



IRIS OHYAMA

(資料1-2)

事業者からみた 製造物責任法の意義と課題

2026年6月22日

合同会社アイリスホールディングス

1. 企業紹介
2. 消費者安全への取り組みと「製造物責任法の意義」
3. 当社からみた「製造物責任法の課題」



IRIS OHYAMA

1. 企業紹介

(1) アイリスグループの事業領域

B to C 事業

食品	ヘルスケア
家電	ホーム

etc.



B to B 事業

ロボティクス	省エネソリューション	空間ソリューション	住宅設備機器
人工芝	業務用家具	映像機器	その他業務用資材

etc.

1. 企業紹介

(2) 消費者志向経営

① 自主宣言



パネルディスカッションの様子

消費者志向自主宣言

2017年1月16日
アイリスオーヤマ株式会社
大山 健太郎

I. 理念
企業理念

1. 会社の目的は水産に存続すること。
いかなる時代環境に於いても利益の出せる仕組みを確立すること
2. 健全な成長を続けることにより社会貢献し、利益の還元と循環を図る。
3. 働く社員にとって良い会社を目指し、会社が良くなると社員が良くなり、社員が良くなると会社が良くなる仕組みづくり。
4. 顧客の創造なくして企業の発展はない。生活提案型企業として市場を創造する。
5. 常に高い志を持ち、常に未完成であることを認識し、革新成長する生命力に富んだ組織をつくる。

消費者志向経営への展開

1. 生活提案型企業として、常にユーザー目線で消費者の立場に立ち、安全・安心で満足いただける商品とサービスの提供を行うことにより社会に貢献します。
2. お客様の声を企業活動に活かし、顧客の創造と市場を創造することにより、健全な成長を続け、継続的に利益の還元と循環を図ります。
3. お客様からのお申し出に対し、スピード感をもって適切に対応出来る社会の要請に応じた体制づくりに継続的に取り組みます。
4. お客様に分かりやすく満足いただける商品情報の提供と対応品質向上のため、企業の革新成長に同期して対応者教育を行います。

II. 取り組み方針

1. 経営トップのコミットメント
 - ・ お客様の利益を第一に考え従業員と共有することにより、お客様に安全、安心で適正品質の商品、サービス、情報を提供し、その維持、向上に努めます。
 - ・ 毎週開催されるプレゼンテーション会議において、商品に対するご意見、ご要望、ご不満点を共有し、商品開発と商品改善に消費者の声をスピーディーに反映します。
2. コーポレートガバナンスの確立
 - ・ コミュニケーションセンターが中心となり、お客様の声を吸い上げ社内共有することにより、全社に消費者志向経営を徹底します。

**「消費者志向経営の取組促進に関する検討会」
の開催について**

平成27年7月
消費者庁

1. 趣旨
「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定)に盛り込まれた、事業者の消費者志向経営の促進に関し、その方策を検討することを目的として、本検討会を開催する。(委員は別紙参照)

(参考) 消費者基本計画より抜粋
第4章 5年間で取り組むべき施策の内容
4. 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成
(3) 消費者団体、事業者・事業者団体等による自主的な取組の支援・促進
(略) 事業者・事業者団体も、事業者が消費者を重視した事業活動、すなわち消費者志向経営を行うことが健全な市場の実現につながるという意味で、消費者政策を推進する上で重要な主体である。そのため、優良な事業者に対する表彰等消費者志向経営を促進する方策、消費者の生活を豊かにする消費経済の実現に向けた方策について検討する。

2. 主な検討テーマ(予定)
(1) 消費者志向経営の意義
(2) 消費者志向経営の推進方策
(3) 消費者志向経営の評価の視点

3. スケジュール(予定)
本検討会はおおむね2〜3か月に1回程度開催し、平成27年度中を目途に検討結果を取りまとめる。検討の充実を図るため、本検討会の下にワーキング・グループを設置し、活用する。ワーキング・グループは、消費者志向経営を推進している企業の取組事例、消費者志向経営の評価項目等を検討する。

消費者志向経営の取組促進に関する検討会
委員名簿

[敬称略、五十音順、○: 座長]

