

平成 19 年 2 月 14 日

**製品の安全確保のために広く周知して実施される点検において、
使用者たる消費者に出張費の実費が請求されたトラブル**
(国民生活センター消費者苦情処理専門委員会小委員会助言)

独立行政法人国民生活センター消費者苦情処理専門委員会は、平成 18 年 10 月 27 日付で、国民生活センター理事長から、「製造・販売会社が新聞広告で、一定の製品の安全確保のために点検を実施するよう呼びかけておきながら、それに応じた消費者に点検費用を負担させることの可否について」の検討を諮問された。

本小委員会は、消費者苦情処理専門委員会委員長の指名によって、平成 18 年 11 月 10 日以降 2 回に渡って審議を行い、苦情処理にあたっての考え方として、以下のように助言を取りまとめたので報告する。

独立行政法人国民生活センター
消費者苦情処理専門委員会小委員会
委員長 山本 豊
委員 池本 誠司
委員 長谷部 由起子

1. 諮問案件

製造・販売会社が新聞広告で、一定の製品の安全確保のために点検を実施するよう呼びかけておきながら、それに応じた消費者に点検費用を負担させることの可否について

2. 消費者苦情事案

製品の安全確保のために広く周知して実施される点検において、使用者たる消費者に出張費の実費が請求されたトラブル

(1) 事案の概要

「ユニットバスに設置されている『電気式浴室換気乾燥暖房機』の電源電線接続部が、不適切な電気工事によって発火する恐れがあります。接続部の点検を施工業者様（工務店、ハウスメーカー、電気工事業者等）に早急にご依頼ください。点検が終了するまで製品の使用をお控えください。ご使用の製品が対象かどうかご不明の方は下記専用コールセンターまでご相談ください。」という新聞広告（別添資料 1）を見たので、製品の安全確保ため点検を依頼した。

家を建てた際の工務店が手配した電気工事業者が点検を実施し、改修の必要はないと確認したが、その業者から 5,000 円の出張費を請求された。使用者側の問題で点検の必要が生じたわけではなく、設置工事に原因があって安全が確保できないのであれば、すべて事業者側の負担で点検すべきではないか。

(2) 事案の経緯

1) 経済産業省による点検要請

経済産業省は平成18年6月30日、「電気式浴室換気乾燥暖房機の電源電線接続部の点検要請について」という発表を行った。

同省の発表資料によれば、「電気式浴室換気乾燥暖房機の一部で、電源電線の接続部の電気工事が不適切に行われていたものと推定される焼損事故が、平成13年からこれまで、24件発生したとの報告をメーカーから受けたが(6月29日正午現在)、いずれも人的な被害はない。このうち22件については、製品からの電源線がより線形式^(注1)のもので、これが単線形式^(注2)の屋内配電線に手でねじって接続(手より接続)されていたことや、工具による電線同士の圧着が不十分であったことが原因と推定される。なお、より線形式の電源線を使用した製品のうち、一部メーカーの特定の型番の製品については、現在も販売しているとの報告を受けている。

電気式浴室換気乾燥暖房機は、使用時に比較的大きな電流が常に流れる機器であるため、接続工事が適切に行われていれば問題はないが、仮にこうした不適切な接続が行われている場合には、電気的な接触不良を起し、発熱や発火へ発展する危険性がある。

上記のことから当省は、過去に施工されたより線形式の電源線を有する電気式浴室換気乾燥暖房機について、使用者に対して注意喚起を行うとともに^(注3)、当該機器の施工業者等(電気工事業者、工務店、ハウスメーカー等)に対して、電源線接続部の点検及び改修を行うよう要請した^(注4)。また、メーカーに対しても、使用者からの相談に応じる窓口を設置するとともに、誠実に対応するよう協力要請を行った。各社からは、相談窓口を設置することとした旨の連絡があった。

今後とも、使用者の安全を確保するため、施工業者等に対して必要な指導を行っていくとのことである。

(注1) 複数の細い導体をより合わせた電線。VCTFやVCT等(ともにJIS記号)がある。

(注2) 1本の導体からなる電線。VVF等(JIS記号)がある。

(注3) [電気式浴室換気乾燥暖房機をお使いの方へ]

別掲の型番・型式の電気式浴室換気乾燥暖房機をお使いの方は、施工業者等にご確認の上、点検を依頼するとともに、点検が終了するまでは使用をお控えいただくようご協力をお願いいたします。

(注4) [施工業者等の方へ]

別掲の型番・型式の電気式浴室換気乾燥暖房機の施工業者等は、使用者の安全を確保するために、自らが工事を行った機器の電源電線接続部の点検を早急に行い、必要な場合には改修を行うよう要請いたします。

