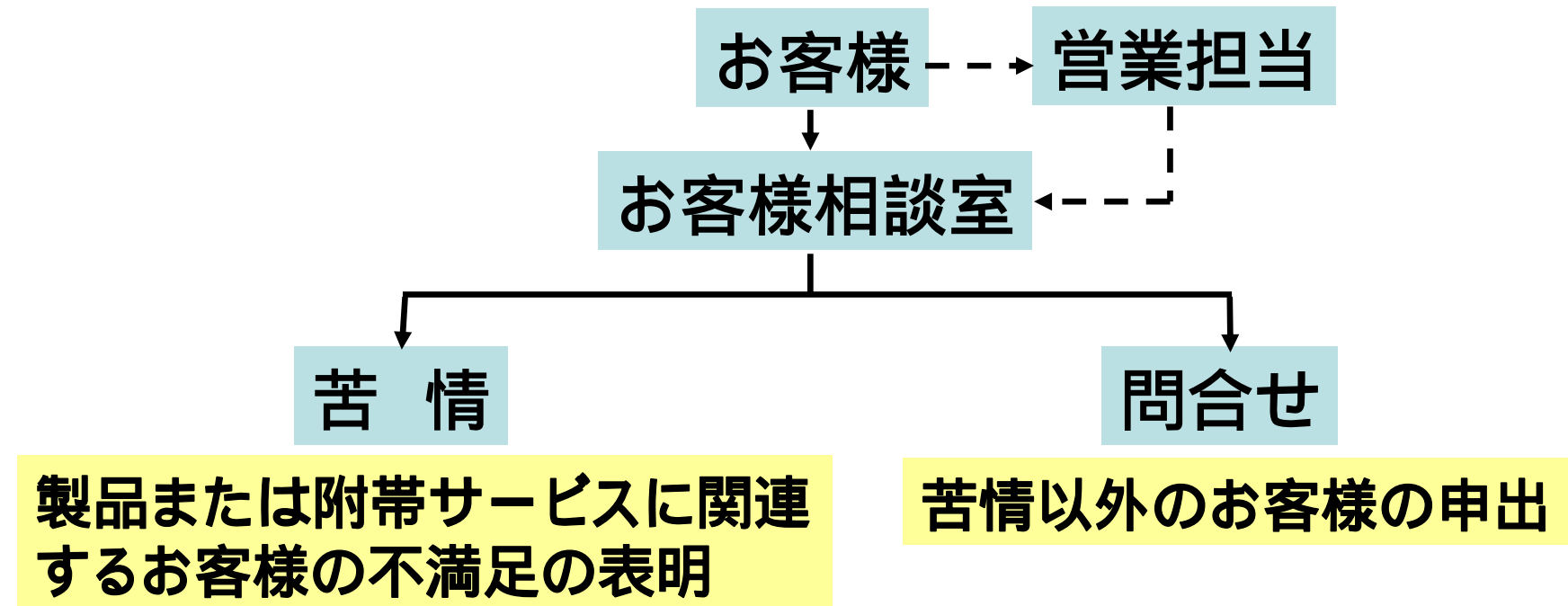


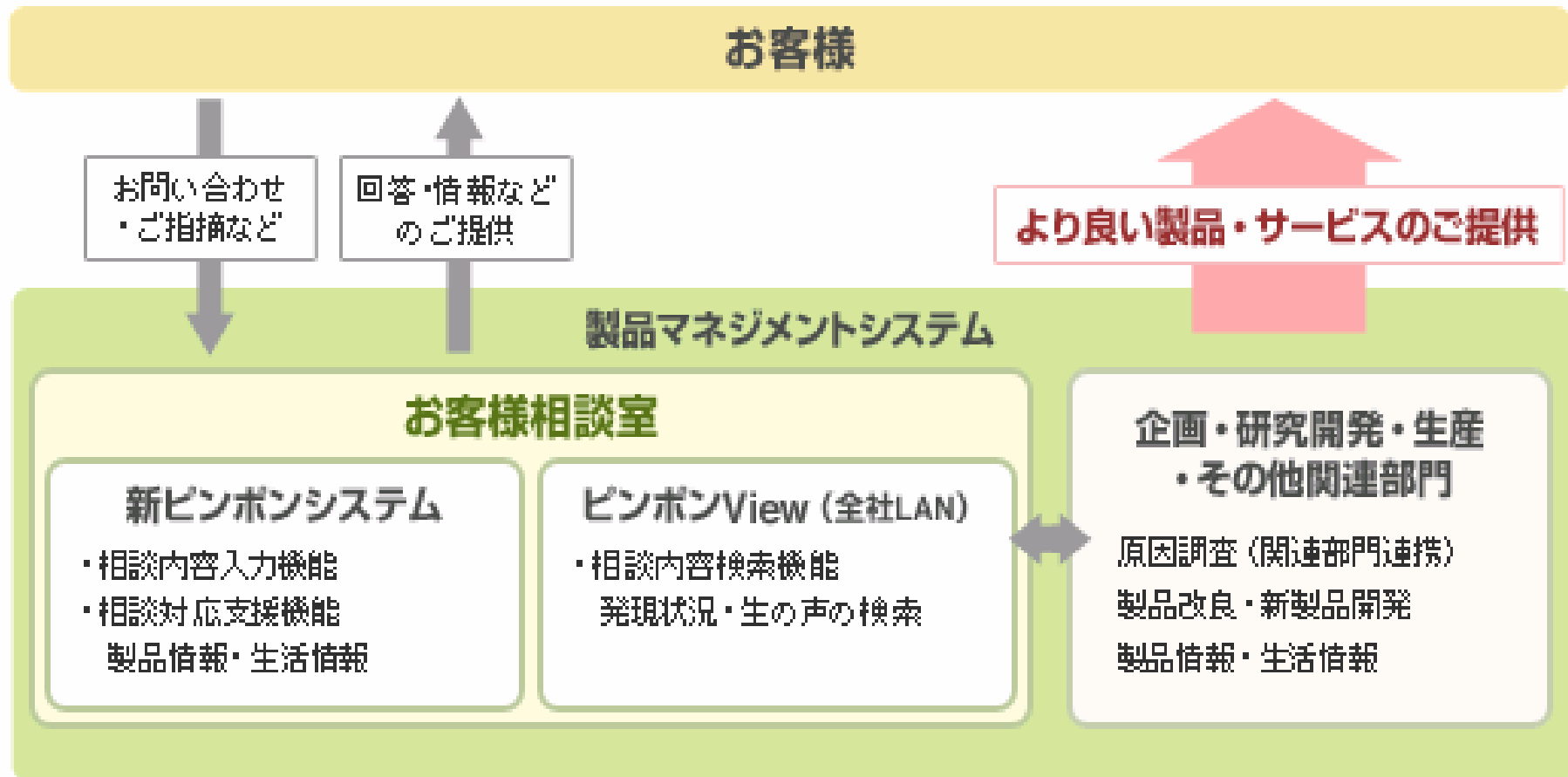