大山 健太郎	アイリスオーヤマ株式会社代表取締役社長
河野 康子	一般社団法人全国消費者団体連合会事務局長
五味 祐子	弁護士
坂倉 忠夫	公益社団法人消費者関連専門家会議理事長
高 巖	麗澤大学大学院経済研究科教授
高山 靖子	一般社団法人日本経済団体連合会消費者政策委員会企画部会長
根岸 秋男	明治安田生命保険相互会社取締役代表執行役社長
○野村 豊弘	学習院大学名誉教授
吉川 萬里子	公益社団法人全国消費生活相談員協会理事
オブザーバー	
松本 恒雄	独立行政法人国民生活センター理事長

1. 企業紹介

(2) 消費者志向経営

② 企業理念と経営方針

【企業理念】

1. 会社の目的は永遠に存続すること。
いかなる時代環境においても利益の出せる仕組みを確立すること
- 2. 健全な成長を続けることにより社会貢献し利益の還元と循環を図る**
3. 働く社員にとって良い会社を目指し、会社がよくなると社員が良くなり、社員が良くなると会社が良くなる仕組みづくり
- 4. 顧客の創造なくして企業の発展はない。
生活提案型企业として市場を創造する。**
5. 常に高い志を持ち、常に未完成であることを認識し、革新成長する生命力に満ちた組織体をつくる

【経営方針】

- 1. 顧客第一**
2. 相互信頼
3. 相互援助
4. 相互活用
- 5. 品質は命**
6. 技術は宝
7. 納期は力
8. 価格は繁栄
9. 変化はチャンス
10. 整理整頓

1. 企業紹介

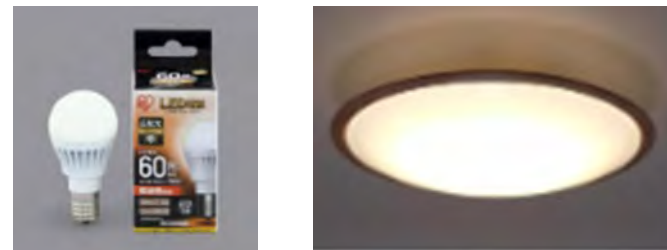
(3)「ジャパンソリューション」・・・日本の社会課題を解決する

1) 東日本大震災

① 企業活動の再開を最優先
～本業(生活用品)を通じて復旧支援



② 電力不足による省エネニーズへの対応
～LED照明事業の拡大



③ 東北の復興支援
～農業支援と雇用創出



舞台アグリバージョン株式会社
15℃以下に温度管理された工場でお米のおいしさを保持しています。



1. 企業紹介

(3)「ジャパンソリューション」・・・日本の社会課題を解決する

2) コロナ禍

① 感染拡大防止に向けて

～マスクの増産（自社中国工場＋日本国内設備投資）

② with／after コロナに向けて



非接触型体温計



ウイルス除菌型空気清浄機



店舗配膳型ロボット

1. 企業紹介

(3)「ジャパンソリューション」・・・日本の社会課題を解決する

3) 米不足

- ① 政府備蓄米の販売
- ② 流通目詰まりの解消

インターネット通信販売(アイリスプラザ)

コメ高騰 コメの最新価格

備蓄米の引き渡し開始、宮城県亶理町のアイリスオーヤマグループの精米工場に玄米12トン到着

2025/05/29 10:25 [#コメ高騰](#) [保存して後で読む](#) [シェアする](#)

政府備蓄米の随意契約による放出を巡り、政府は29日、大手小売業者への引き渡しを始めた。玄米1万トン分を契約したアイリスオーヤマ（仙台市）のグループ会社の精米工場には同日朝、玄米を載せたトラックが到着した。精米や袋詰めを行い、5キロ・グラム当たり2160円（税込み）で6月2日から販売を開始する見通しだ。



アイリスグループは27日に随意契約を締結し、2022年産米を確保した。宮城県亶理町の精米工場には29日午前10時頃、1回目の搬入分として倉庫で保管されていた備蓄米12トンを積んだトラックが到着し、袋に入った備蓄米が次々に下ろされた。

[関連記事](#)

アイリスグループの精米工場に到着した政府備蓄米（29日午前10時17分、亶理町亶理町）＝永井亮典撮影



精米



バックごはん



ホームセンター(ダイシン・ユニティ)

2. 消費者安全への取り組みと「製造物責任法の意義」

(1) 消費者安全への取り組み(事前対策)

