

消費者保護と企業

——パロマ工業事故判決に対する理工系学生の反応——

膳場 百合子, 石井 晋*

I. 序

消費者の保護と製品の安全確保が重視される時代を迎え、メーカーにはこれまで以上に大きな責任が求められるようになってきている。メーカーを将来担っていく人材となる理工系学生は、メーカーが置かれたこうした状況をどのように受け止めているのだろうか。将来自分が責任を問われる立場になることを意識し、不安を感じているのだろうか。あるいは、消費者の一員として、こうした変化を歓迎しているのだろうか。

本研究は、2010年5月にパロマ工業製のガス湯沸器事故に対して判決が下った直後に、理工系学生に対して行ったアンケート調査を分析したものである。パロマ工業への判決は、パロマ工業製のガス湯沸器を使用した2人が一酸化炭素中毒で死傷した事故に関して、直接の原因が修理業者による不正改造であったにも関わらず、製品の製造元であるパロマ工業の元経営者らが業務上過失致死傷罪に問われ、産業界に大きな衝撃を与えた判決である。本研究ではパロマ工業製のガス湯沸器事故の判決という事例をとりあげ、また、理工系学生の反応に注目しているが、これら特定の事例や集団に注目した背景を、まず述べたい。

(1) 消費者重視の時代を象徴するパロマ湯沸器事故判決

パロマ湯沸器事故判決を本研究で取り上げたのは、この判決が、近年強まりつつある消費者保護を象徴する判決だったからである。日本では、産業の育成に比して、消費者保護に関する行政・制度は近年に至るまで貧弱であった。1970年代以降、公害問題の高まりとともに、企業活動に対する規制は強化されてきたが、製品事故に関して、メーカーの責任を追及する際の立証負担は消費者に負わされてきた。製造物責任法の制定に至るまでは、長期にわたる利害関係者の調整が必要であった。1990年代以降、時代が変化し始め、ここ十数年の間に消費者を保護する法制度が整備されてきた。たとえば、製造物に関しては、製品事故における消費者の円滑かつ適切な救済をめざし、消費者の立証負担を軽減した製造物責任法が1995年に施行された。また、消費生活用製品安全法が2006年と2007年に改正され、製造業者や輸入者は重大事故を主務大臣に報告したり、消費者に保守点検に関する情報を提供したり通知したりすることが法的

*) 膳場百合子は、早稲田大学創造理工学部社会文化領域、社会心理学。石井晋は、学習院大学経済学部、経済史。

に義務づけられるようにもなった。行政も、近年まで多くの製品事故や食品事故、偽装表示、悪徳商法など、消費者生活に関わる問題を防げず、対応が不十分であった。そのため、消費者保護を求める声の高まりを受け、2009年9月には消費者の利益の保護を専門に扱う行政機関である消費者庁が発足した（消費者庁、2010）。

パロマ湯沸器事件判決は、こうした消費者保護の強化への時代の転換を反映した判決と評価されている（法学セミナー、2010年8月号）。製品事故をめぐる従来の裁判と違い、パロマ湯沸器事件では、製品自体に欠陥が無かったにもかかわらず、消費者の安全確保が不十分だったことで有罪判決が下ったからである。

この判決の具体的内容は以下のとおりである。裁判では、パロマ工業製湯沸器が1985年から2005年までの間に起こしていた一酸化炭素中毒事故（16名死亡、15名負傷）のうち、公訴時効を迎えていなかった唯一の事案が審理され、パロマ工業の元社長と元品質管理部長が業務上過失致死傷罪でそれぞれ禁固1年6月、執行猶予3年、および、禁固1年、執行猶予3年の判決を言い渡された。問題の湯沸器は、もともと強制排気装置が作動しない限り点火も燃焼もしない設計であったが、湯沸器が故障した際、パロマとは別会社の修理業者が、不正改造を行い、強制排気装置が作動しなくても点火・燃焼が可能になっていたため、一酸化炭素中毒事故が生じた。この事件に対し、裁判官は、ガス器具のような生命への危険を伴う製品を扱う企業の責任者にはより重い注意義務があるとし、消費者が安全に使い続けられるように配慮が求められるのに、対策を怠った被告らの過失を指摘した。過失の具体的な内容としては、被告らが過去の事故情報から新たな事故の発生を予見でき、また、マスメディアなどを通じた注意喚起の徹底や、点検、回収などもできたはずなのに、それを怠った点があげられた。

パロマ湯沸器事件判決は、製品自体の欠陥の有無に関わらず、メーカーが消費者の安全確保に注意をし続ける義務があることを示した初めての判決で、「消費者の安全性確保のためにメーカーに大きな責任が求められる」時代の特徴をよく反映している。したがって、メーカーが置かれた今日の状況を理工系学生がどのように受け止めているかを知る上で、この判決への反応を調べることは有効と思われる。

