

製品安全に関する  
事業者ハンドブック

【手引き】

## 「製品安全に関する事業者ハンドブック」の概要

### 1. 目的

事業者における製品安全に関する自主的な取組を促進し、より安全・安心な社会をつくることを目的として作成したものです。

### 2. 構成

製品安全確保に関する主要な「推奨事項」を列挙した上で、推奨事項を実施する上での留意点等を説明した「推奨事項の解説」を設けています。また、各推奨事項に対して、事業者で実際に行われている取組事例を、「実施事例」として紹介しています。

### 3. 対象とする製品、事業者、流通プロセス

#### (1) 対象とする製品

主に日本国内で製造販売される消費生活用製品、海外から輸入し、日本国内で販売される消費生活用製品を対象製品としています。

#### (2) 対象とする事業者

完成品製造事業者を主たる対象として記述していますが、その他事業者においても準用可能な内容としています。また、大手事業者のみならず準大手・中堅中小事業者も想定して記述しております。

また、小売販売事業者、輸入事業者、その他の事業者はバリューチェーンにおける自社の位置づけ（製品安全確保に向けた自社の役割、他の事業者との連携のあり方等）を踏まえ、必要に応じて自社事業に当てはめた上で、もしくは必要に応じて読み替えた上でご活用ください。

#### (3) 対象とする流通プロセス

事業者が設計製造後に新規に流通させた製品が廃棄されるまでのプロセスを対象としており、中古品（個人間で譲渡された製品、中古品マーケットにて流通している製品、改造や用途変更後に再度流通している製品、中古部品・中古アッセンブリーによる交換等）は原則として対象外としています。

\* 付属の製品安全に関するチェックリストで、製品安全に関する取組について簡易的に自己評価できます。

# 第1章 製品安全管理態勢の整備・維持・改善

## 1-1. 製品安全管理態勢の整備・維持・改善（総則）

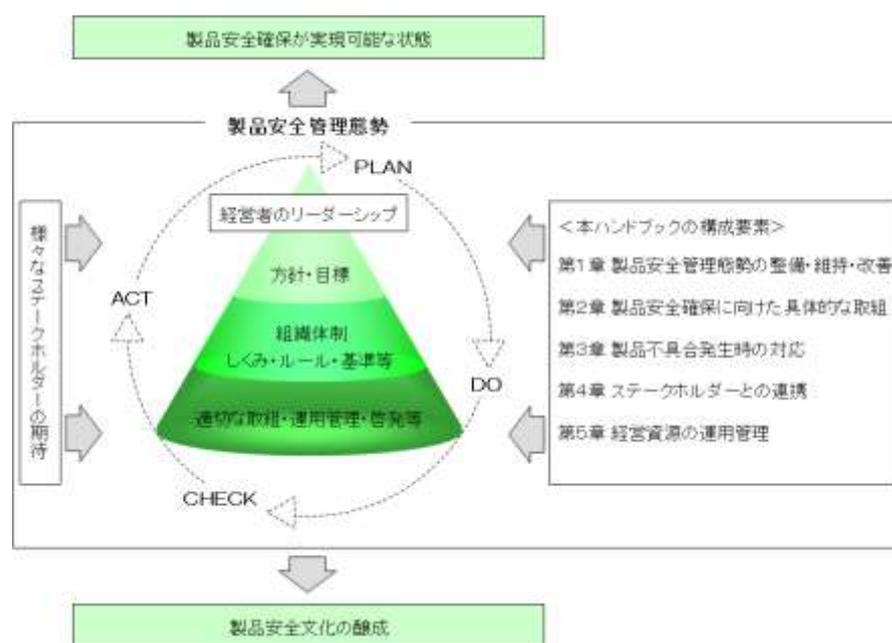
【ハンドブック19ページ】

事業者は、安全・安心な社会を実現するため、しかるべき製品安全管理態勢を整備・維持し、さまざまなステークホルダーの期待を踏まえて、継続的に改善することが必要である。

### ○基本的な考え方

製品を取り扱う事業者の社会的使命を踏まえれば、製品安全確保はもっとも重視すべき経営課題のひとつといえます。さまざまな事業者が社内・社外の組織間において連携して製品を製造し、市場に供給する上では、当該製品単体の設計・製造等における個別具体的な安全確保のみならず、製品安全管理態勢を整備・維持・改善することが必要となります。

製品安全管理態勢とは、「事業者が製品安全に関する方針・目標、組織体制、しくみ・ルール・基準等を定め、適切な取組・運用管理・啓発等が実施され、製品安全確保が実現可能な状態」をいいます。経営者がリーダーシップを発揮して製品安全管理態勢を整備・維持し、さまざまなステークホルダーの期待に配慮しつつ、PDCA（PLAN、DO、CHECK、ACT）サイクルの運用により継続的な改善を図り、製品安全文化を醸成することが重要となります。



