

リコールの定義

「リコール」

→ 広義にとらえ消費生活用製品による事故の発生及び拡大の可能性を最小限にするための事業者による対応をいう。

具体的には、

- ①消費者に対するリスクについての適切な情報提供
- ②類似事故未然防止のために必要な使用上の注意等の情報提供を含む消費者への注意喚起
- ③流通及び販売段階からの回収
- ④消費者の保有する製品の交換、改修（点検、修理、部品の交換等）又は引取り
を実施すること。

リコールハンドブックの概要①(日頃からの取り組み)

1. 経営方針にリコールを含む製品安全確保を経営上の重要課題として明示すること。
2. 経営トップがリコールに背を向けない姿勢を社内外に示すこと。
3. 製品事故等の情報やリコール実施の事実を消費者に公表すること。
4. リコールのためのマニュアルをあらかじめ作っておくこと。
5. 幅広い情報源から事故・クレーム情報を積極的に収集する体制を整備すること。

日頃からの取り組み

安全な製品の開発、設計、製造及び供給努力

いざリコールという場合に迅速に対応するための日頃からの取り組み

1. 日頃からの心構えの徹底
 - (1) リコールに背を向けない企業姿勢
 - (2) 経営トップを含む全社員の意識向上のための教育や研修
2. 事故、クレーム情報等の収集体制の整備
3. 製品の販路、追跡情報の把握体制の整備
4. 対応マニュアル等の検討及び整備
 - (1) 情報伝達システム及び意志決定体制の整備
 - (2) 報告等を要する機関等の確認
5. リコールに要する費用の確認、資金手当（リスクファイナンス）
（資金手当）

リコールハンドブックの概要②(事故等への速やかな対応)

1. 事実関係の把握

すべての情報の確認を待つのではなく、判明している情報を整理し、経営トップに報告し、国又はNITEに速やかに報告すること。

2. リコール実施の判断

欠陥かどうかは必須の判断要素ではなく、消費者の利益を第一にと考え対応すること。

3. リコールの実施

(1)情報提供方法の決定

情報提供すべき対象者に特定できない者が含まれていることを忘れずに、効果的な媒体を複数採用すること。

(2)関係機関への報告

従業員、関係取引先、行政機関等にリコール実施を報告すること。

事故の内容・状況の整理

i 事故内容の確認

- ・情報の入手元
- ・発生状況(いつ、どこで、だれが、なにを、どうした、なぜ)
- ・消費者からの事故及び苦情申合せ内容に基づき、製品側からの検証
- ・申し出製品の製造及び検査工程での異常発生の有無の調整
- ・現時点における被害の状況及び被害者への対処状況
- ・関連する問い合わせ、クレームの状況

ii 法律に基づき事故内容を主務大臣に報告

- ・報告義務の課せられた重大製品事故(死亡、重傷病事故、後遺障害事故、一酸化炭素中毒、火災)であるか確認
- ・報告内容(事故発生日、被害の概要、事故内容、事故への対応、製品の名称、機種・型式、製造・輸入・販売数、事故発生を知った日)について速やかに確認
- ・事故の発生を知った日から10日以内に報告

iii 重大製品事故以外の場合は、NITEに報告

- ・事故につながる可能性のある不具合情報も含めて、NITEに報告

iv 過去の同様事故及びクレーム情報(内容、件数等)の整理

v 事故の多発可能性や拡大可能性の検討

vi 原因の推測

vii 関連事業者の状況等の確認

- ・流通又は販売事業者への対応状況
- ・部品納入業者等の関係企業における対応状況

viii 関係当事者間の責任分担関係の確認・検討

ix 賠償措置の対応の確認

- ・PL保険の適用の有無

x 原因究明の実施体制の検討

xi 法的な責任等の確認

- ・製造物責任法・民法上の責任の有無
- ・警察、消防等による事情聴取の有無
- ・行政機関等への報告義務の有無

事故の発生を予見させる欠陥等の兆候に関する情報の整理及び結果の予測

- i 情報の入手元の確認
- ii NITEに対する報告を提出
- iii 過去の同様情報及びクレーム情報（内容、件数等）の整理
- iv 予測される事故内容の検討
 - ・内容、重大度
 - ・対象者
 - ・多発可能性や拡大可能性
- v 原因の推測
- vi 関連事業者への影響等の予測
 - ・流通又は販売事業者への対応
 - ・部品納入業者等の関係企業における対応
- vii 関係当事者間の責任分担関係の検討
- viii 賠償措置の対応の確認
 - ・PL保険の適用の有無
- ix 原因究明の実施体制の検討
- x 法的な責任等の予測
 - ・製造物責任法上の責任の有無
 - ・警察、消防等による事情聴取の有無
 - ・行政機関等への報告義務の有無

