

第 I 章 はじめに

1 本ハンドブックの目的

この消費生活用製品¹のリコールハンドブック（以下「本ハンドブック」といいます。）は、消費者の生命や身体への危害や拡大被害の防止を第一に考え、リコール対応のあるべき姿を示すものです。具体的には、製造事業者、輸入事業者、販売事業者、流通事業者、修理事業者、設置事業者等が、

- ① リコールに対して、日頃からどのように取り組むべきか
- ② 製品事故等²が確認された場合、いかに迅速かつ的確にリコールを実施するか
- ③ リコールのフォローアップをいかに実践して実効性を高めるか

についての基本的な考え方や手順を示すことを目的としています。

また、本ハンドブックにおいて「リコール」とは、消費生活用製品における製品事故等の発生及び拡大可能性を最小限にすることを目的に以下の対応をとることをいいます。

- ① 製造、流通及び販売の停止／流通及び販売段階からの回収
- ② 消費者に対するリスクについての適切な情報提供
- ③ 類似の製品事故等の未然防止のために必要な使用上の注意等の情報提供を含む消費者への注意喚起
- ④ 消費者の保有する製品の交換、改修（点検、修理、部品の交換等）又は引取り

¹ 消費生活用製品とは、一般消費者の生活の用に供される製品をいい、他法令で個別に安全規制が設けられている自動車、医薬品、食品等が除かれています。詳細は、消費生活用製品安全法第2条を参照。

² 製品事故等とは、消費生活用製品の使用に伴い、人的危害を生じた事故及び人的危害を生じるおそれの高い物的事故をいいます。なお、「事故等」と記述している場合の「等」とは、これらの製品事故（人的事故や火災等）の発生に結びつくおそれがある製品欠陥や不具合をいいます。

なお、消費生活用製品安全法（以下「消安法」といいます。）第 38 条³においては、製造事業者又は輸入事業者によるリコール実施への努力義務や、販売事業者による製造事業者又は輸入事業者のリコールへの協力に関する努力義務等が規定されています⁴。

消費者への迅速な情報伝達等の対応のためには、消費者に近い存在である販売事業者や流通事業者、製品の設置や修理・メンテナンスを行っている修理事業者、設置事業者等の協力は必要不可欠です。

そこで本ハンドブックは、これらの事業者が消費者の安全の確保に向けて適切な対応が取れるよう作成されています。

より安全安心な社会の実現のためには、リコール実施の局面において、事業者は本ハンドブックを参照した上で、積極的な対応を行うことが期待されています。また、社会情勢の変化や技術の向上に対応し、本ハンドブックの考え方を効果的に展開することが望まれます。

³ 消費生活用製品安全法第 38 条：

消費生活用製品の製造又は輸入の事業を行う者は、その製造又は輸入に係る消費生活用製品について製品事故が生じた場合には、当該製品事故が発生した原因に関する調査を行い、危害の発生及び拡大を防止するため必要があると認めるときは、当該消費生活用製品の回収その他の危害の発生及び拡大を防止するための措置をとるよう努めなければならない。

2 消費生活用製品の販売の事業を行う者は、製造又は輸入の事業を行う者がとろうとする前項の回収その他の危害の発生及び拡大を防止するための措置に協力するよう努めなければならない。

3 消費生活用製品の販売の事業を行う者は、製造又は輸入の事業を行う者が次条第一項の規定による命令を受けてとる措置に協力しなければならない。

⁴ 「（参考資料 5）関連する法令等の解説」（137 頁）において製造事業者等のリコール実施に係る努力義務等について整理しています。

2 なぜリコールを実施するのか

事業者にとって、消費者に安全な製品を供給することは、基本的な責務です。しかし、最新の技術進歩を踏まえた周到な製品安全管理態勢を構築し、その運用を行っていても、製品事故等の発生を完全に防止することはできません。このため、『製品事故は起こり得る』という前提でリコールに備える準備を行い、製品事故等の発生又は兆候を発見した段階で、迅速かつ的確なリコールを自主的に実施することが必要不可欠です。欠陥等の兆候や製品事故等の発生を恣意的でないにせよ隠匿する結果となったり、虚偽の情報を公開することは、消費者を危険にさらす行為となり、社会的に許されません。また、特に消費者への人的危害が発生・拡大する可能性があることに気付きながら適切なリコール等の対応をせず、そのために重大な被害を起こしてしまった場合には、行政処分の対象となるだけでなく、損害賠償責任や刑事責任に発展する場合があります。このことは、製造事業者や輸入事業者についてはもちろん、販売事業者、流通事業者、修理事業者、設置事業者等にも当てはまります⁵。

