消費生活用製品のリコールハンドブック

消費生活用製品のリコールハンドブック

目　次

Ⅰ 本ハンドブックの目的 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1

Ⅱ 本ハンドブックにおける用語の定義及びリコールの実施者について ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1

Ⅲ リコールを実施する意義 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2

Ⅳ リコールの流れ ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4

Ⅴ 日頃からの取組み ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5

Ⅵ 事故等への速やかな対応 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・ １５
　アクション１；事実関係の把握等 ・・・・・・・・・・・ １６
　アクション２；リコールを実施するか否かの判断 ・・・ ２１
　アクション３；対策本部等の実施母体の設置 ・・・・・ ２５
　アクション４；リコールプランの策定 ・・・・・・・・・ ２７
　アクション５；社告等の情報提供方法の決定 ・・・・・ ２９
　アクション６；関係機関等への報告 ・・・・・・・・・・ ３３
　リコール以外のアクション ・・・・・・・・・・・・・・・ ３６

Ⅶ リコールのフォローアップ ・・・・・・・・・・・・・・・・・ ３８
　フォローアップ１；進捗状況の評価及び修正 ・・・・・ ３９
　フォローアップ２；関係行政機関等への経過報告 ・・・ ３９
　フォローアップ３；記録の作成、リコール漏れへの対処体制及びフィードバック ・・・・・ ４０

参考１ リコールの実施か否かの対応例 ・・・・・・・・・・・ ４１
参考２ 社告の例 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ４５
参考３ 関係行政機関等への報告 ・・・・・・・・・・・・・・ ５０
参考４ 関係法令（抜粋） ・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ７３
参考５ リスクマネジメントの考え方 ・・・・・・・・・・・・ ７７
参照文献等 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ８０

Ⅰ　本ハンドブックの目的

この消費生活用製品のリコールハンドブック（以下「ハンドブック」という）は、消費者の生命又は身体への危害発生の防止が最優先されるべきとの観点※に立ち、消費者の生命又は身体への危害の拡大防止を第一に図るためのリコール対応の在り方について示すものである。つまり、製造、輸入、流通・販売業者（以下「事業者」という）が、①リコールについて日頃からどのように取り組むべきか、②事故等が確認された場合に、いかに迅速かつ的確にリコールを実施するか、及び③リコールのフォローアップをいかに実施して実効性を高めるか、についての基本的な考え方や手順を示すことを目的としている。

本ハンドブックは、以上のような趣旨で作成されたものであり、法的責任を免れるためになされるべきことは何か、といった観点から作成されたものではない。よって、本ハンドブックを遵守することが、何らかの法令の免責理由に該当すると考えるべきではない。

なお、本ハンドブックは、人的危害がない又はその可能性がない物的損害、安全に直接関係のない品質や性能に関する不具合等を直接の対象とはしていないが、これはそのような場合についてはリコールの必要がないと考えていることを意味しているものではない。人的危害がない又はその可能性がない物的損害、安全に直接関係のない品質や性能に関する不具合等が生じた場合でも、個別対応は必要であり、また拡大可能性があると判断される場合等には、事業者によるリコールや情報提供等の積極的な取組みが強く求められることがある。そのような場合にも、本ハンドブックの関連個所が参考になる。

※　**参考４　関係法令(P.73～)** に示した消費生活用製品安全法、液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律、ガス事業法及び電気用品安全法においても同様の観点が用いられている。

Ⅱ 本ハンドブックにおける用語の定義及びリコールの実施者について

<u>事故</u>

本ハンドブックの本文において、「事故」とは、人的危害を生じた事故及び人的危害を生じる蓋然性の高い物的事故をいう。また、「事故等」と記述している場合の「等」とは、それらの事故発生の蓋然性が高い欠陥等の兆候をいう（**Ⅴ 日頃からの取組み ２ 事故、クレーム情報等の収集体制等の整備 (P.9) を参照**）。

拡大

本ハンドブックにおいて、「拡大」とは、同様の事象が複数発生することをいう。

リコール

本ハンドブックにおいて、「リコール」とは、消費生活用製品による事故の発生の拡大可能性を最小限にするための事業者による対応であって、具体的には①流通及び販売段階からの回収、並びに②消費者の保有する製品の交換、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。）又は引取りを実施することをいう。

リコールの実施者

リコールの実施者は、上述のとおり製造、輸入、流通・販売業者であるが、小売のみを専門としている業者及び卸売業者のような中間流通業者が、リコールの主体的な実施者となることは通常は稀である。

しかし、小売業者及び中間流通業者は、迅速かつ的確なリコールの実施に重要な役割を果たし得るので、消費者の安全を守るために、リコールの実施母体からの要請に応じて積極的にリコールの実施に協力することが望まれる。

Ⅲ リコールを実施する意義

事業者にとって、消費者に安全な製品を供給することは基本的な責務である。しかしながら、現実には、周到な製品安全管理を行っていたり、近年の技術進歩をもってしても、製品に起因する事故等の発生を完全にゼロにすることは極めて困難である。このため、事業者が、事故の発生又は事故の発生を予見させる欠陥等の兆候を発見した段階で、事故の発生や拡大の可能性を最小限にするため、自主的に迅速かつ的確なリコールを実施することは、消費者の安全確保の観点及び事業者のコンプライアンス（法令遵守）経営の観点から当然の責務である。このような責務を果たさず、欠陥や事故の発生を恣意的に隠匿したり、虚偽の情報を公開したりすることは、消費者を危険にさらす行為である。

人的危害を生じる製品を消費者に供給することは、製造物責任法上の責任を問われるだけではなく、刑事上の業務上過失致死罪等の法的な責任が問われる場合がある。加えて、消費者への人的危害が拡大する可能性がある場合、拡大防止のための迅速かつ的確なリコール等の対応を実施しないと、行政処分の対象となるだけではなく、損害賠償責任や、刑事責任を問われる事態に発展する場合がある。

事業者が、日頃から製品安全管理の徹底に努め、事故等の発生ゼロを目指すことは極めて重要であるが、実際に事故等が発生した場合に、迅速かつ的確なリコールを実施することが、適切な製品安全管理と同様に極めて重要である。

また、事業者が迅速かつ的確にリコールを実施し、消費者へ、より安全な

製品を提供することこそが、リコールについての消費者、行政機関等の正しい理解及び報道機関の適正かつ公正な評価・報道につながるのである。

Ⅳ リコールの流れ

リコールに関する主な流れを示す。詳細については、Ⅴ～Ⅶの各章を参照のこと。

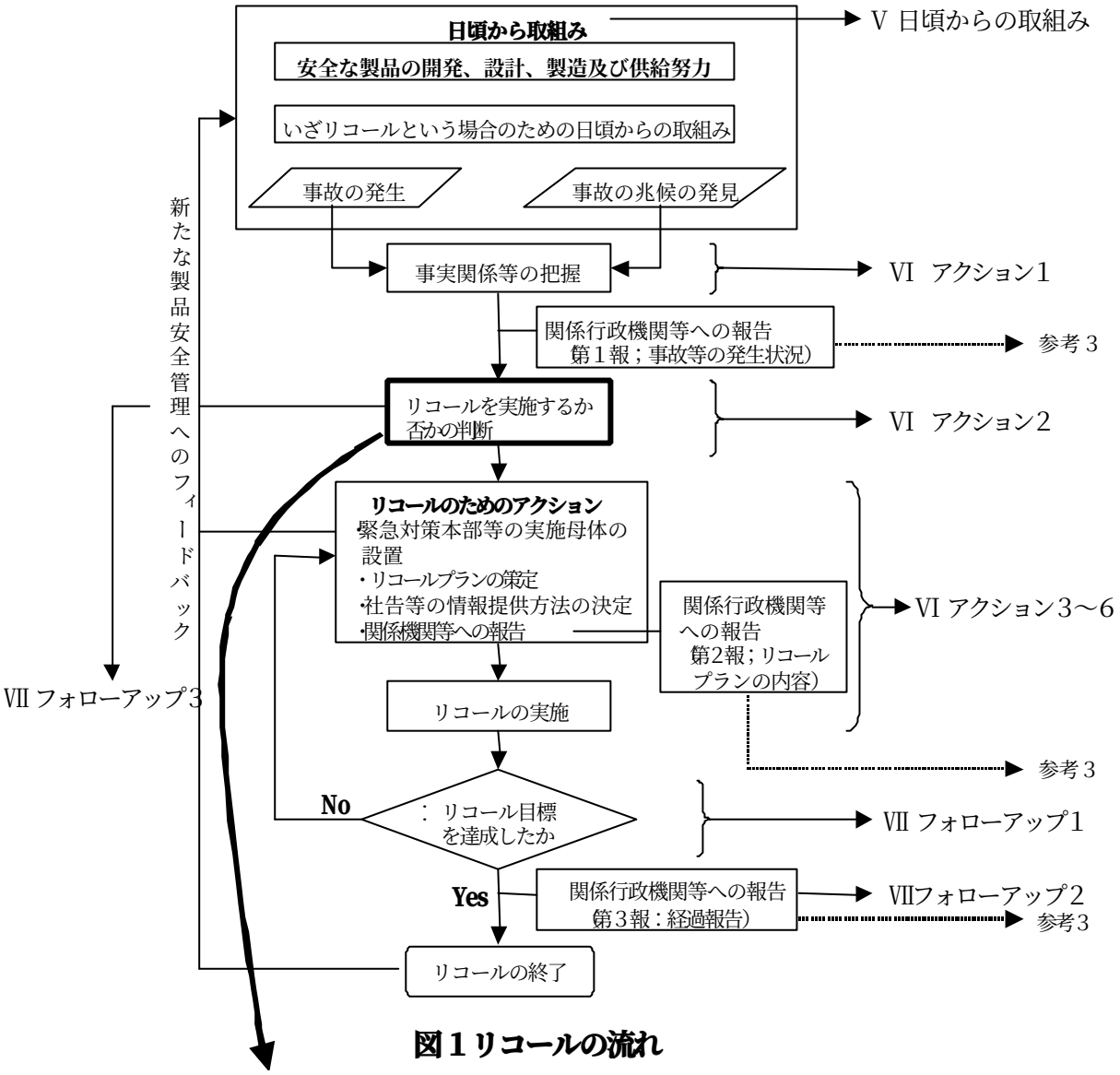


図１リコールの流れ

リコールを実施すべきか否かの判断については、右図に示すとおり、「人への危害」、「拡大可能性」及び「最適対応」が最重要要素となる。

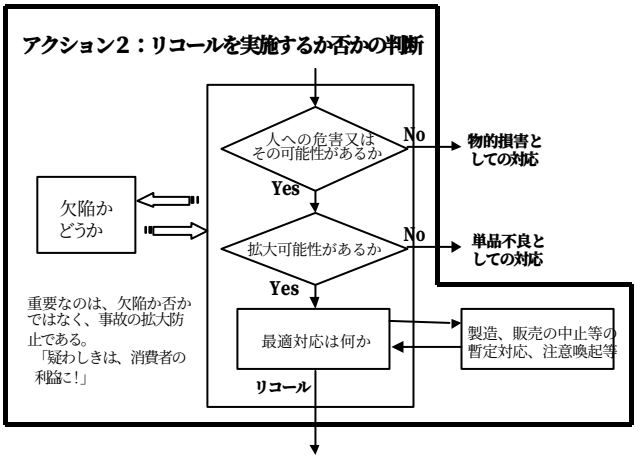


図２リコールを実施するか否かの判断 概要図

Ⅴ 日頃からの取組み

事業者は、まず事故が発生しないよう日頃から安全な製品の製造及び供給に努めなければならない。そして、事故の発生又は事故の発生を予見させる欠陥等の兆候を発見した場合に、慌てることなく、迅速かつ的確なリコールを実行するには、日頃から、リコールを念頭においた取組みを実施しなければならない。

この章では、いざリコールという場合のための日頃からの取組み（右図の網掛け部）について示す。

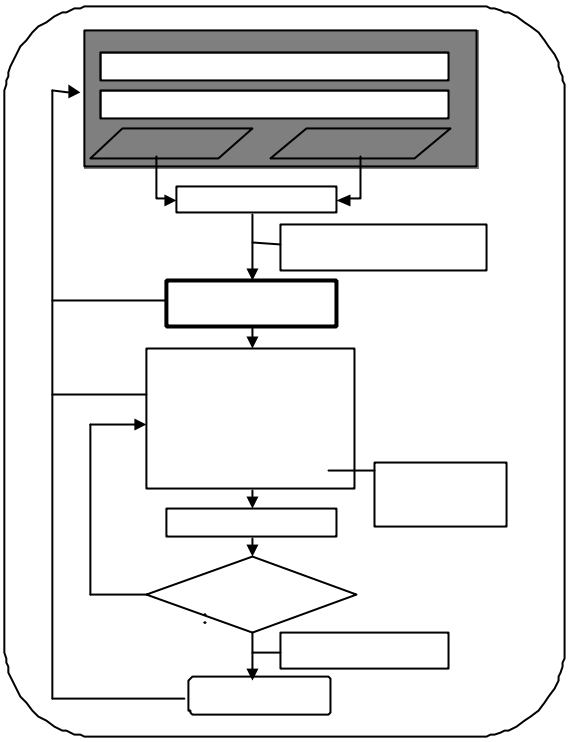


図３リコールの流れ 図1）における本章該当部分

日頃からの取組み

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のための日頃からの取組み

1 日頃からの心構えの徹底
- ・リコールに背を向けない企業姿勢
- ・経営トップを含む全社員の意識向上のための教育又は研修

2 事故、クレーム情報等の収集体制等の整備
3 製品の販路、追跡情報の把握体制の整備
4 緊急時の対応マニュアル等の検討及び整備
5 報告等を要する機関等の確認
6 責任範囲の明確化
7 リコールに要する費用の確認

１ 日頃からの心構えの徹底

事業者は、日頃から事故の発生や事故が発生する可能性をゼロにする努力が必要である。しかし、いかに周到な製品安全管理を行っていても、事故の発生や事故が発生する可能性をゼロにすることは極めて困難である。したがって、事業者は、日頃からリコールの実施に前向きに対応する企業姿勢を社内外に示すと共に、その姿勢を社内で徹底する必要がある。

リコールに背を向けない企業姿勢が必須である

経営トップを含む全社員の意識向上のための教育又は研修が重要である

(1) リコールに背を向けない企業姿勢

リコールに背を向けない企業姿勢は、まず経営トップが持つべきであり、その姿勢を社内外に示すべきである。

事故等の情報は、事業者にとってマイナスの情報と受け取られがちであるが、たとえマイナスの情報であっても、目をそむけてはいけないという認識を持つべきである。

事業者は、安全な製品の設計、製造及び供給が努めであり、社会的な使命である

事業者は、社員一人一人が上司に対し、事故の発生や事故の発生を予見させる欠陥等の兆候に関する社内外からの情報を速やかに報告し、事故の拡大を防止するような体制を整備することが努めであり、社会的な責任である

事業者は、事故の発生や事故の発生を予見させる欠陥等の兆候に関する社内外からの情報を、真摯に受け止め、事実関係等を把握するとともに、そのような情報に対し誠実かつ前向きに対応し、自らの企業姿勢について広く社会の理解を得る努力をすべきである

リコールに背を向けない企業姿勢の社内外への発信方法としては、例えば、どのような場合にリコールを実施するか等の自主的な基準を開示することがある。

(2) 経営トップを含む全社員の意識向上のための教育・研修

迅速かつ的確なリコールの実施には、社内に円滑に情報を流すことが必要である。その実現のためには、システムやマニュアルの整備だけでは足りない。責任をもって事態に対応することが必要であるとの意識を、経営トップを含む全社員において定着・向上させることが必要である。

全社員の意識向上のためには、リコールを会社にとっての重大な危機ととらえ、リコール対応を危機管理※の一貫であるとの認識を共有することが必要である。

※　危機管理（crisis　management）とは、一般に莫大な経費を要したり、信用を失墜するおそれのあるリコール等の事業者にとっての重大な危機を対象としたものであり、その危機の対応に主眼がある管理をいう。

<u>経営トップとして必須の意識</u>

危機管理は、経営上の重要事項である

危機管理には、経営トップのリーダーシップが不可欠である

危機管理の専門家の育成、危機管理のための専門知識の集積等の社内体制整備は、経営トップの責務である

経営トップは、危機管理の責任者であり、リコールを実施するか否かの意思決定を行う責任、リコールの実施者としての責任及び社内外への情報発信者としての責任がある。特に社外への情報発信は、リコール実施時に社会の理解及び協力を得るため、また信頼の回復のためにも重要である。適切な情報発信は、コミュニケーションの基礎であり、的確かつ誤解のないコミュニケーションを図るためのトレーニングも重要である。

<u>専門的知識及び能力を持った管理職の育成</u>

管理職の判断ミス、連絡ミス及び対応ミスは、会社としての被害を大きくすることになる。したがって、事故の発生を予見させる欠陥等の兆候に関する社内外からの情報に対し、迅速に反応するため、専門的知識及び能力を持った管理職を育成すべきである。

管理職として意識すべき基本事項は、次のとおりである。

危機管理は、業務管理、人事管理、計数管理などとともに必須管理事項である

部署内の危機意識の啓発が基本課題である

全社員への危機管理意識の教育・啓発

危機管理は、特定の部門のみが考えればいいとの意識は誤りである。職務のいかんを問わず全社員が危機管理意識を持つことによって、体制が確立し、有効に活用される知識や判断が生まれる。このような意識を浸透させるための社員教育や研修が求められる。

一人一人の危機管理意識が基礎となって初めて、組織として一丸となった危機管理体制が確立する

危機管理は、社員一人一人の仕事の中にある

２ 事故、クレーム情報等の収集体制等の整備

円滑なリコールの実施のためには、事故の発生や事故の発生を予見させる欠陥等の兆候に関する情報を適切に収集するための体制を整備することが重要である。その場合は、開発、設計、製造、営業等の自社内の関連部門からの過去の経験をも含めたアドバイス、関連企業、外部の専門家などからのアドバイスを参考とすることが望まれる。具体的な情報の入手元としては、主に社内のお客様相談室、地方自治体の各消費者センター等の相談業務を実施している部門等や保全・修理・組立部門（外注、契約外部機関等を含む。）が考えられるが、その他、従業員からの日々の報告、内部監査、各種の立入検査等からも得られることに留意する必要がある。

また、得られた情報の円滑な社内連絡体制（どこに、どのような情報を、いつ報告するか）、連絡された情報を誰がどう判断するかの対処方法の意思決定体制（事故の拡大可能性があれば早急に責任者の指示を仰ぐ）を構築しておく必要がある。

