

# リコール促進の共通指針(素案)の概要

## 基本的な考え方

1. 製品、食品、施設・設備の各分野に共通する指針
2. 消費者の安全・安心の確保につながる取組を幅広くとらえる
3. 事業者は、消費者の安全・安心に係る情報について適切に収集・分析・評価、その評価に基づき、適切なリコールを実施
4. 事業者は、リコールに関する情報をわかりやすく消費者に提供
5. リコール開始を決定した事業者と関係する事業者(製造・輸入事業者、流通・販売事業者、設置・施工・管理事業者等)は、適切に連携・協力

## リコールの開始

危険性の程度に応じて、迅速・的確に開始

**クラス** :死亡、重篤、不可逆的な被害の発生、もしくはそのおそれ  
直ちに開始決定

**クラス** :軽度、治癒可能な被害の発生、もしくはそのおそれ  
拡大可能性、多発性、特異性等の要素をも勘案して速やかに開始決定

**クラス** :被害発生のおそれはないと考えられる場合であっても、消費者の安心確保の観点から必要開始決定

乳幼児、妊婦、胎児、高齢者、障害者が被害者である場合は通常より危険度を高く評価

開始の判断主体・・・複数の事業者が関係している場合、基本的には食品・製品分野では最終品製造事業者、施設・設備分野では管理事業者がリコールの開始を判断

責任の所在が明確でない段階でも、消費者の安全確保を優先させ、迅速に開始決定

## リコールの徹底

危険性等の程度に応じて適切に方法を選択

**クラス** -消費者に危険性を緊急に知らせ、使用中止、廃棄を呼びかけ  
-消費者の手元からの引き取り・交換  
-耐久財や設置・施工された対象品は緊急の点検・修理・部品交換を行い、危険性を除去

**クラス** -消費者に危険性の程度や正しい使い方等について情報提供  
-流通・販売段階から対象品を収去、必要に応じ点検・修理・部品交換

**クラス** -消費者の安心確保のため情報提供を中心に対応

リコールの情報提供・・・消費者や対象品の特性、情報提供の内容等に応じて、多様な媒体を適切に選択して組み合わせ

モニタリングの実施・・・実施計画上の目標に向けた進捗状況、リコール開始後の事故発生の状況、消費者への情報の浸透度などを把握

## リコールの終了

実施計画上のリコール終了  
目標回収数の達成、実施期間の経過等を目安、リコール開始後に事故が発生していないことを確認 社内の実施体制を解除

リコールの必要性が完全に解消されていない場合、消費者からの問い合わせに対応するなど引き続きフォロー体制を維持

リコール終了後の検証  
リコールに関する知見を社内にストックし、消費者の安全確保に備える体制を強化、効率化

## 関係者間の連携・協力

事業者間の連携・協力  
製造業者がリコールの開始を決定した場合、流通・販売事業者は連携・協力

事業者団体、消費者団体  
事業者団体:会員事業者の相談に応じ、リコール開始の判断や実施をサポート  
消費者団体:消費者へのわかりやすい情報提供に協力

## 今後の取組

- ・望ましいリコールのあり方は、技術、経済社会のあり様や、消費者、事業者の意識等により変化。そうした変化を勘案しながら、本指針を適時適切に改訂
- ・財産的被害の発生や、生命・身体上の被害に及ばない誤表示等において、本指針を参考にしたリコールに準じた適正な取組の促進を期待