

「製品事故・企業不祥事対応実務マニュアル」 目次

序章	1
-----------	---

第1章 関係法令の理解・遵守による安全・安心

4

【I 企業に対する関係法令による規制】	6
i 消費者の安全確保のための法規制	8
1 食品衛生法	9
(1) 概要	9
(2) 平成30年改正	10
(3) 食品事業者に対する規制	12
ア 食品事業者 12 イ 食品事業者に対する規制 13	
(4) 食品・添加物等に関する規制	13
(5) 違反に対する措置	14
2 薬機法	15
(1) 概要	15
(2) 令和元年改正	15
(3) 令和4年改正	18
(4) 医薬品に関する規定	18
ア 医薬品 18 イ 「医薬品」該当性についての裁判例 19	
ウ 医薬品に関する各規制 20	
(5) 医薬品以外に関する規定	21
ア 医薬部外品 21 イ 化粧品 22 ウ 医療機器に関する規定 22	

(6) 違反に対する措置	23
3 消費生活用製品安全法	23
(1) 概要	23
(2) 特定製品の安全規制	24
(3) 特定保守製品の安全点検・表示制度	26
ア 特定製造事業者等の義務 26 イ 特定保守製品取引事業者の義務 27	
(4) 製品事故等に対する措置	27
(5) 違反に対する措置	29
4 電気用品安全法	30
(1) 概要	30
(2) 電気用品の安全規制	30
(3) 違反に対する措置	31
5 有害物質含有家庭用品規制法	32
ii 消費者の安心確保のための法規制	33
1 景品表示法	33
(1) 概要	33
(2) 優良誤認表示	35
ア 優良誤認表示 35 イ No.1表示 36 ウ 不実証広告規制 37	
(3) 有利誤認表示	37
ア 有利誤認表示 37 イ 価格表示 38	
(4) 違反に対する措置	39
ア 措置命令制度 39 イ 課徴金制度 40	
2 不正競争防止法	41
(1) 概要	41
(2) 品質等誤認惹起行為（不正競争防止法2条1項20号）	42
(3) 違反に対する措置	42

3	消費者契約法	43
4	食品表示の規制に関する諸法	46
(1)	食品表示法	47
	ア 食品表示法の規制対象 47 イ 食品表示基準 47 ウ 食品表示基準の概観 48 エ 食品等の自主回収を行った場合の届出義務 55 オ 違反に対する措置 55 カ 差止請求制度および申出制度 57	
(2)	中食・外食における表示義務の検討	58
(3)	食品表示の監視体制	58
5	家庭用品品質表示法	59
(1)	概要	59
(2)	規制の内容	60
	ア 表示事項・遵守事項 60 イ 指導監督 60 ウ 申出制度 60	
(3)	違反に対する措置	61
iii	施設・店舗における安全の確保のための法規制	62
1	施設・店舗の安全に関する法律	63
(1)	建築基準法	63
	ア 概要 63 イ 建築確認・完了検査 64 ウ 違反に対する措置 65	
(2)	消防法	65
	ア 概要 65 イ 火災の予防(防火管理) 66 ウ 違反に対する措置 67	
(3)	労働安全衛生法	67
(4)	大規模小売店舗立地法	68
2	廃棄物処理法	69
(1)	概要	69
(2)	廃棄物の意義	70

(3) 不法投棄を防ぐための制度	71
ア 投棄・焼却等の禁止	71
イ マニフェスト制度	71
(4) 違反に対する措置	72
ア 報告徴収・立入検査等	72
イ 措置命令等	72
(5) リサイクル関連法	73
ア 容器包装リサイクル法	73
イ 家電リサイクル法	74
ウ 食品リサイクル法	74
3 環境保護法令	75
(1) 大気汚染防止法	75
(2) 水質汚濁防止法	75
(3) 土壌汚染対策法	76
iv 法令に基づく規制以外への対応	77
1 契約上の義務	78
2 基準・規格	79
(1) 概要	79
(2) ISO規格とIEC規格	79
(3) その他	80
3 SDGs・ESGの観点	81
(1) SDGs・ESGとソフトロー	81
ア ESGの提唱とSDGsの採択	81
イ CGコード	81
ウ ビジネスと人権に関する指導原則(UNGP)	83
エ ソフトローの位置付け	84
(2) SDGs・ESGの観点からの企業活動	85
【II 企業が負う法的責任】	87
i 事故・企業不祥事による法的責任	87
ii 民事上の責任	88
1 債務不履行責任・安全配慮義務違反	88

