

製品安全対策優良企業表彰説明会

日立アプライアンス株式会社 製品安全に関する取組み

2014/6/18

日立アプライアンス株式会社
品質保証センター

巻島 文夫

© Hitachi Appliances, Ltd. 2014. All rights reserved.

1

目 次

HITACHI
Inspire the Next

- I. 会社紹介
- II. 製品安全確保体制
- III. お客様との連携強化策
- IV. お客様に安心をお届けする体制
- V. 製品安全対策優良企業表彰(第一回)
大企業製造事業者 金賞受賞
- VI. 今後の取組み

© Hitachi Appliances, Ltd. 2014. All rights reserved.

2

■ 日立アプライアンス株式会社

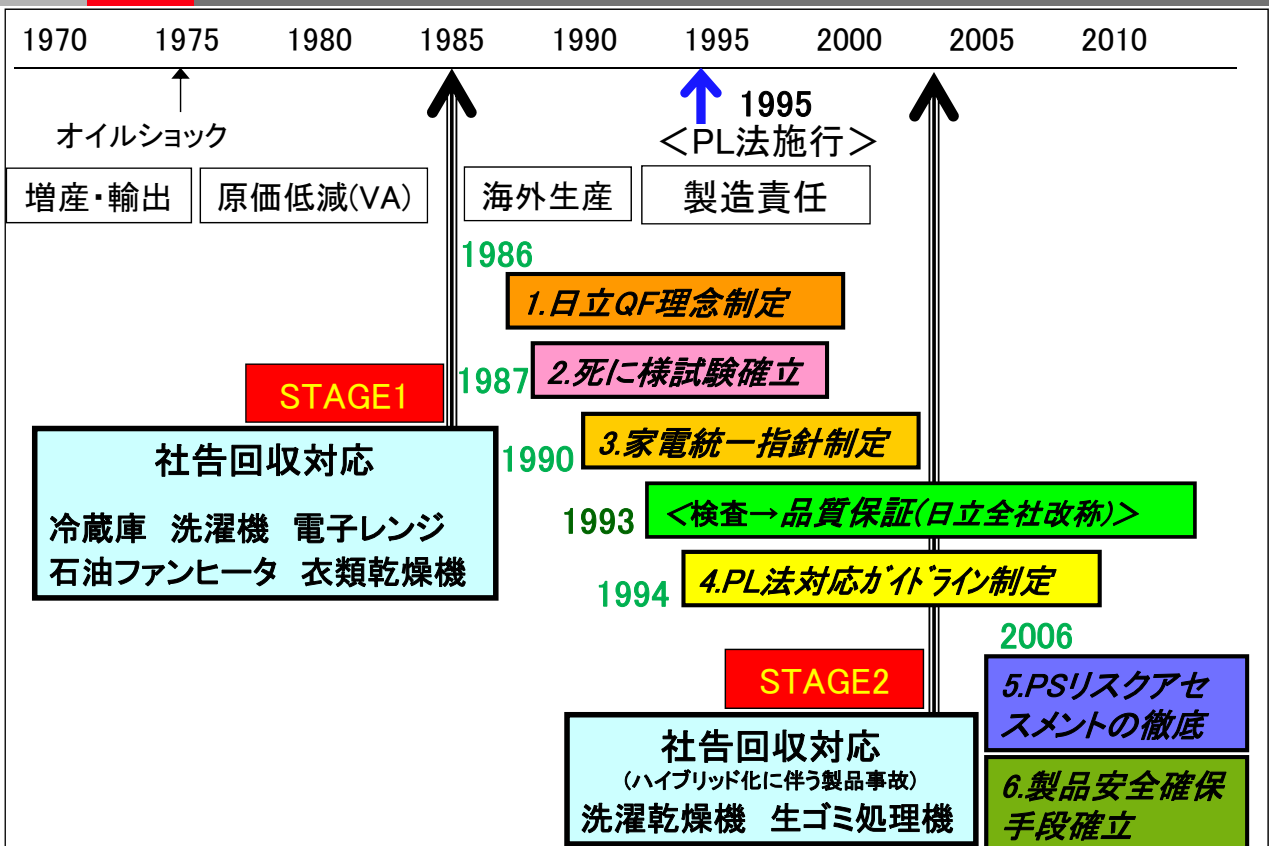
- ・事業内容:家電製品及び総合空調の開発・製造・販売
- ・取締役社長:二宮 隆典
- ・従業員数:約6300名(連結 約18800名;2014年3月31日現在)
- ・資本金:200億円

■ グループ構成



© Hitachi Appliances, Ltd. 2014. All rights reserved.

II. 製品安全確保体制



© Hitachi Appliances, Ltd. 2014. All rights reserved.

