

～製品安全への取り組み～
すべてはお客様の安心・安全のために

2019年11月 上新電機株式会社

【会社概要】

社 名	上新電機株式会社／Joshin Denki Co, Ltd.
本社所在地	〒556-8550 大阪市浪速区日本橋西1-6-5 TEL 06-6631-1221
創 業	昭和23年(1948年)5月11日
設 立	昭和25年(1950年)2月2日
売 上 高	連結 4, 038億32百万円(2019年3月期) 単体 3, 993億02百万円(2019年3月期)
資 本 金	151億21百万円
上場取引所	東証一部
従 業 員 数	連結 社員数 3, 379名 平均臨時従業員数 3, 623名 (2019年3月31日現在)
店 舗 数	237店舗(RC 220、関係会社 12、FC 5) (2019年3月31日現在)
インターネットショップ	Joshin web
取 扱 商 品	家電製品、情報通信機器、エンターテインメント商品、 住宅設備機器 これらに関連する商品と付帯事業
社 是	「愛」
営業キャッチフレーズ	「まごころサービス」 ※昭和31年(1956年)に修理サービス部門を設立。
ホームページ	http://www.joshin.co.jp/

※当社は、阪神タイガースのオフィシャルスポンサーです。



製品安全対策ゴールド企業マーク



ISO14001 認証取得
(本社ビル)



ISO22301 認証取得
上新電機株式会社(本社)
販売拠点の活動に関わる維持管理及び運営
サポート(事業継続マネジメントシステム)



■ 当社の受賞歴について

当社は「製品安全対策優良企業表彰」の大企業小売販売事業者部門において、制度初の3連続「経済産業大臣賞」を受賞しました（2008年度・2010年度・2012年度。応募規定により受賞翌年度の応募資格なし）。

これにより、2014年6月、経済産業大臣賞（あるいは金賞）3回以上の受賞企業を対象に創設された「製品安全対策ゴールド企業マーク」を初めて授与され、同制度上初の「製品安全対策ゴールド企業」に認定されました。



製品安全対策ゴールド企業マーク

受賞のポイント（経済産業省発表文より）



2008年度

- 卓越したアフターサービス体制の構築整備
- 安全な製品の仕入・販売
- 店舗販売員による製品安全情報の提供



2010年度

- 購入者履歴DBと不具合関連情報DBを活用した顧客への情報提供
- 取引先の市場対応の支援による対応率の向上
- 商品仕入における安全性の確認



2012年度

- 設置作業不備による製品事故を防止するため社内外におけるトレーニングの実施
- 製品毎に故障特性を分析し、メーカーに製品の改善を提案
- リコール告知の効果を高めるアイデアをメーカーに提供

■ 当社の基本ポリシー

社は

愛

社は「愛」＝「常に相手の立場に立って考え、行動する」

まごころサービス（営業のキャッチフレーズ）

「行動規範」冊子（グループ全従業員に配付）

グループ行動宣言

Company Information

“本当に価値あるものを まごころで伝えたい”

価値観が多様化するなか、お客様が今、本当に求めているものは何か。Joshinは常にお客様の視点に立ち、「まごころサービス」を合い言葉に歩んでまいりました。その思いを具体化させるため、私たち一人一人の活動基本方針として「ジョーシンググループ行動宣言」を制定いたしました。

Joshinは社は「愛」の精神のもと、まごころサービスの実現に向け、挑戦し続けます。

◆ お客様への誓い

Joshinは、お客様のニーズを先取りし、楽しく快適で豊かなライフスタイルを提案します。
Joshinならではの安心と満足を提供し、いつも選ばれるJoshinを目指します。

◆ 社会への誓い

Joshinは、社会的正義を
Joshinは、安心・快適か

◆ 取引先・提携先への誓い

Joshinは、総ての取引先

◆ 株主・投資家への誓い

Joshinは、透明な企業経営により、株主・投資家の理解と共感を得る行動に努めます。

◆ 社員とともに

Joshinは、一人一人の個性を尊重し、ともに成長することを目指します。

2.1 商品・サービスの選定基準

- ◇ お客様の安全性を最優先して、取り扱う商品・サービスを選定する。
- ◇ お客様の望む商品・サービスをどこよりも早く展開する。
- ◇ 市場価格を敏感にとらえ、値頃感のある価格で提供する。

社外秘

ジョーシンググループ

行動規範

[改定版 4.0]

すべてはお客様のために一

019年10月
新電機株式会社

Joshin

【製品安全の基本方針】

ジョーシングループ 製品安全自主行動指針

1. お客さまに安心してご使用いただける製品の提供及び修理・設置工事に努めます。

高性能かつ安価な製品の販売を追求するだけでなく、お客さまが安心してご使用いただける製品やサービスをご提供することが当社の社会的責任であると深く認識し、快適かつ安全・安心な社会の構築に貢献いたします。

2. 製品事故等の情報を速やかに収集し、お客さまにご提供いたします。

製品事故等（欠陥、不具合、類似製品の事故）が発生した場合、お客さま、製造事業者、輸入事業者、修理・設置事業者等から積極的に情報を収集し、社内共有するとともに、速やかに情報をお客さま、製造事業者、輸入事業者、修理・設置事業者等に提供いたします。

これにより、被害の拡大を防ぎ、事故再発の防止、原因究明に貢献いたします。

ジョーシングループ 製品安全自主行動指針(続き)

3. 製品事故等の報告体制、製品回収体制を整備いたします。

万が一、ご提供した製品によって、お客さまに危害を及ぼすおそれのある事が発覚した場合等、事故の発生及び拡大を阻止するべく、必要があれば自主的に行政等の関連機関にも報告するなど、製造事業者、輸入事業者による迅速かつ的確なリコール(製品回収)等が行われるよう積極的に協力し、お客さまの安全確保を最優先に行動いたします。

4. 製品の正しい使い方の周知、啓発に努めます。

製品の誤使用による事故の発生や被害拡大を未然に防止するため、製品の正しい使い方の周知・啓発活動を積極的に推進いたします。

ジョーシングループ 製品安全自主行動指針(続き)

