ビジネススキル

トラブル防止 虎の巻

リコールの注意点は

消費者の声、まず一元化

消費者の商品の安全に対する意識が高まっている。行政も消費者重視の姿勢を鮮明にしており、企業は安全対策をより徹底する必要に迫られている。代表的な企業の安全対策がリコール制度（製品の無償回収・修理）だ。企業が同制度で注意すべきポイントを弁護士の鈴木謙吾氏に聞いた。

――そもそもリコール制度とは何か。

「自動車や食品、医薬品といった消費生活用品において、欠陥があった場合、メーカーなどが製品を無料で回収・修理することを指す。メーカーが自主的に行うのがポイントだ」

「製品の不具合が原因で重大事故（死亡など）が起きるなど特別な事情があれば、行政がリコールを命じる場合もある。一酸化炭素中毒による死亡事故を起こした松下電器産業（現パナソニック）の石油温風暖房機とパロマ工業のガス湯沸かし器がその代表例だ」

――リコール制度に関連する法律はどのようなものがあるのか。

「製造物一般に共通するようなリコール制度の体系的な法律はない。自動車や医薬品、食品など個別分野の法令で定められている。医薬品なら薬事法、食品なら食品衛生法といった具合だ。罰則も各法令によって異なる。ただ、どの法令にも共通しているのは、メーカーが自主的に回収するという点だ」

――リコールをしないとどうなるのか。

「大企業にとってリコールの届け出義務違反や報告義務違反に科せられる罰則はそれほど大きくはない。ただし、忘れてならないのは消費者の安全への意識の高まりだ。三菱自動車はリコール隠ぺいで企業ブランドが大きく傷つき業績も大幅に悪化した。雪印は食品偽装問題でグループ解体に追い込まれた。安全対策の対応を誤ると企業の存続にもかかわる」

――企業の予防策は。

「消費者からの問い合わせや要望を一元化する仕組みを持つことだ。情報を集約し、定期的に製品の安全性を点検する」

「クレームを責任者に伝えずに現場だけで処理するようなことは論外だ。仮にリコールが問題化した場合、社内に安全性を点検する仕組みが存在しないことが消費者に伝わると、不信感を増幅させる結果となる」

――具体的なリコール手続きはあるのか。

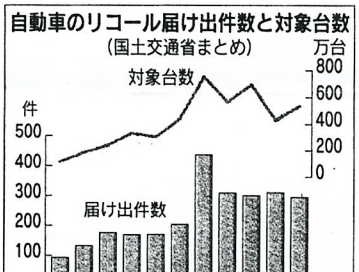
「自主回収が基本なので決まった手続きはない。企業によって異なるが、消費者に広く伝える方法の工夫は必要だ。私が担当したリコール問題の裁判では、メーカーが消費者に周知徹底したかどうかが争われた。メーカーは新聞広告でリコール情報を出したが、被害者はその情報を知らなかった。周知徹底しないから被害が拡大したと訴えた」

――リコール問題で裁判を起こされたらどのような対応が求められるのか。

「リコールを巡る裁判は慰謝料の支払いに関連するケースが多い。精神的な被害を客観的に示すのは難しく、損害賠償の額で被害者と加害者の溝が埋まらないためだ。風評を考えると、判決まで争うのは得策ではない。建設的な和解を選んだほうが良いと思う。被害者は一二〇%満足できる判決でないとなかなか納得しない。和解だと話し合いのなかで被害者に納得感が生まれやすい」

（聞き手は星正道）

鈴木　謙吾氏（すずき・けんご）97年慶大法卒、司法試験合格。00年東京弁護士会に登録。勤務弁護士を経て、05年鈴木謙吾法律事務所を開設。主に企業法務などを扱い、顧問先企業数は約三十社。34歳。



企業

投資ファンドを相棒に

巨額の資金を投じて大企業を買収して経営権を握り、最後は売り抜ける――。そうした印象が根強い投資ファンドだが、一件あたりの投資規模は意外に小さく、現経営陣との関係も友好的であるケースが大半だ。昨年、投資ファンドから出資を受けた給与計算代行のペイロール（東京・江東）の例から中堅・中小企業の投資ファンド活用法を探ってみた。

