

第4回 リコール等に関する研究会 議事要旨

- 1 日 時 平成19年11月30日(金) 18:00~20:10
- 2 場 所 アルカディア市ヶ谷 6階「貴船」
- 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、柴田純男委員、瀬尾隆史委員、鶴岡憲一委員、中川丈久委員、山口成樹委員
(事務局) 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課長 大福敏彦

4 議 題

- (1) 「松下電器産業(株)に於けるリコールへの対応について」
松下電器産業株式会社 浅野・池田氏 報告及び質疑応答
- (2) 「ライオン(株)における商品回収のしくみ」
ライオン株式会社 高倉・柳橋氏 報告及び質疑応答
- (3) 「リコールに係る経済産業省の取組み」
経済産業省製品安全課 佐野課長補佐 報告及び質疑応答
- (4) 課題の検討(論点3、4、6及び7)
- (5) その他

5 議事概要

- (1) 松下電器産業(株)に於けるリコールへの対応について
松下電器産業株式会社から、「松下電器産業(株)に於けるリコールへの対応について(資料4-1)」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。
 - 重大製品事故かどうかは、社内規定の「品質危機レベル ABC」で社長か品質担当役員が判断し、危機管理会議にかけ、対策本部を設置する。自社ホームページには、経済産業省に重大事故として報告した中から、製品起因かどうか消防が調査中などのものを除き公開している。
 - 換気不十分による小型湯沸かし器の事故については、昔は使い方の問題であるとして消防からもメーカーに連絡がなかった。今は、製品起因ではない誤使用の場合でも、被害が続発するケースでは、警告的な情報発信を行う必要があるという考えが広まっている。

- 事故情報を入手後、経済産業省に10日以内に報告し、その後1週間以内に公表と規定しているが、経済産業省が3日くらいで公表することが多いので、それにあわせて公表できるようにしている。当社製品か、製品起因か等の判断も必要であり、情報入手後、即時に公表することは難しいと考える。
- FF式石油暖房機は、消安法の緊急命令の第1号となったが、命令が出たから回収を行ったのではなく、自主回収を既に決めていた。企業の自主回収の決定と、行政命令は、それぞれが別に判断することである。
- 死亡事故が起きたため、トップダウンで命令が下り、新聞、チラシ、テレビCM、社員の人海戦術等、できることはすべて行っている。事故後、社内で「品質危機レベルABC」による判断や組織体制が整ったなどの良い影響がある。
- 回収率の公表はしていないが、古い機器については、顧客名簿もなく、回収率を上げるのが困難な状況である。

(2) ライオン（株）における商品回収のしくみ

ライオン株式会社から、「ライオン（株）における商品回収のしくみ（資料4-2）」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。

- 製品事故防止・リコール実施判断規定と報告フローは、1980年代からシステムを運用している。改定は、法律の改正というよりは、実際に回収案件が起きたときにシステムの運用上で生じた不具合に応じて変えることが多い。
- 事故情報を収集してから緊急対策会議が立ち上がるまでに、1～2日程度である。異物混入等の場合は、分析の上、リコールするかどうかを判断する。
- 事故情報は、基本的にお客様相談室に入ってくるので、もれなく記入できるシートにそって事情を聞き、内容によって、他部門（CSR推進、品質、訪問対応等）と連携して進めている。
- 回収率の理想は100%であるが、季節商品、20～30回で使い切る日用品であり、流通在庫は100%回収できるが、既に使い切ったものは把握できない。今回の事案に絡み、残存率の調査を考えている。

(3) リコールに係る経済産業省の取組み

経済産業省から、「リコールに係る経済産業省の取組み（資料4-3）」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。

- 『リコールハンドブック』は、自主的なリコールの指針である。重大製品事故報告・公表制度の運用や、NITE が収集した軽微な事故情報も含めて検討し、企業と相談しながら取り組んでいただいている。リチウム蓄電池の回収のように、各社がばらばらで取り組み成果があがっていないものには、業界と相談し協議会を作ってもらおうといった動きもある。
- リコールプランには、「関係者からの意見聴取」の記載があるが、社内だけではなく、弁護士やコンサルタントなど、外部専門家の意見を聞くことを勧めている。
- 緊急命令の発動には、言明できる明確な基準はないが、製品欠陥により事故がどんどん拡大する恐れがある時に、当該企業が対応をするか、リコール策が機能するかといったことを、案件ごとに考慮し検討している。
- 緊急命令の発動は、死亡事故に対する対応の遅さに対する経産省からのペナルティのように思え、企業が事後に莫大な費用をかけて行っている対応も、初動が悪かった跳ね返りではないか。
- 『リコールハンドブック』の社告のポイントに、「原因」や「改善の取り組み」を記載するとあるが、事故の拡大防止のために一刻も早く出すという趣旨から外れるのではないか。
- リコールの判断要素には、製品欠陥だけではなく、軽微な物損であっても拡大可能性があるかどうか、消費者の誤使用であっても構造や防止措置が講じられているか等も、幅広く検討して判断する必要があると考える。

