

(参考1) リコールを実施するか否かの対応例

アクション2の「リコールを実施するか否か」の意思決定の際の判断要素を示します。

ここでは、リコール実施の意思決定の際に参考となるケースを8例紹介します。

(注) 下記事例はあくまで、本マニュアルのために取り上げた参考例であり、現実にあったケースを正確に記述したものではありません。また、各ケースの例は、リコールの実施か否かの意思決定をするにあたっての具体的、定量的な判断基準を意図するものではありません。

リコールを実施したケース (8例)

リコールを実施したケース 1

[人への被害の可能性あり(死亡被害)、多発及び拡大可能性あり]

【製品】	石油温風暖房機
【問題の発見】	給気エアホースの経年劣化等により不完全燃焼が生じ、1年間で5件の一酸化炭素中毒事故が発生。
【リコールの判断】	給気エアホースの材質が劣化を起こしやすいものであったこと、また、ホースの取り付けがストレスを生じさせやすい設計になっていたこと等を欠陥と判断し、製品の回収及び点検・改修リコールを実施。

リコールを実施したケース 2

[人への被害の可能性あり(死亡被害)、多発及び拡大可能性あり]

【製品】	ガス瞬間湯沸器
【問題の発見】	電源プラグがコンセントから外れた状態でも使用できるよう不正改造されたことにより、不完全燃焼による一酸化炭素中毒事故が21年間に28件発生。
【リコールの判断】	不正改造された製品に限らず、安全装置を構成するコントロールボックス内においてハンダ割れが生じ、かつ、その部分について不正改造を容易に行い得る構造を欠陥と判断、製品の回収を実施。

リコールを実施したケース 3

[人への被害の可能性あり（重傷被害）、多発及び拡大可能性あり]

【製品】	電気冷蔵庫
【問題の発見】	冷蔵庫内で食品汁がこぼれ、冷蔵庫下部に取り付けられた霜取りヒーターのコネクター部に流れ込み、端子間スパークして発熱・発火し、居間及び天井を焼損する事故が5件発生。
【リコールの判断】	冷蔵庫内でこぼれた液体が電装品であるコネクター部に流れ込む、という設計上の問題があったため、液体の侵入を防止する改修リコールを実施。

リコールを実施したケース 4

[人への被害の可能性あり（重傷被害）、多発及び拡大可能性あり]

【製品】	洗濯乾燥機
【問題の発見】	ヒーターリード線の閉端子接続部に洗剤液が浸入し、銅線が腐食し、作動中の振動により半断線状態となり、ショートして発熱・発煙する事故が7件発生した。
【リコールの判断】	洗剤液が浸入した原因は、リード線を包む編成ガラス繊維を伝わった洗剤液が毛細管現象により接続部に浸入したことが判明。部材の選定に問題があったと判断しリコールを決定。ヒーターリード線をテフロン線に変えたハーネス部組品に交換。

注) 使用者の不注意、誤使用によると判断されるものであっても、製品事故の経験を活かし、そのような不注意・誤使用が生じないような製品設計を次に行うことが、製品事業者等の責務です。

リコールを実施したケース 5

[人への被害あり（重傷被害）、多発可能性あり]

【製品】	エンジン草刈機
【問題の発見】	草刈作業が終了し、次の場所に移動しようとした時に両手ハンドルを離してしまい、その瞬間に肩掛けバックルが突然はずれ、本体が地面にバウンドし、回転した刃物が太ももに当たって負傷する人的事故が1件発生。
【リコールの判断】	製品の詳細な調査結果から、バックルの内部に金型が老朽化したためにバリが発生し、それを除去する際に角部を削りすぎたため、爪の引っかかり部分が少なくなり、想定外のバックル外れが生じることが判明。同様の人的事故が発生する可能性があるため、リコール（部品の交換）を実施。

リコールを実施したケース 6

〔人への被害あり（重傷被害）、多発可能性あり〕

【製 品】	キャリングホルダー（楽器用）
【問題の発見】	児童が授業中、キャリングホルダーに鍵盤を載せ、移動のため鍵盤を起こした状態で保持したところ、体のバランスを崩して鍵盤部分が前に倒れた。その際、とっさにホルダー部分を掴んでしまったため、ジョイント部分に児童が小指を挟み込み、指先を損傷する人的事故が1件発生。
【リコールの判断】	製品の詳細な調査結果から、ジョイント部分の金具がむき出しになっている箇所があり、そこに指を挟むと負傷する可能性があることが判明。同様の人的事故が発生する可能性があるため、リコール（部品の交換）を実施。

リコールを実施したケース 7

〔人への被害の可能性あり（重傷被害）、多発可能性あり〕

【製 品】	子守帯
【問題の発見】	生地強度不足により、非常に軽い力で生地が裂けるとのクレームが販売店に1件入り、在庫品を確認したところ同様の不良が58枚発見された。
【リコールの判断】	製品の詳細な調査結果から、特定の色の製品のみ染料の成分に問題があり、生地が劣化し、強度不足になる可能性があることが判明。幼児が転落する等の人的事故が発生する可能性があるため、リコール（交換）を実施。

リコールを実施したケース 8

〔人への被害の可能性あり（軽傷被害）、多発可能性あり〕

【製 品】	液化石油ガス用ガス栓（フレキガス栓）
【問題の発見】	風呂場に設置した亜鉛ダイカスト製のガス栓からガスが漏れ、密閉式風呂釜の火が引火し爆発、爆風により火傷を負う人的被害事故が1件発生。また、当該ガス栓に関し、同社はこれまでに127件のガス漏れクレームを受けていたことが判明。
【リコールの判断】	製品の詳細な調査結果から、風呂場等湿気の多い場所での使用により、ガス栓内部に水入りによる腐食が発生し、ガス漏れが生じるおそれがあることが判明。 通常はマイコンメータにより、ガス爆発に至る前に微小なガス漏れがキャッチされるものの、同製品は風呂場や業務用厨房に多く設置されており、同様のガス漏れを生じる可能性が高いことからリコール（耐湿性のあるボール弁タイプのガス栓への交換）を実施。

(参考 2-1) 新聞社告・広告の例

新聞社告は、下図に示すものを参考にしてください。詳細は、「JIS S 0104：2008 年 消費生活用製品のリコール社告の記載項目及び作成方法」を参照してください。

また、特に留意すべき点に以下があります。

- ① 文字の大きさは、できるだけ新聞本文の文字サイズに近い大きい文字にする。
- ② さらに詳細な情報が掲載されているホームページでの社告等(参考 2-2 を参照してください)を並行的に行う。

例 縦書きの場合

項目	例
リコールタイトル	①
危険性、事故の状況及びその原因	②
消費者が取るべき対応	③
回収、点検・修理など、消費者への要請	④
製品の特定方法	⑤
連絡先の住所、電話番号・ファクシミリ番号等	⑥
リコール社告の回収及びこれまでの回収率	⑦
ホームページアドレス	⑧
日付	⑨
その他必要な事項	—

平成〇〇年〇〇月〇〇日 〇〇株式会社

イラスト
(対象製品の
図、写真、形式
番号、問題箇所
などを明示)

リコール社告 〇〇社製薄形テレビ(回収)

↑ ⑨

↑ ⑧

↑ ⑦

↑ ⑥

↑ ⑤

↑ ④, ③

↑ ②

↑ ①

↑

新聞社告の大きさ

製品特性や件数にもよりますが、一般的に目に止まりやすく見やすい標準的新闻社告は以下の大きさとなります。

『12CM×2段(7CM)』

折り込みチラシの場合

折り込みチラシの場合は、原則新聞社告の場合に準じますが、イラスト類の表記にあたっては次を留意することが望まれます。

- ① 製品を特定する情報としての写真の掲載
- ② 型番が書いてある場所を示す写真やイラストの掲載
- ③ 実際の型番や製造番号が書かれている表示（印刷類）の現物の写真類の掲載
- ④ 製造番号やシリアルナンバーは、型番や製品名称ごとに大きくわかりやすく表示

リコール社告 ○○社製薄型テレビ（回収）

発火のおそれ ○○○（商品名）

弊社液晶テレビ○○○で発火・火災事故が発生しています。電源盤の部品不適合が原因です（と思われます）。

回収して部品の交換を行いますので、お客様は直ちに電源プラグを抜いてご使用を中止し、下記に連絡してください。弊社の社員証を携帯した担当者が回収にお伺いします。

イラスト
（対象製品の図、写真、形式番号、問題箇所などを明示）

- ・ 販売場所と期間 全国のスーパー、家電販売店などで
平成○○年○○月～平成○○年○○月に販売
- ・ 連絡先 ○○株式会社 お客様相談室
0120-000-000（携帯電話でもかけられます） FAX 0120-000-000
東京都○○区○○町○○丁目○○番地
- ・ 受付時間 毎日○○時から○○時まで
- ・ 回収対象数 1万台
- ・ これは3回目のリコール社告です。
これまでの回収数 5,000台（回収率 50%）
- ・ インターネット <http://www.000000.co.jp>