5. リスク管理体制を整備し、製品安全体制の維持・向上を図ります。

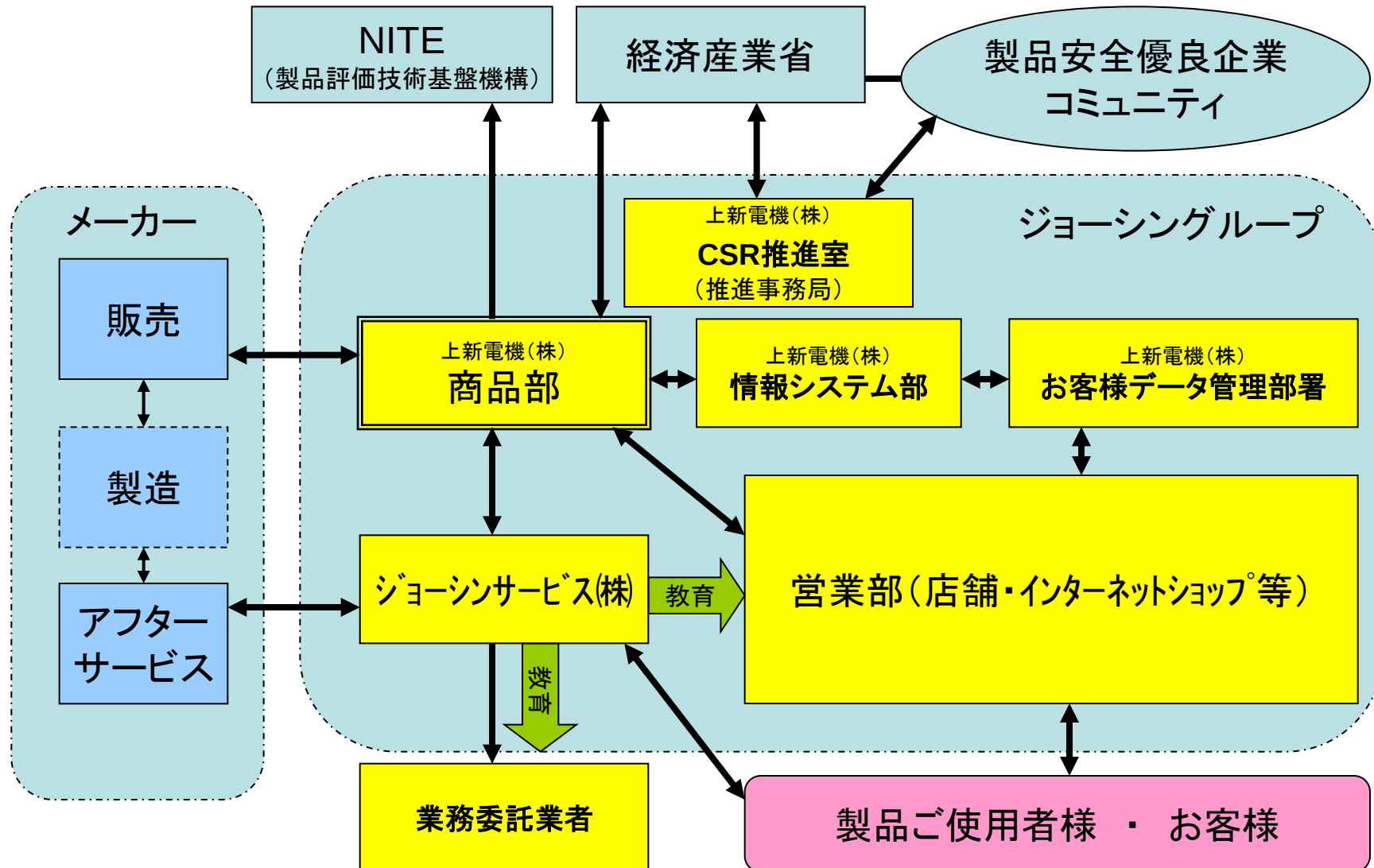
製品安全確保のためのリスク管理体制を整備し、製品安全に関する社内外からの情報に迅速かつ的確に対応できる組織体制および従業員教育体制を充実させてまいります。また、定期的に社内モニタリングを実施するなど、社内体制の維持・向上に努めます。

6. 経営の基本方針に「お客さま重視」「製品安全の確保」を掲げ、実行いたします。

これらの基本方針を当社の全従業員に徹底するため、経営の基本方針に「お客さま重視」「製品安全の確保」を掲げ、製品安全管理とコンプライアンスの遵守に努めます。

上新電機株式会社
2007年12月25日制定

【当社の製品安全マネジメント推進体制】



【取引開始にあたっての「安全性」確認】

■ 取引先との「製品の安全性に関する覚書」の締結

売買基本契約書締結時に、「製品の安全性に関する覚書」も同時に締結いたします。

現在、448社(2019年6月現在)と締結済みです。

製品の安全性に関する覚書	
上野商事株式会社(以下甲という)	以下乙という)とは
年 月 日付商品売買基本契約書に付随して、商品の仕入れ及び販売後における製品の安全性に関して次の通り合意したので、本覚書を締結する。	
第1条(基本方針) 甲乙は、お客様に販売する商品について「お客様の安全性」を最優先にして、商品・サービスの取り扱いを行う。	
第2条(安全4法による安全性の確保) ①乙は、電気用品安全法及び関連法令による「特定電気用品」「特定以外の電気用品」を扱う場合は、国が定めた基準に適合したPSEマーク付製品のみ取り扱う。 ②乙は、消費生活用製品安全法による「特定製品」「特別特定製品」を扱う場合は、国が定めた技術上の基準に適合したPSCマーク付製品のみ取り扱う。 ③乙は、ガス事業法による「ガス用品」「特定ガス用品」を扱う場合は、国の定めた技術上の基準に適合したPSTGマーク付製品のみ取り扱う。 ④乙は、液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律による「液化石油ガス器具」「特定液化石油ガス器具」を扱う場合は、国の定めた安全基準に適合したPSLPGマーク付製品のみ取り扱う。 ⑤前4項に關する法令に変更あるいは品目の追加がある場合は、乙は新基準に適合した製品のみ取り扱うものとする。	
第3条(食品衛生法その他法令による安全性の確保) ①乙は、食品・食品そのほか、人の身体に触れる製品を扱う場合は、食品衛生法及び食品、添加物等の規格基準並びに薬事法に適合した製品のみ取り扱う。 ②乙は、その他法令により安全性の確保が義務づけられているときは、その基準に適合した製品のみを取り扱う。 ③乙は、将来成立・施行される法令により製品の安全性の確保が義務づけられた場合は、その基準に適合した製品のみを取り扱うものとする。 ④乙は、法令により特に安全性の確保が義務づけられていない製品についても、取扱商品に關して安全性の確保に努め、その取扱いにあたっては善良なる管理者の注意義務を負う。	
第4条(安全な商品・サービスの取扱い) 乙は前2条により安全性が確保された製品のみを取り扱い、甲はそれを仕入れ、商品として販売する。	
第5条(安全、安心への取り組み) ①乙は甲に対し、製品の安全性に關する情報及び取り扱い注意点に關する情報を速次提供する。	
②甲は接客販売等の機会に、前項その他知り得た知識をお客様に正しく説明する。	
第6条(不具合対応) ①乙は、販売開始以降、製品に予期しない不具合が見つかった場合は、不具合の情報を速やかに甲に連絡し、お客様の被害を最小限に抑える為の処置を講じる。 ②甲は、販売時の情報、修理部門から不具合情報を知り得た場合、速やかに乙に連絡する。乙は連絡を受けた不具合につき解析・判断を行い、安全性に問題がある場合は、速やかに所定の手続きを行うと同時に前項同等の処置を講ずる。 ③甲乙は、商品に不具合があった場合には、お客様の被害を最小限に抑えることを目的に、その重大性・緊急性に応じ、協力してお客様に告知・点検・部品交換等の対策を講ずる。	
第7条(損害賠償) 乙が本覚書に違反し、甲またはお客様に損害を与えた場合は、乙は当該損害を賠償する責めを負う。	
第8条(有効期間) 本覚書の有効期間は、甲乙間の商品売買基本契約書に準じる。	
第9条(紛争適用上の既決) 本覚書の各条項の解釈適用について協議が生じた場合、または本覚書に規定のない事項について必要が生じた場合は、甲乙双方合意をもって協議し解決をはかるものとする。	
上記覚書の成立を証するため、本覚書二通を作成し記名捺印の上各各一通を保有する。	
年 月 日	
甲 :	
乙 :	