なお、「事故の発生を予見させる欠陥等の兆候に関する情報」とは、①事故を発生させる蓋然性が高い欠陥に関する情報、及び②欠陥か否かは明確に判別できないものの、同様の事故の発生を予見させる情報を言う。これらの情報は、ともすると見逃されやすいが、事故を未然に防止し、迅速かつ的確にリコールを実施するためには、敏感に反応するべき情報である。事業者は、取り扱う製品の特性を考え、どのような情報に注意すべきかを予め想定しておくことが有用である。

備考；JIS Z 9920：2000（苦情対応マネジメントシステムの指針）が参考になる。

３ 製品の販路、追跡情報の把握体制の整備

迅速かつ的確なリコールの実施には、該当する製品がどのような販路をたどって消費者の手に渡ったかを、いかに速やかに把握するかが重要である。製品によっては、最終消費者までの販路が完全に把握できない場合もあるが、どこまで把握できるかを事前に確認しておく必要がある。このために、①ロット番号やシリアル番号による流通・販路の追跡方法の整備、②ユーザー登録や顧客台帳等による顧客情報管理、③消費者に直接接する小売業者等がリコール時に連携又は協力しやすい環境作り等が重要である。

ユーザー登録には、消費者の理解と協力が必要である。ユーザー登録の目的が、リコールや安全情報等の情報提供のためなのか、品質保証登録のためなのか、保全や点検先としての登録のためなのか、継続的な商品情報の提供やサービスの供与のためなのか等を消費者に対して明確に示すことも、消費者の理解を得るために重要である。また、近年のＩＴ技術の進歩を背景として、消費者からの情報のフィードバック方法も、電子メールを始めとして、日夜進歩し、選択肢が増している。最も有用なユーザー登録の方法を常に模索し続けることが重要である。

４ 緊急時の対応マニュアル等の検討及び整備

事故の発生や事故の発生を予見させる欠陥等の兆候を発見した後の対応を迅速かつ的確に実行するためには、マニュアルの検討及び作成が必要である。

マニュアルの作成にあたって留意すべき点は、次のとおりである。

マニュアルの検討及び作成の際には、経営トップを始め、リコールに関する全部門が参画すべきである

リコールの意義※を全社員が共有できるようなマニュアルを作成するよう心がけることが必要である

※ 「リコールの意義」は、**Ⅲ リコールを実施する意義**(P.2～)を参照。

５　報告等を要する機関等の確認

リコール実施時には、まず消費者への情報伝達が最優先であり、目標を達成するまでは、必要な情報を発信し続ける必要がある。加えて、事故等の発生時を含め、以下の関係機関等への報告、調整等が必要である。これら関係行政機関等について、報告の時期や問い合わせ先等を確認しておくことも重要である。

・関係行政機関等

各関係行政機関等は、事故やリコール等の情報を収集及び提供し、また必要な措置を講じることにより、事故の未然防止、再発防止に取り組み、国民の安全を確保することに努めている。

消費者への安全な製品の供給に一義的な責務を有する事業者としては、関係行政機関等へ以下の報告を行い、協力して、事故の未然防止、再発防止に取り組んでいく必要がある（**参考３　関係行政機関等への報告 (P.50～) を参照**）。

・事故等の発生時（**第１報：事故等の発生状況**）
・リコールの実施決定時（**第２報：リコールプランの内容**）
・リコールの実施中（**第３報：経過報告**）

・取引先（流通及び販売業者を含む）

特に、消費者への情報伝達のために、該当製品に関連した流通・販売業者への情報提供及び協力要請が必要不可欠である。

・ユーザー団体

製品によっては、関連ユーザー団体や使用者への情報提供等を行っている団体がある。例えば、スポーツ用品であれば、競技団体や競技の振興団体等がある。事故等の発生時及びリコールの実施決定時にはこれらの団体に速やかに連絡し、協力要請等を行うことが必要になる。

・マスコミ

新聞、テレビ等のマスコミに対する対応は、迅速かつ的確にリコールを実施するために重要である。これには記者会見における対応を含む。

・業界

ここでいう「業界」とは、業界団体や、業界で運営又は加盟している関連団体をいう。事故の内容によっては、業界として再発防止のための自主基準の作成や改正を行ったり、誤使用や不注意の要因がある場合は同様の事故防止のためのキャンペーンの実施を検討する等の対応が、望まれる場合がある。

他の事業者も使用する共用部品や共用材料に起因する事故であれば、複数の事業者によるリコールの実施が考えられる。複数事業者が関連するのであれば、業界全体の問題として、業界による再発防止対策が実施されることが望ましいため、業界団体等と情報を共有する必要がある。

また、該当製品が認証取得関連製品である場合は、認証基準への影響

もあり得るため、関係認証機関への連絡も必要である。

・社員

社員は、最大の協力者であり理解者である。社員が必要な情報を共有することにより、無用な混乱や不安を回避し、誤った情報の流出を防ぐことができる。

・弁護士又は法律の専門家

法的責任の判断のためにも、速やかに事実関係を連絡し、相談することが望まれる。

・保険会社

保険に加入している場合、事故発生時（リコール中の事故やリコール漏れによる事故を含む）には、迅速な被害者の救済のために、生産物賠償責任保険の円滑な適用が望まれる。そのため、自社が加入している生産物賠償責任保険の内容、適用の範囲、実際の事故対応窓口等を確認し、必要に応じて保険会社と相談しながら体制整備を行うことが望まれる。

６ 責任範囲の明確化

単一の製造業者が設計、製造等を一貫して行う場合は、当該業者が責任を持ってリコールを実施することになる。しかし、設計、製造、組立、流通等が別業者間で行われる場合は、誰がどこまで責任を有しているか、どのような場合に誰がリコールを実施するかなどが不明瞭な場合がある。また、輸入品の場合等、特に責任範囲の明確化が必要なことがある。

リコールの実施は、膨大な費用、多くの人手、時間等が必要であり、社会的な責任などを問われる場合もあるため、最善かつ最適な方策を採用しなければならない。このため、必要に応じて関連事業者間で、原因究明のための協力体制、費用の分担などを契約等によって明確にしておく必要がある。

ただし、事前に準備していたとしても、現実に事故等が発生したときは、果たしてどの部位（部品）が原因なのか、その原因を引き起こした真の原因はどこにあるのか、責任分担契約に基づいてリコール費用を現実に転嫁できるのか等の問題は、直ちに解決できない場合が多いのも事実である。責任や賠償の問題を視野に入れながら行動することは必要であるが、そのためにリコールが遅れるようなことがあってはならない。

７ リコールに要する費用の確認

リコールには、膨大な費用が必要である。予めリコールに要する費用を考慮し、リコール保険の利用なども検討しておくことが重要である。

リコールに要する費用

ⅰ 原因究明費用
ⅱ 修理用部品、代替え品等の製作費用
ⅲ 情報提供のための費用※
ⅳ 回収、交換、改修、代替品貸与等のための費用
ⅴ 臨時対応のための人件費
ⅵ 弁護士費用
ⅶ 販売の停止期間中の経費

※ 情報提供のための費用としては、全国向けに社会面に12㎝×２段の臨時ものの社告を掲載した場合、新聞社、時期、掲載方法等によって差があるが、１全国紙当たり約132万円～430万円が必要となる（2002年3月（財）製品安全協会調べ）。

上記に加え、被害者への賠償等の費用、リコール後の信用回復のための活動費用、設計や製造方法の改良に伴う経費等が必要になる。

Ⅵ 事故等への速やかな対応

事故の発生、又は事故の発生を予見させる欠陥等の兆候を発見した後、速やかな対応（アクション）が必要である。

この章では、事実関係の把握等の後からリコールの実施に至る部分（右図の網掛け部）について示す。

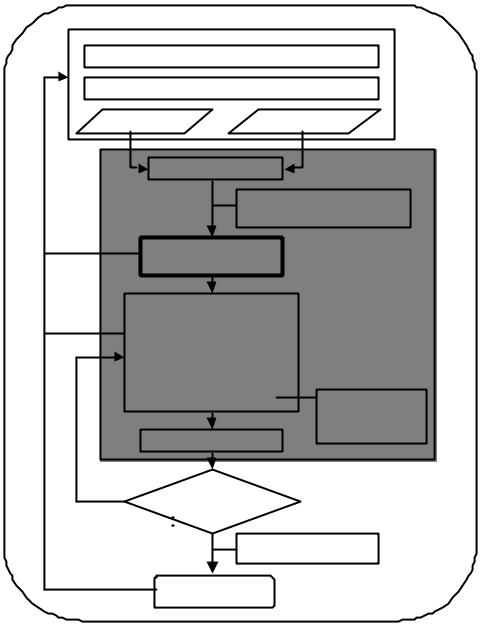


図４リコールの流れ 図1）における本章該当部分

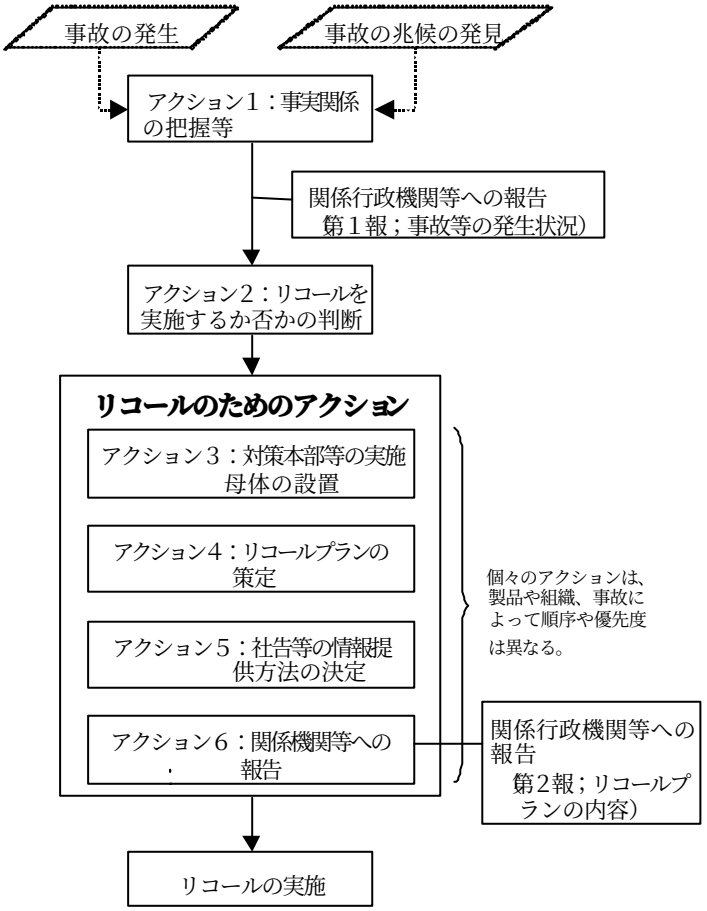


図５事故等への速やかな対応

アクション１　事実関係の把握等

１　事実関係の把握と内容の整理

事故の発生又は事故の発生を予見させる欠陥等の兆候を発見した場合、最初のアクションとして、まず事実関係を把握し、内容の整理等を行うべきであり、これらは下記に示す３つの事項に整理できる。

事故の内容・状況の整理	or	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

製品の販路、追跡情報の整理

周辺情報（関係者の意見、関連技術情報等）の整理

ここで確認された内容は、リコール等の対応の実施を決定する際の材料となるため、信頼性のない情報を基礎としたものであってはならない。しかし、緊急を要する場合には、全ての情報を確認するのを待つのではなく、まず判明している事実関係を整理し、上司、関連部門へ報告し、次のアクションへの準備に入るべきである。

（１）事故等に関する内容の整理

① 事故の内容・状況の整理

事故の発生時には、同様の事故の拡大可能性を検討するために、事故の内容、状況の整理が必要である。ただし、重篤な事故の発生時等には、全ての情報を確認するのを待つのではなく、まず判明している事実関係　を整理し、上司、関連部門に報告すべきである。

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（５Ｗ１Ｈ） ・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 過去の同様事故及びクレーム情報（内容、件数等）の整理 ⅲ 事故の拡大可能性の検討 ⅳ 原因の推測 ⅴ 関連事業者の状況等の確認 ・流通又は販売業者への対応状況 ・部品納入業者等の関係企業における対応状況 ⅵ 関係当事者間の責任分担関係の確認・検討 ⅶ 賠償措置の対応の確認 ・ＰＬ保険の適用の有無 ⅷ 原因究明の実施体制の検討 ⅸ 法的な責任等の確認 ・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 ・行政処分の有無

② 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

社内外から事故の発生を予見させる欠陥等の兆候に関する情報が得られた場合には、その情報の整理及び結果の予測を行う必要がある。重篤　な危害が発生する可能性があり、緊急を要する情報の場合には、全ての　情報を確認するのを待つのではなく、まず判明している事実関係を整理　し、上司、関連部門等に報告すべきである。

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　過去の同様情報及びクレーム情報（内容、件数等）の整理
iii　予測される事故内容の検討
・内容、重篤度
・対象者
・拡大可能性
iv　原因の推測
v　関連事業者への影響等の予測
・流通又は販売業者への対応
・部品納入業者等の関係企業における対応
vi　関係当事者間の責任分担関係の検討
vii　賠償措置の対応の確認
・ＰＬ保険の適用の有無
viii　原因究明の実施体制の検討
ix　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
・行政処分の有無

（２）製品の販路、追跡情報の整理

前述の(1)の情報とともに、製品の販路、追跡情報の整理が必要になる。

Ⅴ　日頃からの取組み　３　製品の販路、追跡情報の把握体制の整備(P.10)に示す体制を整備しておくことで、円滑に必要情報を把握できる。

製品の販路、追跡情報の整理

ⅰ　製品の特定 ・製品名、型番、ロット番号、シリアル番号等 ・設計、製造又は販売の時期 ・販路 ⅱ　消費者又は出荷先の特定 ⅲ　流通及び販売数量の確認 ・市場における流通量 ・社内在庫量 ・生産計画段階の予定数量

（３）周辺情報の整理

事故の拡大可能性等について、自社内だけでは明確に判断できない場合がありうるため、周辺情報の整理が必要になる。

周辺情報の整理

ⅰ　意見を聞くべき専門家の検討 ⅱ　内外の関連技術情報の確認 ⅲ　同様の事故等の確認 ・他の企業、他の業界の状況

２ 原因究明

事実関係の把握とともに、原因究明のための速やかな対応が必要である。留意すべき点は次のとおりである。

どこで（誰が）実施すべきか

まず最初に、何が事故等の原因であるかを、把握された事実関係から検討し、原因究明に努める。

自社内での実施が困難な場合、製品の種類や事故の状況に応じ、公共又は民間の適切な原因究明機関※を積極的に利用し、原因究明に努めることが望まれる。

※　原因究明機関の選定に当たっては、「原因究明機関ネットワーク登録台帳（平成１２年１０月 通商産業省製品安全課発行）」が利用できる。この台帳は、製品関連事故の原因究明依頼があった場合に、依頼者の費用負担のもとで原因究明を実施することが可能である各種機関を、事故内容や原因究明試験内容に応じて適切に紹介・あっせんすることを目的として作成されたものである。（ネットワーク参加機関に関する問い合わせ先：最寄りの独立行政法人製品評価技術基盤
機構本部又は支所　Ｐ.５８参照）

どれだけの時間を要するか

原因究明に時間を要することが予め予想される場合は、判明している事実関係をもとに
事故の拡大防止策を実施する等、必要な対応をすべきである。

原因が完全に特定されるまで、事故の拡大防止策を何も実施しないと、行政処分だけで
なく、その後拡大した損害についての民事上の損害賠償責任、あるいは新たに発生した事
故についての刑事責任（業務上過失致死傷罪など）を問われる場合がある。また、報道に
よって信用を失墜する場合もある。

３ 関係行政機関等への第１報

事故の発生及び事故を生じる蓋然性の高い欠陥の発生が確認された段階で関係行政機関等への報告が必要である（**参考３ 関係行政機関等への報告 第１報：事故等の発生状況(P.50～) を**参照）。

なお、事故の発生を予見させる欠陥等の兆候に関する情報には、①事故を発生させる蓋然性が高い欠陥に関する情報、及び②欠陥か否かは明確に判別できないものの、同様の事故の発生を予見させる情報がある。②については、どの段階でどこまで報告すべきかを関係行政機関等と調整の上、決定することが望まれる。

