

PSアワード 受賞企業講演会

# 千趣会における製品安全への取組

**innovate**  
for Smiles 2018

2019年1月

(株)千趣会  
品質保証・ILS室  
仁村智也子

ウーマン スマイル カンパニー

**senshukai**

**社名** 株式会社千趣会

**事業内容** カタログ・オンラインショップで衣料品、家具、  
雑貨、食品、化粧品などを販売する総合通販

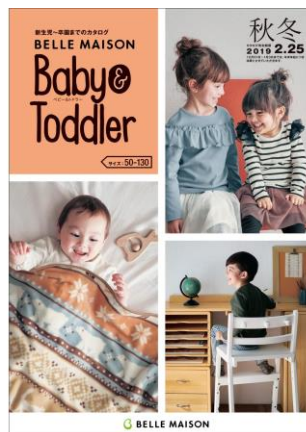
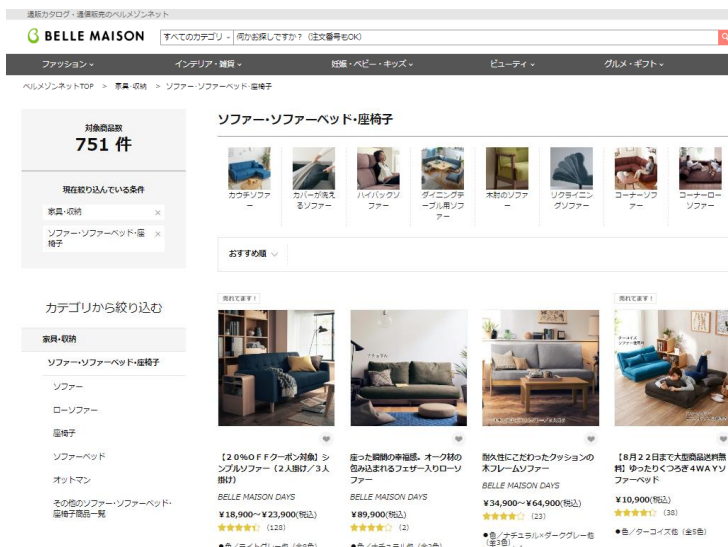
**ショップ名** 「ベルメゾン」