リコールの場合の判断要素

意思決定にあたっての判断要素を類型化して示せば、以下のとおりです。

被害の質・重大さ	①人への被害の有無・可能性	↔	②軽微な物損
事故(被害)の性格	③多発・拡大可能性	↔	④単品不良
事故原因との関係	⑤製品欠陥 ⑥消費者の誤使用 ⑦改造による事故 ⑧設置工事ミス ⑨経年劣化		

リコールプランの内容

①目的

事故の未然防止と再発防止を最大目標とします。

②リコールの種類

実施するリコールの種類(回収、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)を決定します。

③対象製品

対象製品(品名、型番、ロット番号、シリアル番号等)が何であり、どこにある製品か(流通、販売店、消費者のもと等)を明確にします。

④具体的な目標

リコール対象数、リコール実施期間等を決定します。

⑤責任母体

誰が責任者であり、どのような組織が対策本部又は同等の作業グループとなるか、またどのような活動を行うかを決定します。

⑥情報提供方法

(1)緊急記者会見を行うか否かを決定します。

(2)社告等の情報提供方法(媒体の決定、時期、内容等)を決定します。

(3)進捗状況情報の社内外に対する透明性ある開示方法を決定します。

⑦被害者への対応方針

(1)既に被害が発生している場合には、当該被害者への救済方法を含めた対応方針及び対応方法を速やかに決定します。

(2)まだ被害は発生していない場合には、被害を予測して、被害者への対応方針及び対応方法を検討します。

⑧関係機関への報告又は調整

⑨社内への情報伝達

従業員全体が製品事故対応に関して共通の認識が持てるような情報伝達方法を決定します。

⑩原因究明

原因究明の結果、実施状況(実施機関、時間的目標等)、原因が部品供給会社等の関連会社等の製品にある場合は、どこまで掘り下げて究明するか等を決定します。

⑪関係者からの意見聴取

法的な責任の有無を確認するとともに、業界全体への影響、将来的な信用や風評への対応等について、弁護士等の専門家に意見を聞き、前向きに対応していく姿勢を明確にします。

⑫再発防止対策方法の決定

設計、生産計画の見直し、実施等の計画を明確にします。

⑬リコール実施状況の評価及び見直し体制の明確化

社告の基本事項


- ① 会社名－製品－リコールの種類
- ② リコールに至る経緯と危険性の有無
 - ・生じる危険の種類・性質（欠落、発熱・発火、感電など）、生じる被害の程度（人体への影響、重大性など）
- ③ リコールの内容
 - ・リコールの種類
 - 例. 引取り（返金）、（部品の）交換、修理、点検等 ※「回収」という表現だけでは、「交換」か「引取り（返金）」かが不明確であり、適切ではありません。
 - ・使用の中止
 - ・消費者への依頼内容
 - 例. ご連絡ください。
販売店までお持ちください。
送付先まで料金着払いにてご返送ください。
 - ・簡潔な謝辞
 - 例. ご迷惑（＋ご不便、ご心配など）をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。
- ④ 製品の識別方法
 - ・名称、型番、シリアル番号（ロット番号）
 - ・製品の型番及びシリアル番号（ロット番号）がどこに、どのように表示されているか（イラストや写真による説明）
 - ・その他、製品を限定する情報
 - 例. 製造又は輸入時期、販売期間、地域性を含む販路等
- ⑤ 連絡先
 - ・連絡先名（返送を依頼する場合は送付先名、住所）
 - ・電話番号（フリーダイヤルが基本）
 - ・連絡可能曜日及び時間帯
 - ・その他必要な連絡又は問い合わせ先、方法等
 - 例. 電話番号、ファクス番号、メールアドレス、
ホームページアドレス
- ⑥ 日付
- ⑦ 住所
- ⑧ 会社名