アクション２　リコールを実施するか否かの判断

直ちにリコールを実施するか、暫定対応だけでも実施すべきか等の意思決定が必要となる。意思決定は、経営トップが行うべきである。

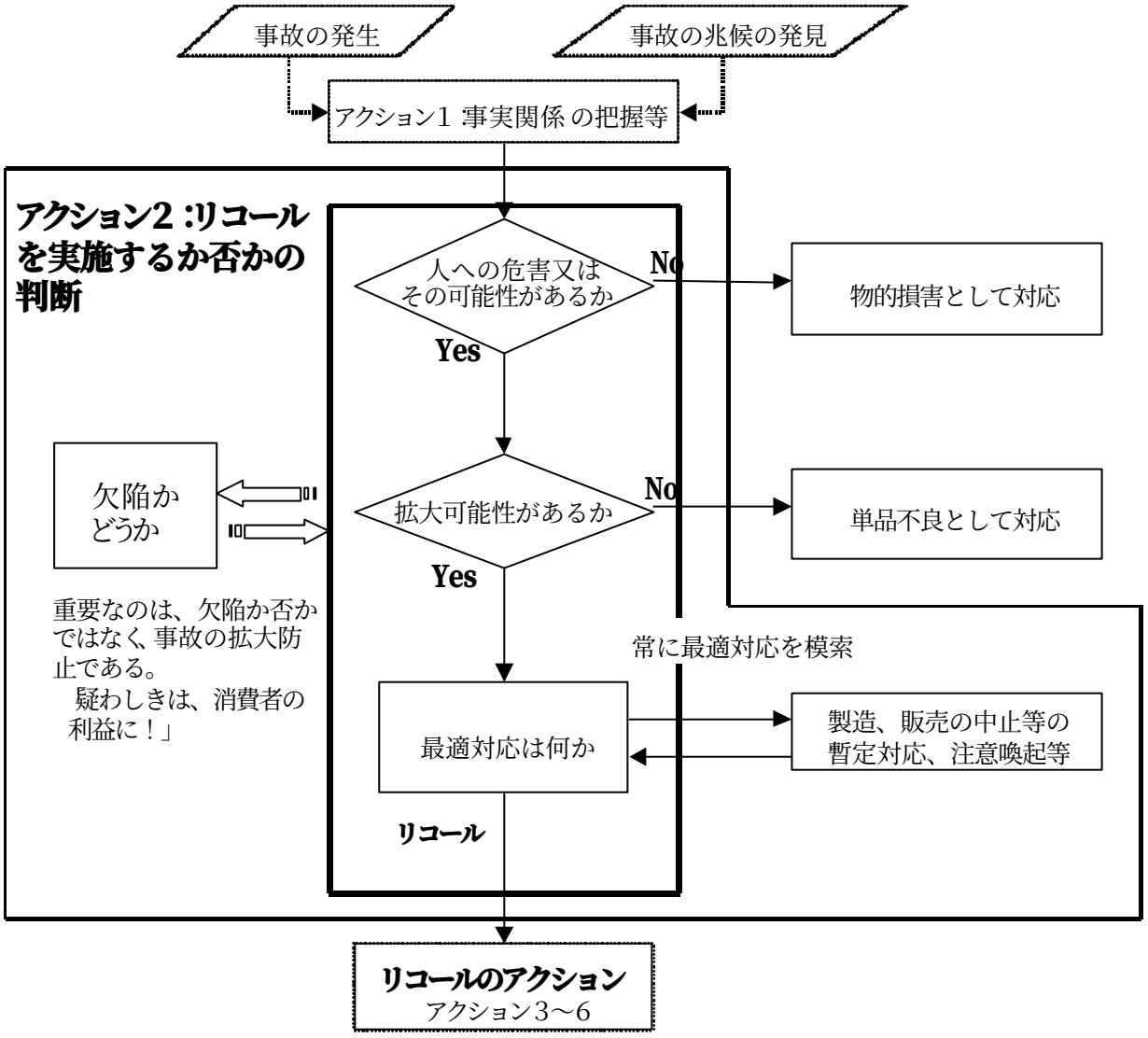


図６　リコールを実施するか否かの判断

１ 意思決定にあたっての判断要素

意思決定にあたっての判断要素は、次のとおりである。

（１）意思決定にあたっての最重要要素

人への危害又はその可能性があるか

「人への危害又はその可能性があるか」とは、その事故によって生命又は身体への危害、すなわち人的危害が発生したか、又は人的危害が発生する可能性があるかである。

人への危害発生の可能性は、重篤度に応じて以下のように分類することができる。

クラスＡ；死亡又は重大な人への危害発生の可能性がある。
クラスＢ；中度又は軽度な人への危害発生の可能性がある。
死亡又は重大な人への危害発生の可能性は考えられない。
クラスＣ；人への危害発生の可能性は考えられない。

結果が物的損害のみであっても、間接的に人的危害の可能性がある場合は、人への危害がありうると判断しなければならない。安易に物的損害と判断せず、社内外の関連事故情報等を調べるなどして、人的危害の発生がないことを継続的に確認し続ける必要がある。

拡大可能性があるか

同様の事故が発生する可能性がある場合（明らかに単品不良と断定できない場合）は、拡大可能性があると判断する。

拡大可能性は、以下のように分類することができる。

同型番製品での拡大可能性；
同一型番の製品での同様の事故の発生がある場合をいう。

別型番の製品での拡大可能性；
事故の原因が、他の型番の製品にも使用されている共通部品や共通材料に起因する場合、又は共通の設計や共通の工程に起因する場合は、同様の事故が自社内別型番の製品でも発生する可能性がある。

他社の製品を含んだ拡大可能性；
事故の原因が、他社も使用する共用部品や共用材料に起因する場合、又は共通の設計や共通の工程で製造した中間部品等に起因する場合は、同様の事故が複数の事業者間でも発生する可能性がある。

事故の発生が使用者の誤使用や不注意によると考えられる場合であっても、当該製品が誤使用や不注意を誘発する構造であるか、警告表示等の注意事項等は十分か等の点から同様の事故が発生する可能性を検討する必要がある。

最適対応は何か

事故の拡大防止のための迅速かつ的確な対応は、必ずしもリコールとは限らず、①使用方法等に関する注意喚起、②原因が究明されるまでの製造、流通又は販売の停止等の暫定対応の場合がある。事故の拡大防止を目的として、製品や事故状況に応じた最も適切な対応方法を決定すべきである。この場合、アクション３以降に示す一連のアクション等を参考として、対策本部の設置、プランの策定、情報提供等の対応を実施していく必要がある。

なお、ここで暫定対応を含むリコール以外の対応を選択した場合であっても、事故の拡大可能性が十分防止できているかを常に評価し、必要に応じて別の対応やリコールの実施を検討すべきである。

リコール以外の対応を選択する場合については、**Ⅵ リコール以外のアクション(P.36～) に例を示す。**

（２）その他

欠陥かどうか

製造物責任法第２条２項に「欠陥（当該製造物が通常有すべき安全性を欠いていること）」の概念が示されている。

「欠陥かどうか」を考えることは、製造物責任法等の法的な責任を問われるかどうかを考えることにつながる。この場合、事故の発生が、一見使用者の誤使用や不注意による（警告表示等の注意事項等に違背して使用した場合も含む）と思える場合であっても、同様の事故が発生するときには、結果的に誤使用や不注意ではなく、製品の欠陥と判断されることがある、ということに留意する必要がある。

このような観点から、リコールを実施するか否かの判断をする時点においては、事故等が製品の欠陥によるものか否かを明確にすることよりも、まず消費者の安全確保を優先し、事故の拡大防止を図るための最適な対応を検討すべきである。

すなわち、「欠陥かどうか」は、リコールを実施するか否かを判断するに当たっての必須の判断要素ではなく、また、リコールを実施したからといって、必ずしも製品に欠陥があるということにはならない。重要なのは「疑わしきは消費者の利益に！」と考え、対応することである。

物的損害として対応

本ハンドブックは、**Ⅰ 本ハンドブックの目的(P.1)** にも示すとおり、人的危害がない又はその可能性のない物的損害、安全に直接関係のない品質や性能に関する不具合等を直接の対象とはしていないが、不具合等への個別対応は必要であり、特に拡大可能性があると判断される場合等には、事業者によるリコールや情報提供等の積極的な取組みが強く求められることがある。そのような場合には、本ハンドブックの関係個所が参考になりうる。

単品不良として個別対応

人への危害又は人への危害の可能性はあるが、拡大可能性がなく、単品不良と考えられる場合であっても、製品の交換、部品の交換、修理等による被害者への個別対応は行われるべきである。そのような場合にも、本ハンドブックの基礎にある安全重視の姿勢や関係個所が参考になる。

他の判断要素には何があるか

他の判断要素として、法的な責任の有無、関係当事者間での責任の分担関係等がある。

また、社会及び市場は、企業姿勢を事故の発生時からの対応の中に見ている。企業倫理に欠ける姿勢である、又は法を遵守していないと誤解されないよう、情報開示をする等、最適な対応を常に検討すべきである。

２ 暫定対応の必要性

状況によっては、明確な対処方法を決定するための判断材料が得られない場合がある。しかし、消費者の安全確保という基本に立ち戻って考えると、事故の拡大可能性がある場合は、速やかに暫定対応を実施すべきである。暫定対応には、製造、流通及び販売の一時停止、社告等による使用の停止、注意喚起等の情報提供、製品の点検等がある。

アクション３　対策本部等の実施母体の設置

リコールは、全社的な取組みである。実施を決定したら、経営トップのもと、各関係部門の長が中心となった対策本部又は同等の実施母体を設置し、具体的なリコールプランの策定、実施を行うこととなる。

対策本部又は同等の実施母体は、リコールプランを策定するとともに、実際にリコールを実施するための責任母体となる。対策本部又は同等の実施母体は、組織によっては、日頃から品質保証上等の観点で危機管理の取組みを行っている組織が前身である場合や、役員会、取締役会、経営トップのもとで臨時に組織されるグループである場合がある。

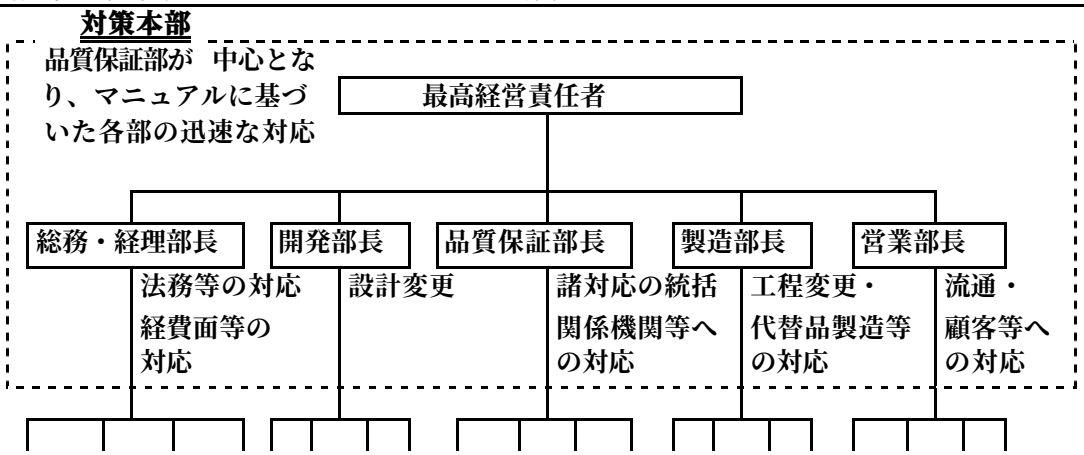


図７ 対策本部を設置する製造業者の場合 イメージ
（大企業のように組織として対策本部を設置した場合）

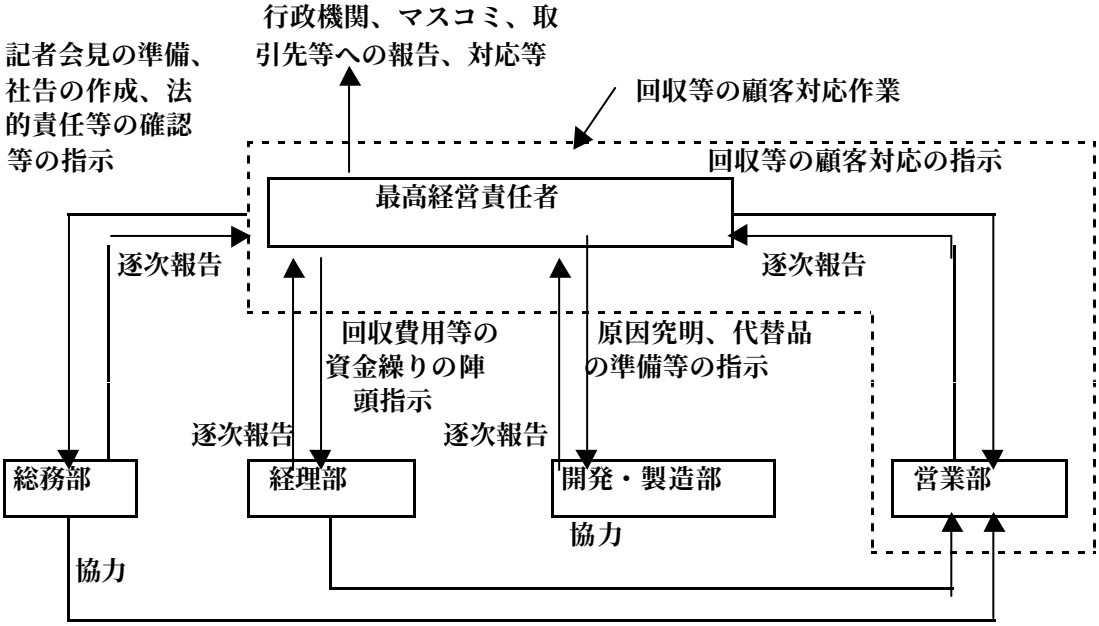


図８ 対策本部を設置しない製造業者の場合 イメージ
（中小企業のように最高経営者が全てを統括しながら実施した場合）

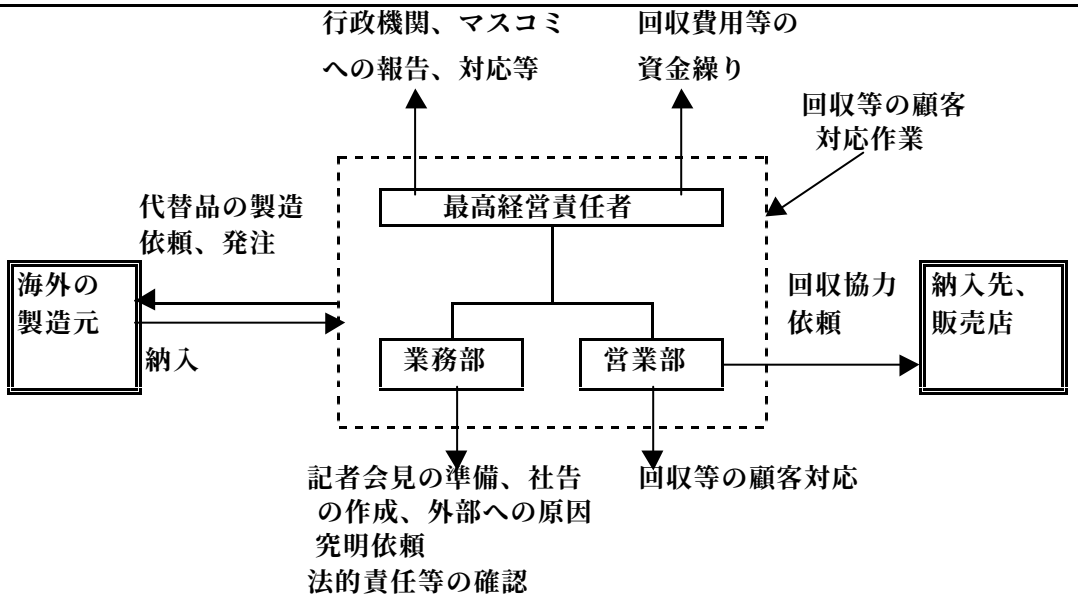


図９ 輸入業者の場合 イメージ

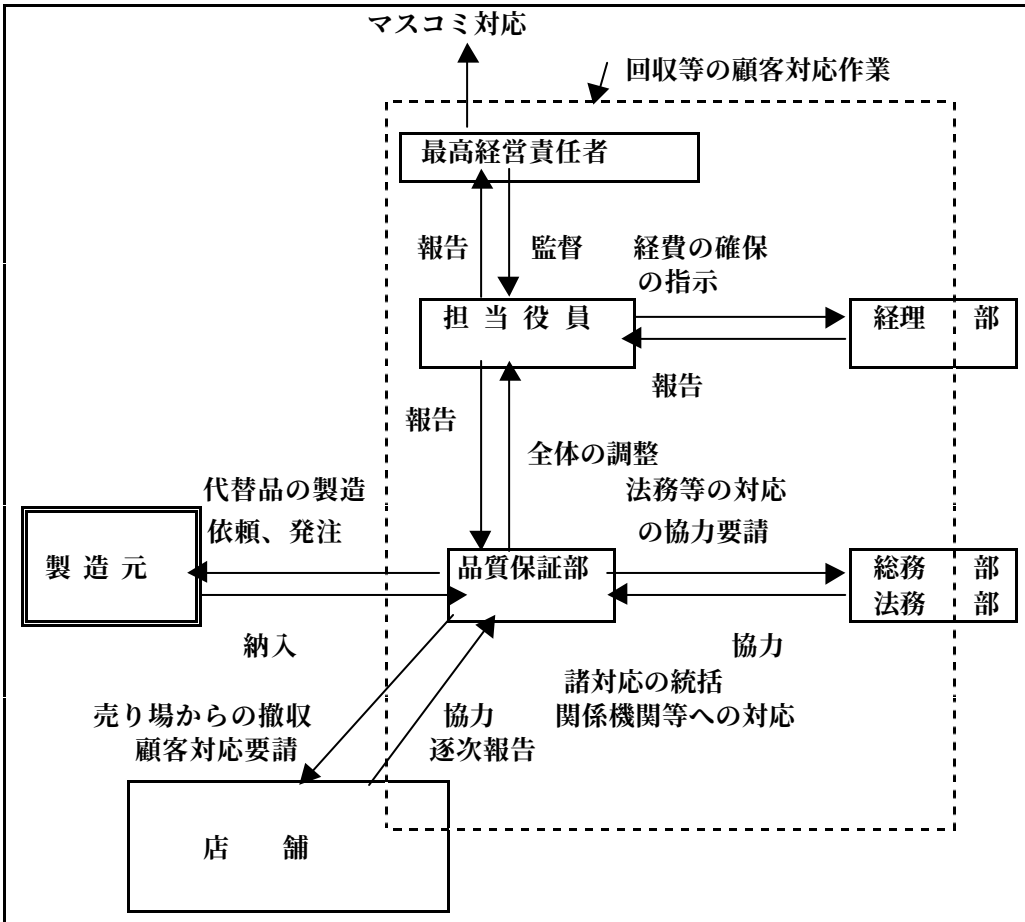


図１０ 流通業者の場合 イメージ
（自社ブランド製品の場合）

アクション４　リコールプランの策定

迅速かつ的確に事故の拡大を防止するため、具体的なリコールプランを策定する。このプランは、リコールを実施するにあたっての対応方針を決定し、社内外に対する姿勢を明確にするものである。

リコールプランの内容

ⅰ 目的

事故の未然防止と拡大防止を最大目標とする。

ⅱ リコールの種類

実施するリコールの種類（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）を決定する。

ⅲ 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する。

ⅳ 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する。

ⅴ 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、その製品は現在どのような状態にあるのか（流通段階、販売段階、消費者が保有等）を明確にする。

ⅵ 情報提供方法

(1) 緊急記者会見を行うか否かを決定する。
(2) 社告等の情報提供方法（媒体の決定、時期、内容等）を決定する。
(3) 社内外に対し進捗状況の透明性確保の方法を決定する。

ⅶ 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する。
(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する。

ⅷ 関係機関への報告又は調整

ⅸ 社内への情報伝達

社員の意識の統一をどう図るかを決定する。

ⅹ 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する。

xi 関係者からの意見聴取

法的な責任の有無を確認すると共に、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する。

xii 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する。

xiii リコール実施状況の評価及び見直し体制の明確化

リコールの種類

「リコールの種類」は、①流通及び販売段階からの回収、並びに②消費者の保有する製品の交換、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）又は引取りに分けられる。また、他の事業者も使用する共用部品や共用材料に関するものであれば、自社だけの問題とはせず、関連事業者へ連絡し、リコールの種類を決定すべきである。