PLP
(Product Liability Prevention)

PS(Product Safety)
[製品安全対策]

PLD(Product Liability Defence)
[PL防御、訴訟対策]

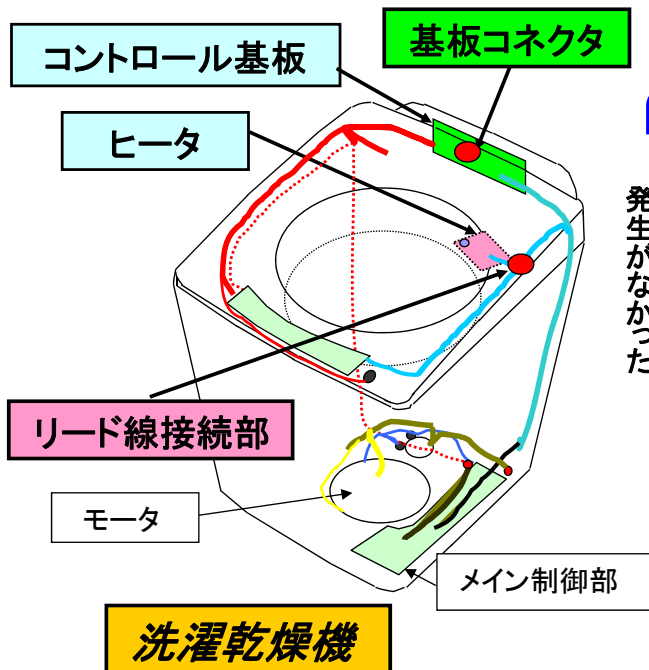
PS対応; 活動内容規定

PS-PTA分析、死に様確認、部品・工程管理等
(PS - Potential Tree Analysis; 変形FTA)

PLD対応; 活動内容規定

- 事前(記録の保存、保険加入、情報入手等)
- 事後(現場調査、被害者救済対策、市場対策等)

PSリスクアセスメントの徹底



ハイブリッド化に伴う問題の解決

	ヒータ	洗剤付着
洗濯機	無	有
洗濯乾燥機	有	有
乾燥機	有	無
事故発生	基板コネクタ接触不良時発熱大発火	接続部のリード線腐食断線時発火

製品個々には事故発生がなかった

PSリスクアセスメントにより安全確立
PS ; Product Safety (製品安全)

