

# 「流通事業者向け製品安全セミナー」における 流通事業者の製品安全に関する取組状況調査結果報告

平成 26 年 1 月

経済産業省商務流通保安グループ製品安全課

## 1. 趣旨・目的

本調査は、昨年 7 月に発行した「製品安全に関する流通事業者向けガイド」（以下、「ガイド」という）を受けて、流通事業者のみなさまにおける製品安全に関する意識・実態を把握するために、昨年 12 月に東京・大阪・名古屋で開催された「流通事業者向け製品安全セミナー」の際に、参加事業者に対して、ガイドの項目ごとに自社の取組状況について調査したものです。

本調査結果は、自社の取組レベルに関する自己評価結果と比較検証することで、事業者における自主的な取組の推進に向けて活用されることを目的としています。また、今後の流通事業者の自主的な取組を推進していくための各種施策を検討するための基礎情報として活用することを考えています。

## 2. 調査手法

「流通事業者向け製品安全セミナー」の講演 2「流通事業者における製品安全確保に向けた取組のポイント」（ガイドの説明）の中で、参加事業者の取組状況を「取組状況チェックリスト」（参考；本報告末尾に掲載）に記入いただく手法で実施しました。

（チェックリストは無記名式・所属業種のみ以下 9 項目より選択（複数選択可））

- |              |              |               |
|--------------|--------------|---------------|
| 1. 流通事業者（小売） | 2. 流通事業者（卸売） | 3. 流通事業者（その他） |
| 4. 製造事業者     | 5. 輸入事業者     | 6. 物流事業者      |
| 7. 業界団体      | 8. 官公庁       | 9. その他（ ）     |

## 3. セミナー実施概要とチェックリスト回答数

流通事業者向け 製品安全セミナー		東京会場	大阪会場	名古屋会場	合計
日時		12 月 11 日（水） 13:00～16:30	12 月 3 日（火） 13:30～17:00	12 月 4 日（水） 13:30～17:00	—
出席者数		134 名	57 名	24 名	215 名
チェック リスト 回答数	全体	109 名	48 名	19 名	176 名
	流通（※）	70 名	24 名	9 名	103 名

※流通→「所属業種」で以下のいずれかが選択された回答用紙を「流通事業者」としてカウント。

「1. 流通事業者（小売）」、「2. 流通事業者（卸売）」、「3. 流通事業者（その他）」

（流通以外の事業と複数選択となっている場合も対象）

#### **4. 調査結果概況**

調査結果に基づく流通事業者における製品安全に関する取組の概況は以下のとおりです。総論として、本調査の対象者（セミナー出席者およびチェックリスト回答者）は、製品安全に関する意識が高く、積極的な取組を実施されている事業者が多いことが伺える結果となりました。ひとつの参考情報として、自社の取組状況との比較検証等にご活用ください。

調査結果詳細は、別紙の「流通事業者における製品安全確保に向けた取組のポイント\_チェックリスト調査結果」にてご確認ください。

なお、各項目の具体的な取組の推進にあたっては、流通事業者が製品安全を確保する上での基本的な考え方や各種の解説・事例等をまとめた以下の冊子も適宜ご参照ください。

「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](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](http://www.meti.go.jp/product_safety/producer/ryutsuguidehandbookkaisetsu.pdf)

（平成 25 年 7 月 経済産業省発行）

#### **（1）製品安全に関する取組が進んでいる旨の回答が多かった項目**

→ 「はい」「どちらかといえばはい」の回答の合算が 80%を超えた項目

##### **■ I. 安全原則\_行動原則**

##### **1. 製品安全に関する経営者の責務、3. 製品安全に関する組織体制の整備**

製品安全に関する経営者の責務を認識し、製品安全確保に向けて努めている事業者は 84%であり、そのために組織体制の整備を進めている事業者は 80%であった。

##### **■ II. 共通指針**

##### **1-2 供給者の評価・選定**

製品の調達にあたって、供給者の製品安全管理態勢を評価し、自社の要求基準を満たす製品を調達できることを確認している事業者が 83%であった。

##### **■ II. 共通指針**

##### **5-3 顧客情報の把握・管理**

リコール等に備えて顧客の情報管理を進めている事業者は 86%であった。

##### **■ II. 共通指針**

##### **6-1 消費者からの問い合わせ・相談・苦情等への対応**

##### **6-2 消費者情報の整理・共有・活用**

アフターサービスにおける製品安全確保の取組を実施するために、消費者からの問

い合せ・相談・苦情等への対応を進めている事業者は91%であり、また、消費者から収集した情報を製品の改善・向上等に活用している事業者は81%であった。

## ■ II. 共通指針

7-1 製品事故・製品不具合への対応、7-2 製品リコールへの対応

7-3 事故原因の究明と再発防止

製品事故・不具合を認識した際に、被害拡大防止に向けて迅速かつ適切な対応を94%の事業者が実施していると回答し、製品リコールへの対応についても96%の事業者が積極的な協力をすると回答している。また、供給者の原因究明及び再発防止に向けて93%の事業者が協力をしているとの回答が得られた。

## (2) 製品安全に関する取組が進んでいない旨の回答が多かった項目

→「いいえ」「どちらかといえばいいえ」の回答の合算が40%を超えた項目

## ■ I. 安全原則\_行動原則

5. 製品安全に関する自己評価・監査・是正の実施

自社の製品安全管理態勢の自己評価・監査・是正が進んでいない旨の回答は43%であった。

## ■ II. 共通指針

3-2 供給者に対する継続的な監査等の実施

供給者に対する継続的な監査の実施が進んでいない旨の回答は45%であった。

## ■ II. 共通指針

5-1 製品安全情報の消費者への提供

製品安全情報の消費者への提供が進んでいない旨の回答は、45%であった。

## 5. 本件に関する問い合わせ先

経済産業省 商務流通保安グループ 製品安全課  
守田、小西 (TEL : 03-3501-4707)

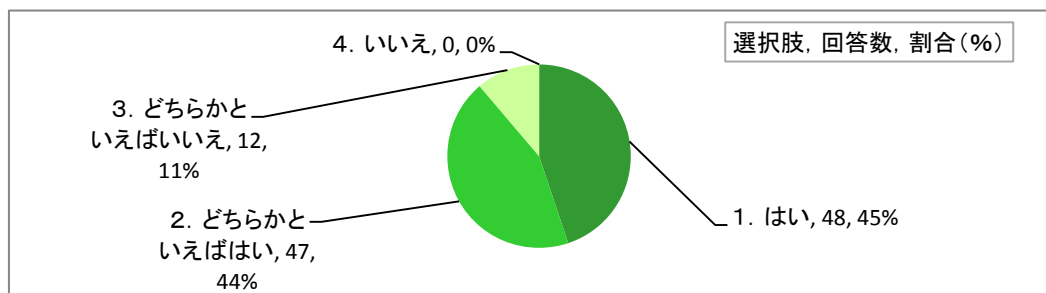
## 「流通事業者における製品安全確保に向けた取組のポイント」 チェックリスト調査結果

