

流通事業者
マーチャンダイザー・バイヤー向け
製品安全チェックリスト

平成 27 年 4 月

経済産業省

目次

はじめに	2
仕入段階のチェックリスト	4
販売・アフターサービス段階のチェックリスト	6
製品不具合・リコール対応時のチェックリスト	7
参考資料① 取扱予定製品について確認すべき法令や認証マーク例	8
参考資料② 製品選定にあたっての評価項目例	15
参考資料③ 事故・リコール情報収集のための媒体例	16
参考資料④ 供給者の法令遵守等を確認するための媒体例	17
参考資料⑤ 供給者の評価・選定基準例	18
参考資料⑥ 製品安全に関する覚書例	19
参考資料⑦ 工場監査の項目例	20
参考資料⑧ リスクアセスメントを実施する際の評価項目例	21
参考資料⑨ 検査工程確認項目例	22
参考資料⑩ 納入品の安全性評価を行うための書証例	23
参考資料⑪ 取扱説明書・組立説明書の適正性の評価項目例	24
参考資料⑫ 監査項目例	26
参考資料⑬ 運搬・保管にあたって確認すべき項目例	27
参考資料⑭ 製品に関する安全情報提供のポイント	28
参考資料⑮ 市場モニタリングすべき情報と情報源の例	29
参考資料⑯ アフターサービス実施にあたってのポイント例	31
参考資料⑰ 製品不具合・リコール時に対応するためのツール例	32
参考資料⑱ 失敗事例・ヒヤリハット事例集	33
参考資料⑲ 本書に関連する経済産業省発行のハンドブック等	37

はじめに

■ 本書の目的

経済産業省では、平成 25 年 7 月に「製品安全に関する流通事業者向けガイド」と同書の解説冊子を発行し、流通事業者の製品安全に関する自主的な取組の促進を図っているところです。

同書の作成過程において、流通事業者が、より安全な製品を市場に供給するためには、安全性の確保された製品の選定が非常に重要であることが指摘されました。そして、製品の選定は、各事業者のマーチャンダイザーやバイヤーなどの仕入担当者に委ねられていることが一般的であり、製品安全実現に向けて仕入担当者が大きな役割を有していることが確認されました。

そこで、今回、製品安全の実現に向けて仕入担当者に望まれる役割を整理し、その業務に就く担当者にとって参考となる「マーチャンダイザー・バイヤー向け製品安全チェックリスト」を作成しました。

■ 本書の位置づけ

本書は「製品安全に関する流通事業者向けガイド」（以下、「ガイド」）及び「製品安全に関する流通事業者向けガイドの解説」（以下、「ガイドの解説」）のサブテキストです。

■ 対象とする製品・流通事業者の範囲

- ・消費生活用製品¹²の新規完成品
- ・消費生活用製品を日本国内で消費者に直接販売している小売事業者を対象（当該製品を取り扱う卸売事業者も参考にできる内容となっています。また、大手事業者だけでなく中堅・中小事業者も対象としています。）

■ 本書でいうマーチャンダイザー・バイヤーの定義

マーチャンダイザー・バイヤーについての機能の区分けは明確ではなく、また、同じ機能であっても事業者によって、その名称は異なっています。そこで、本書では、マーチャンダイザー・バイヤーについて、それぞれの区分けを明確化せず、その機能に着目し、製造・輸入事業者等供給者の選定、店舗等において販売する製品を購入する機能を指すこととしています。

なお、マーチャンダイザー・バイヤーが製品安全実現に向けてサプライチェーンと社内組織の双方への働きかけを行う重要な役割を有していることは、様々なビジネスモデルの流通事業者において共通していることに留意ください。

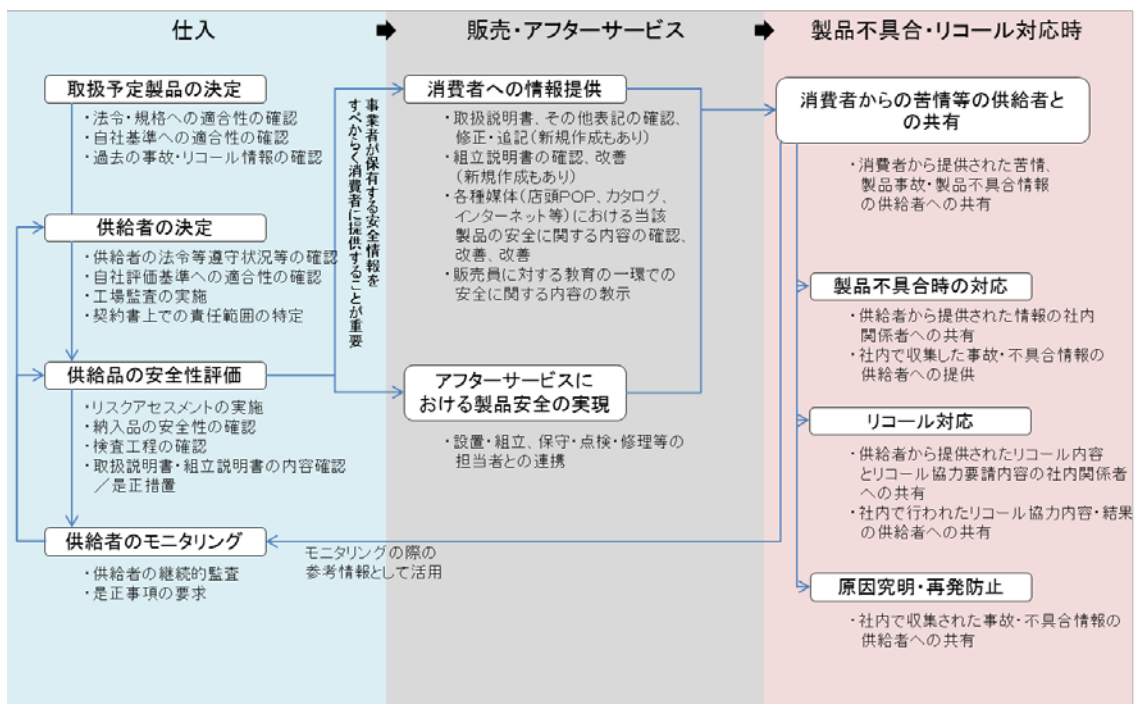
¹ 消費生活用製品とは、消費者の生活の用に供される目的で、販売されている製品（生活を営む上での身の回りのもの）です。化粧品や薬品、食品は除かれます。

