

品質不祥事は「突然」ではない ——見逃されてきた兆候と、未然に防ぐ視点



ここ数年、「品質不祥事」という言葉をニュースで目にする機会が増えています。検査データの改ざん、規格外品の出荷、試験の未実施・・・。

こうした事案が公表されるたびに、多くの方がこう感じられるのではないのでしょうか。

「なぜ、あの企業でそのようなことが起きたのか」
「自社では本当に大丈夫だろうか」

実は、品質不祥事の多くは“突発的な出来事”ではありません。日常の業務のなかに潜んでいた小さな違和感や、見過ごされてきた兆候が、ある時点で表面化したものです。

今回は、「品質不祥事を未然に防ぐ：不正が起きる構造と兆候」というテーマで、

- ・品質不祥事がもたらす影響
- ・組織風土との関係
- ・発生の原因と兆候
- ・未然防止の考え方
- ・発生してしまった場合の対応

について、できるだけ現場に寄り添う形でお伝えいたします。

少し立ち止まって、自社の状況を見つめ直すきっかけになれば幸いです。

■品質不祥事がもたらす影響とは何か

品質不祥事は、単なる「品質トラブル」ではありません。その影響は、組織の内外に広く、そして長く及びます。

まず顧客に対しては、製品やサービスへの信頼が損なわれます。一度失われた信頼は、元に戻るまでに非常に大きな時間と努力を要します。

さらに企業側にとっても、

- ・製品回収や補償対応による直接的なコスト
- ・ブランド価値の毀損
- ・取引停止や市場からの撤退リスク
- ・従業員の士気低下

といった影響が重なります。

そして何より重要なのは、「信頼を前提として成り立っていたビジネス基盤が揺らぐ」という点です。

品質不祥事は、目に見える損失以上に、企業の根幹に影響を与える問題なのです。

■品質不祥事と組織風土の関係

では、なぜ品質不祥事は起きるのでしょうか。

個人の倫理観の問題として語られることもありますが、実際にはそれだけでは説明できません。多くの場合、背景には「組織風土」が存在します。

たとえば、次のような状態に心当たりはないでしょうか。

- ・目標達成が過度に優先され、手段が問われにくい
- ・問題を報告すると評価が下がるという空気があ
- る
- ・上司に異議を唱えにくい
- ・形式的なルールはあるが、実態として守られていない

こうした環境では、現場は徐々に「本来あるべき姿」から逸脱していきます。

最初は小さな例外対応だったものが、やがて常態化し、気がついたときには“不正”と呼ばれる状態に至ってしまう。

つまり品質不祥事とは、組織のなかで積み重なった歪みが表面化した結果とも言えます。

■品質不祥事が発生する原因と兆候

では、どのような兆候に気づくべきなのでしょう。

いくつかの代表的なポイントを整理します。

1. “例外”が増えている

- ・「今回は特別」という判断が繰り返されている
- ・ルールが現場に合っていないまま放置されている

2. データの整合性に違和感がある

- ・異常が出ていないのに現場感覚と合わない
- ・データのばらつきが不自然に小さい

3. 報告が遅れる・上がってこない

- ・問題が現場で止まり、上位に共有されない
- ・トラブルが“なかったこと”になっている

4. 形式的な管理の形骸化

- ・チェックリストはあるが、形だけになっている
- ・監査が「指摘を出さないこと」を目的化している

これらは一つひとつは小さな違和感かもしれませんが、こうした兆候が重なると、リスクは確実に高まっています。

■品質不祥事を未然に防ぐために

では、どうすれば未然に防ぐことができるのでしょうか。

ポイントは、「個人の意識」に頼らず、「仕組みと文化」で支えることです。

1. “正直に言える”環境をつくる

問題を早期に共有できることが、最大の予防策です。

そのためには、「報告した人が損をしない」仕組みが不可欠です。

2. ルールを現場に合わせる

守られないルールは、存在しないのと同じです。現場実態に即した形に見直し、運用可能な状態にすることが重要です。

3. データを“監視”ではなく“対話”に使う

データは人を縛るためではなく、気づきを得るためのものです。

異常の兆候を早期に捉え、議論につなげることが求められます。

4. 第三者的な視点を取り入れる

内部だけでは気づきにくい歪みもあります。

定期的な外部レビューや教育を通じて、客観的な視点を持ち込むことが有効です。

■もし品質不祥事が発生してしまったら

どれだけ対策を講じても、リスクをゼロにすることはできません。

そのため、発生した場合の対応も非常に重要です。

1. 事実を隠さず、迅速に開示する

初動対応の遅れや隠蔽は、事態をさらに深刻化させます。

2. 原因を“個人”で終わらせない

「誰が悪かったか」ではなく、「なぜ防げなかったか」に焦点を当てます。

3. 再発防止策を仕組みに落とし込む

一時的な注意喚起ではなく、構造的に防ぐ仕組みを構築します。

4. 組織として学習する

同じことを繰り返さないために、知見を共有し、組織の財産として蓄積します。

■社内研修・出張セミナーのご紹介

こうした課題に対し、JUSEでは
「品質不祥事の未然防止 × データサイエンス ×
組織風土」
をテーマとした研修をご提供しています。

●品質不祥事未然防止・実践研修

【目的】

品質不祥事の構造を理解し、自社に潜むリスクを
可視化し、未然防止策を構築できる人材を育成す
る

【対象】

- ・ 品質保証部門
- ・ 製造・技術部門の管理職
- ・ 内部監査・コンプライアンス担当者

【主な内容】

- ・ 品質不祥事の事例分析
- ・ 組織風土と不正の関係
- ・ 兆候の見抜き方（サンプルデータによる）
- ・ なぜなぜ分析と構造分析の実践
- ・ 事例を用いた課題への適用ワーク

【特徴】

単なるコンプライアンス教育ではなく、
「なぜ起きるのか」「どうすれば防げるのか」を
構造的に理解し、
現場で実践できる形まで落とし込むことを重視し
ています。

■最後に

品質不祥事は、特別な企業で起きるものではありません。
どの組織にも起こり得る可能性があります。

だからこそ重要なのは、
“起きてから対応する”のではなく、“起きる前に
気づく”ことです。

日々の業務のなかにある小さな違和感。
それに目を向けることが、最大の予防策になりま
す。

もし、

- ・ 現場の声が上がりにくい
- ・ ルールと実態に乖離がある
- ・ 監査やチェックが形骸化している

といった兆候が少しでも感じられる場合は、それ
は見直しの良いタイミングかもしれません。
上期を振り返り、下期に向けた改善の機会とし
て、自社の状況を見直してみてもいかがでしょう
か？

JUSEでは、貴社の課題や目標に合わせて、成果
につながる研修をご提供いたします。

どうぞお気軽にご相談ください。

（以下余白）

一般財団法人日本科学技術連盟
品質経営推進センター 営業・企画グループ

[お問い合わせはこちらから](#)

*社内セミナーに関するお問い合わせは、上記リンク先よりお願いいたします。