1) シュレッダによる幼児の指切断事故

① 事故の概要

事故発生日	: 2006年3月10日
被害者	: 2歳の女児
被害の程度	: 指を切断
対象商品	: オフィス用ペーパーシュレッダ
事故発生場所	: 自宅事務所
目撃者	: なし
事故発生状況	: 転んだ際に誤ってシュレッダ細断口 に手を入れてしまった(ご両親が本人から聞き取り)

(1) 消費者安全への取り組み(事前対策)

1) シュレッダによる幼児の指切断事故

③ 誤使用防止設計へ

【業界団体による安全ガイドライン策定】

【当社独自の安全設計】

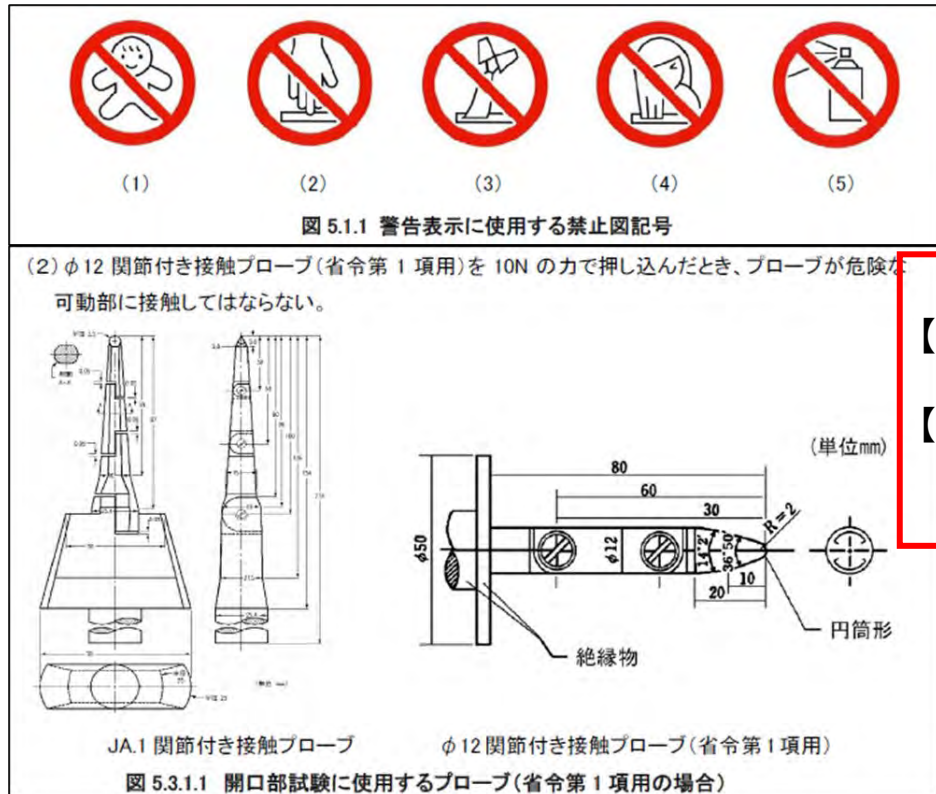


図 5.1.1 警告表示に使用する禁止図記号

(1) (2) (3) (4) (5)

(2) φ12 関節付き接触プローブ(省令第1項用)を10Nの力で押し込んだとき、プローブが危険な可動部に接触してはならない。

JA.1 関節付き接触プローブ φ12 関節付き接触プローブ(省令第1項用)

図 5.3.1.1 開口部試験に使用するプローブ(省令第1項用の場合)

