

やっぱり

運輸省のリークだった

二度まで漏らした「騒いでくれ」の理由は天降り確保

三菱自動車を刺したのは

問題は組織の防衛本能



運輸省庁舎内には、こんな貼り紙が。規制緩和は彼らにとっては「悪」なのだ。

次つぎと「新事実」が飛び出した三菱自動車の「リコール隠し」問題は、河添社長の辞任、そしてダイムラー・クライスラー社による三菱支配強化へと主題を変えながら、今はもうフェードアウトしつつある。一連の報道では、なぜか運輸省にはスポットが当たらなかったのだが、ここへ来て運輸省の周辺がザワツキ始めた。「運輸省が何かを企んでいる」というのは、すでにウワサではなく事実なのである。

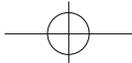
7月18日の『読売新聞』夕刊に第一報が報じられた三菱自動車のリコール隠し問題。今年は記録的猛暑の中で食品への異物混入が次つぎと明るみに出たり、三宅島の雄山が噴火したり、話題に事欠かない。いわゆるネタの夏枯れがない。各紙各局の運輸省詰め社会部記者は、夏休みもとれない状態でリコール関連取材に走りまわっていた。

前号で新聞の社会部の報道姿勢を筆者は非難したが、おそらく多くの社会部記者諸氏も筆者と同じ考えではないかと思う。個人のまっとうな意見が組織の中で埋もれてしまうのは、役所でも企業でも同じだ。今回の三菱自動車の場合には、組織ぐるみでリコール隠しが行われた。個人の意志でなく、リコールを出したら大変なことになる」という組織としての余計な防衛本能が、問題をいたずらに大きくしてしまったのだ。

ある全国紙記者は語る。「最初、運輸省はある記者に「三菱自動車的一件をリークした。ところが一向に三菱にリコール隠しの疑惑」という記事が出てこないの、別の記者に再びリークした。完全なリーク記事なんですよ」

「リコール隠し」問題が、来年度(2001年度)の予算要求の中に「リコール対策」が出てきた。マスコミに配付された資料には「リコール対策(車両欠陥情報調査等)」とだけ記され、要求金額は5300万円。題名と予算額といふ、こいつは状況の中ではゼツタイに認められるものだ。もし大蔵省がこれを認めなかったら、今度は大蔵省がマスコミの袋タタキにあってしまう。

8月30日、VWポロ(2000年3月9日~同8月2日輸入分)のリコールが届け出られた。詳しくはフォルクスワーゲン・グループ・ジャパン(0120-308460)まで。



リコール情報

SCOOP 27

車界の断層



国土交通省への合併を前に運輸省と建設省の利権争いは激化。今も同じ庁舎を使う両省なのだ。

が行政の役目だ。まずは2001年度予算で有識者による調査検討会を設ける。

過去の例から考えると、省庁が主催するこの種の検討会というものは、主催者に都合のいい結論に達するのが常。そうすると、運輸省は2002年度にはリコール関連予算増額へと乗り出し、最終的には念願の「リコール外郭団体」の結成へとコマを進められるかもしれない。

まあ、その過程でリコールを含めた今の制度が論議されるのはいいことだと思つたら、現時点では5300万円の予算申請を批准するのはやめる。三菱社内からの内部告発でテカイネタを仕入れた運輸省が、マスコミの力という他力本願によって新規予算を申請するところまで「びびり」けたわけだが、許認可官庁というも

のは、権益の拡大こそが組織防衛の手段なのだろう。

ユーザーよりも運輸省が先

大変なことになる。これで三菱自動車は、リコールを隠したら大変なことになるのだというのを肝に銘じたことだろう。その一方で、世の中一般には、リコールを出したら大変なことになるのを隠したという三菱社内の担当部署からのコメントが強く印象に残っている。

しかし、これは間違っている。そもそもリコールとは、設計および製造上のミスが原因で工業製品に発生した不具合について、製造メーカーが「ミスがありました」と一般ユーザーに告知し、無料で回収・修理あるいは製品の交換などを行うこと

だ。この点を忘れてはならない。

自動車の場合、たまたま運輸省という行政がそれを監督しているのだが、あくまでリコール制度の主役は一般ユーザーなのだ。不具合が発覚したのなら、自社製品のユーザー、三菱自動車の場合は三菱ユーザーを保護することが最大の目的とならなければならない。その点では、何れもいっしょに三菱自動車が取った行為は批判されてしかるべきだ。