取引開始のための契約書類

売買基本契約書

製品の安全性に関する覚書

+

不具合対応の都度 締結する文書

秘密保持契約書

「製品の安全に関する覚書」

【仕入商談時の「安全性」確認】

■ 仕入担当者は「製品安全基準評価シート」にて製品を評価

安全性を第1とし、安全性の確認できない商品は仕入れません。

■ 倒産品等、製品安全に不安がある商品は取り扱わない

既に販売中の商品についても不具合情報入手次第、速やかに店頭から撤去します。

Joshin 製品安全基準評価シート	
【取引先名】 【製造国名】 【商品内容(商品)】	上野電機(株) 商品部 秋田課長 担当者
1. 製品安全書を締結した取引先であるか	☐
2. PSEマークがついているか	☐
3. 商品外観、形状について	☐
・身体を傷つける恐れのある、突起物やバリのはりはないか	☐
・操作時に誤って、ヤケドやケガをする恐れはないか	☐
・ヤケドやケガを防ぐための対策が盛り込まれているか	☐
・商品が転倒する恐れはないか、転倒時には電源が切れる仕様になっているか	☐
・リモコンの誤作動による発火、火災の恐れはないか	☐
・お子様、お年寄りを使用することも想定されているか	☐
・消耗品、部品の提供方法、価格が適切か	☐
・消耗品、部品の交換は誰でも無理なく作業が可能か	☐
・消耗品、部品の交換時にヤケドやケガの恐れはないか	☐
4. 取扱説明書について	☐
・重大な使用上の注意については、商品使用前に明確にわかるような工夫がされているか	☐
・誤使用の可能性は無い。誤使用に関する注意喚起はわかりやすく適切か	☐
5. 過去の重大事故の対応策について	☐
・過去に発生した重大事故を認識しているか	☐
・リチウムイオン電池を搭載する商品は発熱、発火の対策が行われているか	☐
・誤作動、電熱器具の過熱、誤ってスイッチが入ってしまうなど	☐
6. 重大事故の対応体制	☐
・製造物賠償責任保険に加入しているか	☐
・リコール保険に加入しているか	☐

Joshin 製品安全基準評価シート	
【取引先名】 【製造国名】 【商品内容(商品)】	上野電機(株) 商品部 秋田課長 担当者
1. 製品安全書を締結した取引先であるか	☐
2. PSEマークがついているか	☐
3. 商品外観、形状について	☐
・身体を傷つける恐れのある、突起物やバリのはりはないか	☐
・操作時に誤って、ヤケドやケガをする恐れはないか	☐
・ヤケドやケガを防ぐための対策が盛り込まれているか	☐
・商品が転倒する恐れはないか、転倒時には電源が切れる仕様になっているか	☐
・リモコンの誤作動による発火、火災の恐れはないか	☐
・お子様、お年寄りを使用することも想定されているか	☐
・消耗品、部品の提供方法、価格が適切か	☐
・消耗品、部品の交換は誰でも無理なく作業が可能か	☐
・消耗品、部品の交換時にヤケドやケガの恐れはないか	☐
4. 取扱説明書について	☐
・重大な使用上の注意については、商品使用前に明確にわかるような工夫がされているか	☐
・誤使用の可能性は無い。誤使用に関する注意喚起はわかりやすく適切か	☐
5. 過去の重大事故の対応策について	☐
・過去に発生した重大事故を認識しているか	☐
・リチウムイオン電池を搭載する商品は発熱、発火の対策が行われているか	☐
・誤作動、電熱器具の過熱、誤ってスイッチが入ってしまうなど	☐
6. 重大事故の対応体制	☐
・製造物賠償責任保険に加入しているか	☐
・リコール保険に加入しているか	☐

Joshin 製品安全基準評価シート	
【取引先名】 【製造国名】 【商品内容(商品)】	上野電機(株) 商品部 秋田課長 担当者
1. 製品安全書を締結した取引先であるか	☐
2. PSEマークがついているか	☐
3. 商品外観、形状について	☐
・身体を傷つける恐れのある、突起物やバリのはりはないか	☐
・操作時に誤って、ヤケドやケガをする恐れはないか	☐
・ヤケドやケガを防ぐための対策が盛り込まれているか	☐
・商品が転倒する恐れはないか、転倒時には電源が切れる仕様になっているか	☐
・リモコンの誤作動による発火、火災の恐れはないか	☐
・お子様、お年寄りを使用することも想定されているか	☐
・消耗品、部品の提供方法、価格が適切か	☐
・消耗品、部品の交換は誰でも無理なく作業が可能か	☐
・消耗品、部品の交換時にヤケドやケガの恐れはないか	☐
4. 取扱説明書について	☐
・重大な使用上の注意については、商品使用前に明確にわかるような工夫がされているか	☐
・誤使用の可能性は無い。誤使用に関する注意喚起はわかりやすく適切か	☐
5. 過去の重大事故の対応策について	☐
・過去に発生した重大事故を認識しているか	☐
・リチウムイオン電池を搭載する商品は発熱、発火の対策が行われているか	☐
・誤作動、電熱器具の過熱、誤ってスイッチが入ってしまうなど	☐
6. 重大事故の対応体制	☐
・製造物賠償責任保険に加入しているか	☐
・リコール保険に加入しているか	☐

Joshin 製品安全基準評価シート	
【取引先名】 【製造国名】 【商品内容(商品)】	上野電機(株) 商品部 秋田課長 担当者
1. 製品安全書を締結した取引先であるか	☐
2. PSEマークがついているか	☐
3. 商品外観、形状について	☐
・身体を傷つける恐れのある、突起物やバリのはりはないか	☐
・操作時に誤って、ヤケドやケガをする恐れはないか	☐
・ヤケドやケガを防ぐための対策が盛り込まれているか	☐
・商品が転倒する恐れはないか、転倒時には電源が切れる仕様になっているか	☐
・リモコンの誤作動による発火、火災の恐れはないか	☐
・お子様、お年寄りを使用することも想定されているか	☐
・消耗品、部品の提供方法、価格が適切か	☐
・消耗品、部品の交換は誰でも無理なく作業が可能か	☐
・消耗品、部品の交換時にヤケドやケガの恐れはないか	☐
4. 取扱説明書について	☐
・重大な使用上の注意については、商品使用前に明確にわかるような工夫がされているか	☐
・誤使用の可能性は無い。誤使用に関する注意喚起はわかりやすく適切か	☐
5. 過去の重大事故の対応策について	☐
・過去に発生した重大事故を認識しているか	☐
・リチウムイオン電池を搭載する商品は発熱、発火の対策が行われているか	☐
・誤作動、電熱器具の過熱、誤ってスイッチが入ってしまうなど	☐
6. 重大事故の対応体制	☐
・製造物賠償責任保険に加入しているか	☐
・リコール保険に加入しているか	☐

「製品安全基準評価シート」

【修理履歴データを活用し、 メーカー様の製品開発・改良に協力】

修理履歴データに基づく製品特性を随時メーカー様に情報提供し、メーカー様の製品開発・改良に協力しています。

■ 修理履歴データに基づく製品特性情報の提供フロー

店舗、サービスセンター、
コールセンターにて登録

修理受付データベース
(顧客別修理履歴管理)

修理技術情報データベース
(商品別故障傾向管理)