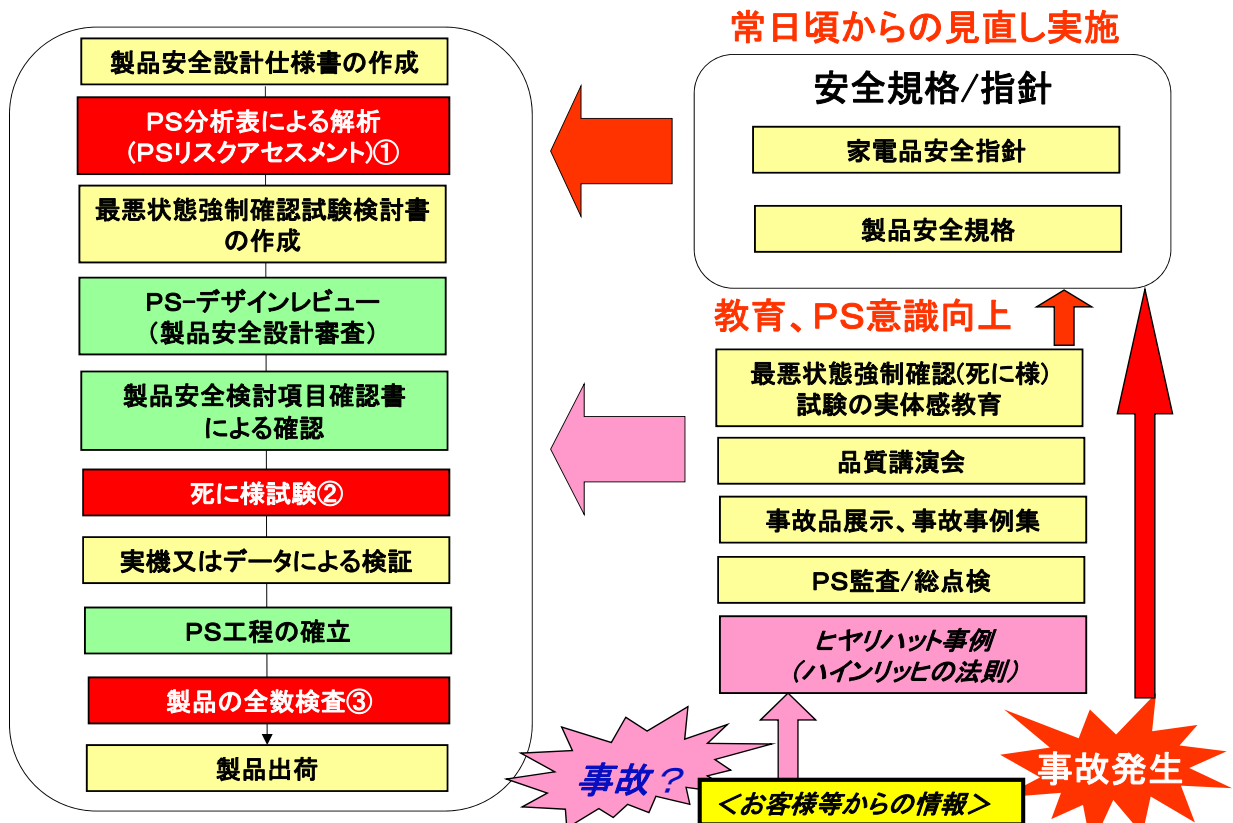
ファブリケーション事故

<「PSPTA手法」の開発(日科技連デファクトスタンダード)>

事象	ロジック	安全方策			品質保証部 検証結果	報告書 No	
		本質安全設計		安全防護			使用上 情報
		リスク 除去	リスク 低減	安全/防 護装置			警告表 示等
カテゴリC(重要度D) 発火による火災で周囲延焼 発生確率 10^{-10}		小電力化	高信頼性部品、ディレーティング等	ヒューズ	寿命・性能・信頼性・最悪状態強制確認試験		
		直接接続	難燃材 PS工程		寿命・性能・信頼性・最悪状態強制確認試験		
			金属エンクロージャー、不燃布	本体に「〇〇」と警告表示	最悪状態強制確認試験	現品確認	

© Hitachi Appliances, Ltd. 2014. All rights reserved.

製品安全確保手段確立



© Hitachi Appliances, Ltd. 2014. All rights reserved.

品質強調月間

実施時期

上期、下期の2回実施

- 上期 6. 1~6. 30
- 下期 11. 1~11. 30

活動内容

- 製品安全規格、不良事例の理解度試験
- 品質標語・ワッペン募集
- PS事故実体感教育の実施
