

消費者庁 同時発表

平成 25 年 4 月 26 日

## リコール情報の周知に向けた取組を強化します

製造・輸入事業者がリコールを呼びかけている製品で、火災等の重大製品事故が発生しています。こうした状況を踏まえ、経済産業省では、消費者庁と連携し、リコール情報周知の強化施策の取りまとめを行いました。今後、関係省庁とも協力しつつ実施していきます。また、これを踏まえ、本日、リコール製品に係る製品事故が発生している事業者に対してリコール対策の強化を行うよう要請するとともに、販売事業者に対して消費者への情報提供に係る協力を要請しました。

### 1. 消費者庁と連携したリコール周知強化

消費生活用製品安全法に基づき報告される重大製品事故のうち、リコール中の製品によるものは、年間 100 件以上(年間の重大製品事故の約 1 割)発生しています。

こうした状況を踏まえ、経済産業省では、消費者庁と連携して、リコール情報周知の強化施策の取りまとめを行いました。今後、関係省庁とも協力しつつ、以下の取組を実施していきます。(別添 1)

#### (1) 事業者への働きかけ

リコールの実効性を高めていくため、製造・輸入事業者によるリコールの徹底とともに、販売事業者との協力体制を整備し、消費者へのリコール情報周知を促す取組を推進していきます。

- ① 製造・輸入事業者によるリコールの徹底
- ② 販売事業者のリコール活動への参画

#### (2) 消費者への働きかけ

リコール品で消費者事故を起こさないためには、事業者への働きかけだけでなく、リコール情報が消費者の目に触れる機会を増やすことも重要です。消費者が自主的にリコール情報を入手する意識を持つ社会に向けた取組を推進します。

- ① 消費者庁リコール情報サイトの周知
- ② リコール情報の積極的な注意喚起
- ③ 製品の経年劣化による事故を防ぐための取組
- ④ 消費者教育・啓発活動

## 2. リコール情報周知強化に係る事業者への要請

上記取りまとめを踏まえて、本日、経済産業省では、消費者庁と連携して、リコール製品に係る製品事故等が発生している事業者に対し、販売ルート、主な使用者層、使用地域等の製品特性を踏まえた取組等、リコール対策の強化を行うよう要請しました。(別添 2)

また、これにあわせて、販売事業者に対して、製造・輸入事業者等からの協力要請に応じ、積極的に消費者へのリコール情報の提供に協力すること等につき、要請しました。(別添 3)

(本発表資料のお問い合わせ先)

商務流通保安グループ製品安全課 矢島

担当:野中、宮下、長沼

電話:03-3501-4707(直通)

# リコール情報の周知強化に向けた具体的な取組

平成 25 年 4 月 26 日  
消 費 者 庁  
経 済 産 業 省

平成 25 年 2 月に、リコールを呼び掛けている TDK 株式会社の加湿器が原因で、火災による死亡事故が発生しました。当該事故のほかにも、製造・輸入事業者がリコール（交換・点検・修理等）を呼び掛けている製品で火災等の重大事故が発生しています。

こうした状況を踏まえ消費者庁と経済産業省は連携し、リコール情報周知の強化施策の取りまとめを行いました。今後、関係省庁とも協力しつつ実施します。

## I. 事業者への働きかけ

◇リコールの実効性を高めていくため、製造・輸入事業者によるリコールの徹底とともに、販売事業者との協力体制を整備し、消費者へのリコール情報周知を促す取組を推進する。

### <具体的施策>

#### (1) 製造・輸入事業者によるリコールの徹底

##### ①リコール取組に係る調査

- ・消費生活用製品安全法及び消費者安全法により収集した情報に基づき、平成 24 年 1 月から平成 25 年 1 月までで、事業者がリコールを呼び掛けている製品で重大事故が発生しているもの（109 件）を対象に、回収率や事業者のリコールのための取組等について調査を行い、調査結果を公表する。【消費者庁】
- ・リコール中の製品であって製品事故情報報告・公表制度が創設された平成 19 年以降に重大製品事故が再発した 127 製品のうち、高齢者・子供用製品やリコール開始後に事故が多数再発している製品など 28 製品についてヒアリング等により取組状況の点検を実施する\*。【経済産業省】