**設立** 昭和30年（今年63周年）

**顧客数** 約300万人

「カワイイ」の無い時代に、  
可愛らしいこけしを販売し  
会社勤めの女性に支持され  
今の千趣会ができました





## 衣料品

## 服飾雑貨

## インテリア雑貨

## 家具・収納

## 生活雑貨

## 食器・台所用品

## 健康・美容用品

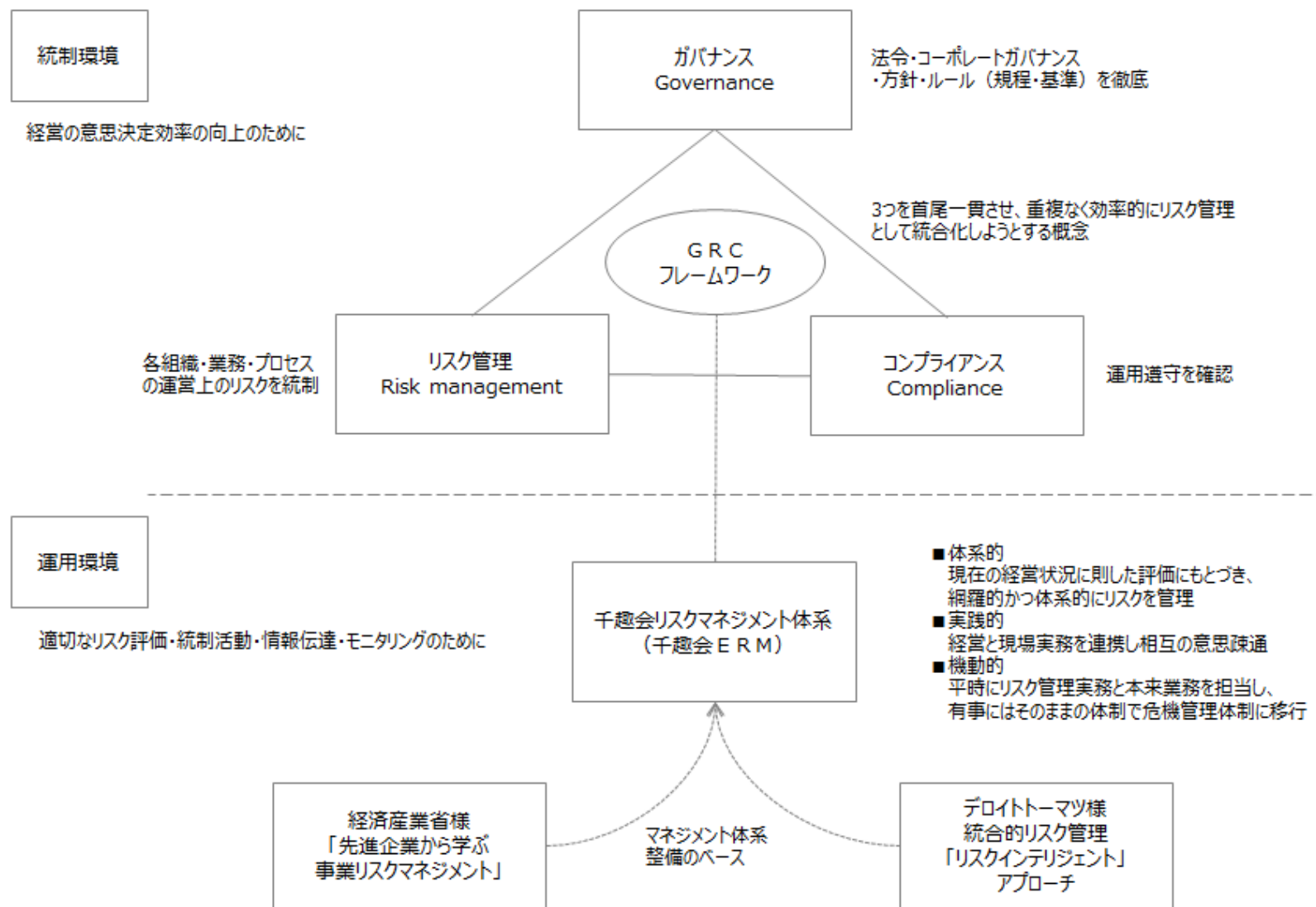