# お客様からの相談の受理



## お客様

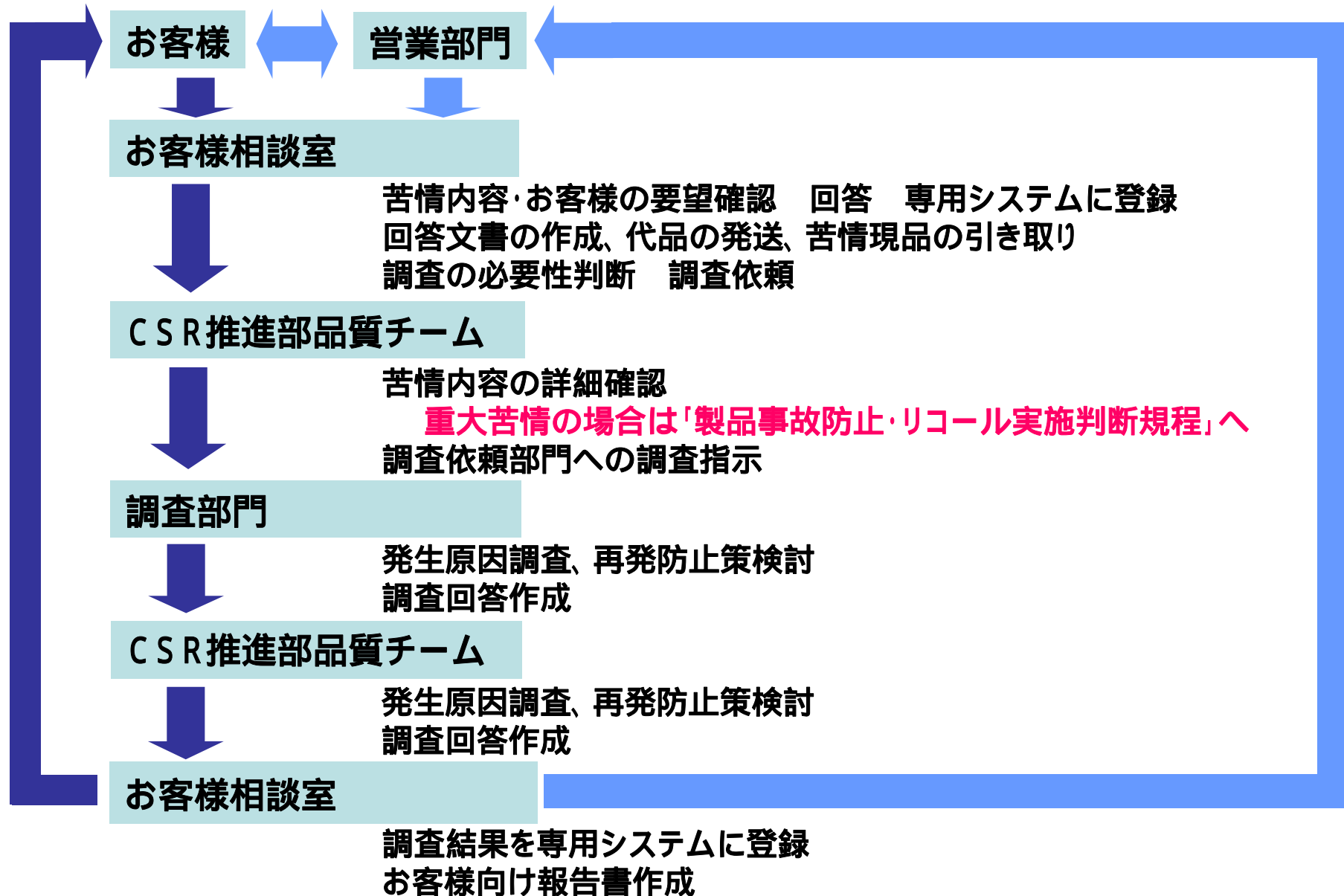
当社の製品やサービスを購入する人(消費者)、及び製品の販売に関わる流通業者(卸店、小売店等)、医院・医師、行政機関(監督官庁、保健所、国民生活センター、消費生活センター、警察等)、ADR機関、PLセンター、工業会など、当社の事業に関わるすべての人・機関をさす