- 取引先PS工程審査と指導
- PS相互監査の実施
- PS講演会
- 不良発見表彰制度の奨励

07/ 上期 **品質強調月間** 2007 6.1~6.30
 推進本部: PS推進部
 事務局: (多賀大)QA (日立TT)QA (日立鹿嶋)QA
 Mês de reforçar em qualidade

活動方針: PS事故の絶滅と信頼回復
 スローガン: 安全・安心の更なるレベルアップを!

達成! QF重点管理事業部の解除達成

毎月17日はPS事故反省の日
 Todo o dia 17 de mês é dia do reflexo do acidente PS

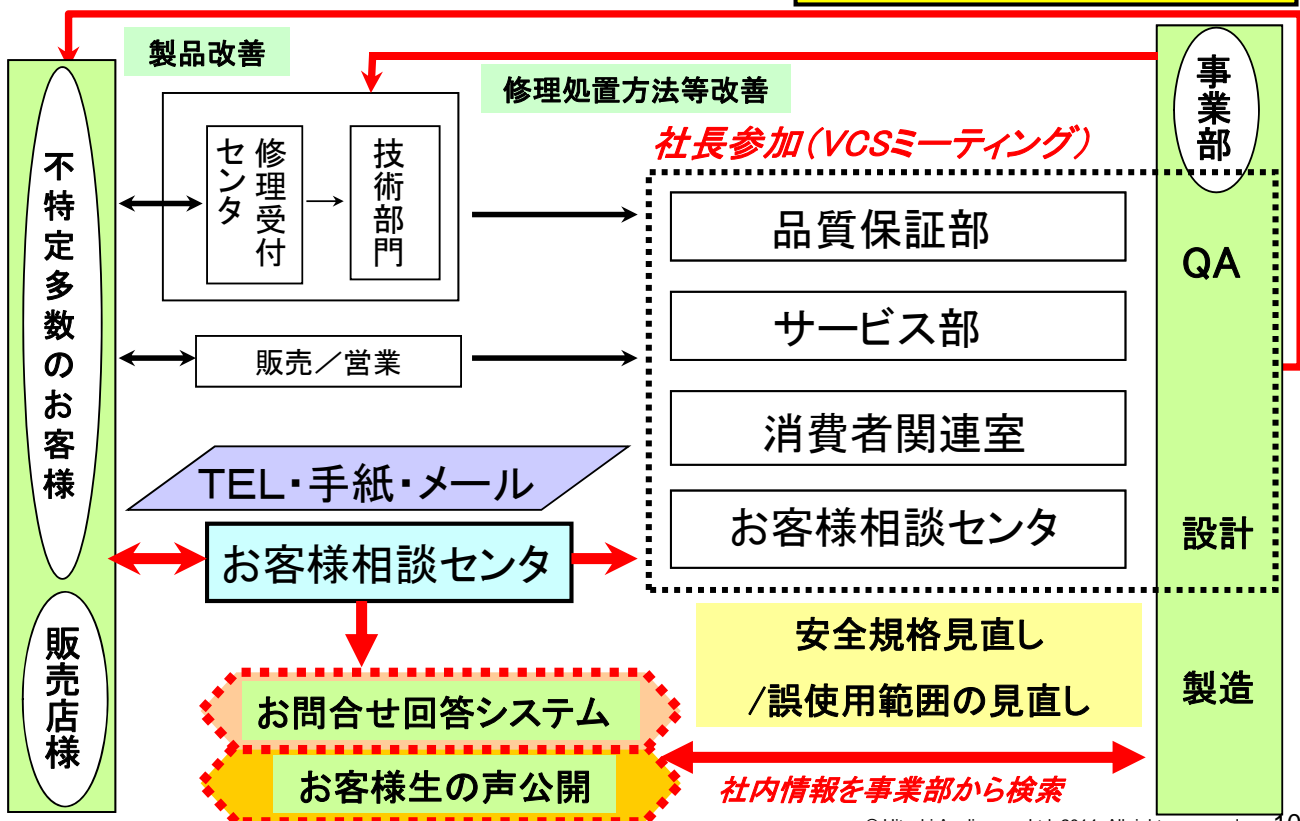
主な活動内容	活動内容	対象	実施期間
1	PS事故実体感教育の実施	設計・製造・品質・生技・海推・情報	6/11~6/15
2	製品安全に関する勉強会(PS講座)	設計・製造・品質・生技・海推・情報	6/12~6/19
3	品質標語・ワッペン募集(応募まで2週間締め切り)	全社	6/22
4	品質検閲発表会	全社	6/21~6/22
5	不良発見表彰制度の実施	全社	随時
6	取引先PS工程管理の審査と指導	設計・製造・品質	6/1~6/28
7	PS相互監査の実施	設計・製造・品質	6/5~6/15