※ 経済産業省では、点検を踏まえ、新聞社告等の取組に加え、製品特性等を踏まえた効果的な取組の在り方について整理した。その結果は、3月27日に消費経済審議会に報告し、公表済み。

## ②追加対策の要請

- ・ 上記①の調査結果を踏まえ、リコール実施中に重大製品事故が再発した全ての事業者（91社）に対し、調査結果から得られたリコール徹底のための効果的な取組を踏まえたリコールに関する追加対策の検討を要請する。【消費者庁・経済産業省】

## (2) 販売事業者のリコール活動への参画

### ①消費者に対するリコール情報の周知徹底

- ・ 販売事業者等に対して以下のことを要請する。【消費者庁・経済産業省】
  - ▶ 製造・輸入事業者及び行政機関等からの協力要請に応じ、リコール情報に関する店頭広告等によって積極的に消費者へのリコール情報の提供に協力すること。
  - ▶ 製造・輸入事業者及び行政機関等からの協力要請に応じ、顧客サービスのための会員制度等を設けている場合には、個人情報保護の観点に十分に配慮しつつ、会員等である消費者への当該リコール情報の伝達に協力すること。

### ②製造・輸入事業者の取組への積極的な協力

- ・ 製造・輸入事業者に対し、販売事業者等に対してリコール活動について積極的に協力を求めるよう、指導する。【経済産業省】
- ・ 消費生活用製品安全法第39条第1項に基づく危害防止命令を発出する際には、同法第38条第3項の規定を踏まえ、販売事業者等に対する協力の要請を行う。【経済産業省】

### ③リコールの実効性確保に向けた協力体制の構築

- ・ 大手家電流通業者や地域家電店等とのリコールの実効性確保に向けた協力体制について、高齢者用製品や乳幼児用製品を扱う販売事業者等、他の事業者団体にも拡大していく。【経済産業省】

## Ⅱ. 消費者への働きかけ

◇リコール品で消費者事故を起こさないためには、事業者への働きかけだけではなく、リコール情報が消費者の目に触れる機会を増やすことも重要である。消費者が自主的にリコール情報を入手する意識を持つ社会に向けた取組を推進する。

### <具体的施策>

#### (1) 消費者庁リコール情報サイトの周知

- ・関係省庁、地方公共団体、販売事業者団体等と連携し、特に高齢者や子ども等が利用する施設等への周知要請やチラシや広報誌等を活用した情報発信を実施するなど、購入者の注意をより喚起する方法を用いて、当該サイトの周知を図るとともに、メールサービス利用の普及を推進する。【消費者庁・経済産業省】

#### (2) リコール情報の積極的な注意喚起

##### ① リコール製品の毎月の再公表

- ・リコールが行われているにもかかわらず、未対応品による重大事故等が発生した製品（消費生活用製品安全法に基づく重大製品事故の定期公表時に発表）について、定期的に1か月分をまとめて再公表する。【消費者庁】

##### ② 幅広い情報伝達手段を用いたリコール情報の周知

- ・重大事故の件数等に基づき、特に注意すべきリコール製品を抽出し、チラシやポスターを作成する。【消費者庁・経済産業省】
- ・全国の消費生活センター、消費者団体等、経済産業局などを通じた情報伝達手段に加え、関係省庁や地方公共団体が有する情報伝達手段の活用を目指した体制を整備する。【消費者庁・経済産業省】

#### (3) 製品の経年劣化による事故を防ぐための取組

##### ① 「長期使用製品安全点検・表示制度」の普及

- ・長期間の使用に伴い生ずる劣化（経年劣化）による重大事故の発生を防ぐための「長期使用製品安全点検・表示制度」における所有者

情報登録を促進するとともに、制度の周知に努める。【消費者庁・経済産業省】

#### (4) 消費者教育・啓発活動

##### ① リコールについての消費者教育の推進

- ・消費者が自主的にリコール情報を入手し、行動する必要性について、消費者に対する教育・啓発等を行う。【消費者庁】
- ・消費生活相談員の教育研修の際に、リコール関連情報や「長期使用製品安全点検・表示制度」のパンフレットを配布し、周知に努める。【消費者庁】
- ・関係事業者と連携して、消費者にリコール情報の配信等の仕組みを有するユーザー登録を推奨する。【消費者庁・経済産業省】