² 本書ではプライベートブランド（PB）製品について言及する箇所がありますが、本書でいうPB製品とは、①マーチャンダイザー・バイヤーからは製品コンセプトのみを提示し、設計・開発・製造は供給者に委ねられる製品、②ナショナルブランド（NB）製品をベースに流通事業者独自に機能追加や機能省力等を行った製品、③NB製品をベースに流通事業者用に外観・デザインのみを独自展開した（外観・デザイン以外はNB製品と機能上の差異はない）製品を指し、企画・設計・開発段階において流通事業者が積極的に関与して製造されるオリジナル製品は除くものとします。

■ 本書の使い方

次ページ以降のチェックリストは、製品安全確保に向けてマーチャンドライザー・バイヤーに望まれる役割を、整理したものです。自社の現状について評価し、課題が認められる項目については、本チェックシートに添付した資料や経済産業省から発行されている「製品安全に関する流通事業者向けガイド」等を参考に社内態勢の整備を行ってください。なお、事業者によっては、次のチェックリストで示した事項をマーチャンドライザー・バイヤーが実施していない場合もあります。その場合には、当該事項を実施している部署が実際に実施しているのかを確認してください。

製品安全実現に向けた業務プロセスにおける マーチャンドライザー・バイヤーの役割の全体像（モデル）



仕入段階のチェックリスト

チェックリスト	参考資料
□ 取扱予定製品について適用される法令を満たしていることを確認しているか	①
□ 取扱予定製品に自社が求めている認証マークが正しく表示されていることを確認しているか	①
□ 取扱予定製品が、社内の製品安全管理規定、製品安全要求事項、製品安全基準等を満たしていることを確認しているか	②
□ 取扱予定製品の事故・リコール事例を収集しているか	③
□ 供給者（製造事業者、輸入事業者、商社・卸等の仲介事業者）の法令等遵守状況や過去の事故・リコール事例について確認しているか	③ ④
□ 供給者（製造事業者、輸入事業者、卸等の仲介事業者）が社内の評価・選定基準を満たしていることを確認しているか	⑤
□ 供給者との契約にあたって、自社の製品安全基準への遵守を求めるとともに、供給者との責任範囲を特定し、その内容を反映した契約書または覚書を締結しているか	⑥
□ （PBの場合）業務委託先候補の工場監査を計画作成・実施しているか	⑦
□ 取扱製品のリスクアセスメントを実施し、安全性が担保されていることを確認しているか（取扱製品の安全性評価を行った書証などによる確認や必要に応じて第三者機関の支援を受けることも可）	⑧ ⑩
□ 検査工程の確認作業を計画、実施し、検査工程上の問題がある場合に、供給者に対して不適合事項についての改善（是正措置）を要求し、結果の確認をしているか	⑨
□ サンプル品が自社の製品安全基準を満たしていることの検査を実施しているか	⑩
□ 納入品について、初期ロットの入荷から販売開始に至る安全性を担保するための確認作業についての立案し、実施しているか	⑩
□ 取扱説明書、その他表記につき体裁（構成、注意表記、記述等）の確認を行うとともに、必要に応じて供給者に対して修正、追記等を要求しているか	⑪

□ 組立の必要な製品については、組立作業に際して生じる安全性の問題を確認するとともに、組立説明書を確認しているか	⑪
□ (PBの場合) 供給者に対する継続的な監査を実施するために、監査実施計画を立案、実施し、不適合事項がある場合には、供給者に対して改善(是正措置)を要求し、結果の確認をしているか	⑫
□ 梱包状態、納品荷姿、店舗納品荷姿、運搬方法、管理方法について製品安全を担保する観点からも確認(必要に応じて改善)しているか	⑬

販売・アフターサービス段階のチェックリスト

チェックリスト	参考資料
<input type="checkbox"/> 製品安全情報を消費者に効果的に伝達するために、各種媒体（店頭POP、カタログ、インターネット等）における当該製品の安全に関する内容を確認し、改善を行っているか	⑭
<input type="checkbox"/> 販売員に対する教育の一環として取扱製品の安全に関する内容を教示しているか	—
<input type="checkbox"/> 定期的（日次、週次、月次）に担当している製品についてのお問合せ・ご意見・苦情や不具合情報等について市場モニタリングしているか	⑮
<input type="checkbox"/> 設置・組立や保守・点検・修理等を行う自社部門（または外部事業者）に対して、安全性を担保するための仕組みを構築し、必要な情報等を適宜共有しているか	⑯

製品不具合・リコール対応時のチェックリスト

チェックリスト	参考資料
□ 社内で収集された消費者からのお問合せ・ご意見・苦情・製品事故・製品不具合情報を供給者へ適時適切に共有しているか	⑰
□ 供給者から提供された製品事故・製品不具合情報を社内関係者へ適時適切に共有しているか	⑰
□ 供給者から提供されたリコール内容とリコール協力要請内容に関して社内関係者へ適時適切に共有しているか	⑰
□ リコール対象製品について、供給者からの購入数量、自社在庫数量、流通在庫数量、販売数量等を確認しているか	⑰
□ 社内で行われたリコール協力内容・結果について適時適切に供給者へ共有しているか	⑰
□ 社内で収集された製品事故・製品不具合情報を供給者における事故原因究明・再発防止に向けて共有しているか	⑰