## 1-2. 経営者の責務

【ハンドブック 27 ページ】

経営者は、企業の社会的責任に鑑み、安全・安心な社会づくりに貢献するために、製品安全管理態勢の整備・維持・改善に関する責務を認識した上で、自らリーダーシップを発揮して迅速かつ適切に判断・行動する必要がある。

### ○基本的な考え方

事業者が製品安全を実現するためには、しかるべき方針・目標の策定、しくみ・ルールの整備、経営資源の適切な投入や管理等、経営全般に関するさまざまな要素が求められ、全役職員が製品安全を重んじる企業文化・風土を醸成することが必要となります。

このため、経営者がリーダーシップを発揮し、製品安全管理態勢を整備・維持・改善し、迅速かつ適切な経営判断を行うと同時に説明責任を果たし続けることが求められます。

## 1-3. 組織体制

【ハンドブック 33 ページ】

事業者は、製品安全に関する内部統制の目的を果たすために、社内外における組織の役割と権限を明確化し、製品安全管理態勢の整備・維持・改善の観点から、組織のあり方を検証し続けることが必要である。

### ○基本的な考え方

製品安全に関するビジョン（目指すべき理想の姿）の実現に向けて段階的にレベルアップするために、製品安全に関する目指すべき理想の姿と現状のギャップを認識し、ギャップを埋め合わせるためのアクションプランを描き、プラン実現のために必要な機能を明らかにした上で機能発揮に必要な経営資源（人的資源・物的資源・金銭的資源・情報資源等）の質と量を踏まえて、あるべき組織を検討することが重要です。社外の資源（社外専門家の助言、業務のアウトソーシング等）を活用することも有効な方法のひとつです。

## 1-4. 方針・目標・計画

【ハンドブック 38 ページ】

事業者は、自社の経営理念を踏まえた上で製品安全方針（製品安全自主行動計画を含む）を定め、方針を実現するための目標・課題を設定し、目標・課題の実現に向けた取組計画を策定することが必要である。

### ○基本的な考え方

多くの企業では自社固有の品質方針・目標を定めていますが、特に製品安全の観点からは品質の管理や保証が不十分と思われるケースは少なくありません。このため、既存の品質方針・目標・計画における製品安全に関する項目を重点的に管理する、既存の品質方針・目標・計画に新たに製品安全に関する項目を追加する等、の手法により、既存の取組を維持しつつも製品安全への取組を強化することが求められます。品質管理に取り組む上で製品安全は当然の前提であるため明示していないケースもありますが、関係する部門・従業員へと方針展開することも考慮すれば、製品安全について明示することが望まれます。

なお、品質管理に関する体系的取組が不十分な場合は、製品安全方針・目標の策定から本格的な取組を開始することも考えられます。

## 1-5. 自己評価・監査・是正措置

【ハンドブック 43 ページ】

事業者は、製品安全管理態勢における運用の適切性とパフォーマンスの妥当性に関する自己評価・監査を定期的実施し、経営者が実態を把握すると同時に、必要な是正措置を遅滞なく講じる必要がある。

### ○基本的な考え方

定期的自己評価を実施すると同時に、内部監査の実施主体を定め、被監査部門に対して定期的かつ重点的に監査を実施することにより、継続的な改善を図ることが必要です。経営者によるレビューを実施し、現状を客観的に把握すると同時に、課題解決に向けて限りある経営資源を効率的に投入すること、特に重大な是正事項については早期に是正することが肝要です。

内部監査の実施主体として業務監査部門・品質保証部門等が考えられますが、監査役（監査役会）の実質的な協力、自己評価結果の活用、部門相互監査等、限られた資源を有効活用することが大切です。また、社外専門家を活用し、第三者の専門的知見を踏まえた客観的な監査により、内部監査では発見しがたい

弱みや是正の手法を見出すことも期待できます。

なお、効果的効率的な製品安全確保の観点からは、リスクアプローチ手法による監査（例えば、製品の安全性が損なわれかねないリスクシナリオと関連業務を洗い出して特定し、当該業務が適切に実施されているかについて重点的に監査する）を導入することも考えられます。

## 1-6. 情報管理

【ハンドブック 46 ページ】

事業者は、製品安全管理態勢の整備・維持・改善に資するため、製品安全に関する情報資源を適時適切に入手・作成・保存し、活用可能となるように管理する必要がある。
---

### ○基本的な考え方

情報資源は、人的資源・物的資源・金銭的資源と同じく重要な経営資源であり、製品安全管理態勢を維持・改善するためにはなくてはならないものです。ノウハウを確立する、業務の標準化を図る、コミュニケーションを活性化する、証拠を残す等、情報管理の目的を踏まえ、情報の特性に応じた管理手法を確立することが重要です。

