
第10章

分野別教育のエッセンス(3)

PL法





室長メモ(解説)

次に、PL法の教育についてまとめていきます。

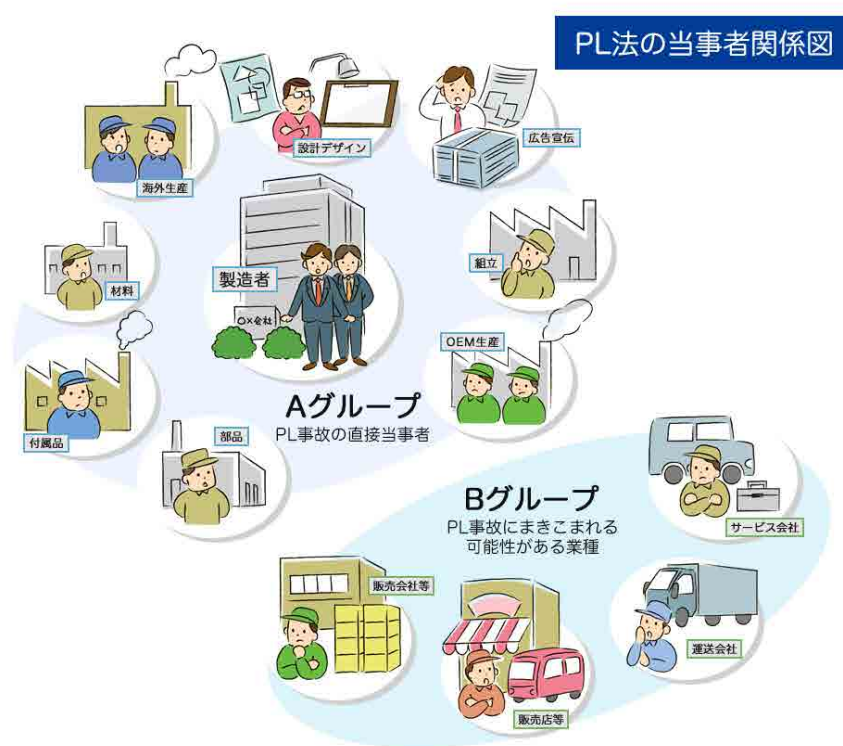
法令分野の概要

- ・ 正しくは「製造物責任法 (Product Liability)」
- ・ 製品の欠陥によって人の生命、身体又は財産に損害を被ったことを証明した場合に、被害者は製造業者等に対して損害賠償を求めることのできる法律
- ・ 「欠陥」とは、その製造物が通常有すべき安全性を欠いていること
- ・ 企業にとって、製品の安全性の欠陥により、消費者の生命や身体に損害を与えることは、重大な品質問題であり、その対応を誤ると大きな経営問題になる

教育対象者

PL法に該当する部門は広範にわたりますが、大きく分けると次の2グループからなります。

- ・ Aグループ：PL事故の直接当事者となりうる部門
- ・ Bグループ：PL事故に巻き込まれる可能性のある部門



品質の安全性確保には、製品の開発・製造から、販売、代理店からOEM先に至る川上から川下までの共通認識と連携が必要です。

PL法の対象となる製造者等は、①製造、②加工、③輸入、④表示に関する企業です。

- ・直接当事者（Aグループ）は、設計デザイン・組立て・加工・付属品・部品・材料・海外生産・OEM生産・広告宣伝を担当した企業
- ・PL事故に巻き込まれる可能性がある業種（Bグループ）には、販売会社等、販売店等、運送会社、サービス会社が含まれる

Aグループはリスクを認識していないところが多いことに注意が必要です。

例えば、次のようなケースもあります。

- ・海外から輸入した製品が日本でPL事故を起こした場合、製造者ではなく輸入業者がPL責任を負う。
- ・プライベートブランドやOEM製品などで、製品の開発や製造は行っていないが自社のブランドとして表示している製品にPL事故が発生した場合も、製造や開発者ではなくブランドを表示している事象者がPL責任を負う。

法令遵守のポイント

①製品の安全性確保

- ・企業は製品の品質に欠陥がないように、安全性を確保した設計と製造を行う
- ・あらゆる誤使用を想定した警告と表示をしめさなければならない
- ・一般的な消費者が使う製品の場合、取扱説明書が重要。できるだけわかりやすく、誤使用を避ける表示をすることも大切です。

②リコールにより、損害の拡大を防止する

- ・事故が発生し、その拡大が懸念される場合、市場から販売した製品を回収する「リコール」が、損害の拡大を防止する有効な手段
- ・リコールそのものに大きなコストがかかるが、これを怠るとさらに被害が拡大し、経営陣が責任を問われることがある

※リコール隠しを題材にした小説「空飛ぶタイヤ」（池井戸潤）が分かりやすい。

③保険によるリスクマネジメント

自社のリスクを分析し、適切な保険を選び、賠償責任に備えておくことも大切です。

- ・ PL責任が生じた場合、企業には大きな損害賠償義務が発生することがある
⇒製品の欠陥で損害を与えてしまった場合の賠償責任をカバーする保険を掛けておく
- ・ 損害の拡大を防止するためのリコールにも大きな費用が必要
⇒製品の回収や修理、修理、交換などにかかるリコール費用をカバーする保険も掛けておく
- ・ ネット炎上をカバーする保険もある