暫定対応やリコール以外の対応の場合の例としては、①設計、製造又は販売方法の変更、②製造、流通及び販売の停止、③関係部品や材料の納入ルートの変更、④流通及び販売段階の製品のみの回収、⑤消費者への注意喚起、⑥点検による安全確認等がある。

リコール対象数の設定

リコール対象数の設定にあたっては、事故が発生する可能性を限りなくゼロに近づけることを念頭に置いて設定する必要がある。

具体的には、全出荷量から流通段階及び販売前の段階にある製品を除き、製品のライフサイクルを考慮したうえで消費者が保有すると考えられる製品数をリコール対象数として設定する。

リコール実施期間

リコール実施期間の設定は、社告等の情報提供方法に応じた周知期間を設定し、さらにリコール実施率※の状況を評価しながら、最善策の模索及び実施を続ける期間とすべきである。

なお、消費者を特定できず、出荷量が大量の場合は、どれだけ長いリコール実施期間を定めても、消費者が保有すると考えられる製品全てに対応するのは不可能な場合が多い。リコール対応ができなかった製品（リコール漏れ）がある場合は、継続してリコール対応が可能な窓口体制を維持し、ホームページ等で情報を発信し続けるべきである。

※　算定方法については **参考３ 関係行政機関等への報告 第３報 経過報告(P.72)** を参照。

アクション５　社告等の情報提供方法の決定

以下に留意して社告等の情報提供方法を決定する。

１　情報提供の対象者は誰か

情報を提供すべき対象が誰であるかを決定する。

例．購入者か、使用者か、保有者か、使用者の保護者か、使用管理者（器具を管理する学校や施設等）か

２　どのような方法及び媒体を用いるか

情報提供を効果的に行う方法は「どう売ったか、どう売る宣伝をしたか」を再考することによってヒントが得られる場合がある。

(1) 情報提供の対象者を特定できる場合

① ダイレクトメール

② 電話、ファックス

③ Ｅメール

④ 直接訪問

⑤ 流通・販売業者等を通じての連絡

流通・販売業者等には、以下がある。

・直接的な製品供給業者（販売店、専業配送会社など）
・レンタル業者
・通信販売業者
・専業修理、保全業者

なお、流通・販売業者等を通じて情報提供の対象者を特定する場合、作業に時間がかかり、直ちに情報提供が行えない場合が考えられる。そのような場合は、事故の重篤度等を考慮し、注意喚起等の暫定対応を実施すべきである。

(2) 情報提供の対象者を特定できない場合

製品や業種に応じて、以下を参考に最適な情報提供媒体を決定することが望まれる。事故の重篤度や緊急性によって、複数の情報提供方法を時期やスケールを考慮しながら臨機応変に決定していくべきである。

① 新聞社告

新聞への社告の場合、限られたスペースに極力明確かつ簡潔にリコールの実施内容を表記しなければならない。したがって、冗長な「お詫び」の表現を優先するよりも、限られたスペースでいかに有効に情報提供するかを考慮すべきである。

また、掲載個所は、広告と混同されない個所とすべきである（社会面下部が基本）。

新聞には次がある。

・全国紙
・ブロック紙
・地方紙
・製品特性に応じた業界紙
・該当ユーザーのみに配付される情報紙
競技団体による選手や関係者向けの情報紙、登録ユーザー向けの製品情報やバージョン情報等が掲載されている情報紙がある。

② 雑誌、リビング誌、折り込みチラシ等

③ 総合カタログ

作成元に協力依頼をし、通信販売用のカタログ、学校等に配付される総合卸業者によるカタログに掲載する。

④ 自社のホームページ

⑤ 公的機関におけるパブリックスペース

・公的な機関の掲示板等
保健所、消費者センター、自治体等に協力を依頼し、掲示板や広報紙等の公的な施設や設備を利用する。
・公的な機関によるホームページ
独立行政法人製品評価技術基盤機構「事故情報のページ http://www.jiko.nite.go.jp/」等の、社告等の関連情報を掲載している行政機関等の公的機関に連絡し、そのホームページを利用する。

⑥ 民間等のパブリックスペース

・販売店での情報提供
営業部門等が原稿を用意し、量販店、小売店等に対し、直接協力を依頼してチラシ配布や掲示等を実施する。
・ニュースサイト、ポータルサイトなどのインターネット上の仮想パブリックスペース

広くニュースを扱うホームページ、検索用のホームページ、特定の製品ユーザが共有するホームページ、Ｗｅｂ上の百貨店的な役割のホームページ等をホームページの提供元やプロバイダ等に協力依頼をして利用する。

３ 考慮すべき事項

情報提供に当たっては、以下の項目を考慮する必要がある。

① 専門機関、助言機関等と必要に応じ、密接に連絡をとりながら対応する。
専門機関、助言機関等の例としては、行政機関、業界団体、関係ＰＬセンター、広報の専門アドバイス機関、法律事務所、保険会社等がある。

② 高齢者を考慮した大きめの文字やわかりやすい表現方法を用いる。

③ 宣伝と誤解されない体裁とする。

④ 情報提供は１回行えば良いというものではなく、目標を達成するまで、継続的に実施し続ける。

⑤ 情報提供の方法は、ますます多様化していくものと予想されるため、最も適切な方法が何であるかを常に考え、目標を達成するための最適方法を模索し続ける。例えば、テレビやラジオ等のメディア、駅や交通機関等の公共施設等、ＩＴ技術の進歩を背景とする各種情報ネットワーク等の利用が考えられる。

４ 報道用資料の作成

情報提供活動として、リコール内容に準じた報道用資料をマスコミ各社に配布し、記事化を求める。

５ 何を伝えるか

社告を掲載する際の基本事項を次に示す。これは、使用者等の情報提供の対象者を特定できないリコールを実施するために、消費者向けに新聞に掲載する場合の例である。

具体的には、**参考２ 社告の例 に示される 表 参考２－１ 新聞社告のチェックリスト(P.47) を参考にして作成することが望ましい。**

社告の基本事項

ｉ 会社名－製品－リコールの種類

ⅱ危険性の有無

ⅲリコールの内容

・リコールの種類

例. （製品の）交換、（部品の）交換、修理、点検、引取り（返金）

※消費者にとって「回収」という表現は、「交換」か「引取り（返金）」かが不明確であり、適切ではない。

・使用の中止

・消費者への依頼内容

例. 御連絡を下さい。

で料金着払いにてご返送ください。

・簡潔な謝辞

※１行程度

ⅳ 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

ⅴ 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. ファックス番号、メールアドレス、自社のホームページアドレス

ⅵ 日付

ⅶ 住所

ⅷ 会社名

アクション６　関係機関等への報告

Ⅴ 日頃からの取組み(P.5～) に記載のとおり、リコール実施時には、まず被害者や被害の可能性がある消費者への情報伝達を最優先し、目標が達成されるまでは必要な情報を発信し続ける必要がある。情報伝達先としては、これに加えて、リコールプランの内容を報告し、協力を要請することが必要な関係機関等がある。これらへの報告は順不同であり、どの機関等に報告、調整すべきかは製品、業態等によって異なる。

・関係行政機関等

各関係行政機関等は、事故やリコール等の情報を収集及び提供し、また必要な措置を講じることにより、事故の未然防止、再発防止に取り組み、国民の安全を確保することに努めている。

消費者への安全な製品の供給に一義的な責務を有する事業者としては、リコールを公表する前に関係行政機関等へリコールプラン等の報告を行い、協力して事故の未然防止、再発防止に取り組んで行く必要がある（**参考３ 関係行政機関等への報告 第２報：リコールプランの内容(P.71) を参照**）。

・取引先（流通・販売業者を含む。）

特に、消費者への情報伝達のために、該当製品に関連した流通・販売業者への情報提供及び協力要請は必要不可欠である。

リコール実施後の信頼回復、取引きの再開ができるよう、リコールの原因、リコールの実施状況、結果、改善内容などを正しく連絡し、理解を得る姿勢が重要である。

・ユーザー団体

製品によっては、関連ユーザー団体や使用者への情報提供等を行っている団体がある。例えば、スポーツ用品であれば、競技団体や競技の振興団体などがある。

このような団体に対してもリコールの実施決定時には速やかに連絡し、協力要請等を行うことが必要になる。

・マスコミ

新聞、テレビ等のマスコミに対する対応は、迅速かつ的確にリコールを実施するために重要である。これには記者会見における対応を含む。

記者会見は、リコール問題に対する企業姿勢の社会への表明の場であり、広く社会の理解を得るためにも、重要なコミュニケーションとなるものである（**アクション６：関係機関等への報告 緊急記者会見における基本姿勢等(P.35) を参照**）。

また、情報提供活動として、リコール内容に準じた報道用資料をマスコミ各社に配布し、記事化を求めることも有用である。

・業界

ここでいう「業界」とは、業界団体や、業界で運営又は加盟している関連団体をいう。事故の内容によっては、業界として再発防止のための自主基準の作成や改正を行ったり、誤使用や不注意の要因がある場合は同様の事故防止のためのキャンペーンの実施を検討する等の対応が至急望まれる場合がある。

他の事業者も使用する共用部品や共用材料に起因する事故であれば、複数の事業者によるリコールの実施が考えられる。複数事業者が関連するのであれば、業界全体の問題として、業界としての再発防止策が実施されることが望ましいため、業界団体等と情報を共有する必要がある。

また、該当製品が認証取得関連製品である場合は、認証基準への影響もあり得るため、関係認証機関への報告も必要である。

・社員

社員は、最大の協力者であり理解者である。社員と必要な情報を共有することにより、無用な混乱や不安を回避し、誤った情報の流出を防ぐことができる。

社員へのリコールプランの内容の伝達は、少なくとも対外的な報告の前に実施すべきである。

・弁護士又は法律の専門家

法的責任の判断のためにも、速やかに事実関係を連絡し、相談することが望まれる。

・保険会社

保険に加入している場合、事故発生時（リコール中の事故やリコール漏れによる事故を含む）には、迅速な被害者の救済のために、生産物賠償責任保険の円滑な適用が望まれる。そのため、保険会社と密接に情報交換を行って、自社が加入している生産物賠償責任保険の内容、適用の範囲、実際の事故対応窓口等を把握しておき、早い段階で連絡することが肝要である。

また、実際に被害者がいたとしても、適切にリコールを実施しな かった場合、保険金が支払われない場合があるため、事故の情報を入手した後の対応には十分に留意する必要がある。保険金が支払われない例としては、被害者が出ることが十分予測できるのに、その事実を隠匿したり、リコールや注意喚起を恣意的に実施しなかった場合などの悪質な背信行為があった場合である。

緊急記者会見における基本姿勢等

ⅰ　緊急記者会見の位置づけ

・一刻も早い消費者への危害防止のための注意喚起である。
・被害者への陳謝及び信頼関係の維持・回復のための機会である。
・実施する又は実施中のリコールに関する事実の公表であり、安全重視の企業姿勢の社会への表明である。
・実施する又は実施中のリコールについて、社会の理解を得、協力を得るためのコミュニケーションである。
・リコール実施の責任所在の表明である。
・不正確な情報の伝播、誤解及び憶測による報道を防止する機会でもある。
・社告の代用ではない。

ⅱ　実施上の注意点

・事実を伝える。情報を隠匿しない。
・早急に実施する（リコール実施決定後１～２日以内）。
・表明内容は、必ず経営トップの責任で作成する。
・消費者、報道機関等の目から見て誤解を与えない内容とする。
・緊急記者会見の案内をファックス等で報道機関に連絡する場合は、目的（どのような製品のどのようなリコールか）、日程、場所、報告者、問い合わせ先を書く。

ⅲ　必要な内容

ⅲ-1　謝罪表明
・どのような危害を発生させたかをまず最初に表明し、謝罪する。

ⅲ-2　事故の内容（現象と原因）
・判明している事実があれば、その事実関係を正確に報告する。
・早急に原因が究明されない場合であっても、取組みの事実関係を報告する。

ⅲ-3　対応状況の説明
・リコールの種類、リコール対象数、リコール実施期間などを報告する。
・消費者や使用者に対する情報提供（社告等）の方法や実施状況、被害者への対応状況を報告する。

ⅲ-4　再発防止策
・同様の事故を発生させない具体的な対策を報告する。

ⅲ-5　責任表明
・状況に応じて弁護士等の法律の専門家と打合せを行い、どこまでを表明するかについて確認しておく。

リコール以外のアクション

事故の拡大可能性がある場合、考えなければならないのは、消費者への最も適切な対応が何かということである。消費者の利益を第一に考え、リコール以外の対応がその時点での最適対応となる場合がありうる。ただし、目的は消費者への事故の拡大防止であるため、リコール以外の対応を選択した場合であっても、事故の拡大可能性が十分防止できているかを常に評価し、必要に応じて別の対応やリコールの実施を検討すべきである。

ここでは、リコール以外のアクションとして考えられる例と、そのような場合に本ハンドブック中のどこが参考となるかを示す。

（１）注意喚起の例

注意喚起を行う場合、関係機関や外部専門家の意見等を聞き、効果的な情報提供を検討することが重要である。

①例１

事故等の原因が、使用方法にあったり、取扱説明書に不備があって、危害の重篤度が低く（クラスＢ※）、使用者が特定されている場合においてはダイレクトメール等で必要な注意喚起が行うことができる。

この場合に関しては、**アクション３　対策本部等の実施母体の設置（P.25～)**、**アクション５　社告等の情報提供方法の決定(P.29～)**、**アクション６　関係機関等への報告(P.33～)** 及び **Ⅶ　リコールのフォローアップ(P.38～)** が参考となる。

※　アクション２　１（１）意思決定にあたっての最重要要素(P.22～) 参照

②例２

製品自体の問題ではなく、ある特定の別製品や機器との組合せによって人的危害の拡大可能性が確認された場合においては、その内容を社告等によって注意喚起することが適切である。このような場合は、相手側の製品や機器の提供事業者も注意喚起等の対応をすべきであるため、互いに協力し、対応を検討することが望まれる。

この場合に関しては、**アクション３　対策本部等の実施母体の設置（P.25～)**、**アクション５　社告等の情報提供方法の決定(P.29～)** 及び **アクション６　関係機関等への報告(P.33～)** が参考となる。特に、相手側の製品や機器の提供事業者の理解や協力を得る必要があるため、関係機関等への報告や情報提供が重要になる。

③例３（業界による対応）

使用者の誤使用・不注意であると判断した場合であって、他社製品にも共通する事例がある場合においては、広く業界として誤使用防止のための安全キャンペーンを実施し、消費者へ注意喚起を行うことが適切である。

この場合に関しては、**アクション５　社告等の情報提供方法の決定**(P.29～) 及び**アクション６　関係機関等への報告**(P.33～) が参考となる。

（２）使用者への作業依頼を含む対応の例

製品の改修は、リコールを実施し、製品を引き取ったり、適切な者の直接訪問によって対応することが望ましいが、該当使用者が特定されており、直接連絡をとり、確実に該当製品の調整方法を情報提供をすることが可能な場合においては、使用者の了解を得て、使用者による簡易な作業依頼を含む対応を行うことができる。具体的には、安全部品等を消費者のもとに送付し、それを容易に組み込む等の対処が可能な場合が考えられる。

この場合に関しては、使用者を特定し、直接連絡する必要があるため、**Ⅴ　日頃からの取組み　２　事故、クレーム情報等の収集体制等の整備**(P.9) が基礎となる。また、**アクション３　対策本部等の実施母体の設置**(P.25～)、**アクション５　社告等の情報提供方法の決定**(P.29～)、**アクション６　関係機関等への報告**(P.33～) 及び **Ⅶ　リコールのフォローアップ**(P.38～) が参考となる。

Ⅶ リコールのフォローアップ

リコールは、必ずしも目標どおりに進むわけではないため、逐次その方法等を見直し、常に最善の策となるよう評価、修正する必要がある。また、リコールの経験は、経営自体、製品安全管理体制などを根本的に見直し、改善していくための貴重な基礎資料となる。そのため、確実に将来への材料となるよう、組織として確実にフォローアップできる体制をもつべきである。

この章では、リコール実施後のフォローアップ（右図の網掛け部）について示す。

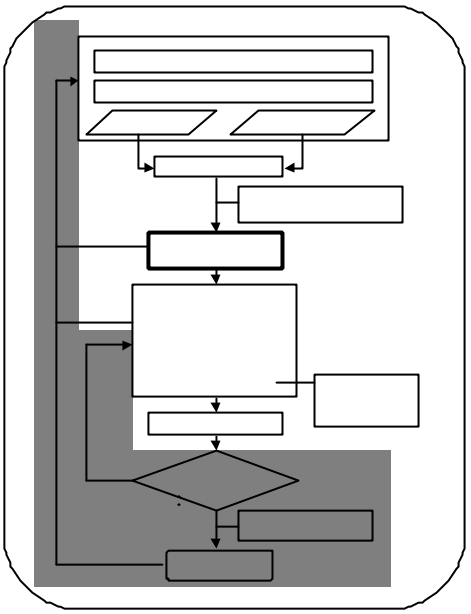


図１１　リコールの流れ 図1)における本章該当部分

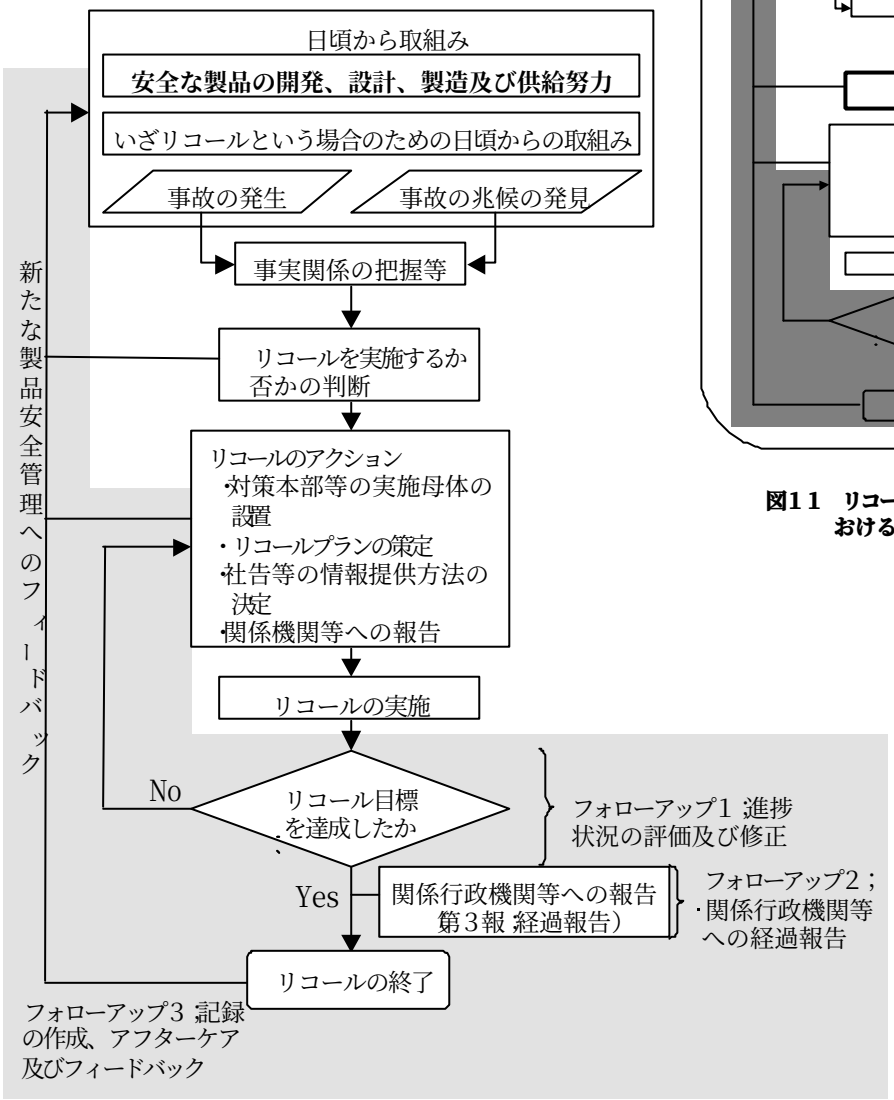


図１２　リコールのフォローアップ

フォローアップ１　進捗状況の評価及び修正

リコール対応の進捗状況を評価し、必要に応じ随時修正を行わなければならない。

１ 適切な評価体制の整備

設定したリコールプラン通りにリコールが履行されているか否かを評価する体制を整備しておく。特に、リコール実施率と、実施期間との関係を明瞭にしておき、進捗状況を評価する。