### I. 安全原則

#### 【基本方針】

##### 製品安全における流通事業者の社会的責任

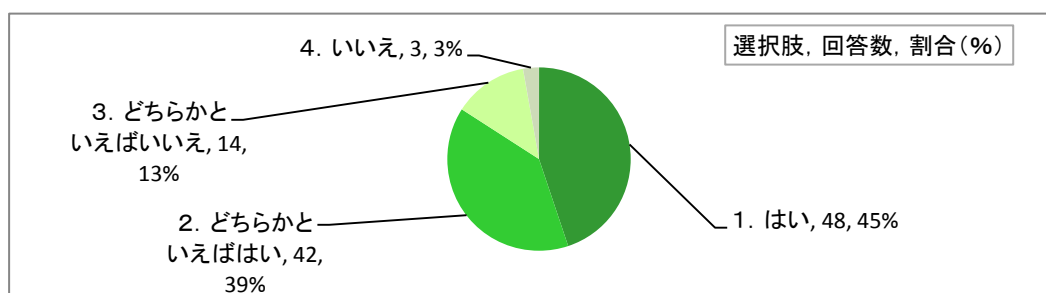
安全・安心な社会を実現するため、消費者重視の経営理念に基づき、製品の安全確保が自らの社会的責任であることを認識した上で、製品安全管理態勢の整備・維持・改善、ステークホルダーとの連携・協働、経営資源の運用管理を行い、製品事故の未然防止・被害の拡大防止に努め、製品安全文化の醸成を図っていますか。