参考資料① 取扱予定製品について確認すべき法令や認証マーク例

安全にかかわるマークは多数ありますが、本資料では消費生活用製品に使われる代表的なものを紹介します。

安全に係るマークには、以下①～③のように法律により表示義務のあるものと任意のものがあります。

① 法令で表示が義務づけられているマーク

法令で定められた基準に適合した製品に表示するマーク。製品を販売するにあたって、該当するマークの表示が義務付けられているため、マーク表示がないと販売できない。

② 任意で表示するマーク（行政で定めるマーク）







行政が定める基準に適合した製品に表示するマーク。製品を販売するにあたって、該当するマークの表示は義務付けられていないため、マーク表示がなくても販売できる。

③ 任意で表示するマーク（民間団体が定めた基準に適合する場合に表示が認められるマーク）

民間事業者の安全性に係る自主基準に適合した製品に表示するマーク。製品を販売するにあたって、該当するマークの表示は義務付けられていないため、マーク表示がなくても販売できる。

なお、これらの基準に適合することで、マーク表示はできますが、これにより当該製品の安全性のすべてが担保されたことにはなりません。あくまでもこれらの基準に適合することは安全性を担保するための必要条件であって、十分条件ではないことに留意してください。

① 法律で表示が義務付けられているマーク

マーク名称	管轄	マーク		概要説明
PSC マーク	経済産業省			【根拠法令】 消費生活用製品安全法 【概要】 技術基準に適合した消費生活用製品に表示することが義務付けられている。
		特定製品	特別特定製品	
PSE マーク				【根拠法令】 電気用品安全法 【概要】 技術基準に適合した電気用品に表示することが義務付けられている。
		電気用品	特定電気用品	
PS LPG マーク				【根拠法令】 液化石油ガスの保安の確保及び適正化に関する法律 【概要】 技術基準に適合した石油ガス器具に表示することが義務付けられている。
		特定石油ガス器具以外の石油液化ガス器具	特定石油ガス器具	

PSTG マーク				【根拠法令】 ガス事業法 【概要】 技術基準に適合したガス用品に表示することが義務付けられている。
		特定ガス用品以外のガス用品	特定ガス用品	

②任意で表示するマーク（行政で定めるマーク）

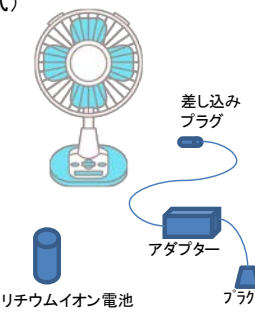



マーク名称	管轄	マーク	概要説明
JIS マーク （日本工業規格表示制度）	経済産業省		【根拠法令】 工業標準化法 【概要】 表示された製品が該当するJISに適合していることを示している。

③任意で表示するマーク（民間団体が定めた基準に適合する場合に表示が認められるマーク）


マーク名称	管轄	マーク	概要説明
SG マーク	製品安全協会		製品安全協会が定める認定基準に適合し、安全を保証する製品に表示される。
STマーク	（一社）日本玩具協会		日本玩具協会が定める基準に適合した玩具製品に表示される。
BLマーク	（一財）ベターリビング		優良住宅部品認定制度に基づいて、財団法人ベターリビングが優良と認定した住宅部品に表示される。

SF マーク	(公社)日本煙火協会		(公社)日本煙火協会の検査に合格した国内を流通する国産・輸入品のおもちゃ花火に表示される。
BAA マーク	(一社)自転車協会		自転車業界の自主基準である「自転車安全基準」に適合した自転車に貼付される。






■製品へのマーク適用事例

製品名	義務・任意の別	適用マーク	関連法令又は関係基準	その他適用法令
卓上充電式扇風機 (アダプター電圧変換(100V→5V)、リチウムイオン電池(400ワット時毎リットル以上)充電式)  差し込みプラグ アダプター リチウムイオン電池 プラグ	義務 (アダプター)		電気用品安全法	通信機能を有する場合は電波法の適用の可能性あり
	義務 (リチウムイオン電池)			
	任意		JISC9601(扇風機)	

イラストの引用：<http://www.poipoi.com/yakko/cgi-bin/sb/img/work/material/2008/senpuuki.png>

製品名	義務・任意の別	適用マーク	関連法令又は関係基準	その他適用法令
積み木 本体 	任意		(一社)日本玩具協会の定める「玩具安全基準」	食品衛生法 (児童福祉法等の他法令の規定に準じて、6歳未満の小児を指すものとして運用)
梱包  樹脂袋又はシート 箱の塗料又は見切り処理	任意			

イラストの引用：<http://illustrain.com/img/work/2013/illustrain01-tsumiki01.png>

製品名	義務・任意の別	適用マーク	関連法令又は関係基準	その他適用法令
自転車 	任意		(一社) 自転車協会が定める「自転車安全基準」	道路交通法、 道路運送車両法
	任意		製品安全協会が定める認定基準	
	任意	構成部品単位 	JISB0225(自転車ねじ)、 JISC7510(自転車発電ランプ用電球、JISC9502(自転車用灯火装置)、 JISD9301一般用自転車)、JISD9302(幼児用自転車等、自転車の各部品単位(JISD9411~9456、JISK6302、JISK6304)の基準有。また設計方法試験方法に関しても基準有。	
	その他(任意) 製品組み立てに関して		(公財)日本交通管理技術協会が認定した自転車安全整備士が、点検整備した安全な「普通自転車」へマーク表示が可能。	

イラストの引用： <http://www1.bbja.jp/bouhankyokai/img/bicycle.gif>

■製品カテゴリーの例

安全性の評価については製品特性ごとにチェックすべき項目が異なるため、下表のように、それらを一定カテゴリー化して対応していくことが望めます。

製品カテゴリー例		製品例
1 家庭用電気製品		
-1	事故頻度が高い製品	エアコン・電気ストーブ・電子レンジ・電気冷蔵庫・扇風機
-2	理美容家電	ヘアアイロン等
-3	高電圧・高電流製品	レーザー応用美容器等
-4	その他電気製品	ハンドミキサー、延長コード等
-5	PSE 規格外 家電	携帯ゲーム機、USB電源の扇風機等
2 燃焼器具		
-1	事故頻度が高い製品	ガスこんろ・石油ストーブ・石油給湯器・ガスふろがま・石油ふろがま
-2	その他燃焼器具	カセットこんろ等
3 家具・住宅用品		
-1	事故頻度が高い製品	脚立・踏み台・はしご・いす等
-2	その他家具・住宅用品	ガラス製テレビ台、ブラインド等
4 乗り物・乗り物用品		
-1	事故頻度が高い製品	自転車
-2	その他乗り物・乗り物用品	チャイルドシート、ヘルメット等
5 身のまわり品		
-1	事故頻度が高い製品	ゆたんぼ
-2	その他身のまわり品	靴、充電式カイロ・スコップ・接着剤等
6 その他		
	保健衛生用品	エアゾール缶、ローラー式美容器具等
	レジャー用品	ストレッチ用運動器具・ダンベル等
	乳幼児用品	ベビーカー・椅子・歩行器等
	繊維製品	パーカー、フリース等
	その他	ボタン電池等