※(注1)～(注4)は、本委員会事務局が付したものです。

さらに同省は7月18日、本件に関して第2報の発表を行った。発表資料によると、「使

ユーザーの安全確保に万全の対応を取るために、施工業者等に対して点検の早期実施を再度要請するとともに、製造・販売事業者に対して、使用者への情報提供の強化及び施工業者への点検実施の依頼等について要請を行った。また、点検要請対象の機器を追加し、追加の焼損事故が2件あったことを報告する」との内容である。この段階で、点検要請対象の台数は、約3,500台増え、約36万6,000台となった。

その後、9月25日に発表された第3報によれば、9月19日現在で同省が把握している点検件数は、20,509件（点検対象の5.6%）に留まっている。

引き続き第4報（10月20日）では、新たに平成13年7月に焼損事故が1件発生していたとの報告を受けた旨が発表され、電源線がより線形式であり、施工不良により発生したと推定される焼損事故の合計は25件となった。また、点検実施件数は38,607件（10月17日現在）で、点検対象件数の約10.5%にしか達していない。

2) 当センターによる聴き取り調査

相談者宅に設置されている機器の型番を確認したところ、「UH-2A」で、これは三菱電機が製造し、INAXがユニットバスとセットで卸売したものであることが分かった。そこで、7月1日に新聞広告を連名で掲載した、三菱電機とINAXに広告掲載に至った経緯及び消費者対応の現状に関して、両社にそれぞれ来所を求め説明を聴いた。

・三菱電機の説明

事故原因等について

- ・設置時の不適切な電源電線接続工事が原因であり、製品本体の問題ではない。
- ・「電気工事士」という公的資格を有した者が行う工事であり、工事内容が適切に行われたか否かまで、メーカーは把握していない。工事が適切に行われたか監督する責任は、ハウスメーカー等の施工業者にある。
- ・より線形式そのものは、他にも工業用製品などで採用例が多く、特に危険ではない。
- ・発火の程度については、周辺部に何があるかで延焼の可能性が変わってくる。製品本体は、延焼しない仕様となっている。

消費者対応の現状について

- ・経済産業省の要請に応じ、点検に関するPRを行っている。具体的には、7月1日の新聞広告であり、当社のホームページでも呼びかけを行っている。また、コールセンターを開設した。
- ・再度新聞広告を掲載する予定もある。
- ・コールセンターに問い合わせがあった場合、工事施工業者に点検を依頼するように説明している。ただし、どうしても当社に点検をしてほしいという消費者に対しては、当社が点検技術者を派遣している。点検費用（点検で適切な接続が行われており、改修の必要がない場合）は3,600円で、これは採算度外視の特別価格である。
- ・過去に発生した焼損事故について、当社はいっさい補償等を行っていない。
- ・現時点では、点検に要する費用を当社が負担することは考えていない。当社が費用負担を行うと、当社に帰責事由があると誤解されかねない。

・ I N A X の説明

これまでの経緯について

- ・ 製品自体に不具合はないと考えている。
- ・ 焼損事故について初めて認識したのは平成 15 年 4 月であり、三菱電機からの情報であった。
- ・ 消防署の見解では、製品本体は燃えておらず、発火は結線部分からであり、結線が不適切になされたことで加熱・発火に至ったとのことである。
- ・ 平成 15 年時点で、流通（代理店・特約店）を通じて、結線に関する注意喚起（チラシも作成）を行った。この注意喚起は、これから施工する工事にとどまらず、過去に行った工事についても適切な施工が行われていたかの点検を要請するものであった。
- ・ また、平成 15 年に「より線」仕様から「単線」仕様に変更し、信頼性が向上した経緯がある。手よりしただけの結線方法はそもそも工事方法としては不適切であり、リスクが高まることが否定できない。
- ・ 平成 15 年から流通を通じて施工業者らに注意喚起と点検要請を行ってきたが、その後もより線仕様で事故が起こったため、平成 18 年 7 月 1 日、広告によって使用者に対して、施工業者への点検依頼と使用中止を情報伝達するに至った。
- ・ なお、換気乾燥暖房機及びユニットバスの流通経路は以下の通りである。

メーカー		流通		元請	施主
三菱電機	INAX	特約店	(販売店)	工務店等	
換気乾燥機	換気乾燥機 + ユニット バス				

※販売店を介さずに特約店から元請に再販される場合もある。

消費者対応の現状について

- ・ 消費者からの問い合わせに対し、型番を聞くなどして該当機種かどうか確認し、該当機種であれば、施工業者等に点検を依頼するよう案内している。
- ・ 施工業者等が分からない、倒産してしまったなどで点検を依頼する先がない場合に限り、当社が手配して点検を行っている。この場合、点検費用は消費者に請求していない。
- ・ 施工業者等が点検費用を消費者に請求しているという事実を当社は把握していない。
- ・ 本件公表後におけるマスコミ取材に対しても、点検費用等も含め、消費者が費用負担すべきものではないとコメントしている。
- ・ 当社として施工業者等に明確なメッセージは発していないが、消費者に費用負担させるべきではなく、施工業者等が費用を負担しているものと認識していた。