緊急停止スイッチについて



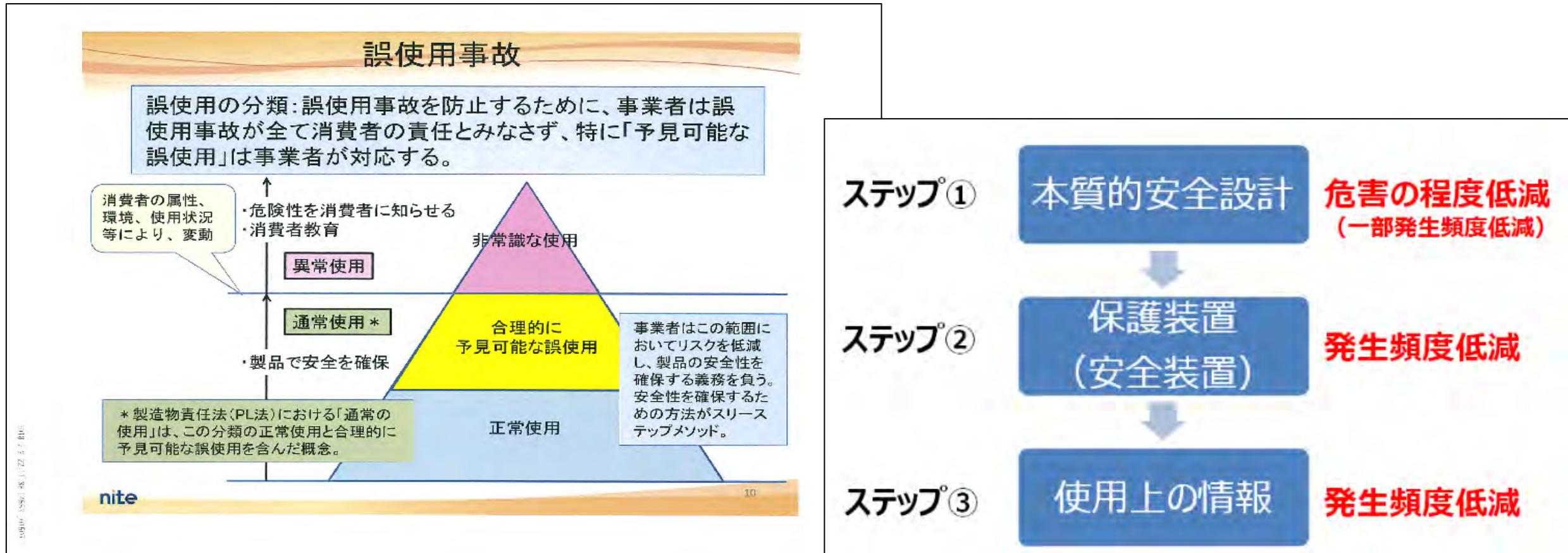
【第一段階】
紙投入口を狭くする。
【第二段階】
緊急停止スイッチ追加する。



(1) 消費者安全への取り組み(事前対策)

2) 誤使用防止設計へのシフト

① 容易に想定される誤使用を設計で回避



(1) 消費者安全への取り組み(事前対策)

2) 誤使用防止設計へのシフト

② 新商品発売前に誤使用を想定した実使用評価

実使用評価






「いじわる試験」

しゅふに大人気！アイリスオーヤマで働く！【商品テストスタッフ募集】未経験OK★残業無し★大手だから安心安定★製品を日常的に使う“しゅふ”さんが活躍できるお仕事♪

[パート・アルバイト]

アイリスオーヤマ株式会社 角田工場

家庭や子供の用事でお休み調整可 有給を取得しやすい 未経験歓迎 ブランクOK (1~3年未満)

- ・本体に布巾などをかぶせて使用
- ・通常使用ではありえない量のふとんをかぶせて使用 (予見可能な誤使用)

↓

リスクや製品の故障につながるおそれがないか検証

2. 消費者安全への取り組みと「製造物責任法の意義」

(2) 消費者安全への取り組み(事後対応)

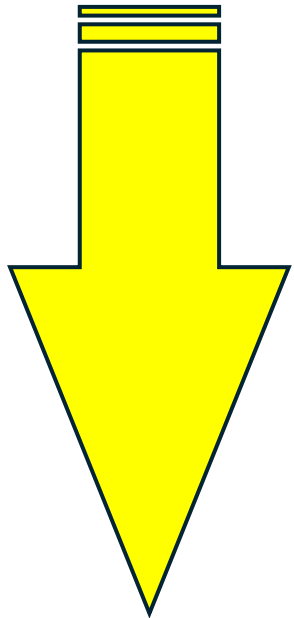
ICジャーナルによる全社の情報共有

～社長含む**全社員**が情報を**毎日**共有する仕組み



2. 消費者安全への取り組みと「製造物責任法の意義」

(2) 消費者安全への取り組み(事後対応)



エスカレーション

- ①お客様相談室と品質部門との連携(PL対応**実務者**会議)
- ②製品リスク管理委員会(**再発防止対策**を講じる会議)
- ③プレゼ会議(リスク案件の**トップマネジメントへの報告**)
- ④全社リスク委員会(**社長主催**のリスク対策会議)