ただし、なぜ「リコールを出したら大変なことになる」という考え方が三菱自動車社内に蔓延してしまっただかという点、その原因のひとつに「リコールすなわち欠陥車」という社会の目があるという事実を、敢えて挙げておきたい。リコールを出さないうちが、リコールの精神が広く一般的に理解されていないのも事実だ。

それと、今回の三菱自動車のケースでは反論の余地なく「秘匿」だとされてしまった。本来は「保留」の意味の「Hマーク」。企業なら、マル秘などというハンコが押された書類は社内でのいたるところにある。公表するまではマル秘なのだ。ユーザーからのクレーム情報は当然、社外に対してはマル秘である。

三菱自動車つねに「秘匿」ではなく、運輸省にリコールを届け出て、実際に対象車を回収・修理するときは、そのタイミングに神経を使う。筆者のこれまでの取材でも、その話は何度となく担当者から聞いてきた。何を差し置いても、まず運輸省に「仁義を切らなくてはならないのだ。そのとき、こんなことを考えてはならない。」

ないよう、あらかじめ部品メーカー

に「回収・修理は素早くやるべきだ。できるかぎりユーザーに迷惑がかからないよう、あらかじめ部品メーカーに通知し、できればその対策部品をディーラーに送っておき、ユーザーにも告知しておく。そのほらがユーザーにも喜ばれるはずだ。すべて準備が整ったら、運輸省にリコールを届け出て、実際の回収と修理にとりかかろう。」

「こんなふうに見えるリコール担当者がいれば、一般ユーザーの身としては、そのとおり」と拍手したい。が、運輸省はそうは思わないのだ。「まずはお上にすべてを報告しなさい」と、運輸省は自動車メーカーを指導している。運輸省へのリコール届け出より先に対策部品の用意を始めるなどの動きをみると、運輸省は機嫌を悪くする。ヘタすると、その行為自体が「リコール隠し」だと言われてしまう。

なぜ「保留」と言わないのか

だから、外にリコール情報が漏れないよう、マル秘の扱いをする。三菱自動車の「Hマーク」はそのための識別記号。つまり「保留」の意味だった。少なくとも、運輸省に対してだけ意図的に隠したのではない。なぜ、このことを三菱自動車はハッキリ言わなかったのか。あるいは担当部署の中ではいつしか「秘匿」と解釈されていたのか。

なぜ「保留」にするかという点、クレームのすべてがリコール対象とはならないからだ。通常は、同じ車種の間部分に同じ症状のクレームが少なくとも2件発生したら、設計・製造部門を含めてその発生原因が調査される。その調査には時間がかかる。少なくとも調査中は「保留」

扱いになる。

「ユーザーからのクレームが1件だけで、ほかに同じ製品の同じ部分について同じ症状のクレームがなかったのなら、それはリコールにはしにくいというが、まずリコールにはしません。部品のバラつきとか、その製品だけに限った製造ミスとか、言ってみれば「ハズレをつかんだ」ということになりませぬ。」

これはある大手家電メーカーのコメントだが、自動車に限らず、工業製品すべてに共通した慣習である。「部品の不良率をゼロにするのは不可能というが、あり得ないことです。人間が設計し、たとえ完全自動の生産ラインで製造された部品でも、その製造ラインを作ったのは人間です。完ぺきはありません。ミサイルの中のロケット燃料に点火する着火剤でも信頼性は99.99999%、つまりシックスナインです。ある意味でコストを度外視できる国防上の重要装備品でも、不良率0%はあり得ない。」

なにも三菱自動車に代わって言いわけしているのではない。工業製品にも予め設計・製造上のミスはあり、そのミスの特定にも時間がかかるというのを、すべての工業製品の名誉のために力説しておきたいのだ。

運輸省は、これを十分に理解しているはずなのに、とにかく真先に報告する。ユーザー対策はその後だ」と権威を振りかざす。今回の一件では、95%の責任は三菱自動車にあると筆者は考える。しかし、パーセンテージは小さくても運輸省や報道にも責任がある。だから、河添社長が辞任しても、この問題は終わらないのだ。