平成○○年○○月○○日 ○○株式会社

(参考 2-2) インターネットによるホームページ社告等

1. ホームページによる社告の特徴

(1) 費用が低額。ただし、能動的周知ではない。

ホームページ社告は、費用は安価となりますが、基本的に新聞社告やチラシ、テレビ CM とは異なり能動的に情報を伝達しようとするものではなく、消費者側からアクセスを期待して周知されるものです。

(2) 「紙面の大きさ」「放送時間」「配布枚数」といった量による制限を受けません。

スペースや時間等に制限されないため、新聞社告やテレビ CM 等に掲載・放送することができないリコールに関する詳細な情報も、無理なく掲載することが可能という長所があります。

(3) 伝達内容の修正が行いやすく、適時適切な内容を伝えることが可能ですが混乱のおそれもある。

ホームページ社告の特徴の 1 つとして「表示内容を簡単に修正変更できる」という点があります。それは大きな利点ですが、ホームページ社告の様な危険情報に類するものは、内容の頻繁な変更が「情報が不確定のままに公開した。」として、消費者に対して信頼性を低下させ、混乱させることとなりますので、更新や変更には十分な検討が必要となります。変更履歴や、変更日時を明確に説明すること等も 1 つの方策です。

2. ホームページ作成上の留意点

ホームページでリコールメッセージを掲載する場合の留意点は以下です。

(1) リコール情報は、必ずトップページの見やすい箇所に表示する。

画面をスクロールしなければわからない、多くの情報の中にタイトルが紛れている等は望ましくない。

(2) リコール情報であることを目につきやすくするための共通アイコンを用いる等、目につきやすいよう配慮する。

右図は、(財)家電製品協会で推奨する「お知らせアイコン」です。このアイコンは、関係工業会の傘下の企業も登録し、共通的に利用しています。

なお、このアイコンの利用にあたっては、(一財)家電製品協会に照会の上、承認・登録等を行った上で利用することになります。

参考 URL <http://www.aeha.or.jp/information/safety/oshirase/>



(3) 個別リコール情報の掲載上の原則

- ・新しい順に並べる。
- ・緊急情報や重大な危害の可能性があるものは特に強調して他の回収情報と区別する。
- ・不具合や安全以外の関連情報と区別して整理する。
- ・古いものが埋もれないよう、継続案件は繰り返し表に出す。

(4) 商品の宣伝や説明ページとは別ページにする。

3. 「見てもらう」ための手段

ホームページは、能動的に情報伝達を行うことはないため、（常に情報を参照されるのを待っている状態です。図書館の本のように、人がやってきて見ようとしなければならぬ。）ホームページを見てもらうための手段が必要になります。

(1) 新聞社告等からホームページへ

ホームページへ誘導する手段として、新聞社告等の紙メディアは有効です。新聞社告は、掲載スペースに限度があり、社告内容を詳細に掲載することができません。

そのため、新聞等では最低限に情報を絞り、残りの情報はホームページ掲載により補足する、という方法が取られています。

ただし、社告用ホームページの URL（アドレス）をパソコンでキーボード入力しなければならない手間から、難色を示す利用者がいることも否めません。

(2) テレビ CM 等からホームページへ

ホームページへ誘導する手段として、テレビ、ラジオ等の電波メディアの利用が考えられます。

しかし、一般的にホームページの URL は文字数が多いことから、テロップ等を使用した場合でも、CM 中に URL の掲載を行って社告ホームページを見てもらう方法には困難が伴います。

(3) 電子メールからホームページへ

電子メールは、ホームページへ誘導する手段としては最も簡単な手段です。現在の電子メールのソフトウェアは、メール中の URL を自動的に検知し、社告のページの表示まで行う機能を持っているものが多く出回っている上、単なる文字表示だけでなくホームページと同じ画面表示ができるものもあります。

しかし、電子メールを使用する場合は、会社はあらかじめ消費者のメールアドレスを知っていることが前提となりますが、個人情報保護意識の高まりから、会社が消費者のメールアドレスを知るためには、まず顧客の同意を得られることが必要とされ、一方でメールアドレス等の顧客情報の流出を防止する対策に迫られます。さらに、提供するメールの内容もスパム等の不要メールと間違えられないよう十分に注意する必要があります。

(4) その他のホームページへの誘導手段

上記のように、一番現実的な誘導手法は紙メディアによる URL 掲載ですが、この際に問題となるのが、実際にブラウザで URL を手で入力する手間です。

通常、URL はウェブサイトのコンテンツ管理により長くなる傾向にあり、長くなるに従って、消費者はキーボード入力をしなくなります。ひどい場合は、消費者自身が URL の意味や入力方法を知らないケースがあります。

このため、更なる誘導の為の工夫が必要となります。

① 会社サイトのトップページを直接使用

各会社サイトのトップページは、URL の長さが一番短く、また Google や Yahoo 等の有名検索エンジンに登録されている確率も一番高く、消費者に限らず一般に利用しやすくなっています。よって、一時的に会社サイトのトップページを直接社告ホームページとすることにより、最もアクセスしやすい形で社告ホームページを公開することは有効です。なお、トップページに社告を掲載することにより、社告の告知に積極的な姿勢も表現でき、望ましいといえます。

なお、通常のとおり社告ホームページで告知する場合であっても、トップページには社告ホームページへの直接リンクや案内のバナー等が必要となります。

② QR コード（二次元バーコード）利用による、携帯電話経由でのアドレス掲載

現在、駅用ポスター、一部雑誌等で利用されている QR コードは、情報提供サイトのアドレスを携帯電話に認識させて、携帯電話のブラウザからアクセスを行ってもらうことを目的としています。携帯電話では文字入力が面倒であるため、デジタルカメラ機能付きの電話機にバーコードリーダ機能を取り入れて、キーボード入力等の作業を省いています。

ただし、携帯電話からのアクセスを想定した社告ホームページ作成を行う必要があります。

③ バナー広告等

俗にバナー広告と呼ばれている、広告用の画像リンク（バナーという。画像をクリックすると広告用のホームページへ飛ぶリンクが設定されている）をポータルサイト（多くの情報が集約されたホームページ。情報数が多い為、大体はカテゴリごとに情報を分類している。代表は Yahoo 等）や有名な検索エンジン（Google 等）に掲示する広告です。

また、ホームページ検索エンジン等が、特定キーワードによる検索が行われると、検索結果表示のトップや広告欄に広告用ホームページへのリンクを掲載するものがあります。

例えば、パソコンの周辺部品（バッテリー等）に関するリコール告知であれば、パソコン使用者による使用頻度の高いポータルサイトや鉄道の乗換案内のサイトなどのバナー広告を利用することが考えられます。

ホームページ社告の例

望ましい社告ホームページの例

この例は、パソコン画面において、社告ホームページの最初の一画面の内に表示すべき部分です。

仮想電機株式会社 Kaso denki electric co.,Ltd.

Home > お知らせ > 緊急のお知らせ > 電気掃除機(SZK-001T)の回収・点検修理のお知らせ

電気掃除機(SZK-001T)の回収・点検修理を行います

平素は、当社製品をご利用頂きまして誠に有り難うございます。
当社の右の製品(電気掃除機)につきましては、通常の使用におきましても、十年を超えた段階で、一部製品の経年変化により、モーター部分から、発火・発煙する現象が確認されました。

当該製品をお持ちのお客様は直ちに使用を中止し、専用コールセンターまでご連絡ください。

お客様にはご迷惑お掛けして誠に申し訳ございません。

専用コールセンター電話番号 (24時間)

0120-123-XXXX

対象製品の確認方法

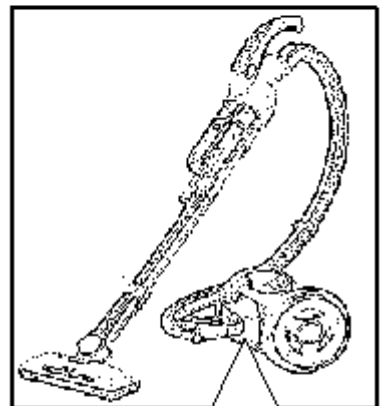
本体裏のラベルの下部分にある、
製造年月 をご確認ください。
以下のものが対象です。

’96年 4～10月期

’97年 4～10月期

本来裏ラベル(例)

製品写真(SZK-001T型)



家庭用電気掃除機(ゴミパック式) 型式:SZK-001T型

家庭用品品質表示法に基づく表示

吸い込み仕事率 : 380W

重量 : 5.7kg

使用上の注意

電気掃除機はコンセントにしっかりと差し込んでお使いください。
電源の線は、火の近くやホコリの多い場所、液体に垂れないでください。
本体に水を掛けないでください。濡れた水はよく拭き取ってください。
ゴミが多く溜まると吸い込みが悪くなりますので、その場合は、
ゴミパックを取り替えてください。
モーターから異音が出た、煙などが出た場合は直ちに使用を中止し、
サービスセンターへご連絡ください。