2	不法行為・製造物責任に基づく損害賠償責任	89
(1)	不法行為責任（民法709条）	89
(2)	製造物責任による損害賠償責任	89
	ア 立法の経緯と製造物責任法の意義 89 イ 製造物 90 ウ 製造業者 91 エ 欠陥 93 オ 損害 96 カ 効 果 97 キ 消費者庁での訴訟事例の収集 97	
(3)	従業員等の行為と企業の責任（民法715条）	97
	ア 責任の内容 97 イ 要件 98 ウ 効果 98	
(4)	工作物の設置または保存の瑕疵と企業の責任（民法717条）	99
	ア 責任の内容 99 イ 要件 99 ウ 効果 100	
(5)	共同不法行為責任（民法719条）	101
3	特別法における損害賠償責任	102
4	風評被害が発生した場合における損害賠償	103
(1)	風評被害とは	103
(2)	風評被害の概念の実務上の取扱い	104
(3)	東海村 JCO 臨界事故風評被害訴訟	105
	ア 事案 105 イ 判旨 105 ウ 解説 106	
(4)	ダイオキシン類排出風評被害訴訟	106
	ア 事案 106 イ 判旨 107 ウ 解説 108	
(5)	福島第一、第二原子力発電所事故による原子力損害の範囲等 に関する指針	109
5	すでに負った損害の賠償以外に企業側として対応が必要な民事 上の措置	110
6	紛争解決のための制度	111
(1)	消費者団体訴訟制度	112
	ア 消費者団体訴訟制度の導入および展開 112 イ 消費者団体訴 訟制度の概要 112 ウ 集団的消費者被害回復に係る訴訟制度 115	
(2)	ADR 手続	119

ア	国民生活センターによる ADR 手続	119		イ	弁護士会の設置・ 運営する仲裁センター	122	
iii	会社法上の責任						122
1	役員等の会社に対する損害賠償責任						123
(1)	役員等の会社に対する責任・概論						123
(2)	具体的法令違反類型						124
(3)	経営判断の類型						124
(4)	監視・監督義務違反の類型						125
(5)	内部統制システム構築義務違反の類型						125
(6)	取締役の責任追及がなされた具体的事例						127
ア	事案	127		イ	判旨	127	
ウ	解説						129
2	役員等の第三者に対する損害賠償責任						129
iv	刑事上の責任						130
1	刑事責任の概要						130
2	刑法上の犯罪に関する責任						130
(1)	業務上過失致死傷罪						131
ア	三菱自動車工業リコール隠し事件	131		イ	パロマガス湯沸かし器事件	134	
(2)	傷害罪						138
(3)	詐欺罪						138
ア	雪印食品偽装牛肉事件	138		イ	日本ハム国産牛肉偽装事件	139	
3	特別法上の犯罪に関する責任						139
(1)	不正競争防止法違反（原産地・質量等を誤認させる取引）						139
(2)	食品衛生法違反（表示義務違反）						140
4	海外における刑事責任						141
5	検察官による起訴・不起訴の判断と検察審査会						141

v 行政法上の処分 143

- 1 報告徴収・臨検検査・無償収去 144
- 2 廃棄命令・除去命令 144
- 3 営業停止・営業禁止・営業許可の取消し 145
- 4 施設の改善命令 145
- 5 過料・罰則 145

【Ⅲ 海外の製品事故に関する法制度】 147

- 1 米国での製造物責任に関する規制 147
- 2 民事責任が生じる場合 147
- 3 民事訴訟のインパクト 148
- 4 リコール 150

【Ⅳ 事故・企業不祥事発生時の被害拡大の防止のための諸制度】 151

- 1 製品事故発生時における被害拡大の防止 151
 - (1) 消費生活用製品安全法に基づく製品事故情報報告・公表制度 151
 - ア 制度制定の契機 151 | イ 事業者からの事故情報の収集と公表 152 | ウ 体制整備命令・危害防止命令等 154 | エ 事故の再発防止対策 156 | オ 消費生活用製品安全法の適用対象外製品 157
 - (2) 消費者安全法に基づく事故情報の収集・公表制度 157
 - ア 消費者庁による事故情報等の定期的公表 158 | イ 事故情報の集約および分析 159 | ウ 資料の提供要求 160 | エ 消費者への注意喚起・消費者事故の公表 161 | オ 消費者安全調査委員会 162 | カ 事業者に対する措置 163
 - (3) 製品評価技術基盤機構の活動 164
 - ア 事故情報収集・発信 164 | イ 原因究明機関ネットワーク 165 | ウ 製造事業者等への立入検査等 165