修理受付DBと修理技術情報DBを突き合わせ、
製品ごとの故障特性を分析

該当メーカー様に上記の製品特性情報を提供し、改善提案・要望を行う

修理受付実績
(過去3年間平均)
年間460,000件

◎メーカー様との情報交換会実施回数
2016年度 40回
2017年度 41回
2018年度 40回

メーカー様にて、製品開発・改良等に活用



【教育体制・資格取得について】

■ 教育体制

【製品安全関係の社内研修(集合研修)】

- ◎管理職候補者研修 〈年間10回以上開催〉
- ◎サービス技術研修 〈年間200回以上開催〉
- ◎太陽光・住宅リフォーム研修 〈年間10回以上開催〉
- ◎営業店スタッフ 商品設置体験研修 〈年間10回以上開催〉
- ◎新入社員研修
- ◎パートタイマー研修 〈年間10回以上開催〉

これらの他、eラーニングシステムを活用した社員教育を随時実施しています。

【製品安全社外研修】

- ◎配送・工事
協力会社向け研修
〈年間80回以上開催〉

商品搬入、設置工事等の教育訓練施設「Joshinトレーニングハウス」を2011年に開設。
様々なお客様宅の家屋構造に対応した教育訓練を行っています。
(2012年4月に特許取得)

その他、メーカー様の従業員研修にも製品安全教育等の講師として参加しています。



【法令遵守・お客様の声を聴く仕組み】

■ 法令遵守体制の徹底(電気工事等)

当社の電気工事は、必ず電気工事業を登録している電気工事士が施工する体制を整備しています。

■ お客様の声を聴く仕組み

お客様から頂戴した製品安全に対するご意見を、CS推進部が分析し、製品安全対策に役立てています。

【お客さまアンケートの種類】

- ◎配達・工事・修理部門「お客さまのご意見」アンケート
- ◎営業店設置「お客さまのご意見」アンケート
- ◎WEBアンケート(※)

※2017年5月から、お客さまにお渡ししているレシートに、アンケートウェブサイトにつながる2次元バーコードとURLを印刷してお客さまにアンケートへのご協力をお願いしています。

■ 外部の意見を聴く仕組み

CS推進部が定期的に大阪府消費生活センターを訪問し、多岐にわたる消費者からの相談内容や製品安全情報等を交換して、製品安全活動に役立てています。

電気工事士有資格者数 **3,143名**
2019年5月31日現在
(グループ計 設置工事協力会社含む)

店頭掲示POP

【製品の安全使用に関するPOP、ダイレクトメール】

■ 製品の安全使用に関するPOPを掲示

- ①使用方法を誤るとケガをする恐れがある製品への注意喚起
- ②本来の目的以外の使用によって故障や事故等が発生する場合の注意喚起
- ③長く快適に使うために「注意事項」がある製品の注意訴求
- ④長期使用製品安全表示制度の対象製品に対する注意喚起
- ⑤一般社団法人 日本電機工業会が注意を呼びかけている製品に対する注意喚起

■ 経年劣化が心配な製品のご購入者へのダイレクトメール送付

お客様へ

電気ミキサー

安全にお使いいただくために

⚠️ **ご注意**

- 直接刃の部分に触れると大変危険です。手や指を切る恐れがありますので、十分ご注意ください。
- 運転中にふたを開けたり、ミキサーコップの中に、指、スプーン、はしなど調理材料以外を入れないでください。
- 部品の取り付け、取り外し、お手入れをする時は、スイッチを切り電源プラグを抜いてから行ってください。使用時以外は、電源プラグをコンセントから抜いてください。
- 子供など取り扱いに不慣れな方だけで使わせたり、乳幼児の手の届く所で使わないでください。

Joshin

POP①例

お客様へ

旧式オフィス用ペーパーシュレッダー

におきまして、お子様の不測の事故が発生しております。

旧式オフィス用ペーパーシュレッダーにおきまして、電源が入った状態で幼児のお子様がお供って紙投入口に指を入れたため、指を切断する不測の事故が発生しております。

※現在店頭で販売されております商品は安全対策済みです。

安全にご使用いただくために

事故防止のためご使用後は必ず電源スイッチを切ってくださいとともに、お子様が触れることのないようくれぐれもご注意ください。

Joshin

POP①例

お客様へ

クリーナー

布団・衣類圧縮袋の使用に関するご注意

● 本来、掃除機は吸い込み空気中でモーターを冷やす仕組みになっております。布団圧縮袋等、掃除機以外での長時間運転は、モーターが熱くなり、故障の原因になりますのでご注意ください。

※詳しくは取扱説明書をご覧ください。

Joshin

POP②例

石油ファンヒーターを長く、快適にお使いいただくために。

新しい灯油をお使いください

燃焼の際、灯油が不完全燃焼になると、すすや煤が燃焼室や排気管に付着し、燃焼効率が悪くなり、排気温度が上昇します。また、すすや煤が排気管の出口付近に付着すると、排気管が詰まり、排気ガスが逆流する恐れがあります。

燃焼による水漏れにご注意を

燃焼の際、燃焼室や排気管に水が溜まり、水漏れの原因となります。燃焼室や排気管の出口付近に水が溜まると、排気管が詰まり、排気ガスが逆流する恐れがあります。

シリコン配合製品に注意を

ファンヒーターの燃焼室や排気管にシリコン配合の製品を使用すると、燃焼の際、シリコンが燃焼室や排気管に付着し、燃焼効率が悪くなり、排気温度が上昇します。また、シリコンが排気管の出口付近に付着すると、排気管が詰まり、排気ガスが逆流する恐れがあります。

Joshin

POP③例

お客様へ

長年ご使用の洗濯機にこんな症状が出ていませんか？

「あれ？おかしい」

- ❶ 排水中に異音が出て、15秒以内で止まらないことがある。
- ❷ 給水ホース、蛇口の緩みから水漏れや洗濯機の床面に水漏れの痕跡がある。
- ❸ 焦げくさいにおいがする。
- ❹ スイッチを入れても、動かない。
- ❺ 長年、電源プラグを押したままになっていて、ホコリや湿気がたまっている。
- ❻ アース線がアース端子に確実に取っ付けられていない。
- ❼ 運転中に異常な音や振動がする。

ご使用中にこのような症状がみられる場合は、電源スイッチを切り、コンセントから電源プラグを抜いて、当店またはメーカーにご相談下さい。

Joshin

POP④例

扇風機

「あれ、おかしい」とおもったら、ご使用前に必ず点検してください。

● 点検項目

- ① 電源プラグの点検
- ② 電源スイッチの点検
- ③ 扇風機の点検
- ④ 扇風機の点検
- ⑤ 扇風機の点検
- ⑥ 扇風機の点検
- ⑦ 扇風機の点検
- ⑧ 扇風機の点検
- ⑨ 扇風機の点検
- ⑩ 扇風機の点検

Joshin

POP⑤例

ワン筐カラーテレビ ご愛用のお客様へ

皆様は、ジョーシンをご愛用いただき誠にありがとうございます。

このたびは、ワン筐カラーテレビ 型番：29C-A12・29C-A13（※）におきまして、長年のご使用により経年劣化により、機器事故が発生いたしました。

メーカーの調査結果からは類似現象の発生も認め、下記製品名のワン筐カラーテレビをご愛用のお客様には、事故発生予防のため、ご使用を中止いただくようお願いしております。

このお知らせはメーカーホームページでも案内されておりますので、誠に恐縮ですが、ご対応いただいたお客様もおられるかと存じますが、念のため掲載させていただくことと致しまして、ご対応をお願いいたします。