## 家電

## 子供用品

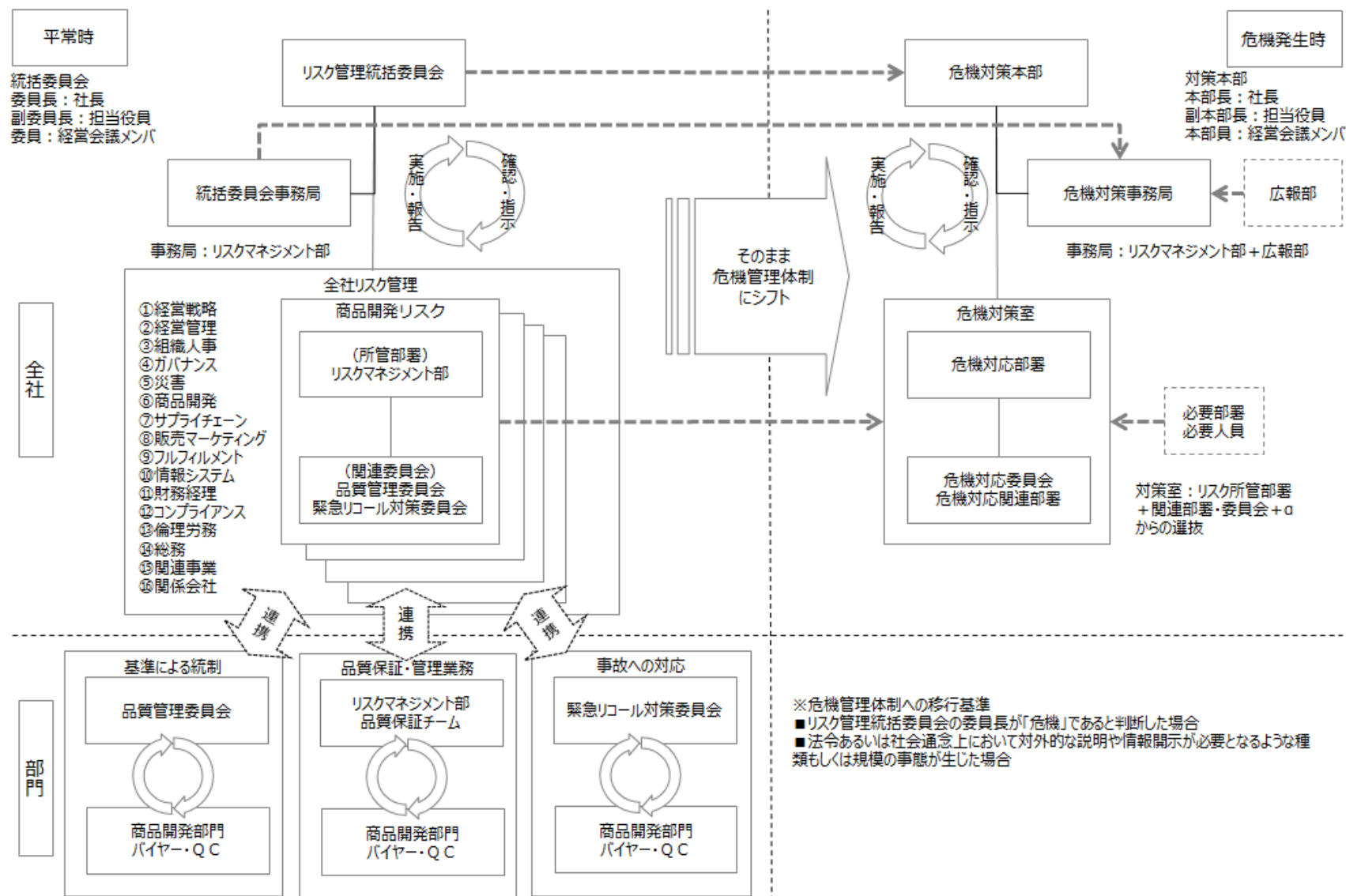
- **千趣会リスクマネジメント体系に基づいた  
全社リスク管理体制の構築**
- **販売形態を踏まえた品質基準と販売規制商品の規定  
による販売商品の安全性確保**
- **社内の安全意識向上を図るためのギジタイケン展の開催**