##### ② 「消費者月間」等における周知活動

- ・「消費者月間」（5月）において全国の地方公共団体等で開催されるシンポジウムや地方消費者グループ・フォーラム等の参加者に対してリコール関連情報の周知を行う。【消費者庁】

##### ③ 消費者団体への協力の要請

- ・消費者に対してリコール情報等を効果的に伝達する担い手として、消費者団体が果たす役割について消費者団体と意見交換を行い、協力を要請する。【消費者庁】

消安全第107号  
25製安第16号  
平成25年4月26日

別記宛て（各通）

消費者庁消費者安全課長  
経済産業省商務流通保安グループ製品安全課長  
（公 印 省 略）

#### リコール製品による重大製品事故の再発防止に係る取組の要請について

消費生活用製品安全法（昭和四十八年六月六日法律第三十一号）に基づき報告される重大製品事故のうち、リコール中の製品によるものは、年間100件以上（年間の重大製品事故報告の約1割）発生しています。本年2月には、TDK株式会社がリコールを実施していた加湿器が原因の重大製品事故が発生し、経済産業省は、同社に対して消費生活用製品安全法第39条第1項に基づく危害防止命令を発出し、リコール対象製品について早急な回収及び消費者への注意喚起等、事故の再発に必要な措置をとるべきことを命じました。

同事故がリコール中の製品によるものであったことから、消費者庁及び経済産業省では、リコール中の製品で事故が再発したものについて調査、点検を行いました。その結果、リコール対策として、新聞社告等の基本的取組とともに、個々の製品特性に応じた様々な取組が実施されていることが確認され、これらの取組について、別紙「リコール対策に係る主な取組について」として整理しました。

貴社においては、製品事故の発生を踏まえ、該当製品に関するリコールを実施しているところですが、その後も事故が再発していること等から、リコール対策を強化し、リコール製品による重大製品事故の再発防止に万全を期すため、別紙「リコール対策に係る主な取組について」を参考に、貴社のリコール対象製品に係る、販売ルート、主な使用者層、使用地域等を再確認し、それらを踏まえ、製品特性に応じた効果的な追加対策を検討し、対策を講じるよう要請します。

(本件に関する問い合わせ先)

消費者庁消費者安全課

電話：03-3507-9202

担当：河岡、中尻

経済産業省商務流通保安グループ

製品安全課製品事故対策室

電話：03-3501-1707 (直通)

担当：宮下、長沼



(別紙)

## リコール対策に係る主な取組について

### 1. 基本的な取組

- (1) 新聞社告
- (2) チラシ配布
- (3) ホームページへの掲載
- (4) (連絡先の把握できている顧客への) ダイレクトメール送付 等

### 2. 製品特性等を踏まえた取組

#### (1) 販売ルート等に特徴のある製品

- ① 販売事業者の協力を得た周知
- ② 消耗品や交換部品等を活用した周知

(具体例)

✓ 家電製品	・家電流通が所有している顧客情報の利用 (ポイントカード等の顧客情報に基づきダイレクトメールの送付) ・店頭広報 (店頭ポップ、店頭チラシ配布)
✓ 関連業者・業界がある製品 (給湯器、ふろがま、石油ストーブ等)	・ガス事業者、水道設備業者、リフォーム業者を通じた周知 ・ガソリンスタンドへの広報活動
✓ 消耗品等がある製品 (家電製品、時計)	・交換用の電池、部品等の取扱店への周知 ・製品の修理業者への周知

## (2) 主な使用者層が想定できる製品

- ① 主な使用者層が集まる場所での周知
- ② 主な使用者層が目にする媒体を活用した周知

(具体例)

✓ 乳幼児用製品（玩具、 幼児用座席など）	・保護者が多く集まる場所での周知（保育園、 幼稚園へのポスター、チラシ配布等） ・子育て中の世代向けの雑誌やウェブサイト等 を用いた周知
✓ 高齢者用製品（介護・ 福祉用製品など）	・利用者が多く集まるところで周知（介護施設、 病院等） ・レンタル事業者への周知 ・介護者への周知（ケアマネージャー関係団体 等へチラシ配布）
✓ 若年層・学生向け製品	・大学生協を通じた注意喚起

