

# 消費者が望む「リコール社告」

～主婦連合会の報告書より～

主婦連合会 佐野真理子





# リコールの必要性

---

- 事故の未然・拡大防止
- 消費者保護
- 消費者への情報提供
- 被害の救済
- 製品の安全性確保

情報提供の一つとして、「社告」がある



## 「リコール社告」とは(主婦連の定義)

---

商品の欠陥、不具合、故障、表示の不備、  
施工不備などを理由として、下記の項目を  
消費者に告知する企業の広告

- 回収
- 返金
- 点検・修理及び部品交換
- 注意喚起など



## 「望まれる社告」の条件

---

- 安全性に関する重大な告知事項と位置付けて社告の意図・目的を明確にする
- 矛盾した文章記載は避け、あいまいさを排除する
- 誰にでも分かりやすい内容とし、読みやすく、消費者が何をすべきか簡潔に記載する



# リコール社告のタイトル

---

- 社名・商品名を出して最初に社告の意図・目的を知らせる
- あいまいさを排除し、分かりやすく
- 見やすく、読みやすく



# 記載すべき必須事項 (1)

---

- ①社名・製品名(シリーズ商品の場合は商品の名称・愛称)・型式
- ②どのような事故が発生したのか、どのような事故が発生する恐れがあるのか(危険性)
- ③原因は何か
- ④回収・部品交換・点検などの場合は消費者への即時使用中止要請(すぐに使用を中止して下さい)
- ⑤製品の販売数、販売時期、特定できるものは販売店類(百貨店で販売、ホームセンターで販売、当社直営店で販売等)



## 記載すべき必須事項 (2)

---

- ⑥消費者がとるべき対応策——どこに連絡するのか、返送方法、保存方法
- ⑦事業者の対応策——回収・返金方法、点検・部品交換の方法、相談受付体制
- ⑧事業者の担当部署連絡先、受付時間、商品返送先、ホームページアドレス
- ⑨回収社告が2回目以上の場合はこれまでの回収率
- ⑩商品のイラスト・写真、問題箇所を示した図

# リコール社告モデル案

<p>回収</p>	<p>発火の恐れ</p>	<p>〇〇社製薄型テレビ</p>	<p>「〇〇〇」(商品名・型式)</p>	<p>弊社液晶テレビ「〇〇〇」で発火・火災事故が発生しています。電源盤の部品不適合が原因です(と思われる)。</p>	<p>回収(無償点検)いたしますので、お客様は直ちに電源プラグを抜いてご使用を中止し、左記に連絡してください。弊社の社員証を携帯した担当者が回収(無償点検)にお伺いします。</p>	<p>イラスト (対象商品の図、対象商品の写真、問題箇所を指示)</p>	<p>・会社名 〇〇株式会社 お客様さま相談室 ・連絡先 〇120-〇〇〇〇-〇〇〇〇(携帯電話でもかわらねます)</p>	<p>・受け付け時間 毎日〇〇時から〇〇時まで ・回収対象数 1万台 ・販売場所と期間 全国のスーパー、家電量販店などで平成〇〇年〇〇月〜平成〇〇年〇〇月まで販売</p>	<p>・これまでの回収数50000台(回収率50%) ・インターネット <a href="http://www.000000.co.jp">http://www.000000.co.jp</a> 平成19年3月1日 東京都〇〇区〇〇町〇〇丁目〇〇番地 〇〇株式会社</p>
-----------	--------------	------------------	----------------------	--	--	--	---	---	--

↑ ①  
②

↑ ②  
③

↑ ④  
⑥  
⑦

↑ ⑩

↑ ⑤  
⑥  
⑧

↑ ⑧  
⑨

- ①社名・製品名・型式    ②どのような事故が発生したのか    ③原因は何か    ④回収・部品交換・点検などの場合は消費者への即時使用中止要請    ⑤製品の販売数、販売時期、特定できるものは販売店類    ⑥消費者が取るべき対応策    ⑦事業者の対応策  
⑧事業者の連絡先、受付時間、ホームページ    ⑨回収社告が2回以上の場合はこれまでの回収率    ⑩商品のイラスト・写真など



# 制度的改善が必要(1)

---

- ① 社告の規格化(文字の大きさ、盛り込むべき項目)
- ② 業界・商品群別モデル社告の策定
- ③ 注目すべき箇所への色刷りの奨励
- ④ 社告の周知事業
- ⑤ ポータルサイトの構築(リコールガバメント)と課題
- ⑥ 高齢者への社告の配慮(ユニバーサルデザイン・危険度マークの設定と高齢者関連施設への配布)



## 制度的改善が必要(2)

---

- ⑦小中高校生への社告の配慮(子ども向け社告の作成と学校機関への配布)
- ⑧紙媒体の重視と公的機関への配布(消費生活センター等)
- ⑨一貫した施策を遂行する行政・業界・商品横断的な一元的機関(事故防止センター等)の設置