# 千趣会リスクマネジメント体系に基づいた 全社リスク管理体制の構築

## 千趣会のリスクマネジメントについて（概念）



## 千趣会のリスクマネジメントについて（実践）



## 製品事故対応

## 未然防止対応

社長

リスク管理委員会

危機管理体制

死亡事故・重傷事故連続発生

担当役員

緊急リコール対策委員会

品質保証担当役員

重大製品事故・製品事故連続発生

品質保証・ILS室

品質保証担当

商品仕入れ部門

担当バイヤー

コールセンター

PL担当

製品事故対応

ヒヤリハット・製品事故発生

事故情報を未然防止の為に基準に反映

品質管理委員会

千趣会品質基準

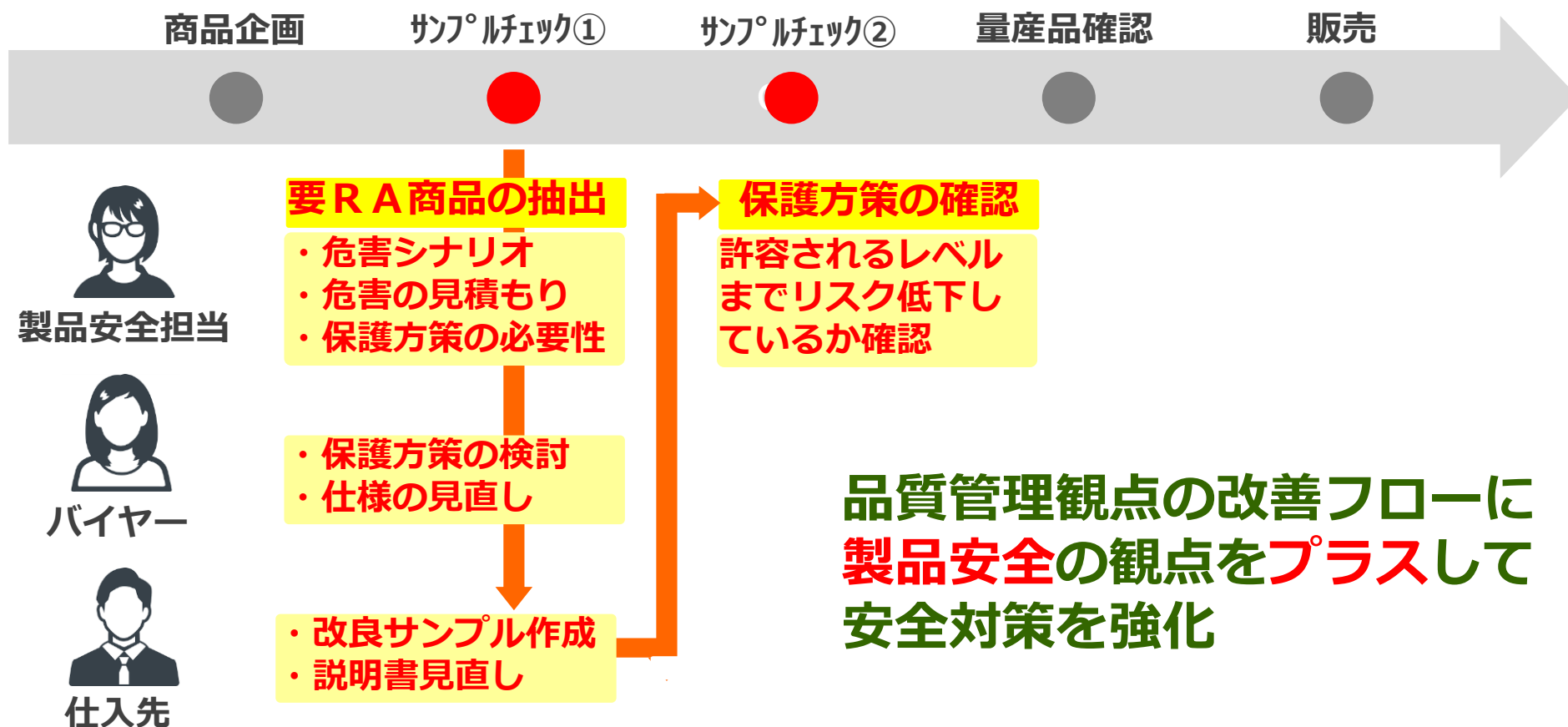
販売規制商品

日常から流れを良くしてこそ  
トラブル時も円滑に対応できる





## サンプルチェック会議に 製品安全担当が参加して**要 R A 商品**を選定



公的基準、業界基準が無い**新ジャンル商品**、**アイデア商品**の製品安全をどうすれば確保できるのか？



ローテクで新ジャンルの商品  
誰もRAしていないよね…

持ちにくそうだから落下事故  
の**危害シナリオ**はあるかな…

## 使用者や使用シーンを明確にして、開発者と誤使用を予測、共有する

### 前提（                   として使用する場合）

主用途：6ヶ月未満の赤ちゃんのお昼寝時に「寝返りによる移動」、「兄弟やペットからの干渉」を防ぐ

類似する用途を持つ商品：ベビーベッド、プレイヤード、ベビーサークル

赤ちゃんの成長：歯が生える（3ヶ月）、はいはい（4か月）、つかまり立ち（5ヶ月）

**使われ方  
見える化！**

	意図する範囲	意図しない範囲
場所	リビング、子供部屋、寝室、 <b>台所、車内、旅館、ホテル、託児所</b>	<b>屋外（アウトドア含む）、</b> 風呂場、トイレ、玄関、飲食店、病院
使用者	6か月未満の赤ちゃん	<b>6ヶ月以上の乳幼児</b> ペット(犬、猫、うさぎ、ハムスター、爬虫類)
使用方法(置き場所)	カーペット上、フローリング上、畳上、 おねしょシート上、布団上、 <b>大人用ベッド上</b>	ソファ上、テーブルの上
一緒に使うもの	子ども用布団、枕、座布団、タオルケット、 おしゃぶり、メリー、おもちゃ、ぬいぐるみ	<b>大人用布団、</b> <b>大人用の衣類、ほ乳ビン</b>
同席者	兄弟、祖父母、父母、ペット、 友人(ママ友)、親戚・知人、保育士	<b>害虫、カビ</b>
シーン	昼寝、夜の就寝時、	ごはん・おやつをあげる時、 歯固めとして噛む、はいはい防止ケージ <b>2人以上の使用</b>