評価は、対策本部等の実施母体が行う場合もあるが、社内の実施母体とは別の監査者が進捗状況を客観的に評価した方が、適切な指示ができる場合もある。

２ 計画変更の速やかな対応

リコールの進捗状況の評価によって、逐次最適な対応方法の検討及び修正を行う。リコールプラン通りに進まない場合は、繰り返し社告等の情報提供を行ったり、リコールプランを再考する必要がある。

右図に示すＰＤＣＡサイクルに示すとおり、リコールプランを策定し(Plan)、実施する(Do)と同時に、実施状況を常にチェック(Check)し、改善処置を実行する（Act)。

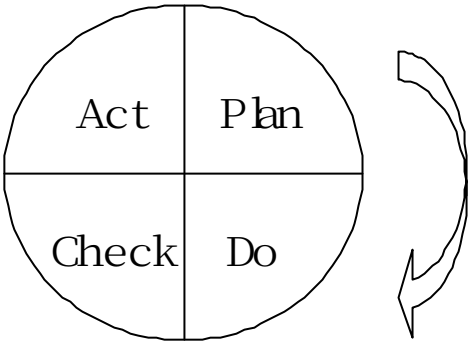


図13 リコール実施のための PDCAサイクル

フォローアップ２　関係行政機関等への経過報告

提出されたリコールプランに基づく実施状況（実施率）、事故の追加発生の有無、リコールプランの修正状況等を、関係行政機関等と調整の上、定期的（例えば１ヶ月毎）に報告する。リコールプランに示されるリコールの終了目標（リコール実施期間等）に沿ったリコールの終了の判断についても報告する。

リコールの終了判断については、リコール実施率の状況を評価し、設定した実施期間を考慮しながら判断することとなるが、事業者においては、事故の発生する可能性が限りなくゼロに近いと説明できることが必要である（**アクション４ リコールプランの策定 リコール実施期間(P.28) 及び 参考３ 関係行政機関等への報告 第３報：経過報告(P.72) を参照**）。

フォローアップ３　記録の作成、リコール漏れへの対処体制及びフィードバック

１　記録の作成

同様な事故等の発生がないよう、事故等の発生原因を確認し、確実に改善に結びつける必要があることから、事故等の発生からの経緯を記録しておくことが重要である。

２　リコール漏れへの対処体制

使用者等の情報提供の対象者が特定できないリコールの場合、リコール実施率を１００％とすることは非常に困難であり、リコール漏れが残ることがある。リコール実施期間が終了した場合であっても、リコール漏れがある場合は、事故の再発防止のためにホームページ等による継続的な情報の発信、窓口における対応可能体制の維持を必ず行わなければならない。

３　フィードバック

リコールの実施で得られた経験は、製品安全管理体制やリコールを実施するか否かの判断基準の見直しに非常に有用な情報である。見直しが必要と考えられる場合は、速やかに再検討し、改善し、同様の事故が発生した場合の基礎とすべきである。

また、リコールを実施することとなった原因が、基本的な企業姿勢や、経営者や社員の倫理面の問題である場合もありうる。そのような場合は、二度と同様の問題が発生しないように企業理念、経営方針を見直し、経営者や社員の意識変革のための教育、啓発に関する根本的、具体的な対応を社内外へ示し、実施されるべきである。

さらに、同様のリコールが、親会社、関連会社、子会社、別事業部で繰り返し発生する場合がある。真に経験を生かすのであれば、関係する親会社、関連会社、子会社、別事業部等へのフィードバック及びフィードバックされた情報を業務に確実に反映させることが必要不可欠である。

参考１　リコールの実施か否かの対応例

アクション２の「リコールを実施するか否か」の意思決定において、最重要要素は「人への危害か又は可能性があるか」、「拡大可能性があるか」及び「最適対応は何か」の３つであることを示した。

ここでは、最適対応として、リコールを実施したケースを６例、リコールを実施しなかったケースを２例示す。

なお、人への危害発生の可能性は、重篤度に応じて以下のように分類することができる。

クラスＡ；死亡又は重大な人への危害発生の可能性がある。
クラスＢ；中度又は軽度な人への危害発生の可能性がある。
　　死亡又は重大な人への危害発生の可能性は考えられない。
クラスＣ；人への危害発生の可能性は考えられない。

注　下記事例はあくまで、本マニュアルのために取り上げた参考例であり、現実にあったケースを正確に記述したものではない。また、各ケースの例は、リコールの実施か否かの意思決定をするに当たっての具体的、定量的な判断基準を意図するものではない。

リコールを実施したケース（６例）

リコールを実施したケース１

［人への危害あり（クラスＡ；重大な危害）、拡大可能性あり］

【製品】

子守帯

【問題の発見】

袋式子守帯に乳児を入れて歩行中、側面開閉部を留めているスナップ及び調整ベルトが外れ、乳児が落下する人的事故が１件発生した。

【リコールの判断】

製品の詳細な調査結果から、乳児の抱き方によっては調整ベルトが抜け、乳児が転落するおそれがあることが判明した。同様の人的事故が発生する可能性があるため、リコール実施（製品の交換）を決定した。

本件は、社告以外に販売店、保健所、医療機関等の協力を得て情報提供を行った。

リコールを実施したケース２

［人への危害あり（クラスＢ；中度の危害）、拡大可能性あり］

【製品】

給湯器付きふろがま

【問題の発見】

蛇口から熱い湯が出て、手にやけどを負う人的事故が６件発生したした。

【リコールの判断】

製品の詳細な調査結果から、内部部品の不良によって熱湯が出てやけどをする可能性があることが判明した。同様の人的事故が発生する可能性があるため、リコール実施（部品の交換）を決定した。

リコールを実施したケース３

［人への危害の可能性あり（クラスＡ；重大な危害）、拡大可能性あり］

【製品】

カラーテレビ

【問題の発見】

テレビ台に置いて使用中、本体内部から発煙する事故が６件発生した。

【リコールの判断】

製品の詳細な調査結果から、トランスの電圧調整回路のケースに不良材料が用いられていたため、亀裂が生じやすく、リーク放電が発生し、長期間の使用によって内部に堆積したほこり等により、発煙、発火し、火災の発生によって人に危害が及ぶ可能性があることが判明した。

人的事故が発生する可能性があるため、リコール実施（修理）を決定した。

リコールを実施したケース４

［人への危害の可能性あり（クラスＡ；重大な危害）、拡大可能性あり］

【製品】

充電式電動歯ブラシ

【問題の発見】

電動歯ブラシ本体を充電するため、充電用アダプターに本体を差し込んで充電中、充電アダプター部のねじ部に触れると感電、加熱によるやけど、火災等の可能性があることが社内検査で確認された（人的事故の発生が予見される兆候の確認）。人的事故の発生報告はなかった。

【リコールの判断】

製品の詳細な調査結果から、充電器内にあるトランスに絶縁不良があったため、過電流が流れ、過熱し、発火し、やけどや火災の発生によって人に危害が及ぶ可能性があることが判明した。

人的事故が発生する可能性があるため、リコール実施（製品の交換）を決定した。

リコールを実施したケース５

［人への危害の可能性あり（クラスＡ；重大な危害）、拡大可能性あり（別型番製品での同様事故の可能性もあり）］

【製品】

浴室・脱衣室暖房乾燥機

【問題の発見】

天井に設置されている室内機の組立上の不具合によりパネルを固定する本体側の樹脂製の爪が破損し、パネルが落下する事故が１件発生した。

【リコールの判断】

製品の詳細な調査結果から、本体にパネルを取り付ける際に樹脂製の爪に傷が入り、ひび割れしやすい成型不良があり、パネルの荷重で爪の亀裂が広がって落下したものと判明した。

同様の事故が発生する可能性があり、落下したパネルによって人に危害が及ぶ可能性があるため、リコール実施（修理）を決定した。加えて、当該取付け用爪部品は、別の型番製品との共通部品であり、同様の事故が発生する可能性のある別の型番製品を含めてリコールを実施した。

リコールを実施したケース６

［人への危害の可能性あり（クラスＢ；中度の危害）、拡大可能性あり（共用部品使用他社でも類似事故の可能性もあり］

【製品】

アルカリ乾電池

【問題の発見】

アルカリ乾電池単３形に製造上の不備があり、液漏れしやすいことが発見された。

【リコールの判断】

製品の詳細な調査結果から、液漏れの可能性があり、その液が皮膚や目・衣服に付着した場合に障害等が発生する可能性があることが判明した。

人的事故が発生する可能性があるため、リコール実施（製品の交換）を決定した。

なお、同乾電池を組み込んだレンズ付きフィルムを製造している業者においても、液漏れによって撮影機能に影響がでる可能性がある（物的損害の拡大可能性がある）ことから、リコールの実施（電池の交換、製品の交換等）が並行して行われた。

リコールを実施しなかったケース（２例）

リコールを実施しなかったケース１

［人への危害あり（クラスＢ；中度の危害）、拡大可能性あり、不注意による人的事故］

【製品】

炊飯ジャー

【問題の発見】

台所を清掃中、炊飯中の炊飯ジャーを移動させる時、蒸気口より噴出している蒸気で腕をやけどし、赤く腫れ上がる人的事故が２件発生した。

【リコールの判断】

製品の詳細な調査結果から、社内基準に適合した水準の製品であることが確認された。人への危害があり、拡大可能性があるものの、炊飯ジャーの構造上、蒸気噴出防止は設計上困難であり、製品本体及び取扱説明書に警告表示をしてあ　ることから、使用者の不注意による人的事故と判断した。

以上のことから、リコールを実施しないことを決定したが、警告表示及び取扱説明書中の注意事項をより大きく強調した。

リコールを実施しなかったケース２

［人への危害無し］

【製品】

水栓金具

【問題の発見】

台所用の水栓金具から、何らかの理由で漏水する事故が３件発生した。３件のうち、１件は床を汚損した。

【リコールの判断】

製品の詳細な調査結果から、水栓金具に加工不良があり、部分的に肉厚が薄いものが混入し、その個所が水圧に耐えられなかったため、発生したことが判明した。予想される被害としては漏水があり、最悪、床等の汚損が予想されることが判明した。

人に危害が及ぶ可能性はないものと判断し、リコールを実施しないことを決定した。

なお、漏水による床等への汚損については、工務店を通じて個別に状況を聞き取り調査し、必要に応じて点検、調整、部品交換を実施した。また、同様の加工不良が発生しないよう加工条件の見直し・改善を行った。

参考２ 社告の例

社告の例を以下に示す。

この社告例は、使用者等の情報提供の対象者を特定できないため、新聞上で社告を行う例である。

チェックすべき点については、**表 参考２－１ 新聞社告のチェックリスト (P.47) を参照。**

望ましい社告の例

12㎝×２段（約7㎝)以上ないと消費者には気づかれにくい（次ページを参照）！

連絡可能曜日や時間帯を表記すべし！

「会社名－製品－リコールの種類」が簡潔でベストである！

○○社湯沸し器「△△」の交換

弊社湯沸かし器「△△」について、蓋部が過熱し、やけどをする恐れが生じました。

左記に該当する製品の交換を実施します。直ちにご使用を中止し、ご連絡下さい。社員証明書を保持した係員が交換に伺います。

お客様には、心よりお詫び申し上げます。

記

○○社の湯沸し器「△△ＡＨ－５０」

ロット番号 ０００００～００００

型番とロット番号は左図の取っ手部にシールで表示してあります。

この製品は、主として平成○○年に関東甲信越のデパート、スーパーで販売されたものです。

型番の表示個所

連絡先

○○株式会社　○○製品回収センター

フリーダイヤル　０１２０－○○○○○○

（受付は、土日祝日を問わず９時～５時まで）

詳細は、左記のインターネットで参照できます。

http://www.○○○○○or.jp

平成○○年○○月○○日

東京都中央区日本橋○○－○○－○○

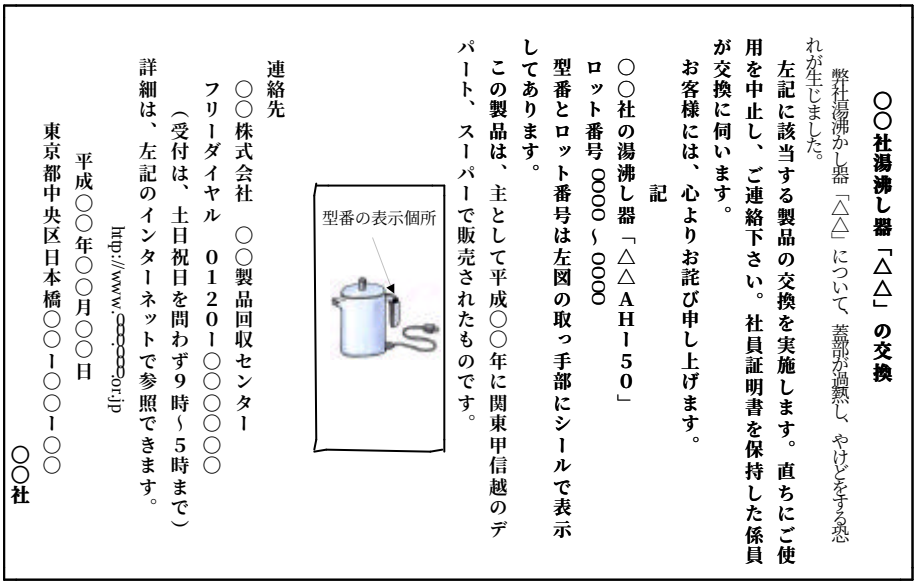
○○社

イラスト又は写真で型番等の表記個所を明示すべし！

危険性の有無、リコールの種類、使用の中止、消費者への依頼内容を簡潔にすべし！

社告の大きさ

12㎝×２段とは、ほぼ以下の社告例の大きさとなる。段とは上下の枠（下図の例では縦寸法）のことであり、新聞社によっても異なるが、１段約35㎜が目安である。



○○社湯沸し器「△△」の交換

弊社湯沸かし器「△△」について、蓋部が過熱し、やけどをする恐れが生じました。

左記に該当する製品の交換を実施します。直ちにご使用を中止し、ご連絡下さい。社員証明書を保持した係員が交換に伺います。

お客様には、心よりお詫び申し上げます。

記

○○社の湯沸し器「△△AH－50」

ロット番号 0000～0000

型番とロット番号は左図の取っ手部にシールで表示してあります。

この製品は、主として平成○○年に関東甲信越のデパート、スーパーで販売されたものです。

型番の表示個所

連絡先

○○株式会社　○○製品回収センター

フリーダイヤル　０１２０－○○○○○○

（受付は、土日祝日を問わず９時～５時まで）

詳細は、左記のインターネットで参照できます。

http://www.○○○.or.jp

平成○○年○○月○○日

東京都中央区日本橋○○－○○－○○

○○社

注．上図は、あくまで大きさの参考例であり、実際の新聞のフォント（文字の形）、文字数、大きさ等を正確に模したものではない。また、周辺の記事などの関係で受け取るイメージは異なる。

新聞社告のチェックリスト

表 参考２－１ 新聞社告のチェックリスト

評価項目	評価基準	評価	備考
大きさ	12cm×２段以上か		
ⅰ タイトル	会社名－製品－リコールの種類		
ⅱ 危険性の有無	記載の有無・簡潔性		
ⅲ リコールの内容	－	－	－
・リコールの種類	記載の有無・簡潔性		※
・使用の中止	記載の有無・簡潔性		
・消費者への依頼内容	記載の有無・簡潔性		
・簡潔な謝辞	記載の有無・簡潔性		
ⅳ 製品の識別方法	－	－	－
・名称、型番、ロット番号等	記載の有無		
・型番等の表示個所	記載の有無・わかりやすさ		
・イラスト又は写真	有無・わかりやすさ		
・他の製品情報	記載の有無		
ⅴ 連絡先	－	－	－
・連絡先名	記載の有無		
・電話番号	記載の有無・フリーダイヤルか		
・連絡可能時間帯	記載の有無		
・他の照会先・照会方法	記載の有無		
ⅵ 日付	記載の有無		
ⅶ 住所	記載の有無		
ⅷ 会社名	記載の有無		

評価については、◎大変良い、○良い、△あまり良くない、×良くないとする。

※　リコールの種類を記入；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。）又は引取り

望ましくない社告の例

次ページに前述のチェックリストを用いたこの社告の評価例を示す。

製品名称のみの記載のため、「湯沸かし器」のリコールであることがわからない！

製品名称のみの記載のため、「湯沸かし器」のリコールであることがわからない！
宣伝なのか社告なのかわからない！

弊社の「△△」の安全な使い方について

お客様各位

平素は格別のご愛顧を賜り厚くお礼申し上げます。

さて、この度弊社で製造しました「○○」の製造工程で若干の汚れが残ったまま表面処理を施したことから、過熱時に局部的に高い温度が発生することがわかりました。このような状況はごく稀にしか発生しませんし、重度のやけどのおそれもありません。