## (3) 使用地域・場所に偏りのある製品

- ① 主な使用場所の管理者等を通じた周知
- ② 地域を絞ったきめ細かい周知

(具体例)

✓ ワンルーム賃貸等に 設置されている製品 （電気こんろなど）	・施設管理者への情報提供依頼（賃貸管理者か らの情報に基づき所有者へのダイレクトメー ル送付、電話連絡）
✓ 地域性のある製品（販 売実績、回収分析等か ら判断）	・地域のケーブルテレビ、地方紙での広報 ・電車広告 ・自治体や消防を通じた注意喚起 ・自治会、町内会（回覧板への掲載依頼）

#### (4) 使用時期が限定される製品

##### ① 使用開始時期に合わせた告知等

(具体例)

✓ 季節製品（エアコン、加湿・除湿器等）	・ 冷房の使用が本格化する夏前に集中的に周知 ・ 除湿器の使用が本格化する梅雨前に集中的に周知
----------------------	--

#### (5) その他

##### ① 後継機種や類似機種の広告にリコール情報を掲載

(具体例)

✓ 後継機種のある製品	・ 後継機種の販促チラシにリコール情報を掲載
-------------	------------------------

(別記)

- ・アイシン精機株式会社 代表取締役社長
- ・アイホン株式会社 代表取締役社長
- ・Apple Japan 合同会社 社長
- ・株式会社ADEKA 代表取締役社長
- ・アメアスポーツジャパン株式会社 代表取締役社長
- ・アルインコ株式会社 代表取締役社長
- ・株式会社アルバジャパン 代表取締役社長
- ・株式会社泉精器製作所 代表取締役社長
- ・株式会社永泰産業 代表取締役
- ・株式会社エスジーユー 代表取締役社長
- ・LG ELECTRONICS JAPAN株式会社 代表取締役社長
- ・株式会社オカキン 代表取締役
- ・沖電気工業株式会社 代表取締役社長執行役員
- ・オムロン株式会社 代表取締役社長
- ・株式会社オーム電機 代表取締役会長
- ・GAC株式会社 代表取締役社長
- ・京セラ株式会社 代表取締役社長
- ・株式会社グループセブジャパン 代表取締役
- ・小泉成器株式会社 代表取締役社長
- ・株式会社KOUZIRO 代表取締役社長
- ・光陽産業株式会社 代表取締役社長
- ・株式会社コロナ 代表取締役社長
- ・サイモト自転車株式会社 代表取締役社長
- ・サン株式会社 代表取締役社長
- ・燦坤日本電器株式会社 代表取締役社長
- ・株式会社サンコー 取締役社長
- ・三洋電機株式会社 代表取締役社長
- ・株式会社ジェ・ネット 代表取締役社長
- ・シャープ株式会社 代表取締役社長
- ・株式会社ジーワントレード 代表取締役社長
- ・住商インテリアインターナショナル株式会社 代表取締役
- ・株式会社世田谷製作所 取締役社長
- ・株式会社セラヴィ 代表取締役
- ・株式会社千石 代表取締役社長

- ・象印マホービン株式会社 代表取締役社長
- ・ソニー株式会社 代表執行役社長兼CEO
- ・大宇電子ジャパン株式会社 代表取締役社長
- ・ダイキン工業株式会社 代表取締役社長
- ・大自工業株式会社 代表取締役社長
- ・大邦機電有限会社 代表取締役社長
- ・長州産業株式会社 取締役社長
- ・株式会社長府製作所 代表取締役社長
- ・株式会社津田商事 代表取締役社長
- ・株式会社ツナシマ商事 代表取締役社長
- ・株式会社ティーレックス 代表取締役
- ・デル株式会社 代表取締役社長
- ・東京メタル工業株式会社 代表取締役
- ・株式会社ドウシシャ 代表取締役社長
- ・株式会社東芝 代表執行役社長
- ・東芝キャリア株式会社 代表執行役社長
- ・東芝ホームアプライアンス株式会社 代表執行役社長
- ・東芝ホームテクノ株式会社 代表執行役社長
- ・東芝ライテック株式会社 代表執行役社長
- ・TOTO株式会社 代表取締役社長執行役員
- ・長田通商株式会社 代表取締役社長
- ・株式会社ナカトミ 代表取締役社長
- ・日東工業株式会社 代表取締役社長
- ・日本サムスン株式会社 代表取締役社長
- ・日本ヒューレット・パカード株式会社 代表取締役社長執行役員
- ・株式会社ノーリツ 代表取締役社長兼代表執行役員
- ・ハイアールジャパンセールス株式会社 代表取締役社長
- ・パナソニック株式会社 代表取締役社長
- ・パナソニックエコシステムズ株式会社 代表取締役社長
- ・パロマ工業株式会社 代表取締役社長
- ・株式会社ハーマンプロ 代表取締役社長
- ・日立アプライアンス株式会社 取締役社長
- ・株式会社日立産機システム 取締役社長
- ・株式会社日立製作所 代表執行役 執行役社長
- ・日立多賀テクノロジー株式会社 代表取締役社長
- ・株式会社フィリップスエレクトロニクスジャパン 代表取締役社長