## リスクアセスメント説明シート

わかりやすく  
説明することで  
リスクを共感！

### リスクの洗い出し① 頻度・高×危害・重度

危害シナリオ： **本体がスライド**して、赤ちゃんに本体内壁が強い衝撃であたり打撲  
※低月齢の首が座らない、泉門部がとじていない赤ちゃんに頭部打撲の可能性

#### カーペットの上を容易にスライドする構造



**内寸80cm 縦の余裕がない**  
(6ヶ月の赤ちゃんの平均身長70cm)

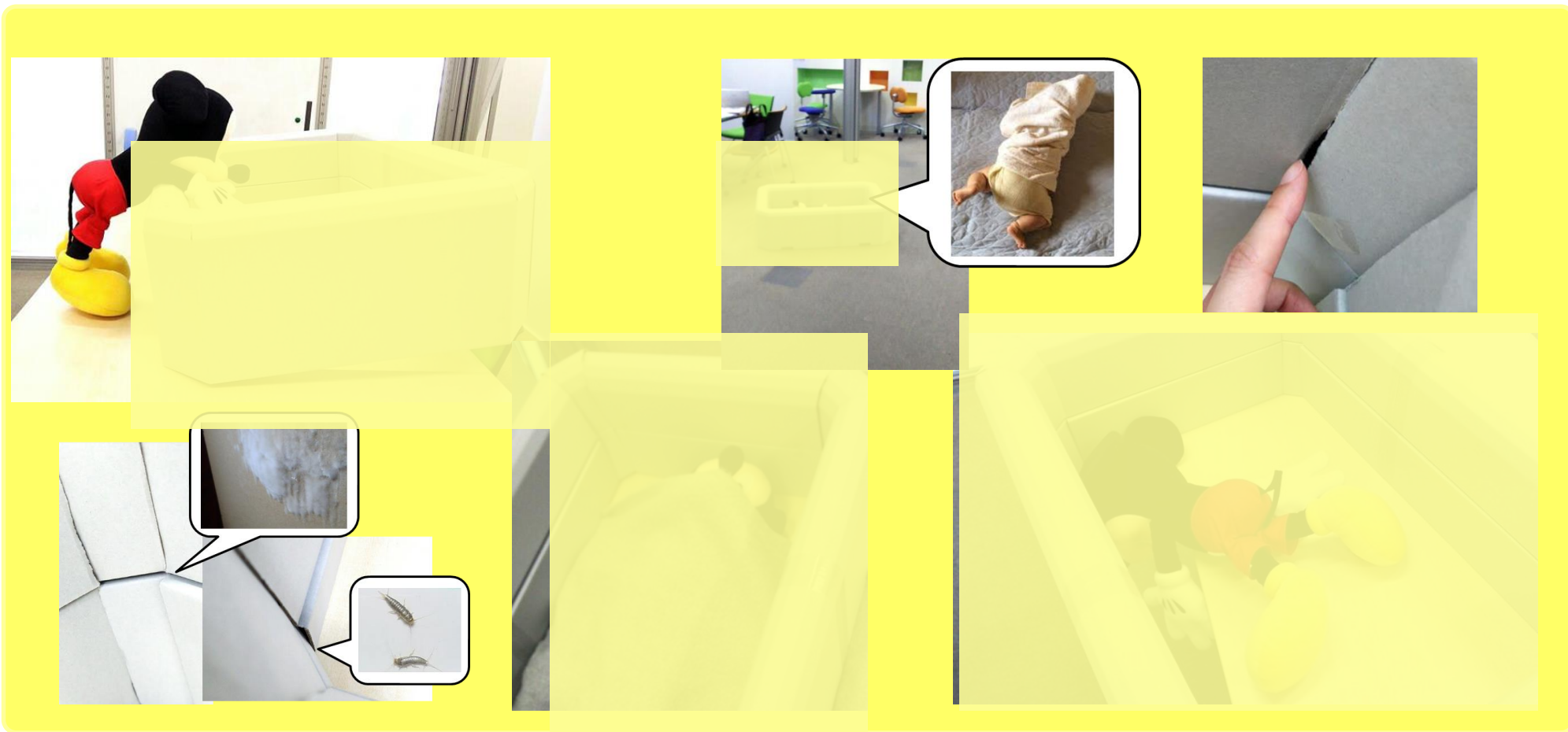
#### 《危害発生 の 要因》

- ①兄弟が本体外側から蹴る、押す
- ②赤ちゃんが就寝中に内壁を蹴る
- ③大人、兄弟が本体につまづく
- ④ペットが本体外側にあたる

#### 《類似商品の危害回避》

- ①底面と枠が固定され枠の移動がない
- ②枠の内寸が大きい  
※ベビーベッドは小さいものでも90cm  
※柵だけのサークル内寸は110cm
- ③本体が大きく重量があるため容易に移動しない
- ④プレイサークルは対象年齢6ヶ月以上

保護方策：本体が容易にスライドしない仕様にする必要がある（注意書では対応できない）



**17個**の危害シナリオ **育児用品はRA重要**

# 販売形態を踏まえた品質基準と販売規制商品の規定 による販売商品の安全性確保

## 品質要求の設定

アイテム別 **67基準**  
Since 1986年



## 順守強化対策

**必須基準**を設け**順守強化**  
**基準未達承認**で順守の**見える化**

### 衣料品

- ①外衣類