(4) 国民生活センターによる消費生活相談情報の収集・情報提供	166
2 食品に起因する健康被害発生時における被害拡大の防止	169
(1) 食中毒情報等の収集・報告義務	169
(2) 食品衛生法違反者の公表制度	170

第2章 事故・企業不祥事を防止するための コンプライアンス体制の構築

172

【I 不祥事を事前に防止するためのコンプライアンス体制の必要性】	172
1 コンプライアンス体制の必要性	172
(1) コンプライアンスとは	172
(2) コンプライアンス体制	173
2 会社法上の内部統制システム構築義務	174
(1) 委員会設置会社以外の株式会社の場合	175
(2) 指名委員会等設置会社の場合	176
(3) 監査等委員会設置会社の場合	176
3 内部統制システムの各項目の具体的決議内容	176
(1) コンプライアンス体制	177
(2) 情報保存管理体制	178
(3) リスク管理体制	179
(4) グループ内内部統制	180
(5) 効率的監査体制	180
4 監査役の役割	181
【II コンプライアンス体制の具体的内容】	182
1 企業としての方針策定	182

(1) トップの意識改革およびトップによるコンプライアンスへの 関与の明確化	182
(2) 企業のコンプライアンスに対する基本方針（企業行動基準） の策定	183
(3) コンプライアンス・マニュアルの作成および外部への情報 発信	189
2 コンプライアンスに関する社内組織体制の整備	191
(1) コンプライアンスにかかわる社内組織体制の全体像	191
(2) コンプライアンス統轄部署の設置	193
(3) 社内規程の整備	194
3 コンプライアンスに関する社内救済・社内コミュニケーション の促進	195
(1) 従業員の教育	195
ア 教育の目的・重要性 195 イ 教育の方法 196	
(2) 日常業務プロセスの見直し・文書化	198
4 不適正事案発見のための制度整備	199
(1) 内部通報制度	199
ア 内部通報制度と公益通報者保護法 199 イ 公益通報者保護法 200 ウ 内部通報制度の制度設計 204 エ 内部通報制度の運 用 208	
(2) 外部からの情報取得制度	209
ア お客様相談窓口の設置 209 イ 関連業者、業界団体、行政庁 等からの入手 212	
5 コンプライアンス体制の運用と見直し	212
(1) PDCA サイクルによる見直し	212
(2) 外部認証機関によるモニタリング	214
(3) 外部への情報発信	214

【Ⅲ 企業におけるコンプライアンスの取組み】 ……………	215
1 カゴメグループでのコンプライアンスの取組み……………	215
2 エーザイ株式会社でのコンプライアンスの取組み……………	217
3 ヤンマーグループでのコンプライアンスの取組み……………	218

第3章 事故・企業不祥事発生時の対応 221

【Ⅰ 事故・企業不祥事発生時の初動対応】 ……………	223
1 事故・不祥事発生の端緒が生じた場合の対応……………	223
(1) 情報の入手ルートに応じた対応すべき事項……………	223
(2) 情報の入手ルートごとの留意点……………	224
ア 企業内部において事故・不祥事の情報を入力した場合	224 イ
企業外部から事故・不祥事の情報が入手された場合	225
2 事故・不祥事に対応するための体制構築・調査の実施……………	226
(1) 調査および対応方針策定の体制……………	226
ア 一般的な考え方	226 イ 初動調査の考え方
ウ 監査役による調査への関与	228 エ グループ会社の調査
229	
(2) 初動調査の実施……………	229
ア 調査の実施方針の決定	229 イ 証拠保全
ウ 調査に際しての情報管理——インサイダー取引規制との関連も含む——	234
エ 具体的な調査実施に際しての留意事項	235
3 事故・不祥事の情報公表および当局への報告の内容……………	242
(1) 事故や不祥事の情報公表・当局への報告についての法的義務との	
関係……………	242
ア 個別の法令等により明示的に開示が義務付けられる場合	242