製造番号: AL-123-9810001-234

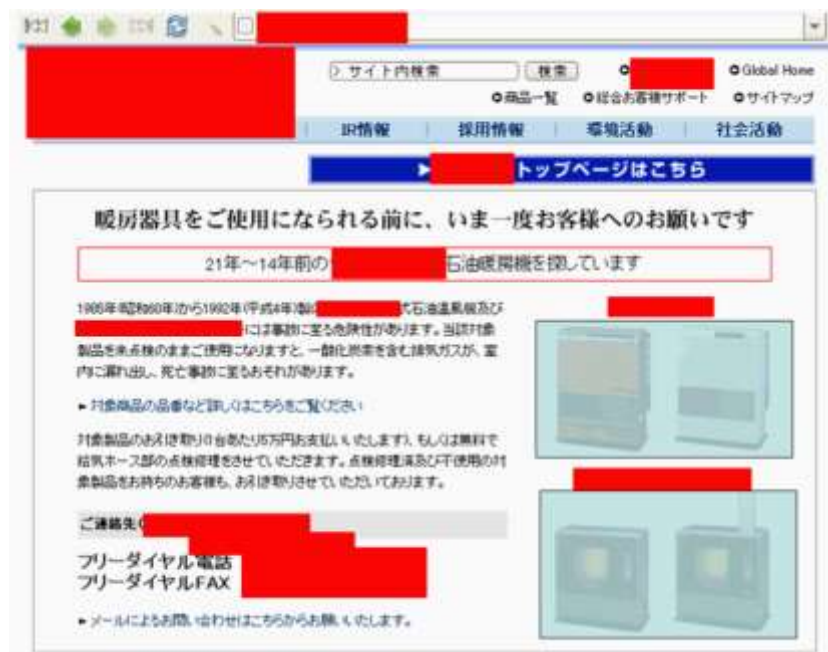
製造年月: 98年 4～10月期

通常、ホームページには表示の大きさ制限はありませんが、社告を行う場合の「よく使われる」パソコン画面の大きさを考慮して、社告ホームページのページ作成等を行う必要があります。

〈ポイント〉

- ・最初の1画面において、社告に必須である項目を簡潔に全て記載します。
- ・ホームページではカラー化には特に制限がありません。「消費者への依頼」「連絡先電話番号」「対象製品の識別方法」は、カラー化し、目立ちやすく、分かりやすい表示を行いましょう。
- ・会社のトップホームページからのリンク順序を掲載します。

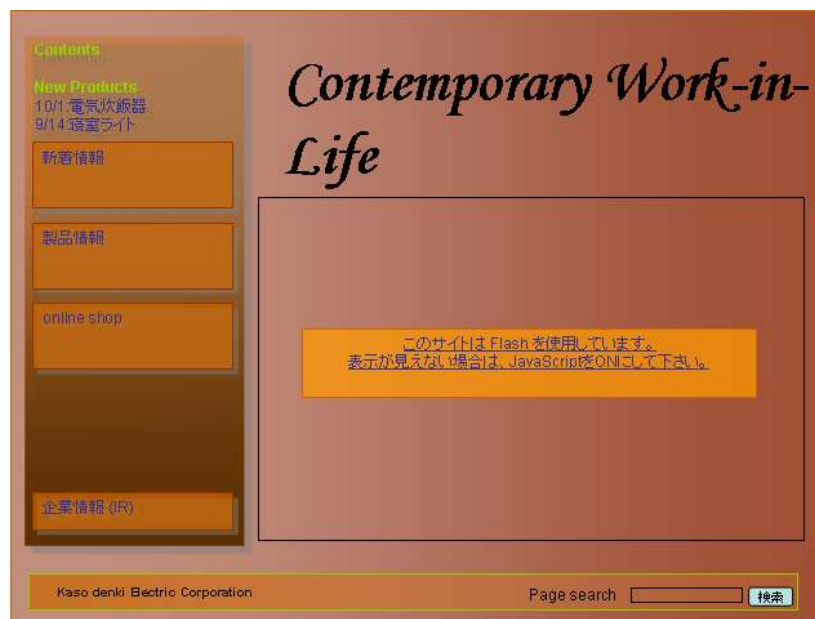
望ましい社告会社のトップページの例



※ 社告ホームページへのリンクがトップページの最初の画面内に、強調表示で掲載します。

※ リンク表示の部分に、「回収」という直接的な言葉を入れます。

望ましくない社告会社のトップページの例



※ トップページから社告ホームページへの直接リンクが無い場合があります。

「トップページ」⇒「お知らせ」⇒「お詫びとお知らせ」⇒「社告ホームページ」へのリンクから「お詫びとお知らせ」にきちんと誘導する必要があります。

※ このケースの場合、特殊なコンテンツ上でリンク先を設定しているため、GoogleやYahoo等の検索エンジンから検索できません。

リコールのお知らせが見やすい位置に用いられている例

The screenshot shows the homepage of Kaso Denki electric co., Ltd. At the top, there is a navigation bar with 'Home' and 'カテゴリ検索' (Category Search). Below this, a large banner features a hand pointing to a red notice: '！緊急のお知らせ 電気掃除機(SZK-001T)の回収・点検修理を行います' (Emergency notice: We will collect, inspect, and repair the SZK-001T electric vacuum cleaner). The banner also promotes the 'コンテンツポラリライフ' (Content Polarity Life) support concept. Below the banner, there are sections for '新製品情報' (New Product Information) and '新着情報' (Latest Information). The '新製品情報' section lists products like the SH-530 electric rice cooker and the 'In-Shade' air purifier. The '新着情報' section lists news items, including the recall notice for the SZK-001T. At the bottom, there is a '製品情報' (Product Information) section with links to various product categories like home appliances, information appliances, and other products.

※ 社告ホームページ(要約版)を会社のトップページとして最優先で表示します。消費者の安全を第一に考えているという企業の姿勢を表現するようにします。

リコールのお知らせが見にくい位置に用いられている例

The screenshot shows the homepage of Kaso Denki electric co., Ltd. The layout is similar to the first example, but the recall notice for the SZK-001T electric rice cooker is less prominent. It is located in the '新着情報' (Latest Information) section, which is not as large as the banner in the first example. The banner still promotes the 'コンテンツポラリライフ' (Content Polarity Life) support concept. The '新製品情報' (New Product Information) section lists products like the SH-530 electric rice cooker and the 'In-Shade' air purifier. The '製品情報' (Product Information) section at the bottom has links to various product categories. A hand icon points to the recall notice in the '新着情報' section.

※ 「商品回収に関するお詫びとお知らせ」の場所が分かりにくい場合があります。トップページ上では分かりやすい表示にする必要があります。

(参考3) 関係行政機関等への報告様式等

各関係行政機関等は、事故やリコール等の情報を収集及び提供し、また必要な措置を講じることにより、事故の未然防止、再発防止に取り組み、国民の安全を確保することに努めています。

消費者への安全な製品の供給に一義的な責務を有する事業者としては関係行政機関等へ以下の報告を行い、協力して、事故の未然防止、再発防止に取り組んでいく必要があります。

1. 事故等の発生状況の報告**2. リコールプランの内容の報告****3. リコール実施状況の経過報告****4. リコール実施状況の自己評価、進捗報告終了について****1. 事故等の発生状況の報告**

消安法に基づく報告義務がある重大製品事故（死亡、一酸化炭素中毒、継続的機能喪失、身体欠損、重傷、火災）が発生した場合、事故の発生を知った日より10日以内に事故内容について国（消費者庁）に報告を行います。報告を怠りますと、体制整備命令が発動され、更に命令に従わない場合は罰則がかかります。

報告義務の課せられていない事故の発生及び事故を生じる蓋然性の高い欠陥の発生が確認された場合においても、関係機関等へ速やかに報告する必要があります（社内調整等にかかる時間を考慮しても、遅くとも10日以内の報告が望ましい）。

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）及び「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、NITEへ通知するよう協力を依頼しています。

次頁以降で、該当通達（但し、本ハンドブックでは通達本文のみの掲載とし、当該通達に付随する別添資料や参考資料は掲載していません）、報告（通知）様式等を示していますので、ご参照ください。

経 済 産 業 省

平成 21・09・01 商局第 2 号

平成 21 年 9 月 1 日

各団体の長 殿

経済産業省大臣官房商務流通審議官 瀬戸 比呂志

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

今般、消費者庁及び消費者委員会設置関連三法の施行に伴い、平成 21 年 9 月 1 日に消費者庁が設立され、併せて、改正消安法が施行されました。

これまで、消費生活用製品安全法（昭和 48 年法律第 31 号、以下「消安法」という。）に基づき、平成 19 年 5 月 14 日から施行されている重大製品事故情報報告・公表制度、及び、これを補完して、独立行政法人製品評価技術基盤機構（以下「NITE」という。）が消費生活用製品に関する重大製品事故に当たらない事故（以下「非重大製品事故」という。）も含めた事故情報等の効果的な収集を行い、製品事故の再発防止に努めてきております。この度の消費者庁設立等に伴い、上記の事故情報収集制度等を以下のとおりフォローアップをすることとし、さらには、各業界における体制整備を通じて製品事故の再発防止に努めていきたいと考えております。

