

ダイソン掃除機やけど事故 －リコール決定の判断基準

Accident of Dyson cleaner:
Gauge of a recall decision

岩月和輝

名古屋工業大学大学院工学研究科
博士前期課程機能工学専攻

Kazuki IWATSUKI
Nagoya Institute of Technology

【Key words】

1. ダイソン (Dyson)
2. リコール (Recall)
3. 欠陥 (Defect)

1. 事故の概要

英家電メーカー、ダイソンが発売するサイクロン式掃除機「DC12」の電源コードの差込みプラグ付近で発熱する事故が国内で2007年7月以降26件発生し、24人が指などに軽いやけどを負っていたことが2010年5月26日判明した¹⁾。

ダイソンによると対象となる掃除機は国内で2004年6月に発売し、約95万台を販売。コードのプラグ付近が過度に曲げられたりして負荷が繰り返しかかると過熱するという。断線して火花や煙が出る場合もある。また、同社が販売台数の約1割にあたる9万4千台について、原因の電源コードを無償交換していることがわかった。コードの異常の訴えがあった1万6千台に加

1) 中日新聞 (2010/05/27)

え、別のパーツの修理依頼があった7万7800台も含んでいる。ただ、全使用者を対象としたリコールは実施していない。「コードを無理に引っ張ったりねじ曲げたりしたため、正しく使えば事故は防げる」とし、「あえて混乱させないように、使用者に対して事前の交換の呼びかけはしない」として、ユーザーから申し出があった製品についてコード交換を実施している²⁾。

また、ダイソン社のWebサイトで電源コードの正しい取り扱いについて注意を呼びかけるとともに、製品に異常が見られた場合は直ちに使用を中止し、同社お客様相談室まで連絡するよう呼びかけている³⁾。

本論では、今回のダイソン社の事故において最もよい対応について検討・考察する。

2. リコールについて

ここでは、リコールについて述べる⁴⁾。「リコール」とは、消費生活用製品による事故の発生の拡大可能性を最小限にするための事業者による対応であって、具体的には①流通及び販売段階からの回収、並びに②消費者の保有する製品の交換、改修（部品の交換、修理、適切な者による直接訪問での修理又は点検を含む。）又は引取りを実施することをいう。

次に事業者にとってのリコールのあり方について述べる。事業者にとって、消費者に安全な製品を供給することは基本的な責務である。しかしながら、現実には、周到的な製品安全管理を行っていることや、近年の技術進歩をもってしても、製品に起因する事故等の発生を完全にゼロにすることは極めて困難である。このため、事業者が、事故の発生又は事故の発生を予見させる欠陥等の兆候を発見した段階で、事故の発生や拡大の可能性を最小限にするため、自主的に迅速かつ的確なリコールを実施することは、消費者の安全確保の観点及び事業者のコンプライアンス（法令遵守）経営の観点から当然の責

2) asahi.com(朝日新聞社) (2010/05/26) <http://www.asahi.com/national/update/0526/>

3) リコールプラス (ID:013001) <http://www.recall-plus.jp/info/13001>

4) リコールハンドブック（経済産業省）

<http://www.meti.go.jp/policy/consumer/seian/contents/recall/recall.htm>

務である。事業者が迅速かつ確にリコールを実施し、消費者へ、より安全な製品を提供することこそが、リコールについての消費者、行政機関等の正しい理解及び報道機関の適正かつ公正な評価・報道につながる。

そして、今回の論点であるリコールを実施すべきか否かの判断について述べる。リコールを実施すべきかの判断は

- ・「人への危害」
- ・「拡大可能性」
- ・「最適対応」

が最重要要素となる。

まず、「人への危害又はその可能性があるか」とは、その事故によって生命又は身体への危害、すなわち人的危害が発生したか、又は人的危害が発生する可能性があるかである。人への危害発生の可能性は、重篤度に応じて以下のように分類することができる。

クラスA；死亡又は重大な人への危害発生の可能性がある。

クラスB；中度又は軽度な人への危害発生の可能性がある。

死亡又は重大な人への危害発生の可能性は考えられない。

クラスC；人への危害発生の可能性は考えられない。

結果が物的損害のみであっても、間接的に人的危害の可能性がある場合は、人への危害がありうると判断しなければならない。安易に物的損害と判断せず、社内外の関連事故情報等を調べるなどして、人的危害の発生がないことを継続的に確認し続ける必要がある。