※事故頻度が高い製品は、製品安全評価技術基盤機構「平成 25 年度事故情報収集調査結果について～事故調査結果からみえる製品故動向～」をもとに抽出

参考資料② 製品選定にあたっての評価項目例

- 熱エネルギーの有無
- 生産地
- 類似製品との価格比較（極端に安価でないか）
- 類似製品との製品別安全性能を比較
 - 機能
 - 操作性
 - 効果効能
 - 耐用年数
 - 取扱説明書
 - 本体表示（注意ラベル）
 - アフターサービス（交換部品など）
 - 製品の要件定義（製品開発意図、用途限定、使用者スキル、使用条件）

<ガイドの解説の関連箇所>

「1. 供給者の選定における製品安全確保の取組」の「1-2 供給者の評価・選定」<製品安全基準評価シート>（P29）

参考資料③ 事故・リコール情報収集のための媒体例

□ リコール情報

消費者庁リコール情報サイト

<http://www.recall.go.jp/>

□ 製品事故情報

(独) 製品評価技術基盤機構 事故情報の検索サイト

<http://www.jiko.nite.go.jp/php/jiko/index.html>

(独) 国民生活センター 事故情報データベース

http://www.jikojoho.go.jp/ai_national/

※事故等の情報収集における留意点

- 当該製品名のみでの検索では不十分であり、類似製品や付属品による情報収集が必要です（例えば、PCの場合であればACアダプターと電池パックの事故例も必要）。また、関連商品の事故情報も紐付できるようにしておくことが望まれます。

参考資料④ 供給者の法令遵守等を確認するための媒体例

□ 製品安全四法規制対象製品試買テスト結果

経済産業省

消費生活用製品安全法

<http://www.meti.go.jp/policy/consumer/seian/shouan/index.htm>

電気用品安全法

<http://www.meti.go.jp/policy/consumer/seian/denan/index.htm>

ガス事業法

<http://www.meti.go.jp/policy/consumer/seian/gasji/index.htm>

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

<http://www.meti.go.jp/policy/consumer/seian/ekiseki/index.htm>

□ JIS マーク表示製品等試買テスト結果

経済産業省

<http://www.meti.go.jp/policy/economy/hyojun/jismarkkohyou.html>

□ 行政処分

経済産業省 製品安全ガイド（新着情報）

http://www.meti.go.jp/product_safety/news/index.html

参考資料⑤ 供給者の評価・選定基準例

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> 継続的に信頼できる取引が可能であること<input type="checkbox"/> 供給者の製品安全方針と製品安全に対する企業姿勢<input type="checkbox"/> 自社の要求・基準を満たす製品を継続的に企画・設計・生産できる体制にあること<input type="checkbox"/> 適切な製品検査工程を構築していること<input type="checkbox"/> 製品事故・不具合等の発生時に対応できる体制にあること<input type="checkbox"/> 供給者の所有する生産設備や作業員など適切な経営資源を確保していること<input type="checkbox"/> 過去の取引実績、製品事故・リコール等の状況と是正措置の内容 |
|---|

※供給者の評価・選定時の留意点

- 商社・卸等の仲介事業者を経由して製品の供給を受ける場合、製品の安全性を確認できる実績を持っている事業者との取引を基本とすることが望まれます。
- 新規に取引を開始する場合は必ず事前に供給者に対する審査を実施することが望まれます。
- 継続して取引をしている供給者でも、全く新しいカテゴリーの製品を調達する場合には審査を実施することが望まれます。

<ガイドの解説の関連箇所>

「1. 供給者の選定における製品安全確保の取組」の「1-2 供給者の評価・選定」(P28~29)

参考資料⑥ 製品安全に関する覚書例

□覚書の例

製品の安全性に関する覚書

●●●●●●●●●● (以下甲という) と ■■■■■■■■■■■■ (以下乙という) とは昭和 年 月 日付商品売買基本契約書に付帯して、商品の仕入れ及び販売後における製品の安全性に関して次の通り合意したので、本覚書を締結する。

第1条 (基本方針)

甲乙は、お客様に販売する商品について「お客様の安全性」を最優先にして、商品・サービスの取り扱いを行う。

第2条 (安全4法による安全性の確保)

- ① 乙は、電気用品安全法及び同施行令による「特定電気用品」「特定以外の電気用品」を扱う場合は、国が定めた基準に適合したPSEマーク付製品のみ取り扱う。
- ② 乙は、消費生活用製品安全法による「特定製品」「特別特定製品」を扱う場合は、国が定めた技術上の基準に適合したPSCマーク付製品のみ取り扱う。
- ③ 乙は、ガス事業法による「ガス用品」「特定ガス用品」を扱う場合は、国の定めた技術上の基準に適合したPSTGマーク付製品のみ取り扱う。
- ④ 乙は、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による「液化石油ガス器具」「特定液化石油ガス器具」を扱う場合は、国の定めた安全基準に適合したPSLPGマーク付製品のみ取り扱う。
- ⑤ 前4項に関わる法令に変更あるいは品目の追加がある場合は、乙は新基準に適合した製品のみ取り扱うものとする。

第3条 (食品衛生法その他法令による安全性の確保)

- ① 乙は、食品・薬品その他、人の身体に触れる製品を扱う場合は、食品衛生法及び食品、添加物等の規格基準並びに薬事法に適合した製品のみ取り扱う。
- ② 乙は、その他法令により安全性の確保が義務づけられているときは、その基準に適合した製品のみを取り扱う。
- ③ 乙は、将来成立・施行される法令により製品の安全性の確保が義務づけられた場合は、その基準に適合した製品のみを取り扱うものとする。
- ④ 乙は、法令により特に安全性の確保が義務づけられていない製品についても、取扱商品に関して安全性の確保に努め、その取扱いにあたっては善良なる管理者の注意義務を負う。