- ②シャツ類
- ③ニット類
- ④ハウスウェア類
- ⑤下着類
- ⑥スキーウェア類
- ⑦浴衣・作務衣類
- ⑧皮革製衣料品
- ⑨水着・レオタード類
- ⑩合成皮革・人工皮革
- ⑪裏地
- ⑫新付属品品質基準

### 服飾雑貨

- ①靴の基準
- ②ネクタイ・スカーフ・マフラー
- ③ハンカチーフ
- ④帽子
- ⑤洋傘
- ⑥バッグ・鞆・財布
- ⑦キャリーケース
- ⑧ジュエリー・アクセサリ
- ⑨ベルト
- ⑩靴下・タイツ・パンティストッキング
- ⑪手袋

### インテリアアブリック

- ①シーツ・カバー類
- ②カーシートカバー類
- ③寝具類
- ④カーテン類
- ⑤敷物類
- ⑥タオル類
- ⑦風呂敷
- ⑧カーテン小物
- ⑨縫製品・雑貨小物
- ⑩不織布用品
- ⑪スリッパ・ルームシューズ

### 家具・収納

- ①いす類
- ②机・テーブル
- ③座いす
- ④収納家具
- ⑤二段ベッド
- ⑥住宅用普通ベッド
- ⑦マットレス (住宅用普通ベッド)
- ⑧ソファ・ソファベッド

### 生活雑貨

- ①プラスチック製バケツ
- ②住宅用金属製脚立
- ③ショッピングカート
- ④家庭用簡易物干し
- ⑤アイロン台
- ⑥ダストボックス
- ⑦湯たんぼ
- ⑧着圧式簡易棚及び棒

### 食器・台所用品

- ①紙製食器・台所用製品
- ②プラスチック製食器類・台所用器具
- ③ガラスコップ
- ④耐熱ガラス製食器
- ⑤陶磁器製食器
- ⑥漆器類
- ⑦鍋類・湯沸し類 (金属製)
- ⑧鍋類・湯沸し類 (ほうろろ器物)
- ⑨鍋類・湯沸し類 (家庭用の圧力鍋・圧力鍋)
- ⑩油こし器