また、管理の対象とすべき情報を特定し、有効に活用することにより、製品安全確保と業務の効率化を同時に実現することが期待できます。

## 第2章 製品安全確保に向けた具体的取組

### 2-1. 製品安全確保に向けた具体的取組（総則）

【ハンドブック54ページ】

事業者は、製品の設計・開発からリサイクル・廃棄に至る各プロセスにおいて、製品安全目標を達成するための製品安全要求事項と製品安全基準を適切に設定し、達成度合いを検証し、継続的な改善を行うことが必要である。

#### ○基本的な考え方

製品安全確保のためには、その製品に適用される安全に関連する法令や強制規格等を遵守するのは当然のことといえます。技術は進歩を続け市場の要求は変化するため、事業者は、法令や強制規格が制定された時点で想定した水準を上回る安全技術が開発されたり、市場がより安全性の高い製品を求める可能性を考慮する必要があります。

このため事業者は、製品を市場に流通させた時点での最高レベルの技術（最新科学技術水準：state of the art）で実現可能な安全方策に加え、上記に述べた技術の進歩や市場の変化も踏まえて製品安全要求事項を決定し、それを実現できる態勢を構築する必要があります。

製品の安全確保に対する取組は、事業者が想定した販売・使用開始から使用停止までの使用可能期間中における消費者に対する安全のみならず、その後のリサイクル・廃棄に至る期間中に製品を取り扱う作業者の安全確保、環境に有害な廃棄物が放置されることを防止するための方策等を含めたものでなければなりません。

### 2-2. 設計・開発

【ハンドブック59ページ】

事業者は、設計・開発段階において適切なリスクアセスメントに基づいて製品安全対策を検討し、製品の安全性に関するリスクを社会的に許容できる範囲内に低減しなければならない。

#### ○基本的な考え方

事業者が自ら定めた製品安全要求事項・安全基準を満たす製品を実現するためには、設計・開発プロセスの適切な段階でリスクアセスメントを実施し、

ISO/IEC ガイド 51 の安全原則（safety principles または 3 step method）により「設計（本質的安全設計）によるリスクの低減」⇒「保護手段（安全防護）によるリスクの低減」⇒「使用上の情報によるリスクの低減」の優先順位により製品安全を具現化する必要があります。

リスクアセスメントを実施するには、製品自体の情報（仕様、性能、構造等）に加えて、その製品に適用される安全に関する法令・強制規格の情報、および類似製品の製品不具合・事故に関する情報を収集・分析する必要があります。これらを利用することにより、市場での法的な適合性を確認しつつ、ハザード（危害の潜在的な源）を推定し、それによる危害を抽出し、危害によるリスクの大きさを適切に評価することが可能になります。

製品の誤使用についても事業者が蓄積している知見を最大限に活用し、製品事故防止に努める必要があります。既に公表されている事故の原因とされている誤使用は、もはや予見不能または予見困難ではなく、容易に予見可能な誤使用であると認識し、想定される使用方法・条件に含めた上でリスクアセスメントを実施すべきです。

製品は使用停止後に最終的にリサイクルあるいは廃棄されます。製品の開発段階において、それらのプロセスが安全に実施されるための適切な方法を設計に盛り込む必要があります。（「2-8. リサイクル・廃棄」参照）

製品の設計・開発の最終段階（量産開始前）では、リスクアセスメントの結果により最終的に設計仕様に採用された安全方策の内容が、製品安全要求事項に合致し製品安全基準を満たしていることを再確認する必要があります。

## 2-3. 調達

【ハンドブック 68 ページ】

事業者は、調達活動が自社の製品の安全性に大きな影響を与える可能性があることを考慮し、適切な供給者を評価・選定する必要があります。また、調達品が自社の製品安全要求事項と製品安全基準を満たしていることを確実にする必要があります。

### ○基本的な考え方

事業者が行う調達活動は単なる原材料・部品の購買に留まらず、ある特定の作業やサービス（生産、生産管理、検査、保管・輸送、機材の保守点検）の委託、ソフトウェアの開発という範囲にまで及びます。また、原材料や部品の購買の際にも検査あるいは保管・輸送を事業者が実施する方法とそれらの作業を供給者が実施したり、さらに別の供給者に委託する方法等があります。

調達活動において、事業者と供給者は相互に依存している関係になります。このため、事業者は供給者に対し自社の製品安全方針と製品安全目標を明示し、供給者はそれらを満たす態勢を整える必要があります。それには、事業者は必要に応じて供給者に対し、製品安全の実現のための情報提供や支援を行うしくみを整えることが重要です。

そして事業者は供給者から納品された調達品（物品、作業・サービス等）を検査し、自社の製品安全基準への適合性を確認するとともに、製品安全不適合があれば供給者に対して改善を要求していく必要があります。