今後の消費者対応等について

- ・ 現状では、点検の進捗状況を確認できていない。
- ・ 今後は、点検が進捗することに重きを置くため、使用者の特定に努めたい。

- ・点検費用に関しても、元請業者等と協力して、消費者の負担とならない方向で考えた
- ・工事マニュアル等の作成において、電気工事士（有資格者）には当たり前の事項に関しても、特に丁寧な指示書を用意することにした。

3) 当センターからの要望

両社の消費者対応の現状等について説明を受けた当センターは、「使用者である消費者にいったい責任はなく、製品の安全確保のために実施される点検に要する費用を消費者が負担すべき根拠は見当たらない。この種のいわゆる『リコール』は、無償で行われるのが事業者側でも常識化しており、消費者側においても、『リコール』は無償との認識が一般的である。点検等の実施費用の負担のあり方については、事業者側が早急に話し合い、使用者である消費者に費用負担が発生しない方法を構築すべきである。点検が有償であることで、消費者が点検を躊躇するようなことがあり、更なる発火事故が起きては取り返しがつかない」と、両社に対して現状の対応について早急な見直しを求めた。

4) 3事業者団体およびメーカー連名による新聞広告

9月中旬、日本浴室ユニット工業会、社団法人日本電機工業会、全日本電気工業工業組合連合会の3つの事業者団体およびメーカー14社連名による新聞広告（別添資料2）が掲載された。

「電気式浴室換気乾燥暖房機をご使用のお客様へ 安全にお使いいただくためのお願い」と題した広告は、経済産業省の要請（平成18年6月30日、7月18日）について触れた後に、電気式浴室換気乾燥暖房機の利用者に対して、「お使いの製品型式が右表の対象製品型式に一致している場合は使用を控えていただき工事を担当した施工業者に点検を依頼してください」と、点検の実施を呼びかけているが、点検に要する費用については、何も触れられていなかった。

5) 当センターの要望に対する回答

・三菱電機

消費者対応の方法に特に変更はなかった。

・INAX

社内で検討の結果、以下の対応を行うことを決めたとの報告があった。

①物件リストに基づく点検依頼

社内帳簿及び流通業者の伝票から元請業者を特定し、「物件リスト」を作成。同リストを、当社の特約店を介しても元請業者に提出し、点検実施と結果報告を依頼する。

②物件リスト作成が困難な場合の点検依頼

新聞広告やホームページで点検を呼びかけ、使用者を掘り起こす（点検等の進捗を踏まえ、再広告の内容や時期を検討する）。

③その他の点検実施

元請業者が見つからない使用者からの点検依頼を引き続き請け負う。

④点検の啓蒙

流通業者に対して点検促進を啓蒙するためのポスターを店先に貼る。

⑤点検に要する費用について

法的な責任は別として消費者に負担を求めるケースが出ないよう、流通経路を通じて周知を図ることとした。取引先との関係でいろいろなパターンが出てくると思うが、点検に要した費用相当額を当社が負担するケースが少なからず出てくるであろう。

また、すでに点検に要する費用を負担済みの本件相談者には、返金の対応をしたい。本件以外にも、当社製品の使用者で同様に点検に要する費用を負担してしまった消費者がいた場合には、返金の方向で対応したい（ただし不適切な結線の点検および改修費用は、その結線工事を行った電気工事業者に帰属するものと考えられる）。

(3) 同種事例および残された課題

1) 同種事例

今回、経済産業省が公表した対象製品で、本件とは別のメーカーの製品の使用者から、以下の同種の相談が当センターに寄せられた。

浴室乾燥暖房機から発火して火事になったとの報道があり、心配になってメーカーに連絡すると、点検対象機種であることが分かった。点検を依頼したいと申し出たら、「電気工事した工事業者に依頼してほしい。料金は有料」と言われた。

工事業者は不明で、点検が有償なのも納得できないと告げると、「近くの電気店に見てもらい、料金も自主交渉してほしい」と言われた。このような対応は納得できない。

(60歳代 女性 無職)

当センターであっせんを行った結果、当該メーカーは、相談者に対してのみ、個別に対応する（無償で点検を実施する）と回答した。

上記事例以外にも、PIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)には、「新聞社告を掲載したメーカー（ブランド表示者）に問い合わせ、対象製品か型番の特定をしてもらったが、施工業者に点検してもらうようにというだけである。メーカーなら、施工業者の紹介、あるいは点検技術者の派遣などを期待していたが、あくまで型番の特定だけをする窓口だという対応で、不満である」などの相談が複数入力されている。