#### 【行動原則】

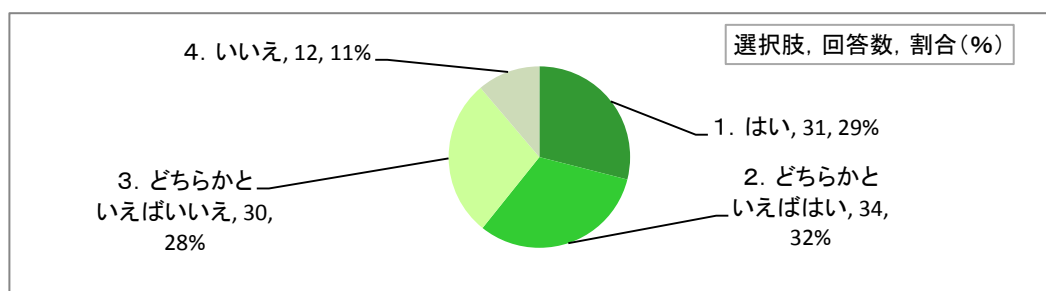
##### 1. 製品安全に関する経営者の責務

経営者は、安全・安心な社会を実現するという企業の社会的責任を踏まえ、経営者の責務を認識した上で、製品の安全確保に努めていますか。



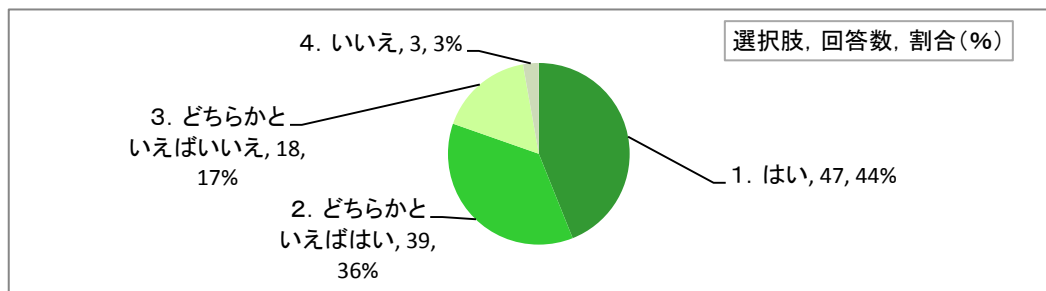
##### 2. 製品安全に関する方針・目標・計画の策定

流通事業者は、自社の経営理念を踏まえた上で、製品安全方針を定め、製品安全方針を実現するための目標・計画を設定していますか。



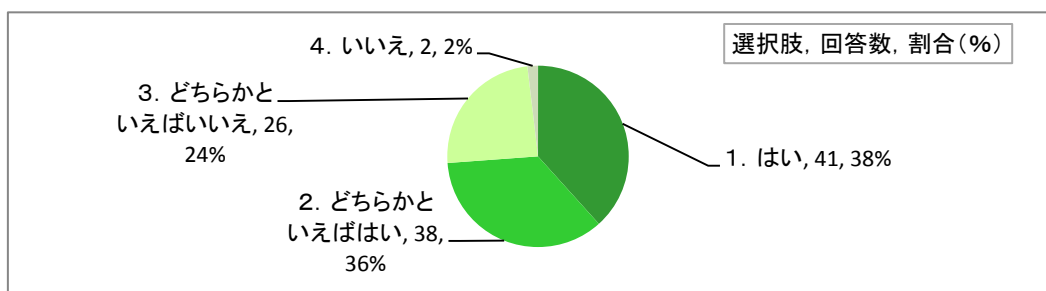
### 3. 製品安全に関する組織体制の整備

流通事業者は、組織の役割と権限を明確化し、自社の製品安全に関する組織体制を整備していますか。



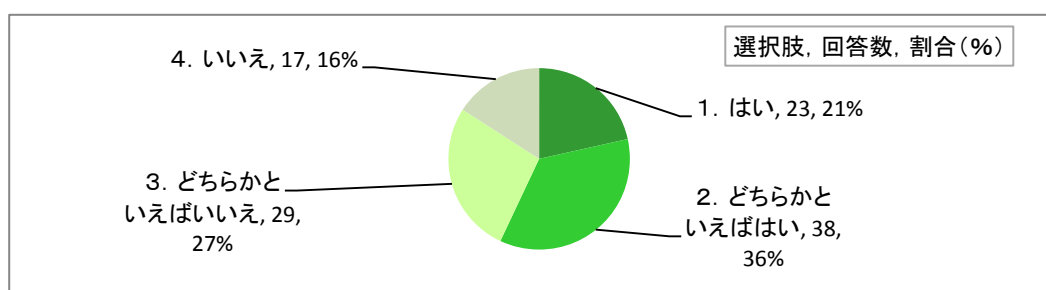
### 4. 製品安全に関する業務フローにおける取組

流通事業者は、業務フローの各プロセスにおける製品安全を確保する取組と役割権限を明確化していますか。



### 5. 製品安全に関する自己評価・監査・是正の実施

流通事業者は、製品安全管理態勢に関する自己評価、内部監査を実施し、是正が必要な場合は、遅滞なく是正措置を講じていますか。

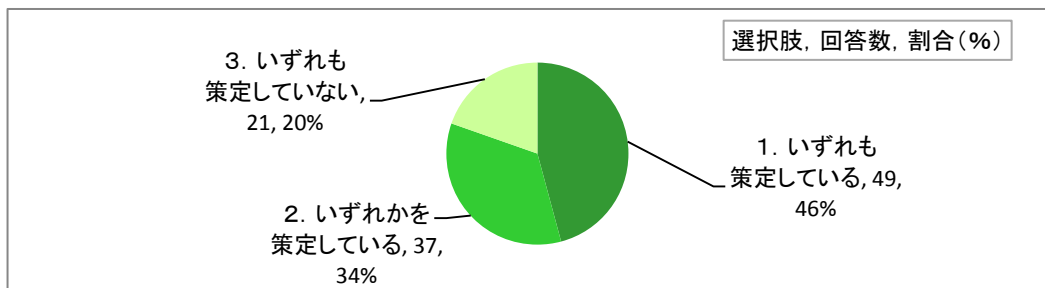


## Ⅱ. 共通指針

### 1. 供給者の選定における製品安全確保の取組

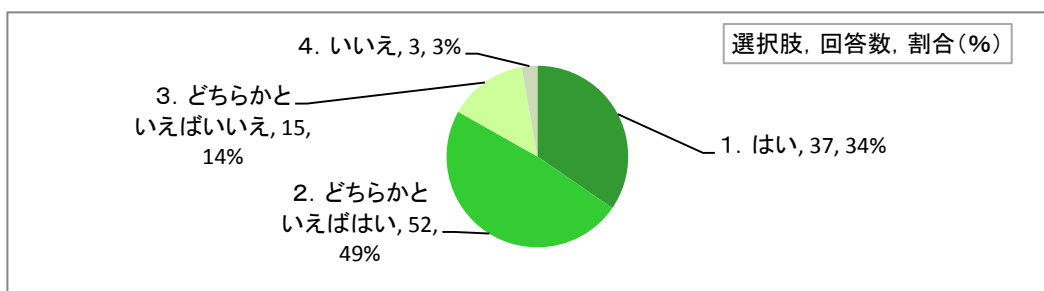
#### 1-1 製品安全要求事項と製品安全基準の策定

流通事業者は、自社の製品安全方針・目標等を踏まえ、製品に求められる自社の製品安全要求事項及び製品安全基準を策定していますか。



#### 1-2 供給者の評価・選定

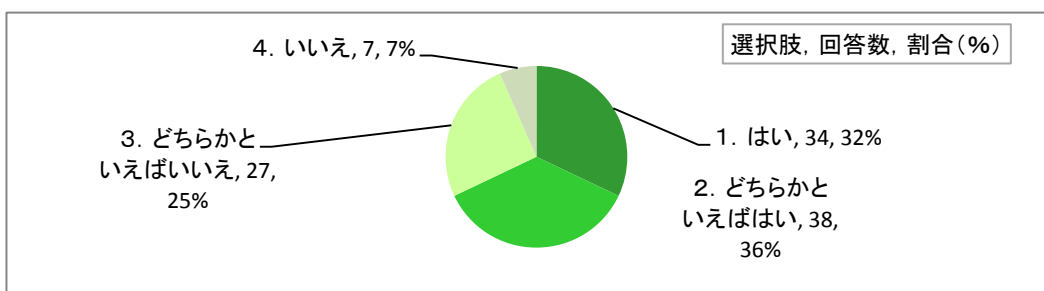
流通事業者は、製品の調達にあたって、供給者の製品安全管理態勢を評価し、自社の要求・基準を満たす製品を企画・設計・生産できることを確認していますか。



### 2. 製品の企画・設計・生産における安全確保の取組

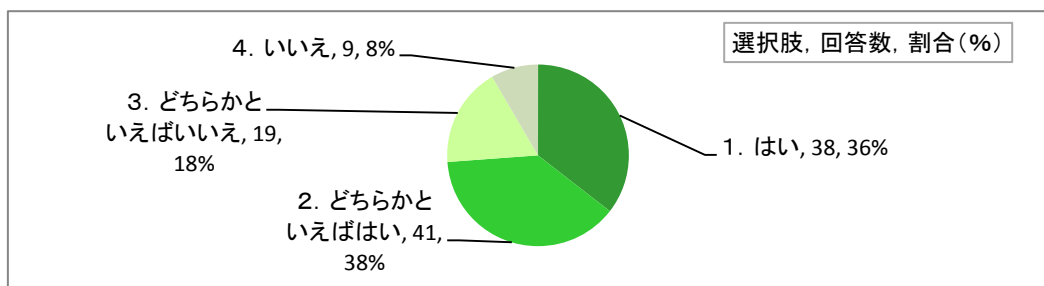
#### 2-1 製品のリスクアセスメントの実施

流通事業者は、製品の安全が企画・設計・生産段階で確保され、調達する製品のリスクが社会的に許容できる範囲まで低減されていることを確認していますか。



#### 2-2 供給者の製品検査工程への関与

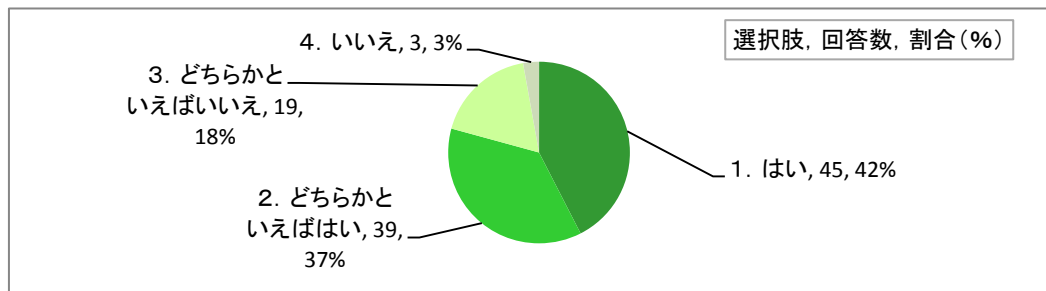
主体的に製品の企画・設計・生産に関与する流通事業者は、供給者の製品検査工程を把握し、必要に応じて検査条件の改善要求や検査への関与を行っていますか。