注記: 活動内容の詳細については別途関係部署へ資料を配布します。 * 日程は変わる場合がございます

開催案内チラシ 例

Ⅲ. お客様との連携強化策

<お客様等からの情報共有とその活用>



■ CS経営行動指針

- ・お客様にとって価値あることが第一。
魅力ある製品・サービスを！
- ・事故を起こさないのが基本。
万が一起きたら、最優先で万全な対策を！



日立グループサステナビリティレポート
(日立製作所発行)

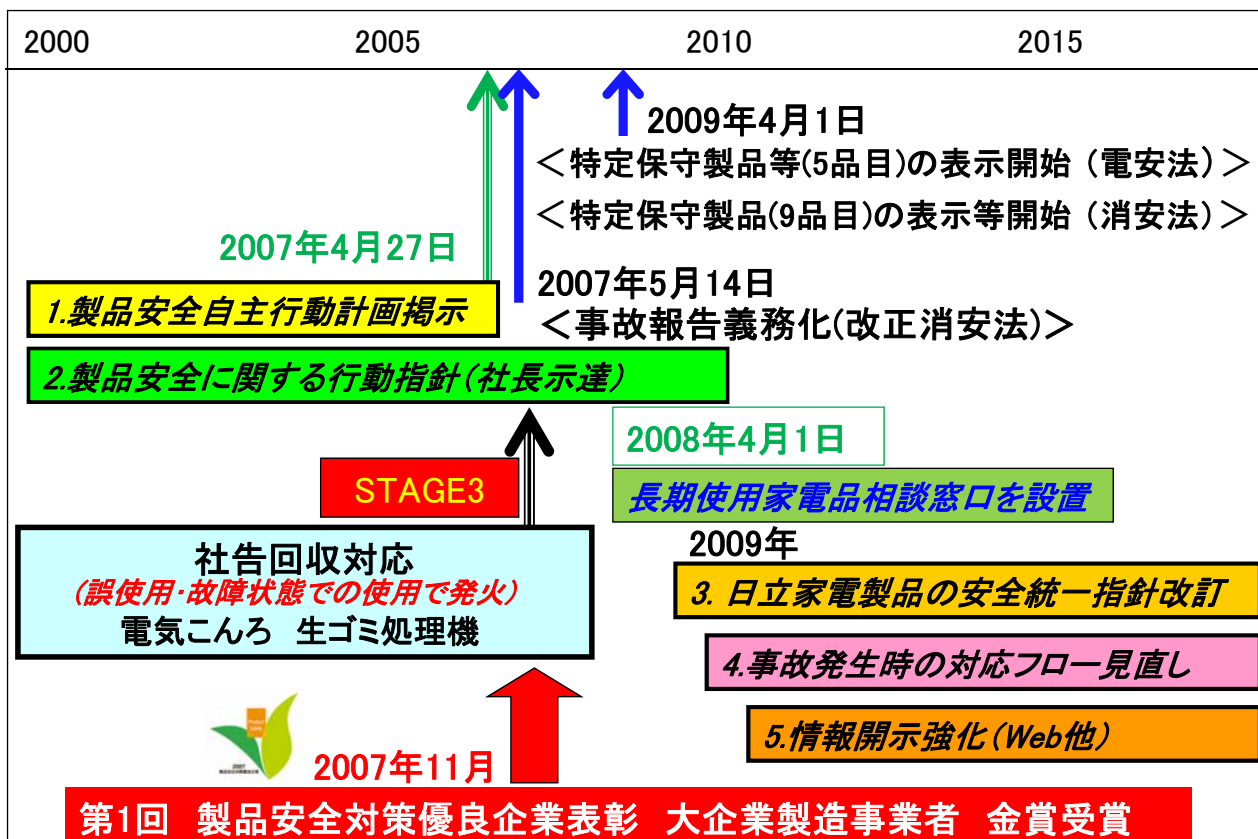
センター・レポート (消費者関連室発行)



