

リコール促進の共通指針(案) - 消費者の視点から望まれる迅速・的確なリコールのあり方 - 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正確に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

被害の大きさ・性格・発生原因に応じて、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
特に速やかに開始を判断

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を判断

被害発生のおそれは極めて小さ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と判断される場合は情報提供等の対応

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・輸入事業者、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

選択した方法を計画的に実施するため、リコール実施計画を作成

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・輸入事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、情報提供や助言を行う
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
- ・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