### 3. 製品仕入における安全確保の取組

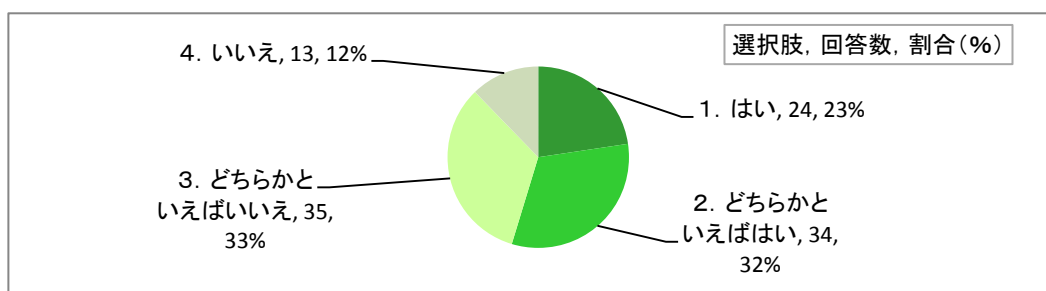
#### 3-1 納入品の安全確認

流通事業者は、供給者から納入した製品が自社の要求・基準を満たしていることを、供給者から検査記録・データや書面等を入手して確認していますか。



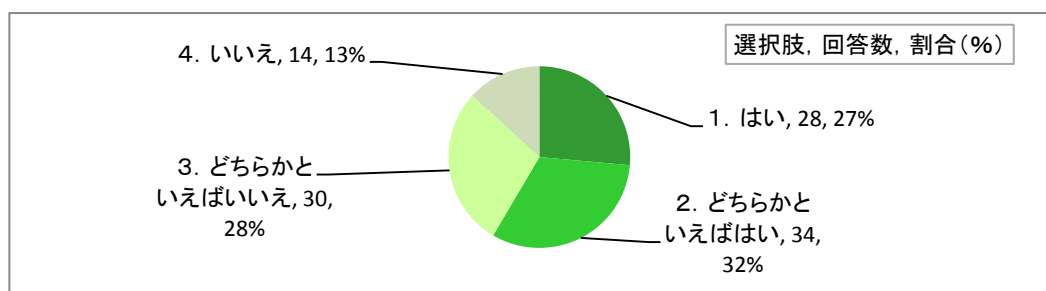
#### 3-2 供給者に対する継続的な監査等の実施

流通事業者は、供給者が自社の要求・基準を満たす製品を生産する体制を維持していることを確認するため、継続的に監査等を実施していますか。



### 4. 製品の物流における安全確保の取組

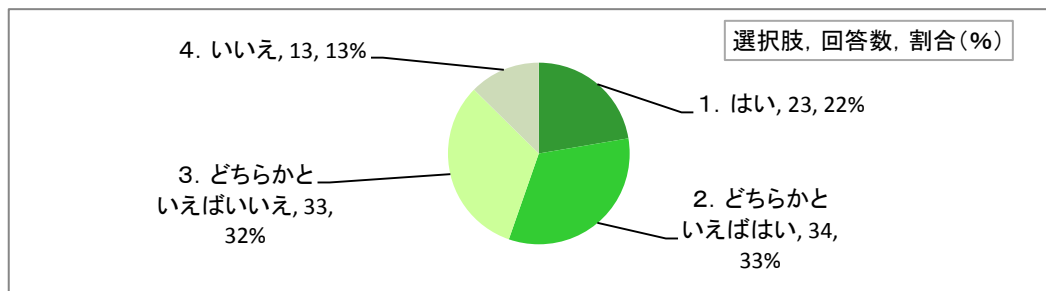
流通事業者は、供給者・物流事業者等と連携し、製品安全の確保に必要な運搬・保管のプロセスに関与・管理していますか。



## 5. 製品販売における安全確保の取組

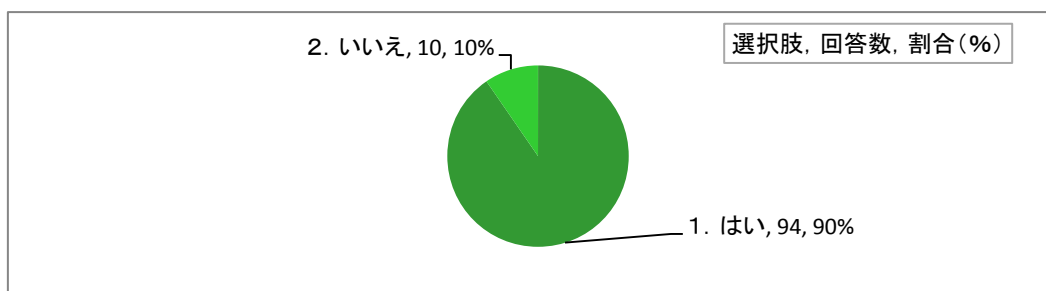
### 5-1 製品安全情報の消費者への提供

流通事業者は製品を販売するにあたって、高齢者や障がい者にも配慮しつつ、様々な媒体を通じて消費者に製品安全情報を提供していますか。



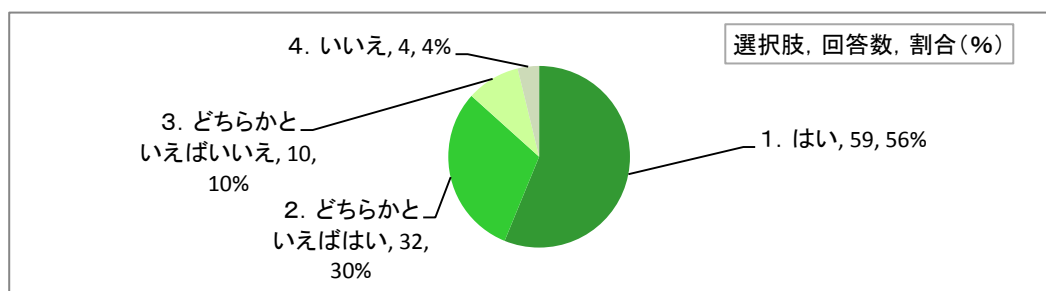
### 5-2 販売時における製品の安全確認

流通事業者は、販売時に製品の安全確認を実施するとともに、法令の対象製品を取り扱う流通事業者は、製品にPSマークが正しく表示されていることを確認する等の義務があることを認識していますか。