なお、平成 19 年 4 月 9 日付け「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 19・04・09 商局第 1 号）及び平成 20 年 10 月 10 日付け「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（事業者に対する再周知）」（平成 20・09・17 商局第 1 号）は廃止します。

重大製品事故の発生に至る以前には、数多くのヒヤリ・ハット事例や軽微な事故があるといわれており、当省は、重大製品事故情報と併せて、非重大事故情報を事故の再発防止のための重要な検討材料としてきています。今般、消費者庁が設立され、重大事故の報告については、経済産業省ではなく、消費者庁に直接報告いただくことになりました。一方、報告された重大事故の安全性に関する調査は消費者庁からの通知を受けて、引き続き経済産業省が NITE を活用しつつ、消費者庁と共同して行います。また、非重大事故についても、消費者庁と経済産業省の情報共有と消費者事故情報の一元化の観点で踏まえ、消費者庁からの要請（参考 1）により、引き続き、事業者からは NITE に報告をいただき、NITE が事故情報を収集し、消費者庁及び経済産業省に通知することになります（参考 2 「事故情報の報告先一覧」参照）。

経済産業省といたしましては、こうした趣旨を理解いただき、関係各位の広範な協力及び対応をお願いしたく、消費生活用製品等の製造・輸入事業者団体及び販売事業者団体等に対して連絡し、下記のとおり要請します。各団体におかれては、会員各位に対し、それぞれ周知いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

記

1. 消費生活用製品等による事故等に関する情報提供について

(1) 消安法に基づく重大製品事故の報告について

消安法第35条に基づく製造事業者又は輸入事業者の報告においては、同法の規定に基づく重大事故報告に関する内閣府令第3条に規定する様式第一の報告書を提出するほか、別添1の参考資料も併せて消費者庁消費者安全課へ提出してください（消費者庁消費者安全課の提出先は、別添2を参照）。

(2) 非重大製品事故の事故報告について（「NITE 事故情報収集制度」について）

非重大事故情報については、NITEの事故情報収集制度により収集していますので、以下にのっとり、提出いただくようお願いします。

① 報告の対象となる情報

以下のイ、ロ、ハのいずれかに当たるもの。

- イ. 経済産業省の所掌に属する消費生活用製品の使用に伴い生じた製品事故のうち重大製品事故に該当しないもの（非重大製品事故）
- ロ. 経済産業省の所掌に属する消費生活用製品の使用に伴い生じた重大製品事故であって、報告義務が課せられている製造・輸入事業者以外の者からの報告
- ハ. 経済産業省の所掌に属する消費生活用製品に関する製品事故につながるおそれのある製品の欠陥・不具合等

（参考）報告の対象となる非重大事故の目安

報告の対象となる非重大事故に該当する事象となる判断基準の目安は以下のとおりです。

- イ. 重大製品事故が発生するおそれがあるもの
- ロ. 消費者がけがをしたとの情報があるもの

例えば、火災に至らないものの製品内部で焼損・発煙・発火・異常発熱したものや消費者がやけどをした事象は上記に必ず該当するものとみなします。製品破損については、上記に全てが該当するものではありませんが、単に外観や安全と無関係の性能に関するものを除き、前広に提出してください。

また、消費者の不注意、誤使用の疑いがある場合であっても、製品起因の可能性もあることから前広に提出してください。

なお、上記に全く該当しない性能に関する苦情や別の不可抗力による事故

(例：ボールがぶつかった窓ガラスの破片でけがをした) は、対象外です。

② 報告方法及び報告先

事業者等。

製造事業者、輸入事業者、販売事業者、リース事業者、設置工事事業者、修理事業者、関係団体等は、N I T E が定める様式に基づき、最寄りのN I T E 本部又は支所へ速やか(目安としては事故の発生を知った日から10日以内)に報告していただくようお願いします(N I T E が定める様式は添付資料を参照。また、N I T E 本部及び支所一覧は別添2を参照。以下同様。)。

また、事故情報収集にあたっては迅速・確実な情報収集が求められており、この観点から、消費者からの製品事故情報を最初に受ける可能性の高い販売事業者やブランド事業者(注)の役割の重要性が高まっております。これまでも販売事業者を含め製品事故情報のN I T E への報告を要請してきたところですが、今般、特に上記の観点より販売・ブランド事業者に対しては、自ら積極的に又は製造事業者・輸入事業者等と連名でN I T E に対する報告を行うよう特にお願いたします。

(注) 製造・輸入は他の事業者が行っているが、ブランドや連絡先の表示等、対消費者との関係で責任を有していると考えられる製品(いわゆるプライベート製品やO E M製品)の販売事業者がこれに該当します。

③ 公表について

N I T E では、収集した事故情報については、速報(最新事故情報)として通知を受けた事故内容のみ(ただし、既にリコール等されていて輸入又は製造事業者が自ら事業者名、型式等を公表している事故や経済産業省が事業者名、型式の公表をしている事故に限り事業者名、型式も付記します。)をH P に公表します。その後、N I T E で事故原因を調査し、N I T E 内で運営する外部有識者からなる委員会で審議した後、調査結果を公表します。この場合、事故原因が、製造不良等製品に起因する事故の場合は、輸入又は製造事業者名、製品の型式等も付記することとしています。

(3) 業務用電気用品の事故報告について

電気用品安全法(昭和36年法律第234号)第2条に規定する電気用品であって、消安法第2条第1項に規定する消費生活用製品に当たらないもの(以下「業務用電気用品」といい、代表例としては別添3に列記したもの。)の使用に伴い生じた事故(消安法第2条第5項に規定する重大製品事故か否かを問わない。)が発生したことを知った場合には、当該業務用電気用品の製造事業者又は輸入事業者(販売事業者・ブランド事業者が自らの名称で販売している場合は当該事業者を含み、連名での報告も可)は、N I T E が定める様式(添付資料)に基づき、最寄りのN I T E 本部又は支所へ速やかに報告していただくようお願いします。

(4) 調整器等の液化石油ガス器具等の事故報告について

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(昭和42年法律第

149号)第2条第7項に規定する液化石油ガス器具等における①調整器、②液化石油ガス用継手金具付高圧ホース、③液化石油ガス用継手金具付低圧ホース、及び④液化石油ガス用耐震自動ガス遮断器のうち、液化石油ガス販売事業者が所有するもの(以下「業務用LPガス器具」という。)については、消安法第2条第1項に規定する消費生活用製品に当たりません。

このため、上記の業務用LPガス器具における事故報告(消安法第2条第5項に規定する重大製品事故か否かを問わない。)について、業務用LPガス器具の製造事業者又は輸入事業者(販売事業者・ブランド事業者が自らの名称で販売している場合は当該事業者を含み、連名での報告も可)は、NITEが定める様式(添付資料)に基づき、最寄りのNITE本部又は支所へ速やかに報告していただくようお願いします。

(5) 消費生活用製品、業務用電気用品及び業務用LPガス器具のリコール等情報について

製造事業者、輸入事業者又は販売事業者・ブランド事業者等が、消費生活用製品、業務用電気用品及び業務用LPガス器具で製品事故につながる可能性がある事象によりリコール等(注)を実施する場合には、別添4及び別添5に基づき経済産業省商務流通グループ製品安全課へ事前に報告していただくようお願いします。この報告については、消費者庁にもお知らせします。

場合によっては安全にかかわるリコール等と考えられるものであっても、当省に事前に報告されていない場合もあり、こうした場合には結果的に不十分な方法で行われたり、消費者に十分に正確な情報が伝わらないまま行われるおそれもあります。このため、リコール等を実施する場合には、経済産業省商務流通グループ製品安全課に前広にあらかじめ相談いただくようお願いします。

(注)ここで言うリコール等とは、製品欠陥に伴うリコールのみではなく、必ずしも製品の欠陥によらずとも、消費者の安全の確保の観点から事業者が前広に行うものを含みます。また、製品回収のみに限らず、報道発表、社告、ホームページ等で交換、改修、引取り、当該製品の使用上の注意を呼びかける場合(不具合が発生した個別製品に対してのみ修理、交換等の対応を行うことを消費者に注意喚起する場合も含む)等の事故の発生及び拡大の可能性を最小限にするための事業者による様々な手段を含みます。

なお、リコール等の手段・方法については、「消費生活用製品のリコールハンドブック 2007」(<http://www.meti.go.jp/policy/consumer/seian/contents/recall/handbook.pdf> でダウンロード可能。)を参照してください。また、消費生活用製品のリコール社告についてはJIS規格(JIS S 0104 平成20年6月20日公示 <http://www.jisc.go.jp/app/JPS/JPS00020.html> にて検索可能)が制定されておりますので、リコールの社告を行う場合は、これを参考にしてください。