イ 個別の法令等の定めがなくとも、開示が義務付けられる場合	243
ウ 自主的に公表を行う場合	245
(2) 公表の時期および公表の内容	246
(3) 公表の方法	247
(4) 報道対応の際の注意点	248
ア 発表内容・質疑応答	248
イ 出席者	249
ウ 記者会見の運営	250
4 事故・不祥事発生時のリコール対応	252
(1) リコールの実施	252
ア 義務的にリコールが行われる場合	253
イ 自主的にリコールが行われる場合	255
ウ 消費者団体等の考え方	261
エ 製造停止等の措置	262
オ 消費者に対する情報提供	262
カ 取引先に対する説明	263
(2) リコールの対象となる製品の範囲と判断要素	263
ア リコールの対象となる製品	263
イ 調査結果の評価方法	264
【Ⅱ 本格調査】	265
1 本格調査とその目的	265
2 本格調査を行う体制の種類・構成	266
(1) 設置すべき調査委員会の種類	266
(2) 内部調査委員会	269
(3) 外部調査委員会	270
3 調査委員会による調査の実務——第三者委員会ガイドラインも	
参考にしながら——	271
(1) 調査委員会による調査の目的	271
(2) 調査の依頼および調査委員会の設置と調査対象の確定	271
ア 調査の依頼の主体・窓口	271
イ 調査委員会の設置時期	272
ウ 調査対象の確定	272
エ 調査にあたっての協議・確認事	

項と文書化 273 オ 調査委員会設置のプレスリリース 273	
(3) 調査委員会の委員等……………	274
ア 委員 274 イ 調査担当弁護士 276	
(4) 調査委員会の活動……………	277
ア 事実の調査、認定、評価、原因分析 277 イ 調査結果の説明・公表 280 ウ 改善策・再発防止策の提言 282 エ 調査の過程で類似事案が判明した場合の対応 283 オ 国外に関連する事故・不祥事の不正調査 284	
(5) 調査委員会による調査の手法……………	285
ア 関係者に対するインタビュー 285 イ 関係書類の精査・検証 287 ウ 証拠の収集・保全 288 エ デジタル調査 289 オ 調査委員会専用のホットラインの設置 290 カ アンケート調査の実施 291 キ 自主申告者に対する処置 292	
(6) 調査委員会による調査の独立性・中立性……………	293
ア 調査報告書の内容 293 イ 調査報告書の事前の開示 294 ウ 調査資料等の処分権 295 エ 利害関係 295	
(7) 企業の調査委員会の調査に対する協力……………	295
ア 調査委員会の調査への協力の必要性 295 イ 受任に際する企業への要求事項 296 ウ 事務局の設置 297 エ 企業側の意識 298 オ 企業の協力が得られない場合の対応 299	
(8) 公的機関とのコミュニケーション……………	299
(9) 調査結果に関する留意点……………	300
ア 調査委員会の調査結果の公表 300 イ 第三者委員会ガイドラインでの取扱い 301 ウ 米国が関係する不正調査における調査結果公表の留意点 302	
(10) 調査委員会の任務を全うできない状況に至った場合の対応……………	302
4 調査委員会による調査の実例……………	303

【Ⅲ 事故・企業不祥事に対する改善策・再発防止策の策定】	304
1 直接的な原因の除去と間接的・根本的原因の把握.....	304
2 事故・不祥事の根本的原因を踏まえた再発防止策の具体的内容.....	305
(1) 企業としての行動規範・行動基準等の策定.....	307
(2) 社内組織体制の整備.....	307
(3) 社内コミュニケーションの促進.....	310
(4) 内部通報制度・ヘルプライン利用の活性化.....	311
(5) コンプライアンス体制の運用と見直し.....	312
【Ⅳ 調査を踏まえた関係者への対応】	313
1 総論.....	313
2 役員・従業員に対する処分および責任追及.....	313
(1) 役員.....	313
ア 辞任・解任 313 イ 役員報酬の減額 314 ウ 損害賠償	
315	
(2) 従業員.....	316
ア 懲戒処分 316 イ 退職金の不支給 317 ウ 損害賠償	
318	
3 責任追及委員会の設置と委員会の答申に基づく責任追及.....	319
4 調査協力者への責任の減免の可否.....	320
5 他のステークホルダーとの関係.....	322
(1) 株主.....	322
(2) 取引先.....	322
(3) 被害者・地域住民等.....	323
(4) 監督官庁.....	324

【V 事業活動の再開】	325
〔巻末資料〕 調査委員会設置事例等	328
I 商品・製品が問題となった事例	328
II サービスが問題となった事例	346
III 施設等が問題となった事例	358
IV 品質・検査結果偽装が問題となった事例	368
V 情報流出が問題となった事例	410
VI その他の事例	416
事項索引	428
執筆者略歴	433