

## 論点 1 及び 2 について

平成 19 年 10 月 30 日

## 論点1 「リコールの定義（対象物、方法等）」について

### 〔定義（是正措置とリコール）〕【別添1、別添2】

- 本指針で扱う製品に関する是正措置をどの範囲とするか。
- その是正措置の中で、「リコール」をどのように定義するか。

（例）

- ・ 消費者の手元にある製品の引き取り
- ・ 消費者の手元にある製品の交換
- ・ 消費者の手元にある製品の改修
- ・ 消費者への代金返還
- ・ 流通・販売段階からの回収
- ・ 設備の修理・保守、
- ・ 製品、設備の危険性等について消費者に注意喚起や情報提供

### 〔対象となる製品の範囲〕【別添3】

- 対象製品を一般的に示すか。あるいは、除外する製品を示す形をとるか。
- 製品類型を示す場合、それを個別具体的に示すのか、それとも、あくまでも例示をするにとどめるか。
- 製品類型は、一般的な分類（例：消費生活用製品、食品、建築用建材等）を示すのか、それとも、具体的な製品の種類（例：石油ストーブ、乳製品、カーペット等）を示すのか。

### 〔命令されたリコール〕

- 我が国のリコールには、行政による安全規制の一環としてのリコール（命令されたリコール）と企業の自主的判断に基づく自主リコールとがあるが、リコールを行う場面においては共通する部分もあることから、横断的指針の検討に当たっては、自主リコールのみならず、行政による安全規制の一環としてのリコールにも活用されることを念頭において、検討すべきではないか。
- 命令されたリコールについては、開始後の実施体制や広報・伝達、モニタリング等については、横断的指針が活用されうるものとするのが消費者の利益に適うのではないか。

## 論点2「実施体制」について

### 〔窓口の整備〕

- リコールに適切に対応することができるよう、社内のリコールに一元的に対応する部署はどのようにあるべきか。
- 広報担当部門との関係はどのように考えるか。

### 〔緊急社内組織の整備〕【別添4】

- リコールの必要性が生じた場合に迅速に対応できるようにするため、事前に、複数の専門的立場のメンバーから構成されるチーム体制を準備しておくことについてはどうか。

### 〔リコール手順の文書化〕【別添4】

- 日頃の準備体制の整備にあたり、リコールの手順を文書化することについてはどうか。
- 当該文書について、専門的知見をもつ第三者の助言を得ることについてはどうか。

### 〔中小事業者への対応〕【別添4】

- 上記の考え方を、中小事業者にも適用することについてはどうか。例えば、準備体制の文書化を求めることが適切かどうか。
- 一般的に、中小事業者にも使いやすい指針はどのようなものか。

## 定義（是正措置とリコールについて）

名称	是正措置	リコール
消費生活用製品のリコール・ハンドブック（日本）	—	交換、改修（部品の交換、修理、適切な者による直接訪問での修理又は点検を含む）、引取り
建材のリコールハンドブック（日本）	—	流通過程にある製品の回収、建築物等に取り付けてある製品の点検、部品交換、修理等の改修 （* 消費者への対応は、必ずしも食品メーカー等が行っている消費者の手元にある製品を回収するということではない）
リコール・ハンドブック（米国）	—	製品の返却、代金返還、製品交換、修理、危険情報の周知
ヨーロッパにおける製品安全—リコールを含む是正措置の指針（EU）	例： <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 製品の設計変更</li> <li>・ 製造方法の変更</li> <li>・ 製品の分離と撤退</li> <li>・ 販売経路にある製品の改修（改修後製品にマーク）</li> <li>・ 説明書の改善</li> <li>・ 正しい使い方について追加の情報提供</li> <li>・ 消費者の家庭での改修（改修後製品にマーク）</li> <li>・ 消費者が製品を改修のため返還</li> <li>・ 部品交換・代金返還のため消費者から製品を引き取る（=リコールする）こと</li> <li>・ 製品を廃棄するよう消費者に説明</li> <li>・ 消費者に対し、部品交換か返還・廃棄された製品の返金を提示（是正措置をより成功させる）</li> </ul>	部品交換、代金返還のための消費者から引き取ること
消費者製品リコール（イギリス）	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 代金返還、部品交換、改修</li> <li>・ 家庭用の大きな設備：家庭に技術者派遣</li> <li>・ 潜在的に重大でない欠点：使用上の警告</li> <li>・ きわめて安価な製品：廃棄および代金返還</li> </ul>
消費者製品のリコール—産業への指針（カナダ）	—	流通、販売、消費者使用から除去すること
製品リコール—供給者のための指針（オーストラリア）	—	修理、改修