（2）理工系学生の反応を調べることの意義

理工系学生の反応に注目するのは、彼らが将来メーカーの技術力を支える人材となるからである。工学部志願者の数は近年減少し続けているため（野村総合研究所、2010）、優秀な理工系人材を確保するには、メーカーは少しでも多くの理工系学生に「魅力的な就職先」と見なされている必要がある。一方、消費者保護の時代の到来により、製品事故などでメーカーが社会から厳しく責任追及されるケースは今後増加するかもしれない。こうしたケースが、メーカーの就職先としての魅力度を低下させる潜在的な要因となるのか、また、消費者保護の時代において、どのようにして、メーカーの就職先としての魅力を確保するかについて検討しておくことは、メーカーにとって人材確保戦略を立てる上で重要だろう。

また、理工系学生の反応を知っておくことは、メーカーにとって、彼らを雇った後の教育の仕方を考える上でも重要だろう。理工系学生は、将来メーカーに勤める可能性があるものの、現時点では、まだ消費者の一員である。したがって、理工系学生は、消費者的な感覚を持っている可能性もあれば、メーカーの一員としての感覚を持っている可能性もある。いずれの感覚が強いかによって、彼らに適した教育の仕方は変わってくるだろう。消費者的な感覚が勝るな

らば、企業は彼らの感性を企業の危機管理に活かせるかもしれないし、逆に、彼らがメーカーに同情的な場合は、彼らが消費者の視点を十分に受け入れ、消費者保護の時代に対応していけるよう教育していく必要があるだろう。

このように、メーカーを支える潜在的な人材である理工系学生の反応を知ることは、人材確保や雇用後の教育のあり方を考える上で重要であろう。

（3）企業不祥事への反応と視点

本研究テーマに関連する先行研究としては、組織の不祥事に対する人々の反応を扱った研究や、責任問題に関わる反応が判断者の視点によってどう異なるかを扱った研究が社会心理学の分野にある。組織の不祥事への反応を扱った研究は、組織外部にいる一般の人々の反応を調べたものしかなく、理工系学生の視点を調べたものはない。しかし、一般消費者の一員である学生らが、一般の人々に近い態度を持つ可能性もある。

一般の人々の反応は、国や文化により異なり、日本人は、不祥事に対して組織のトップを厳しく責めることが明らかになっている。日本人はアメリカ人と比べると、アメリカ人と同じくらい、因果的に関与している末端行為者を責めるが、因果的に遠い位置にいる組織トップに対してはアメリカ人よりもきびしく責める傾向がある（Zemba, Young, & Morris, 2006）。日本人は、被害原因が作られた当時の組織リーダーには大きな責任を、被害原因が作られた当時はまだ組織におらず、被害が発覚した時にたまたま組織代表者の立場についていたトップに対しても、ある程度の責任を認めることが明らかになっている（Zemba, et al. 2006）。

こうしたことの背後には、日本人が責任判断をする際に、役割義務を重視しやすく（Hamilton & Sanders, 1983）、また、個人だけでなく組織自体の責任を重視しやすい（Menon, Morris, Chiu, & Hong, 1999; Zemba, et al. 2006）ことが関係していると考えられている。役割義務を重んじるため、管理・監督責任者である組織トップを責めやすく、また、組織自体の責任を重んじるため、組織代表者である組織トップを責めやすいのである。理工系学生がもし一般消費者に近い感覚を持っているならば、彼らも組織不祥事に対して経営トップを厳しく責めようとするのが予測され、パロマガス湯沸器事件判決に対しても「妥当な判決だ」と肯定的に受け止めると考えられる。

他方、理工系学生が、メーカー側に近い態度を持っている場合はどうだろうか。理工系学生の中には、将来メーカーで働くことを意識し、メーカーにあこがれ、彼らのようになりたいと思って勉強している人が少なくないだろう。人は、自分が同一化する集団（準拠集団）によって意見や行動に影響されることが知られている（Newcomb, 1943）。また、準拠集団は必ずしも現実に所属している集団でなくてもよいことも知られている（Smith, Nolen-Hoeksema, Fredrickson, & Loftus, 2003）。理工系学生は実際にメーカーの一員ではないが、将来その世界に進む可能性を意識し、心理的には同一化しているかもしれない。その場合は、メーカー側の視点で物事を見たり解釈したりしている可能性がある。

心理学では、物事の解釈は、視点によるバイアスを受けることが知られている。代表的なバイアスに、行為者と観察者バイアスというものがある。これは、行為者は自分の行為の原因を外部の環境に、観察者はその同じ行為の原因を、行為者の内部にある安定した属性や特性に帰属しやすくなるバイアスである（Jones & Nisbett, 1972）。パロマのケースに当てはめれば、パロマ側の視点に立てば、湯沸器の回収や点検をしなかったのは「事故はそもそも修理業者の不