社告・広告のポイント

社告・広告は、限られたスペースで必要なポイントをいかに効率的にまとめるかが重要です。

- ① 何を知らせるのか(目的) ……製品の回収、部品交換など
- ② 誰に知らせるのか(対象者) ……製品購入者など
- ③ 何が起きたのか(事実関係) ……欠落、発熱などの不具合など
- ④ どういうことが起きるのか(人体への影響、重大性など)
……発火による火災、破裂による火傷など
- ⑤ どういう対応をするのか(具体的な行動)
……交換返金、部品交換など
- ⑥ どうしてそうなったのか(原因、できれば記述)
……製造過程での異物混入など
- ⑦ これからどうするのか(改善のための取組み)
……品質管理の強化など
- ⑧ お詫び

望ましい
広告の例

電話窓口 (24時間受付) 0120-XXXXXX (フリーダイヤル:無料)	お問い合わせ先
対象製品 電気掃除機「クリーンクル」	
対象機種: SZK-001T 確認方法: 製品本体を裏返ししますと、 本体の下部にシールで 機種名と製造年月が表示されてい ます。 製造年月が 96年4～10月期 97年4～10月期 97年11～3月期 となっているものが対象です。	
平素は、当社製品をご愛用戴きまして、有難うございます。 さて、左記の製品につきましては、通常の使用におきましても 十年を超えた段階で、一部製品の経年変化により、モーター 部分から、発火・発煙する現象が確認されました。 つきましては、左記の製品をご使用中のお客様 におかれましては、 ①直ちに使用を中止し、 ②先の電話窓口にご連絡をください。 当社にて無料で製品を回収・点検修理を行います。 大変お手数をお掛け致しますが、謹んでお願い申し上げます。 平成十八年十月一日 仮想電機株式会社	
謹告 仮想電機株式会社よりお詫びとお知らせ 当社の電気掃除機を回収・点検修理します	

リコールハンドブックの概要③(フォローアップ)

1. 進捗状況の評価と修正

- 定期的な検証とその結果に基づくリコール内容の修正をすること。
- 長期に亘るフォローアップ体制を維持すること。

2. 行政機関への経過報告

- リコールの進捗状況について、行政機関に定期的に報告すること。

3. 製品安全体制へのフィードバック

- リコール原因を踏まえた製品の改良やリコール実施の経験を経営方針や社員教育見直しへのフィードバックに活かすこと。

諸外国との事故情報交換スキーム(米国)

米国消費者製品安全委員会

(CPSC-Consumer Product Safety Commission)

*1973年に消費者製品に関連する死傷事故から国民を保護するために設立された独立政府機関

平成18年11月29日に、経済産業省(及びNITE)とCPSCとの間で、以下について、二国間協力に合意。

- 製品重大事故のリスク評価・製品テスト、主要なリコール事例、法・規則等の施行状況に関する情報交換
- 両国の政府関係者のトレーニングプログラムの共同開発、政府関係者・専門家の人的交流

これまで平成19年5月、11月に日米協議を開催。11月20日にノード委員長代行との間で行われた協議では、リチウム蓄電池等のグローバルなリコール等を踏まえ、リコール情報に関し、相手国にも輸出されている場合には早期に相互に通知することを確認したところ。来年2月に次回実施することに合意。

諸外国との事故情報交換スキーム(中国)

中国国家質量監督検験検疫総局(AQSIQ)

平成19年4月12日に、甘利経済産業大臣と李総局長との間で以下の二国間協力に合意

- 法制度、事故・リコール情報等に関する情報交換
- 専門家交流、トレーニングプログラム等の相互交流

これまで平成19年5月に第一回協議を実施。

また、本年9月に中国から日本に輸出されるガス機器の安全性の認証のため、財団法人日本ガス機器検査協会と天津検疫局との間で、共同で検査機関を承認するとともに、技術研修を実施する等を含む提携意向書を調印。