## 2-4. 生産と生産管理

【ハンドブック74ページ】

事業者は、設計・開発時に設定した製品安全要求事項と製品安全基準を満たした設計図面・仕様書どおり製品を生産するために、生産ラインの設計、生産計画の立案、生産設備・機器・環境の整備、作業手順書の作成、作業者の教育・訓練を適切に実施し、生産活動を管理することが必要である。

### ○基本的な考え方

事業者が製品の安全性を確保しつづけるには、特定の作業内容・特定の原材料・部品が完成品の安全性に与える影響を個別具体的に明確化し、それらに関係するプロセスを集中的に管理し改善を繰り返すしくみを構築する必要があります。

そのためには、製造上の欠陥を防止するために生産ラインの設計に関するリスクアセスメントを実施し、原材料・部品、製造設備、工程管理に対策を施し製造上のリスクを許容可能なレベルまで低減し、出荷前検査において製品安全不適合品を排除できるようにする必要があります。

事業者は、製品安全要求事項を満たすために必要な生産プロセスに使用される生産設備・機器の仕様を明確にして調達するとともに、それらが意図した性能を発揮する環境を整える必要があります。また、生産設備・機器に関しては適切な保守・点検による故障の未然防止の方策および故障発生時の措置および代替案を決めておくことが大切です。

生産に関わる作業者は自身が担当する業務が製品の安全性に与える影響を理解し、業務に必要な力量を身につけていることが求められます。そのために事業者は力量が不足している作業員、あるいは将来その力量が必要となる作業員に対して、教育・訓練を実施できる環境を整えることが重要です。

生産ラインにおいて製品安全不適合品が発生した場合には是正処置が施せるよ

う、個々の製品がどのプロセスに、どのような状態で作業あるいは保管されているか、を識別できるようにする必要があります。

## 2-5. 検査

【ハンドブック 79 ページ】

事業者は、生産過程にある製品が設計・開発時に設定された製品安全要求事項・製品安全基準を満たし、設計図面・仕様書通りの製品が生産されていることを検査により確認し、製品安全不適合品があれば排除するとともに不適合品の流出・拡大防止を行うための管理を行う必要がある。

### ○基本的な考え方

事業者は、生産プロセスにおける作業者の作業ミスや生産設備・機器の不具合を完全に排除することはできないため、製品安全を含む品質不適合品の発生を完全に防止することは不可能です。

このため、製品の検査工程においては、特に製品安全要求事項・製品安全基準に関する検査項目・検査手法・検査結果の取扱を、重点的に管理することが必要不可欠です。また、検査員に求められる力量を明確にし、必要な教育・訓練を実施することが求められます。

検査の項目、方法、使用する検査機器は、設計・開発時に設定した製品安全基準に基づいて選定し、製品の試作段階でその有効性を検証し、量産開始時には意図したとおりの検査が実施できるようにしておくことが重要です。また、検査結果は適切に記録、保管され、必要に応じて結果の再検証や製品・プロセス改善のために利用できる状態にて管理されていることが求められます。

## 2-6. 出荷準備と物流（運搬・保管）

【ハンドブック 84 ページ】

事業者は、製品検査終了後の製品の包装・梱包から物流（運搬・保管）にあたっては製品に適用される安全関連法令・強制規格を遵守することを最優先とし、直接の納品先のみならず、保管施設や運搬経路における安全性を確保する必要がある。また、製品の物流が、製品を消費者に提供する最後のプロセスであることを認識し、消費者の期待する安全性を確保する必要がある。

### ○基本的な考え方

危険物の取扱については、「消防法」や「国連危険物輸送勧告」によりその対象製品や数量が詳細に定められています。特に化学品に関しては国連の「化学品の分類および表示に関する世界調和システム(GHS)」や厚生労働省による「化学物質などに関する危険性又は有毒性等に関する指針」等を参照することができます。事業者は供給者とともに、自社の取扱製品に対して適用される法令・強制規格を遵守して製品の物流を行うことが求められます。

適切に生産された製品であっても、その後の保管状態や運搬方法により製品自体の機能が損なわれ安全性が低下し、消費者に危害を与える可能性があります。

また、採用する物流の方法や周囲の環境によっては、製品自体が直接の危険源（自然発火、毒性の高い物質の漏洩等）となり周囲に危害を及ぼす可能性もあります。

さらに、生産工場には製品の原材料・部品が運び込まれ、保管されるので、これら原材料・部品の物流プロセスの安全確保にも十分な配慮をする必要があります。

## 2-7. 設置と保守・点検・修理

【ハンドブック 87 ページ】

事業者は、事業者による設置作業が必要となる製品については、製品の安全性確保のために適切な設置作業を行う態勢を整備する必要があります。また事業者は、想定される使用可能期間を通じて製品の安全性を確保するために適切な保守・点検・修理を行う態勢を整備する必要があります。