正改造によってもたらされたから」と考えやすくなり、パロマ外部の観察者の視点に立てば、「パロマが無責任だったから」と考えやすくなるわけである。

行為者—観察者バイアスは、行為者が自分の姿が見えにくく、外部環境が見えやすい、という認知的な制約から生じるバイアスだが、視点に関わるバイアスには動機的バイアスの存在も知られている。人は自分に都合の良い解釈を思いつきやすいため、ある立場に置かれた場合を想像するほど、その立場を擁護する解釈を思いつきやすくなるというバイアスである。たとえば、相手の信頼を損ねる行為があった場合、行為者の立場にたつてその行為を解釈するほど、人は行為の問題点を小さく評価し、行為が正当である理由を思いつきやすくなり、また、相手の怒りの反応を過剰反応と感じやすくなることが明らかになっている (Gordon & Miller, 2000)。理工系学生がメーカー側の視点に立つとすると、これら、認知的バイアスや動機的バイアスが働くことが考えられるため、パロマ事件の判決を不当に厳しいと感じることが予測される。

(4) 本研究

本研究は、メーカーの潜在的人材である理工系学生が、メーカーの製品事故に対して下された厳しい判決に対してどう反応するかを調べることを目指したが、すでに述べてきたとおり、学生らの反応は、学生がとる視点によって異なってくると考えられる。メーカー勤めを意識したことがある学生は、メーカーに同情的な反応を、メーカー勤めを考えたことがない学生は、一般消費者的な反応を示しやすいと考えられる。そこで、本研究では、パロマ判決に対する感想を学生にたずねると同時に、学生自身がこれまでメーカーに勤めることを考えたことがあるか、また、今回のパロマ判決で誰に一番共感したかをたずねた。分析の際は、理工系学生の全体的な反応パターンを見ると同時に、メーカー勤めを考えたことがある学生とない学生とで反応がどう違うかも比較した。

Ⅱ. アンケート調査

1. 方法

(1) 回答者

早稲田大学の理工系学生55名(男性47名、女性8名、平均年齢20歳)が2010年5月24日に行われた一般教養科目の社会心理学の授業の中で、新聞記事を読み、アンケートに回答した。回答者は2年生以上で、専門の内訳は、総合機械工学(29%)、電子光システム(18%)、応用化学(9%)、経営システム(7%)、社会環境工学(7%)でほぼ7割を占め、残りは、生命化学、資源、航空、建築、数学、生命医科学、電機生命、表現工学、物質開発、物理のいずれかを専攻する学生が少数ずつ含まれていた。

(2) 新聞記事

アンケートに回答する前に、回答者はパロマ工業元社長が東京地裁で有罪判決を受けたことに関する朝日新聞記事を読み、読んだ内容をふまえた上で、アンケートに回答した。記事は、2010年5月12日の朝日新聞朝刊に掲載された、「湯沸かし器事故 パロマ工業元社長有罪——東京地裁判決『不正改造放置』」という見出しの記事で、以下のような内容を含んでいた。

東京都港区で2005年にパロマ工業製のガス湯沸かし器を使用した2人が一酸化炭素中毒で死傷した事故で、元社長が業務上過失致死傷害罪で禁固1年6ヶ月執行猶予3年の有罪となり、品質管理部長は禁固1年執行猶予3年の有罪となった。事故は、製品の出荷時には欠陥が無かったが、パロマとは資本関係のない契約修理業者が不正改造したために起きた。湯沸かし器は安全のための強制排気装置が作動する構造だったが、点火不良への応急措置として安全装置を作動させずに点火する改造が修理業者の間で横行し、一酸化炭素中毒死事故が相次いだ。裁判長は、ガス器具は生命への危険を伴うと指摘し、消費者が安全に使い続けられるよう配慮すべきだったのに対策を怠った過失は軽視できない、とし、さらに、簡単に改造できた点で製品に問題があったと認定した。また、判決は、元社長らは、それ以前にあった同種の死亡事故報告を受けており、改造された機種がほかにも残っている可能性があることを認識でき、点検・回収も可能だったのに、そうした抜本的な対策を怠ったため、事故を招いた、と結論づけた。弁護側は、「パロマ系修理業者に改造しないよう指導し、一部ガス会社と対策も練っていた」と無罪を主張したが、判決は、「対策が内部的なものにとどまり、限定的な効果しか期待できなかった」として退けた。改造を行った修理業者の男性も業務上過失致死障害容疑で書類送検されたが、捜査段階で死亡し、不起訴となった。

以上の判決内容の記事には解説記事が添えられており、製品自体に欠陥がなかったのにパロマの元社長に刑事責任を認めた今回の判決は、生命の危険を伴う製品のメーカーは、継続して安全を確保する義務があることを示した判決である、ということが書かれていた。