第4条 (安全な商品・サービスの取扱い)

乙は前2条により安全性が確保された製品のみを取り扱い、甲はそれを仕入れ、商品として販売する。

第5条 (安全、安心への取り組み)

- ① 乙は甲に対し、製品の安全性に関わる情報及び取り扱い注意点に関する情報を逐次提供する。
- ② 甲は接客販売等の機会に、前項その他知り得た知識をお客様に正しく説明する。

第6条 (不具合対応)

- ① 乙は、販売開始以降、製品に予期しない不具合が見つかった場合は、不具合の情報を速やかに甲に連絡し、お客様の被害を最小限に抑える為の対策を講じる。
- ② 甲は、販売時の情報、修理部門から不具合情報を知り得た場合、速やかに乙に連絡する。乙は連絡を受けた不具合につき解析・判断を行い、安全性に問題がある場合は、速やかに所定の手続きを行うと同時に前項同等の処置を講ずる。
- ③ 甲乙は、商品に不具合があった場合には、お客様の被害を最小限に抑えることを目的に、その重大性・緊急性に応じ、協力してお客様に告知・点検・部品交換等の対策を講ずる。

第7条 (損害賠償)

乙が本覚書に違反し、甲またはお客様に損害を与えた場合は、乙は当該損害を賠償する責めを負う。

第8条 (有効期間)

本覚書の有効期間は、甲乙間の商品売買基本契約書に準じる。

第9条 (解釈適用上の疑義)

本覚書の各条項の解釈適用について疑義が生じた場合、または本覚書に規定のない事項について必要が生じた場合は、甲乙双方誠意をもって協議し解決をはかるものとする。

上記覚書の成立を証するため、本覚書二通を作成し記名捺印の上各自一通を保有する。

平成 年 月 日

甲：●●●●●●●●●●

乙：■■■■■■■■■■

経済産業省

「製品安全に関する流通事業者
向けガイドの解説」
32ページより引用

参考資料⑦ 工場監査の項目例

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> 製品の設計図書、仕様書等の管理状況<input type="checkbox"/> 製品の部品・資材調達の管理状況<input type="checkbox"/> 生産施設・設備等の管理状況<input type="checkbox"/> 生産工程管理、品質管理状況<input type="checkbox"/> 製品検査工程の管理状況<input type="checkbox"/> 生産・検査等の記録・データの管理状況<input type="checkbox"/> 不適合品が発生した場合の管理体制<input type="checkbox"/> 製品のトレーサビリティが確保されているか<input type="checkbox"/> 工場作業者の技量や教育訓練の状況 |
|--|

※工場監査の留意点

- 事前に提出された書面や記録の内容と、現場での確認結果が一致していることを必ず確認することが望まれます。
- 監査時に発覚した不適合に対する改善要求は、期限、内容についての約束を書面で取り交わし、実現できない場合の代替案も検討しておくことが望まれます。
- 工場監査時に指摘した内容については、改善状況を再度工場訪問して現場確認することが望まれます。
- 商社等を介してPB製品の取引を委託先と行う場合においては、上記項目については商社等の責任にて行えるよう留意してください。

<ガイドの解説の関連箇所>

「1. 供給者の選定における製品安全確保の取組」の「1-2 供給者の評価・選定」(P30~32)

参考資料⑧ リスクアセスメントを実施する際の評価項目例

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> 法令や規格、自社の製品安全基準への適合性<input type="checkbox"/> 他社製品を含む過去の類似製品の不具合・事故等の発生状況と原因究明結果<input type="checkbox"/> 設計段階で確保される製品の本質的安全性の妥当性<input type="checkbox"/> 想定される使用者、使用方法及び使用環境等の妥当性 |
|--|

※リスクアセスメント実施時の留意点

- 製造事業者が想定していない誤使用までも検討しておくことが望まれます。
- リスクアセスメントの実施要領と評価基準については、供給者に説明のうえ合意を得ておくことが望まれます。

<ガイドの解説の関連箇所>

「2. 製品の企画・設計・生産における安全確保の取組」の「2-1 製品のリスクアセスメントの実施」(P 33~35)

参考資料⑨ 検査工程確認項目例

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> 部品原材料の受入検査<input type="checkbox"/> 生産工程における中間検査<input type="checkbox"/> 梱包前検査<input type="checkbox"/> 出荷前検査<input type="checkbox"/> 不適合品発生時の報告体制<input type="checkbox"/> 不適合品と適合品の混入を防止するための識別と保管方法<input type="checkbox"/> 不適合品の処理方法 |
|--|

※検査工程実施時における留意点

- 各工程の検査項目については事前にどこの工程にて実施して、帳票を残しているのかを確認することが望まれます。
- 出荷前検品帳票は工場で保管するシステムを構築することが望まれます。

<ガイドの解説の関連箇所>

「2. 製品の企画・設計・生産における安全確保の取組」の「2-2 供給者の製品検査工程への関与」(P 35~36)

参考資料⑩ 納入品の安全性評価を行うための書証例

- 製品が適用される法令や規格に適合していることを確認できる書面（第三者認定情報〈SG マーク、JQA マークなどの各種証明書〉）
- 製品が自社の求める仕様や製品安全基準を満たしていることを確認できる書面（製品の耐圧、耐熱、耐荷重、耐摩耗など各種試験成績書、製品安全データシート）
- 製品の設計・試作品・開発・原材料調達などの段階に発行されるリスクアセスメント結果
- 製品検査の結果・記録
- 出荷前確認結果・記録（実寸、破損・欠け、バリ・ささくれ・ガタツキ、異物・汚れ、表示ラベル）
- 製品の過去の苦情、不具合、事故等の状況と対策履歴

