

「消費者の安全にかかわる企業不祥事が相次いでいる。」

「パロマ工業の瞬間湯沸かし器によるCO中毒事故や松下電器産業のガス温風機をめぐる不祥事は人命に直接かかわる。製品に不備があるというのは企業の社会的責任(CSR)以前の問題だ。パロマのケースでは、同

瞬間湯沸かし器による一酸化炭素(CO)中毒やシュレッダーで子供が指を切断されるなど企業の製品が絡む事故はなかなか根絶できないのが現実だ。自社の製品やサービスに絡む事故にどう備え、実際に起きたときにどう対応すべきか。新日本監査法人公認会計士の久保和孝CSR推進部長、みずほ総合研究所・真崎昭彦主任コンサルタントの2人に製品の事故対策のポイント聞いた。

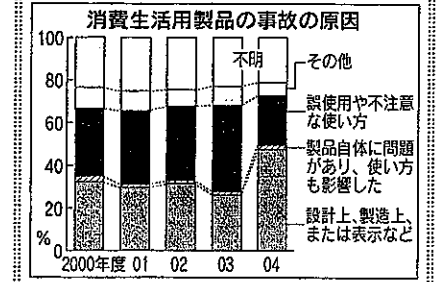
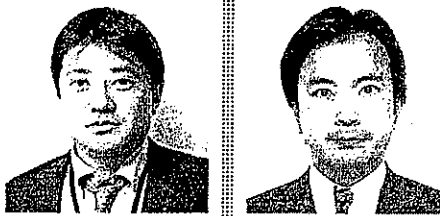
「なぜ不祥事が相次ぐのか。」

「企業の不祥事が起きる背景にはコンプライアンス(法令順守)という言葉が正しく解釈されていないことを指摘したい。コンプライアンスは法令違反を指しなければよいからといって、それだけでは不十分だ。おそろしく不祥事が起きた企業で

新日本監査法人CSR推進部長
久保 和孝氏

製品の事故対策 ポイントを聞く

みずほ総合研究所主任コンサルタント
真崎 昭彦氏



広がる責任の範囲 未然防止が重要に

消費生活用製品に関する事故情報収集・分析調査を行う独立行政法人製品評価技術基盤機構(NITE)の調査によると、二〇〇四年度に発生した家電など消費生活用製品の事故の原因は「設計上、製造上、または表示などに問題があった」が四七・六％でトップだった。次いで「誤使用や不注意な使い方」が二三・五％を占めた。製品自体に問題がある

安全が優先 全社で共有

理念が「お題目」と化して、メーカーに責任がいたという「ことだ」といって考え方を軸として「不祥事への対応」としているからだ。CSRの関係は、「日本企業の多くはCSRに何らかの落ち度がある」と指摘する。CSRを法令順守と見なすことも、メーカーに製造を止めたりするの

「問題が発生して直ちに製造を止めたりするのは、形骸化させないためにはどうすればよいか。」

社事故以前はホームレスがたが、法令順守はCSRの一部にすぎない。理念の柱としている旨をCSRには自社の製品と掲示しアピールしている。何らかのトラブルが発生したときに、仮に製品に結果論だが、同社でしたときに、仮に製品に結果論は結局はそいつの経営 欠陥がなかったとして どん広がっている」

- 法令順守はCSRの一部
- クレームはトップ直通に

「まず収益や効率よりも安全を優先するという意識の徹底が必要だ。その上で、社内で生まれた疑問や懸念をつまぐ拾い上げるのだ。情報ルートを複数化したり窓口を設置することが有効だろう。クレームや製品の安全性にかかわる情報はトップ直通とすべきだし、社長にはむしろ自分で情報を取るぐらいの意識を持つてほしい。私は知らなかった、というのでは最悪だ」

失敗から学べる風土を

「自分たちは法は守っているのに」という現場の人間が多いはずだ。「法令とは本来、社会の要請を形にするもの。企業はCSRを推進するに、中長期的な生すればよいのか。」

「不祥事を起こす組織は構造に問題がある場合が多い。例えばコンベヤを止めた場合、なぜ止めたかを考えるのがトヨタを守っていたとしても、事相が相次ぐ中、企業にと

- 倫理的な側面が問われる
- トップと現場の対話必要

「具体的にはコンプライアンスの導入策は、日本企業の場合、社会からの要請をくみ取る機能が現場が担っていることが多い。現場の声をトップが鋭敏に感じ取れるようにアンテナをはることが必要だ。経営トップと現場が腹を割って対話できるような文化はならない。また外部委員会などを設置することでトップを統治するような仕組みづくりも必要だ」