次に「拡大可能性」とは、同様の事故が発生する可能性がある場合（明らかに単品不良と断定できない場合）は、拡大可能性があると判断する。

拡大可能性は、以下のように分類することができる。

同型番製品での拡大可能性；

同一型番の製品での同様の事故の発生がある場合をいう。

別型番の製品での拡大可能性；

事故の原因が、他の型番の製品にも使用されている共通部品や共通材料に起因する場合、又は共通の設計や共通の工程に起因する場合は、同様の事故が自社内別型番の製品でも発生する可能性がある。

事故の発生が使用者の誤使用や不注意によると考えられる場合であっても、当該製品が誤使用や不注意を誘発する構造であるか、警告表示等の注意事項等は十分か等の点から同様の事故が発生する可能性を検討する必要がある。

最後に「最適対応」について述べる。事故の拡大防止のための迅速かつ的確な対応は、必ずしもリコールとは限らず、①使用方法等に関する注意喚起、②原因が究明されるまでの製造、流通又は販売の停止等の暫定対応の場合がある。事故の拡大防止を目的として、製品や事故状況に応じた最も適切な対応方法を決定すべきである。

製造物責任法第2条2項に「欠陥（当該製造物が通常有すべき安全性を欠いていること）」の概念が示されている。

「欠陥かどうか」を考えることは、製造物責任法等の法的な責任を問われるかどうかを考えることにつながる。この場合、事故の発生が、一見使用者の誤使用や不注意による（警告表示等の注意事項等に違背して使用した場合も含む）と思える場合であっても、同様の事故が発生するときには、結果的に誤使用や不注意ではなく、製品の欠陥と判断されることがある、ということに留意する必要がある。

このような観点から、リコールを実施するか否かの判断をする時点においては、事故等が製品の欠陥によるものか否かを明確にすることよりも、まず消費者の安全確保を優先し、事故の拡大防止を図るための最適な対応を検討すべきである。

すなわち、「欠陥かどうか」は、リコールを実施するか否かを判断するに当たっての必須の判断要素ではなく、また、リコールを実施したからといって、必ずしも製品に欠陥があるということにはならない。重要なのは「疑わしきは消費者の利益に！」と考え、対応することである。

3. 考察

まず、ダイソン社の Web サイトに記載されている事項とダイソン社の主張を簡単にまとめる⁵⁾。

- ・事故は製品が発売してから3年後に起き始め現在26件24人がやけどを負った
- ・DC12の電源コードに関係する問題は、いずれも、コードを過剰に引っ張ったり、曲げたり、ねじったりという使用方法に起因し、正しい使用方法で使えば、これまでどおり安全に使用できる製品
- ・DC12 シリーズを含むダイソンの製品は、日本の規格に合わせて、日本専用開発された製品
- ・JIS, JQA, PSE 等、日本で定められた全ての安全基準を十分に満たしており、かつ、その基準を大幅に上回る仕様
- ・あえて混乱させないように、使用者に対して事前の交換の呼びかけはしない

これらのことから、ダイソン社は自社の製品に対して、「安全面に関して問題ない」と考えており、あくまで「事故の原因は使用者の使用方法によるもの」と主張していることがわかる。この主張を2章のリコールのことを踏まえて考察を行う。

まず、「人への危害」について考察する。今回の事故は26件中24人がやけどを負っている。これは中度又は軽度な人への危害発生の可能性があるクラスBに分類される。今回の事故は電源コードを過剰に引っ張ったり、曲げたり、ねじったりという使用方法により事故が起きていると考えられているため、今後まだ事故が増える可能性があると考えられる。そのため人への危害又は可能性があると考えられる。

次に、今回の事故が拡大する可能性を考える。拡大の可能性について、次の二つの問題を挙げる。

5) ダイソンホームページ

http://media.dyson.com/downloads/JP/floorcare/DC12_aftersalesLeaflet.pdf

- ・「電源コードを正しく使えば事故は防げる」とは、どこまでが正しくであるのか？
- ・製品は日本の規格に合わせて、日本専用開発された製品だが、それには問題がないのか？