<ガイドの解説の関連箇所>

「3. 製品仕入れにおける安全確保の取組」の「3-1 納入品の安全確認」（P 37～39）

参考資料⑪ 取扱説明書・組立説明書の適正性の評価項目例

(1) 取扱説明書の適正性の評価項目例

- 表示手段（取扱説明書、梱包、製品本体へのラベル・シール貼付等）の適正性
- 表示の大きさ、色、位置等の適切性
- 法令や規格、業界のガイドランや慣行への適合性
- 取扱説明書の構成（参考）
 1. 表紙
 2. 重要事項説明
 3. 商品説明
 4. 各部の名称
 5. 安全上のご注意
 6. 使用方法
 7. 定期点検
 8. お手入れ・保管方法
 9. 製品の廃棄
 10. 故障かな?と思ったら（Q&A 含む）
 11. お問い合わせ窓口
 12. 基本仕様
 13. 消耗品
 14. 製品保証
 15. 責任主体表示（製品によって上記内容が異なる場合があります。）
- 子ども、高齢者、障がい者等への配慮
- 指示・警告上の欠陥を疑われる記載の有無

(2) 組立説明書の適正性評価の項目例

- 内容の適正性
- 表示の大きさ、色、位置等の適切性
- 法令や規格、業界のガイドランや慣行への適合性
- 子ども、高齢者、障がい者等への配慮

※取扱説明書、組立説明書確認時の留意点

- 取扱説明書や組立説明書は、社内の間接部門のスタッフ等の協力を得て、製品現物を説明書のページ順に扱って、正しい結果が得られることを確認することが望まれます。
- 上記の評価項目例はあくまでも参考であり、製品によっては、すべて満たすことを求めるものではありません。
- 上記評価にあたっては、外部の専門家を活用することも有用です。

<ガイドの解説の関連箇所>

「3. 製品仕入における安全確保の取組」の「3-1 納入品の安全確認」(P 38)

「5. 製品販売における安全確保の取組」の「5-4 製品の設置・組立」(P 49~51)

参考資料⑫ 監査項目例

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> 前回の監査における調査記録及び指摘事項と改善内容<input type="checkbox"/> 前回から現時点までに発生した不適合品の有無と記録<input type="checkbox"/> 各工程における前回調査からの変更点<input type="checkbox"/> 新たな不適合の有無と不適合の改善を要求 |
|---|

※監査実施時の留意点

- 不適合については、自社と供給者側において原因究明（人、施設、資金等）とその対策について合意したうえで是正措置を開始することが望まれます。
- 改善項目は、現地工場にて現場確認することが望まれます。

<ガイドの解説の関連箇所>

「3. 製品仕入れにおける安全確保の取組」の「3-2 供給者に対する継続的な監査等の実施」（P 39～40）

参考資料⑬ 運搬・保管にあたって確認すべき項目例

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">□ 該当製品の運搬・保管に適用される法令の確認と遵守状況□ 製品の特性（可燃・引火性、素材の劣化、保管中の点検・調整の必要性の有無等）□ 運搬手段、保管場所の環境（温度、湿度、直射日光、塩分、磁気、鉄粉、塵埃、振動・衝撃、気圧、傾斜等）による影響□ 運搬・保管等の作業者の力量（経験、知識、技能等）□ 梱包仕様（仕様素材、強度、耐水性、保護・防護材等）□ 梱包ケアマーク（割れ物、取扱い注意、積段数等） |
|--|

※運搬・保管に関する留意点

- 梱包仕様に不備が無いかを必ず輸送試験を実施し、仕様に問題が無いのか確認することが望まれます。
- リコール実施時は、保管倉庫内にある在庫の回収や、その場での修理作業が発生することがあるため、その点も考慮した体制整備の検討を行うことが望まれます。

<ガイドの解説の関連箇所>

「4. 製品の物流における安全確保の取組」（P 41～42）

参考資料⑭ 製品に関する安全情報提供のポイント

- 事業者側で保有している安全に関する情報をすべからく消費者に伝えられているか。
- 消費者の属性（子ども、高齢者、障がい者等）に配慮した情報提供になっているか。
- 取扱説明書の表記内容と、製品のパッケージやパンフレットの表記内容に齟齬がないか。

※情報提供時の留意点

- マーチャンドライザー・バイヤーにおいては販売の場面において、販売員等から消費者に対して当該製品の安全情報が確実に提供されるようコーディネートすることが望まれます。

※安全情報提供の工夫による成功例

- 法令で義務付けられているもののほかに製品そのものにラベルシールや刻印などで安全情報を提供している。
- 製品安全情報（取扱説明書）を製品の側に陳列したり店頭POPに掲載している店頭では、返品やクレームを抑制する効果が報告されている。
- 長期使用製品安全点検制度の対象製品以外であっても、耐用年数の長い製品や事故の多い製品については、参考となる耐用年数を店頭で提示したり、経年劣化による事故を未然に防止の情報提供のために、購入者から所有者情報を取得している。

<ガイドの解説の関連箇所>

「5. 製品販売における安全確保の取組」の「5-1 製品安全情報の消費者への提供」（P43～45）

参考資料⑮ 市場モニタリングすべき情報と情報源の例

- 収集する情報の内容
 - － 消費者からの製品に関する問い合わせや相談・苦情等に関する情報
 - － 設置事業者・修理事業者からの製品不具合・修理等の情報
 - － 供給者からの製品事故・不具合・リコール等に関する情報
 - － 業界団体が発信する会員企業等の情報
 - － 行政機関等が発信する重大製品事故・リコール・事故原因究明結果・商品テスト・市場調査等に関する情報
 - － 取扱製品に関する顧客満足度・アフターサービス等の市場情報

- 情報の収集先（情報源）
 - － 自社の顧客対応部署等（相談窓口、販売部門、アフターサービス部門等）
 - － 事業者（製造・輸入事業者、卸・物流事業者、設置・組立事業者）
 - － 関係業界団体
 - － 消費者団体
 - － 行政機関等（経済産業省、消費者庁、製品評価技術基盤機構（NITE）、国民生活センター、消費生活センター 等）
 - － マスコミ

