

第3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30日(火) 15:30~17:10
- 2 場 所 アルカディア市ヶ谷 4階「飛鳥」
- 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、瀬尾隆史委員、鶴岡憲一委員、中川丈久委員
(事務局) 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) 「味の素(株)における商品回収の仕組み」
味の素株式会社 長谷川・天明氏報告及び質疑応答
- (2) 「『昇降機事故等報告制度』(社団法人日本エレベータ協会)について」
社団法人日本エレベータ協会 臼坂・井出氏報告及び質疑応答
- (3) 課題の検討
- (4) その他

5 議事概要 (○: 委員)

- (1) 味の素(株)における商品回収の仕組み
味の素株式会社から、「味の素(株)における商品回収の仕組み(資料3-1)」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。
 - お客様からのクレームの中で、健康被害、法令違反などの情報と、工場での製造管理基準に照らしてのトラブル報告を、品質緊急情報としてまとめ、品質緊急対応会議を開催し、回収実施の判断をしている。最終判断は、カンパニー長が行ない、社長に報告して了解という仕組みをとっている。
 - 回収の自然終了、終了宣言の基準については、東京都と岡山県は、食品の自主回収の報告を義務化しており、状況を相談しながら終了宣言を出している。農水省でも、事業者の自主申告による自主回収についてホームページに掲載している。
 - 情報入手してから回収開始までの日数としては、緊急情報が入った即日に会議を開催し意思決定を行う。情報を入力した翌日には社告を出し、2、3日で回収を開始できる体制をとっている。流通在庫はほぼ回収可能であるが、消費者に届いている

ものは、すでに食していたり全部の回収は難しい。回収時には、瞬時に情報を伝えるため、社告を全国紙、地方紙、専門誌等に掲載している。リコールの終了は自然終了となるケースが多いが、問い合わせがあった場合には対応している。

- 食品業界では、食品産業センターが平成 17 年につくった『食品企業のお客様・事故対応マニュアル作成のための手引き』を参考に自主回収を行ない、判断基準がなるべく同じになるようにしている。

(2) 『昇降機事故等報告制度』（社団法人日本エレベータ協会）について

社団法人日本エレベータ協会から、「『昇降機事故等報告制度』（社団法人日本エレベータ協会）について（資料 3-2-1、3-2-2）」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。

- エレベータ設備については、建築基準法で規定されているため、経済産業省の消費生活用製品安全法の適用はないと考えている。
- 平成 19 年 7 月に『昇降機事故等報告制度』を導入したばかりだが、報道されている事故についても、警察の調査中で原因が特定できない、裁判の関係等の理由から当該会社が公表しない事例が起きており、制度の見直しも要検討である。

(3) 課題の検討

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のなかで、「論点 1 及び 2 について（資料 3-3）」、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。

- リコールの定義については、「できるだけ広い範囲」が望ましい。自主リコールは、法定リコールよりも範囲が広くなければ意味がなく、企業の社会的責任という部分を含めるべきである。
- 是正措置の範囲は、「安全確保のための是正措置」といった表現にし、周知まで含めた対応措置について指針を示す。製品の範囲についてもできるだけ広く考え、対象を一般化し、適用除外例のみ示すのがよいのではないか。
- 対象となる製品については、イギリスの「消費者製品リコール」のように、どの製品のリコールについても適用可能とするのがよい。
- 大企業は、CSR の観点からも自ら積極的にリコールに対応できるので、中小企業にも使いやすいガイドラインをめざすべきだろう。また、輸入業者や流通業者も視野に入れた指針の検討が望まれる。

- 定義で、是正措置とリコールを分けずに、ひとつの概念にしたほうがよいのではないか。
- 市場から危険を除去するのがリコールで、是正措置は、そのための具体的な手段である。
- 日本の企業の多くは中小企業であり、中小企業などの援助のために、是正措置をとるための実施体制として、国の機関がまとめてフォローするなどの検討も必要になるだろう。
- 中小企業向けを主眼として指針を考えるならば、詳細すぎないパンフレットの的なものが要求されているのではないか。
- 「命令されたりコール」か「自主的なリコール」かを区別する必要はあまりないが、コストがかかるかどうかは見極める必要があるだろう。
- 中小企業が自主リコールに対応するには、保険に入っていないと難しいが、そもそも保険に入るのかが疑問である。
- 当研究会でよい横断的な指針ができて、日本は縦割り行政なので、省庁横断的に取り組めるか懸念がある。
- 「実施体制」について、中小企業は一元的に対応する部署の設置は難しいので、「担当者を決める」というのを盛り込んだらどうか。また、判断に迷うようなケースの場合、社会的責任を遂行していくという観点からは、品質管理部門よりも広報部門が最終決定を行う形をとる方がよいのではないか。
- 個々の企業の独自判断に任せると、費用などの事情に大きく左右されるケースがあり、実施体制としては、専門的知見をもつ第三者の助言を得られるような体制を作る、というのが必要だろう。
- 適用範囲は、具体的な危険性だけでなく、消費者の保護や安心といった観点についても議論する必要があるだろう。
- 事故が起きたときに、製品と製品の境界線で、いずれの製品にリスクがあり、是正措置の対象になるかが問題となるケースもあり、そのような議論についても念頭においたほうがよいのではないか。

- リコールの判断材料となる情報を仕分けするために、顧客対応窓口での判断マニュアルの整備も重要ではないか。また、行政への報告や連携についても議論を深める必要があるだろう。

以上

(配布資料)

- 資料 3-1 「味の素(株)における商品回収の仕組み」
(味の素株式会社長谷川・天明氏説明資料)
- 資料 3-2-1 「昇降機製品事故等報告制度に関する標準」
(社団法人日本エレベータ協会臼坂・井出氏説明資料)
- 資料 3-2-2 「昇降機製品事故等報告制度の導入について
昇降機製品事故等報告制度導入の主旨と概要」
(同上)
- 資料 3-3 「論点 1 及び 2 について」
- 資料 3-4 第 2 回 リコール等に関する研究会 議事要旨 (案)

参考資料

アンケート調査票

- ※ 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