2) 残された課題

三菱電機、I N A X、別のメーカーの三社で対応は異なったが、使用者である消費者に対して、点検は無償で行う旨の告知を行い、点検の実施が促進されるような取り組みを行ったメーカーはなかった。

また、各事業者団体も、消費者が点検費用を負担するケースが出ないような取り組みを行うに至らなかった。

製品の安全性を確保するための点検を実施するうえで、責任のない消費者が費用負担をしなければならない可能性がある点、それが点検実施のブレーキになりかねない点で、課題を残した。

(4) 本件諮問後の経済産業省およびINAXの対応について

1) 経済産業省による点検要請の続報について

本件諮問日（平成18年10月27日）以降に、経済産業省は「電気式浴室換気乾燥暖房の電源電線接続部の点検要請について」の続報を公表した。

第5報（11月29日）の情報によれば、11月27日現在同省が把握している点検件数は67,999件で、点検対象件数の約18.6%であった。また、第6報（12月6日）によれば、本年12月3日に同様の焼損事故が新たに1件発生し、電源線がより線形式であり、施工不良により発生したと推定される焼損事故の合計は26件となった。

さらに第7報（12月22日）によれば、本年12月15日に同様の焼損事故がさらに1件発生し、電源線がより線形式であり、施工不良により発生したと推定される焼損事故の合計は27件となった。同省は、12月3日及び12月15日に発生した焼損事故がいずれも三菱電機が製造し、INAXが販売した点検対象機器の電気式浴室換気乾燥暖房機であったことを踏まえ、これらの製品の電源電線接続部の点検を促進させるために以下の要請を行った。

- (1) INAXに対して、流通事業者、住宅生産者等と協力し、早急に使用者を特定し、点検が行われていない使用者に対して、点検を受けるまでは使用を控えるようダイレクトメールを送付する等により連絡をすること。また、国民への注意喚起を行うとともに、点検の進ちょく状況等を把握し、住宅生産者、三菱電機等の関係事業者と連携して、確実かつ速やかに点検が行われること。
- (2) 三菱電機に対して、INAXと協力して確実かつ速やかに点検を行うとともに、国民への注意喚起を行うこと。
- (3) 全日本電気工事業工業組合連合会に対して、住宅生産者等からの要請に対して早急に点検を行うことに加え、INAXからの点検要請に対して協力して点検を行うこと。また、点検対象機器全体について工事記録の調査及び住宅生産者への問い合わせ等可能な限りの方策を用い、使用者の特定及び点検実施につき率先して活動すること。

また、12月19日現在で同省が把握している点検実施件数は、87,609件（点検対象件数の約23.4%）であった。

2) INAXの対応について

またINAXから、当センターに対して、改めて以下の説明がなされた。

元請業者の協力を得て、使用者の特定と点検を進めてきた。しかし、12月に2件の事故が相次いで発生した。当社は現状を緊急事態と認識し、事故の再発を防ぎ、使用者の安全をより早く確実に確保するために、当社が主体となって使用者に「使用中止の情報伝達」と「点検活動」を最優先・最大限の努力で行うこととした。

具体的には、住所と氏名を特定した使用者に対してダイレクトメール等で使用中止と点検実施を案内し、その後、できる限り早く点検する。実際の点検および改修作業においては、自社の点検能力だけでは時間がかかりすぎるので、換気乾燥暖房機の製造メーカーや電気工事業者の協力を全面的に得て実施する。

さらに、顧客を特定する方策として、1月中旬から新聞折込チラシの配布、同じく下旬からテレビCMの放映を実施する。

3. 小委員会の結論

本件のように、製造業者が、新聞広告によって、製品から発火する事故のおそれがあることを理由に、消費者に製品の点検依頼を呼びかけ、かつ点検が終了するまでの間は製品の使用を控えるよう要請した事案においては、企業の社会的責任に鑑み、点検に要した費用は当該製造業者が負担することが相当である。

4. 理由（法的責任および社会的責任の検討）

（1）問題の所在

1）点検費用のあり方

本件において問題となっている固有の論点は、製造業者が、新聞広告によって、製品から発火する事故のおそれがあることを理由に、消費者に対し製品の点検依頼を呼びかけ、かつ点検が終了するまでの間は製品の使用を控えるよう要請し、それに応じて消費者が電気工事業者に点検を依頼した場合の点検費用の負担のあり方に関する（なお、**3. 4.**の記述において、「製造業者」の語は、三菱電機とI N A X双方を示すものとする。ブランド表示者兼卸売り主である者が、製造業者と同視できるかについては、個別の事案と論点に即した検討もする必要があるが、本件では、I N A Xは製品を共同開発した経緯があり、新聞広告の主体でもあるから、**3. 4.**の記述の全体において「製造業者」の語は、I N A Xも含む意味で用いることとする）。