（3）質問項目

質問紙は、自由回答2問と、選択式の質問項目から成っていた。自由回答欄は、升目や罫線がなく、1行あたり約30文字くらいで最大4行ほど書ける広さであった。質問項目はそれぞれ以下のとおりであった。

- ①この判決を知って、あなたが感じた事や考えた事を自由に書いて下さい。(自由回答)
- ②今回の判決はあなたの人生に将来なにか影響を及ぼすと思いますか。影響があるかもしれないと思う方は、具体的に、思いつくことを書いて下さい。(自由回答)
- ③今回の判決に対して、下のAからEの意見にどのくらい賛成しますか。(「非常にそう思う(6)、そう思う(5)、少しそう思う(4)、あまりそう思わない(3)、そう思わない(2)、まったくそう思わない(1)」の6点尺度で各項目に回答。)
 - A. 消費者の視点を重視しすぎている。
 - B. 企業に対して厳しすぎる。
 - C. 消費者の視点に立っておりとても良い
 - D. 経営トップの責任を認めた点で意義ぶかい
 - E. メーカー従業員にとって厳しすぎる。
- ④以下の中であなたが一番共感するのは誰ですか。(1つ選択)
 1. 消費者 2. パロマ経営者 3. パロマ社員(経営者以外) 4. 国 5. 裁判官
- ⑤あなたはこれまで、メーカーに勤めることを考えた事がありますか。(1つ選択)
 1. ある 2. ない
- ⑥この判決によってメーカーに勤めることの魅力は変わりましたか。(1つ選択)
 1. 魅力がかなり減った 2. やや減った 3. 変わらない 4. やや増えた

5. 魅力がかなり増えた

2. 結果

自由回答を分析する際は、回答内容の類似性に基づいてコーディングスキーマ（回答を分類するための基準）を作成し、2人のコーダーが独立にコーディングを行った。コーディングの信頼性を確認するためにカッパ係数（Cohen's Kappa）を求めた結果、判決への感想では $k = .92$ 、将来への影響では $k = .86$ と、いずれもコーダー間でほぼ完全に一致しているとみなされる高いカッパ係数が確認された。コーダー間で意見が割れた項目に関しては、最終的にコーダー間で話し合って合意した上でコーディングを行った。

（1）判決の感想（自由回答）

「この判決を知って、あなたが感じた事や考えた事を自由に書いて下さい」という質問への回答は、「妥当な判決だ」「厳しすぎ」「甘すぎ」「責任の再確認・責任感の覚醒」「要望」「その他」の6つのカテゴリーに分類された。回答例の要約を以下に示す。

1) 妥当な判決だ

- 命の危険を伴う商品を扱う割に無責任過ぎたので判決は妥当だ。
- ガスを扱う製品なのに簡単に改造できる構造にしたのは重大な欠陥だ。
- 過去に類似事故の報告を受けていたのに対策を怠ったから妥当だ。
- 被害を予期しながら放置したから責任がある。
- 製品は消費者の安全を第一に作られるものなので妥当だ。
- 製品に欠陥がないので厳しい判決だが命がかかっている商品なので当然かもしれない。
- 最初は厳しい判決と思ったが記事を読むにつれパロマの落ち度が分かり妥当と思った。

2) 厳しすぎ

- 製造元以外が勝手にやった改造の責任をとらされるのは納得いかない。
- 別の会社が起こした事故でパロマに判決が下るのはおかしい。
- 改造される前の製品に欠陥はなかったのだからパロマには非がない。
- 企業のケアの範囲を超えている。
- 厳しすぎる。
- パロマ社長には回避がむずかしい。
- すべての改造を予想するのは不可能と思う。
- 修理業者が悪い。
- 改造したやつが悪い。
- 修理業者の責任をパロマの社長まで負う必要があるのか疑問だ。
- 修理会社社員が病死したから身代わりにパロマ元社長が責められたように思う。
消費者の安全確保を促進するための見せしめだったのではないか。
- 多少の責任はあるがこの程度で有罪判決になると企業や従業員に悪影響。
- 製品の機能を損なわずにかつ簡単な改造ができないものにするのは難しいので企業に同情する。
- 保守点検の視点に立てば、改造しやすい構造だったことは必ずしも非難できない。複雑な構造だと修理しにくく、逆に事故につながる可能性もあるから。
- ある程度の知識と技術がある人なら多少複雑な機器でも改造可能なので、それを見越

して改造困難な製品を開発するのは無駄だ。

3) 甘すぎ

- 有罪は妥当だが，判決はまだ甘い。
- 執行猶予処分は軽すぎる。

4) 責任の再認識・責任感の覚醒

- ものを売る会社の責任の重さを感じた。
- 製造業者は製造した全製品に責任をもたなければならないことが分かった。
- 企業として製品には様々な可能性を考えた上での安全性を考えることが重要である。
- 高度な技術を扱い，それを一般の人に売るのは大きな責任を負うことになる。
- 改造した本人だけでなく製造した会社の社長にも責任が及ぶとは知らなかった。
- 社長という立場がいかに責任が大きいかが分かった。
- 企業トップには様々なことを予想して気をつけて製品を作る義務があるんだなと思った。

