

2006/11/29

「苦情相談情報の効果的な活用のための検討会議」のヒアリングについて

日本弁護士連合会消費者問題対策委員会

副委員長 弁護士 瀬戸和宏

第1 ヒアリング事項とされている内容

- ① 消費者事件を扱う弁護士のP I O-N E T情報の活用の現状
- ② ユーザーの立場として、今後どのように活用していきたいと考えるか

第2 P I O-N E T情報の活用の現状と要望

第一次的には、同一事業者による被害の現状の把握し、証拠資料として活用している。

事前規制から事後規制＝事後救済となっている現状において、訴訟の場においても、被害者である消費者と事業者の格差は著しいものがある。

この情報の格差を埋める一つとしてP I O情報は極めて有用であり、弁護士は弁護士法23条の2の照会（いわゆる23条照会）により、P I O-N E T情報を取得し、訴訟資料として活用している。

例えば

- ・悪質内職商法や次々販売、電話機商法等々における被害の状況
- ・与信業者の責任の前提として、与信業者の販売業者等の商法の認識について
- ・投資・投機取引関係トラブルにおいて、従業員の勧誘に問題があっただけなのか、会社が組織的に行っている不法行為なのか

など。

23条照会により得られるP I O-N E T情報の現状について、以下のような要望が出されている。

(1) 情報の精度の問題

- ・回答書には、「この内容は、相談受付機関が相談者の申し出を要約したもので、事実関係が必ずしも確認されたものではありません」との記載がある。情報の性格上、やむを得ないとしても、相談内容は、最初の相談での内容と思われるが、その後、何度か相談を繰り返すことで、当初の相談内容が、詳しく或いは正しく修正されることがあるが、その場合、修正された情報に変更されていないのではないかと。もし、そうであるなら、修正された後の情報に書き換えてもらいたい。
- ・回答書には「回答の会社をご照会の会社と同一会社であるか否かの調査はしていませんので、同名の他社の情報を含む可能性がある。」と書かれています。実際に、同一名称の会社が東京と大阪にあり、所在地の別が明らかにならないため、上手く活用

出来なかったとの意見があった。

- ・ P I O - N E T の登録情報の精度を高めるための一つ的手段として、登録センターが分かるようにしていただき、そちらに照会できるようにすることは考えられないか。

* いずれにしる、センターの負担（費用、人材の確保）となる。

（2）情報抽出の問題

- ・ 相談内容の開示が50件に制限されていること。
問題となる契約時に、どんな相談が、何件くらいあるかが重要な事件では、この制限は、困る。
- ・ 事業者名が同一の場合（前掲）
- ・ 弁護士照会を申し立てた後、国民生活センターの担当者からの質問があり、照会事項を絞ることにより、有用な照会結果を得たとの報告があった。
どのようなキーワード絞ればよか、期間をどのように絞るのがよいか等々利用の手引きのようなものを公表して欲しい。

（3）情報集中の問題

- ・ P I O - N E T に登録される地域の相談件数をみると、登録されていない情報も多数あるのではないと思われる。
- ・ 金融商品関係や商品先物、海外商品先物オプション、製品事故情報、医薬品・健康食品・化粧品などのトラブル情報も、消費者相談が多数含まれ、これらの相談を他の省庁で受けているものも多数あると思われる。
これらの消費者相談についても、P I O - N E T を通じて、情報収集ができるようにして欲しい。当面、情報の共有化を図るとしても、最終的には、消費者相談・消費者関連情報を一箇所に集約していくべきと考える。

第3 P I O - N E T 情報の活用

回答書には、「受任事件の裁判での利用を前提として提供するものです」と利用目的の制限がなされている。

しかし、受任事件といっても、同一の業者に対して、複数の依頼者がおり、同一の回答を、他の依頼者の訴訟でも利用出来るし、利用したい。

弁護士の他の業務として、立法活動への働きかけがある。

弁護士の立法活動への働きかけは、体験した事件のなかから、その必要性を訴えていくのであるが、その際、体験した事件に関して得た照会結果も、立法活動（委員会での検討や関係省庁への働きかけを含む）での極めて有用な資料となる。