これは、溶接時にごく稀に発生するスラグによるものであり、厳重な品質管理の結果、通常の使用の範囲内では問題なくご使用ができる範囲まで低減されました。しかし、万が一のため、ここに製品の交換のご連絡をさせていただくものです。左記にご連絡下さい。

今後共、お客様の身になってより安全で品質の高い製品を製造、供給していく所存ですので、何とぞお客様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

記

一．対象製品　製品名称、製品の型番

連絡先

〒000-0000　東京都中央区○○○○○　00-00-00

○○株式会社　00-0000-0000

平成 00 年 00 月 00 日

簡潔に表記すべき！

型番やシリアル番号が製品のどこにあるのかがわからない！

望ましくない社告例のチェック結果

表 参考２－２ 望ましくない社告例のチェック結果

評価項目	評価基準	評価	備考
大きさ	12cm×２段以上か	○	
ⅰ タイトル	会社名－製品－リコールの種類	×	
ⅱ 危険性の有無	記載の有無・簡潔性	×	
ⅲ リコールの内容	－	－	－
・リコールの種類	記載の有無・簡潔性	○	交換
・使用の中止	記載の有無・簡潔性	×	
・消費者への依頼内容	記載の有無・簡潔性	○	
・簡潔な謝辞	記載の有無・簡潔性	△	
ⅳ 製品の識別方法	－	－	－
・名称、型番、ロット番号等	記載の有無	○	
・型番等の表示個所	記載の有無・わかりやすさ	×	
・イラスト又は写真	有無・わかりやすさ	×	
・他の製品情報	記載の有無	×	
ⅴ 連絡先	－	－	－
・連絡先名	記載の有無	○	
・電話番号	記載の有無・フリーダイヤルか	○	
・連絡可能時間帯	記載の有無	×	
・他の照会先・照会方法	記載の有無	×	
ⅵ 日付	記載の有無	◎	
ⅶ 住所	記載の有無	◎	
ⅷ 会社名	記載の有無	○	

評価については、◎大変良い、○良い、△あまり良くない、×良くないとする。

参考３ 関係行政機関等への報告

各関係行政機関等は、事故やリコール等の情報を収集及び提供し、また必要な措置を講じることにより、事故の未然防止、再発防止に取り組み、国民の安全を確保することに努めている。

消費者への安全な製品の供給に一義的な責務を有する事業者としては、関係行政機関等へ以下の報告を行い、協力して、事故の未然防止、再発防止に取り組んでいく必要がある。

第１報：事故等の発生状況

第２報：リコールプランの内容

第３報：経過報告

第１報：事故等の発生状況

危害を生じた事故、危害を生じる蓋然性の高い物的事故、及びそれらの事故を生じる蓋然性の高い製品の欠陥があることを知った場合、関係行政機関等へ速やかに報告する必要がある（社内調整等にかかる時間を考慮しても、遅くとも１週間以内の報告が望ましい）。

経済産業省では「消費生活用製品の欠陥等による事故情報の収集に関する協力依頼について（平成6年12月2日付け6産第254号）」によって、消費生活用製品に係る事故情報を得た場合、独立行政法人製品評価技術基盤機構へ通知するよう、協力を依頼している（次頁以降に該当通達、報告（通知）様式等を添付）。

また、法令による安全規制の対象とされている製品に関する事故等については、その法令を所管している部署への報告が必要である。

なお、電気用品安全法において規制されている電気用品については、「電気用品の事故等に係る報告要領の制定について」（平成14年3月29日付け平成14・01・21商局第3号）において、事業者が、電気用品に係る事故等を報告するに当たっての要領を定めている。

通商産業省

６産局第２５４号
平成６年１２月２日

殿

通商産業大臣官房商務流通審議官　清川　祐二

消費生活用製品の欠陥等による事故情報の収集に関する協力依頼について

平成７年７月１日の製造物責任法の施行に向けて、製造業者等においては、設計、製造、供給にわたる製品の安全向上への一層の取り組みが求められる一方、製品使用者である消費者においてもその適正な使用、保守に努めることが必要となっています。

もとより、製品事故の未然・再発防止のためには製品自体が安全なものとなるよう設計・製造されることが必要ですが、複雑かつ高性能な製品が次々と開発される中、消費者は製品の安全性について自ら判断することが困難な場合も多く、これらの製品の欠陥による事故や苦情も多く報告されています。これを防止するためには、製品事故から得られた経験を、企業においては製品の安全性向上に活用し、また、消費者においては製品の適切な選択及び適正な使用に役立てていくことが肝要であります。

通商産業省といたしましても、関係各位から多大な御協力を頂いて、昭和４９年に事故情報収集制度を発足させ、消費生活用製品の欠陥等による事故に関する情報を可能な限り網羅的、かつ、迅速に収集し、調査、検討を加え、必要な措置を講じ、事故の未然防止、再発防止に役立ててきたところでありますが、このような状況に鑑み、事故から得られた経験は公共の財産であるという認識に立ち、今後一層の情報収集及び提供に努めていく所存であります。

つきましては、関係各位におかれましても従前にも増して本制度の実効を期するため、消費生活用製品の欠陥等による事故の情報を得た場合には、別添の通知方法により当省に通知していただきたく御協力をお願いするとともに、この旨貴会傘下の各会員に対し周知徹底されますよう併せてお願いします。

事故情報の通知方法

１．対象品目

対象品目は、

(1)家庭用電気製品　(5)乗物及び乗物用品　(9)乳幼児用品
(2)台所、食卓用品　(6)身のまわり品　(10)繊維製品
(3)燃焼器具　(7)保健衛生用品　(11)その他
(4)家具、住宅用品　(8)レジャー用品

等、経済産業省の所掌に係る消費生活用製品とする。

２．対象事故等

対象とする製品の欠陥や、これにより生じた可能性のある事故等であって、次の①から③までのいずれかに該当するものをいう。

① 人的被害を生じた事故
② 人的被害を生ずる蓋然性の高い物的事故
③ ①又は②の事故を生ずる蓋然性の高い製品の欠陥

３．事故通知先

通知先は、最寄りの独立行政法人製品評価技術基盤機構本部又は支所とする。

４．通知の様式

(1)地方公共団体、消費生活センター、国民生活センター、（財）製品安全協会、消費者団体等による通知

様式１の「事故通知書」により通知する。

(2)販売業者及びこの関係団体による通知

様式１の「事故通知書」により通知する。

(3)製造業者及びこの関係団体による通知

様式２、３及び４の「事故報告書」により通知する。

(4)一般消費者からのフリーダイヤルファクシミリ（０１２０－２３２　５２９）による通知。

様式５の「事故通報書」等により通知する。

なお、(1)、(2)、(3)で緊急を要する場合には、様式は問わず、フリーダイヤルファクシミリを用いてよい。

（事故情報収集制度様式－1）

（注）※印の欄にはお記入しないで下さい。

※管理番号	
※関係課等	
※受付年月日	

取扱注意　通　知　書

事故発生年月日	西暦　年　月　日　AM PM　時頃		
事故発生場所	都道府県		
品名		型式機種等	
表示又はマーク等		取扱説明書添付の有無：1. 有 2. 無 3. 不明 保証書添付の有無：1. 有 2. 無 3. 不明 保証書の有効期限：　年　月　日	
製造・輸入事業者等名称及び所在地	（名　称）： （1. 製造事業者 2. 輸入事業者 3. 販売元等）		
	（所在地）：		
	（電話番号）：　（担当者：　）		
被害状況 被害者	フリガナ （姓）　（名）	性別	1. 男 2. 女 （年齢：　歳）
	〒　TEL		
代理申し出者	（氏名）：　（連絡先）TEL	被害者との関係	
物的被害	1. 製品破損（1. あり　2. なし） 2. 拡大被害（1. あり　2. なし）		
人的被害 被害内容	1. 死亡（　名） 2. 重傷（　名） 3. 軽傷（　名）　［内容：病院治療（　名）・家庭内治療（　名）］		
人的被害 被害区分	1. 骨折 2. 打撲 3. 裂傷 4. 擦過傷 5. 火傷 6. 皮膚障害 7. 中毒 8. 窒息 9. 感電 10. 眼科的障害 11. 呼吸器系障害 12. 口腔器系障害 13. 消化器系障害 14. その他		
人的被害 治癒状況	1. 完治 2. 治療中 3. 不明　全治（　日間・内入院　日間・通院　日間）		
人的被害 後遺症	1. 有り 2. なし 3. 不明　状況（　）		
製品の購入等年月日及び入手先	年　月　日購入　製品の使用期間　年　ヶ月使用		
	1. デパート 2. スーパーマーケット 3. 一般商店 4. 専門店 5. 通信販売 6. 中古品販売店 7. 共済組織等 8. 問屋 9. 製造（輸入）業者 10. その他（　）11. 不明		
事故内容			
事故原因			
被害者の要望	1. 被害額の弁償 2. 製品の交換 3. 修理・点検 4. 引き取り（代金返済） 5. 慰謝料 6. 調査・原因究明 7. 謝罪（他の要望なし） 8. その他（　） 9. 要望なし		
通知書作成者	（氏名）：	作成年月日	西暦　年　月　日
	（機関名）：　（連絡先）TEL		
	（他の通知先）：		
	（要望等）：		

（備考）この用紙の大きさは、日本工業規格A４とすること。

（事故情報収集制度様式－2）

（注）※印の欄には記入しないで下さい。

取扱注意　報告書（その1）

※管理番号	
※関係課等	
※受付年月日	年　月　日

事故故発生年月日	AM 西暦　年　月　日　PM　時頃		
事故発生場所	都道 府県 （具体的場所：　）		
品名		型式機種等	（生産国名：　）
表示又はマーク等		取扱説明書添付の有無：1. 有 2. 無 3. 不明 保証書添付の有無：1. 有 2. 無 3. 不明 保証書の有効期限：購入日・製造日より　年　月	
同型式品の生産・輸入時期等	（生産・輸入時期）：　年　月　日から　年　月　日まで （数量）：　（製造・輸入・販売）		
製造・輸入業者等名称及び所在地	（名称）： （所在地）： （電話番号）：　（内線）：　（担当者）：		
所属の業界団体名及び同所在地	（名称）： 〒　（電話）：		
事故製品の持ち主	フリガナ （姓）：　（名）： 〒　TEL.	性別	1. 男 2. 女 （年齢：　歳）
被害状況 物的被害	1. 製品破損（1. あり 2. なし） 2. 拡大被害（1. あり 2. なし）		
被害状況 人的被害	1. 死亡（　名）　2. 重傷（　名）　3. 軽傷（　名） ［内訳：病院治療（　名）・家庭内治療（　名）］		
製品の購入等年月日及び入手先	年　月　日購入　製品の使用期間　年　ケ月使用 1. デパート 2. スーパーマーケット 3. 一般商店 4. 専門店 5. 通信販売 6. 中古品販売店 7. 共済組織等： 8. 問屋 9. 製造(輸入)業者 10. その他（　）　11. 不明		
事故内容			
事故発生の原因	1. 設計不良 2. 製造不良 3. 使用部品または材料の不良 4. 流通中の不良 5. 経年劣化 6. 据付・工事の不良 7. 修理等の不良 8. 使用環境の不良 9. 使用者の不注意・誤使用 10. 消費者の保存不良 11. 表示の不備 12. 取扱説明書の不備 13. その他 14. 原因不明 同一機種同様事故の発生件数：　件　参考資料の有無：1. 有 2. 無		
報告書作成者名及び連絡場所	（作成年月日）：西暦　年　月　日 （氏名）：　（所属部署）： 〒　電話：　（内線：　）		

（備考）この用紙の大きさは、日本工業規格A4とすること。

（事故情報収集制度様式－3）　　（注）※印の欄には記入しないで下さい。

取扱注意　報告書（その2）

※管理番号	

当該事故原因を調査した機関等の名称及び連絡先	（名称）： （連絡先）TEL.	事故品を保管している機関等及び連絡先	（名称）： （連絡先）TEL.

支払い費用の手当て	保険を使用の場合	支払い金額：　円	（保険の種類：　）
	自己積立金を使用	支払い金額：　円	（積立金総額：　円）
	その他	支払い金額：　円	（内容：　）
事故に係る再発防止の措置	1. 製造の中止　2. 輸入の中止　3. 販売の中止　4. 製品の改良　5. 製造工程の改善 6. 品質管理の強化　7. 製品の回収　8. 安全点検の実施（修理・点検等）　9. 消費者に注意喚起 10. 表示の改善　11. 取扱説明書の改善　12. 特に措置しない		

個別被害状況

被害者	フリガナ （姓）：　（名）	性別	1. 男　2. 女 （齢：　歳）
物的被害	製品破損　（1. 全損　2. 一部破損　3. 不明　4. 被害なし） 拡大被害　（1. 火災　2. 破損　3. 汚損　4. その他　5. 被害なし）		
人的被害内容	1. 死亡　2. 重傷　3. 軽傷　（1. 病院治療　2. 家庭内治療） 4. 被害なし		
人的被害区分	1. 骨折　2. 打撲　3. 裂傷　4. 擦過傷　5. 火傷　6. 皮膚障害　7. 中毒　8. 窒息　9. 感電 10. 眼科的障害　11. 呼吸器系障害　12. 口腔器系障害　13. 消化器系障害　14. その他		
治癒状況	1. 完治　2. 治療中・3. 不明　全治（　日間・内入院　日間・通院　日間		
後遺症	1. 有り　2. なし　3. 不明　（状況：　）		
被害者の要望	1. 被害金額の弁償　2. 製品の交換　3. 修理・点検　4. 引き取り（代金返済）　5. 慰謝料 6. 調査・原因究明　7. 謝罪（他の要望なし）　8. その他（　）　9. 要望なし		
被害者への措置	1. 被害金額の支払い　2. 製品交換　3. 部品交換　4. 修理・点検　5. 部品提供 6. 引取（代金返済）　7. 慰謝料の支払い　8. 使用方法等の説明　9. 見舞い金の支払い 10. 被害者に説明した　11. 特に措置しない　12. 被害者と交渉中　13. 係争中（裁判等） 14. 謝罪　15. その他		
	前項2. ～5. において	1. 有償　2. 無償	被害者の反応　1. 納得　2. 納得しない
内容	（提示金額：　円）　（支払い金額：　円）		

（備考）この用紙の大きさは、日本工業規格A４とすること。

（事故情報収集制度様式－4）

（注）※印の欄には記入しないで下さい。

取扱注意

報　告　書（その3）

※管理番号	

（個別被害状況）

被害者が2名以上の場合様式3に続き使用する

個別被害状況

被　害　者	フリガナ			
	（姓）：　　（名）		性別	1. 男　2, 女 （齢：　　歳）
物的被害	製品破損　（1. 全損　2. 一部破損　3. 不明　4. 被害なし） 拡大被害　（1. 火災　2. 破損　3, 汚損　4. その他　5. 被害なし）			
人的被害内容	1. 死　亡　2. 重傷　3. 軽　傷　（ 1. 病院治療　2. 家庭内治療 ） 4. 被害なし			
人的被害区分	1. 骨折　2. 打撲　3. 裂傷　4, 擦過傷　5. 火傷　S. 皮膚障害　7. 中毒　8. 窒息　9. 感電 10. 眼科的障害　11. 呼吸器系障害　12. 口腔器系障害　13. 消化器系障害　14. その他			
治癒状況	1. 完治　2. 治療中・3. 不明　　全治（　　日間・内入院　　日間・通院　　日間			
後遺症	1. 有り　2. なし　3. 不明　　（状況：　　）			
被害者の要望	1. 被害金額の弁償　2. 製品の交換　3. 修理・点検　4. 引き取り（代金返済）　5. 慰謝料 6. 調査・原因究明　7. 謝罪（他の要望なし）　8. その他（　　）　9. 要望なし			
被害者への措置	1. 被害金額の支払い　2. 製品交換　3, 部品交換　4. 修理・点検　5. 部品提供 6. 引取（代金返済）　7. 慰謝料の支払い　8. 使用方法等の説明　9. 見舞い金の支払い 10. 被害者に説明した　11. 特に措置しない　12. 被害者と交渉中　13. 紛争中（裁判等） 14. 謝罪　15. その他			
	前項2. ～5. において	1. 有償　2. 無償	被害者の反応	1. 納得　2. 納得しない
内容	（提示金額：　　円）　（支払い金額：　　円）			

個別被害状況

被　害　者	フリガナ			
	（姓）：　　（名）		性別	1. 男　2, 女 （齢：　　歳）
物的被害	製品破損　（1. 全損　2. 一部破損　3. 不明　4. 被害なし） 拡大被害　（1. 火災　2. 破損　3, 汚損　4. その他　5. 被害なし）			
人的被害内容	1. 死　亡　2. 重傷　3. 軽　傷　（ 1. 病院治療　2. 家庭内治療 ） 4. 被害なし			
人的被害区分	1. 骨折　2. 打撲　3. 裂傷　4, 擦過傷　5. 火傷　S. 皮膚障害　7. 中毒　8. 窒息　9. 感電 10. 眼科的障害　11. 呼吸器系障害　12. 口腔器系障害　13. 消化器系障害　14. その他			
治癒状況	1. 完治　2. 治療中・3. 不明　　全治（　　日間・内入院　　日間・通院　　日間			
後遺症	1. 有り　2. なし　3. 不明　　（状況：　　）			
被害者の要望	1. 被害金額の弁償　2. 製品の交換　3. 修理・点検　4. 引き取り（代金返済）　5. 慰謝料 6. 調査・原因究明　7. 謝罪（他の要望なし）　8. その他（　　）　9. 要望なし			
被害者への措置	1. 被害金額の支払い　2. 製品交換　3, 部品交換　4. 修理・点検　5. 部品提供 6. 引取（代金返済）　7. 慰謝料の支払い　8. 使用方法等の説明　9. 見舞い金の支払い 10. 被害者に説明した　11. 特に措置しない　12. 被害者と交渉中　13. 紛争中（裁判等） 14. 謝罪　15. その他			
	前項2. ～5. において	1. 有償　2. 無償	被害者の反応	1. 納得　2. 納得しない
内容	（提示金額：　　円）　（支払い金額：　　円）			

（備考）この用紙の大きさは、日本工業規格A４とすること。

(事故情報収集制度様式－5)