5) 要望

- 再発せぬよう対策をとってほしい。

6) その他

- おどろいた。
- 話が複雑。多くの人が絡んでおり，誰が悪いとひと言では言えない。
- これから使われる湯沸かし器の安全性は高まると思う。

表1のとおり，今回の質問紙に答えた理工系学生の間では，判決が「厳しすぎ」という感想を述べた人が最も多く（43.6%），判決が「妥当」と感じた人の割合（25.5%）を大きく上回っていた。これらに次いで多かったのは，メーカーやそのトップの「責任」の重さを改めて認識した，と答えた回答者（12.7%）であった。判決を「甘すぎ」と評価した回答者もいたが，少数だった（5.5%）。

つぎに，「あなたはこれまで，メーカーに勤めることを考えた事がありますか」という質問に対して「ある」と答えた学生と，「ない」と答えた学生とで判決に対する感想を比較すると，顕著な違いがみられた。メーカー勤めを考えた事がある学生では，判決を「厳しすぎ」と評価した人数（53.7%）が，判決を「妥当」と評価した人数（14.6%）を大きく上回っていたのに

表1 この判決を知って，あなたが感じたことや考えたことを自由に書いて下さい。

カテゴリー	全体	メーカー勤め考えたこと	
		あり	なし
1) 妥当な判決だ	14 (25.5%)	6 (14.6%)	8 (57.1%)
2) 厳しすぎ	24 (43.6%)	22 (53.7%)	2 (14.3%)
3) 甘すぎ	3 (5.5%)	2 (4.9%)	1 (7.1%)
4) 責任の再認識・責任感の覚醒	7 (12.7%)	6 (14.6%)	1 (7.1%)
5) 要望	2 (3.6%)	1 (2.4%)	1 (7.1%)
6) その他	5 (9.1%)	4 (9.8%)	1 (7.1%)
合計	55 (100%)	41 (100%)	14 (100%)

対し、メーカー勤めを考えた事が無い学生では、判決を「妥当」と評価した人数（57.1%）が、判決を「厳しすぎ」と評価した人数（14.3%）を大きく上回っていた。なお、今回の調査では、「メーカー勤めを考えた事がある」と回答した人の割合が全回答者の75%を占めたため、全体の回答パターンは、「メーカー勤めを考えた事がある」回答者のパターンに近くなっている。

（2）自分の人生への影響（自由回答）

「今回の判決は、あなたの人生に将来なにか影響を及ぼすと思いますか。影響があるかもしれないと思う方は、具体的に、思いつくことを書いてください。」という質問への回答は、「物づくり上の注意の重要性の自覚」「経営管理上の注意の重要性の自覚」「一般的な責任の自覚」「責任を過度に追及されることへの不安や負担感」「その他」「無回答・特になし」の6つに分類された。「物づくり上の注意の重要性の自覚」と「経営管理上の注意の重要性の自覚」はいずれも注意の重要性に関するものだが、技術的な注意にフォーカスがある回答は前者に、企業イメージや経営戦略や対社会的な対応上の注意にフォーカスがある回答は後者に分類した。以下に回答例の要約を示す。なお、表2に示した6つのカテゴリーのうち、最初の3つのカテゴリーは、概念上、いずれも「責任の再認識・責任の覚醒」に関わるものとなっている。

1) 物づくり上の注意の重要性の自覚

- ものづくりの職に就く限り自分が作った物に対しては責任をもたなければならないと改めて思った。
- 製品を作ることには重い責任があるとわかった。
- 自分が扱う製品の安全性および出荷後のメンテナンスが必要だと思った。
- 何かを作ってそれを販売する職業についてるとき、製品を使用する上での危険性をよく考え、事故が起きたらそれを軽視しないようにと思った。
- 不良品を減らすなどの技術をもっと勉強し、開発しなければならないと思った。
- 開発者として自分の作ったものに責任をもち、しっかりした対応をすることが大事だと改めて考えさせられた。
- 機械系に進んだ場合、同じような欠陥製品を作ってしまう可能性があるので、この事故のことを忘れずにしていきたい。