### ○基本的な考え方

設置とは、製品を安全に使用するために必要な使用開始前のプロセスであり、保守・点検・修理とは、製品の使用開始後に製品の安全を確保するプロセス（アフターサービス）と捉えることができます。これらのプロセスは、製品の種類、市場環境、業界の慣習等によりさまざまな形態（製造事業者が全部または一部を直接実施したり専門の子会社を設立する、流通事業者が設置・保守・点検・修理の全てあるいは一部を行う、設置事業者がアフターサービスの活動も行う、専門の事業者がある特定のあるいは複数の作業・活動を行う等）で行われます。事業者は製品特性や事業規模を考慮し、関係当事者の役割や提供するサービスの内容・レベルを明確にした上で、消費者重視の観点から最適な態勢を整備することが重要です。

設置と保守・点検・修理は、消費者と直接対話し製品を確認することができる貴重なプロセスです。これらを通じて得られる情報は、今後の製品安全レベル向上に役立つ情報であり、消費者保護や被害拡大防止に有益な情報であるため、事業者は、当該情報を収集・分析して活用する態勢を整備しておく必要があります。

## 2-8. リサイクル・廃棄

【ハンドブック93ページ】

事業者は、製品のリサイクルに伴う作業や廃棄作業時における安全性を確保するための処理手順、人体に危害を与える可能性のある物質が放置されることを防ぐための処理手順を適切に設定する必要がある。

### ○基本的な考え方

リサイクルや廃棄に伴う作業の安全性を確保するための手順や人体に危害を与える可能性のある物質が放置されるのを防ぐための処理方法は、製品安全要求事項として設計・開発の段階で決定され、作業に必要な情報が関係者に提供され、作業が適切に行われるようにすることが必要です。

製品のリサイクルあるいは廃棄の際の作業者の安全確保、およびそれにより生じる廃棄物処理の環境への悪影響を最小限に抑えるために、関連法令・強制規格および製品がリサイクル・廃棄される地域での法令や条例の遵守にとどまらず、その時点で利用可能な技術を最大限に活用すべきです。

## 第3章 製品不具合発生時の対応

### 3-1. 製品不具合発生時の対応（総則）

【ハンドブック 96 ページ】

事業者は、消費者に危害を及ぼす製品の不具合、危害を及ぼす可能性のある製品の不具合（以下これらを「製品不具合」という。）を認識した際は、必要に応じリコールを含む是正処置を迅速かつ適切に実施することにより、消費者が危害を受けることを可能な限り防止する必要がある。

#### ○基本的な考え方

法令により、消費生活用製品の製造事業者または輸入事業者は、危害の発生および拡大を防止するために必要な場合は、自主的にリコールを実施することが求められており、小売事業者等についても、重大製品事故の発生について製造事業者または輸入事業者への通知に努めることとされています。また、製造・輸入事業者はもちろん小売事業者等も製品事故情報を収集し、これを一般消費者に適切に提供するよう常に努力する必要があります。このように、事業者は、製品不具合により消費者が危害を受けることを防止するために、法令上定められた義務を果たすことが求められます。

さらに、ISO26000にも規定されているように、事業者には製品安全を実現していく社会的責任があり、製品事故の発生等有事の際にも「迅速かつ適切に行動することにより被害拡大防止を図ること」が求められます。

このため、事業者が製品不具合を認識した際には、必要に応じリコールを含む是正処置を実施することで、消費者が製品不具合により危害を受けることを可能な限り防止する必要があります。

### 3-2. 製品事故・製品不具合情報の認識と対応

【ハンドブック 101 ページ】

事業者は、製品事故・製品不具合に関する情報を収集・分析し、迅速かつ適切な対応が開始可能な態勢を整備する必要がある。

※以下、本章においては、ISO10002の定義に従い、「苦情等」は苦情のほか、相談・問い合わせを含むものとします。

#### ○基本的な考え方

事業者は、製品不具合に迅速かつ適切に対応するために、製品不具合に関する情報を適切に収集し分析するためのしくみを整備することが重要です。

製品不具合は、消費者等からの苦情等を通じて発見されることが多いため、事業者は、消費者等からの苦情等に対する適切な対応態勢を確立し、製品不具合に関する情報を可能な限り迅速かつ正確に把握する必要があります。