事故通知書

通　報　者	氏名 住所 電話番号
事故発生年月日	年　　月　　日
事故発生場所	都道　　市　　町 府県　　群　　村
商品名 及び 事業者名	
事故内容	

フリーダイヤル　０１２０－２３２５２９

製品評価技術基盤機構は本部（東京・大阪）と支所（８カ所）があります。
フリーダイヤルファックス及び本部・各支所の所在地、電話番号は次のとおりです。

所名		〒	住　所	電話	ファクシミリ
事故情報専用フリーダイヤルファックス （大阪本部に設置）					０１２０ ２３２５２９
本部	東京	151 0066	東京都渋谷区西原２－４９－１０	03 3481-1921	03 3481-1934
本部	大阪	540 0008	大阪市中央区大手前４－１－６７ 大阪合同庁舎第２号館別館	06 6942-1112	06 6946-7280
北海道 支　所		060 0808	札幌市北区北八条西２－１－１ 札幌第一合同庁舎	011 709-2324	011 709-2326
東　北 支　所		983 0833	仙台市宮城野区東仙台４－５－１８ 仙台合同試験庁舎	022 256-6423	022 256-6434
北関東 支　所		376 0042	群馬県桐生市堤町３－７－４	0277 22-5471	0277 43-5063
中　部 支　所		460 0001	名古屋市中区三の丸２－５－１ 名古屋合同庁舎第２号館	052 951-1931	052 951-3902
北　陸 支　所		920 0024	金沢市西念３－４－１ 金沢駅西合同庁舎	076 231-0435	076 263-9216
中　国 支　所		730 0012	広島市中区上八丁堀６－３０ 広島合同庁舎第３号館	082 211-0411	082 221-5223
四　国 支　所		760 0017	高松市番町１－１０－６ 高松第一地方合同庁舎	087 831-2671	087 833-4668
九　州 支　所		815 0032	福岡市南区塩原２－１－２８	092 551-1315	092 551-1329

経済産業省

平成14・01・21商局第3号
平成１４年3月29日

電気用品の事故等に係る報告要領の制定について

商務情報政策局

原子力安全・保安院
NISA-235a-02-1

商務情報政策局及び原子力安全・保安院は、電気用品の製造事業者及び輸入事業者に対して、別添の「電気用品の事故等に係る報告要領」に従い、報告を求めることとする。

なお、平成２年４月１８日付け２資庁第５１０６号をもって制定した電気用品の事故等に係る報告要領は廃止する。

（別添）

電気用品の事故等に係る報告要領

第一　電気用品事故等報告

１　報告対象

（１）　事故及び事象の対象範囲

電気用品安全法第２条に規定する電気用品に係る次のいずれかに掲げる事故及び事象（以下「事故等」という。）。

①　電気用品の欠陥（部品、材料の不具合を含む。）が原因で感電、火傷等生命又は身体に危害を及ぼした事故

②　電気用品の欠陥（部品、材料の不具合を含む。）が原因で発煙、発火等が生じ、財産（当該電気用品を含む。）に損害が発生した事故（部品の焦げ、発煙等であって、当該電気用品の器体表面への影響がなく、かつ、他の部品、材料等に対して延焼する恐れがないことが明白な場合（一般消費者等が水、消火器等により消火に努めた場合を除く。）を除く。）

③　既に販売された電気用品について①又は②に掲げる危害又は損害の生じる恐れのある欠陥が判明したとき。

④　電気用品の欠陥の有無は不明であるが、電気用品が原因と想定される危害又は損害が発生した場合であって次のようなとき。

ｉ　新聞、テレビ等で報道された場合

ii　使用者のクレーム等により公的機関（消費者団体を含む。）が調査を行った場合

iii　消防署又は警察署への通報があった場合

（注１）①、②、③については、通常の使用状況（正しい使用状況及び一般消費者が誤りやすい使用状況をいう。）のもとで発生し又は発生し得るものを対象とする。

（注２）「報告等の対象とする事故及び事象」の解釈について疑義ある場合には、当該電気用品が電気用品安全法施行規則（昭和３７年通商産業省令第８４号。）別表第１の電気用品の区分のうち、１から１３までの電線、電線管等、ヒューズ、配線器具、電流制限器、変圧器・安定器、小形交流電動機については、原子力安全・保安院電力安全課（以下「電力安全課」という。）に、１４から１９までの電熱器具、電動力応用機械器具、光源及び光源応用機械器具、電子応用機械器具、その他の交流用電気機械器具、携帯発電機については、商務情報政策局消費経済部製品安全課（以下「製品安全課」という。）に確認すること。

（２）　報告者の対象範囲

①　事故等に係る電気用品の製造事業者、輸入事業者又はこれらの事業者から電気用品の供給を受けて自社のブランド名で販売する事業者（以下「ブランドメーカー」という。）（事業者が個人でない場合、その代表者は、設計、製造から販売に至る社内業務を調整し、かつ、消費者団体、報道機関及び行政機関等との間の連絡調整を総合的に行う組織の長とすること。）

②　電気用品を構成する部品（電源コード、プラグ等を含む。）が事故原因であると判明した場合には当該部品の製造事業者又は輸入事業者

２　報告期限及び取扱い

（１）　報告書及び連絡書の提出期限

報告者が事故等の発生を知ったときには、原則１週間以内に様式第１による報告書を提出すること。ただし、やむを得ない理由により期限内に当該報告書の提出ができない場合は、様式第２による連絡書を提出することができる。なおこの場合、後日速やかに様式第１による報告書を提出すること。

なお、報告期限日が経済産業省の閉庁日に当たる場合は、閉庁日明けが報告期限日となる。

（２）　報告の取扱い

①　調査の進展に伴い新しい事実が判明した場合又は新たな対応策を決定した場合には、その都度報告を行うこと。また、新しい事実の判明に至らない場合には３ケ月毎に行うこと。

②　①の規定にかかわらず、以下の場合であって製品安全課長、電力安全課長、経済産業局施設課長、電力・ガス事業北陸支局施設課長又は内閣府沖縄総合事務局経済産業部電力・ガス事業課長が調査等の終了の旨の指示を行った場合には、それ以降は必要としない。

ｉ　当該事故等について３の規定により電気用品点検・修理・回収等報告書を提出した場合

ii　当該事故等に係る電気用品事故等報告書において当該電気用品に起因する当該事故等に関する対応を確定した旨の報告書を提出した場合（ｉに掲げる場合を除く。）

iii　報告者及び警察署、消防署、公的検査機関又はこれらに準ずる機関の当該事故等に係る調査の結果、当該電気用品に起因する事故でないことが判明した場合又は原因不明となった場合に、この旨の電気用品事故等報告書を提出した場合

３　報告書提出

（１）　提出先（住所等別添２参照。以下同じ。）

①　製品安全課長又は電力安全課長

②　電気用品安全法第３条に基づく事業の届出を行った経済産業局施設課長、電力・ガス事業北陸支局施設課長又は内閣府沖縄総合事務局経済産業部電力・ガス事業課長

③　事故発生場所の所轄経済産業局施設課長、電力・ガス事業北陸支局施設課長又は内閣府沖縄総合事務局経済産業部電力・ガス事業課長

（２）　提出方法

①　様式第１にあっては、文書を郵送等で送付し、報告を行うこと。

②　様式第２にあっては、ファクシミリ、郵送等により連絡を行うこと。

（３）　提出部数　１部

第二　電気用品点検・修理・回収等に関する報告

１　電気用品点検・修理・回収等開始報告

（１）　報告者の対象範囲

第一１（２）に規定する者

（２）　報告する場合

報告者が当該事故等の対策として同種の既に販売した電気用品の点検、修理又は回収等を行うこととした場合

（３）　報告内容、様式

電気用品名（及び製品名）、製造期間（輸入期間）、生産台数（輸入台数）、点検・修理・回収等に至る経緯、点検・修理・回収等の対策内容、対策開始予定期日、当該製品使用者及び販売者に対する周知方法等について、様式第３により提出すること。

（４）　提出先及び部数

①　提出先

ア　製品安全課長又は電力安全課長

イ　電気用品安全法第３条に基づく事業の届出を行った経済産業局施設課長、電力・ガス事業北陸支局施設課長又は内閣府沖縄総合事務局経済産業部電力・ガス事業課長

ウ　事故発生場所の所轄経済産業局施設課長、電力・ガス事業北陸支局施設課長又は内閣府沖縄総合事務局経済産業部電力・ガス事業課長

②　提出部数　１部

２　電気用品点検・修理・回収等状況報告

（１）　報告者の対象範囲

１（１）に規定する者であって１（２）に規定する措置を行うこととした者

（２）　報告する場合

①　１に規定する電気用品点検・修理・回収等報告書提出の後１ケ月経過する毎に行うこと（ただし、製品安全課長、電力安全課長、経済産業局施設課長、電力・ガス事業北陸支局施設課長又は内閣府沖縄総合事務局経済産業部電力・ガス事業課長が提出の間隔につき特別の指示を行った場合にはこの間隔毎に提出すること。）。

②　電気用品点検・修理・回収等状況報告は、①の規定にかかわらず、点検、修理又は回収等を終了する旨の電気用品点検・修理・回収等状況報告書を提出し、その旨の指示を製品安全課長、電力安全課長、経済産業局施設課長、電力・ガス事業北陸支局施設課長又は内閣府沖縄総合事務局経済産業部電力・ガス事業課長が行った場合には、それ以降は必要としない。

（３）　報告内容、様式

電気用品名（及び製品名）、対象台数、対策開始期日、点検・修理・回収等の対策済台数、進捗率等について、様式第４により提出すること。

（４）　提出先及び部数

①　提出先

ア　製品安全課長又は電力安全課長

イ　電気用品安全法第３条に基づく事業の届出を行った経済産業局施設課長、電力・ガス事業北陸支局施設課長又は内閣府沖縄総合事務局経済産業部電力・ガス事業課長

ウ　事故発生場所の所轄経済産業局施設課長、電力・ガス事業北陸支局施設課長又は内閣府沖縄総合事務局経済産業部電力・ガス事業課長

②　提出部数　１部

第三　事業者の義務

事故等について情報収集を図るため、電気用品の製造事業者及び輸入事業者は、事故等のクレーム等に関し、情報収集体制の充実に務めること。

第四　その他

１　この要領は、平成１４年３月２９日から施行する。

２　平成２年４月１８日付け電気用品の事故等に係る報告要領は、平成１４年３月２９日付けで廃止する。

様式第１

電気用品事故等報告書

年　　月　　日（改　）
年　　月　　日

経済産業省　商務情報政策局消費経済部　製品安全課長　殿
経済産業省　原子力安全・保安院　電力安全課長　殿
所轄経済産業局　施設課長　殿（電力・ガス事業北陸支局施設課長又は内閣府沖縄総合事務局経済産業部電力・ガス事業課長を含む。）

報告者の社名
報告者の役職及び氏名

整理番号		年号下２桁－各事業者略称－電気用品名略称－通し番号（電気用品ごと）
１．事故等の内容		
発生日時		年　　月　　日（　曜日）午前（後）　　時　　分頃
事故発生場所及び氏名		
被害状況	人身	感電、火傷、その他（　　）、氏名　　歳、男・女
	物損	製品発煙、製品発火、製品損傷、火災（周囲焼損）、火災（建家焼損）、その他（　　）
品名（ブランド）型名・定格		
電気用品名（製品名）		
製造者名・住所 工場名　・住所		
製造（輸入）期間等		年　　月　　日　～　　年　　月　　日 製造（輸入）台数　　台、販売台数　　台
適合性検査時の型名及び改善指示箇所等（検査機関の資料の写しを貼付のこと。）		

<table>
<tr><td rowspan="4">事故等発生前の製品使用状況</td><td colspan="3">製品入手先：①電気店②デパート③量販店④贈答品⑤中古品取扱店⑥その他（　　）</td></tr>
<tr><td colspan="2">製品購入時期：　　年　　月</td><td>使用期間：　　年　　ヶ月</td></tr>
<tr><td colspan="2">修理：有・無（電気店、自家　）、不明</td><td>異常：有・無（　　）、不明</td></tr>
<tr><td>電源：入・切</td><td colspan="2">その他：</td></tr>
<tr><td>事故等の発生状況（発生経緯、事故内容、新聞報道等の有無等）</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>事故品を管理している場所等</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="4">２．事故等の原因</td></tr>
<tr><td rowspan="3"></td><td colspan="3">原因の分類：①設計不良　②製造不良　③使用部品又は材料の不良　④流通中の不良　⑤説明不足　⑥据付、工事の不良又はアフターサービスの不備　⑦使用環境の不良　⑧使用者の誤用　⑨使用者の不注意　⑩保存不良　⑪経年劣化又は寿命　⑫その他</td></tr>
<tr><td colspan="3">原因</td></tr>
<tr><td colspan="3">同一機種の事故等発生件数</td></tr>
<tr><td>３．被害者への措置</td><td colspan="3">①製品交換　②修理　③部品送付　④部品交換　⑤引取（代金支払）　⑥謝罪　⑦見舞金　⑧慰謝料　⑨被害の金額補償　⑩被害者に説明し納得してもらった　⑪その他（　　）</td></tr>
<tr><td>４．事故等の再発防止措置</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>５．連絡担当者名等</td><td colspan="3">社名（所属部課）　　担当者名
(電話：　　、ファクス：　　、e-mail：　　)</td></tr>
</table>

添付資料：有・無

（注）：用紙の大きさは日本工業規格Ａ４縦型とすること。

別添1

電気用品事故等報告書（様式第１）記載要領

（１）　提出日については、２（２）①の規定により提出する場合、最初の提出日の上段に再提出日を記載し、（　）書きで（改１）の様に記載する。

（２）　整理番号は、各事業者（又はブランドメーカー）及び年度ごとに次の整理番号を付す。西暦年号（年度）下２桁の数字－各事業者略称（邦文）－電気用品名略称－通し番号（電気用品ごと）

（３）　「被害状況」の欄は、当該項目番号に○印を付す（重複可）か当該項目を選択して記載する。なお、用語の解釈は次による。

「製品発煙」とは、当該電気用品の内部の損傷により発煙があったもので発火に至らないものをいう。

「製品発火」とは、当該電気用品の内部から発火に至ったものをいう。

「製品焼損」とは、当該電気用品が焼損し、同製品以外に被害を及ぼさなかったものをいう。

「火災（周囲焼損）」とは、当該電気用品が焼損又はその周辺から発生したと見られる火災が発生し、製品の周囲にあるカーテン、畳等室内の物品を焦がしたり、焼いたりした場合であり、柱、壁、天井等建物への延焼に至らなかった場合をいう。

「火災（建家焼損）」とは、当該電気用品が、焼損又はその周辺から発生したと見られる火災が発生し、柱、壁、天井等建物に延焼した場合をいう。

（４）　「事故等の発生状況」の欄は、事故等発生経緯、事故内容、新聞報道等の有無、消防車の出動状況等を記載する。

（５）　「事故等の原因」の欄は、当該事故等電気用品の調査及び過去の同一製品の事故、故障、クレームの記載等の調査を行うほか、必要に応じ再現実験等による調査を実施し、事故等の原因を記載する。また、「同一機種の事故等発生件数」の欄には、原因の如何にかかわらず同一機種により発生した事故件数を記載する。

（６）　「事故等の再発防止措置」の欄は、改善方策、品質管理のチェックなどを具体的に記載する。

（７）　不明又は調査中の項目は、その旨を記載する。

様式第２

電気用品事故等連絡書

年　　月　　日

経済産業省　商務情報政策局消費経済部　製品安全課長　殿
経済産業省　原子力安全・保安院　電力安全課長　殿
所轄経済産業局　施設課長　殿（電力・ガス事業北陸支局施設課長又は内閣府沖縄総合事務局経済産業部電力・ガス事業課長を含む。）

連絡者の社名
連絡者の役職及び氏名

１．発生日	年　　月　　日（　曜日）
２．事故発生場所	
３．製品名	
４．被害状況	
５．今後の対応予定	
６．連絡担当者名等	社名（所属部課）　　担当者名 (電話：　　、ファクス：　　、e-mail：　　)

様式第３

電気用品点検・修理・回収等開始報告書

年　　月　　日

経済産業省　商務情報政策局消費経済部　製品安全課長　殿
経済産業省　原子力安全・保安院　電力安全課長　殿
所轄経済産業局　施設課長　殿（電力・ガス事業北陸支局施設課長又は内閣府沖縄総合事務局経済産業部電力・ガス事業課長を含む。）

報告者の社名
報告者の役職及び氏名

下記の電気用品について、（点検・修理・回収）等を行うこととしましたので、報告します。

記

１．電気用品名（及び製品名）

２．機種、型番、製造番号

３．製造期間（輸入期間）、販売期間
生産台数（輸入台数）、販売台数、対象台数

４．点検・修理・回収等に至る経緯

５．点検・修理・回収等の対策内容（具体的に記載すること。）

６．対策開始予定年月日

７．当該製品使用者及び販売者に対する周知方法

８．記者発表等の有無

様式第４

電気用品点検・修理・回収等状況報告書

年　　月　　日

経済産業省　商務情報政策局消費経済部　製品安全課長　殿
経済産業省　原子力安全・保安院　電力安全課長　殿
所轄経済産業局　施設課長　殿（電力・ガス事業北陸支局施設課長又は内閣府沖縄総合事務局経済産業部電力・ガス事業課長を含む。）

報告者の社名
報告者の役職及び氏名

年　　月　　日に電気用品点検・修理・回収等開始報告書を提出しましたが、その後の当該電気用品の（点検・修理・回収）等の状況を下記のとおり報告します。

記

１．電気用品名（及び製品名）

２．機種、型番、製造番号

３．対象台数、対策開始日

４．点検・修理・回収等の対策済台数（　　年　　月　　日現在）

５．進捗率

６．その他（点検・修理・回収等実施方策など）

事故等報告書提出先一覧　　別添２

提　出　先	住　所　等
経済産業省　商務情報政策局 製品安全課	100-8901東京都千代田区霞が関１－３－１ 電話０３－３５０１－１５１１代
経済産業省　資源エネルギー庁 原子力安全・保安院　電力安全課	100-8986東京都千代田区霞が関１－３－１ 電話０３－３５０１－１５１１代
北海道経済産業局 電力・ガス事業部　施設課	060-0808　札幌市北区北八条西２－１－１ 札幌第一合同庁舎 電話０１１－７０９－２３１１代
東北経済産業局 電力・ガス事業部　施設課	980-8403　仙台市青葉区本町３－３－１ 仙台合同庁舎 電話０２２－２６３－１１１１代
関東経済産業局 資源エネルギー部　施設課	330-9715　さいたま市上落合２－１１ さいたま新都心合同庁舎１号館 電話０４８－６０１－１２００代
中部経済産業局 資源エネルギー部　施設課	460-8510　名古屋市中区三の丸２－５－２ 電話０５２－９５１－２８１７代
中部経済産業局 電力・ガス事業北陸支局施設課	930-0091　富山市愛宕町１－２－２６ 電話０７６４－３２－５５８０代
近畿経済産業局 資源エネルギー部　施設課	540-8535　大阪市中央区大手前１－５－４４ 大阪合同庁舎１号館 電話０６－６９６６－６０００代
中国経済産業局 電力・ガス事業部　施設課	730-8531　広島市中区上八丁堀６－３０ 広島合同庁舎２号館 電話０８２－２２４－５７４５代
四国経済産業局 電力・ガス事業部　施設課	760-8512　高松市番町１－１０－６ 電話０８７８－３１－３１４１代
九州経済産業局 電力・ガス事業部　施設課	812-8546　福岡市博多区博多駅東２－１１－１ 福岡合同庁舎 電話０９２－４８２－５５１９代
内閣府　沖縄総合事務局 経済産業部　電力・ガス事業課	900-8530　那覇市前島２－２１－７ 電話０９８－８６６－００３１代