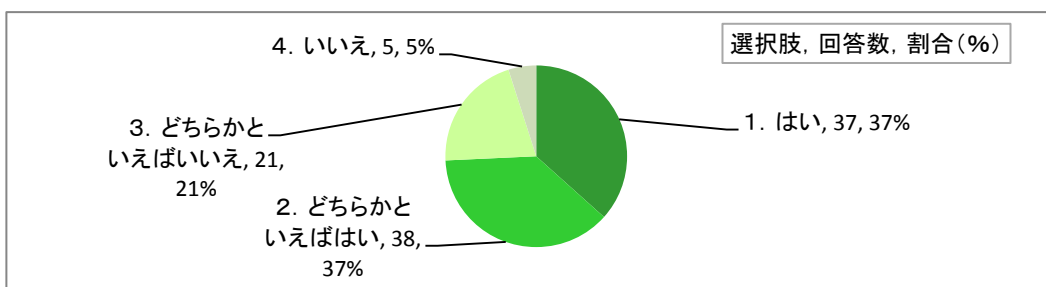
### 5-3 顧客情報の把握・管理

流通事業者は、リコール等に対応するため、自社の販売形態や製品のリスク特性等を踏まえ、可能な範囲で顧客情報を把握、管理していますか。



### 5-4 製品の設置・組立

流通事業者は、消費者に製品を安全に使用してもらうため、設置・組立作業が必要な製品について、適切に作業を実施できる体制を整備していますか。

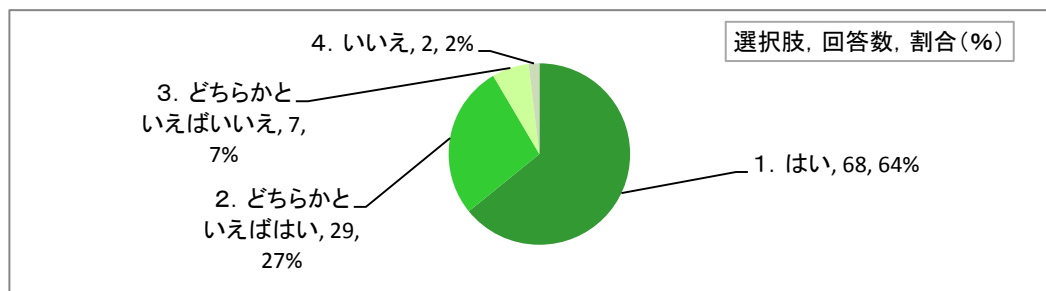




## 6. アフターサービスにおける製品安全確保の取組

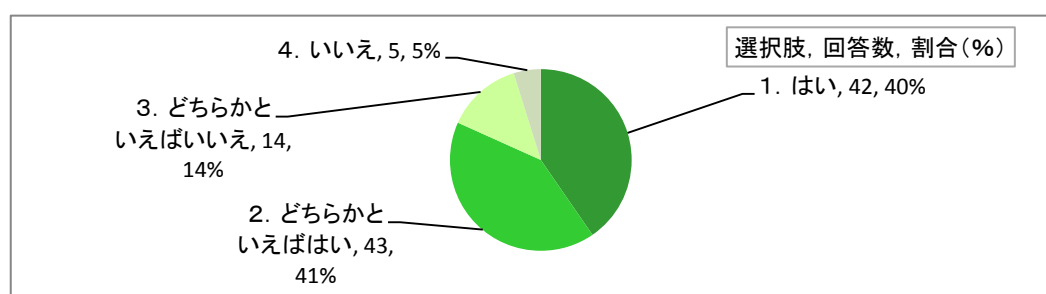
### 6-1 消費者からの問い合わせ・相談・苦情等への対応

流通事業者は、消費者からの製品に関する問い合わせ・相談・苦情、製品事故・不具合等の情報の受付から解決までのプロセスに対応する体制を整備していますか。



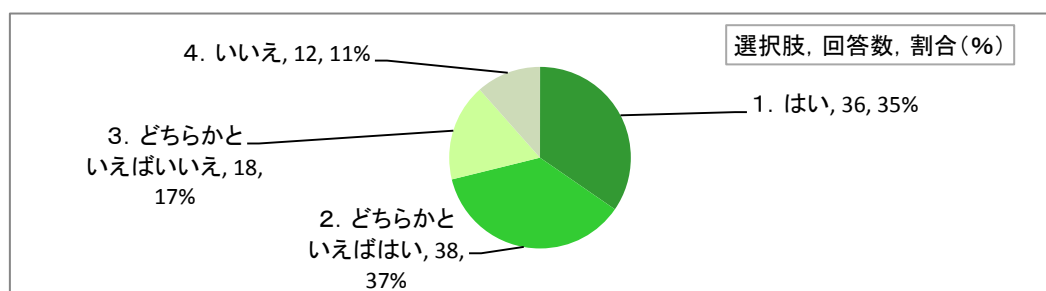
### 6-2 消費者情報の整理・共有・活用

流通事業者は、収集した情報を集約・整理して社内外の関係者と共有し、情報の傾向分析等を実施するなど、製品の改善・向上等に活用していますか。



### 6-3 製品の保守・点検・修理等を実施する体制の整備

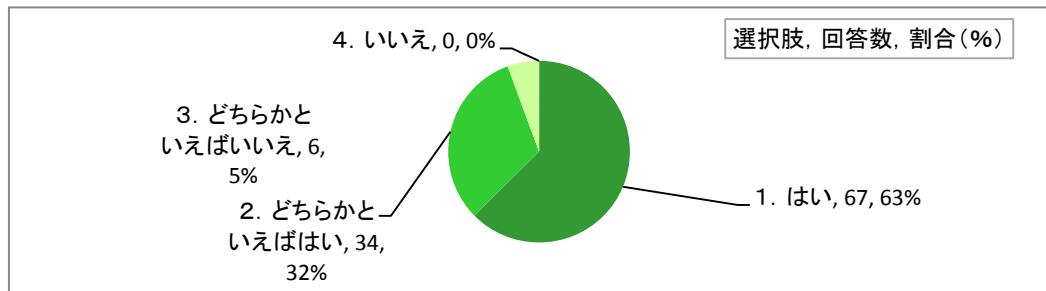
流通事業者は、製品の安全性を確保するために、必要に応じて、保守、点検、修理等を迅速、適切に実施する体制を整備していますか。