この場合、消費者と契約を結んだ点検業者が、当該契約に基づき消費者に対しその点検費用を請求することは、当初の電気工事業者と点検業者とが同一業者であれ別業者であれ、可能といわざるをえない。問題はこうして負担するに至った点検費用相当額の償還を、消費者は、誰に対しどのような根拠で請求しうるかの点にあることになる。

2）製造物責任法上の責任

本件事案の背景として、ユニットバスに設置されている電気式浴室換気乾燥暖房機の電源電線の接続部分に不適切な工事が行われていたことが原因で、製品から発火する事故が複数発生した、という事実がある。

このような発火事故が現実には生じた事案であれば、当該事故により消費者が被った損害について誰がいかなる根拠により損害賠償責任を負うかが問題となり、施工上のミスをした電気工事業者やその業者を使用した住宅建築業者が消費者に対し請負契約上の瑕疵担保責任（民法 634 条）ないし不法行為責任（民法 709 条）を負うほかに、販売元でありブランド表示者の I N A X または製造元である三菱電機も責任を負うか否か、その根拠は何か（製造物責任、民法上の不法行為責任等）が検討されなければならないことになる。

しかし、本件事案では、点検の結果、製品本体にも設置工事にもそもそも欠陥や瑕疵はないことが分かったというのであるから、上記の問題について検討する必要は本件では存在しないというべきである。

3) 製造業者の製品安全注視義務と危険除去義務

製造業者は、出荷した製品が市場において安全に使用されているかを注視し、事故発生情報の収集等を通じ、製品が人的ないし物的被害を発生させるおそれが生じていることが把握できた場合には、その原因を調査確認し、消費者に対して注意喚起をしたり、製品を回収するなど、予想される危険の程度に応じて相当な方法により危険を防止する措置を求められる場合があるという考え方がありうる。

本件事案においては、このような考え方にに基づき、製造業者が消費者に対して民事法上の製品点検義務を負っており、点検費用はこの義務履行のために必要な費用として、製造業者が負担すべきであるといえるかどうか、問題となる。

4) 製造業者の新聞広告に基づく責任

本件では、上述のように、製造業者から消費者に対し、電気工事業者や工務店に連絡して点検するよう呼びかけ、点検が終了するまでの間は製品の使用を控えるよう要請する内容の新聞広告がされ、消費者はこの要請に応じて点検を依頼した事情がある。このような事情を理由として、製造業者は点検費用を負担すべきであるといえないかが問題となる。

5) 製造業者の責務ないし社会的責任

今日の企業は法的義務を遵守しさえすれば事足りるとするのではなく、自主的に消費者の安全や利益を確保する措置をとることが期待されているし、そのような措置を怠って消費者の信頼を失う企業は市場からの退却を求められるリスクを侵すことはいうまでもないことである。

本小委員会は、事案に法的基準を当てはめて解決を図るだけではなく、裁判外紛争解決機関として、現行法の解釈以外の観点も加味して、社会的に妥当と考えられる解決を提言・勧告することをも任務とするものであるから、本件においても、3) 4) で述べたような観点から製造業者の法的責任を認めることができるかということだけではなく、企業の社会的責任(CSR)の見地から、本件において点検費用の負担をどのように考えるのが適切かについても検討することが必要と考える。

(2) 検討

以下では、(1)の「問題の所在」において行った論点の整理を前提に、(1) 1) で述べた費用負担の問題につき、(1) で述べた3) 4) 5) の順に各論点に検討を加えることにする。

1) 製造業者の製品安全注視義務と危険除去義務

製造業者の義務は製品出荷時における製品の安全性を確保すること(製造物責任法の定める製造物責任はこのレベルの問題である)に尽きるものではなく、製造業者は、出荷した製品が市場において安全に使用されているかを注視し、事故発生情報の収集等を通じ、

製品が人的ないし物的被害を発生させるおそれが生じていることを把握できた場合には、その原因を調査確認し、消費者に対して注意喚起をしたり、製品を回収するなど、予想される危険の程度に応じて相当な方法により危険を除去する措置を講ずる民事法上の義務を負うという考え方がありうる。

もっとも、仮にこのような考え方をとりえたとしても、その帰結として、この義務に違反したために現に製品事故が発生し消費者に損害が生じた場合に製造業者が民法上の不法行為責任（損害賠償責任）を負うことを認める可能性と、さらに進んで、消費者が製造業者に対して民事法上の請求権として、製品の点検・修理を求めたり、製品の回収を求めたりすることまでも認める可能性を想定することができる。しかし、本件では電気工事の不具合がなく専ら点検費用の負担が問題となっているから、後者の帰結まで認められるという立場に立ってはじめて、本件において製造業者が消費者に対して点検費用を負担する義務を負うと解することが可能になる。