また、消費者からの苦情等だけでなく、流通事業者の指摘、ネットの風評等、あらゆる情報に対して積極的にアンテナを張り、情報収集し、評価を継続する必要があります。

### 3-3. 製品事故・製品不具合の原因究明

【ハンドブック 109 ページ】

事業者は、製品事故・製品不具合の原因究明を迅速かつ適切に実施し、被害の拡大防止・再発防止に役立てるための態勢を整備する必要があります。

#### ○基本的な考え方

被害の拡大防止・再発防止に役立てるため、事業者は、苦情受付段階、現場調査等で確認した外部要因に加え、不具合製品に係るリスクアセスメント結果のレビューを含め内部要因についての調査を行い、検査や実験による検証を行った上で、製品事故・製品不具合の原因究明を迅速かつ適切に実施することが重要です。

特に、製品事故により現実に人的被害等が生じている場合については、被害の拡大防止が最重要であり、原因究明のプロセスにおいて、科学的に誤りのない証明を追求するあまり、リコールの是非・内容に関する意思決定の時期をいたずらに遅らせることのないように注意する必要があります。

### 3-4. リコールの検討と実施

【ハンドブック 114 ページ】

事業者は、製品事故・製品不具合に関する情報の収集・分析結果、原因究明結果を踏まえて、リコールの是非・内容について迅速かつ適切な判断と行動を行うことが可能な態勢を整備する必要があります。

#### ○基本的な考え方

事前に定めたリコールの判断基準に照らし、リコールの是非・内容をしかるべき機関にて審議し、意思決定します。適切な意思決定を行うためには、社外専門家の助言を得ることが有効です。リコールの実施にあたっては、予めリコールに関する緊急時対応計画を策定しておき、実際に発生した事案に即して適宜変更し具体化したリコールプランを策定した上でリコール実施することが望まれます。また、消費者への説明責任に留意しつつ、リコール目標の達成に向けて、関係機関への迅速な報告・要請等も含め、最適な方法で実施することが望まれます。

### 3-5. リコールのレビューと改善のための取組

【ハンドブック 123 ページ】

事業者は、リコールの進捗状況をレビューし、リコール実施後に得られた情報を踏まえて必要に応じリコールプランを改善し、回収率向上のための追加対策を実施することが必要である。
--

#### ○基本的な考え方

事業者は、リコールの実効性を高め、製品不具合による被害拡大を防止する観点から、リコール開始後もリコールの進捗状況を適切にレビューし、リコールプランについて継続的に見直し、必要に応じ追加の対策を実施する必要があります。

## 第4章. ステークホルダーとの連携・協働

### 4-1. ステークホルダーとの連携・協働（総則）

【ハンドブック 128 ページ】

事業者は、製品事故の未然防止・被害の拡大防止のために、さまざまなステークホルダーの期待と役割を認識し、コミュニケーションの充実化を図り、信頼関係を醸成した上で、連携・協働することが必要である。

#### ○基本的な考え方

製品事故の未然防止・被害の拡大防止のためには、完成品製造事業者のみならず、消費者、取引先等（原材料・部品製造事業者、販売事業者、設置事業者・保守点検修理事業者等）、業界団体、行政等のさまざまなステークホルダーが、製品安全確保に向けて相互に期待している事項と果たすべき役割を認識しておくことが必要です。

さらに、相互に情報収集・情報提供を行うことを通じて、コミュニケーション（意思疎通）を充実させるのみならず、適切なコミュニケーションを積み重ねて信頼関係を醸成することにより、連携・協働の基盤を整えることが重要となります。

特に事業者間の連携・協働に際しては、消費者の期待を踏まえて、事業者側全体として果たすべき役割を認識した上で各事業者の役割を再認識し、実施すべき事項をあらかじめ合意しておくことが大切です。

### 4-2. 消費者との連携・協働

【ハンドブック 130 ページ】

事業者は、製品事故の未然防止・被害の拡大防止のために、消費者の期待と役割を認識し、情報収集と情報提供を通じてコミュニケーションの充実化を図り、信頼関係を醸成した上で、連携・協働することが必要である。

#### ○基本的な考え方

事業者は、製品事故の未然防止・被害の拡大防止のために、消費者からの製品不具合情報を積極的に収集し、製品事故の予防および製品の改善に向けて活用していくことが求められます。

一方で、製品安全を実現するためには、事業者による安全性が確保された製

品の提供とその製品を使用する消費者により事業者の意図する（期待する）安全な使用が行われることが不可欠の要素となります。したがって、事業者は安全性の確保された製品を提供するだけでなく、消費者が安全性の確保された製品を選択し、使用時には安全に使用するため（誤使用させないため）の情報を提供する必要があります。また、リコールの際には、事業者には速やかな製品回収と事故の発生、拡大の防止が求められますが、このとき、消費者による協力なしには実現できません。

このように製品安全の確保のためには、事業者と消費者がそれぞれに求められる役割についての相互理解に基づく連携・協働が重要であることを事業者は認識する必要があります。