長年ご愛用のお客様におかれましては、誠に勝手ですが、下記メーカーホームページまで、ご連絡をお願い申し上げます。

対象型番

27C-A11	27C-A12	27C-A13
29C-A11	29C-A11BS	29C-A11
29C-A12	29C-A13	

対象の製品写真

※上記製品は、お買い上げの際に付属していた保証書に記載されている型番にご確認ください。

※本製品は保証書によって対象となります。

お問合せ先

フリーダイヤル：0120-953-395（通話料無料）

受付時間：月曜～金曜 9:00～17:00（土・日・祝日を除く）

※お急ぎの場合は、お電話でも構いません。

http://www.mitsubishielectric.co.jp/shisei/ctv1001/

お電話よりお問い合わせいただきましたお客様は、お電話の受付時間内には対応いたします。

お電話にこの際、ご連絡をお願いいたします。何卒ご理解とご協力をお願いいたします。

〒250-8530 大阪府大阪市東淀川区日本橋4-14-1 上新電機株式会社

経年劣化の注意喚起DM例

【長期使用製品安全点検制度 所有者票の回収促進】

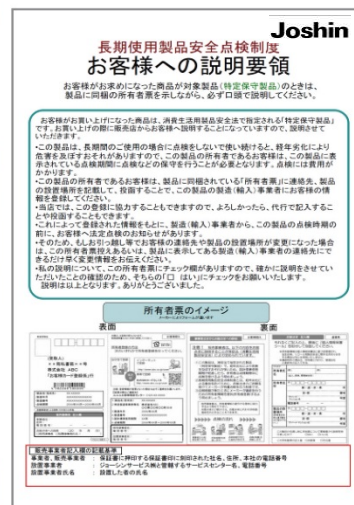
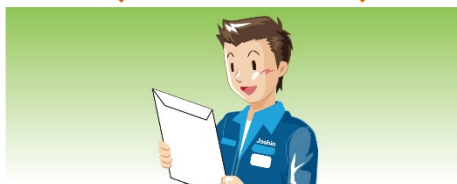
対象機種を販売・設置する際、お客様への安全点検制度説明と「所有者票」記入サポートを確実にを行うため、当社独自の工夫をしています。

■ 安全点検制度対象機種販売・設置時のお客様への説明 運用フロー

対象機種は総て、商品をお届け時に設置工事を行う機種であるため「説明要領」にて、お客様への説明事項を設置業務担当者に徹底しています。



設置工事の際、「説明要領」に則り説明後、「所有者票についてのご確認書」にてお客様に確認いただき、確認の証としてお客様サインをいただきます。
(ご確認書は2部作成し、お客様・当社の両方で保管)



主な販売機種



当社独自の確認書による運用を行っています。

「個人情報管理基準」に則り、サービスセンターにて保管。

【購入者履歴データベース構築とリコール実績】

■ 購入者履歴データベースの構築

当社は自社ポイントカード会員以外に、インターネットモールへの出店、法人向け販売等、多数の販売ルートをもっております。

1974年以降のご購入者情報を抽出できるシステムを整備。

ジョーシンカード会員データベース

インターネット販売履歴データベース

法人職域販売履歴データベース

販売(お届け)履歴データベース

Joshin

販売履歴DB

11億9,300万件超

〔2019年5月現在〕

ご購入手続きの都度、お客様個人情報を最新の状態にメンテナンス
(DMが届かなかった会員様は次回来店時にご連絡先を再確認)

