

当社ゴム製品の仕様不適合について

当社がお客様から製造を委託されたゴム製品の一部において、お客様と取り決めた物性仕様（硬度や熱老化特性など）を満足しないものを出荷したり、物性検査を実施せずに出荷したりしたなどの不適切行為により、お客様との契約を満足しない製品（以下、仕様不適合品）を納入していたことが、社内調査により判明しました。

このような事態を引き起こし、お客様をはじめ関係者の皆様にご多大なご迷惑をおかけすることを、深くお詫び申し上げます。

当社が製造するゴム製品はすべてお客様の仕様に基づいて製造する特注品であるため、納入先はすべて把握できており、お客様には仕様不適合品の状況をご報告、ご説明して、お客様の製品に与える影響と当面の処置、是正処置を判断していただいているところです。一部、商社に納入したゴムシートについては、商社にご協力いただいて、商社が販売したお客様に対応をご判断いただくとともに、当社に電話窓口（フリーダイヤル）を設置し、直接のお問い合わせに応じられる体制とさせていただきます。

仕様不適合品の内容と当社の対応は以下のとおりです。

1. 仕様不適合品の概要とお客様への説明状況

合成ゴムで製造する当社ゴム製品の物性に適用される公的規格はなく、硬度、引張強さ、伸び率、耐久性（熱老化後の硬度、引張強さ、伸び率など）や、耐油性などの物性仕様を個別にお客様と取り決めていきます。

仕様不適合品の概要は表1のとおりです。

当社内に残っている2008年以降の検査データを調査したところ、仕様不適合品の納入は少なくとも2008年から行われていました。それ以前の納入分についても、材料配合や製造・検査工程の変更がないため、同様の仕様不適合があったと判断しております。出荷記録も2000年以降しかなく、仕様不適合の始まった時期は特定できませんでした。

表1 仕様不適合品の概要

用途	エスカレーター用	電子機器用	産業機器用	
製品名	手すり、ローラー	放熱絶縁ゴム	クッション、パッキン カバー、キャップ	ゴムシート
不適合内容	硬度など	引裂強度など	硬度、熱老化特性、 耐油性など	硬度など
不適合数	120種中9種	579種中4種	493種中228種	25種中12種
対象顧客数	7社	2社	16社	4社
説明状況	ご報告中	ご報告中	ご報告中	ご報告中

注：不適合数は出荷記録の残る2000年以降の値です。

対象顧客数は用途によって重複しています。

上記ゴムシートの仕様不適合12種のうち、下記図面番号の2種は、商社にご協力いただいて、商社が販売したお客様に商社から連絡いただいているところです。当社のゴムシートを購入された心当たりのあるお客様につきましては、仕様不適合に該当するゴムシートか否かご不明な場合も含め、お客様の製品への影響確認と処置をご相談させていただきますので、次の当社お問い合わせ窓口までご連絡いただけますようお願いいたします。

図面番号	H541（電気特性仕様不適合）、014V（硬度仕様不適合）
お問い合わせ窓口	株式会社トーカン 業務部 電話 0120-389073（フリーダイヤル） 受付時間は平日 8:30～17:15

2. 仕様不適合品の出荷に至った不適切行為の内容

一般的なゴム製品は、本資料末尾の<産業機器用ゴム製品の製造工程>に示すように、金型で成型する前のゴム素材からサンプルを取って仕様に関わる物性を検査し、良好であれば成型作業を行って、外観や寸法などを検査し、出荷します。不適切行為はこの物性検査で行われました。

不適切行為の内容は大別して次のとおりです。

(1) 客先指定と異なる独自の社内基準で出荷

該当するゴム製品は、長年にわたって製造してきたものがほとんどで、市場不具合の報告はなかったため、一部の仕様を緩和した独自の社内基準を設定し、出荷していました。

(2) 客先指定の物性検査を実施せずに出荷

お客様と取り決めた物性仕様を確認するために、ゴム製品は、製造ロット毎に物性検査を実施しますが、一部の製品についてこうした検査を省いて出荷することがありました。

a.物性検査が必要な製品リストに掲載されているにもかかわらず、検査せずに出荷。

b.仕様として取り決めた物性検査項目の一部を実施せず、不十分な状態で出荷。

3. 仕様不適合判明の経緯

仕様不適合品の判明時期とお客様への説明開始時期を表2に示します。

本年1月25日、産業機器用ゴム製品に使用する配合材料の生産中止に伴う材料変更検証審査会議で、お客様と取り決めた契約仕様を満足しない可能性があるとの報告があったことから、現行品の状況を調査したところ、1月30日に、現行品においてもお客様と取り決めた仕様と異なる仕様不適合品を出荷していることが判明したため、全容解明に着手しました。