■ 消費者関連室の設置

- ・Gr全体でスピーディーな誠意ある対応
- ・公的機関、消費者関連団体との連携強化、
情報の発信。

IV. お客様に安心をお届けする体制



(安全規格の階層構造化 2009年)

1章. 日立家電品の製品安全に関する指針

1-1 製品安全十戒

1-2 日立製品の安全に関する指針

＜安全規格の階層構造化推進; A規格に特化するとともに PSリスクアセスメント推進を規定化＞

2章. 日立家電品の事故情報管理及び処置報告の運用規定

3章. 電気用品事故対応マニュアル

3-1 発煙・発火事故調査マニュアル

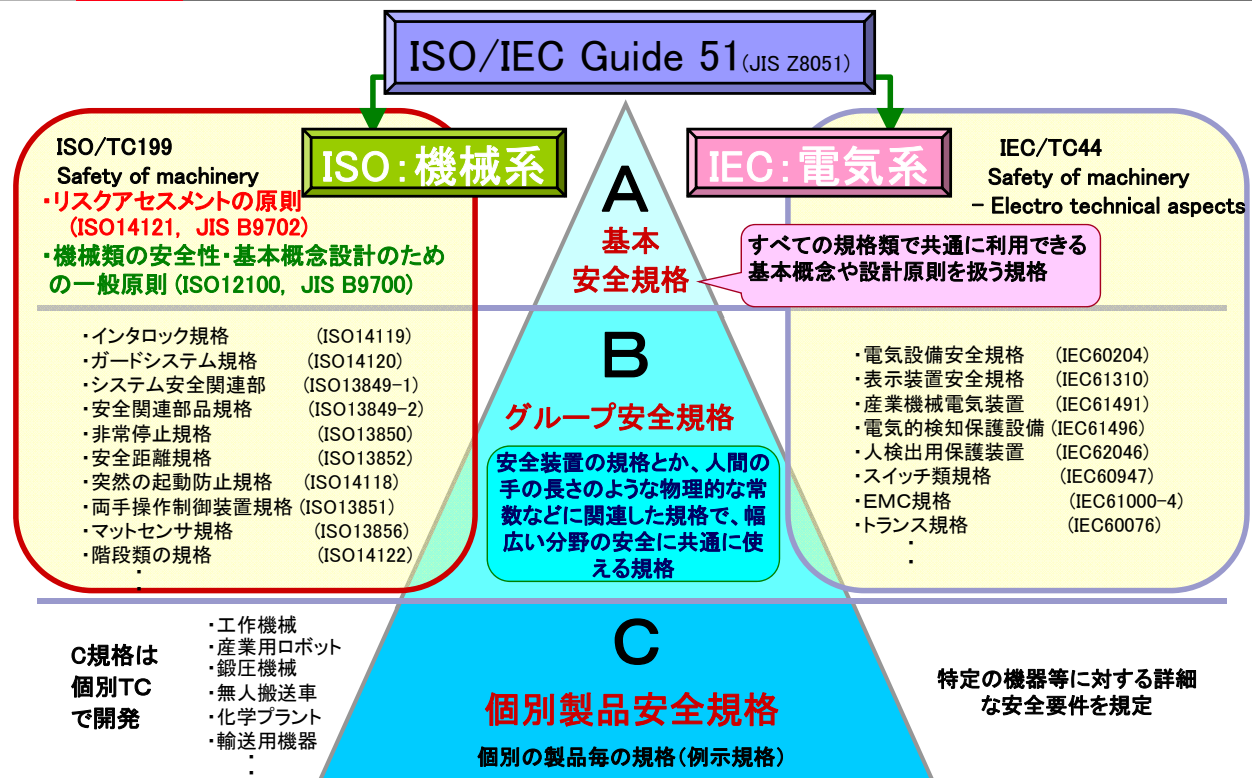
3-2 事故報告運用マニュアル

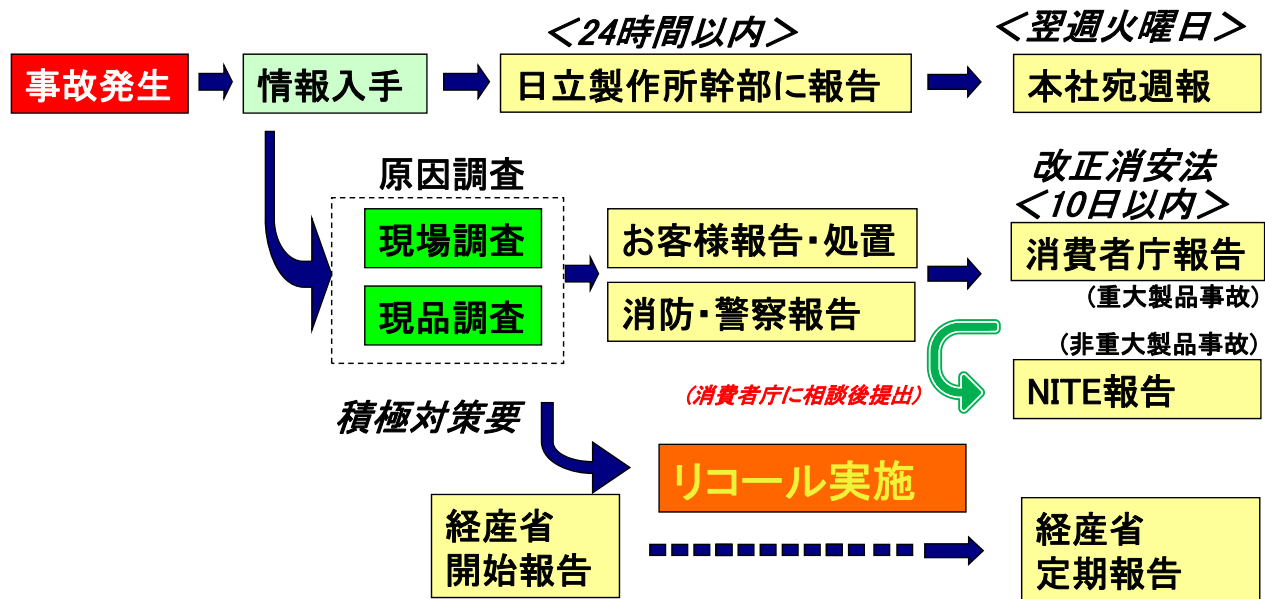
3-3 事故対策実施基準

3-4 国内生産物賠償責任保険事故処理マニュアル

4章. 電気用品安全法関連管理マニュアル

＜安全規格の階層構造＞





「発煙発火事故調査マニュアル」に従って原因調査し、「製品事故対策実施基準」に従って処置対応を行うこと

5. 情報開示強化 (Web他)