■ リコールが発生した場合の当社対応手順

- ① 自社が販売したすべてのご購入履歴情報を対象として抽出。
- ② メーカー様と協力して、可能な限り自社で訪問点検・修理を実施。

《 メーカー様のリコール対応を支援 》

- ③ 抽出した全購入者の内、上記以外のすべてのお客様にダイレクトメールを発送。

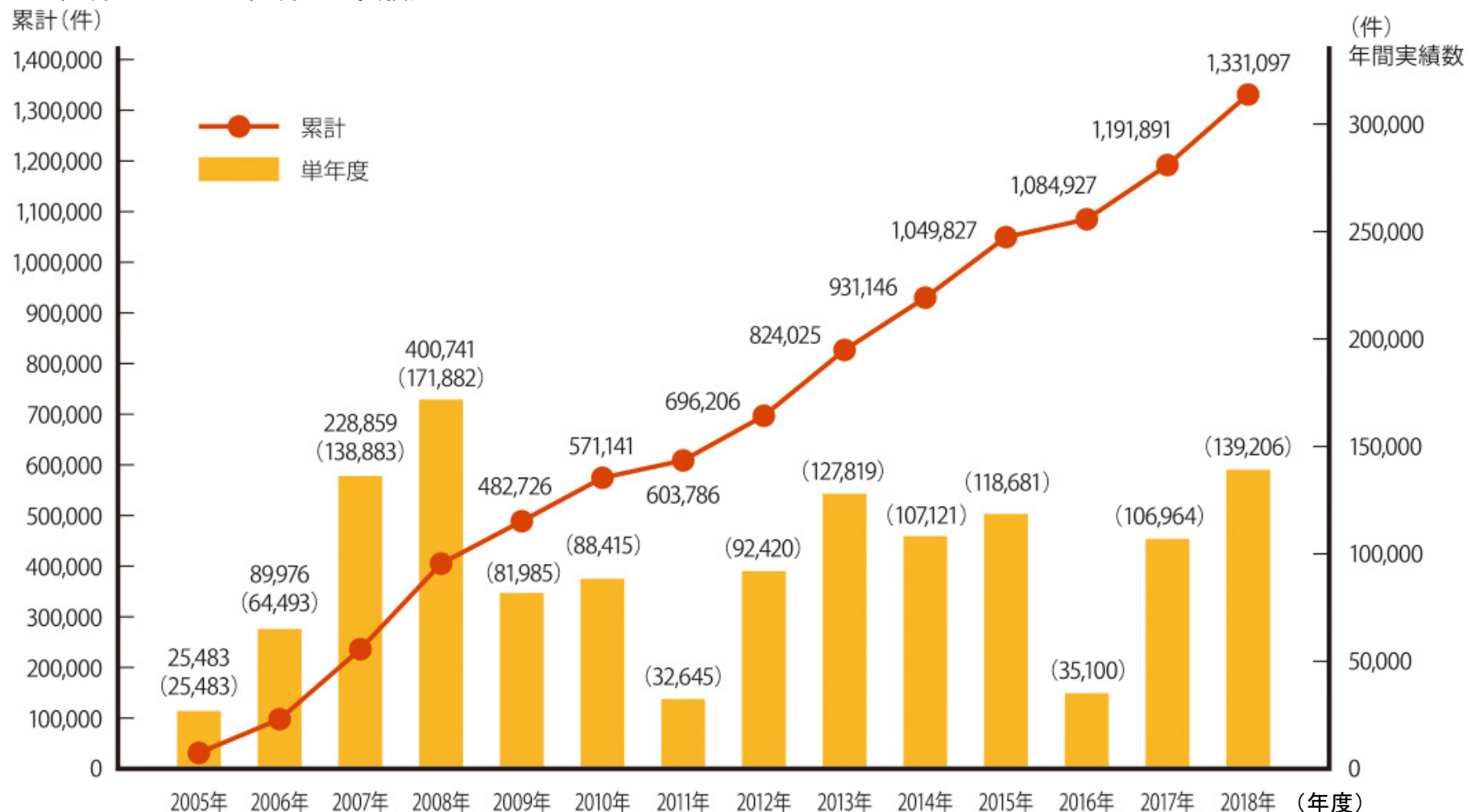
会員番号バーコードにて
個人情報をメンテナンス



■ リコール対応実績（過去14年間累計 重大事故対応に限定して集計）

製品安全DM発送・訪問点検対応数：約133万件

（2005年4月1日～2019年3月31日実績）



上記は製品安全に関わる重大案件に限定した集計です。この他にも多数の不具合対応DMを発送しています。

【不具合情報のデータベース化と活用】

■ 不具合情報のデータベース化を推進

Step1. 不具合情報(不具合製品)をデータベース化し、全社で共有化。



Step2. 不具合製品と部品・消耗品とを関連づけたデータベースに改良。



Step3. 部品・消耗品の購入者データを元に、該当する不具合ダイレクトメールを送付できる体制を構築。

・生ゴミ処理機の事例紹介

■ 当社からお客様に提供する安全情報のパターン

- ①当社で**ご購入の製品**に対するリコール情報
- ②当社で**ご購入の消耗部品等**からご使用製品が特定できる場合、その製品のリコール情報
(ご使用製品は**他社で購入された場合及び他社PB商品も含む**)
- ③当社でご購入の製品で、**誤使用**による重大事故発生の可能性が高い場合の注意喚起情報
- ④当社でご購入の製品に関する**経年劣化**による事故発生の注意喚起情報

データベースには約207万件の製品情報・関連情報を搭載。他社PB商品等、当社で扱っていない製品に関する情報も搭載しています。



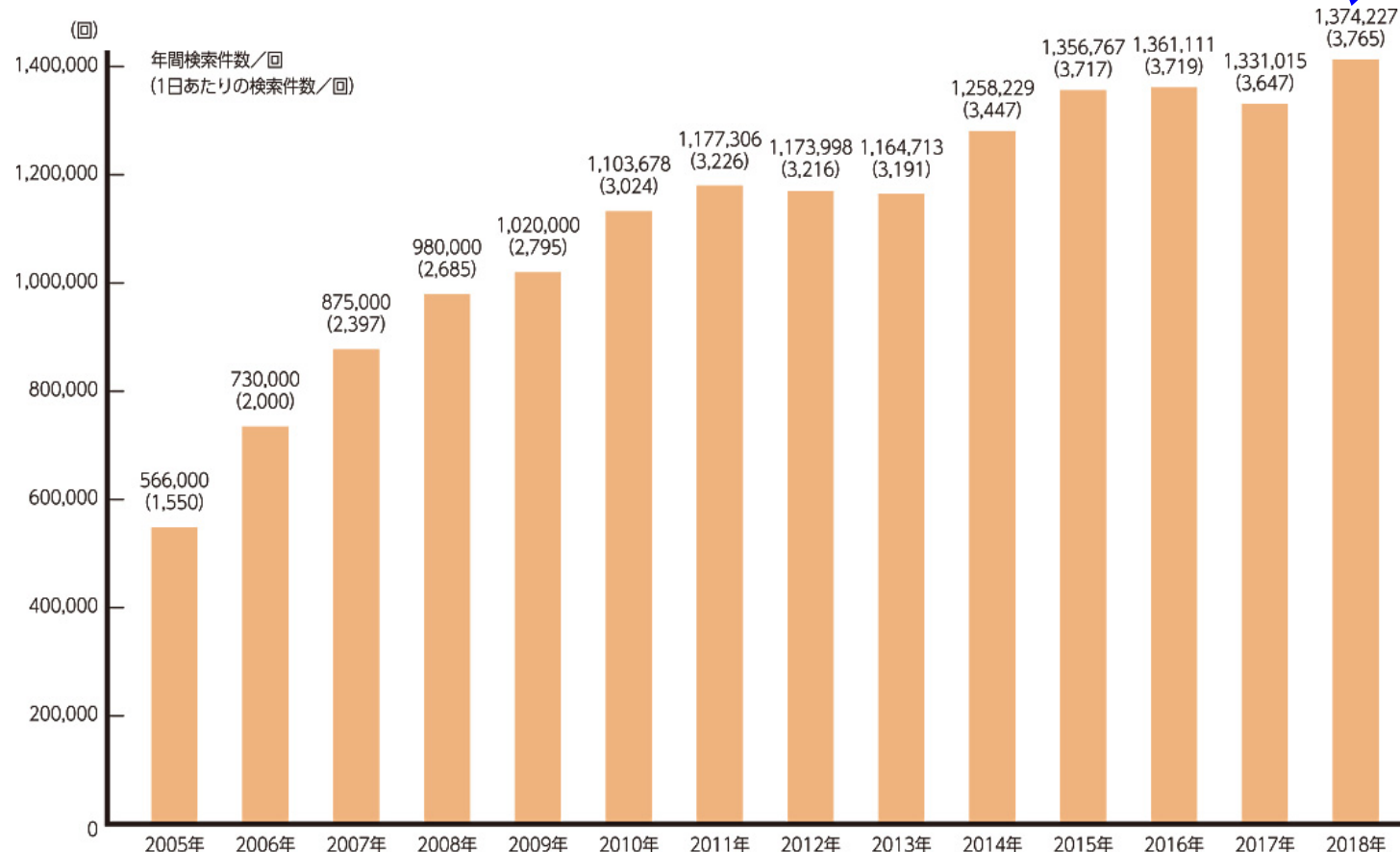
PDA端末

事故やリコール等が起きた際の取り組み

■PC端末・携帯情報(PDA)端末による不具合情報の提供

販売員は携帯情報(PDA)端末を常に携帯してお客様に対応。
お客様が部品・消耗品等の問合せ来店時に、該当製品の不具合情報も併せて確認し、お客様に情報提供いたします。
他社PB商品等、当社で扱っていない製品の不具合情報も、お客様に案内できるようにしています。

1年間の問合せ検索件数(全店ベース)は約130万件。



部品等の検索結果画面

PDA画面①

<お使い製品便利帳 for PDA>
型番 K04A-BK 検索 クリア 終

メーカー: ◎その他+リサイクル/蛇口/携帯)

品番	内容
K04A-BK	★重要情報★ ★発火・発煙の可能性あり 必ず この★詳細本★の確認をして下さい

明細

PDA画面②

<お使い製品便利帳 for PDA>
型番 K04A-BK 検索 クリア 終

戻る

メーカー [99] ◎その他+リサイクル/蛇口/携帯)

機種 [9] 電子レンジ

型番 K04A-BK

内容

★重要情報★
★発火・発煙の可能性あり
必ず この★詳細本★の確認をして下さい

不具合が生じている製品を継続して使用した場合、ごく稀に発火・発煙に至る可能性があることも判明いたしました。
お客様にご案内下さい
メーカーフリーダイヤル: 0120-886-919
メーカーホームページ↓明細本★へ↓
★ホームページより転記★

弊社製品「The Range」の「レンジ」(家庭用オープンレンジ)の一部の生産期間の製品(該当生産期間: 2017年10月~2018年4月)において、製品の電氣的制御を行っている電子部品に誤動作が起る事象を確認し、社内において詳細な検証を行った結果、誤動作によりオープンヒーター管が作動した場合、庫内が高温度状態となり、発煙、発火に至る可能性があることが判明いたしました。