※市場モニタリングにあたっての留意点

製品の市場における不具合・事故情報を把握し、当該情報を供給者にフィードバックし、製品の改善に向けた取組を支援することはマーチャンダイザー・バイヤーの重要な役割です。上記情報収集が可能となるような社内体制の整備に向けてマーチャンダイザー・バイヤーが関与していくことが望まれます。以下に市場モニタリングの際の留意点を示します。

- 過去の不具合・事故の経験等を参考に、複数段階のトリガーポイントを設定し、対応の遅れを回避すること
- 販売後は製品の使用者から寄せられるヒヤリハット情報をもとに、新たな製品リスクを的確に抽出する専任者との情報交換がとれるように態勢・環境整備すること
- 苦情・不具合・事故内容について、定性評価や区分別に仕分けて、区分毎に対処法を考えておくこと
- クレーム区分毎の初期対応を社員に教育すること

<ガイドの解説の関連箇所>

「6. アフターサービスにおける製品安全確保の取組」の「6-1 消費者からの問い合わせ・相談・苦情等への対応」(P52~54) および「6-2 消費者情報の整理・共有・活用」(P54~56)

参考資料⑩ アフターサービス実施にあたってのポイント例

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">□ アフターサービス実施にあたって以下の情報を提供していること。<ul style="list-style-type: none">－ 点検－ 修理－ 交換部品、消耗品－ メンテナンス情報－ 保証体制など□ 取引先とアフターサービスのあり方（点検時期の告知、修理・部品交換作業など役割分担）を取り決めておくこと。□ 特に製品の分解や電気部品の取付けなど、専門業者による点検・修理業務が必要な場合は、その訓練・教育を受けた事業者を定めておくこと。 |
|--|

※アフターサービス実施にあたっての留意点

- 作業者のミス等により正しく設置・組立がされないことが原因で、製品事故が発生することが少なくありません。マーチャンダイザー・バイヤーはこれらの作業を外部委託、自社実施に関わらず、製品事故を未然に防止するために正しく設置・組立等がなされるよう、製造事業者からの情報を社内に伝達するなど関係者に対し積極的に関与していくことが望まれています。

<ガイドの解説の関連箇所>

「6. アフターサービスにおける製品安全確保の取組」の「6-3 製品の保守・点検・修理等を実施する体制の整備」（P57～58）

参考資料⑰ 製品不具合・リコール時に対応するためのツール例

- 参照すべき対応マニュアル
 - － 自社の製品不具合・製品事故対応マニュアル
 - － リコール対応マニュアル
 - － リコールハンドブック<経済産業省>
 - － 製品安全に関する流通事業者向けガイド・ガイドの解説<経済産業省>
- 管理表類
 - － 製品別の不具合・事故発生～対策完了～効果確認までの管理表
 - － 対策後の製品に関する、問い合わせ・苦情・不具合・事故情報件数の一覧表
 - － 供給者別・製品別の製品不具合・事故発生件数、保証・返金額額、事故発生～対策終了日数、再発の有無等の管理表
 - － リコール対象製品の販売実績一覧
 - － 対象製品別リコール進捗状況・実施施策内容一覧

※製品不具合・リコール対応時における留意点

- 事例について時系列での5W1Hの内容、必要エビデンス、写真等を保存し、かつ検索性に優れ、閲覧しやすい状態にすることが望まれます。

<ガイドの解説の関連箇所>

「7. 製品事故・製品不具合発生時の取組」(P59～61) および「7-2 製品リコールへの対応」(P62～64)

参考資料⑱ 失敗事例・ヒヤリハット事例集

【仕入】

項目	事例
取扱予定製品の決定	<ul style="list-style-type: none"> ● 電気用品安全法規制対象製品の取扱いを始めるにあたって、対象製品であることの認識がなかったため、申請で遅れが発生し、販売開始時期が遅れた。 ● 認証取得済みという前提で購入の交渉を進めていたが、実際は認証取得がなされていなかった。 ● 法令に準拠していることを前提に商談を進めていたが、家庭用品品質表示法に基づく表記が漏れていたことが後から発覚した。 ● 安全性は担保されているとして商談を進めていたが、念の為、安全性試験の確認を実施したところ不合格になり、設計見直しとなった。 ● バイヤーが製品の要件定義（対象とする使用者、効果効能、機能、使用条件、用途限定や必要とされる使用者スキルやリテラシーなどの情報）を把握しないで仕入れ、販売時に消費者に伝えていなかったため、当該製品の対象としていない使用者が使用したり、対象となる使用者であっても当該製品の想定外の使用により損傷や物損やケガに至った。 ● 継続して取引している取引先に対して、ボタン縫製の製品を作らせたが、それまで取引先において当該製品の製造実績なかったこともあり、すぐに糸切れして外れるなどの不具合が発生した。 ● 継続して取引している問屋を介し、海外の新規メーカーにプラスチック容器を製造させて輸入したが、それまで問屋において当該製品を扱ったことがなかったこともあり、輸送時の荷重により変形するなどの不具合が発生した。
供給者の決定	<ul style="list-style-type: none"> ● 製品仕入開始後に供給者の経営体制が変わり経営不振に陥ったため、製品改善の要求や返品・保証の請求が適切に履行されず、自社の負担で顧客対応をおこなうことになった。 ● 商談時には原材料のトレーサは紐付されていると言っていたが、実際は、不明確な部分があった。