リコール情報を見つけやすくすることで、積極的にお客様に情報を提供。

■ 経済産業大臣が製品安全に対して積極的に取り組み、かつ、消費者からも高く評価された企業を選考し、表彰するもの

■ 2007年度が第1回で、今後毎年実施予定

■ 応募対象企業

消費生活用製品の製造事業者、輸入事業者、小売販売事業者

■ 審査基準

(1) 企業行動評価

- ・ 経営関連項目
- ・ 消費者関連項目
- ・ 体制整備関連項目
- ・ 事業運営関連項目

(2) 対外的評価

■ 審査ステップ

(1) 1次審査 : 製品安全対策説明書、確認資料等による書類審査

(2) 2次審査 : 消費者団体等からのヒアリングを基に、現地調査を実施

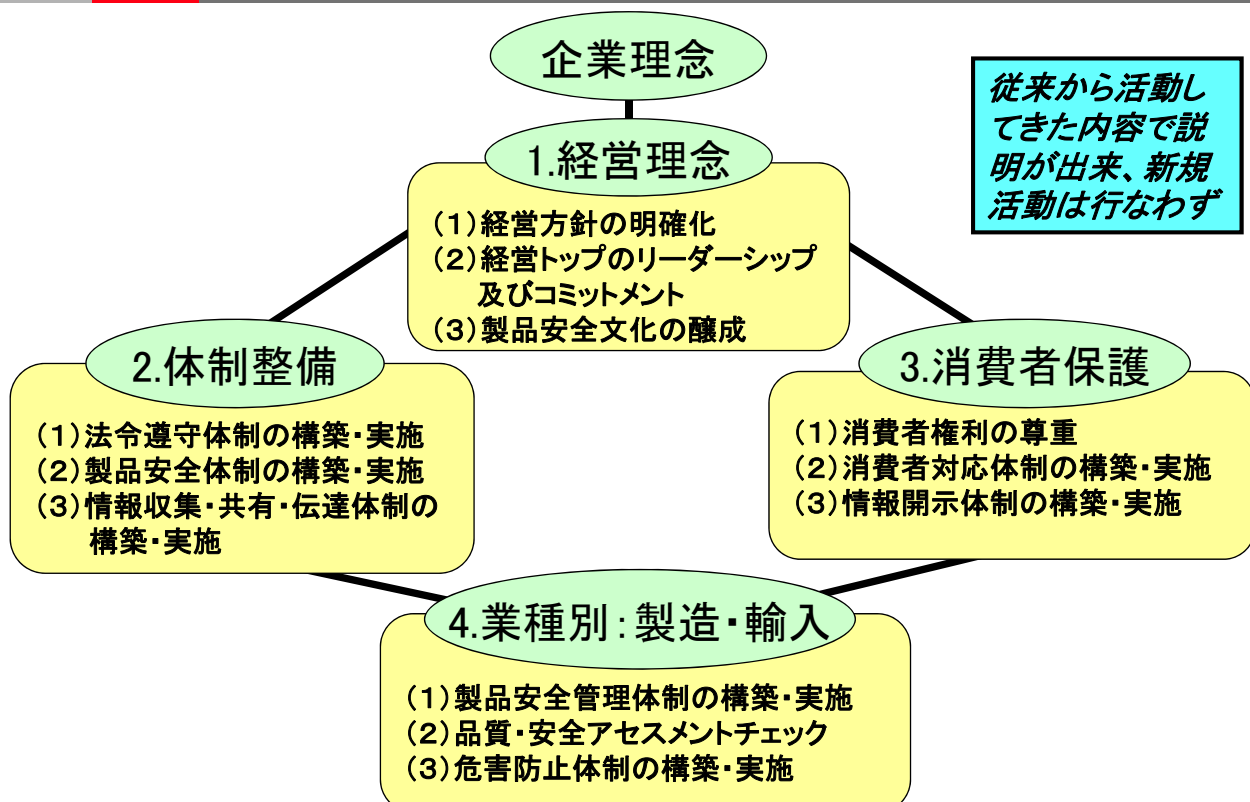


応募には躊躇 : ①一口こんろのリコール直後
②特定社受賞確定の流言飛語
③とは言え、活動レベル確認したい

➡

製品安全課に相談し、期限ギリギリで応募

<製品安全対策優良企業表彰 審査評価体系>



<受賞理由>

<大企業製造事業者・輸入事業部門>

◎金賞 日立アプライアンス株式会社

【主な受賞理由】

1)製品リスクアセスメントの設定・運用

消費者の視点から製品の安全性に関するリスクを評価し、そのリスクが許容できるか否かを決定する体制が適切に整備されている。

2)不良発見表彰制度の奨励

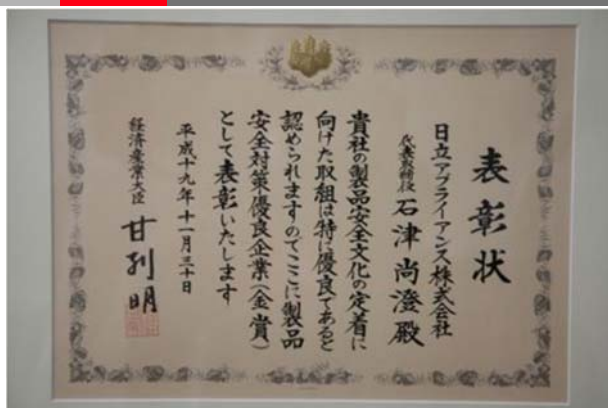
組立不具合等の不良品を発見した社員を表彰する取組を実施している。

3)製品安全事故実体感教育の実施

事故品の掲示、死に様試験の実施等により社員に拡大被害に至る状況や防止対策等を体感させている。



<経済産業大臣より授与>



■ 2007年11月30日、経済産業大臣より授与される



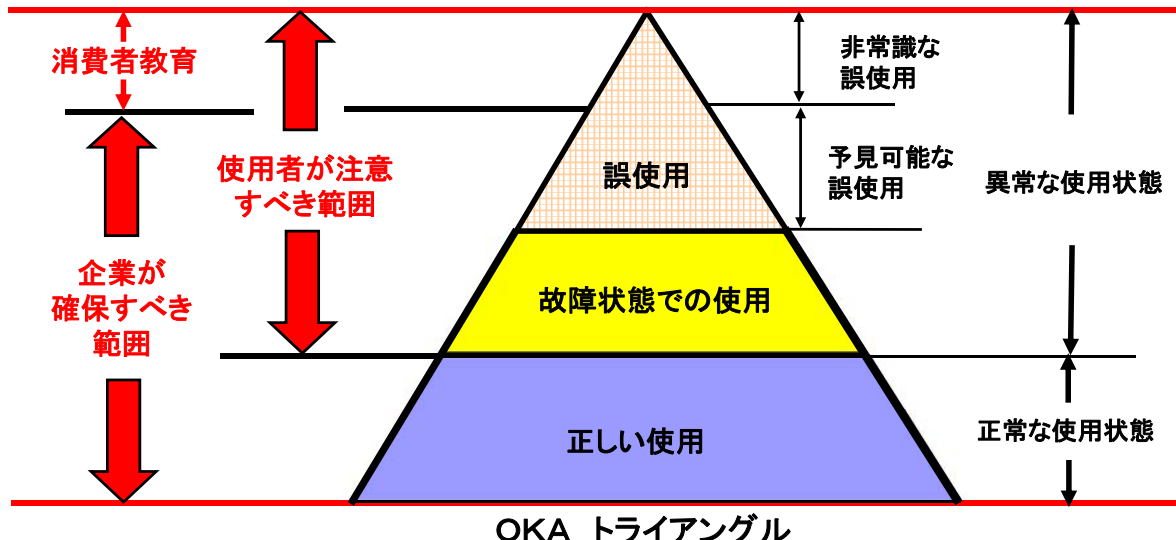
1. 新聞掲載(一面;左図)
2. ポスター掲示(A1サイズ;左図)
3. カタログ・名刺印刷
4. 外部講演会(経済産業省、消費者団体、各種研究会、同業他社、異業種他社等)
5. 社内講演会(日立製作所社内、関連各事業所(含海外))
6. 新聞・雑誌・TV取材応需

受賞後の成果

- ・社内の更なる安全意識向上が図れた
- ・公的機関等で日立家電品の安全性を認めて頂けた



VI. 今後の取組み



- (1) リスクが受容できる製品の提供 ⇒ PSリスクアセスメント+死に様試験
- (2) 消費者に注意を喚起 ⇒ 製品安全啓発活動(含消費者教育)推進
↳ (財)家電製品協会活動支援(家電品の場合)