本件においては、平成 13 年から平成 18 年 6 月 29 日正午現在までの間に、22 件の発火事故が、本件製品および他のメーカーの類似製品について発生しており、製造業者は、製品からの電源接続部分が「より線形式」となっていたため、接続部の電気工事が不適切に行われ、焼損事故が発生するおそれがあることを、発火事故が繰り返された過程のある時期以降は、把握していたと見られる。

そして、本件製造業者は、経済産業省の要請に応ずる形で、新聞広告により消費者に情報提供をしたり、自社が製造した製品の施工業者に対して点検の実施を依頼したり、施工業者がすでに存在しない等の場合に点検を実施する措置を現実には講じている。

しかし、これらの措置は、経済産業省の要請に基づき、製造業者が自主的にとったものと見るべきであって、本件の状況において製造業者が個別の消費者との民事的関係において、消費者の求めに応じて、製品の点検を行う法的義務を負っており、その義務の履行のために必要な点検費用は、義務者である製造業者が負うべきであると解するのは、困難といわざるをえないであろう。

なるほど、近年の消費者法制度においては、重大な製品事故が発生した場合には、製造業者として、同種被害の拡大防止のために事故情報を報告、公表、製品回収等の措置を講ずべきことが広く要求されるようになった。

すなわち、平成 18 年秋の臨時国会で抜本的に改正された消費生活用製品安全法は、消費生活用製品の使用に伴い生じた事故のうち、一般消費者の生命若しくは身体に対する危害が発生した事故、または消費生活用製品が滅失・き損した事故によって消費者に危害が発生する恐れのある事故であって、消費生活用製品の欠陥によって生じたものでないことが明らかな事故以外のものを、「製品事故」と定義づけ（法 2 条 4 項）、そのうち危害が重大な一定の事故（政令で定める「重大製品事故」、法 2 条 5 項）については、製造・輸入業者はこれを知ったときは主務大臣に報告する義務を負うものとした（法 35 条）。これを受けた主務大臣は、必要があると認めるときは、当該重大製品事故に関する情報を公表するものとした（法 36 条）。また、製造・輸入業者は、製品事故の原因を調査し、必要があると認めるときは、当該製品の回収その他の措置をとるよう努めなければならないものとした（法 38 条）。

しかし、同法 35 条は、事業者から行政機関に対する報告義務であって、この規定自体か

ら直ちに事業者の消費者に対する民事責任が生じるものではない。また、法 38 条は訓示規定であることは文言上も明らかである。したがって、これらの規定から直ちに、事業者から消費者に対する民事法上の点検義務が発生することにはならない。

製品安全注視義務・危険除去義務を理由に、危険の程度に応じて、製品の点検・修理、回収の義務を認めるという上記の考え方は、消費者保護のために魅力的な考え方ではあるが、いわば民法の解釈によって「リコール」の義務を課するに等しいものであるから、わが国の民法の解釈としてこれが認められるかについては、なお慎重な検討と議論の成熟を待つ必要があるものといえよう。

2) 製造業者の新聞広告に基づく責任

製造業者の製品安全注視義務と危険除去義務を根拠に、点検費用についての製造業者の責任を認めることが困難だとしても、本件では、製造業者から消費者に対し、電気工事業者や工務店に連絡して点検するよう呼びかけ、点検が終了するまでの間は製品の使用を控えるよう要請する内容の新聞広告がされ、消費者はこの要請に応じて点検を依頼した事情があるから、このことを理由として、製造業者は点検費用を負担すべきであるといえないかが、次に問題となる。

しかし、本件新聞広告は、製造業者から消費者に対し、電気工事業者や工務店に連絡して点検するよう呼びかける内容であって、製造業者自身の費用負担で点検を実施することを表明しているわけではない。この点は、製造業者が製品の回収を呼びかけ、販売店を通じて最終的に製造業者自身が製品を回収する場合とも、やや問題場面が異なる。したがって、本件新聞広告を根拠に、製造業者が点検費用を負担すべきであるという結論を導くことにも、やや躊躇せざるをえない。

3) 製造業者の責務ないし社会的責任

以上、検討してきたように、狭い意味での法解釈としては、本件において製造業者に点検費用を負担する民事法上の義務を正面から認めることは、困難といわざるをえないが、他方において、事案の解決の社会的妥当性という見地からは、製品の所有者である消費者が点検費用を負担するほかないという結論には違和感がある。製品の製造・設置過程の問題を機縁として、自己の購入した製品の正常な使用が事実として妨げられ、消費者が点検費用を負担しなければならない事態が生じているからである。とりわけ、点検が終了するまでの間は製品の使用を控えるよう要請された消費者としては、製品の安全な使用について大きな不安と不便さを被ることを考慮する必要がある。

法的な責務や努力義務のレベルでは、先に紹介した消費生活用製品安全法改正の動きが示すように、事故原因調査および製品回収その他の措置に関する製造業者等の努力義務を承認するなど、被害拡大防止のための危険除去の責任を強化する動きが見られる。

