

致企业：发生重大产品事故怎么办 . . .

① 必须向消费者厅汇报

② 必须查明事故原因

※行政部门（消防、警察、产品评价技术基盘机构）也会同步追查原因，希望企业协同查明事故原因。

※行政部门将可能要求企业提供下列材料：事发状况及关于事故原因的见解，产品构造、规格等信息，发生事故的产品，以及产品新货（用于事故再现仿真实验），届时请予以协助。

※在行政部门开展原因调查时无正当理由不予协助的，且企业自身也未适当开展原因查明的，将有被追究法律责任的可能。

③（若经调查判明事故起因于产品，且有事故再发的可能的）必须采取预防事故再发的措施

※企业有必要考虑采取：提请消费者注意、进行召回等措施。

※实施召回时，需向经济产业省进行备案申报（详细申报单位请见下页）。

「重大产品事故」指有导致下列情形之一的产品事故。

①火灾、②死亡事故、③治疗期达30天及以上的负伤或者疾病、④一氧化碳中毒

根据《消费生活用产品安全法》，从事消费生活用途产品的相关企业承担以下责任。



① 制造商，进口商

在发生重大产品事故时，企业有责任须向消费者厅进行汇报，并查明事故原因，根据需要采取回收等预防事故再发措施。根据必要，或将依法接受经济产业大臣关于采取必要措施的指令。

② 零售商，维修、安装商

如注意到有重大产品事故发生，应通知制造商及进口商。且应当协助制造商、进口商开展事故原因查明，并采取预防事故再发措施。有行政部门对该事故开展调查时，视情形需配合其提供相关事故产品的供货商信息。

※不通过日本国内进口商，而是通过互联网等直接向日本消费者进行产品销售的海外企业

既对日本的消费者进行产品销售，理应承担道义上的责任。因此在产生重大产品事故时，日本政府针对该类企业将依照①所述，要求自主开展原因调查，贯彻预防事故再发措施。

普通召回手续流程图

①决定实施召回（※此处所指召回，限于为防止产品事故再发之必要所进行的召回。）

②提交“启动产品召回报告书”

※ a) 外观和存在缺陷之处的照片、 b) 企业网站上刊登的公告文、 c) 处理方式为维修或交换零部件时，需附带提供可辨别采取对策之前后的、外观上的辨认方法。

※「启动产品召回报告书」模板 [下载地址（日语）](#)

③由经济产业省确认公布的内容

※收到报告书之后，经济产业省将在网站（“产品安全指南”）和Twitter（“这里是产品事故对策室”）上刊登召回信息。关于刊登内容会事先与企业进行确认。

④实施召回

⑤定期汇报召回的进展

※原则上，开始召回之后每3个月一次，经过2年之后为每6个月一次。

※「产品召回进展情况报告书」模板 [下载地址（日语）](#)

⑥召回进展报告的结束（※并非召回手续之结束。）

※如在构成召回主要原因的产品事故发生后，超过3年以上未再复发，且有下列情形之一时，即a) 召回进度率（或者折算残存率之后的进度率）超过90%的，或 b) 进度率在2年之内一直处于峰值的，则原则上以提交相关进展的自我评价报告，视为手续结束。但若有事故再次发生，则需继续作进展报告。

※「关于召回进度情况的自我评价报告书」模板 [下载地址（日语）](#)

※**报告资料的提交及相关咨询请发送邮件至 bzl-seihin-anzen@meti.go.jp**

※咨询电话：经济产业省产品事故对策室 03-3501-1707