2月6日に、過去の社内記録より、独自基準を適用して出荷したゴム製品が複数あることを確認し、関連するゴム製品の出荷履歴や出荷量などの調査を進めるとともに、親会社の三菱電機へ2月16日に一報しました。

3月から5月にかけて、過去の検査データの実態把握とサンプルによる物性の再確認を行いました。その調査過程で、新たな仕様不適合品が判明しました。

5月末以降は、出荷記録に残っている2000年以降に出荷した産業機器用ゴム製品を対象に、指定された仕様と検査結果の突き合わせを行いました。この調査を進める中で、6月8日に、物性検査を実施せずに出荷していたゴム製品があることが判明しました。

10月になって、産業機器用ゴム製品以外のゴム製品を再調査したところ、10月18日に、エスカレーター用の手すりとローラーの一部でも仕様不適合品があることが判明しました。また、10月29日には、電子機器用放熱絶縁ゴムの一部においても仕様不適合品があることが判明しました。

表2 仕様不適合品の判明時期

用途	エスカレーター用	電子機器用	産業機器用	
製品名	手すり、ローラー	放熱絶縁ゴム	クッション、パッキン カバー、キャップ	ゴムシート
不適合内容	硬度など	引裂強度など	硬度、熱老化特性、 耐油性など	硬度など
判明時期	10月18日	10月29日	1月30日 ～9月24日	1月30日 ～9月24日
説明開始時期	11月13日	11月28日	6月13日	6月13日

4. お客様への対応

仕様不適合なゴム製品の特定と、仕様不適合の内容の特定、お客様が製品への影響を判断されるのに必要な特性の再測定、再評価に時間を要し、お客様への説明を始めたのは6月以降、順次となりました。

対象となるお客様には順次、仕様不適合品の内容と当社の特性評価結果をご報告、ご説明し、お客様の製品に与える影響と当面の処置、是正処置を判断していただいているところです。年内を目処に、全てのお客様に報告する予定です。

一部、商社に納入したゴムシートについては、商社にご協力いただいて、商社が販売したお客様に連絡いただいているところです。

5. 原因と再発防止策

(1) 原因

根本原因として、当社のコンプライアンス意識や契約を全うする責任感の欠如、および品質管理に関する意識の甘さがありました。ゴム製品は製品開発時に性能を評価しておりますが、ゴム素材の配合が同一なら製造ロットのばらつきはあるものの、品質に大きな問題はないと考えていたことなど、意識の低さが背景にあると考えております。

その結果、以下のような不適切行為が今日まで継続することとなりました。

- ・お客様と取り交わした物性仕様とは異なる社内基準を設定し、仕様不適合品を出荷してしました。
- ・仕様上の検査項目が検査基準から漏れているなど、仕様と検査基準に不整合があり、仕様に合致する検査が行われていませんでした。
- ・お客様と契約する際に、実際の使用条件に無関係な性能項目を盛り込んだり、誤って実力以上の仕様を提案したりしてしていました。実現困難な仕様や実際の使用条件に無関係な性能項目について、お客様に仕様変更を申し入れませんでした。
- ・内部監査や品質パトロールの際にも、お客様と取り決めた仕様にまで踏み込んだチェックが行われず、問題を顕在化できませんでした。

(2) 再発防止策

①品質教育の徹底

- ・コンプライアンス、及び品質意識醸成の社員教育を、部・課・係の各階層で実施します。

②品質管理体制の再構築

- ・要求仕様と検査基準との整合を確実に確認する仕組みと手順を新たに設定します。
- ・各作業要領書とQC工程図（品質管理工程図）を全面的に見直します。
- ・品質レベルが変動した際に、速やかに是正する手順を新たに定めます。
- ・内部監査、品質パトロールの際に、実データまで踏み込んだチェックを行います。