## 是正措置とリコールの相違

名称	是正措置	リコール
消費生活用製品のリコール・ハンドブック(日本)	—	「本ハンドブックにおいて、「リコール」とは、消費生活用製品による事故の発生の拡大可能性を最小限にするための事業者による対応であって、具体的には①流通及び販売段階からの回収、並びに②消費者の保有する製品の交換、改修(部品の交換、修理、適切な者による直接訪問での修理又は点検を含む。)又は引取りを実施することをいう。」
建材のリコールハンドブック(日本)	—	建材による事故の発生の拡大可能性を最小限にするための事業者による対応であって、具体的には、①流通および販売段階(代理店、販売店、住宅工事請負業者、住宅メーカー等)からの回収又は改修並びに②既に施行されている製品の回収又は改修。
リコール・ハンドブック(米国)	「委員会の職員は、是正措置を”リコール”と呼ぶ」	「このハンドブックは、”リコール”という語を、修理、部品交換、代金返還の計画を指して用いる」
ヨーロッパにおける製品安全—リコールを含む是正措置の指針(EU)	「製造者あるいは販売者が、市場においた食品を除く製品から生じる安全に関するリスクを除去することを目的とする(製品リコールを含む)」 ・製品の設計変更 ・流通過程から製品を引き上げること ・消費者に対して正しい使用法の情報と警告を伝達すること ・消費者の手元にある場合を含めて製品を改修する ・部品交換や代金返還のため消費者から製品を回収する	—
消費者製品リコール(イギリス)	リコール終了後の後発問題防止策	「消費者がすでに購入した、潜在的に欠点のある製品による影響を最小限にするために必要な是正措置のすべてを含む」
消費者製品のリコール—産業への指針(カナダ)	—	「消費者製品リコールとは、カナダの規制と合致しない、あるいは製品の消費者又は使用者の健康と安全に許容しがたい危険をもつ製品を、流通、販売、消費者使用から除去すること」
製品リコール—供給者のための指針(オーストラリア)	—	定義なし ( * 多くのリコールは製造者と供給者が自主的に開始する)

## 対象となる製品について

名称	内 容
消費生活用製品のリコール・ハンドブック（日本）	消費生活用製品
建材のリコールハンドブック（日本）	「建材」：サッシ、ドア、手摺、クローゼット収納、階段、床材、ユニットバス、システムキッチン、外壁材等、主に戸建て住宅及び集合住宅に使用される製品（ユニットバス、システムキッチン等に組み込まれる給湯器、コンロ、レンジ等、別途その製品の安全に関する法律が整備されている設備機器を除く）
リコール・ハンドブック（米国）	消費者製品（食品、医薬品、化粧品、医療器具、火器、弾薬、ボート、電動バイク、航空機、たばこを除く）
ヨーロッパにおける製品安全ーリコールを含む是正措置の指針（EU）	食品を除く製品
消費者製品リコール（イギリス）	製品（原則として、D T I 所管の製品）。 （* 第一には、所管製品の安全に関するリコールに適用） （* * 一般原則は、どの製品のリコールについても適用可能）
消費者製品のリコールー産業への指針（カナダ）	消費者製品
製品リコールー供給者のための指針（オーストラリア）	消費者製品