2. 業界における体制整備の要請について

消費者に係る事故等に関しては、社会からの関心の高まりがあり、消費者庁、消

費者委員会の設置に伴い、事故を起こした事業者等に対する直接的な消費者委員会からの指摘に対するきめ細かな対応が必要であり、さらに、消費者の利益を確保するためには、大所高所から消費者問題に取り組むことが重要です。このためには、当該事業者等のみによる対応だけでは、消費者の利益の確保は難しく、また、その効果についても限りがあります。よって、経済産業省としては、自発的かつ、積極的に業界としての行動や対応をしていただく必要があると考えており、各業界団体において、消費者問題に以下のように対応する窓口となる委員会を設置するか、又は既存の委員会等の中から特定していただくようお願いします。

- ・製品事故の発生した製品について、安全基準制定・見直し等の対策
- ・リコールにおいて、関係事業者の連携による周知活動の取組 など

以上

経 済 産 業 省

平成 23・03・03 商局 第 1 号

平成 23 年 3 月 4 日

各団体の長

経済産業省大臣官房商務流通審議官

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19年5月、消費生活用製品安全法（以下「消安法」という。）に基づく重大製品事故情報の収集・公表制度を創設し、製造事業者等に対し、重大製品事故を知った場合は速やかに国（平成21年9月からは消費者庁）に報告することを義務付けているところです。報告された重大製品事故については、消費者庁により公表されるとともに、経済産業省の指示により独立行政法人製品評価技術基盤機構（以下「NITE」という。）が事故原因の調査を行う等により、同種事故の再発防止のための検討が行われます。

また、重大製品事故を未然に防止するため、同制度を補完するものとして、重大製品事故に当たらない、ヒヤリ・ハットを含む軽微な事故（以下「非重大製品事故」という。）についても、製造事業者等に対し、NITEへ報告していただくよう協力を要請しています。報告された非重大製品事故については、重大製品事故と同様にNITEにおいて事故原因の調査を行い、製品安全の対策のための貴重な情報として活用されています。

これら製品事故情報の収集や原因調査等について、総務省「製品の安全対策に関する行政評価・監視結果に基づく勧告（平成23年2月1日）」において、一層取組の充実を図ること等が勧告されたことをも踏まえ、経済産業省といたしましては、関係各位に対して、下記のとおり要請します。

つきましては、関係各位のご協力及びご対応をお願いいたします。各団体におかれては、会員各位に対し、それぞれ周知いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

記

1. 消費生活用製品等の事故報告について

(1) 重大製品事故について

製造事業者又は輸入事業者は、重大製品事故を知った場合、消安法第35条に基づき、消費者庁消費者安全課に迅速、かつ、的確に報告していただきますようお願いいたします(参考1及び参考2参照。消費者庁への報告は、次のWEBサイトを参照ください。http://www.meti.go.jp/product_safety/form/index.html)。

(2) 非重大製品事故について

重大製品事故の発生に至る以前には、数多くのヒヤリ・ハット事例や軽微な事故があるといわれております。当省は、消費者庁に集まる重大製品事故情報と併せて、非重大製品事故情報を事故の未然防止のための重要な検討材料としています。

事業者におかれましては、別紙のとおり、非重大製品事故が発生したことを知った場合は、最寄りのNITE本部又は支所へ速やかに報告していただきますよう改めてお願いいたします(参考1及び参考2参照。NITEへの報告様式は次のWEBサイトを参照ください。<http://www.nite.go.jp/jiko/index10.html>)。

なお、業務用の電気用品や調整器等の液化石油ガス器具等の事故については、同様に、NITEへ速やかに報告していただくようお願いいたします。

2. NITEが行う製品事故に係る原因究明への協力要請

重大製品事故及び非重大製品事故については、経済産業省の指示等に基づきNITEが製品事故の原因調査を実施していますが、事故を起こした製品の製造事業者又は輸入事業者は、自らがその責務として原因に関する調査を行う必要があります。今般の勧告の内容にもあるとおり、事業者が原因究明を終了しても、それが直ちにNITE又は経済産業省に報告されていないことが総務省の調査によって指摘されています。

事業者におかれましては、自ら事故の原因究明を迅速に行い、その結果を速やかにNITEに対し報告いただくとともに、その他NITEが求める関連資料の提供等NITEの事故原因調査に積極的に協力いただくよう要請します。

3. 消費生活用製品等のリコール等情報について

製造事業者、輸入事業者又は販売事業者・ブランド事業者等が、消費生活用製品、業務用電気用品及び業務用液化石油ガス器具で製品事故につながる可能性がある事象によりリコール等(注)を実施する場合には、重大製品事故でないものについても、経済産業省製品安全課に前広にあらかじめ連絡いただくようお願いいたします。この報告については、当省から消費者庁にもお知らせします(報告書等の様式は次のWEBサイトを参照ください。http://www.meti.go.jp/product_safety/producer/system/09-2.html)。

(注) ここでいうリコール等とは、製品欠陥に伴うリコールのみではなく、必ずしも製品の欠陥によらずとも、消費者の安全の確保の観点から事業者が行うものを含みます。また、製品回収のみに限らず、報道発表、社告、ホームページ等で交換、改修、引取

り、当該製品の使用上の注意を呼びかける場合（不具合が発生した個別製品に対してのみ修理、交換等の対応を行うことを消費者に注意喚起する場合も含む。）等の事故の発生及び拡大の可能性を最小限にするための事業者による様々な手段を含みます。

なお、リコール等の手段・方法については、「消費生活用製品のリコールハンドブック2010」を参照してください。また、事故の未然防止の観点から製品の設計段階における取組については、「リスクアセスメントのハンドブック」を参照してください。それぞれ以下のWEBサイトでダウンロード可能です。

http://www.meti.go.jp/product_safety/recall/handbook2010.pdf

http://www.meti.go.jp/product_safety/recall/risk_assessment.pdf

年 月 日

製品リコール開始の報告書

経済産業省

商務情報政策局産業保安グループ製品安全課長 殿

事業者名：

法人番号：

報告者の役職及び氏名：

下記の製品について、リコール（点検・修理・回収等）を行うこととしましたので、報告します。

記

1. 製品名（品名（ブランド名）を含む。）

(1)製品名

(2)JAN(EAN)コード

(3)原産国及び製造事業者（※1）

2. 機種、型番、製造番号

3. 製造期間（輸入期間、販売期間）、製造台数（輸入台数、販売台数）、対象台数

4. リコールに至る経緯

5. リコールの対策内容（具体的に記載すること。）

6. リコール開始予定年月日

7. 当該製品使用者及び販売者に対する周知方法

8. 記者発表等の有無

9. 本件の連絡先(※2)

10. 本件にかかるリコール保険利用の有無（損保会社名とリコール保険の名称を記述※3）

(※1) (3)製造事業者が委託の場合、委託先の名称等をご記入ください。

(※2) 当室から問い合わせ等させていただく際の窓口、ご担当者の氏名、電子メール、電話番号をご記入ください。

(※3) リコール保険とは、事業者が製造・輸入・販売等を行った製品の欠陥に起因して利用者の身体の障害もしくは財産の損壊を発生させた場合または発生させるおそれがある場合に、製品事故の発生及び拡大の防止を目的として、製品の回収、点検、修理等を実施する費用を補償する保険。

年 月 日

製品リコール進捗状況の報告書

経済産業省

商務情報政策局産業保安グループ製品安全課長 殿

事業者名：

法人番号：

報告者の役職及び氏名：

年 月 日に製品リコール開始の報告書を提出しましたが、その後の当該製品のリコール（点検・修理・回収等）の進捗状況を下記のとおり報告します。

記

1. 製品名（品名（ブランド名）を含む。）

（1）製品名

（2）JAN(EAN)コード

（3）原産国及び製造事業者(※1)

2. 機種、型番、製造番号

3. 対象台数、対策開始日

4. リコールの対策済台数（ 年 月 日現在）

5. 実施率（残存率を反映した補正実施率の場合は、実施率と補正実施率を併記し、補正実施率の算出に利用した推計モデルの引用先も記述すること。）

6. その他（リコール実施方策等）(※2)

7. 本件の連絡先(※3)

(※1) (3)製造事業者が委託の場合、委託先の名称等をご記入ください。

(※2) 前回報告時以降、新たに実施・追加された対策等がありましたらご記入ください。（日付含む）

(※3) 当室から問い合わせ等させていただく際の窓口、ご担当者の氏名、電子メール、電話番号をご記入ください。

参考

【重大製品事故・非重大製品事故の提出先等】

消費者庁消費者安全課

郵便番号	住 所	電話	FAX
100-6178	東京都千代田区霞が関 3-1-1 中央合同庁舎4号館	03-3507-9204	03-3507-9290
E-mail による通知先※		g.seihinanzen@caa.go.jp	

経済産業省製品安全課製品事故対策室

郵便番号	住 所	電話	FAX
100-8912	東京都千代田区霞が関 1-3-1	03-3501-1707	03-3501-6201
E-mail による通知先		seihin-anzen@meti.go.jp	