### 4-3. 取引先等との連携・協働

#### 4-3-1. 取引先等との連携・協働（総則）

【ハンドブック 135 ページ】

事業者は、製品事故の未然防止・被害の拡大防止のために、バリューチェーンにおける取引先等とのコミュニケーションの充実化を図り、信頼関係を醸成した上で、連携・協働することが必要である。

※ここでの「事業者」は主に完成品製造事業者を想定しており、取引先等とは、①原材料・部品製造事業者、②販売事業者、③設置事業者・保守点検修理事業者等を指します。

#### ○基本的な考え方

製品事故の未然防止・拡大防止のためには、完成品製品事業者のみならず、①原材料・部品製造事業者、②販売事業者、③設置事業者・保守点検修理事業者等を含むバリューチェーン全体で連携・協働することが必要です。

#### 【取引先等との連携・協働の例】

##### ①原材料・部品製造事業者との連携・協働例

原材料・部品製造事業者から完成品製造事業者の要求する仕様に仕上がった原材料・部品が納入されることによる製品の安全性の確保

##### ②販売事業者との連携・協働例

リコールの際に、回収率を上げ、製品事故の予防と拡大防止を図るための販売

## 事業者が保有する顧客データの活用

### ③設置事業者・保守点検修理事業者との連携・協働例

完成品製造事業者が納入した製品を設置事業者によって正しく施工されることによる当該製品の安全性の確保

なお、バリューチェーンを構成する事業者の業態はさまざまであり、ビジネスモデルによって各事業者に求められる役割は異なります。このため、「4-3. 取引先等との連携・協働」については、ビジネスモデル固有の事情を踏まえて解決することが必要となります。

## 4-3-2. 原材料・部品製造事業者との連携・協働

【ハンドブック 137 ページ】

事業者は、製品事故の未然防止・被害の拡大防止のために、原材料・部品製造事業者とのコミュニケーションの充実化を図り、信頼関係を醸成した上で、連携・協働することが必要である。

### ○基本的な考え方

調達品は、購入品、外注品のいずれにしても、原材料・部品製造事業者において完成品製造事業者が求める製品安全管理態勢のもと、安全性が確保された原材料・部品等が供給されてはじめて、完成品製造事業者は、安全性が確保された完成品を提供することができます。

したがって、調達元である完成品製造事業者と調達先である原材料・部品製造事業者は、製品が完成した時点での安全性の確保に向けて相互に果たすべき役割があることを認識し、当事者として自らの責任を正しく理解し、相互に求められる役割を果たす必要があります。

## 4-3-3. 販売事業者との連携・協働

【ハンドブック 140 ページ】

事業者は、製品事故の未然防止・被害の拡大防止のために、販売事業者とのコミュニケーションの充実化を図り、信頼関係を醸成した上で、連携・協働することが必要である。

#### ○基本的な考え方

製品安全確保に向けて販売事業者が寄与できる役割は多岐に及びます。したがって、完成品製造事業者は、販売事業者が有するこれらの役割が十分に発揮され、有効に活用できるように、販売事業者に対し働きかけを行っていく必要があります。

### 4-3-4. 設置事業者・保守点検修理事業者との連携・協働

【ハンドブック 143 ページ】

事業者は、製品事故の未然防止・被害の拡大防止のために、設置事業者・保守点検修理事業者の期待と役割を認識し、情報収集と情報提供を通じてコミュニケーションの充実化を図り、信頼関係を醸成した上で、連携・協働することが必要である。

#### ○基本的な考え方

設置作業が不可欠な製品については、完成品製造事業者が意図する設置作業を設置事業者が確実に行うことで、はじめて製品の安全性が確保されます。また、保守・点検・修理の場面においても完成品製造事業者が意図する業務が保守点検修理事業者によって遂行されることで、製品の安全性が確保されます。

そこで、完成品製造事業者は、設置事業者・保守点検修理事業者が、製品事故の未然防止・被害の拡大防止のための適切な業務を実施するために、設計開発段階で実施されるリスクアセスメントの際に、設置事業者による設置工事内容・設置状況、保守点検修理事業者によるアフターサービス実施内容について勘案した上で、リスクの低減を図ることが必要となります。

また、これら事業者が完成品製造事業者の意図する業務を確実に実施できるようにするためには、完成品事業者からこれらの事業者に対し、明確な手法・手順の指示や禁止事項の明示、工具・測定機器・部品等の指定を行うとともに、必要に応じて教育訓練を施すことにより、安全性確保を確実なものとするのが期待されています。

## 4-4. 業界団体との連携・協働

【ハンドブック 146 ページ】

事業者は、業界団体から発信される製品安全関連情報を活用するとともに、業界団体に対して製品安全確保に資する情報を提供することに加え、必要に応じて業界共通の製品安全関連課題の効率的解決のために、相互に連携・協働することが求められる。