# 相談情報の活用



# 苦情対応フロー

お客様相談対応マニュアル抜粋



# 商品回収の判断と実施

製品事故防止・リコール実施判断規程抜粋

事故発生・事故の兆候  
お客様相談室にて事故情報収集

人または財産への危害発生または予測  
法令違反またはその疑い

事実関係把握  
調査チームを立上げて事実関係把握  
製品事故の程度、法令違反の有無、  
不良の範囲などを把握

調査チーム  
薬事品：品質保証責任者  
上記以外の製品：CSR推進部長  
をチームリーダーとして関連部所招集

リコールの判断  
必要と判断の場合準備室立ち上げ

重要度判断、緊急対策協議会を開催  
リコールの要否、対応方針決定

緊急事態処理システムに則り対応  
トップ判断(経営会議)

リコールの実施  
準備室をリコール対応本部として機能  
「リコール対応マニュアル」に則り対応

関連行政へ報告、マスコミへ告知  
流通への告知  
顧客への告知と対応

# 製品事故報告フロー

製品事故防止・リコール実施判断規程抜粋

事故発生・事故の兆候  
お客様相談室にて事故情報収集

人または財産への危害発生または予測  
法令違反またはその疑い

事実関係把握  
調査チームを立上げて事実関係把握  
製品事故の程度、法令違反の有無、  
不良の範囲などを把握

調査チーム  
薬事品：品質保証責任者  
上記以外の製品：CSR推進部長  
をチームリーダーとして関連部所招集

事故レベルの層別  
層別結果に基づき行政へ相談指示

リコール実施判断規定のサブシステム  
として運用

事故レベルに応じて経産省またはNITE  
へ報告(情報入手後10日以内)

緊急事態処理システムに則り対応

製品事故対策協議会立ち上げ  
事故対応(追加報告、被害者対応、  
原因究明・再発防止、情報開示)

CSR推進部担当役員を議長とし  
関連メンバーを招集

# 商品回収の定義と種類

---

**リコール**: 流通及び販売段階からの製品の引取り、  
並びに消費者の保有する製品の交換、改修  
又は引取りを実施すること  
回収と同義  
行政命令による回収だけでなく、当社判断  
による自主回収も含む

## 消費者及び流通からの回収

社告を掲載し、消費者からも積極的に引取り実施

## 店頭・流通に限定した回収

店頭・流通に限定し、消費者からの製品引取りは  
積極的には行わない

# 最近の商品回収事例

1. 商品名: バルサン飛ぶ虫氷殺ジェット、バルサン這う虫氷殺ジェット
2. 回収開始日: 2007年8月27日
3. 社告掲載 第1回: 2007年8月28日  
第2回: 2007年9月4日  
第3回: 2007年11月13日(下記文面参照)

「バルサン氷殺ジェット」を  
お持ちのお客様へ回収のお願い

当社は、八月二十七日より「バルサン飛ぶ虫氷殺ジェット」「バルサン這う虫氷殺ジェット」の自主回収を行っております。当該製品が台所、浴室などで使用され、噴射ガスに引火し、お客様が火傷を負われた事故が発生したことを重く受け止め、回収への協力をお願いしております。

冬季には、お部屋にてガスストーブ・石油ストーブ・卓上コンロなどをお使いになる機会が増えます。当該製品を火気のある場所でお使いになられたり、噴射ガスが残留した状態でストーブなどを点火すると、引火事故につながる危険性がございます。

ご家庭に「バルサン氷殺ジェット」をお持ちのお客様は、ただちに使用を中止していただき、必ず「お客様相談窓口」までご連絡くださいますようお願い申し上げます。

お客様には、大変ご迷惑をお掛け致しますことを心よりお詫びいたします。

ライオン株式会社

○対象製品: バルサン 飛ぶ虫氷殺ジェット

(内容量300ml・450ml)

バルサン 這う虫氷殺ジェット

(内容量300ml・450ml)



○お客様相談窓口

電話番号 ☎ 0120・670・2255

受付時間: 午前9時～午後5時

(土日祝日を除く)

回収の受付は、左記の当社ホームページでも実施いたします。

<http://www.lion.co.jp>

※お客様の個人情報は、本件以外の目的には使用いたしません。