四月初旬の北海道江別市。ペイロールの「北海道BPO（ビジネス・プロセス・アウトソーシング）センター」の開所式にあわせて人員を調整することを考えると、中国

北海道江別市へのデータセンター設立をファンドが助言した（右が湯浅社長）

ペイロール　89年に湯浅哲哉社長が所得税申告記帳代行業務の受託を目的に創業。97年に給与計算代行に移行。08年にベアリング・プライベート・エクイティ・アジアが筆頭株主になる。顧客にあおぞら銀行、日本マクドナルドなどを持つ。〇八年三月期の売上高は約十九億円。

ベアリング・プライベート・エクイティ・アジア　香港を拠点とする投資ファンドで約二十五億米ドルを運用する。アジアの中堅企業に成長資金、バイアウト資金を提供する。主な投資対象市場は中国、インド、シンガポール、台湾、香港で、日本ではペイロールのほか二社に投資している。

は実は湯浅社長自身だっ

この買収を仕掛けたの

有

かかり、迅速な経営判断が難しい面もあった。

モデル、保有資産の状況などを詳しく調べた。会社の成長余地を測り、株式上場の可能性を見極めるためだ。湯浅社長も自社の将来性をベアリングの現況を事細かに説明している。

経営陣が能動的に説明責任を果たす姿勢を示していると、ファンド側も監視ではなく、業績を伸ばすためのアドバイスや支援を積極的に行うようになる。ベアリング社がペイロールに「BPOセンターを北海道に置くべきだ」と助言したのもその一例と言えるだろう。見込み客を紹介することもある。

もちろん、いいことずくめではない。湯浅社長から経営陣は業績を伸ばし

マネジメントスキル

型の製品開発　⑦

「観察」応用

従来のマーケティングの常識とは異なる新しい製品開発の方法論として、エスノグラフィ（民族誌学）が注目されている。エスノグラフィは民族学や文化人類学の領域で体系化されてきた観察記録の方法論だ。これをビジネスの世界に応用しようというものだ。

今、なぜ、エスノグラフィが注目されるのか。

理由のひとつに、これまでのやり方では、ヒット商品が生まれにくくなっていることがある。仮にヒット

であると考えたのだ。

エスノグラフィのアプローチの最大の特色は、技術やマーケティングに頼らずに、徹底的に人間を中心に据えている点にある。

従来の生活者を対象にした調査では、質問への回答内容やインタビュー結果の徹底的な分析を重視する。これに対し、エスノグラフィは人を注意深く観察し、行動や発言の背後に潜む心の動きを探る。本人もまだ気づいていない無意識の行動や好みを見いだしていく

木質バイオマス発電

石炭と混焼、CO_2抑制

▽…木材を加工した時に出た樹皮や木くずを破砕・乾燥した固形燃料（ペレット）を燃やし、発電する方式。植物は生育時に光合成で空気中の二酸化炭素（CO_2）を固定化するため、燃焼時にはCO_2を排出しないとみなせる。

▽…ペレットは長さ2－3センチの円柱状に圧縮成型し、石炭などに混ぜる。石炭は石油などより資源量が多く安価だが、CO_2排出量が多いのが難点。木質ペレットを混焼すれば、既存の発電設備をそのまま使いつつ、混ぜた分だけCO_2を抑制できる。

▽…熱量換算した木質ペレット価格は、現在は石炭より3－4割高い。ただ今後はCO_2排出枠の購入費用などを勘案すれば、利用拡大の余地が見込める。

▽…事業参入も活発になっている。三菱商事は九州で国内最大級のペレット工場を稼働、欧州でも大型工場に出資するなど燃料事業を展開している。伊藤忠商事は米国で大型のバイオマス発電所の建設を進めている。

仕事に効くキーワード

Market（13日）

▽日経平均
9340円49銭
（＋41円88銭）

▽日経ジャスダック平均
1057円08銭
（－3円93銭）

▽日経商品指数17種
113.197
（－0.022、1970年平均＝100）

▽円相場（東京市場）
対ドル
96円40銭－96円42銭
（1円23銭高）
対ユーロ
132円05銭－132円09銭
（1円23銭高）

▽10年国債利回り　1.450%
（＋0.010%）