独立行政法人製品評価技術基盤機構本部及び支所一覧

所名	郵便番号	住 所	電話	FAX
事故情報専用フリーダイヤルファックス (大阪本部に設置)				0120-23-2529
E-mail による通知先			jiko@nite.go.jp	
本 部	大 阪	559-0034 大阪府大阪市住之江区南港北 1-22-16 製品安全センター 製品安全技術課	06-6612-2068	06-6612-1617
	東 京	151-0066 東京都渋谷区西原 2-49-10 製品安全センター 技術業務課	03-3481-1820	03-3481-1934
	燃 焼 技 術 セ ン ター	376-0042 群馬県桐生市堤町 3-7-4	0277-22-5471	0277-43-5063
北 海 道 支 所	060-0808	北海道札幌市北区北八条西 2-1-1 札幌第一合同庁舎	011-709-2324	011-709-2326
東 北 支 所	983-0833	宮城県仙台市宮城野区東仙台 4-5-18	022-256-6423	022-256-6434
中 部 支 所	460-0001	愛知県名古屋市中区三の丸 2-5-1 名古屋合同庁舎第 2 号館	052-951-1931	052-951-3902
北 陸 支 所	920-0024	石川県金沢市西念 3-4-1 金沢駅西合同庁舎	076-231-0435	076-231-0449
中 国 支 所	730-0012	広島県広島市中区上八丁堀 6-30 広島合同庁舎第 3 号館	082-211-0411	082-221-5223
四 国 支 所	760-0023	香川県高松市町寿町 1-3-2 高松第一生命ビルディング5F	087-851-3961	087-851-3963
九 州 支 所	815-0032	福岡県福岡市南区塩原 2-1-28	092-551-1315	092-551-1329

2. リコールプランの内容の報告

リコールの実施を決定し、リコールプランを策定した段階（公表前）において、その内容を、前述のリコール開始報告書等により関係行政機関等に報告する必要があります。

〈関係行政機関等一覧〉

経済産業省	各物資所管課
	及び法律による規制がある物資の場合は法令所管課
	商務情報政策局産業保安グループ製品安全課
	その他関係課、各経済産業局関係課
その他関係省庁	
各自治体（リコール対象地域を考慮）	
その他関係機関	独立行政法人製品評価技術基盤機構

3. リコール実施状況の進捗報告

リコールの実施状況については、電子メールで、リコール開始後1年目は3ヶ月毎、2年目以降は6ヶ月毎に報告します。

リコールの実施に伴い、リコール実施率が向上せず、リコール実施期間等が目標どおりに運ばない場合もあります。事業者は、消費者への対応方法、情報提供方法（対象や回数）、リコール対象数等のリコールプランを逐次見直し、最善の方法を模索する努力が必要です。

〈製品リコール進捗状況の報告書に記載するリコール実施率について〉

(1) リコール実施率について

- ・リコール対策済み台数
- ・下記の例にならって、リコール実施率(C)を明示する。

【例】

リコール対象数	リコール実施数	リコール実施率(%)
A	B	$C = B / A \times 100$

※リコール対象数：販売・出荷総数

リコール実施数：実回収（実施数）

(2) 市場残存率を反映した補正実施率について

リコール実施率は、リコール実施率算出方式($C = B / A \times 100$)で算出しますが、販売開始からリコール開始までの期間が長い場合や、リコール開始から長期間年数が経過している場合、製品の買い換えや経年劣化等による廃棄を反映していないため、実態から乖離している場合が少なくありません。実施率の客観的な自己評価を行うために、市場残存率を反映した数値を用いた、補正実施率の算出方法を提示します。

市場残存率の算出に当たっては、公正性と信頼性を確保することが必要であり、下記の事例のように業界団体レベルで定期的に計測することも一案です。

リコール対象数	リコール実施数	推定廃棄数	補正実施率(%)
A	B	D	$F = (B + D) / A \times 100$

※リコール対象数：販売・出荷総数

リコール実施数：実回収（実施数）

推定廃棄数：市場残存率から推定される廃棄数

業界団体における市場残存率算出モデルの作成と自己評価の取り組み事例

一般財団法人 家電製品協会

リコール対応に関する研究会を立ち上げ、協会が定期的実施する家電製品使用年数調査を元に、主な家電製品の市場残存率算出モデルを作成し、市場残存率を反映したリコール実施率補正計算式を設定。補正計算式や事故発生頻度などの評価指標を提示し、会員事業者が統一的手法に基づいて評価、検討する一助にするための運用マニュアルを策定。

家電製品のリコール対応 <https://www.aeha.or.jp/recall/>

- 家電製品リコール実施評価のための運用マニュアル概要
- 内閣府「消費動向調査」データによる家電製品年数調査報告書(2017年度版)
https://www.aeha.or.jp/about/pdf/naikakucyousa_1809.pdf

一般社団法人 日本石油ガス機器工業会

工業会が5年毎に実施するガス・石油機器の残存率等についてのアンケート報告書を元に、主なガス・石油機器の市場残存率算出モデルを作成し、市場残存率を反映した評価方法を確立し、会員企業各社での判断の一助となるための指針を策定。

ガス・石油機器のリコール達成度評価に関するガイドラインと市場残存率算出モデル

<http://www.igka.or.jp/information/2019/post-150.html>

4. リコール実施状況の自己評価、進捗報告終了について

適切なリコールの結果として、次のような基準を満たした案件について、リコール実施状況の進捗報告を終了とします。

＜進捗報告終了の基準＞

リコール開始からリコール要因による製品事故が発生していない期間が3年以上経過していること。

上記に加え、下記①、②のいずれかの条件を満たしてください。

- ① リコール実施率、もしくは市場残存率を反映した補正実施率が90%を超えていること。
- ② リコール実施事業者の努力にも関わらず、リコール実施率が頭打ち状態に達し2年間経過していること。

ただし、報告の終了がリコールの終了を意味するものではなく、リコール受付窓口やリコー

ル実施のホームページでの掲載は最低限維持するものとし、重大製品事故が再発した場合は、報告を再開してください。

進捗報告終了に際しては、「自己評価報告書」を経済産業省製品安全課に提出し、確認を受けてください。なお、製品寿命が短い、例えば低価格な雑貨や日用品等については、リコール実施期間も相対的に短期間で済むケースも考えられ、製品事故の重篤度も個別案件によって大きく異なることから、進捗報告の頻度や終了は必要に応じて検討しますので、ご相談ください。

〈自己評価報告書〉

製品リコールの進捗報告終了のための自己評価報告書

経済産業省

商務情報政策局産業保安グループ製品安全課長 殿

●●年●月●日
事業者名

(1) リコール実施状況について

- ・ リコール製品名
- ・ 対象台数
- ・ リコール開始年月日
- ・ リコール対策済み台数（点検／改修台数、回収台数）
- ・ 実施率
（残存率を反映した補正実施率を記述する場合は、実施率と補正実施率を併記し、
補正実施率の算出に利用した推計モデルの引用先も記述する）
- ・ リコール開始からの製品事故の発生件数

(2) 自己評価

（これまでのリコール活動、実施率が頭打ち状態でこれ以上回収が見込めない状況にあるなど、リコールの達成の状況を記述。）

(3) 今後のリコール実施方策等について

- 例) ・ 自社HPにおいては引き続き掲載
- ・ 消費者からの問い合わせ窓口は引き続き用意する など

(4) 本件の連絡先

(参考4) (独) 製品評価技術基盤機構によるリコール情報の収集

NITE は事故情報・リコール社告情報を収集し公表しています。

<https://www.nite.go.jp/jiko/report/annual/index.html>

(事故情報の年報)

<https://www.nite.go.jp/jiko/jikojohou/information/index.html>

(最新の事故情報)



NITE 作成(平成 29 年度事故情報収集・調査報告書より抜粋)

NITEが公表するリコール社告情報

最近の製品事故情報(NITE速報)

NITEが収集した最新の製品事故情報(平成27年●月●日から●月●日までの受け付け分)をお知らせします。
 ここの情報は、速報情報ですので今後の追加情報、事故調査の進展等により、内容に変更があります。
 また、製品事故でないことが判明した場合は、情報を削除することがあります。

事故受付日	品 名	事故発生日	事故通知内容	被害状況		事故発生場所	備考
				物的被害	人的被害		
2015/●/●	電気こんろ 【電気こんろ】	2013/●/●	電気こんろの電源コード部分から発煙した。原因を調査中。	製品破損		東京都	AAA社 A-〇〇 15/00/00に社告。
2015/●/●	空気清浄機 【空気清浄機】	2013/●/●	空気清浄機からプラスチックの焦げたにおいがした。原因を調査中。	製品破損		大阪府	
2015/●/●	石油ふろがま	2012/●/●	使用中にぽつと火が吹き上がり手に火傷をした。原因を調査中。		軽傷	香川県	BBB社 B-×× 4/00/00に社告。

NITEのリコール情報詳細(1)