表2 今回の判決は、あなたの人生に将来なにか影響を及ぼすと思いますか。
影響があるかもしれないと思う方は、具体的に思いつくことを書いて下さい。

カテゴリー	全体	メーカー勤め考えたこと	
		あり	なし
1) 物づくり上の注意の重要性の自覚	12 (21.8%)	9 (22.0%)	3 (21.4%)
2) 経営管理上の注意の重要性の自覚	9 (16.4%)	6 (14.6%)	3 (21.4%)
3) 一般的な責任の自覚	3 (5.5%)	3 (7.3%)	0 (0.0%)
4) 責任を過度に追及されることへの不安感や負担感	9 (16.4%)	9 (22.0%)	0 (0.0%)
5) その他	4 (7.3%)	2 (4.9%)	2 (14.3%)
6) 無回答・特になし	18 (32.7%)	12 (29.3%)	6 (42.9%)
合計	55 (100%)	41 (100%)	14 (100%)

2) 経営管理上の注意の重要性の自覚

- リスク管理に対する考えが少し変わった。企業内ではなく、消費者に上手く伝えるのが一番効果的だと思った。
- 会社の管理職などに就く場合、徹底した管理が必要だと感じた。
- 将来管理職に就いたら自分に過失がなくても責任を負わされることがあるので、細かい事にも注意していきたい。
- 全ての製品の流れを把握しておかなくてはならない。
- 将来製造業に就いたら、消費者の安全性に配慮し、契約内容をもっと厳しくしておくべき。

3) 一般的な責任の自覚

- 責任を持って仕事をする。
- 将来、働くときは、自分の1つ1つの行動に責任を持たなければならないと思った。

4) 責任を過度に追及されることへの不安感や負担感

- 同じように、自分とは関係無いところからまきこまれる可能性があると思う。
- 自分が開発した製品が、意図せぬ方法で使われ、自分が有罪になったらたまったもんじゃないと思う。
- 製品の安全性に関する法律が新たに生まれ、企業をより縛り付ける結果になりそうで心配。
- 物を作るとき、普通では予測しづらいことまで予測しなければならなくなるので開発者は大変になったと思う。
- 改造防止のための「ムダ」な労力が増える。
- 過去の判例として有罪判決が出た以上、同様のことをすれば有罪となるので、保守的な行動が増えると思う。
- 企業のトップに就いたときにおびえると思う。
- このような記事を見ると、管理職にはつきたくない。

5) その他

- ガスを使うことが日常であるため人ごとであるとは思えない。
- 私も将来使う製品の中に不正改造品があるかもしれないが、この判決で、不正改造業者が不正をしなくなるかもしれない。そう願っている。
- 裁判員制度によって様々な事件における判決が変わるだろうと思う。

6) 無回答・特になし

- 思いつかなかった
- 影響しない
- 特にないと思う

判決が自分の人生に将来にか影響を及ぼすと思うか、という質問に対して、回答者の7割近くが、影響があると考え、具体的にその内容を記述していた。最も多かったのが、責任の自覚や責任の再認識を述べた回答者で、「物づくり上の注意の重要性の自覚 (21.8%)」「経営管理上の注意の重要性の自覚 (16.4%)」「一般的な責任の自覚 (5.5%)」を合わせると4割以上の回答者が責任の自覚に触れていた。その一方で、責任を過度に追及されることへの不安感や負担感を訴えた回答者も16%ほど見られた。

メーカー勤めを考えた事がある回答者とない回答者とで比較すると、メーカー勤めを考えたことがある回答者の方がない回答者よりも、自分の人生に影響があると考え具体的に記述する傾向があった（表2）。特に、両グループの違いが顕著だったのは、「責任を過度に追及されることへの不安感や負担感」で、メーカー勤めを考えたことがある回答者の22%がこの不安感や負担感を訴えたのに対し、メーカー勤めを考えたことがない回答者にはこういった回答は一切見られなかった。このような違いはあるものの、両グループとも、最も多かった回答は責任の自覚に関する回答で、いずれのグループでも、4割強の回答者が責任を自覚したことを述べていた。

（3）メーカーに勤めることの魅力は変わったか

「この判決によってメーカーに勤めることの魅力は変わりましたか」という質問に対し、80%の学生は「変わらない」と答えたのに対し、「やや減った」を選んだ学生も16%いた。メーカー勤めを考えたことがある学生とない学生を分けて分析すると、「変わらない」を選ぶ割合はメーカー勤めを考えたことのある学生の方が多く、「やや減った」を選ぶ割合はメーカー勤めを考えたことがない学生の方が多かった（表3）。メーカー勤めを意識している学生は、そうでない学生よりも、判決の厳しさに不満を感じ、自分の将来に不安を感じる傾向があるが（「判決の感想」および「自分の人生への影響」結果参照）、メーカー勤めへの魅力は失わないようである。

（4）視点による判決の受け止め方の違い

メーカー勤めを考えたことがある学生が、そうでない学生に比べ、判決に不満を訴える傾向が見られたのは、メーカー勤めを考えたことがある学生の多くがメーカー内部の人の視点で判決を読んだからかもしれない。実際、「以下の中であなたが一番共感するのは誰ですか（5択：①消費者 ②パロマ経営者 ③パロマ社員（経営者以外） ④国 ⑤裁判官）」という質問への回答を分析したところ、メーカー勤めを考えたことがある学生では過半数がパロマ内部の人（②か③）を選択していたのに対し、メーカー勤めを考えたことがない学生では7割が外部の人（①か⑤）を選択していた（表4）。