- ・フカダック株式会社 代表取締役社長
- ・富士工業株式会社 代表取締役社長
- ・株式会社富士通ゼネラル 代表取締役社長
- ・プラス株式会社 代表取締役社長
- ・ブリヂストンサイクル株式会社 代表取締役社長
- ・本田技研工業株式会社 代表取締役 社長執行役員
- ・松木技研株式会社 代表取締役社長
- ・株式会社マルマンプロダクツ 代表取締役社長
- ・三菱電機株式会社 代表執行役社長
- ・株式会社ミヤタサイクル 代表取締役社長
- ・株式会社ミュージーコーポレーション 代表取締役社長
- ・ヤナセ産業機器販売株式会社 取締役社長
- ・株式会社ユニロット 代表取締役社長
- ・株式会社ユーイング 代表取締役社長
- ・吉井電気株式会社 代表取締役社長
- ・ライオン株式会社 代表取締役社長
- ・株式会社LIXIL 代表取締役社長兼CEO
- ・リンナイ株式会社 代表取締役社長 社長執行役員
- ・株式会社レクリ 代表取締役
- ・ローヤル株式会社 代表取締役社長
- ・ワタナベ工業株式会社 代表取締役社長

五十音順

消 安 全 第 1 0 8 号  
2 5 製 安 第 1 7 号  
平 成 2 5 年 4 月 2 6 日

別記宛て（各通）

消費者庁消費者安全課長  
経済産業省商務流通保安グループ製品安全課長  
（公 印 省 略）

#### リコール情報の消費者向け周知等に係る協力要請について

日頃より消費者庁及び経済産業省の消費者安全行政に御協力を頂きまして、誠にありがとうございます。

消費生活用製品安全法（昭和四十八年六月六日法律第三十一号）に基づき報告される重大製品事故のうち、リコール中の製品によるものは、年間100件以上発生しています。リコールの実効性を確保するためには、消費者により近い存在である販売事業者にご協力いただくことが効果的であると考えております。貴団体会員各社におかれましては、これまで、製造・輸入事業者が行うリコールについて、消費者向け周知等に係る協力をいただいているところです。

今般、消費者庁及び経済産業省では、リコール製品に係る製品事故等が発生している事業者に対し、別添の通り、製品特性を踏まえた取組等、リコール対策の強化を行うよう要請いたしました。

貴団体におかれましては、リコール情報の消費者向け周知等に関し、下記のとおり製造・輸入事業者及び行政機関等の取組に協力していただけますよう、会員各社に周知をお願いいたします。

#### 記

1. 製造・輸入事業者及び行政機関等からの協力要請に応じ、リコール情報に関する

店頭広告等によって積極的に消費者へのリコール情報の提供に協力すること。

2. 製造・輸入事業者及び行政機関等からの協力要請に応じ、顧客サービスのための会員制度等を設けている場合には、個人情報保護の観点に十分に配慮しつつ、会員等である消費者への当該リコール情報の伝達に協力すること。

以上

(問合せ先)

消費者庁消費者安全課

電話：03-3507-9202

担当：河岡、中尻

経済産業省商務流通保安グループ

製品安全課製品事故対策室

電話：03-3501-4707

担当：宮下、長沼



(別記)

- ・ 社団法人日本ドゥ・イット・ユアセルフ協会 会長
- ・ 大手家電流通懇談会事務局
- ・ 全国電機商業組合連合会 会長