また、製品事故の拡大を防止するために、事業者が、同種製品を回収、修理または点検等を実施することを広く「リコール」と呼ぶが、国民生活センターが事業者に対して実施したアンケート調査（「製品回収をめぐる現状と問題 調査報告書」〈平成 15 年 8 月〉25 頁）においても、リコールにおける具体的な措置の方法としては、「対象製品を引き取って製品自体を交換」、「製品を引き取って返金」、「製品を引き取らずに返金」などとともに、「点

検・修理・部品交換」などの措置が選択されているが、「原則的に当該事業者が回収にかかる費用を負担している」（同報告書 61 頁）というのが実情である。

費用負担に関するこのような実情の背景としては、第一に、「リコール」は、消費者のためであるだけでなく、「消費者への人的被害が拡大する可能性がある場合、拡大防止のための迅速かつ的確なリコール等の対応を実施しないと、行政処分の対象となるだけではなく、損害賠償責任や、刑事責任を問われる事態に発展する可能性がある」（経済産業省消費経済部製品安全課編「消費生活用製品のリコールハンドブック」＜平成 14 年 9 月＞2 頁）という意味において、事業者のためにもこれを適切に実施することが重要であること、第二に、「リコール」の実を上げるためには、事業者と消費者の協同が必要となること、仮に、消費者が費用負担を強いられるままだとすれば、消費者から点検の申し出や回収への協力が得にくくなり、目的が達成できないことにもなりかねないことを指摘することができる。

さらに、本件における新聞広告の表現・内容は、費用負担の点に触れないという点で平均的な消費者の目から見れば曖昧なものであることは免れず、その点の理解をめぐる事業者と消費者の行き違いが、本件における消費者の苦情の重要な要因をなしていることは否定できないところである。したがって、事業者として、本件のような事案における点検費用負担のあり方とともに、このような行き違いが生じないような新聞広告のあり方につき工夫をすることが求められる（ただし、有料と明記さえすれば、点検費用を消費者に負担させることができると考えるべきではなく、危険の程度と危険発生についての製造業者の責任の程度に応じて、適切な費用負担のあり方が検討されるべきである）。

このように、製造業者の責務や社会的責任ないしは問題解決の社会的妥当性の見地から考察するときには、本件事案の解決としては、製造業者が点検費用を負担するのが相当というべきである。

（3）まとめ

以上検討したように、本小委員会は、製造業者の製品安全注視義務・危険除去義務や製造業者の新聞広告に基づく責任を根拠に、本件点検費用の支払義務を真正な法的義務として、本件製造業者に課することについては、現行法の解釈としては、なお慎重に検討されるべき問題が少なくないと考えます。

しかし、危険除去や被害拡大防止に向けての法的責務の拡充や「リコール」における費用負担の実情等を踏まえると、本件のように、製造業者が、新聞広告によって、製品から発火する事故のおそれがあることを理由に、消費者に製品の点検依頼を呼びかけ、かつ点検が終了するまでの間は製品の使用を控えるよう要請した事案においては、企業の社会的責任に鑑み、点検に要した費用は当該製造業者が負担することが相当であるとの結論に至った。

お客さまの「電気式浴室換気乾燥暖房機」を 安全にお使いいただくために

日頃は、私共の製品をご愛用いただき誠にありがとうございます。

ユニットバスに設置されている「電気式浴室換気乾燥暖房機」の電源電線接続部が、不適切な電気工事*によって発火する恐れがあります。

*電線を手でねじって接続する等。

接続部の点検を施工業者様(工務店、ハウスメーカー、電気工事業者等)に早急にご依頼ください。

点検が終了するまで製品の使用をお控えください。

ご使用の製品が対象かどうかご不明の方は下記専用コールセンターまでご相談ください。

お客さまにご迷惑やご不便をおかけいたしますが、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

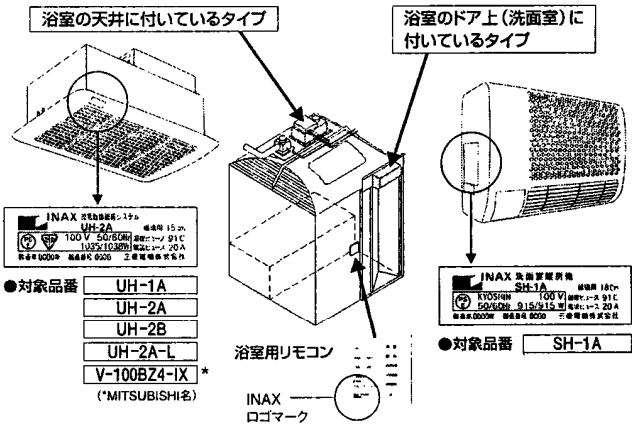
2006年7月1日

株式会社 INAX 三菱電機株式会社

対象製品

- 製品名/「電気式浴室換気乾燥暖房機」
- 販売期間/1998年6月から2003年10月まで販売
- 品番/UH-1A、UH-2A、UH-2B、UH-2A-L、SH-1A、V-100BZ4-IX
- 販売元/株式会社 INAX
- 製造元/三菱電機株式会社