### 健康・美容用品

- ①一般用自転車
- ②ステッパ
- ③トレッドミル
- ④エルゴメーター

### 家電

- ①家電製品

### 子供用品

- ①ベビー衣料品
- ②おむつカバー

# 販売規制商品の設定

## 千趣会が販売すべきでない商品

Since 1995年

店頭小売されている、安全面から**通販不適正**と判断した商品は規制対象

### 販売規制商品一覧 ※製品安全に関わる販売規制商品のみ抜粋

目的・テーマ	商品	理由
特に危険性のある商品	防火スプレー	・使用方法及び取扱い上の不注意により人命にかかわる恐れがある
	落ち葉用焼却バーナー	・仕様上のミス、不注意により火傷、火災等の事故が発生する恐れがある
	簡易ガスバーナー	
	花火・クラッカー	・使用上の事故が多い(爆発、暴発、火傷) ・配送途上の安全対策が困難
	救命具	・緊急時に使用する(人命にかかわる) ・購入後、保守点検の必要がある
	避難ロープ	
	簡易防煙マスク	
	ガスレンジ	・お届け不安(運送時の破損、変形等)
	ガスボンベ	・ガス事業法の保管条件、運送条件に適合できない
ピアス用穴開け器	・身体に傷をつけたり、怪我をする恐れがある	
乳幼児・子ども商品	武器玩具(銃・弓矢・剣・吹き矢)	・不注意による使用上の事故、ケガの恐れがある
	玩具の手錠	
	戦争ゲーム	
	パチンコ	・不注意により人命にかかわる恐れがある
	うつぶせ寝用の寝具	
	誤飲・誤食の恐れがある食品型商品	
歩行者	・転倒による事故、怪我の恐れがある	
特殊機能を備えた商品	ガス漏れ警報器	・緊急時に使用(人命、財産にかかわる)
	火災探知機	・確実に機能が作動しなければならない
	消火器	・購入後の保守、点検を的確にやらなければ正しく作動しない
専門知識・技能が必要な商品	スキューバダイビング用品	・人命にかかわる
	パラグライダー用品	・品質の確実性の懸念
	パラセーリング用品	・商品と共にそれを扱う技術が必要であり、顧客に対して適切な説明、指導ができない
	登山用品	

#### ※条件付販売規制

##### ■検査などによる安全性の確認・注意表示義務

- ・ローラースケート、一輪車、インラインスケート
- ・ペットボトルロケット
- ・簡易ガスコンロ
- ・強化ガラス製品
- ・浮き袋・ゴムボート
- ・自転車の子ども用キャリア・キャリークッション
- ・産前・産後に影響を与える商品
- ・大型電動工具

##### ■JIS・SG・ST基準などによる検査を合格

- ・介護用品
- ・ヘルメット・はしご・ガスライター
- ・すべり台・ブランコ・三輪車
- ・ベビーフェンス・幼児イス・子守帯・乳幼児用イス・ベッド
- ・安全靴
- ・家庭用サウナ
- ・脚立・組立健康機器
- ・チャイルドカーシート
- ・エアゾール式簡易消火器

##### ■法律の基準を満たすこと(一部に法律より厳格な基準)

- ・塩化ビニール・ポリカーボネート製の食器・子どもが口に入れるおもちゃ・調理器具
- ・表示を義務付けられている遺伝子組み換え農産物及び加工食品
- ・防菌・防カビ加工で法規制された有害物質が検出される衣料品
- ・防虫加工でディルドリン・DDTが法規定量以上検出される衣料品及び触肌商品
- ・防炎加工で法規制された有害物質が検出される触肌商品及び家具
- ・ホルムアルデヒドを法規定量以上含む乳幼児用おしめ・おしめカバー・よだれかけ・下着・寝衣・手袋・くつした・中衣・外衣・帽子・寝具
- ・ホルムアルデヒドを自主規定量以上含む下着・寝衣・手袋・くつした(乳幼児用を除く)