(4) 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3、4、6及び7について（資料4-4）」、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。

<論点3について>

- 「製品・施設」という言葉があるが、「製品」は食品を含むか、「施設」は建築物など指しているのか補足が必要である。「乳幼児・児童・・・については、製品・施設の構造上の・・・」についても、回転ドアの事故をイメージするが、そうした設備を指しているのかわかりにくい。
- 危険あるいはリスクのタイプに応じてリコールを考えるのは重要なことである。感染症予防法では、新興感染症のようにリスクがありそうだが確定できないものは、「一番危ないものと同列に扱う」という指針がある。リコールについても、今後危

なくなりそうなものに対して、モニタリングを強化したりストップするなどの捕捉が必要であるかについても検討してほしい。

<論点4について>

- 重要な部分なので、遠慮せずに、こうすべきだと断定した文言にすればよい。
- 1（5）の「部品に起因する事故」に関して、リコール開始の意思決定をするのが誰か（最終製品の生産者であるか、材料メーカーであるか等）、主語の記載が必要である。
- 1（6）の内閣府の議論は根底に消費者基本法があると思うので、物損のみが生じている場合についても、安全の議論だけではなく、消費者基本法に照らし、「健全な消費生活の確保」、「消費者の知る権利の尊重」などの観点からも盛り込むべきである。
- 2（2）誤使用と考えられる場合についても情報提供や注意喚起をする、とあるが、その製品を使っていない人も含め社会的に危険情報を共有するという意味で有意義である。
- 3（1）に、「製造業者だけでなく、輸入・流通業者が意思決定・・・」とあるが、材料や部品の下請け業者、施行業者など、製品を生産する過程に携わって原因を持ち得る事業者の全部に責任があるとうたったほうが良いだろう。
- 3（2）の判断体制に、「中小規模の事業者は・・・第三者の助言を得るのが望ましい」とあるが、大企業でも情報隠しやリコールの遅れなどの事例があり、事業規模に関わらず指針に盛りこむのがよいだろう。
- 事故が起きてからの意思決定の迅速性という項目を加えるとよい。その結果が、事業者自身または監督官庁から公表されると、リコールの促進につながるだろう。

<論点6について>

- 回収率については、アメリカでは、「回収率を高めることが目的ではなく、リコールの有効性を議論するとき回収率という考え方が有効だ」といっている。市場からの回収は100%、消費者の手元からも100%が目標ではあるが、回収率の算定を求めても容易にはできないので、有効性の議論に置き換える方がよいのではないか。
- 回収率の公表に関し、いつの段階で「十分有効なリコールは達した」といえるかは難しい。薬事法だけはリコール終了の観点を明示しているが、今回の指針の検討をきっかけに、リコール終了をホームページで告知できるような提案をしてもよい

だろう。

- 目標回収率を設定するとある時点でリコールがストップするので、理想は 100% であり、あえて目標数値を設定する必要はないのではないか。
- 「中小企業への対応」とあるが、回収率の話だけではなく、指針全般に対して、言及して欲しい。

<論点7について>

- リコール対象数の設定に、消費者の手元からの製品をできるだけ含めるということをもっと明確に言ったほうがよい。
- 回収を促進するためには、目標回収率の設定が必要ないと同様の趣旨から、終了宣言についても盛り込む必要はないと考える。

<その他>

- リコールの「対象」については、リコールは自主的なもので拘束義務があるわけではないので、特に例外を想定する必要はないのではないか。
- 指針に「中小企業」に対しての言及を盛り込むにあたり、中小企業だから緩和するというのではなく、支援措置のようなものを考えるのが良いのではないか。製品・施設の安全性に関わるリスクの大きさは、企業規模に関わらず同じである。

以上

<配布資料>

- 資料4-1 「松下電器産業㈱に於けるリコールへの対応について」
(松下電器産業株式会社 浅野・池田氏 説明資料)
- 資料4-2 「ライオン㈱における商品回収のしくみ」
(ライオン株式会社 高倉・柳橋氏 説明資料)
- 資料4-3 「リコールに係る経済産業省の取組み」
(経済産業省製品安全課 佐野課長補佐 説明資料)
- 資料4-4 「論点3、4、6及び7について」
- 資料4-5 第3回 リコール等に関する研究会 議事要旨(案)

<参考資料>

- ・「消費生活用製品のリコール・ハンドブック2007」(平成19年11月 経済産業省)
- ・「家電製品事故対策マニュアル(第8版)」(平成18年4月 財団法人家電製品協会)

- ・「家電製品の回収等の告知に関するホームページ掲載ガイドライン（第2版）」
（平成18年4月 財団法人家電製品協会）
- ・「都市公園における遊具の安全確保に関する指針」
（平成14年3月11日 国土交通省都市・地域整備局公園緑地課）

※ 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