迅速かつ的確にリコールを実施することは、事業者にとって、ますます重要になっており、これを行うことで、事業者が、消費者をはじめ、社会全体から信頼を取り戻すことができます。

⁵ 「（参考資料5）関連する法令等の解説」（137頁）において製品事故等に係る事業者の法的責任について整理しています。

3 誰がリコールを実施するのか

(1) 製造事業者又は輸入事業者

製造事業者又は輸入事業者は、我が国の市場に最初に製品を投入する事業者です。また、製品の設計・製造・加工・組立や輸入行為等を通じて、製品事故の原因を結果的に生ぜしめる者です。このため、消安法第 38 条第 1 項においても、製造事業者又は輸入事業者の責務として、製品事故等の未然防止及び拡大を防止するため必要があると認める場合は、自主的にリコールを実施することが求められています。

なお、リコールを実施している製造事業者又は輸入事業者が破産したような場合においては、管財人にリコール実施の継続を依頼することや、吸収合併されるような場合には、存続会社において、当該リコールが継続されることが必要です。

OEM 生産（相手先ブランドによる生産）の場合は、生産の委託契約の中にリコールの実施主体を明記しておくことが重要です。ただし、実施主体側が倒産や破産状態にあり、リコールの実施が不能である場合には、もう一方がリコールの実施主体となることが求められます。

(2) 販売事業者又は流通事業者等

販売事業者又は流通事業者等は、製造事業者又は輸入事業者よりも消費者に近い存在であり、リコール製品の所在確認や消費者からの情報がより早く届くことが多いことから、迅速かつ的確なリコールの実施に重要な役割を果たすことになります。

まず、消安法第 34 条第 2 項⁶にも規定されているように、消費生活用製品の小売販売を行う者は、重大製品事故の発生を知ったときは、その旨を該当製品の製造事業者又は輸入業者に通知するよう努めなければなりません。また、同条第 1 項⁷にも定められているように、製造・輸入事業者はもちろん、小売販売事業者も製品事故情報を収集し、これを一般消費者に適切に提供するよう常に努力する必要があります。

特に、消費者の生命・身体の安全に関わる重大な危害が問題となる場合、これを認識できる立場にある関係事業者は、取締規定がなすべき対応を直接定めていない場合にも、回収を含む適切なリコール対応を迅速に行なうことが要請される場合がありますので注意が必要です。さらに、製造事業者又は輸入事業者が破産状態にあり、実質的にリコール実施者となり得ない場合等には、販売事業者又は流通事業者が、より積極的な回収を含めたリコールの実施を奨励される場合があります。

また、経済産業省では、報告義務の課せられていない事故についても、「消費生活用製品等による事故等に関する情報提供及び業界における体制整備の要請について」

⁶ 消費生活用製品安全法第 34 条第 2 項：

消費生活用製品の小売販売、修理又は設置工事の事業を行う者は、その小売販売、修理又は設置工事に係る消費生活用製品について重大製品事故が生じたことを知ったときは、その旨を当該消費生活用製品の製造又は輸入の事業を行う者に通知するよう努めなければならない。

⁷ 消費生活用製品安全法第 34 条第 1 項：

消費生活用製品の製造、輸入又は小売販売の事業を行う者は、その製造、輸入又は小売販売に係る消費生活用製品について生じた製品事故に関する情報を収集し、当該情報を一般消費者に対し適切に提供するよう努めなければならない。

(平成 21・09・01 商局第 2 号) や「消費生活用製品等による事故等に関する情報提供の要請について」(平成 23・03・3 商局第 1 号) によって関係各機関が消費生活用製品に係る事故情報を得た場合、独立行政法人製品評価技術基盤機構(以下、「NITE」といいます)へ通知するよう協力を依頼しています⁸。