まず、一つ目の問題を考える。今回の事故は2004年6月から販売されてきた商品が2007年7月以降に事故が26件発生している。この間約3年の時間がある。一般的に掃除機には、これといった寿命はなく、吸引力が弱くなるといったことはあるものの、10年以上使うことも可能である。そのため、3年で今回のような事故が起こるとは、一般的には考えにくい。DC12の電源コードに関係する問題は、いずれも、コードを過剰に引っ張ったり、曲げたり、ねじったりという使用方法に起因するものだったため、ダイソン社は電源コードを正しく使えば事故は防げると述べたが、これまで他社では、電源コードに関する同様の事故は起こっていない。また、使用者は掃除機を使う際、なるべく遠くのゴミまで取ろうとして、電源コード付近を曲げたり、引っ張ったりする。そのため、掃除機を使用する側にとっては、「正しく使っている」のではないかと思う。このことからコードを過剰に引っ張ったり、曲げたりすることは考えられることであり、他社において同様の事故が起こっていないことから、他社では、コードの引っ張りや曲げなどを考慮して設計しているのではないかと考えられ、ダイソン社の掃除機はコード付近の強度が低いと考えられる。

二つ目の問題について考察する。ダイソン社によると、DC12は日本の規格に合わせて、日本専用開発された製品で、JIS、JQA、PSE等、日本で定められた全ての安全基準を十分に満たしており、かつ、その基準を大幅に上回る仕様で設計されていると述べている。今回事故が起こったDC12はサイクロン式の掃除機である。経済産業省によると、サイクロン式などの大出力掃除機で、配電電圧を海外仕様（230ボルト）から日本仕様（100ボルト）に変更した製品は、コードに流れる電流が約2倍、発熱量は約5倍になり、被覆が熱で軟らかくなりやすく、断線しやすいという⁶⁾。このことを踏まえると、いくら、製品がJIS等の安全基準を満たしているとはいえ、使用するたびに被覆に熱が蓄積してしまい、断線する可能性があることは予想できてい

⁶⁾ asahi.com(朝日新聞社) (2010/05/26) <http://www.asahi.com/national/update/0526/>

ないのではないかと思う。そのため、日本の安全基準を満たすだけでなく、製品が消耗してきたときのことも考え、設計、開発、試験を行っていく必要があるといえる。

これらの問題を踏まえると、この事故は時間が経つほど増えるのではないかと考えられ、拡大可能性は十分にあるといえる。また、もし他の製品も DC12 と同様の設計になっているのであれば、DC12 だけでなく、他の製品でも事故が起こる可能性があるといえる。

最後に「最適対応」について考察を行う。今回の事故に対してダイソン社は「Web サイトにおいて使用方法等に関する注意喚起」や「コードの異常の訴えがあればコードの無償交換に応じる」という対応をしている。まず、Web サイトにおいて注意喚起が始まったのは、2010 年 6 月 4 日である。この事故が発生し始めたのは 2007 年 7 月であるから、約 3 年間の時間がある。その間に製品の見直しをしているなどの可能性はあるが、注意喚起くらいならば、すぐにできるのではないかと思う。また、コードの無償交換に関してもダイソン社は「あえて混乱させないように、使用者に対して事前の交換の呼びかけはしない」とした。先ほどの拡大可能性でも述べたが、これからも事故が起こる可能性がある以上、使用者の安全を第一に考えれば、使用者の間に不公平が生じないように、全使用者に伝わるように交換を呼びかけるべきだと思う。

ここまで「人への危害」、「拡大可能性」、「最適対応」について考察を行ってきたが、今回のダイソン社の対応は、使用者の安全を考えていないのではないかと思う。そのため、たとえ製品自体に問題がないといっても、使用者の危害につながる可能性がある以上、製品の購入者に、使用に関しての注意喚起などを Web サイトに掲載するだけでなく、購入者に伝えるべきではないかと思う。購入者に伝えることによって人への危害が減り、「最適対応」となると思う。