第２報：リコールプランの内容

リコールの実施を決定し、リコールプランを策定した段階（公表前）において、その内容を、関係行政機関等に報告する必要がある。

＜関係行政機関等一覧＞

経済産業省	各物資所管課 及び法律による規制がある物資の場合は法令所管課
	製品安全課
	その他関係課、各経済産業局関係課
その他関係省庁	
各自治体（リコール対象地域を考慮）	
その他関係機関	独立行政法人製品評価技術基盤機構

＜報告事項＞

(1)リコール対象製品について
- ・リコール対象製品（機種名、型式、商品カタログ等）
- ・生産期間
- ・販売期間
- ・リコール対象製品数（出荷先毎）

(2)事故の発生状況について
- ・事故の発生件数
- ・事故の内容（発生日、発生状況、被害状況）
- ・事故の原因

(3)再発防止対策について

①市場流通品の対応
- ・リコールの具体的な内容（交換、修理、点検等）及び修理、点検の場合はその詳細な作業内容
- ・具体的な目標（リコール対象数、リコール実施期間等）

②在庫品の対応

③今後の事故等未然防止対策

(4)公表方法について
- ・公表の媒体（新聞、ＨＰ、ダイレクトメール等）及び掲載日・掲載内容

第３報：経過報告

リコールの実施状況については、関係行政機関等と調整の上、定期的（例えば１か月毎）に報告する。報告の頻度については、危害の重篤度に応じて柔軟な対応をする必要がある。

リコールの実施に伴い、リコール実施率が向上せず、リコール実施期間等が目標どおりにいかない場合もある。事業者は、消費者への対応方法、情報提供方法（対象や回数）、リコール対象数等のリコールプランを逐次見直し、最善の方法を模索する努力が必須である。見直しの結果、リコールプランの変更があった場合はその内容を関係行政機関等に報告し、また、リコールの終了の判断等も報告する必要がある。

リコールの終了判断については、リコール実施率の状況を評価し、設定したリコール実施期間を考慮しながら判断することとなるが、事業者においては、事故の発生する可能性が限りなくゼロに近いと説明できることが必要である。

＜報告事項＞

(1)リコール実施状況について

下記の例にならって、リコール実施率（C）を明示する。

【例】

リコール対象数※	リコール実施数	リコール実施率 (%)
A	B	C＝B／A×１００

※　「リコール対象数」とは、該当製品の全出荷量から流通及び販　　売前の段階にあるものを除き、製品のライフサイクルを考慮したうえで消費者が保有すると考えられる数量を基本とすべきである。しかし、消費者が保有すると考えられる数量が確定できない場合は、事業者において、正確に把握することができる数量を用いる。

(2)現在のリコールに関する問題点について

(3)リコール実施率向上のための今後の具体的方策について

(4)リコール後の事故発生の有無（「有」の場合は事故の内容も記載）

参考４ 関係法令（抜粋）

一般消費者に対する危害及び災害の拡大防止をはかるため、回収等の必要な措置を行うこと及びそれに関する罰則を定めた法令の該当条文は次のとおりである。

消費生活用製品安全法（抜粋）

（危害防止命令）

第三十一条　主務大臣は、次の各号に掲げる事由により一般消費者の生命又は身体について危害が発生するおそれがあると認める場合において、当該危害の拡大を防止するため特に必要があると認めるときは、当該各号に　規定する者に対し、販売した当該特定製品の回収を図ることその他当該特定製品による一般消費者の生命又は　身体に対する危害の拡大を防止するために必要な措置をとるべきことを命ずることができる。

一　特定製品の製造、輸入又は販売の事業を行う者が第四条第一項の規定に違反して特定製品を販売したこと。

二　届出事業者がその届出に係る型式の特定製品で技術基準に適合しないものを製造し、輸入し、又は販売したこと（第十一条第一項ただし書の規定の適用を受けて製造し、又は輸入した場合を除く。）。

・
・
・

（緊急命令）

第八十二条　主務大臣は、消費生活用製品の欠陥により一般消費者の生命又は身体について重大な危害が発生し、又は発生する急迫した危険がある場合において、当該危害の拡大を防止するため特に必要があると認めるときは、政令で定める場合を除き、必要な限度において、その製品の製造又は輸入の事業を行う者に対し、その製造又は輸入に係るその製品の回収を図ることその他その製品による一般消費者の生命又は身体に対する重大な危害の拡大を防止するために必要な応急の措置をとるべきことを命ずることができる。

・
・
・

第四章　罰則

第九十七条　次の各号の一に該当する者は、一年以下の懲役若しくは百万円以下の罰金に処し、又はこれを併科する。

一～三　略

四　第三十一条又は第八十二条の規定による命令に違反した者

・
・
・
・

第九十九条　法人の代表者又は法人若しくは人の代理人、使用人その他の従業者が、その法人又は人の業務に関し、次の各号に掲げる規定の違反行為をしたときは、行為者を罰するほか、その法人に対して当該各号に定める罰金刑を、その人に対して各本条の罰金刑を科する。

一　第九十七条第二号又は第四号　一億円以下の罰金刑

二　略

液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律（抜粋）

（災害防止命令）

第六十五条　経済産業大臣は、次の各号に掲げる事由により一般消費者等の生命又は身体について液化石油ガスによる災害が発生するおそれがあると認める場合において、当該災害の拡大を防止するため特に必要があると認めるときは、当該各号に規定する者に対し、その販売し、又は製造した当該液化石油ガス器具等の回収を図ることその他当該液化石油ガス器具等による一般消費者等の生命又は身体についての災害の拡大を防止するため必要な措置をとるべきことを命ずることができる。

一　液化石油ガス器具等の製造、輸入又は販売の事業を行う者が第三十九条第一項の規定に違反して液化石油ガス器具等を販売したこと。

二　届出事業者がその届出に係る型式の液化石油ガス器具等で第四十六条第一項の経済産業省令で定める技術上の基準に適合しないものを製造し、輸入し、又は販売したこと（第四十六条第一項ただし書の規定の適用を受けて製造し、又は輸入した場合を除く。）。

・
・
・
・
・

第七章　罰則

第九十六条　次の各号の一に該当する者は、一年以下の懲役若しくは百万円以下の罰金に処し、又はこれを併科する。

一～三　略

四　第六十五条の規定による命令に違反した者

・
・
・
・
・

第百三条　法人の代表者又は法人若しくは人の代理人、使用人その他の従業員が、その法人又は人の業務に関し、次の各号に掲げる規定の違反行為をしたときは、行為者を罰するほか、その法人に対して当該各号に定める罰金刑をその人に対して各本条の罰金刑を科する。

一　第九十六条第二号又は第四号　一億円以下の罰金刑

二　略

ガス事業法（抜粋）

（災害防止命令）

第三十九条の十八　経済産業大臣は、次の各号に掲げる事由により一般消費者等の生命又は身体についてガスによる災害が発生するおそれがあると認める場合において、当該災害の拡大を防止するため特に必要があると認めるときは、当該各号に規定する者に対し、その販売し、又は製造した当該ガス用品の回収を図ることその他当該ガス用品による一般消費者等の生命又は身体についての災害の拡大を防止するため必要な措置をとるべきことを命ずることができる。

一　ガス用品の製造、輸入又は販売の事業を行う者が第三十九条の三第一項の規定に違反してガス用品を販売したこと。

二　届出事業者がその届出に係る型式のガス用品で第三十九条の十第一項の経済産業省令で定める技術上の基準に適合しないものを製造し、輸入し、又は販売したこと（同項ただし書の規定の適用を受けて製造し、又は輸入した場合を除く。）

・
・
・
・
・

第五十六条の二　次の各号の一に該当する者は、一年以下の懲役若しくは百万円以下の罰金に処し、又はこれを併科する。

一～四　略

五　第三十九条の十八の規定による命令に違反した者

・
・
・
・
・

第六十条　法人の代表者又は法人若しくは人の代理人、使用人その他の従業者が、その法人又は人の業務に関し、次の各号に掲げる規定の違反行為をしたときは、行為者を罰するほか、その法人に対して当該各号に定める罰金刑を、その人に対して、各本条の罰金刑を科する。

一　第五十六条の二（第四号及び第五号に係る部分に限る。）　一億円以下の罰金刑

電気用品安全法（抜粋）

（危険等防止命令）

第四十二条の五　経済産業大臣は、次の各号に掲げる事由により危険又は障害が発生するおそれがあると認める場合において、当該危険又は障害の拡大を防止するため特に必要があると認めるときは、当該各号に規定する者に対し、販売した当該電気用品の回収を図ることその他当該電気用品による危険及び障害の拡大を防止するために必要な措置をとるべきことを命ずることができる。

一　電気用品の製造、輸入又は販売の事業を行う者が第二十七条第一項の規定に違反して電気用品を販売したこと。

二　届出事業者がその届出に係る型式の電気用品で技術基準に適合しないものを製造し、輸入し、又は販売したこと（第八条第一項ただし書の規定の適用を受けて製造し、又は輸入した場合を除く。）。

・
・
・
・
・

第７章　罰則

第五十七条　次の各号の一に該当する者は、一年以下の懲役若しくは百万円以下の罰金に処し、又はこれを併科する。

一～五　略

六　第四十二条の五の規定による命令に違反した者

・
・
・
・
・

第五十九条　法人の代表者又は法人若しくは人の代理人、使用人その他の従業者が、その法人又は人の業務に関し、次の各号に掲げる規定の違反行為をしたときは、行為者を罰するほか、その法人に対して当該各号に定める罰金刑を、その人に対して各本条の罰金刑を科する。

一　第五十七条（第二号及び第六号に係る部分に限る。）　一億円以下の罰金刑

二　略

参考５ リスクマネジメントの考え方

「リスクマネジメント」は、リスク（リスクとは「ある事象の発生可能性」と定義できる）を特定し、見積り、分析、評価して、被害を最小限にするための方策を決定していくための管理をいう。本文ではリコールを危機ととらえ、未然防止及び緊急時の迅速かつ的確な対応を管理することを「危機管理」として示した。本来危機管理は、緊急時の対応の在り方に重きがおかれる感があるが、現実には極力事前に起こりうる可能性を洗い出し、事前に被害が最小限になるように予防対応をすることが必須であり、すなわちリスクマネジメントせざるを得ない面がある。

以上のことから、参考として、危機管理をリスクマネジメントの一部としてとらえた上で、リスクマネジメントの概要を示す。

１ リスクマネジメントの種類について

リスクマネジメントには、全社的な経営管理として実施すべきものと部門管理として実施するものがある。リコールの問題についてもこの両面での検討が可能である。

全社的なリスクマネジメント

リコールの問題は、事業者の命運を決定する問題である。そのため、全社的な経営観点でのリスクマネジメントとして、リコールの問題を検討することができる。経営的観点でのリスクマネジメントは、下記の部門管理リスクマネジメントだけでは網羅できない広い意味でのリスクマネジメントであり、リコールの問題に対してどのような経営判断が必要になるか、リコールに結びつく各種要因を予防的観点からのどの部門がどこまでの責任で管理していくべきかなどを一つ一つ検討するものである。

重要なのは、絶対にリコールの実施はないと考えるのではなく、発生する場合があり得ると考えることである。

部門管理リスクマネジメント

リコールの原因となる設計、製造、販売段階等における各種の欠陥や、部門内の情報伝達システム上の問題点などを、各部門単位で洗い出し、自主的に影響の大きさを見積り、許容できるかを評価して、リスクを回避、保有又は移転するかを選択し、保有する場合はどのようにリスクを低減しながら保有するか等を検討するものである。

２ リスクマネジメントの流れ

以下は、リスクマネジメントの基本ステップである。リコールの問題を考える場合、特に全社的なリスクマネジメントでは、法的な責任や、法令遵守姿勢に関する観点は必須である。

(1) 対応部門の設置

対応する責任者、対応部門、対応委員会などを社内に設ける。

(2) 基本方針、行動指針の作成

自社の方針を定め、社内の基本姿勢を明示する。

(3) 危害・危険（ハザード）の発見

・考えられる危害や危険の原因や発生の可能性及び欠陥の種類、使用方法などを考慮して、整理し、対処方法を模索する。

・部門管理リスクマネジメントの場合、設計部門であれば、事故の発生要因に関する関連情報等から、傷害、やけど、窒息等のハザードを洗い出し、特定する。しかし、既存の製品の場合は、過去のクレームや事故事例等の関連情報が活用できるが、全く新規に設計、製造する製品の場合は、直接的に参考となる情報は少ないため、関連情報を多角的に調査・収集し、参考として作業を進めることが求められる。

・全社的なリスクマネジメントの場合、経営管理の観点及び経営戦略的な観点から、リスクを洗い出し、更にリコールの実施可能性をゼロにする管理を検討すると同時に、リコール実施時の損害の最小化を図ることも検討の視野に入れることが必要である。

(4) リスク（危害の程度とその発生頻度との組合せ）の見積もり

洗い出され、特定された危害・危険（ハザード)の程度とその発生頻度を見積もるステップである。(3)と同様に、ここでも、製品開発時に試行錯誤した経緯に関する情報、専門家や外部のコンサルタントなどの意見や指導等の関連情報を参考にすることが求められる。

(5) リスクの評価

見積もられたリスクが許容できるものであるかを評価する。

製品設計に関する部門管理リスクマネジメントの場合、自主的、公的等の安全設計基準から評価することになり、全社的なリスクマネジメントの場合は、法令遵守、リスクの保有限界、損益、戦略方針などの観点から評価することが考えられる。

(6) リスクの低減方策の策定

評価の結果、許容できる水準までリスクを低減、又は皆無にするための方策を決定し、実施する。

製品設計に関する部門管理リスクマネジメントの場合、事故発生の可能性を完全にゼロにすることはできないため、最も有効な安全管理のための方策は何か、すなわちリスクを最小限までに低減する方策が何であるかが重要になる。

全社的なリスクマネジメントの場合は、リコールを実施するリスク（可能性）は無視せず、どのようにリコールの実施可能性を最低限にするか、また、損害の発生時を想定し、どう影響を最小限化するかを策定しておくことが必要である。

(7) リスクの低減方策の監視、見直し

環境は常に変化する。そのため、当初の目的や方策は必ずしも普遍性があるものではなく、常に監視し、実行状況を評価し、改善を行ってお　く必要がある。特に誰が監視し、誰がその改善の実行を責任をもって行　うかなどは明確にしておく必要がある。

参照文献等

・JIS Z9920：2000（苦情対応マネジメントシステムの指針）
・JIS Q2001：2001（リスクマネジメントシステム構築のための指針）
・英国リコールハンドブック，英国貿易産業省，1999.11
Consumer Product Recall -A Good practice guide-, Research commissioned by Consumer Affairs Directorate, Department of Trade and Industry, 1999.11
・米国リコールハンドブック，米国消費生活用製品安全委員会，1999.5
Recall Handbook -A guide for manufacturers, importers, distributors and retailers on reporting under sections 15 and 37 of the Consumer Product Safety Act and Section 102 of the Child Safety Protection Act and preparing for, initiating and implementing Product Safety Recalls, U.S. Consumer Product Safety Commission, 1999.5
・「回収に関する厚生労働省通知：医薬品等の回収について」，厚生省医薬安全局長，医薬発第237号平成12年3月3日
・「依命通達：リコールの届出等に関する取扱要領について」，運輸省自動車交通局長，自審第1255号平成10年11月12日
・（財）食品産業センター「食品事故への対応について」
・東京商工会議所「企業を危機から守るクライシス・コミュニケーション，ケース別チェックリストによる実践対応」，平成12年7月
・「家庭用化学製品に関する総合リスク管理の考え方」，厚生省生活衛生局企画課生活化学安全対策室，1997.1

別紙．製品安全研究会　委員名簿

		（五十音順）
	氏名	所　　属
委員長	廣瀬　久和	東京大学大学院法学政治学研究科　教授
	朝見　行弘	福岡大学法学部法学科　教授
	新井　克	㈱損保ｼﾞｬﾊﾟﾝ･ﾘｽｸﾏﾈｼﾞﾒﾝﾄ　ﾘｽｸﾏﾈｼﾞﾒﾝﾄ第二事業部部長
	岡野　泰三	（財）日本文化用品安全試験所　専務理事
	長見　萬里野	（財）日本消費者協会　理事
	小澤　信夫	日本チェーンストア協会　生活者小委員会　委員長
	小田　稔	（社）消費者関連専門家会議　専務理事
	佐藤　昌平	㈱電通ﾊﾟﾌﾞﾘｯｸﾘﾚｰｼｮﾝｽﾞ　ｿﾘｭｰｼｮﾝ室ﾘｽｸｺﾝｻﾙﾃｨﾝｸﾞ部長
	島野　武敬	（財）家電製品協会　消費者部長
	鈴木　克巳	東京都生活文化局消費生活部安全表示課　課長
	髙　　巖	麗澤大学　国際経済学部　教授
	星野　譲	（社）日本自動車工業会　事務局次長
	堀井　良一	（独）製品評価技術基盤機構　製品安全技術課長
	丸山　昭巳	（社）日本ガス石油機器工業会　技術部長
	宮谷　隆	森綜合法律事務所　パートナー／弁護士
	宮村　鐵夫	中央大学　理工学部経営システム工学科　教授
	山崎　克也	全国中小企業団体中央会　事務局長
協力者	北島　弘美	東陶機器（株）　東京支社商品技術部長

本ハンドブックは、財団法人製品安全協会が、経済産業省の委託を受け、製品安全研究会を設置し、そこでの検討を踏まえ作成したものである。