### ○基本的な考え方

業界団体では、行政、その他の機関等から情報を収集し、会員事業者の製品安全確保に向けて有益な情報を発信したり、製品の安全な使い方等の製品事故防止のための消費者啓発を行っている場合があります。業界共通の課題解決に向けて有効な取組といえます。

業界団体を通じて、同業他社で行われている取組について情報交換・意見交換をすることにより、自社の取組に不十分な点、改善を要する点が明らかになる効果も予想されます。

また、業界団体において製品安全に関する業界自主基準を策定し、会員事業者が当該基準を採用することにより、製品安全確保がより確実になることが期待できます。

## 4-5. 行政機関等からの情報収集と報告義務等の履行

【ハンドブック 149 ページ】

事業者は、製品事故の未然防止・被害の拡大防止のために行政機関等から情報を収集し、また行政機関に対する報告義務や協力義務等を果たすことが必要である。

### ○基本的な考え方

製品安全確保に向けてもっとも基本的な要素は、製品安全に関連した法令、規格、ガイドライン等の遵守です。よって平常時から法令等の内容を把握し、対応していくことが求められます。また、製品事故発生時には消費者庁、製品評価技術基盤機構（NITE）に対し、必要な情報の提供が求められており、これを迅速かつ適切に行うことで製品事故の拡大を防止し、消費者に安心を与えることとなります。このように、平常時・緊急時ともに、製品の安全確保に向けて行政機関等からの情報収集を行うとともに、法令等で規定されている報告義務、協力義務等を履行していくことが求められます。

## 第5章 経営資源の運用管理

### 5-1. 経営資源の運用管理（総則）

【ハンドブック 152 ページ】

事業者は、製品安全管理態勢の整備・維持・改善および製品安全の確保のために、経営資源（人的資源・物的資源・金銭的資源・情報資源等）の適時適切な運用管理を実施することが必要である。

#### ○基本的な考え方

製品安全管理態勢の目指すべき理想の姿を実現し、製品安全確保をより確かなものとするためには、経営者がリーダーシップを発揮し、将来の外部環境・内部環境の変化、自社の強みと弱み等を踏まえた上で、限りある経営資源（人的資源・物的資源・金銭的資源・情報資源等）を適時適切に投入することができるように運用管理を実施することが必要となります。

### 5-2. 人的資源の運用管理

【ハンドブック 156 ページ】

事業者は、製品安全管理態勢の整備・維持・改善および製品安全の確保のために、人的資源の適時適切な運用管理を実施することが必要である。

#### ○基本的な考え方

事業者は、人事戦略・計画に基づく①人材の採用・育成、②配置・活用、③評価・是正により、中長期的に人的資源の価値を増大させ、製品安全管理態勢を整備・維持・改善するための基礎作りをするとともに、社外の人的資源を活用することで、製品安全管理態勢をより確かなものとする必要があります。

### 5-3. 物的資源の運用管理

【ハンドブック 169 ページ】

事業者は、製品安全管理態勢の整備・維持・改善および製品安全の確保のために、物的資源の適時適切な運用管理を実施することが必要である。

#### ○基本的な考え方

事業者は、製品安全確保に必要となる物的資源を明らかにした上で、既存の物的資源の有効活用により人的資源や情報資源のメリットを享受する、金銭的資源を投入して必要な物的資源を確保する等、製品安全確保に向けた取組を強化することが大切です。

### 5-4. 金銭的資源（資金）の運用管理

【ハンドブック 172 ページ】

事業者は、製品安全管理態勢の整備・維持・改善および製品安全の確保のために、金銭的資源（資金）の適時適切な運用管理を実施することが必要である。

#### ○基本的な考え方

事業者は、製品安全確保に向けて人的資源、物的資源、情報資源等の経営資源を確保するために金銭的資源を適時適切に投入するとともに、重大な製品事故やリコールによる資金需要等に備えて、金銭的資源を確保しておくことが必要です。

### 5-5. 情報資源の運用管理

【ハンドブック 174 ページ】

事業者は、製品安全管理態勢の整備・維持・改善および製品安全の確保のために、情報資源の適時適切な運用管理を実施することが必要である。

#### ○基本的な考え方

事業者は、管理の対象となる社内外の情報資源を特定し、製品の安全性確保に向けて有効に活用するとともに、自社内およびステークホルダーとの製品安全確保に向けたコミュニケーションの活性化を図り、特に社内における暗黙知を形式知に転換し、組織における標準化・共有化に努めることが重要です。

お問い合わせ先

経済産業省 商務流通保安グループ 製品安全課



〒100-8901 東京都千代田区霞が関1丁目3番1号

TEL 03-3501-4707

FAX 03-3501-6201

Web [http://www.meti.go.jp/product\\_safety/](http://www.meti.go.jp/product_safety/)