さらに、リコールの実施事業者から要請があったときは製品所在に関する情報提供やリコールポスターの掲示等、積極的に協力する責務があります。消安法第 38 条第 2 項、第 3 項⁹においても、販売事業者又は流通事業者に対する責務として、リコール実施への協力をすることが明定されています。

なお、販売事業者、流通事業者においてプライベートブランド(PB)製品を製造・販売している場合には、製造事業者や輸入事業者と同様の対応が求められます。

以上のように、販売事業者や流通事業者は、状況に応じた確なリコールへの対応を行うことが求められます。

★販売事業者、流通事業者による積極的な対応の例

電気ストーブの例

輸入事業者が輸入した電気ストーブで、部品不良により発火事故が4件発生したが、当該輸入事業者は負債を抱え廃業状態であり、製品回収等が望めない状況にあった。この状況に対応して、販売事業者3社が自社で販売した当該電気ストーブについて当該輸入事業者に代わり、特売チラシに回収する旨を広告し、自主的に製品回収を行うこととなった。

⁸ 「消費生活用製品等による事故等に関する情報提供及び業界における体制整備の要請について」と「消費生活用製品等による事故等に関する情報提供の要請について」は 120 頁以降を参照してください。

⁹ 消費生活用製品安全法第 38 条第 2 項、第 3 項：

2 消費生活用製品の販売の事業を行う者は、製造又は輸入の事業を行う者がとろうとする前項の回収その他の危害の発生及び拡大を防止するための措置に協力するよう努めなければならない。

3 消費生活用製品の販売の事業を行う者は、製造又は輸入の事業を行う者が次条第一項の規定による命令を受けてとる措置に協力しなければならない。(次条は、危害防止命令の条文)

(3) 修理事業者、設置事業者の位置付け

修理事業者、設置事業者は、修理や設置に係る消費生活用製品について重大製品事故が生じたことを知ったときは、その旨を当該消費生活用製品の製造事業者又は輸入事業者に通知するよう努めなければなりません(消安法第34条第2項)。また、経済産業省では、報告義務の課せられていない事故についても、「消費生活用製品等による事故等に関する情報提供及び業界における体制整備の要請について」(平成21・09・01 商局第2号)や「消費生活用製品等による事故等に関する情報提供の要請について」(平成23・03・3 商局第1号)によって関係各機関が消費生活用製品に係る事故情報を得た場合、独立行政法人製品評価技術基盤機構へ通知するよう協力を依頼しています。

さらに、リコールの実施事業者から要請があったときは製品所在に関する情報提供やリコールポスターの掲示等、積極的に協力することが望ましいです。

(4) 部品・原材料製造事業者の位置付け

部品製造業者に外注した部品の不具合が原因で事故が発生した場合であっても、リコールは完成品について実施されるものであることから、リコールを実施する事業者は原則として完成品の製造事業者になります。

このため、部品・原材料製造事業者が納品した製品が原因で最終完成品に製品事故等が発生した場合は、直ちに納入先の事業者に報告する必要があります。また、同じ部品を数社に納品している場合で納入先の事業者でリコールを開始した場合は、他の納入先の事業者にも当該情報を提供することが必要です。

部品・原材料製造事業者は、完成品製造事業者が実施するリコールに係る、諸費用の分担等につき、必要に応じ対応することが求められます¹⁰。しかし、消費者に対して責任をもって対応するのは、部品に原因がある場合でも、原則、完成品製造事業者です。

¹⁰ 部品も製造物責任法上の「製造物」(同法第2条第1項：この法律において「製造物」とは、製造又は加工された動産をいう。)である以上、部品・原材料製造事業者が製造物責任を負う可能性も無いわけではありません。しかし、消費者の手に渡る物として製品を完成させた完成品の製造事業者こそが、経営面でも技術面等でも全体的知見を有し、完成品の市場への供給を最もコントロールしやすい立場にあるわけですから、リコールについての主導的な対応が求められます。

4 リコールの管理体制像

本ハンドブックは、販売後の製品による製品事故から消費者を保護することを目的としています。そのための措置は、「日頃から求められる取組」と、製品事故等の発生後の緊急安全対策としての「製品事故等への速やかな対応」に大きく分けられます。本ハンドブックでは、第Ⅱ章で、製品事故等の未然防止のための考え方や、しかるべき「リコール」実施のために必要な準備措置について紹介し、第Ⅲ章及び第Ⅳ章で製品事故等の発生後の一連の対応について紹介します。