対象製品の確認方法



株式会社 INAX 専用コールセンター

ご相談窓口

フリーダイヤル **0120-1794-57**
 受付時間 午前9時～午後7時 [平日]
 午前10時～午後6時 [土][日][祝]
 FAX **0120-1794-65**

三菱電機株式会社 専用コールセンター

フリーダイヤル **0120-201-385**
 受付時間 午前9時～午後7時
 (2006年7月31日まで。[土][日][祝]も受付)
 午前9時～午後5時
 (2006年8月1日から[土][日][祝]を除く)

【参照条文】

民法第 634 条（請負人の担保責任）

仕事の目的物に瑕疵があるときは、注文者は、請負人に対し、相当の期間を定めて、その瑕疵の修補を請求することができる。

ただし、瑕疵が重要でない場合において、その修補に過分の費用を要するときは、この限りでない。

2 注文者は、瑕疵の修補に代えて、又はその修補とともに、損害賠償の請求をすることができる。この場合においては、第 533 条の規定を準用する。

民法第 709 条（不法行為による損害賠償）

故意又は過失によって他人の権利又は法律上保護される利益を侵害した者は、これによって生じた損害を賠償する責任を負う。

製造物責任法第 2 条（定義）

この法律において「製造物」とは、製造又は加工された動産をいう。

2 この法律において「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、その製造物等が当該製造物を引き渡した時期その他の当該製造物に係る事情を考慮して、当該製造物が通常有すべき安全性を欠いていることをいう。

3 （略）

（平成 18 年 12 月 6 日改正）消費生活用製品安全法第 2 条（定義）

（略）

2 （略）

3 （略）

4 この法律において「製品事故」とは、消費生活用製品の使用に伴い生じた事故のうち、次のいずれかに該当するものであって、消費生活用製品の欠陥によって生じたものでないことが明らかな事故以外のもの（他の法律の規定によって危害の発生及び拡大を防止することができるものと認められる事故として政令で定めるものを除く。）をいう。

一 一般消費者の生命又は身体に対する危害が発生した事故

二 消費生活用製品が滅失し、又はき損した事故であって、一般消費者の生命又は身体に対する危害が発生するおそれのあるもの

5 この法律において「重大製品事故」とは、製品事故のうち、発生し、又は発生するおそれがある危害が重大であるものとして、当該危害の内容又は事故の態様に関し政令で定める要件に該当するものをいう。

（同）消費生活用製品安全法第 35 条（主務大臣への報告等）

消費生活用製品の製造又は輸入の事業を行う者は、その製造又は輸入に係る消費生活用製品について重大製品事故が生じたことを知ったときは、当該消費生活用製品の名称及び型式、事故の内容並びに当該消費生活用製品を製造し、又は輸入した数量及び販売した数量を主務大臣に報告しなければならない。

2 (略)

3 主務大臣は、第一項の規定による報告を受けた場合において、当該報告に係る重大製品事故による一般消費者の生命又は身体に対する危害の発生及び拡大が政令で定める他の法律の規定によって防止されるべきものと認められるときは、当該報告の内容について、当該政令で定める他の法律の規定に基づき危害の発生及び拡大を防止する事務を所掌する大臣に通知するものとする。

(同) 消費生活用製品安全法第 36 条 (主務大臣による公表)

主務大臣は、前条第一項の規定による報告を受けた場合その他重大製品事故が生じたことを知った場合において、当該重大製品事故に係る消費生活用製品による一般消費者の生命又は身体に対する重大な危害の発生及び拡大を防止するため必要があると認めるときは、同条第三項の規定による通知をした場合を除き、当該重大製品事故に係る消費生活用製品の名称及び型式、事故の内容その他当該消費生活用製品の使用に伴う危険の回避に資する事項を公表するものとする。

2 (略)

(同) 消費生活用製品安全法第 38 条 (事業者の責務)

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

2 消費生活用製品の販売の事業を行う者は、製造又は輸入の事業を行う者がとろうとする前項の回収その他の危害の発生及び拡大を防止するための措置に協力するよう努めなければならない。

3 消費生活用製品の販売の事業を行う者は、製造又は輸入の事業を行う者が次条第一項の規定による命令 (危害防止命令) を受けてとる措置に協力しなければならない。

<title>製品の安全確保のために広く周知して実施される点検において、使用者たる消費者に出張費の実費が請求されたトラブル</title>