する住民からの正当な要望や苦情、意見等を真摯に受け止め対応することは当然のことであり、それは民間企業と消費者の関係においても同様といえるであろう。しかし、対応困難者への対応においては、行政という立場上、住民に対して行政サービスの提供を拒否するといった対応が可能なのか、その判断を誰がどのような根拠で行うのか等、民間企業における対応とは異なる検討課題があると考えられる。こうした点も含め、本調査において今後期待される取組として挙げた事項の中には、すぐに実現することは困難と思われるものもある。しかし、相談員の高齢化や担い手不足が指摘されているいま、対応困難者への対応について現在の状態がこの先も続くようであれば、相談員を続けたいと思う人、これからなりたいたいと思う人は減るばかりではないかと思われる。センターでは、行政サービスの一つとして、たとえ対応困難であってもなんとか相談を解決したいという思いで対応しているものと思われるが、センターが対応困難者への対応に多大な時間や労力、人員を費やすことで、その分、消費者トラブルを抱えた別の住民の相談機会が失われるおそれがあり、さらに、対応によって疲弊した相談員や職員の退職等が生じれば業務の円滑な運営に影響を及ぼすことになり、結果として住民の不利益につながりかねない。対応困難者への対応については、やはり個人レベルの熱意やスキル、経験に頼るだけでは限界があり、組織としての取組が必要と思われる。本調査において、「相談対応は相談員が行うものであり対応困難事例であっても職員は関知しない」というセンターも少数ながらみられた。消費者庁マニュアルや報告書を是非ご一読いただき、組織として取り組むことについてご検討いただけたらと思う。

また、本調査では、センターを含む自治体あるいは国に対して今後期待される取組につ

いて取りまとめたが、筆者としては、アンケート結果を見るに、消費者側においても自身が対応困難者となることのないよう意識することが必要ではないかと思うところである。

センターは、相談者と事業者の間に立って相談の解決に努める行政機関であり、事業者に対して強制的な権限を有するわけではなく、相談者と信頼関係を築くことができれば相談の解決は非常に困難なものとなる。消費者側も自身の契約内容等を理解しておくことが必要であるし、トラブル解決のためには、関係書類の整理や契約の経緯を書面にまとめるなど、自身で考えたり作業をしたりすることも必要となる。トラブルに遭遇すると誰しも平常心ではいられないし焦ったりイライラしたりするものではあろうが、消費者側においても、センターにはできることとできないことがあること、相手が行政機関あるいは公務員だからといって何を言ってもいい、やってもいいというわけではなく、センターの相談員や職員も尊重されるべき一人の人間であること、こういったことを理解した上で、センターに相談してほしいと思う。ただ、これらについて消費者側の理解を得るためには、センターや自治体、国等による十分な周知広報や啓発が必要であることは言うまでもない。

本稿執筆時現在（2024 年 5 月）、カスタマーハラスメントに関して関連法令の改正に向けた検討が行われており、また、東京都や北海道等、複数の自治体においてカスタマーハラスメントの防止条例制定に向けた検討が行われているところである。こうした動きを通して、社会全体に、カスタマーハラスメントは許されないものであるという意識は広がってきているのではないかと思われる。民間企業と消費者の関係のみならず、自治体と住民の関係においても、同様の意識がより一層広がることを期待したい。

最後に、多忙のなかアンケート調査にご協力を頂いたセンター及び相談員の方々、特に相談員の方々におかれては、思い出したくもないような辛い経験について、今後の対策に活かしてほしいという思いで回答してくださったことに、この場を借りて心からお礼申し上げます。

「国民生活研究」第 63 巻（2023 年度）総目次

【第 1 号】

[論 文]	諸外国におけるステルス・マーケティング規制の実効性確保 … カライスコス アントニオス	1～22
[論 文]	消費者被害の推計に係る一考察 ～比較需要分析（Pappalardo（2022））を用いた定量的分析に関する整理～ … 高橋 真也	23～44
[研究ノート]	障害に配慮した消費者教育教材の現状と課題 ー地方公共団体作成消費者教育教材の検討からー … 矢吹 香月、田村 久美	45～72
[法令解説]	独立行政法人国民生活センター法改正の解説 … 落合 英紀	73～82
[法令解説]	独立行政法人国民生活センター法の解説（下） … 猪又 健夫、枝窪 歩夢、生方 瑞姫、 柴田 智彦、伊藤 汐里、藤田 大幹	83～102
[調査報告]	消費生活センターにおける解決困難事例の研究 ～起業・副業をめぐる消費者トラブルの被害救済を中心に～ … 福原 奈央	103～130
[総目次]	「国民生活研究」第 62 巻（2022 年度）総目次	131

【第 2 号】 【特集】製品安全の動向と課題

[巻頭座談会]	「国民生活研究」特集座談会 ～製品安全への取り組みと今後の課題～ … 中川 丈久、持丸 正明、宗林 さおり	1～16
[論 文]	製品安全に関する法律の整理と課題 … 伊藤 崇	17～39
[報 告]	我が国における「製品安全誓約」の策定と今後の展望 … 三宅 好浩、松井 章房、藤本 和裕	40～66
[報 告]	消費生活相談に寄せられた 1 件の事故情報から特定製品指定に至るまで ー強力な磁力のマグネットセット及び高吸水性樹脂ボールの子どもの誤飲事故ー … 小坂 潤子	67～82

「国民生活研究」編集委員会 委員名簿

外部編集委員（氏名五十音順）

カライスコス アントニオス	龍谷大学法学部教授
城内 明	摂南大学法学部教授
後藤 巻則	早稲田大学名誉教授
飛田 史和	昭和女子大学福祉社会経営研究科 福祉共創マネジメント専攻特任教授
丸山 千賀子	金城学院大学生活環境学部教授

独立行政法人国民生活センター編集委員

教育研修部 担当理事
教育研修部長（上席調査研究員事務取扱）
教育研修部 上席調査研究員担当職員

「国民生活研究」第64巻第1号 2024年7月31日発行

編 集	独立行政法人国民生活センター教育研修部 「国民生活研究」編集委員会
発 行	独立行政法人国民生活センター 東京都港区高輪 3-13-22 TEL (03) 3443-9118（教育研修部）
印 刷	アイユー印刷株式会社 東京都荒川区西尾久 2-24-2 TEL (03) 3810-6241