利用目的の制限については、合理的な範囲での活用を認めて欲しい。

2006年11月28日 内閣府ヒアリング

製品安全と PIO-NET 情報

—製品事故の予防と被害救済のために—

弁護士 中村雅人

1 製品事故事件を担当してみても

PL訴訟、今何が問題か

1 立証困難

1) 活かされない事故情報

「製品事故に関する情報は、公共の財産。公開すべし。」

忘れられた国会答弁

どこへ行った、付帯決議

2) リコール隠し、リコール遅れの常態化

三菱自動車30年、スバル、トヨタも、クライスラーも

3) 当事者照会、文書提出命令等訴訟手続きの活用不全

4) 検査機関の活用は？

どこへ行った、付帯決議

5) 内部告発（公益通報）はなぜ出ない

2006年4月公益通報者保護法が施行されたのに

2 活用されない「事実上の推定」

1) 忘れられた国会答弁

「推定規定は明文化しなくても、裁判官による事実上の推定の活用でカバー出来る」（法務省民事局参事官）、とって納得させられた国民。

2) 市民の目線で判断する裁判官はいるか？

・弁護士任官を進めよう！

・裁判官の評価を出そう！

2 ダメージを受けないメーカー

1 訴訟が少ない

・製品分野別PLセンターと相対交渉

・第3記載の状況は、国民・弁護士に提訴を萎縮させている

- ・提訴後も負け筋は非公開特約付で和解
- 2 仮に判決で負けても賠償額が少ない。
 - ・ P L 保険で全額カバー
(24時間風呂幼児溺死事件では、保険外上積み和解金)
 - ・ 懲罰賠償を認めない裁判所
三菱自動車脱輪事件 (横浜地裁平成18年4月18日判決)
http://www.courts.go.jp/search/jhsp0030?action_id=dspDetail&hanreiSrchKbn=01&hanreiNo=33007&hanreiKbn=03
- 3 行政規制も不十分
 - ・ 消費生活用製品安全法82条緊急命令
昭和48年立法以来2件のみ(2005年11月松下石油温風器、2006年8月パロマ湯沸かし器)
 - ・ 事故情報収集制度、PIO-NETでも公表されぬ企業名・製品名
<http://www.jiko.nite.go.jp/>
http://datafile.kokusen.go.jp/jpl_explan.asp
c f 自動車不具合情報 (国土交通省)
<http://carinf.mlit.go.jp/jidosha/carinf/opn/OpnBrwAct.do>

3 PIO-NET情報はだれのもの

- 1 基本的視点
 - ・ 「製品事故に関する情報は、公共の財産。公開すべし。」
(平成6年製造物責任法案審議における政府答弁)
 - ・ 平成6年製造物責任法成立時の衆参付帯決議
- 2 相談情報に含まれる事故情報の面
 - ・ 相談者個人情報を含めた事故情報として共有すべきである。
 - ・ 自動車不具合情報 (国土交通省) と同程度の情報 (メーカー名、製品名、型式等は実名) として共有できないか。

弁護士
まきと
雅人

なかむら
中村

私の視点

siten@asahi.com

◆製品の安全 事故情報は国民の共有財産



ガス湯沸かし器による一酸化炭素中毒やシュレッダー

による指切断など、身近な生活用品による事故が相次いで報じられている。事故情報をつかんでいた機関が複数あり、それらが全く共有されていないことも明らかになった。製品事故に関する貴重な情報が生かされていないために、貴い人命が多数失われていることにいらだちを感じる。

事故情報はまず、苦情として製品のメーカーや販売店に最も多く入る。したがって、メーカーや販売店から、情報収集機関にすべて報告させることを義務化することが必要である。すでに自動車や医薬品には、法律上の届け出義務をともなうリコール制度がある。

しかし、せっかく消費者からメーカーに届いた事故情報も、メーカーで隠蔽されては実効性を損なう。三菱自動車などのリコール隠しの実例をみると、企業性善説で制度を構築してもダメで、虚偽報告や隠し事をさせない制度、万一そういうことをしたら大きなペナルティーを科す制度として再構築する必要がある。民事訴訟になった段階で、裁判所は欧米のように、悪質な企業にはペナルティーを加算した損害賠償を命じるべきではないか。

公益通報(内部告発)は、製品事故の防止、被害者救済に威力を発揮するはずだが、今年4月から施行されている公益通報者保護法の趣旨が生かされていないのではないか。使い勝手が悪いのであれば、早急に改正を検討すべきだ。

◆ ◆ ◆
事故情報を収集する側の問題も指摘したい。事故情報は、事故情報収集制度に基づき、経済産業省所管の独立行政法人・製品評価技術基盤機構が消費生活センターなどから収集しているが、他方、独立行政法人・国民生活センターも消費者相談として入った情報を収集している。各地の消費生活相談の現場では、同一事故の情報を、別々の書式を使って、この機関に提供することになっている。