ここで、ダイソン社が 2010 年 3 月 20 日に行ったりリコールについて述べる⁷⁾。

ダイソン社が 2000 年～2004 年に製造、販売した製品、DC05 シリーズ(パワーハンドルとモーターヘッド)掃除機のハンドル部分にあるカバーの掛け

7) ダイソンホームページ <http://www.dyson.co.jp/support/dc05notice.asp>

8) 製品安全ガイドリコール情報

http://www.meti.go.jp/product_safety/recall/file/100320-1.html

金とネジ穴突起が壊れ、ホースがハンドルから外れるため、ホース上の3つの集電環が露出する場合があることが判明した。もし電源を入れた状態で、掃除機の集電環に触れると、感電や火傷の恐れがある。そのため、対象製品のハンドルとホース部分を回収後、修理を行い発送又は対策部品の発送を行う、というものである。この事例は、「人への危害」、「拡大可能性」は、DC12とほとんど変わらないと思われる。しかし、こちらの事例はリコールを行っているため、「最適対応」においてDC12とは異なっている。この二つの違いは「欠陥」の違いではないかと思う。DC12では、「コードを過剰に引っ張ったり、曲げたり、ねじったりという使用方法に起因し、正しい使用方法で使えば、これまでどおり安全に使用できる製品である」と述べており、製品の欠陥ではないとしているのに対し、DC05では、「カバーの掛け金とネジ穴突起が壊れる」という欠陥を認めている。そのため、DC05ではリコールに至ったのではないかと考えられる。しかし、DC12においても、人に危害が加わる可能性がある以上、使用者に伝えてほしいいくら、Web上で交換も行っている、それを知らなければ意味がなくなってしまう。また、「欠陥かどうか」は、リコールを実施するか否かを判断するのに必須の判断要素ではなく、消費者の安全確保が一番の判断基準である。そのため、人に危害が加わる可能性がある以上、ハンドブックとは異なるが、リコールを行い、使用者全員に危険を伝えることが重要だと思う。

また、今回の事例は外国の会社であるため、リコールの判断をどこが行っているのかも考える必要がある。例えば、トヨタ自動車は外国で生産して販売した自動車のリコールは日本の国土交通省の所管となっている。ダイソンのリコールはイギリスにある本社が行っているのかは定かではないが、問題が起きた国にある会社がリコールを申し出ることができるならば、今よりもさらに迅速な対応が取れるというメリットがあると思う。しかし、現地の会社が本社と意図しないことをする可能性もあるためデメリットもある。そのため、別の国で製品を販売する事業者は、その国々で起きるリコールの問題に対して、明確な組織や指標を持つことが重要だと思う。実際に、トヨタ自動車は米国拠点に権限を委譲し、積極的に自立化推進のため、現地での意

思決定を促進する中央集中権化を脱する試みを行おうとしている。このような動きがさらに広がっていくことで、さらなる「最適対応」に繋がるだろう。

4. おわりに

事業者にとって、消費者に安全な製品を供給することは基本的な責務である。しかしながら、現実には、周到的な製品安全管理を行っていることや、近年の技術進歩をもってしても、製品に起因する事故等の発生を完全にゼロにすることは極めて困難である。事故の発生や拡大の可能性を最小限にするため、自主的に迅速かつ的確なリコールを実施することは、消費者の安全確保において非常に重要である。これは、宅急便などを扱う流通業界においても、リコールの配送を業務として取り扱っていることから伺える。今回、リコールに至る判断基準として「人への危害」、「拡大可能性」、「最適対応」について、ダイソン社の二つの事例を基に考察を行った。そこから、見えてきたものはリコールに至る要素として「欠陥」が関係していると考えられる。しかし、「欠陥」はリコールを実施するか否かを判断するのに必須の判断要素ではなく、「消費者の安全確保」が一番の判断基準だと言える。また、「事故の拡大防止のための迅速かつ的確な対応」と「リコール」は必ずしも同じではないが、製品が人へ危害が加わる可能性があるならば、積極的にリコールを行い、製品の危険性を伝え、消費者の安全確保を行って欲しい。

そして、リコールは決して信頼を失うものではない。事業者が迅速かつ的確にリコールを実施し、消費者へ、より安全な製品を提供することこそが、リコールについての消費者、行政機関等の正しい理解及び報道機関の適正かつ公正な評価・報道につながるのである。

* URL の最終確認は 2010 年 8 月 3 日