	<ul style="list-style-type: none"> ● 当初締結した契約書において定期的な工場監査の実施に関する条項を盛り込んでいなかったため、同社工場で製造された製品の不具合率が高かったにもかかわらず、工場監査を実施することができなかった。
供給品の安全性評価	<ul style="list-style-type: none"> ● 商談時に確認したサンプルと生産された商品の品質が異なっていたため、全数検品し直し、コストが膨れ上がった。 ● 商談時には配慮していたが、出来上がった商品には、誤使用に対する注意表記が抜けていた。 ● 目視での確認はしていたが、それでは判断できない供給者側での仕様、または工程の変更により、事故に繋がることが予想される不良が発生した（素材変更による耐熱性能劣化、工程作業時間（乾燥時間等）短縮による不具合等）。 ● 初めて取引を開始した中国の製造事業者に対し、サンプル品は要求した仕様に準拠したものであったため、量産を指示したが、実際に納入された製品を確認すると、仕様と異なるものであった。 ● 商談時に確認した取扱説明書の内容には問題が無かったが、納入された製品に添付されたものを確認したところ誤植が発生していた。 ● 供給者側と検品結果についての判断のずれが生じたため、納品の遅れが生じた。 ● 組立時間/手順は 2 名で実施することを想定した製品であったが、手順上 3 人必要な組立家具があった。 ● 在庫の保管場所を倉庫担当者の独断で社外に変更したため、顧客に配送後の製品にサビ・短絡による不具合が続出した。 ● 商談時に商品の積上げ量を規定していたが、取引先が積上げ量を増やし、商品に影響が発生した。（外装箱の潰れ）
供給者のモニタリング	<ul style="list-style-type: none"> ● 取引先の判断で、監査を実施していない工場での製造に変更されたため、納入された商品について不具合・不良が多発した。 ● 工程確認実施の時点では基準を満たしていたが、事前の連絡がないまま原材料を変更して生産されたため、

	変更が発覚するまでの期間に供給された製品について リコールした。
--	-------------------------------------

【販売・アフターサービス】

項目	事例
消費者への情報提供	—
アフターサービスにおける製品安全の実現	<ul style="list-style-type: none"> ● 組立説明書の記載内容が不備であったため、配送員が家具の背板止めを付けずに組んでしまった。 ● 製品の分解や電気部品の取付けを、指定事業者以外の事業者（もしくは消費者）が行ったため、取付け不備や品質低下による事故が発生した。

【製品不具合・リコール対応時】

項目	事例
消費者からの苦情等の供給者との共有	—
製品不具合時の対応	<ul style="list-style-type: none"> ● 社内においてクレーム情報を受付けるのみで、迅速なクレーム等の是正のための社内関係者に共有する仕組みがないため、苦情等に対する正しい対処（初期対応）ができずにいる。 ● 製品事故による被害者からの電話をたらい回しにしてしまったため、被害者の感情を逆なでしてしまった。
リコール対応	<ul style="list-style-type: none"> ● リコール準備段階で自社と供給者が情報を共有せず、それぞれ個別の方針でリコールを開始したため、対象者に対する情報提供の重複や抜け漏れが生じ、回収が遅れるとともに苦情が殺到した。
原因究明・再発防止	<ul style="list-style-type: none"> ● 製品不具合の原因究明において、供給者から製品の設計変更に関する情報提供がなかったため、顧客の安全を最優先に全製品をリコールすることになった。

参考資料⑩ 本書に関連する経済産業省発行のハンドブック等

製品安全に関する流通事業者向けガイド

http://www.meti.go.jp/product_safety/producer/ryutsuguidehandbook.pdf

製品安全に関する流通事業者向けガイドの解説

http://www.meti.go.jp/product_safety/producer/ryutsuguidehandbookkaisetsu.pdf

通信販売事業者向け製品安全に関するガイドブック

http://www.meti.go.jp/product_safety/producer/tsushinguide.pdf

ホームセンター事業者向け製品安全に関するガイドブック

http://www.meti.go.jp/product_safety/producer/homesenguide.pdf

中小家電販売事業者向け製品安全に関するガイドブック

http://www.meti.go.jp/product_safety/producer/chushoguide.pdf

製品安全自主行動計画策定のためのガイドライン

http://www.meti.go.jp/product_safety/policy/guideline_selfaction.pdf

製品安全に関する事業者ハンドブック

http://www.meti.go.jp/product_safety/producer/jigyohandbook.pdf

消費生活用製品向けリスクアセスメントのハンドブック【第一版】

http://www.meti.go.jp/product_safety/recall/risk_assessment.pdf

リスクアセスメントハンドブック【実務編】

http://www.meti.go.jp/product_safety/recall/risk_assessment_practice.pdf

消費生活用製品のリコールハンドブック2010

http://www.meti.go.jp/product_safety/recall/handbook2010.pdf

消費生活用製品安全法等に基づく長期使用製品安全点検制度及び長期使用製品安全表示制度の解説～ガイドライン～（平成24年度6月版）

http://www.meti.go.jp/product_safety/producer/shouan/07_shouan_guideline_4.pdf

バイヤー向け製品安全テキスト策定WG 関係者名簿

1. WGメンバー（事業者名 五十音順・敬称略）

保阪 栄喜 株式会社イトーヨーカ堂 QC室 住居担当マネジャー
加藤 敏 大手家電流通協会 事務局
村田 秀樹 株式会社カインズ 品質保証部 品質検査グループ
グループマネジャー
正木 秀樹 株式会社コシダアート 専務執行役員
石川 康博 株式会社ディノス・セシール ディノス事業ディビジョン
ロジスティクス本部 品質管理部 ゼネラルマネージャー

2. オブザーバー（事業者名 五十音順・敬称略）

吉永 秀樹 株式会社エディオン 営業本部 商品統括部 課長
上妻 剛 株式会社カインズ インテリアファニッシング事業部
マーチャンダイザー
小林 寛 株式会社ディノス・セシール ディノス事業ディビジョン
リビング本部 インテリア・家庭用品部
ハウスキーピングユニット ユニットマネージャー
橋本 栄二郎 株式会社ディノス・セシール ディノス事業ディビジョン
ロジスティクス本部 品質管理部 リビングQCユニット
ユニットマネージャー

3. 経済産業省（敬称略）

伊奈 友子 経済産業省 商務流通保安グループ 製品安全課 課長補佐
小西 恵子 経済産業省 商務流通保安グループ 製品安全課 係長
監物 英樹 経済産業省 商務流通保安グループ 製品安全課 係長
班 太郎 経済産業省 商務流通保安グループ 製品安全課 係長

4. 株式会社インターリスク総研（事務局）

田村 直義 マネジャー・上席コンサルタント
井上 知己 マネジャー・上席コンサルタント
佐藤 崇 プロジェクトリーダー・主任コンサルタント
井上 泰 上席テクニカルアドバイザー
小山 視希二 シニアアドバイザー
蛭子 さやか アソシエイト