- (3) 消防に製品安全取組状況紹介 ⇒ 放水の注意点・原因調査方法紹介等

<消費者に注意を喚起>

(財)家電製品協会支援

■パンフレット「家電製品を安全に使うためのマーク」(2008年)配布



■「家電製品を安全に使うために」ビデオシリーズ(2010年～2013年)配布

家電製品を安全に使うために
～ご存知ですか? マークの意味～
～事故事例とマーク～
(2010年)



家電製品
点検とお手入れ歳時記
(2012年)



高齢者の安心・安全のために
家電製品の正しい使い方
(2012年)



<児童向け>
みんなで考えよう!
家電製品の安全な使い方
(2011年)



家電製品の正しい使い方
～事故事例と安全上のご注意～
(2013年)

行政実施 消費者啓発活動支援

■消費生活展等に資料提供とサンプル展示、講師派遣等

© Hitachi Appliances, Ltd. 2014. All rights reserved. 23

<消防との連携強化(製品構造、調査手順紹介)>

年月日	場所	参加者	参加人数
11.07.28～29	福岡市消防局	福岡市消防局 予防課調査係、周辺市(県南・西)消防署	170名
12.07.27	仙台市消防局	仙台市消防局 予防課調査係、近県(岩手・山形・福島)消防署	100名
12.09.11	福知山消防本部	福知山消防本部 予防課調査係、丹後・丹波地区消防署	70名
12.10.25	佐賀広域消防局	佐賀広域消防局 予防課調査係、県内近隣消防署	100名
13.02.15	北九州市消防局	北九州消防局 予防課調査係、周辺市(県南・東)消防署 福岡県警 科捜研、九州メーカ会、JEMA、TOTO	100名
13.06.27～28	HCM中部支社	名古屋市消防局 消防課調査係、火災調査員、中部メーカ会(三菱)	80名
13.10.10	名古屋市青少年文化センタ	東海4県 消防局 予防課 調査係	400名
14.06.19～20	HCM中部支社	名古屋市消防局 消防新人教育	80名
14.07.17～18	福岡市消防局	福岡市消防局 予防課調査係、周辺市(県南・西)消防署	80名
14.08.22	長崎市消防局	長崎県消防長会調査員研修会、長崎県下消防本部の調査担当者	45名

© Hitachi Appliances, Ltd. 2014. All rights reserved. 24

ご清聴有難うございました

日立アプライアンスはこれからも、
お客さまが安心してご使用いただける製品を
提供するとともに、
社会に対し、早く正確に安全に関する情報発
信を行ってまいります。