IRIS OHYAMA

リコール進捗率向上に向けた 事業者の実態と取組事例の紹介

2022年3月
経済産業省

事例 1

アイリスオーヤマ株式会社（ガイドラインやチェックリストの策定）

リコールハンドブック 2019 を参照し、①リコール実施の判断、②リコールの準備、③リコールの実施、④リコールの進捗管理、⑤リコールの終了、の 5 つのステージにおいて、それぞれ対応内容を記載したガイドラインを準備している。また、このガイドラインに基づいてチェックリストを作成し、いつまでにどの部門が実施するのかを明確にし、品質管理の責任者が実施されたかどうかをタスク管理する仕組みの構築を行っている。

アイリスオーヤマ株式会社（対応人員を販売数と残存数から予測）

リコール実施にあたっての社内体制規模決定の大きな要素に、販売数と残存数がある。発売経過年数、販売台数、残存台数を推測し、対応に必要な人的規模を予測する。これは、社内のリコール対応の対策本部の中で議論する。

アイリスオーヤマ株式会社、株式会社カインズ(インターネットニュースは新聞社告を超える効果)

新聞社告よりもインターネットニュースの方が、リコールの周知効果が高い。リコールに関するリリース・記者発表がインターネットニュースで記事になると、問合せが急増する。

アイリスオーヤマ株式会社（経営の関与は非常に重要）

発電機のリコールのケースでは、事故は発生していないがガソリン漏れになると危害の大きな事故になり得るため、経営トップが非常に心配し、毎週報告が求められた。

回収率が 50%程度の時点では、経営トップからまだ十分ではないと指摘され、社内関係者全員が追加で手を打たないといけないという意識を持った。

経営の関与は大切と考えている。

アイリスオーヤマ株式会社（購入者把握の有無で施策を変更）

回収率を上げるポイントは、お客様（情報）を捕捉できているかどうかである。販路毎の販売台数を整理したうえで販売店がお客様情報を持っている割合を予測し、それぞれの販路別に周知戦略を策定する。お客様情報が捕捉できている場合は、直接ダイレクトメールや電話で対応する。量販店には置きチラシや案内ポスターで協力をお願いする。


アイリスオーヤマ株式会社（購入者の都合に合わせて連絡時間や方法を選択）

お客様へのリコールに関する架電での案内について、最初はお客様相談室が稼働している時間帯の 9-17 時を中心に実施していたが、外部のコールセンターを使って夜間や土日に発信するなど、できるだけお客様が在宅していると思われる時間帯に実施したところ、効果があった。

また、メールでお客様の都合の良い時間帯を返信してもらい、その時間帯に電話するなどの応を行って進捗率の向上を図った。

2. 消費者安全への取り組みと「製造物責任法の意義」

(3) 当社の消費者安全への取り組みに対する評価



2019
製品安全対策推進企業

中小企業優良賞（審査委員会賞） アイリスオーヤマ株式会社
受賞のポイント

- **経営トップによる製品安全の推進**
経営トップが「消費者志向自主宣言」「製品安全憲章」を掲げ、全社の製品安全管理態勢の再構築に取り組んでおり、トップから末端までの意識改革も含めた取組みが行われている。また、毎週月曜に開催され、経営幹部も出席するプレゼンテーション会議において「安全」「品質」「コスト」「スピード」の順で優先順位付けのもと、製品開発等の決定がなされている。
- **製品安全管理態勢の拡充**
製品安全に関与する人材の拡充に加え、過去のトラブル事例等を踏まえた設計基準として標準の充実、想定される誤使用の抽出、製造工程の見える化によるリスク低減、...から製造に至るまでの各プロセスにおける製品安全上のゲート管理等、様々な仕組みの改善や基準類の再整備等に取り組んでいる。
- **製品安全文化醸成に向けた日々の活動**
全役員・社員が毎日1件以上の記事を投稿し共有する仕組みが社内イントラネット上にあり、その中で、役員も含めて製品安全に関する情報が取り上げられることも少なくない。また、開発、R&D部門のメンバーが持ち回りで講師となる製品安全に関する勉強会を開催するなど、製品安全文化の醸成を図っている。

