

第2回 リコール等に関する研究会 議事要旨

- 1 日 時 平成19年10月16日(火) 15:30~17:10
- 2 場 所 内閣府本府庁舎 北2会議室
- 3 出席者 (研究会委員) 新美育文座長、尾崎恒康委員、角村浩委員、越山健彦委員、佐野真理子委員、柴田純夫委員、瀬尾隆史委員、鶴岡憲一委員、中川丈久委員
(事務局) 西国民生活局長、堀田審議官、原嶋消費者企画課長、山崎課長補佐、土庫政策企画専門官、玉木政策企画専門職 ACAP 研究所副所長 清水きよみ
(オブザーバー) 独立行政法人製品評価技術基盤機構 生活・福祉技術センター計画課調査官 高橋和夫

4 議 題

- (1) 「リコール議論に関する一考 『リコール』 - 『回収』 - 『社告』 の関係から」
越山委員報告及び質疑応答
- (2) 「消費者が望む『リコール社告』 ~主婦連合会の報告書より~」
佐野委員報告及び質疑応答
- (3) 課題の検討
- (4) その他

5 議事概要

- (1) 越山委員から、「リコール議論に関する一考 『リコール』 - 『回収』 - 『社告』 の関係から(資料2-1)」について報告いただき、続いて、質疑応答が行われた。委員から出た意見等は以下のとおり。

○ 現状では、狭義、広義があり、リコール、回収という言葉はあいまいに使われている。是正措置＝リコールと考え、一般の人が統一して理解しやすい言葉についてもここで議論できればと思う。

○ 製品自体に欠陥はないが、使い方によってトラブル・事故が起きるケースも昨今、出てきている。事業者にも、法令遵守違反には当たらないが、消費者の安全・安心確保のため、社告を出そうという流れもある。国民の安全・安心という観点からは、そういったケースも、今回の対象範囲に入れたほうがよいのではないかと。

○ 法令違反ではなく、事故が顕在化していない場合を対象領域に入れるのかは議論が必要である。安全・安心に限定したとしても、生命・健康から財産、サービス等

まで対象が広がる可能性がある。

(2) 佐野委員から、「消費者が望む『リコール社告』 ～主婦連合会の報告書より～（資料2-2）」について報告いただき、続いて、質疑応答が行われた。委員から出た意見等は以下のとおり。

- 周知漏れを防ぐためには、新聞やインターネットでの社告以外にも工夫が必要だろう。
- 社告を銀行や病院の待ち時間など、時間に余裕があるときに見られるようなシステムを導入すべきではないか。
- 行政・業界横断的な事故防止センターのようなものができ、ポータルサイトも管理するというのが理想であろう。
- 今後、地上デジタル放送が一般化すると、テレビでも、安価に情報提供ができるのではないか。
- リコール社告といっても、表示の不備と、安全に関わる重大な告知は一律に並べると混在してしまう。危険度のランク分けなどが必要だろう。

(3) 内閣府から、リコールの分野横断的指針の検討に関して考えうる論点(資料2-3)、建材に関するリコール指針の状況(資料2-4-1、資料2-4-2)につき、資料に基づいて説明した。委員から出た意見等は以下のとおり。

- 「建材のリコールハンドブック」は、経産省の「消費生活用製品のリコールハンドブック」を参考に作成したということだが、消費生活用製品に限らない横断的なリコール指針を策定するに当たって、それぞれの製品、流通経路等の特性について、どのようにフォローして指針を策定したのかが分かると参考になるのではないか。
- 建材は、壁や床に組み込まれ見えないことがあるため、ロットが特定できる情報を入れようという点が特徴的である。また、建材供給側のハンドブックなので、施工者のミスによるものはリコールしないと記載されている。
- 原因が特定されなくても、危険な場合には早期に情報提供をする、また、製品特性によっては複数回のリコールが必要なものもあり、横断的な指針の中に取り上げるかどうかの検討が望まれる。
- 企業にとっては、原因が特定されなくても、危険である場合には、消費者に知ら

せるという初動が大切である。また、社告にあたっては、冗長なお詫びの言葉より、注意喚起のためには、危険度を分けることが必要だろう。

(4) 自由討議

- リコールの指針を分野横断的に検討するのであれば、経産省以外にも、農水省、国交省などリコールの関係行政との調整も必要ではないか。
- 対象範囲については、共通部分をまとめた上で、共通部分に入らない部分を分野ごとに分けるというスタイルで検討してはどうか。
- リコールや社告に対するガイドラインがないため、なんでも盛り込もうとしてわかりにくくなっているケースも多い。守るべきガイドラインに沿ってきちんと対応する方が、事業者にとっては取り組みやすいだろう。危険度の判断については、わかりやすさのために望まれるが、業種によって異なり、難しい課題である。
- 大企業は社会的責任等の観点から必要のない社告を出すくらい成長してきているが、中小企業の場合、何をしたらいいのかわからないということが多いため、中小企業に重点を置いた検討を行ってはどうか。
- 対策の範囲を、物的損害だけでなく、例えば、個人情報流出により財産被害が起こる「可能性がある」という段階で社告を出すことがある。今回の検討の対象は、物的損害だけでなくこのような範囲まで広げた方がよいのではないか。
- 対策の迅速さを妨げる要素として、費用や責任問題など社内の論理になりがちである。危険度の判断やリコールの実施タイミングについて、第三者の意見を聞いているか等の項目も調査に入れていただきたい。
- 法令上、回収命令が出せなくても、事前に、第三者や関係機関との連携があるので、自主リコールと回収命令の中身は、結局同じ内容になるのではないか。
- リコールが成功した具体的な事例もあわせて掲載すると、中小企業の参考になるだろう。また、リコールは恥ずかしくないという啓蒙も必要だろう。
- イギリスは、リコールガイドで社告に関する言及があるし、新聞をよく読む国民である。一方アメリカは、新聞よりインターネット上での掲載が多いようだ。
- アメリカは、懲罰賠償があるため、リコール隠しをしない風潮だが、ヨーロッパは懲罰賠償制度がない。また、イギリスは4大紙に社告欄が掲載されている。

以上

(配布資料)

- 資料 2-1 リコール議論に関する一考
 「リコール」-「回収」-「社告」の関係から（越山委員説明資料）
- 資料 2-2 消費者が望む「リコール社告」～主婦連合会の報告書より～
 （佐野委員説明資料）
- 資料 2-3 リコールの分野横断的指針の検討に関して考えうる論点
- 資料 2-4-1 建材に関するリコール指針の状況について
- 資料 2-4-2 建材に関するリコール指針の状況について（基本論点の整理）
- 資料 2-5 第 1 回 リコール等に関する研究会 議事要旨（案）

参考資料

建材のリコールハンドブック

※ 本議事要旨は、議事内容を事務局の責任で取りまとめたものです。

※ 本議事要旨は暫定版のため、今後、修正があり得ます。

[問い合わせ先]

内閣府国民生活局消費者企画課

T E L : 03-3581-9095