##### ■モニター確認・デメリット表示

- ・モノフィラメントまたは、ガラス繊維が肌に触れる商品
- ・ヒートカットした衿ネームを使用した衣料品
- ・ニッケルを合金使用または、ニッケルを仕上げメッキに使用した、直接肌に触れる貴金属・ジュエリー



## 育児用品の製品安全強化のためにルール設定 (ほかの商品ジャンルにない独自項目など)

性能

付属品

仕様

検品

工場

# 社内の安全意識向上を図るための ギジタイケン展の開催



## ギジタイケン展

大事故にならなくて  
よかった、  
ヒヤリハット事例

### 製品安全とは

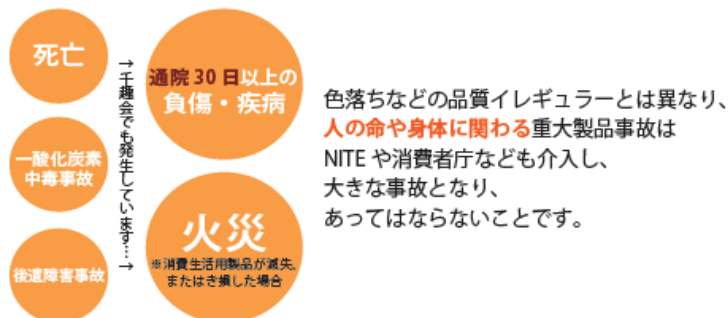
#### 流通である千趣会がすべきことって？

法律上、製品事故の責任は製造者／輸入者。  
つまり直輸入商品には、千趣会に製造者と同じ責任があります。  
仕入商品も、流通業者として安全な商品を消費者に届けることが、  
経済産業省のガイドラインに定められています。



#### 「重大製品事故」って？

消費生活用製品安全法で定義が定められており、  
一般消費者に対して以下の危害が発生するような製品事故です。



大事故にならなくて  
よかった、  
ヒヤリハット事例

### こんな商品群で 重大事故が起きています

#### 実際にあった事故例

#### 家具

重い、大きい



2008年、ニトリ・椅子  
椅子に座っていたところ、  
溶接強度が不足していたため支柱が折れて転倒、骨折

#### 電気製品

電気・熱エネルギー



2007年、ペルーナ・リクライニング電動ベッド  
直接ボタンを押さなくても昇降可能なベッドで、  
リモコンの誤作動を起こし幼児が首を挟まれ窒息死

#### 靴

体重エネルギーの集中



2011年、ニッセン・パンプス  
ヒール部分の耐衝撃性不足で  
階段下降中に衝撃を受け、ヒールが外れて負傷

#### 強化ガラス

高密度エネルギー



1999年、コレールの強化ガラス食器  
給食用食器として使用していたが、  
児童が食器を落とした際、破片が激しく飛散、  
児童は角膜を負傷

#### 育児商材

乳幼児の好奇心



2009年、マクラレーンのベビーカー  
ヒンジカバーがなく、  
ヒンジ部分に子どもが指をいれたまま、  
気付かずに折り畳み指を切断

## ギジタイケン展

自社の事故品で親身  
判りやすい言葉でメッセージ  
画像や事故品で体感できる

お客様に寄り添って  
よかれの  
ヒヤリハット事例

ソファ側面に飛び出たビスにあたり、ケガ

お客様に安全確認していただくことが出来ないため、  
既出荷 1,000 台以上を  
全数回収・返金することに…

「飛び出たビスに子どもがあたって、  
頭から血が出ました…！」

この事例から、オリジナルのソファ肘掛部には  
側板を入れる仕様が必須に

全数回収したソファ、どんな状態だったの？

生地を覆って、  
釘が露出している状態

本来よりも 20mm 長いビスを  
使用し飛び出ている

商品名：ソファ  
仕入先：九州電話通商  
対象件数：1,476 件  
インシデント発生時期：2011 年 3 月

参考になったパネルには  
「いいね！」シールで  
経験の共有を見える化  
合計5,401個のいいね！



ウーマン スマイル カンパニー

# senshukai

どこにもない「何か」をつくって女性の笑顔でいっぱいになりたい。



BELLE MAISON