6. 処分

本件対応終了後に、社内規則に基づき関係者の処分を行う予定です。

以上

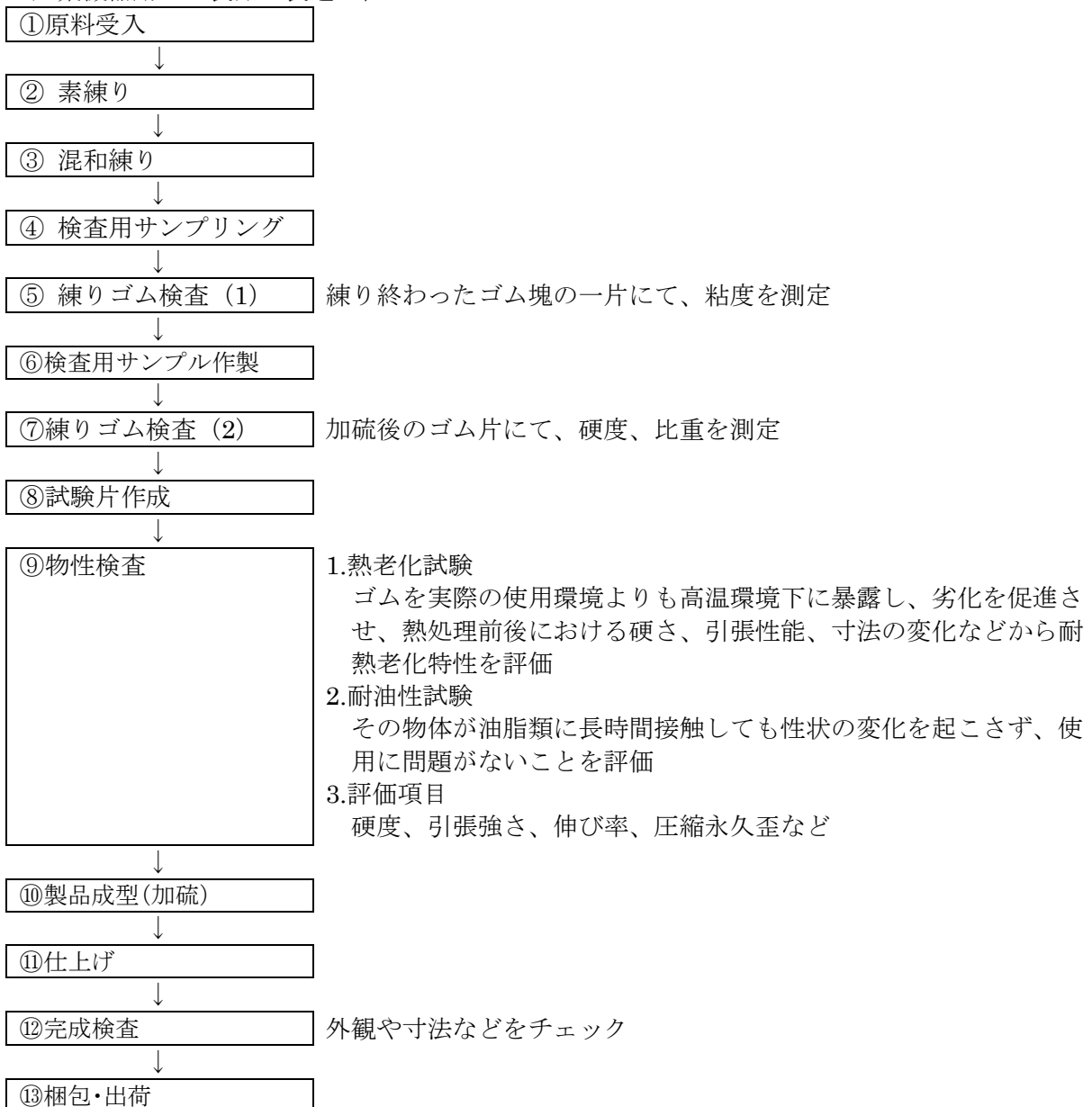
報道関係からのお問い合わせ先
株式会社トーカン 業務部長 岩瀬正純 電話 047-367-9181

ご参考

<株式会社トーカンの概要>

設立	1935年3月 21 12日
所在地	千葉県松戸市稔台六丁目2番地1
代表者	代表取締役 松岡 達雄
資本金	4億6,000万円
株主	三菱電機株式会社(100%)
従業員数	90名
主な事業	産業用、昇降機用、電子機器用ゴム製品の製造、販売

<産業機器用ゴム製品の製造工程>



↙