事故防止のために、対象となる製品について、以下の対応をさせていただきます。

製造番号を確認し「該当商品」の場合は、問題の無い商品と交換するといった内容です。

詳細は、★詳細本★へ
★ホームページ★へ

お問合せに回答
+
関連する不具合
情報を提供

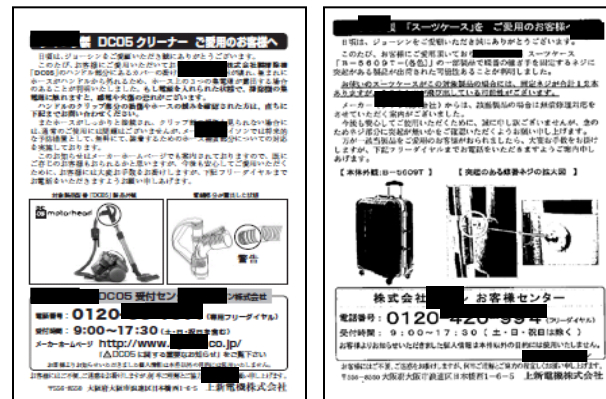
【お取引先(メーカー)様へのアイデア提供】

■リコール事案毎に、リコール対応促進のためメーカー様にアイデア提供

【リコール告知ダイレクトメールに関するアイデア提供の例】

- ①封書よりも**ハガキ形式**の方がお客様の反応率が高い。
- ②製品本体の**画像(写真・絵)**を入れて分かりやすく説明。
- ③**往復ハガキ**を使用すれば廃棄情報も収集できる。
- ④ご購入者とご使用者(設置場所)が異なる場合が多い製品に対する案内方法。
- ⑤伝えたい情報が多い場合は**圧着ハガキに切手**を貼る。
- ⑥間違いやすい電話番号は、**数字の間隔**を変えて注意を促す。
- ⑦インターネットでのご購入者にはダイレクトメールだけでなく**eメールでのご案内も追加実施。**

等



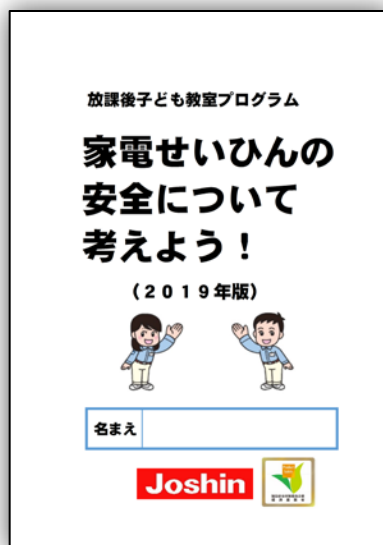
【製品使用者の特定など、リコール対応促進のためのアイデア提供の例】

- ①**消耗品・部品購入履歴**から製品本体使用が推定できる場合の対応。(例: 生ゴミ処理機、天井ファン照明)
- ②**リコール製品を搭載した機器が複数メーカーから販売**されている場合の対応。(例: 蛍光灯)
- ③リコール製品搭載機器が**商業施設に設置**されている可能性が高い場合の対応。
- ④メーカーの対応方針(部品郵送・交換品宅配便送付)に対し、高齢社会を念頭に**訪問しての交換**を提案。(例: 照明器具、空気清浄機)
- ⑤年数の経っている**住設機器**に対するリコール対応促進策。(例: 浴室乾燥機) 等
- ⑥リコール対応促進のためのフォロー対応の提案。(例: エアコン) 等

【お客さま等への啓発活動】

■小学生向け各種プログラムの実施

経済産業省からの要請を受け、2016年11月に大阪府堺市東三国ヶ丘小学校の5年生を対象に、「小学校高学年向け 製品安全教育モデル授業（安全な生活を求めて一目指せ！製品安全リーダー 製品安全について考えよう）」を実施しました。



「放課後子ども教室」で使用する資料



小学校高学年向け 製品安全教育モデル授業の様子

また、大阪府との包括連携協定の連携項目の一つとして「放課後子ども教室（府内の小学校への出前授業）」の活動プログラムに登録（登録プログラム名：家電製品の安全について考えよう！）しており、府内の小学校からの要請があれば、出前授業を行う体制を整えています。

インターネットユーザーに対する啓発活動

インターネットショッピングサイトの中には購入者に製品リコール情報を届けることのできないサイトも多数あります。

当社では、webサイトを利用して、インターネット（パソコン、スマートフォン）を利用される消費者に向けて製品安全に関する注意喚起情報を提供するなど、製品安全意識の啓発に努めています。



《当社コーポレートサイト》



チェックポイント1 リコールなどの緊急度の高い重大情報は、安全・確実に届きますか？

リコールなど、商品の「安心」「安全」を確保するための体制を確立しています。

当社では、取扱う商品の安全性を確保するため、約300社の取引メーカー各社と「製品の安全に関する覚書」を締結しており、お客様の安全確保を最優先に、メーカー各社とも協力し、安心・安全なアフターサービスの提供に努めています。

メーカーがリコールを行った場合の当社の対応手順

1. すべてのお客さま購入履歴情報から、対象商品ご購入者を検索。(1986年以降のご購入履歴より)
(提供を受けた個人情報は「上新電機株式会社 個人情報保護方針」に基づき大切に管理・取扱いしております)
2. ご購入者の会員住所もしくはお届け先住所宛のダイレクトメール等による注意喚起、リコールへのご協力要請。(最終ご登録のご住所宛)
3. さらに緊急度の高い場合は、購入者に電話でお知らせし、訪問点検・修理(持込を含む)を実施。

経済産業省主催 製品安全対策優良企業表彰 初の「製品安全対策ゴールド企業マーク」を授与されました！

お客様が安心してご利用いただける製品をご提供すると共に、安全に関する情報を収集し、迅速かつ確実にご提供する企業活動が高く評価され、初の「製品安全対策ゴールド企業マーク」を授与されました。上新電機株式会社は平成20・22・24年、製品安全対策優良企業経済産業大臣表彰＜大企業小売販売事業者部門＞において、初の表彰「経済産業大臣賞」を受賞(表彰審査は、経済産業大臣賞受賞者は隔年実施となります)。

受賞のポイント

- ・設置作業不備による製品事故を防止するため社内外に対するトレーニングの実施
- ・製品毎に故障特性を分析し、メーカーに製品の改善を提案
- ・リコール告知の効果を高めるアイデアをメーカーに提供



製品安全対策優良企業表彰とは

製品安全に対する意識の向上と製品安全文化の定着を図り、持続的に製品安全が確保されるような安心・安全な社会の構築を目的として、経済産業省が実施している製品安全対策優良企業表彰制度です。

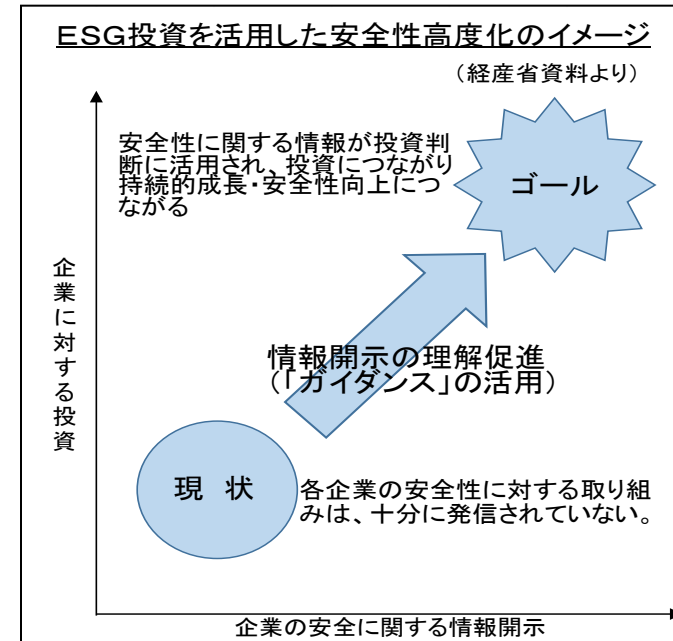
《 Joshin web ショップ 》

【製品安全に関する「統合的開示」】

■「産業保安及び製品安全における統合的開示ガイダンス」(経産省)での紹介

経済産業省は、2019年2月に、企業における安全に関する情報開示を促進するために、企業が安全に関する自社の取り組みを「統合報告書」で開示する際の手引きとなる「産業保安及び製品安全における統合的開示ガイダンス」をとりまとめました。