## 7. 製品事故・製品不具合発生時の取組

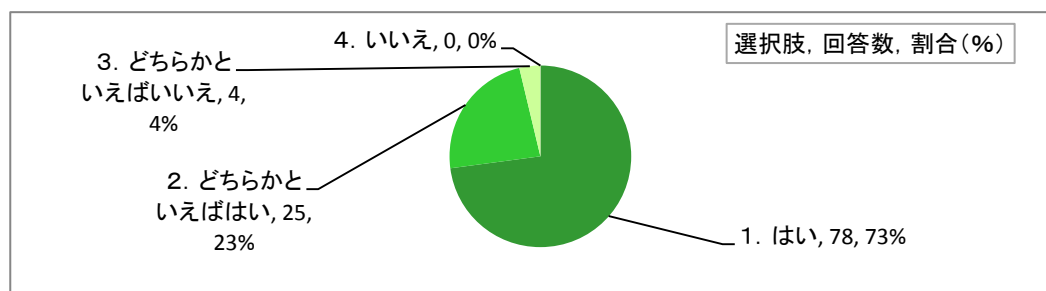
### 7-1 製品事故・製品不具合への対応

流通事業者は、法的責務及び社会的責任を踏まえた上で、製品事故・不具合を認識した際は、被害の拡大防止に必要な対応を迅速かつ適切に実施していますか。



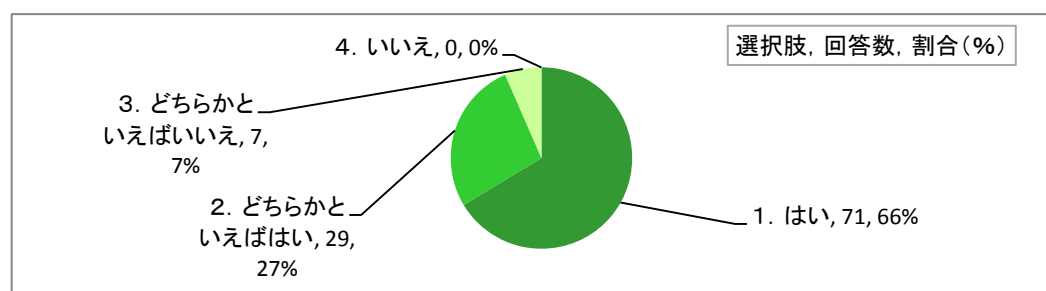
### 7-2 製品リコールへの対応

流通事業者は、製品リコールに積極的に協力するなど、消費者の被害の拡大を防止するよう努めていますか。



### 7-3 事故原因の究明と再発防止

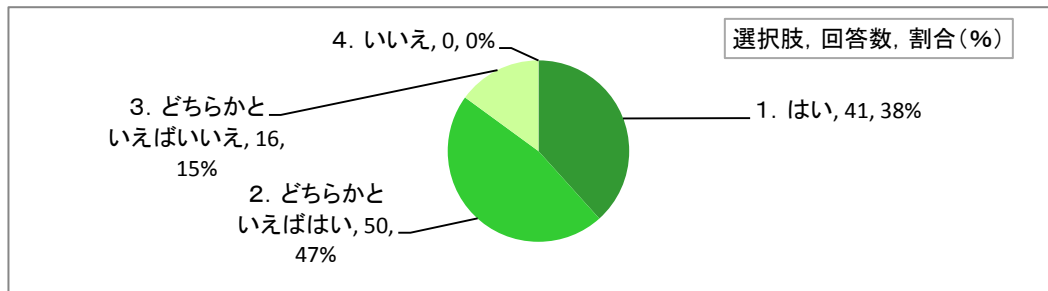
流通事業者は、事故情報等を供給者に提供するなど、供給者の原因究明等に協力し、事故被害の拡大防止・再発防止に努めていますか。



## 8. ステークホルダーとの連携・協働

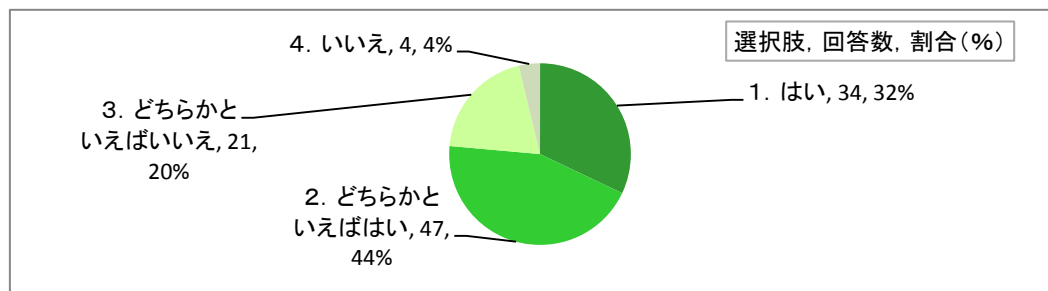
### 8-1 製造・輸入事業者、設置・修理事業者等との連携・協働

流通事業者は、製造・輸入事業者、設置・修理事業者等とのコミュニケーションの充実化を図り、信頼関係を醸成して連携・協働していますか。



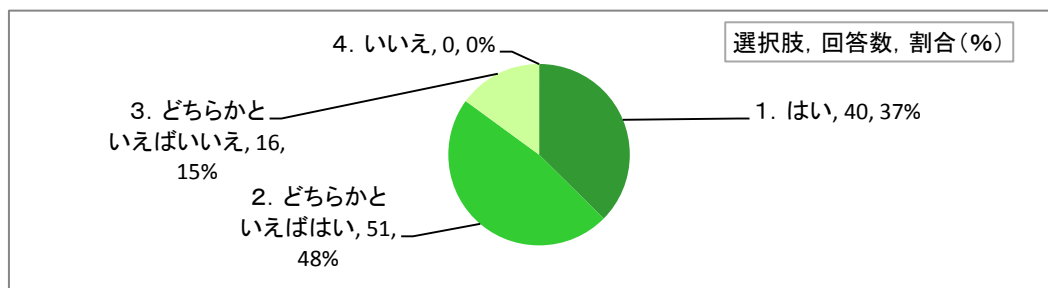
### 8-2 消費者との連携・協働

流通事業者は、消費者とのコミュニケーションの充実化を図り、信頼関係を醸成して連携・協働していますか。



### 8-3 業界団体、外部機関、行政機関等との連携・協働

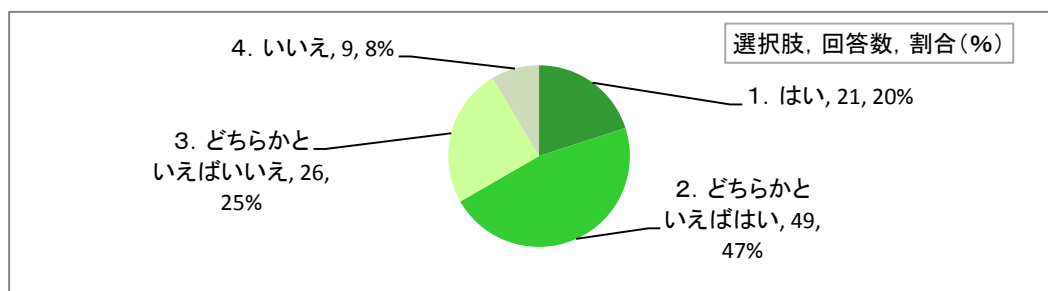
流通事業者は、業界団体や外部機関等を活用し、また、行政機関等と連携して、効果的に製品の安全確保に取り組んでいますか。