2. 消費者安全への取り組みと「製造物責任法の意義」

(4) 当社にとっての製造物責任法の意義

- ① 適切な消費者対応のための指針
- ② 安全なものづくりのための抑止力
- ③ 企業内に安全文化を醸成するための拠りどころ

3. 当社からみた「製造物責任法の課題」

(1) 消費者対応の難しさ

1) 損害と製品との因果関係の証明

- ① お客様の誤使用
- ② 長期使用
- ③ 中古品、修理品
- ④ 共同使用(業務用など)

2) SNSへの拡散

- ① 損害の写真
- ② 応対者の個人情報

3. 当社からみた「製造物責任法の課題」

(2) 越境商品への対応

越境商品の電気用品安全法違反事例

アイリスオーヤマ株式会社が、自主的に市場品を買い上げて確認を実施。

- 2017年末頃より、同社にて独自にネットパトロールを実施。
- 当初は、営業的目線から自社製品との比較のため市場品を買い上げ。
- 電気用品安全法の「電気用品の技術上の基準を定める省令の解釈（以下、技術基準）」に疑義がある製品を、出品情報をもとに買い上げて確認。
- そのほか、景品表示法の「優良誤認表示」の疑義がある製品も買い上げて確認。

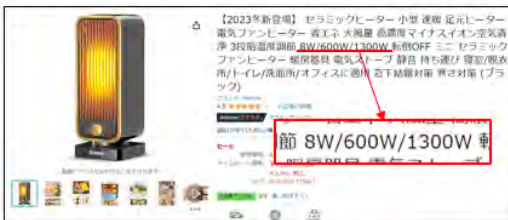
メーカーによる自主的な他社製品の
試買・技術基準適合確認について

2024年3月★日
経済産業省 製品安全課

※※目 製品安全の確保に向けたインターネット
各社が実施するとの連絡あり

- 自主試買確認により、技術基準等の疑義があるものについては一部OM事業者へ「自社調べ結果」として共有し、疑義の箇所を指摘した上で削除を要請。
- OM事業者も同社からの指摘に対して出品を削除する対応等を実施。

技術基準に疑義がみられた製品の買上げ事例①



プラグ定格 **7A 125V**
製品定格**1300W**に対して許容電流値が低いプラグを使用

技術基準に疑義がみられた製品の買上げ事例②



型番: H06
製品: セラミックヒーター
電源: AC100V 50/60Hz
コード長さ: 1.5m
定格消費電力: 1200W
実測消費電力は**800W**であり表記と異なっていた。

越境商品の電安法違反事例



消費者への**製造物責任**を果たしていない海外事業者の存在

3. 当社からみた「製造物責任法の課題」

(3) 各国による法規制の違い

経済産業省
「消費生活用製品安全等の一部を改正する法律の概要」
(令和6年10月)より

玩具の安全規制の事例

国民生活センターの商品テストについて

商品テストの成果の例 吸水性合成樹脂製玩具（水で膨らむボール）等の販売規制

水で膨らむボール（吸水性合成樹脂製玩具）



浸漬前 24時間浸漬後

回転した場合、胃では膨らまずに通過し、腸で膨らんで閉塞する可能性（最大で直径15mm程度のものが40mm近く）

マグネットセット（磁石製遊樂用品）



胃内に認められた磁石

① 2 3 4 5 6 7 8 9 10
標液を種した試験液で膨らむ様子

○国民生活センター
✓ 2015年10月、医療機関ネットワークに、2歳女児が十二指腸閉塞により開腹手術を受けたところ、直径約4cmのボール状の異物が検出され、吸水することで膨らむディスプレイ用製品を誤飲したことが分かったとの事故情報が寄せられたため注意喚起
✓ 2021年12月、約半年間に、乳幼児が水で膨らむボール状の樹脂（高吸水性樹脂）製の玩具を誤飲して腸閉塞を起こし、開腹手術を受けたという事故情報が3件寄せられ、注意喚起
✓ 2022年3月、事故の再発情報を受け、注意喚起するとともに商品販売していた事業者には回収を要望し、行政には法令による規制を求めた

