

有識者ヒアリング概要

(消費者安全調査委員会設立後 10 年間の消費者を取り巻く環境の変化について)

【令和 4 年 3 月 24 日時点】

デジタル化

- AI の導入や IoT 化により 事故原因が複雑化 する (している)。
(参考)IoT 製品の自動アップデート中の事故の原因
- 視覚障害者がロボット掃除機に衝突してしまうというような事例では、ロボット側の学習によって事故を回避させるという安全設計は困難。
- AI が、「対向車が来れば人が退避するだろう」という学習をしてしまうと、高齢化に伴って目の悪い人などが増えてきたときに、うまくシステムが機能しないことがありうる。
(参考)東京パラ選手村での視覚障害者と自動運転車の接触事故
- 従来は電気製品でなかった製品 (ストーブや自動車) が電氣的に制御されるようになり、制御の安全性 が重要性を増している。

「誰一人取り残さない」社会の必要性 (高齢者、障害者等)

- 福祉用具関連の事故 が増加。福祉用具は多様性、個別性が求められる製品分野で、規格基準による規制にはなじまない。個別に危険性を分析し共有知としていく必要がある。
- 高齢者が使いにくいものは若者にとっても使いにくく、高齢者研究は有意義。消費者の視点を事業者又は社会へと循環 させていくことが必要。
- 東京パラリンピックで視覚障害者が自動運転車に接触する事故があったが、実社会は構成員の多様性という意味ではパラリンピックの選手村に近い。様々な消費者がいる中で利便性の向上と安全性を両立させるにはルール整備が必要。

流通・規制の国際化

- 製品のコモディティ化 (メーカーを重視せず購買される) が進み、海外からの輸入品等に対し、国内メーカーの製品と同等の安全性を期待 して使用し、事故が発生している可能性がある。

- 規格基準は利害関係者間の調整が容易でないため、事故が発生してから後追いで作成されている。海外では 国際的な事故の発生状況を斟酌して規格基準を作成 する例もあり、国内とのタイムラグの一因となっている。

端緒となる情報

- 軽度なものであれば、最近の若い消費者は、企業や行政に申し出る件数が減少傾向にある。電話せず SNS でつぶやく だけの人も増えており、SNS の声にも注意し、これまで以上に消費者の声を注視し、早めに対応することが必要になっていくのではないか。

その他

- 中古品 や（部品を交換した）リビルド品の安全性確保 が課題。
- 製品の 使用環境（他の製品と組み合わせて使う、カスタマイズして使う等）の 変化 が急速に進み、製品で安全性を担保する取組が追い付いていない可能性がある。メーカーで製品の改善を行うには、事故発生時の状況を把握できる仕組み が必要。

（参考）ロボット家電と電気ストーブの衝突による火災
防汚シートによる IH コンロの温度センサー阻害