

2000年の製品事故を振り返って、企業の消費者軽視に抗議します。

～PLオンブズ会議アピール～

2000年12月25日

全国消団連PLオンブズ会議

2000年も残り僅かとなりました。この1年を振り返ってみると自動車、食品、日用品雑貨、住宅機器・住宅建材（シックハウス）等々多くの製品にその安全性が問われる問題が生じています。新聞紙上にも多くの企業の「お詫び」「ご注意」が掲載されました。製品自体の欠陥も重大な問題ですが、事故情報の隠蔽や発表の遅れなどが、被害をさらに深刻なものとし、企業に対する消費者の信頼を大きく傷つけたのが特徴でした。

特に消費者の生命や財産に係わる重大で悪質と思われる事例を挙げてみると以下の様になります。その数の多さと被害の大きさは、改めて企業の認識の甘さと消費者軽視を証明するものとなっています。

①6月雪印低脂肪乳製品の黄色・ぶどう状球菌による食中毒事件

ずさんな衛生管理と情報収集の遅れによって被害は拡大した。その上、製品の回収が遅れ、被害の発生の公表の遅れも重なり、13,000人以上に被害が及んだ。

②7月19日三菱自動車工業によるクレーム報告書の隠蔽が発覚

クレーム報告書を隠蔽し無届で欠陥車を修理していた事実が発覚した。1977年からクレームの二重処理をしていた。一説には1969年リコール制度ができてからクレームを裏情報として運輸省に届けずに処理をしていたとも疑われている。

③三菱電機のカラーTVから発火事故の隠蔽

この事故は1991年から発火事故が起きているのに公表せず、三菱自動車工業と同様に内密に処理していた。

④三洋電機太陽光発電と大型冷蔵庫の問題

太陽光発電の出力不足のパネルを販売していた。また大型冷蔵庫の扉落下事故があったにも関わらず4年間放置していた。

⑤ノーリツのジェットバスによる女児死亡事故

吸水口が原因であったが1997年にも同様な事故が発生していたにもかかわらず、公表をしなかった。

PL法制定以後警告表示が多くなり、消費者相談窓口も増加しました。しかし、上記の事例は、事故情報が公開されず企業内部に止まり、深刻な消費者被害が広がるという実態を明らかにしました。しかも、これらの事例は、事態の深刻さからマスコミに報道されたものであり、現実に多数ある製品被害の氷山の一角でしかありません。

前述の雪印は食品製造企業として消費者の命に関わっている自覚を欠き、消費者の安全を無視したことが被害を大きくしました。

三菱自動車工業が、事故情報の法による届出義務を無視し、自社内で処理していたことは、消費者の苦情やクレームを企業グループ内の「恥」としか捉えず、自部門の功績にマイナスになることを危惧するどいう、まことに粗末な対応であり、消費者軽視に他なり

ません。特に車が人の命を乗せていることを忘れた人命軽視の最たるものであり悪質であります。

三菱電機のケースは商品事故が発生し拡大被害の可能性を知りつつ、公表回収することなくひそかに修理するという企業行動が批判されました。

消費者はこのような事故や問題は自分だけに起こるものだと、通常考えるでしょう。企業が内部でこっそり処理する体制は、本当は多数ある事故を隠す行為に他なりません。このような行為は「消費者軽視」どころか「消費者無視」と言えます。

事故情報が公開されず、消費者が救済されないまま長期に放置されていることは企業にとって「消費者の安全」など全く念頭にないのではないかとの疑念を持たざるをえません。

また、業界型のADRと言えるPLセンターはこのような事件に関してどのような対応をしてきたのでしょうか。PLセンターに寄せられた相談・苦情から、企業の事故情報隠蔽などに気付かなかったのでしょうか。今回の一連の事件からはその存在意義が問われます。

私達は生活の必要に応じて様々な製品を購入しています。私達は命や安全な生活を脅かす企業の消費者無視や軽視の態度、対応に強く抗議をいたします。製品の安全性の向上はもちろん、事故が発生した場合の情報公開が、何よりも被害の拡大を防ぐために重要です。企業は、その原点に立ち返り、正面から消費者と向き合い、消費者のために事業を行っていることをあらためて認識すべきです。

以上

連絡問合せ先

全国消団連PLオンブズ会議

〒102-0085東京都千代田区六番町15

プラザエフ6階（全国消団連内）

電話03-5216-6024

FAX03-5216-6036

E-mail: webmaster@shodanren.gr.jp