## 9. 製品安全に関する経営資源の運用管理

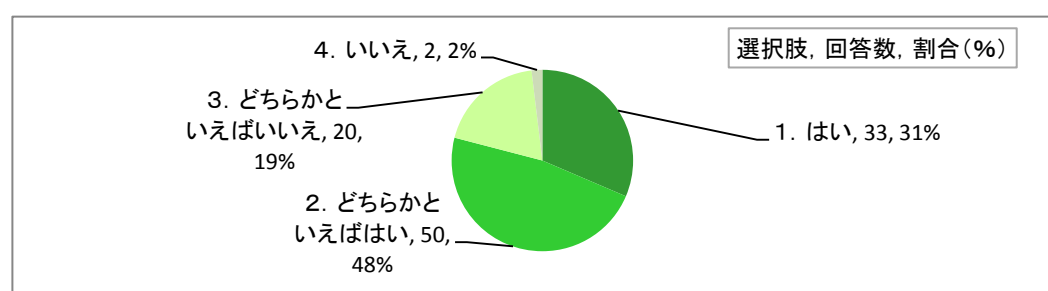
### 9-1 人的資源の運用管理

流通事業者は、人材の育成等を実施して人材価値の向上を図るとともに、社外人材を有効に活用して自社の製品安全の向上に努めていますか。



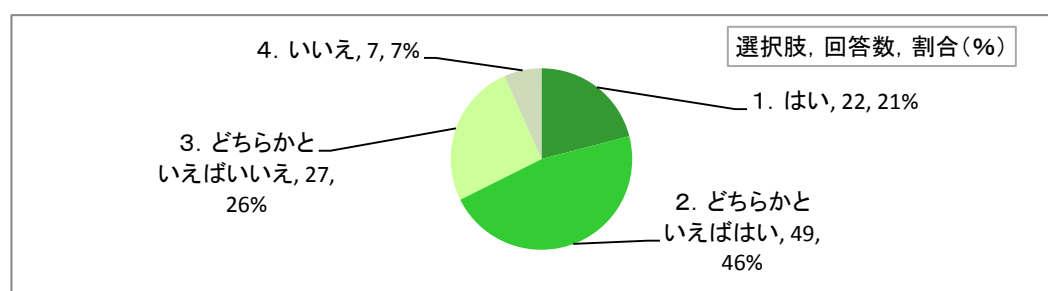
### 9-2 情報資源の運用管理

流通事業者は、製品安全に関する情報の入手に努め、社内外の関係者と情報を共有するとともに、適切に情報を管理して自社の製品安全活動に活用していますか。



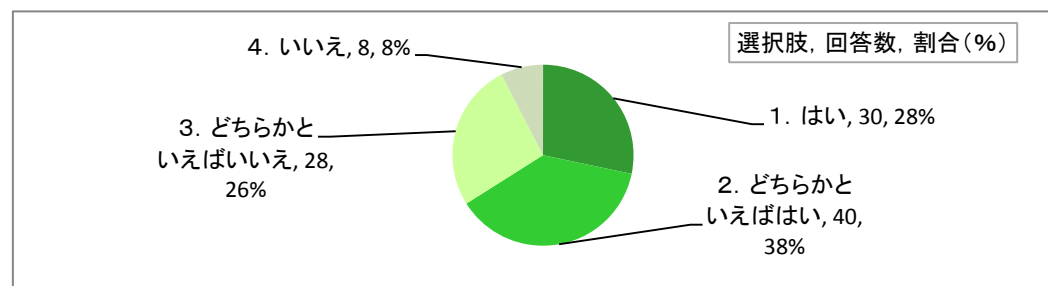
### 9-3 物的資源の運用管理

流通事業者は、製品安全の確保に必要な物的資源を適時適切に投入するとともに、必要に応じて、外部の物的資源を活用していますか。



### 9-4 金銭的資源の運用管理

流通事業者は、製品安全の確保に必要な経営資源を確保するため、金銭的資源を適時適切に投入していますか。





## **I. 安全原則**

### **【基本方針】**

#### **製品安全における流通事業者の社会的責任**

安全・安心な社会を実現するため、消費者重視の経営理念に基づき、製品の安全確保が自らの社会的責任であることを認識した上で、製品安全管理態勢の整備・維持・改善、ステークホルダーとの連携・協働、経営資源の運用管理を行い、製品事故の未然防止・被害の拡大防止に努め、製品安全文化の醸成を図っていますか。

