

リコール製品回収

「最後の1台まで」

欠陥が見つかった製品を無償修理したり、回収したりする「リコール」。企業は「最後の1台まで」と地道に取り組んでいる。しかし、完全な回収は難しく、終わりの見えない闘いに頭を悩ませる。

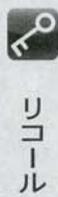


リコール対象のガス湯沸かし器が今も残る家を、パロマの社員が一軒一軒、訪問している。東京都内

湯沸かし器・温風機…探し歩く

昨年11月、東京都内。パロマ(名古屋)の男性営業社員が古い戸建ての呼び鈴を鳴らした。月1度通り、もう数十回になる。中から住人の男性の不機嫌そうなお声。「しつこいなあ。いい加減してくれ」

不正改造されたパロマ工業(現パロマ)製のガス湯沸かし器で一酸化炭素中毒事故が相次ぎ、21人の死者



リコール

設計や製造段階に原因がある不具合が見つかった際、メーカーが無償で修理・回収する制度。自動車関連は国土交通省、家庭用製品は経済産業省に届け出る。実施はメーカーの自主判断に任されているが、国が回収を命じる仕組みもある。経産省が回収を命じた例には、2005年の松下電器産業の石油温風機と、06年と08年のパロマ工業のガス湯沸かし器がある。

が出ていることがわかったのは2006年のこと。男性社員は、問題の湯沸かし器が今なお設置されている家々を訪ね歩いている。

この家の住人がなぜ回収に応じないのか、理由はわからない。湯沸かし器を使わないと誓約書を書いてもらったが、買い取るか修理しないと仕事は終わらない。この日も、回収に協力を求める依頼文をポストに入れ、その場を後にした。

対象は26万台

一連の事故をめぐる民事訴訟は、昨年12月に最後の訴訟で判決が出て最終的に見通した。しかし、リコール対象は約26万台に上り、

終わりが見えない。

ガス会社の協力を得て、民家などにある約6万8千台分のリストを作り、残り20台にまで迫った。だが、山小屋や学校……。毎年、リスト漏れが新たに見つかる。11年は41台、12年は25台。登山雑誌に広告を出し、小中学校にダイレクトメールを送った。高齢者が使っているのをヘルパーが見つけ、連絡した例もある。

パロマによると、回収にはこれまで延べ約50万人を投入。社告費などで約156億円をかけた。今も専従社員を置き、常時、数十人態勢で対応している。

同社広報は「もう事故が絶対に起きない」となるまで続ける。

時間との闘い

経済産業省によると、リコールが終了したと判断できるのは「再発のリスクがなくなった時」。つまり原則、すべての製品の点検回収を終えた時、という。

家庭用製品のリコールは毎年度100件超。経産省が報告を求め始めた07年度以降でも累計で約700件に上る。しかし、ほとんど

のケースで終了には至っていない。小売店で誰が買ったのか、メーカーが把握できないことが最大の壁だ。

松下電器産業(現パナソニック)は、一酸化炭素中毒事故で10人の死傷者を出した石油温風機を05年から回収している。対象は約15万2千台。昨年10月末時点で所在が把握できたのは約76%にとどまる。

今年度は冬に合わせて寒冷地の約430万世帯に郵便を送った。空き家を訪ね歩く調査にも力を入れ、「最後の1台まで地道に取り組む覚悟」という。

一方、回収は時間との勝負でもある。

経産省によると、リコール中の製品で毎年度、大げがや火災といった重大事故が100件以上発生し、事故全体の1割強を占める。

昨年10月にも宮城県で、ノース(神戸市)が11年前にリコールを始めた石油給湯器で火災が起きた。戸建て住宅の屋外にあった給湯器から火が出た。同社によると、給湯器は18万9000台出荷。昨年9月末時点の回収率は98.3%で、残り約3千台までこぎ着けていた。(小川直樹)