◆ ◆ ◆
相互に情報を共有すれば、より正確な状況が把握できるはずである。情報を収集した者は、収集して持っているだけでは趣旨を全うしたことにならない。情報が少ないところであって、想像力を働かせ、次の事故を敏感に推察する能力が問われる。

◆ ◆ ◆
一連の事故も、各情報収集機関がさかのぼって調べてみただけでも、古くから

同種の事故情報が多数存在していたことが判明している。情報を持つ者の鈍感さも、被害拡大の一因をなしていると言える。

◆ ◆ ◆
事故情報は、製品名とともに公開され、国民に共有されてこそ価値が高まる。95年に施行された製造物責任(PL)法は、欠陥製品を世に出したメーカーなどの責任を厳しく問うことにより、より安全な社会の形成をめざした。その時の国会で、当時の通商産業相は「製品事故に関する情報は、国民の共有財産との観点から、極力公開すべきである」と述べた。この言葉を再確認し、今こそ実行する時である。

◇
49年生まれ。PLオンライン会議世話人。

社説

製品の事故

この法律は、生活用品の安全基準や回収命令といった国の権限を定めたものだ。製品が原因で重大な事故が起きた

企業名の公表が原則だ

湯沸かし器やシュレッターの

ような深刻な事故を二度と起こさせない。そんな狙いで、消費生活用製品安全法の改正案が国会に提出され、衆院で可決された。法案は参院に回っている。

この法律は、生活用品の安全基準や回収命令といった国の権限を定めたものだ。製品が原因で重大な事故が起きた

に比べれば、法律の改正は前進だ。

時、メーカーや輸入業者に報告させる。再発の危険がある場合には、経産省がメーカーや商品名まで公表する。それが改正の眼目だ。

これまでは事故を起しても、報告の義務はなかった。大きな事故を除けば、経産省は新聞に載ったおぼろげの社告などを見て情報を集めていた。そうした状況

報告と公表がうまくいけば、利用者はどんな製品にどのようか気をつけなければい

公表の仕方にも心配がある。まず一般的な製品名で公表し、経産省が「再発防止のため必要」と判断した時だけ、メーカーと商品名を明らかにすることになっている。メーカーなどまで公表するかどうかは経産省に委ねられている。

しかし、これでは、けがをしても、その多くが外れかねない。「身体欠損」に至らなければ報告しなくていいからだ。いま問題になっているリチウムイオン電池の発火も対象外とされるだろう。

大きな事故の前には、予兆となる小さな事故がいくつも起きている。報告すべき範囲はできるだけ広げなくてはならない。

メーカーからの報告を待つだけでは、漏れがあるかもしれない。この際、利用者の声を集め、報告をチェックする仕組みをつくってはどうか。それには国民生活センターとの連携を強めればよい。

利用者がとって一般名と具体的な商品名の違いは大きい。経産省はメーカーなどを公表することを原則にすべきだ。

参考になるのが車だ。リコール隠しの反省から、国土交通省は一般から寄せられた「不具合情報」もホームページですべて公開している。「内容を確認しているわけではない」と断りを入れて、メーカーや車種、型式まで出す。

対象となる製品が家電、ガス器具などの経産省の管轄にほぼ限られていることも、今回の制度の弱点だ。食品やエレベーター、回転扉、遊具などは、他の法律で規制されているとして、対象にならない。法案を可決した衆院の委員会は「省庁の連携」を求める付帯決議をした。省庁やメーカーの利害がとらわれることなく、利用者の側に立つて運用する。そのことを強く求めたい。

への反対を続ける米国の姿勢だ。今年の反対は皮肉にも北朝鮮、インドと米国の3カ国だけだった。これでは米国への世界の不信感を強めるだけではないか。米国は包括的核実験禁止条約を批准し、軍縮へとはっきり方向転換すべきだ。

ブルトニウムを取り出す再処理の国際管理を考へなければならぬ。政府は青森県六ヶ所村の再処理工場を本格稼働させる方針だ。日本だけで突き進むのではなく、不拡散体制の強化に役立つような国際管理の構想を日本から働きかけることが必要ではないか。

北朝鮮の実験で核廃絶への動きは後退を余儀なくされた。だが「非核」への意思は健在だ。日本の政治家は核ミソ論に極まるのではなく、胸を張って逆風に立ち向かう議論をしてもらいたい。

一つは、報告を求める事故の範囲だ。法案は「危害が重大な事故」とするだけで、具体的な範囲は政令で定めることになっている。経産省は死亡、身体欠損、一酸化炭素中毒、消防が認定した火災などを例示している。