

リコールの分野横断的指針に関する検討のために考える調査項目

1. アンケート調査項目

- ① リコールの取組一般について
 - 最近3年間での件数
 - リコールの対象は何か？
 - リコールを実施した理由は？
 - 取り組み状況の自己評価はどうか？
 - 取り組み状況の評価方法を設定しているか？
- ② リコールの方法
 - 消費者から回収する以外に、どのような方法があるか？
- ③ リコール開始の意志決定（注：法令に基づく場合、法令に基づかない場合で分けて問うかどうか）
 - 日頃のリコールの準備体制はどうか
 - 事故情報の収集方法、分析方法を準備しているか？
 - チーム体制を組んで準備体制を整えているか？
 - 開始の判断基準をもっているか？
- ④ リコールの最適方法の選択をどのように行っているか？
- ⑤ リコールの広報・伝達の方法（社告については、資料 1 - 7）
- ⑥ 回収率について
 - 回収率をどのように算定しているか？
 - 回収率がどのくらいであったか？（注：ケース毎に問うか、平均値を問うか？）
- ⑦ リコール終了について

- 終了の意志決定をどのように行っているか？
- 終了の広報を行っているか？
- 終了の広報で提供する情報の内容はどのようなものか？
- ⑦リコール実施事業者と販売、小売業者、修理・点検業者の協力体制はどうか？
 - 実施計画のなかに含まれているか？
 - 自己評価の項目のなかに含まれているか？
- ⑧誤使用ケースの対応について
 - 消費者への安全確保対応が必要かどうかの判断基準をもっているか？
 - 関係事業者との協力体制はどうか？
 - リコール対応の一種と考えるかどうか？
 - YES:理由は何か？
 - NO:理由は何か？
- ⑨行政機関との連携はあったか（国、自治体）。
- ⑩注意喚起、情報提供について
 - 取組状況はどうか？
 - リコールと考えるかどうか（その理由は何か？）
- ⑪リコールの費用について
 - 費用はどのくらいかかったか？
 - 事業規模との関係で負担となるか？
 - リコール保険に加入しているか？

2. ヒアリング調査項目

同上