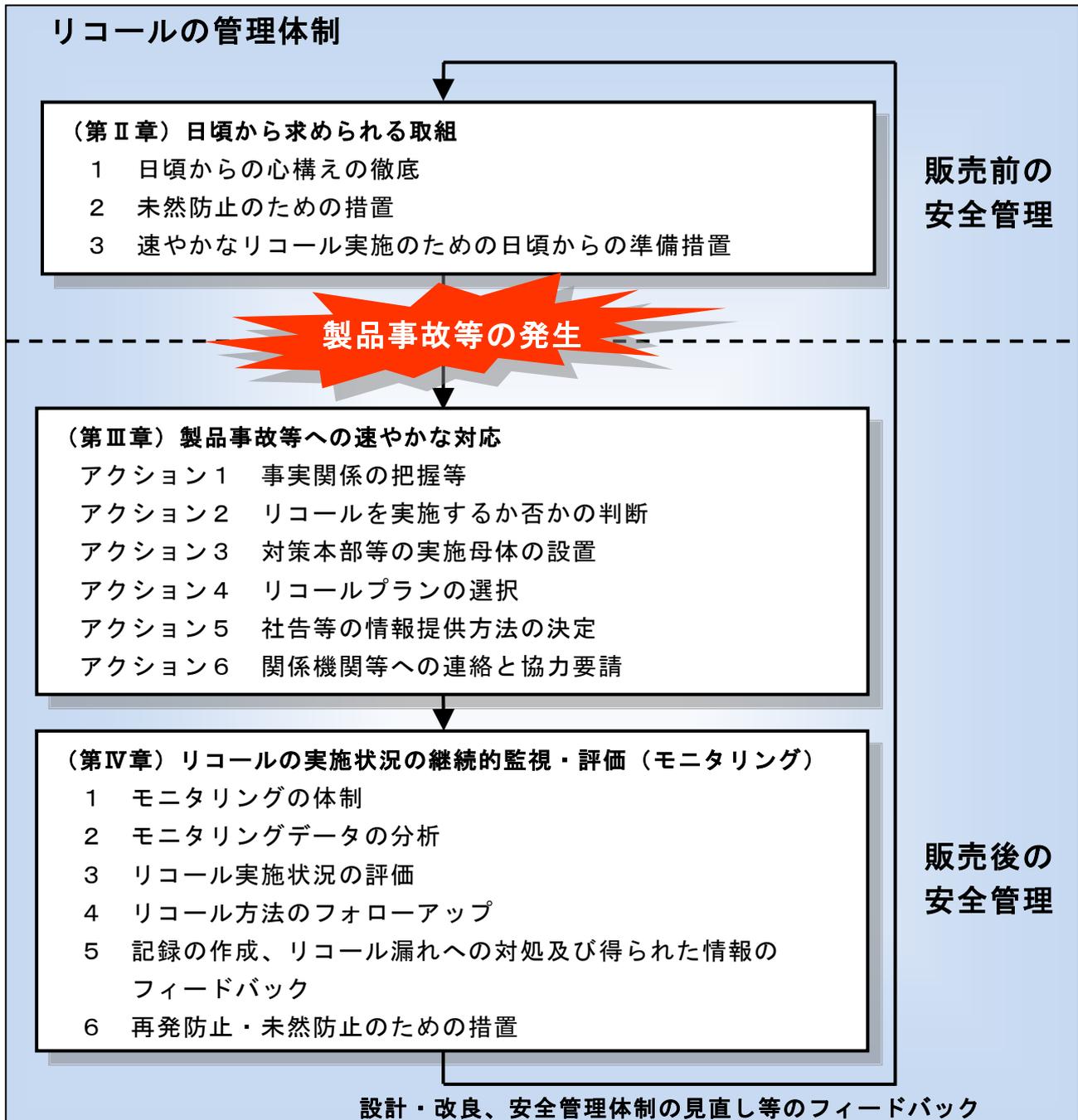


図1 リコールの管理体制像