## 実施体制について

名称	日頃の準備体制	実行体制
消費生活用製品のリコール・ハンドブック(日本)	<p>いざリコールという場合のための日頃からの取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 日頃からの心構えの徹底</li> <li>・ 事故、クレーム情報等の収集体制等の整備</li> <li>・ 製品の販路、追跡情報の把握体制の整備</li> <li>・ 緊急時の対応マニュアル等の検討及び整備</li> <li>・ 報告等を要する機関等の確認</li> <li>・ 責任範囲の明確化</li> <li>・ リコールに要する費用の確認</li> </ul>	<p>緊急対策本部等の実施母体の設置</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 実施を決定したら、経営トップのもと、各関係部門の長が中心となった対策本部又は同等の実施母体を設置し、具体的なリコールプランの策定、実施を行うこととなる。</li> <li>・ 対策本部又は同等の実施母体は、組織によっては、日頃から品質保証上等の観点で危機管理の取り組みを行っている組織が前身である場合や、役員会、取締役会、経営トップのもとで臨時的に組織されるグループである。</li> </ul>
建材のリコールハンドブック(日本)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 万一、リコール対応が必要になったときのために、リコール要否の決裁者、主管部署、告知体制、アフターフォロー等、実施項目及び役割分担を決めておく。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事故の発生又は事故につながる兆候を発見した場合には、状況を正確に把握し原因究明を行い、速やかな対応と事故の拡大防止を図らなければならない。</li> <li>・ 建材で事故が発生した場合、原因を特定することが困難な場合があるため、原因究明の方法と担当者の選定が重要である。</li> <li>・ リコールを実施するか否かの意思決定は経営トップ層が行うべきであるが、意思決定のための判断材</li> </ul>

		<p>料を関連部署で準備する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・リコール実施の準備ーリコール実施を決定した後、迅速かつ的確にリコール対応を進めるためのポイント（対策本部の設置、リコール実施計画の作成、社内への伝達）</li> </ul>
リコール・ハンドブック（米国）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者製品安全法 15 節 (b) にもとづく事業者の報告を行った事業者と CPSC の共同体制（消費者製品安全法 15 節 (b) の定める、消費者製品の製造業者・輸入業者・卸売業者・販売業者の報告義務に基づいて、CPSC は、報告を行った事業者と共同して是正措置が適切かどうかを決定する。）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・伝統的なリコール手続きでは、企業は単独でリコールを実施するほか、CPSC 職員と共同で実施することもできる。</li> <li>・簡易迅速なリコールプログラムでは、CPSC 職員と企業は是正措置計画に即して直ちに共同することを認める。</li> </ul>
ヨーロッパにおける製品安全ーリコールを含む是正措置の指針 (EU)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・是正措置の方針と手順を設定する。</li> <li>・方針について取引先と協議</li> <li>・是正措置チームを設立：製造業者は、設計・製造・製品安全／リスクマネジメント・品質保証・仕入れ・卸売・流通および顧客サービス・広報・法務・会計の諸機能をもつ会合を組織するべきである。</li> <li>・小規模事業者については、幾つかの機能が一人に帰属し、また幾つかの機能を社外の組織が担当することがある。社外とのコミ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・リコール開始を決定した製品が消費者の手元にある場合、ただちに製品とその所有者の所在確認が必要である。所在確認活動は、是正措置チームと共同する必要がある。</li> <li>・ただし、外国においては是正措置を実施するときは、チームの多く（の機能）を外国の機関に委任することを要する。</li> </ul>

	<p>コミュニケーションについては、一人が全責任を負うべきである。代表取締役あるいは代表取締役に任命された代表者は、是正措置の中心的決定を行うべきである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・販売業者は、幾つかの機能をもつチームを作ればよい。</li> </ul>	
消費者製品リコール (イギリス)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大規模事業者は、あらかじめリコールチームを任命しておき、必要な時に機能するよう準備しておく。</li> <li>・役員は、すべての関連部署のメンバーで構成されるチームを統率しなければならない。</li> <li>・小規模事業者は、リコールを遂行するのに必要な助力（リコールメッセージの起案と配布）を社外から得ることを考える必要がある。</li> </ul>	—
消費者製品のリコール —産業への指針（カナダ）	—	—
製品リコール—供給者のための指針（オーストラリア）	—	—