当社は、産業保安・製品安全分野の企業432社のうち、「統合報告書」を作成している117社の中から、「安全における統合的開示の優良企業」の1社として選定され、当該「ガイダンス」の中で、当社発行の「まごころ統合報告書2018」が安全性の情報開示の好事例として紹介されました。



研究会委員による総評

- ①製品安全に関する意識が社内で根付いており、戦略に組み込まれていることが伝わる。
- ②製品安全を重要課題に位置づけ、毎年のアクションプランとして実行していることを示している。
- ③表彰や外部認定などを活用し、第三者からの客観的な意見を取り入れ、製品安全を強化するなどの盤石なモニタリング体制をとり、企業価値向上に向けた非財務面の継続的な取り組みを積極的に発信している。



Joshin まごころ
統合報告書2018

価値観

ビジネスモデル

持続可能性・
成長性

戰略

成果と重要な 成果指標(KPI)

ガバナンス

社長が冒頭のメッセージで製品安全の重要性について述べており、重要な価値観となっていることが理解できる。(P2)

顧客に対して、商品の安心・安全を確保する体制の構築の重要性を認識しており、価値創造の創出における製品安全の重要性を認識していることが読み取れる（P6）

社長直轄のCSR部門がESG課題に積極的に取り組んでいることが示されており、経営層への報告・関与がプロセスに組み込まれている (P2.9)

安全性を巡る価値観とビジネスモデルがリンクしている

安全を通じた価値創造に向けたアウトカムのKPI設定・管理がなされている

[illegible]

行動規範の中で、製品安全を含む、安心・安全の向上を掲げており、顧客満足につながる取組であることを明示している（P17）

長期的な企業価値向上と持続的成長における、製品安全を含むESGの重要性を認識している
(P2)

「安全で正しい使い方」を説明
できる担当者を養成し、商品の
「安心」「安全」を確保していることを
示している（P19）

製品情報と顧客情報を紐づけたデータベースを蓄積しており、リコールや不具合時の対策を講じている
(P21)

リコール対応DM発送・点検修理
実施件数を示し、製品安全対策の
進捗を管理している（P19）

「安心・安全をお届けするジョーシンの対応フロー」に不具合発生時やリコールの対応について示されてる (P19)

中長期の機会・リスク認識し、競争優位性を戦略的方針を示している

資格取得支援や商品研修について
示し、従業員に対する、製品知識
の向上に取り組んでいる
(P17,18)

不具合の際に顧客に的確な助言
ができる家電製品アドバイザーなどの
資格の保有者数が示されている
(p17,18)

主な奨励資格と資格保有数

資格名称	保有資格数
スマートマスター	1,293名
家電製品アドバイザー	4,983名
家電製品エンジニア	391名
フォトマスター(※2)	1,736名
電気工事士	283名
工事担任者	315名
衛生管理者	111名

※1: 総合インテグレーション、※2: 住宅、※3: スマイルの「スマート」※4: 販売員を含む

[illegible]

アクションプランテーマを設定し、四半期毎に整備から推進状況の確認を行っている。(P13)

■ 具体の戦略とその進捗を管理する

KPI管理・モニタリングを通じて、戦略へのフィードバックループが機能している

表彰や認証を社内のマネジメント
サイクルに組み入れている
(P7,14)

安心・安全を基軸とする
「まごころサービス」の実践が
全社に行き届いている。(P14)

「ジョーシグループ行動規範：お客さまに対する行動」で安全が重要な価値観であることを述べている（P17）

ガバナンスが機能することでより価値観が定着するとともに、ガバナンスの実質化を実現している

【経済産業省ニュースリリースページより】

【お客様からいただいた感謝の声】

日々の業務の中で気づいた事項や、お客様からのご指摘や喜ばれた事柄を社内ツールに登録し、全従業員が情報共有し、意識啓発を図っています。弊社製品安全の取り組みに対するお客様の声も多数登録されていますのでその中の一部をご紹介します。

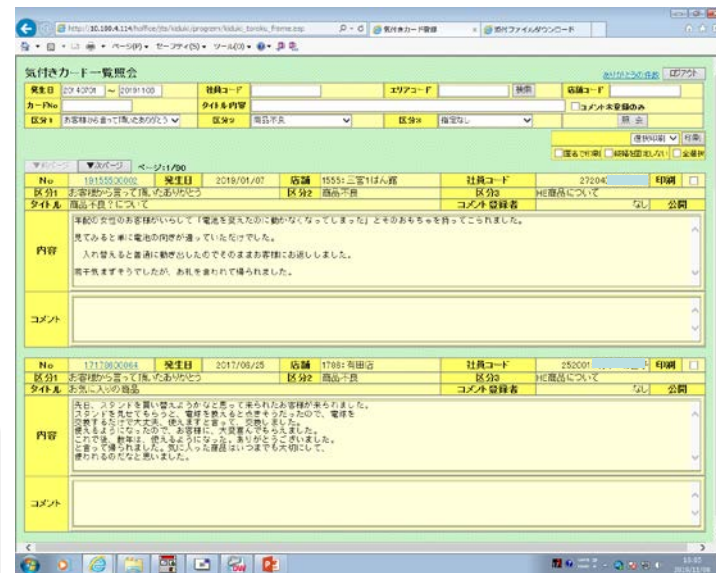
お電話にてコードレス電話機の充電機のお問い合わせがあり、本体の型式から確認したところ、ACアダプターのリコールがかかっている事がわかり、メーカーの連絡先をご案内しました。今まで電話機の不調の原因がわからず、何度か電池交換されていたとのこと。「ジョーシンさんで買った商品でもないのに調べてくれてありがとう」と言って頂けました。



「ジョーシンから乾燥機の不具合告知ハガキが送られてきました。この製品は25年前、新婚当時に購入したもので、既に新しい製品に買い替えていますが、25年前の購入履歴から製品の不具合情報が提供されたことに驚きました。しかも、新婚当時の家から転居していたにもかかわらず、その不具合告知ハガキが現在の住所に届いたことにも驚きました。ジョーシンの会員になって、ジョーシンで購入していて良かったと改めて思い、このハガキを記念として保管しています。」



洗濯機の糸くずフィルターを探していたお客様がいらっしゃって、社内システムにて型番を検索したところ、洗濯機本体がリコール商品でした。お客様はリコール商品だったことを知らず使用されていたので、その場で修理(リコール点検)受付をし、フィルターもご購入頂きました。
「だからジョーシンさん好きなんだよね！貴重な情報を教えてくれてありがとう！」と言って頂きました。



〔社内イントラネット 情報共有ツール〕

ご清聴ありがとうございました。



当社ホームページ(製品安全への取り組み説明ページ)はこちら

<https://www.joshin.co.jp/joshintop/csr/approach/>