メーカー勤めを考えたことがある学生とない学生とで、選択比率が特に異なっていたのは、

表3 この判決によってメーカーに勤めることの魅力は変わりましたか。

	全体	メーカー勤め考えたこと	
		あり	なし
選択肢（1つに○）			
1) 魅力がかなり減った	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
2) やや減った	9 (16.4%)	5 (12.2%)	4 (28.6%)
3) 変わらない	44 (80.0%)	34 (82.9%)	10 (71.4%)
4) やや増えた	1 (1.8%)	1 (2.4%)	0 (0.0%)
5) 魅力がかなり増えた	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
無回答	1 (1.8%)	1 (2.4%)	0 (0.0%)
合計	55 (100%)	41 (100%)	14 (100%)

「消費者」，「パロマ経営者」，「裁判官」の3つの選択肢であったため，これら3つの視点のいずれを選択したかによって，判決の受け止め方がどう異なるか，分散分析を用いて比較した（表5）。その結果，「パロマ経営者」の視点に共感した回答者は，「消費者」や「裁判官」に共感した回答者に比べ，判決は，「消費者の視点を重視しすぎている」と感じ，「企業に対して厳しすぎる」と感じる傾向があった。また，「消費者」や「裁判官」に共感した回答者は「パロマ経営者」に共感した回答者に比べ，判決は「消費者の視点に立っておりとても良い」と評価していた。

表4 あなたが一番共感するのは誰ですか。

選択肢（1つに○）	全体	メーカー勤め考えたこと	
		あり	なし
1) 消費者	16 (29.1%)	11 (26.8%)	5 (35.7%)
2) パロマ経営者	18 (32.7%)	16 (39.0%)	2 (14.3%)
3) パロマ社員（経営者以外）	8 (14.5%)	6 (14.6%)	2 (14.3%)
4) 国	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
5) 裁判官	13 (23.6%)	8 (19.5%)	5 (35.7%)
合計	55 (100%)	41 (100%)	14 (100%)

表5 視点ごとの判決に対する評価の平均値と分散分析の結果

	共感する視点						
	消費者 (n=16)		パロマ経営者 (n=18)		裁判官 (n=13)		ANOVA F
	M	SD	M	SD	M	SD	
消費者の視点を重視しすぎている	3.50ab	1.10	4.11b	1.23	2.92a	0.95	4.34*
企業に対して厳しすぎる	3.12a	1.26	4.56b	0.86	2.92a	1.26	10.4***
消費者の視点に立っておりとても良い	4.62a	0.72	2.78b	0.94	4.17a	0.58	25.3***
経営トップの責任を認めた点で意義ぶかい	4.37a	1.41	4.00a	1.46	4.23a	1.24	0.32
メーカー従業員にとって厳しすぎる	3.31a	1.08	3.50a	1.20	2.85a	1.07	1.31

注) 平均値 (M) の値が大きいかほど左の意見に賛成していることを示す。尺度範囲は1 (まったくそう思わない) から6 (非常にそう思う)。同じ行に記載された平均値で，添え字のアルファベットを共有していない平均値間には，Scheffe の検定で5%水準の有意差がある。* $p < .05$ ，*** $p < .001$ 。

Ⅲ. 結果の要約と結び

(1) 理工系学生のパロマ判決への反応

本研究では、メーカーの潜在的人材である理工系学生が、消費者保護的でメーカーに厳しい判決にどう反応するかを調べてきた。企業不祥事への一般の人々の反応を調べた過去の研究では、日本人は、企業トップに対して厳しく責任追及する傾向があることが知られているが (Zemba, et al. 2006)、将来メーカーに勤めるかもしれない理工系学生が、果たして一般消費者の視点に立って判決を歓迎するのか、あるいは、メーカー側の視点に立って判決に不服を感じるのかは明らかでなかった。調査の結果、判決への反応はメーカー勤めを考えたことがある学生とない学生とで大きく異なることが分かった。具体的には、メーカー勤めを考えたことがある学生は、過半数が判決を「厳しすぎ」と受け止めており、「妥当な判決だ」と答えた人数の4倍近くに達していた。一方、メーカー勤めを考えたことがない学生は、過半数が「妥当な判決だ」と答えており、「厳しすぎ」と受け止めた人数の4倍であった。