○国民生活センター
✓ 2018年4月、「医師からの事故情報受付窓口」と医療機関ネットワークに、幼児が磁力の強いマグネットを複数個誤飲し、消化管が穿孔（せんこう）（穴があくこと）し、開腹手術等したとの事故情報が2件届けて寄せられたため注意喚起
○消費者安全調査委員会
✓ 2021年11月、公益社団法人日本小児科学会と連名で注意喚起
✓ 2022年3月、調査を実施し、経済産業大臣に対し、マグネットセットが子どもの手に渡らないよう、法令による規制の検討を行うこと、インターネットモール事業者に協力を求めることについて意見
○消費者庁
✓ 2022年3月、注意喚起
○経済産業省
✓ 2022年6月、マグネットセットを販売する事業者に対策を呼び掛けるとともにインターネットモール運営事業者に対して協力要請
○国民生活センター
✓ 2022年9月、事故の再発情報を受け、再注意喚起及び法令による規制を要望

開腹手術により検出されたものの外観写真（医師提供）

【行政の対応】
マグネットセットと水で膨らむボールは、2023年6月19日「磁石製遊樂用品」及び「吸水性合成樹脂製玩具」として消費生活用製品安全法の特定制品（PSCマークを付したものでなければ、販売や販売目的で陳列すること不可）へ追加指定された

子供用の製品の規制整備

- 欧米等諸外国では、概ね玩具に関する安全規制が導入されている一方、日本では特定製品に指定されている一部の製品を除いて、事前規制がない。このため、諸外国で技術基準に適合しないとして販売が禁止された製品であっても、国内での流通を防止することができない状況。
- 国内の子供を守れない危機的状況であるとの指摘があることも踏まえれば、子供用の製品について、事前規制の対象とする必要。

玩具が安全規制の対象となっている主な国・地域

	国・地域
欧州	EU、イギリス
アジア	中国、韓国、台湾、タイ、シンガポール、マレーシア、インド
オセアニア	オーストラリア、ニュージーランド
北米・南米	アメリカ、カナダ、メキシコ、アルゼンチン、ブラジル、ウルグアイ、チリ
中東	サウジアラビア、バーレーン、カタール、クウェート、UAE、オマーン、イエメン
ユーラシア	ロシア、ベラルーシ、カザフスタン、キルギス、タジキスタン

【対応の方向性】

- 「子供用特定制品」の 카테고리を創設し、対象製品を事前規制化。**
→製品には**技術基準に適合した旨の表示及び対象年齢や使用上の注意事項に関する表示を義務化。**
- 中古品については特例措置**
→上記①を満たす中古品は販売可能。他方、**パッケージがなく、上記①の表示が確認できない中古品**については、販売事業者による安全確保のための体制整備などを条件として、**販売を可能とする特例**を措置することを検討。
※あわせて、**法施行前に製造・輸入された製品については期限を設けず販売を可能とする**ことを検討。

11

玩具の各国安全規制の違い



製造物責任法の各国規制の違いによる日本の消費者安全

3. 当社からみた「製造物責任法の課題」

(4) 消費者救済における法令と現場とのギャップ

- 1) 因果関係の**証明責任**と**消費者保護**
- 2) 「**十年時効**」と**実際の損害賠償**
- 3) **法的義務の有無に関わらず**補償を検討
 - ①顧客満足度向上
 - ②ブランド価値の維持・向上

3. 当社からみた「製造物責任法の課題」

(5) 将来に向けた法令の適用範囲

～「もの」「サービス」「ソフトウェア」の境目

- ① サービス
- ② ソフトウェア
- ③ 生成AI
- ④ フィジカルAI



スーパーマーケット、ドラッグストアなど 食品を取り扱う事業者様向け

HACCP対応冷ケース温度測定サービス

HACCPに基づく衛生管理義務が2021年6月より完全制度化されています。
アイリスオーヤマがHACCP対応で重要な食品温度管理をサポートいたします。

Beverage 3°C

20°C

0°C

2°C

0°C

Daily products 4°C

基本プラン 600円/月
センサー1台あたり

お問い合わせはこちら



AIカメラ

高画質映像解析で、新時代のビジネスを。

- ☒ 高精細カメラで顔や状況変化をいち早くキャッチ
- ☒ 人の顔を見分けて認識しマーケティングやセキュリティに活用
- ☒ 取得したデータをもとに動線管理や動線分析、来客数の統計などが可能



4. 課題意識の観点

(1) 消費者保護

(2) 消費者の適正な商品選択

(製造物責任コストを負担しない一部の海外事業者)

製造物責任法がその観点に沿った法令であることを望みます

ご清聴ありがとうございました。