リコール情報 (2015年)		製品事故情報・リコール情報	
リコール情報 (2015年) にあるページ一覧		☐ 最新事故情報 ☐ 事故情報の検索 ☐ 事故情報収集制度 (事業者・自治体向け) ☒ リコール情報	
☒ 2015/10/05 株式会社 [] 農用品プラスチックスプーン ☒ 2015/10/01 株式会社 [] 太陽光発電システム用パワーコンディショナ ☒ 2015/09/24 株式会社 [] 杖 ☒ 2015/09/24 株式会社 [] 延長コード ☒ 2015/09/07 [] 電気冷蔵庫 ☒ 2015/09/03 [] 自転車用ステアラー ☒ 2015/08/31 [] 乗車用ヘルメット ☒ 2015/08/27 [] レンジパネル ☒ 2015/08/27 [] ノートパソコン用バッテリーパック ☒ 2015/08/20 [] 子供用食器 ☒ 2015/08/19 [] カンマ (金・銀・銅の合金)		☒ 2015年度 ☐ 2014年度 ☐ 2013年度 ☐ 2012年度 ☐ 2011年度 ☐ 2010年度 ☐ 2009年度 ☐ 2008年度 ☐ 2007年度 ☐ 2006年度 ☐ リコール情報の検索	

NITEのリコール情報詳細(2)

公表日
2015/02/01 (HP)

事業者名
株式会社 ○○ 輸入
株式会社 △△ 販売

品名
○○ヒーター (電気ストーブ)

内容
[製品名及び型式]
NITE△△△△

[販売等期間]
2011年 4月～2012年3月

(内容の続き)

[社告等の内容]
製品の一部において、発煙、発火事故が発生。
(2012年12月の再社告)

[対処方法]
無償交換 (該当部品のみ)

[問い合わせ先等]
・株式会社○○ お客様相談室
・電話番号: 0120-AAA-bbb
(受付時間/月～金 9:30～12:00
13:00～17:00)

土日祝日を除く平日のみ
<http://www.nite.jp/jiko/yyyyymmdd01.pdf>

※イラスト、写真等

リコール情報の活用(1)

注意喚起リーフレット

[View this page in English](#)

製品評価技術基盤機構（NITE）で収集した事故情報の中から、リコール情報をまとめたリーフレットと、季節別に発生した事故事例とその事故防止のポイントをわかりやすくまとめたリーフレットを作成いたしました。
無償ダウンロードできますので、ご活用ください。（※白黒印刷にも対応しています。）

製品安全

- 製品事故防止啓発活動
- プレスリリース
- 注意喚起ミニポスター
- 注意喚起リーフレット
- 注意喚起ちらし

ハロゲンヒーターの社告・リコール



[ファイル \(PDF:948KB\)](#)

(最新更新日: H26.07.04)

※H26.07.04現在、確認できたもの。
 [更新履歴] H26.05.13・H25.10.30・
 H23.09.21・H23.01.26・H22.11.15・
 H22.07.27・H21.11.26・H21.09.02・
 H21.02.13

◆次の製品に該当する場合は、**直ちに使用を中止**してください。
 ◆これらの製品は、措置を行うべき事業者が倒産していますので、適切に廃棄してください。

株式会社インターナショナルジャパン

DWB-301, KHS-301, KDH-601DX
 SUN-601G(リモコンなし)
 SUN-601D(リモコン付き)
 CHL-601, BRE-112RT
 CH-2200R, BRE-800H

株式会社フジコー

CHL-601

株式会社優

パナエナジー
 YH-8000(B)

株式会社アイアン

IH-4423, 4650, 4469
 IH-4619(アイボリー),
 4620(ゴールド), 4651(イエロー)

リコール情報の活用(2)

注意喚起リンク集

[View this page in English](#)

製品カテゴリー

家庭用電気製品

燃焼器具

家具・住宅用品

食器・食器用品

身のまわり品

レジャー用品

乳幼児用品

家庭用電気製品

洗濯機

衣類乾燥機/洗濯乾燥機

湯沸し器

掃除機

空気清浄機

電子レンジ

電気ジャーボット

IHクッキングヒーター

IH炊飯器

冷蔵庫

換気扇

扇風機

エアコン

電気湯沸し器

テレビ/モニター

マッサージ器

家庭用電源

製品安全

- 製品事故防止啓発活動
- プレスリリース
- 注意喚起ミニポスター
- 注意喚起リーフレット
- 注意喚起ちらし
- 注意喚起リンク集
- 身・守りハンドブック
- 製品安全教育DVD/ハンドブック

洗濯機

※後述の付録した洗濯機・乾燥機等の洗濯機を記述すると自然発火し、火災につながるおそれがあります。……（一財）社団法人、日本電機工業会）「[安全対策サイト](#)」

衣類乾燥機、洗濯乾燥機

※後述の付録した洗濯機・乾燥機等の洗濯機を記述すると自然発火し、火災につながるおそれがあります。……（一財）社団法人、日本電機工業会）「[安全対策サイト](#)」

湯沸し器

※後述の付録した湯沸し器……（一財）社団法人、日本電機工業会）「[安全対策サイト](#)」

掃除機

※後述の付録した掃除機……（一財）社団法人、日本電機工業会）「[安全対策サイト](#)」



(参考5) 関連する法令等の解説

1. 製品事故に関する制度と事業者の義務等

消安法で定める製品事故に関して、法令等により事業者が義務として行うべきことや求められている事項は下表のとおりとなります。

	製品事故に関する情報収集と消費者への提供	製品事故報告の際に求められる対応		製品事故が発生した場合に求められる対応	
		重大製品事故を知った時	非重大製品事故を知った時		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
製造事業者	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に努めなければならない。 (消安法第34条第1項)	10日以内に定められた様式で内閣総理大臣（消費者庁）に報告しなければならない。（消費生活安全法第35条第1項、第2項、内閣府令第3条）。 尚、報告する内容は以下の通り。 ・当該消費生活用製品の名称及び型式 ・事故の内容 ・消費生活用製品を製造又は輸入した数量と販売した数量	独立行政法人製品評価技術基盤機構（NITE）の本部又は支所に速やか（目安は事故を知った時から10日以内）にNITEが定める報告書式に従って報告することが要請されている。 (経済産業省通達平成23年3月4日付平成23・3・3商局第1号「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」)	当該製品事故が発生した原因に関する調査を行うことを努めなければならない（消安法第38条第1項）	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。（消安法第38条第1項）
輸入事業者	同上	同上	同上	同上	同上

(参考3) 関係行政機関等への報告様式等

	製品事故に関する情報収集と消費者への提供	製品事故報告の際に求められる対応		製品事故が発生した場合に求められる対応	
		重大製品事故を知った時	非重大製品事故を知った時		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
小売販売事業者	規定なし	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。 (消安法第34条第2項)	同上		製造又は輸入の事業を行う者がとろうとする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。(消安法第38条第2項、第3項)
修理又は設置工事事業者	規定なし	同上	同上	規定なし	規定なし
リース事業者	規定なし	規定なし	同上	規定なし	規定なし

2. 法律上の責任

製品事故等と関連して発生し得る事業者の法的責任について行政上の責任、民事上の責任、刑事上の責任の 3 つの視点から解説します。

(1) 行政上の責任

① 危害防止命令

i) 消安法第 39 条第 1 項に基づく危害防止命令

主務大臣は、製造事業者または輸入事業者に対し、消費生活用製品の欠陥により、重大製品事故が生じた場合その他一般消費者の生命又は身体について重大な危害が発生し、又は発生する急迫した危険がある場合において、当該危害の発生及び拡大を防止するため特に必要があると認めるときは、必要な限度において、当該製品の製造又は輸入の事業を行う者に対し、当該製品の回収を図ることその他当該製品による一般消費者の生命又は身体に対する重大な危害の発生及び拡大を防止するために必要な措置をとるべきことを命ずることができる。

ii) 消安法第 32 条に基づく危害防止命令³¹

主務大臣は、次の各号に掲げる事由により一般消費者の生命又は身体について危害が発生するおそれがあると認める場合において、当該危害の発生及び拡大を防止するため特に必要があると認めるときは、当該各号に規定する者に対し、販売した当該特定製品の回収を図ることその他当該特定製品による一般消費者の生命又は身体に対する危害の発生及び拡大を防止するために必要な措置をとるべきことを命ずることができる。

一 特定製品の製造、輸入又は販売の事業を行う者が第四条第一項の規定に違反して特定製品を販売したこと。

二 届出事業者がその届出に係る型式の特定製品で技術基準に適合しないものを製造し、輸入し、又は販売したこと（第十一条第一項ただし書の規定の適

³¹ 電安法、ガス事業法、液石法においても同様の制度があります。

①電安法に定める特定電気用品・特定電気用品以外の電気用品の場合

電安法に定める特定電気用品・特定電気用品以外の電気用品に関しては、製造事業者・輸入事業者等は、無表示品の販売、基準不適合品の製造、輸入、販売により危険又は障害が発生するおそれがあり必要と認められる場合は、経済産業省から危険等防止命令を受けます。（電安法第 42 条の 5）