また、判決が自分の人生に将来及ぼす影響については、メーカー勤めを考えたことがある学生もない学生も、働くことに伴う責任(慎重なもの作りや慎重な経営の重要性)を再認識した、という回答が最も多かったものの、メーカー勤めを考えたことがある学生の間でのみ、これに次いで「責任を過度に追及されることへの不安感や負担感」を訴える回答が多く見られた。回答者の75%はメーカー勤めを考えたことがあり、本研究の理工系学生回答者全体のパターンはメーカー勤めを考えたことがある学生のパターンに近かった。

今回の判決は、将来の人材たちに、働くことの責任の重さの自覚を促す一方で、厳しい判決内容への疑問や不安感も引き起こしたようである。ただし、判決に否定的な反応が多かった割には、今回の判決でメーカー勤めに対する魅力が「かなり減った」と答えた学生はおらず、「やや減った」と答えた学生は、メーカー勤めを考えたことがある学生では約1割、メーカー勤めを考えたことがない学生では約3割にとどまった。メーカー勤めを考えたことがある学生の方がメーカーに対する魅力を失わない、という結果はメーカーにとって喜ばしいかもしれないが、優秀な学生を少しでも多く確保する上では、1割でも魅力を減少させた学生がいたことは無視できないだろう。

(2) 誰の視点で判決を受け止めたか

メーカー勤めを考えたことがある学生と無い学生とで判決に対する反応に大きな違いが見られたが、両者には判決を読む際の視点に違いがあることが明らかになった。メーカー勤めを考えたことがある学生の過半数はパロマ内部(経営者や従業員)の視点に共感して判決を読んでおり、メーカー勤めを考えたことがない学生の過半数はパロマ外部(消費者や裁判官)の視点に共感していた。現実には企業外部の一般市民であっても、メーカー就職を意識している学生は、心理的には一般市民よりメーカー側に共感する感性を持っている人が多いことが明らかになった。

(3) むすび

消費者保護的でメーカーに厳しい判決があると、少数ではあるが、メーカー就職の魅力を減

少させる理工系学生がいるようである。消費者保護が強まる中、学生らの不安を払しょくし、「魅力的な会社」と学生らに感じてもらうためには、消費者の安全確保に企業が十分取り組んでいることを、人材確保の際に企業は学生らに伝えていくことが必要となってくるだろう。魅力的な製品を作っているか、製品事故を防ぐために十分な対策をとっており、また、万が一事故が起きてしまった場合も適切な対応をとる準備ができていることが分かれば、学生は安心してその企業で力を発揮できると感じることもできるだろう。

また、メーカー就職を意識している学生は就職する以前からすでに一般消費者的な感性を失い、メーカー側に同情的な感性を備えている傾向があるようである。技術的な才能を備えていても、消費者的な感性が希薄だと、これからの時代には不適應を起こしかねない。企業は、採用後の教育として、消費者の視点を彼らが十分に取り入れることができるよう配慮した教育を用意することが必要となってくるだろう。

引用文献

- Jones, E. E., & Nisbett, R. E. (1972). The actor and the observer: Divergent perceptions of the causes of behavior. In E. E. Jones, D. E. Kanouse, H. H. Kelley, R. E. Nisbett, S. Valins, & B. Weiner (Eds.), *Attribution: Perceiving the causes of behavior* (pp. 79-94). Morristown, NJ: General Learning.
- Gordon, A. K., & Miller, A. G. (2000). Perspective differences in the construal of lies: Is deception in the eye of the beholder? *Personality & Social Psychology Bulletin*, 26, 46-55.
- Hamilton, V. L., Sanders, J., (with Y. Hosoi, Z. Ishimura, N. Matsubara, H. Nishimura, N. Tomita, & K. Tokoro). (1983). Universals in judging wrongdoing: Japanese and Americans compared. *American Sociological Review*, 48, 199-211.
- 法学セミナー（2010）ロー・フォーラム 裁判と争点 パロマ工業元社長に有罪判決——東京地裁、企業姿勢を批判 法学セミナー55(8), 138
- Menon, T., Morris, M. W., Chiu, C.-y., & Hong, Y.-y. (1999). Culture and the construal of agency: Attribution to individual versus group dispositions. *Journal of Personality & Social Psychology*, 76, 701-717
- Newcomb, T. M. (1943). *Personality and social change*. New York: Dryden Press.
- 野村総合研究所（2010）「工学離れ」の検証及び我が国の工学系教育を取り巻く現状と課題に関する調査研究報告書
- 消費者庁（2010）安心・安全・豊かに暮らせる社会に 平成22年度版 消費者庁パンフレット
- Smith, E. E., Nolen-Hoeksema, S., Fredrickson, B.L., & Loftus, G.R. (2003) *Atkinson & Hilgard's Introduction to Psychology* 14th Edition. CA: Wadsworth/Thomson Learning.
- Zemba, Y., Young, M. J., & Morris, M. W. (2006). Blaming leaders for organizational accidents: Proxy logic in collective-versus individual-agency cultures. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 101, 36-51.