CSRの観点でのポイント

最も重要な初期対応をするにあたり、難しいのが「リコールするか否かの判断」です。

製品の特性によっては人命にかかわるので、企業の社会的な責任は大きいといえます。次の点に留意しましょう。

- ・ 誰がどのような基準で判断するのかをあらかじめ決めておくこと。
- ・ リコールの意思決定にかかわる部門のトップや関係者すべてがきちんとPL法を理解していなければ実行が難しい。

リコールのリスクを認識し、関係する当事者に教育する企画をすることが大事です。

リスクマネジメントの観点でのポイント

- ・ 重大事故が起こる前のサイン（小さな事故、ニアミス、ヒヤリハット）に目を向けること
- ・ PL保険、リコール保険などについて前もって知っておくこと
 - 保険の仕組み
 - 保険で何ができ、何ができないか
 - どのくらいのコストか
 - どの程度のリスクがカバーできるか
 - 保険会社への報告義務の手順

教育設計のポイント

欠陥の基準について押さえておきましょう。

- ・ 「製品自体の欠陥」（安全設計・安全装置の不備等、原材料・部品の品質管理、検査の不備等）
→ 開発・製造部門が教育対象
- ・ 「広告・表示の欠陥」（取扱説明書・警告ラベル等の欠陥、カタログ・宣伝広告、販売員の口頭説明の欠陥等）
→ 企画・宣伝・営業部門が主な教育対象

※ただし、製品の安全性を確保するためには、すべての部門が連携して取り組む必要がある

すべての部門がPL法の基礎知識を理解するだけでなく、自部門が主に担当する内容については具体的なDo's and Don'ts（何をすべきか、何をすべきでないか）のレベルまで詳しく理解しておくこと

おすすめの教育手法

- ・ シミュレーショントレーニング（模擬記者会見）

おすすめの理由

- ・ リコールを行うことになった場合、記者会見を開くことが多いため。
- ・ 説明責任を果たすうえでも大切な会見であり、ユーザーに迅速に告知して損害拡大を防いだり、企業としての姿勢を示してイメージダウンを防いだりするため。

学習の流れ

- ・ まず、eラーニングなどで、PL法の基礎知識を学習します。具体的な事例に基づき、正誤を考えた後、法律的な根拠の解説を受ける学習方法が効果的。
- ・ その後、模擬記者会見。このトレーニングには、実際のリコール事案を素材に開発したケース教材を使用。そのケース教材には、記者会見を行なうことになった事情を記載。

模擬記者会見の手順

①役割分担

- ・ 研修参加者で4～5名のグループを作り、会見する側の立場になって議論する
- ・ 講師やゲストが記者役
- ・ 他のグループはオーディエンス

①作戦会議：ケース教材を読み、記者会見のシナリオを考えるための作戦会議をする

- ・ 現時点で記者会見を行う価値とリスク
- ・ 誰が何を発表するか（代表取締役会長、代表取締役社長、専務取締役品質管理担当、取締役広報担当、取締役技術担当、該当製品の事業部長の中から代表者3名を選ぶ）
- ・ 記者から何を聞かれるかの想定質問に対する回答案など

シナリオを考える際のポイントは、現時点でわかっていることとわからないことを整理することです。わからないことは、いつまでに、どうするかを考えます。それらを踏まえて会社の方針を決定し、記者会見において、誰が、何を、どのように発表するかを決めて準備します。

②模擬記者会見の実施

- ・ 決めたシナリオに基づいて会見を実施
- ・ 記者役の講師やゲストから質問を受け、グループの代表が答える

③振り返り

会見が終わったら、グループで自分たちの会見について議論する

他のグループの内容の共有と講師からのフィードバックを受ける

Q & A作成演習

- ・ PL法コンプライアンスには、川上から川下まで多くの部門が関わるため、各部門の当事者は、PL法の基礎知識がわかって自分たちがどのように関係するのか、どのような場合にPL責任が問われる可能性があるかに疑問を持つことになる
- ・ PL法のQ&A作成演習は、そのような疑問をQ (Question) として集めて、A (Answer) を作成する演習。



カード「予見の杖 (シュミレーショントレーニング(模擬記者会見))」を手に入れた!

19 予見の杖



シュミレーショントレーニング (模擬記者会見)

- <説明> 説明と質疑攻防のシナリオを描く
- <やり方> 事前学習で基礎知識を学習しておき、集合研修では、作戦会議と模擬記者会見の演習を行う
- <効果> 現実の問題が起こった際に説明すべきことや、質疑応答に対応する力がつく



カード「無知を照らす杖 (Q&A 作成演習)」を手に入れた!

20 無知を照らす杖



Q&A作成演習

- <説明> 分からないことに答えを与える
<やり方> 事前学習で基礎知識を学習しておき、集合研修では、自部門がどういうときに違反となり得るか、疑問を持ち寄り、それに対する答えを考える
<効果> PL法への理解が深まる。作成したQ&A集は業務にそのまま活用できる