1. はい
2. どちらかといえばはい
3. どちらかといえばいいえ
4. いいえ

### **【行動原則】**

#### **1. 製品安全に関する経営者の責務**

経営者は、安全・安心な社会を実現するという企業の社会的責任を踏まえ、経営者の責務を認識した上で、製品の安全確保に努めていますか。

1. はい
2. どちらかといえばはい
3. どちらかといえばいいえ
4. いいえ

#### **2. 製品安全に関する方針・目標・計画の策定**

流通事業者は、自社の経営理念を踏まえた上で、製品安全方針を定め、製品安全方針を実現するための目標・計画を設定していますか。

1. はい
2. どちらかといえばはい
3. どちらかといえばいいえ
4. いいえ

### 3. 製品安全に関する組織体制の整備

流通事業者は、組織の役割と権限を明確化し、自社の製品安全に関する組織体制を整備していますか。

1. はい
2. どちらかといえばはい
3. どちらかといえばいいえ
4. いいえ

☐

### 4. 製品安全に関する業務フローにおける取組

流通事業者は、業務フローの各プロセスにおける製品安全を確保する取組と役割権限を明確化していますか。

1. はい
2. どちらかといえばはい
3. どちらかといえばいいえ
4. いいえ

☐

### 5. 製品安全に関する自己評価・監査・是正の実施

流通事業者は、製品安全管理態勢に関する自己評価、内部監査を実施し、是正が必要な場合は、遅滞なく是正措置を講じていますか。

1. はい
2. どちらかといえばはい
3. どちらかといえばいいえ
4. いいえ

☐

## Ⅱ. 共通指針

### 1. 供給者の選定における製品安全確保の取組

#### 1-1 製品安全要求事項と製品安全基準の策定

流通事業者は、自社の製品安全方針・目標等を踏まえ、製品に求められる自社の製品安全要求事項及び製品安全基準を策定していますか。

1. いずれも策定している
2. いずれかを策定している
3. いずれも策定していない

#### 1-2 供給者の評価・選定

流通事業者は、製品の調達にあたって、供給者の製品安全管理態勢を評価し、自社の要求・基準を満たす製品を企画・設計・生産できることを確認していますか。

1. はい
2. どちらかといえばはい
3. どちらかといえばいいえ
4. いいえ

### 2. 製品の企画・設計・生産における安全確保の取組

#### 2-1 製品のリスクアセスメントの実施

流通事業者は、製品の安全が企画・設計・生産段階で確保され、調達する製品のリスクが社会的に許容できる範囲まで低減されていることを確認していますか。

1. はい
2. どちらかといえばはい
3. どちらかといえばいいえ
4. いいえ

#### 2-2 供給者の製品検査工程への関与

主体的に製品の企画・設計・生産に関与する流通事業者は、供給者の製品検査工程を把握し、必要に応じて検査条件の改善要求や検査への関与を行っていますか。

1. はい
2. どちらかといえばはい
3. どちらかといえばいいえ
4. いいえ



### 3. 製品仕入における安全確保の取組

#### 3-1 納入品の安全確認

流通事業者は、供給者から納入した製品が自社の要求・基準を満たしていることを、供給者から検査記録・データや書面等入手して確認していますか。

1. はい
2. どちらかといえばはい
3. どちらかといえばいいえ
4. いいえ

☐

#### 3-2 供給者に対する継続的な監査等の実施

流通事業者は、供給者が自社の要求・基準を満たす製品を生産する体制を維持していることを確認するため、継続的に監査等を実施していますか。

1. はい
2. どちらかといえばはい
3. どちらかといえばいいえ
4. いいえ

☐

### 4. 製品の物流における安全確保の取組

流通事業者は、供給者・物流事業者等と連携し、製品安全の確保に必要な運搬・保管のプロセスに関与・管理していますか。

1. はい
2. どちらかといえばはい
3. どちらかといえばいいえ
4. いいえ

☐

## 5. 製品販売における安全確保の取組

### 5-1 製品安全情報の消費者への提供

流通事業者は製品を販売するにあたって、高齢者や障がい者にも配慮しつつ、様々な媒体を通じて消費者に製品安全情報を提供していますか。

1. はい
2. どちらかといえばはい
3. どちらかといえばいいえ
4. いいえ

☐

### 5-2 販売時における製品の安全確認

流通事業者は、販売時に製品の安全確認を実施するとともに、法令の対象製品を取り扱う流通事業者は、製品にP Sマークが正しく表示されていることを確認する等の義務があることを認識していますか。

1. はい
2. いいえ

☐

### 5-3 顧客情報の把握・管理

流通事業者は、リコール等に対応するため、自社の販売形態や製品のリスク特性等を踏まえ、可能な範囲で顧客情報を把握、管理していますか。

1. はい
2. どちらかといえばはい
3. どちらかといえばいいえ
4. いいえ

☐

### 5-4 製品の設置・組立

流通事業者は、消費者に製品を安全に使用してもらうため、設置・組立作業が必要な製品について、適切に作業を実施できる体制を整備していますか。

1. はい
2. どちらかといえばはい
3. どちらかといえばいいえ
4. いいえ

☐

## 6. アフターサービスにおける製品安全確保の取組

### 6-1 消費者からの問い合わせ・相談・苦情等への対応

流通事業者は、消費者からの製品に関する問い合わせ・相談・苦情、製品事故・不具合等の情報の受付から解決までのプロセスに対応する体制を整備していますか。

1. はい
2. どちらかといえばはい
3. どちらかといえばいいえ
4. いいえ

☐

### 6-2 消費者情報の整理・共有・活用

流通事業者は、収集した情報を集約・整理して社内外の関係者と共有し、情報の傾向分析等を実施するなど、製品の改善・向上等に活用していますか。

1. はい
2. どちらかといえばはい
3. どちらかといえばいいえ
4. いいえ

☐

### 6-3 製品の保守・点検・修理等を実施する体制の整備

流通事業者は、製品の安全性を確保するために、必要に応じて、保守、点検、修理等を迅速、適切に実施する体制を整備していますか。

1. はい
2. どちらかといえばはい
3. どちらかといえばいいえ
4. いいえ

☐

## 7. 製品事故・製品不具合発生時の取組

### 7-1 製品事故・製品不具合への対応

流通事業者は、法的責務及び社会的責任を踏まえた上で、製品事故・不具合を認識した際は、被害の拡大防止に必要な対応を迅速かつ適切に実施していますか。

1. はい
2. どちらかといえばはい
3. どちらかといえばいいえ
4. いいえ

☐

### 7-2 製品リコールへの対応

流通事業者は、製品リコールに積極的に協力するなど、消費者の被害の拡大を防止するよう努めていますか。

1. はい
2. どちらかといえばはい
3. どちらかといえばいいえ
4. いいえ

☐

### 7-3 事故原因の究明と再発防止

流通事業者は、事故情報等を供給者に提供するなど、供給者の原因究明等に協力し、事故被害の拡大防止・再発防止に努めていますか。

1. はい
2. どちらかといえばはい
3. どちらかといえばいいえ
4. いいえ

☐

## 8. ステークホルダーとの連携・協働

### 8-1 製造・輸入事業者、設置・修理事業者等との連携・協働

流通事業者は、製造・輸入事業者、設置・修理事業者等とのコミュニケーションの充実化を図り、信頼関係を醸成して連携・協働していますか。

1. はい
2. どちらかといえばはい
3. どちらかといえばいいえ
4. いいえ

### 8-2 消費者との連携・協働

流通事業者は、消費者とのコミュニケーションの充実化を図り、信頼関係を醸成して連携・協働していますか。

1. はい
2. どちらかといえばはい
3. どちらかといえばいいえ
4. いいえ

### 8-3 業界団体、外部機関、行政機関等との連携・協働

流通事業者は、業界団体や外部機関等を活用し、また、行政機関等と連携して、効果的に製品の安全確保に取り組んでいますか。

1. はい
2. どちらかといえばはい
3. どちらかといえばいいえ
4. いいえ

## 9. 製品安全に関する経営資源の運用管理

### 9-1 人的資源の運用管理

流通事業者は、人材の育成等を実施して人材価値の向上を図るとともに、社外人材を有効に活用して自社の製品安全の向上に努めていますか。

1. はい
2. どちらかといえばはい
3. どちらかといえばいいえ
4. いいえ

### 9-2 情報資源の運用管理

流通事業者は、製品安全に関する情報の入手に努め、社内外の関係者と情報を共有するとともに、適切に情報を管理して自社の製品安全活動に活用していますか。

1. はい
2. どちらかといえばはい
3. どちらかといえばいいえ
4. いいえ

### 9-3 物的資源の運用管理

流通事業者は、製品安全の確保に必要な物的資源を適時適切に投入するとともに、必要に応じて、外部の物的資源を活用していますか。

1. はい
2. どちらかといえばはい
3. どちらかといえばいいえ
4. いいえ

### 9-4 金銭的資源の運用管理

流通事業者は、製品安全の確保に必要な経営資源を確保するため、金銭的資源を適時適切に投入していますか。

1. はい
2. どちらかといえばはい
3. どちらかといえばいいえ
4. いいえ

ご回答ありがとうございました。

本チェックリストはセミナー終了後にスタッフが回収致しますので、机の上に置いてお帰り下さい。