②ガス事業法に定める特定ガス用品、特定ガス用品以外のガス用品の場合

ガス事業法に定める特定ガス用品、特定ガス用品以外のガス用品に関しては、製造・輸入・販売業者は、生命又は身体についてガスによる災害が発生するおそれがある認める場合において、当該災害の拡大を防止するため特に必要と認めるときは、経済産業省より災害防止命令を受けます。（ガス事業法第 39 条の 18）

③液石法に定める特定液化石油ガス器具等、特定液化石油ガス器具等以外の液化石油ガス器具等の場合

液石法に定める特定液化石油ガス器具等、特定液化石油ガス器具等以外の液化石油ガス器具等に関しては、製造・輸入・販売事業者は、生命または身体について液化ガスによる災害が発生するおそれがあると認める場合において、当該災害の拡大を防止するため特に必要と認めるときは、経済産業省より災害防止命令を受けます。（液石法第 65 条）

用を受けて製造し、又は輸入した場合を除く。))。

② 体制整備命令（消安法第37条第1項）

内閣総理大臣は、製造事業者または輸入事業者において重大製品事故を知ったにもかかわらず、その報告を怠り、又は虚偽の報告をした場合において、当該製品の安全性を確保するため必要があると認めるときは、製造事業者または輸入事業者に対し、当該製品について生じた重大製品事故に関する情報を収集し、かつ、これを適切に管理し、及び提供するために必要な体制の整備を命ずることができる。

(2) 民事上の責任

製造物責任法が施行されるまでは、民事上の責任は債務不履行責任（民法第415項）と不法行為責任（民法第709条）でした。責任追及の相手が、債務不履行責任は契約当事者間に限定され、不法行為責任は契約当事者間に限定されない等の相違はあるものの、ともに被害者が製造事業者等の相手方の過失を証明する必要がありました。

しかし、技術的に素人であり情報収集にも限界がある消費者が、製造事業者等の過失を証明することは困難であり、被害者側の立証責任の緩和が求められていました。

そこで、平成7年に施行された製造物責任法では、不法行為法の特別法として、加害者の過失の有無は問わず、製品の欠陥と損害の発生、両者の間の因果関係を証明すればよいこととなり被害者側の立証責任が緩和されました。

(3) 刑事上の責任

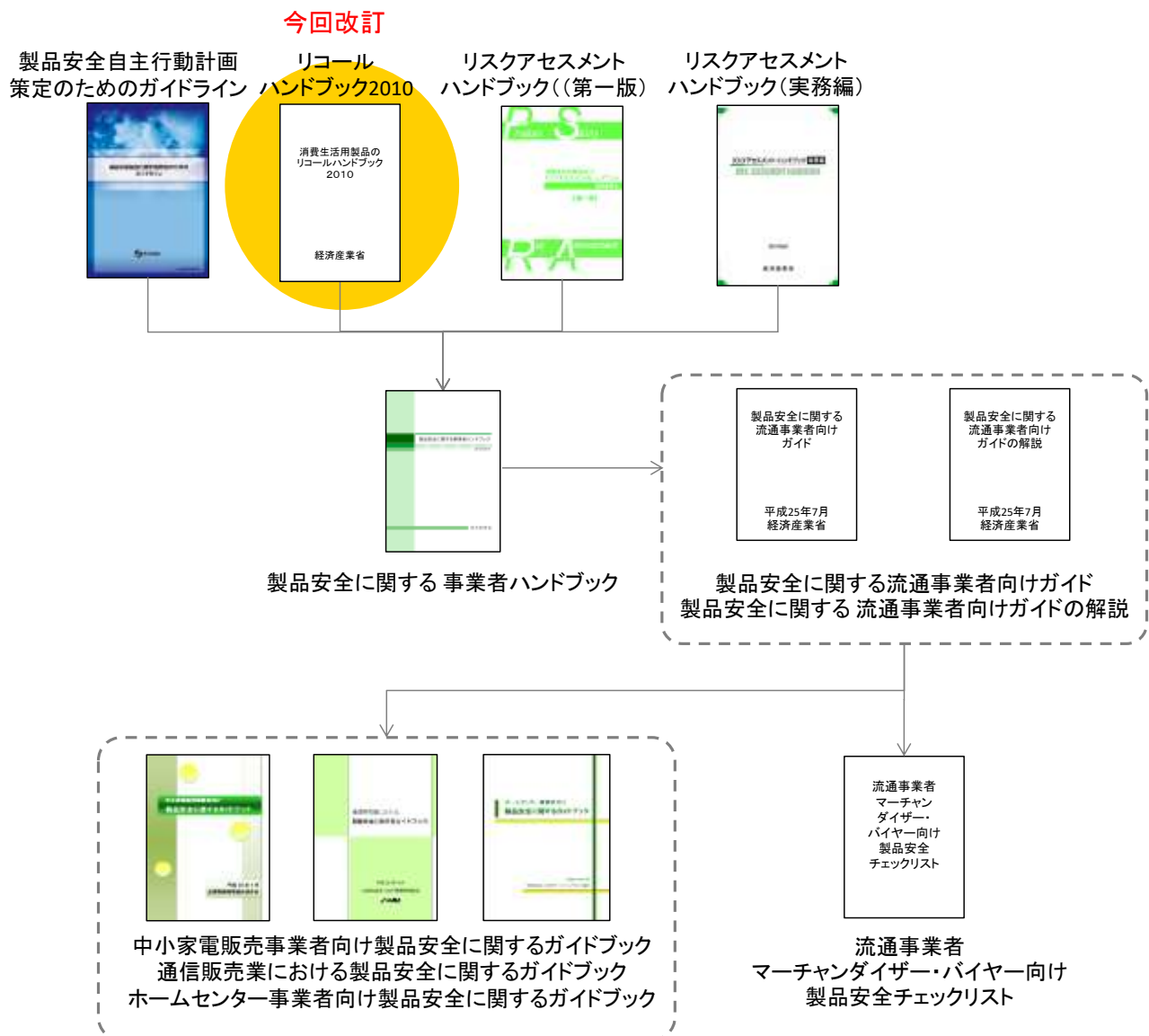
製品事故等が発生し、生命身体への侵害が認められる場合に、役員または従業員は、業務上過失致死傷罪に問われるおそれがあります。

業務上過失致死傷罪（刑法第211条第1項前段）

業務上必要な注意を怠り、よって人を死亡させる又は傷害させた場合、5年以下の懲役若しくは禁錮又は100万円以下の罰金

(参考6) 他の各種ハンドブック等との関係

本ハンドブックとこれまでに発行された各種ハンドブック類との経緯と関係は以下の通りです。各種ハンドブック等は相互に関連していますので、必要に応じて他のハンドブック等の内容を参照することにより、製品安全対策についてより体系的・具体的に理解することが出来ます。



チェックリスト

予防措置

1. 日頃から求められる取組

- ☐ 経営者は、日頃から消費者の安全・安心を第一に考え、製品事故等に背を向けずリコールに積極的に取り組む姿勢を社内に徹底し、社外に明示しているか。
- ☐ 全ての役員・従業員において、危機管理やリコールに対する意識向上に向けた教育・研修を行っているか。

2. 未然防止のための措置

- ☐ 製品事故等の未然防止に向けてリスクアセスメント等の取組を実施しているか。

3. 速やかなリコール実施のための日頃からの準備措置

- ☐ 製造段階、流通段階の各段階においてトレーサビリティを確保するために、ロット番号やシリアル番号による追跡体制の整備や顧客情報の管理体制等を構築しているか。
- ☐ 基本方針、情報伝達システム・意思決定体制、報告等を要する機関、リコール実施手順、リコール実施の判断基準等が盛り込まれたリコール対応マニュアルが作成され、全ての役員・従業員に共有されているか。
- ☐ リコールを実施する際のサポート機関や要する費用等について事前に確認しているか。

製品事故等への速やかな対応

アクション1 事実関係の把握等

- ☐ 製品事故の発生又は事故の発生を予見させる欠陥等の兆候を発見した場合、それらの事実関係の把握、内容の整理を行っているか。
- ☐ 整理された情報は、社内外の関係者に対し迅速に共有されているか。
- ☐ 当該事象が重大製品事故にあたると判断した場合には消費者庁に、非重大製品事故にあたると判断した場合にはNITEに報告しているか。
- ☐ 自社で事故原因調査を実施しているか、NITEや消防の事故原因調査に協力しているか。
- ☐ 把握された事実関係をもとに社内外問わず原因究明を行う体制は整えているか。被害者対応を最優先事項の一つとして対応しているか。

アクション2 リコールを実施するか否かの判断

- ☐ 当該製品事故等について、人的被害の可能性の有無、多発・拡大可能性、製品起因による事故か否か等を総合的に判断し、経営者がリコールの意思決定を行っているか。
- ☐ リコール実施の判断に至らない場合であっても、消費者の安全確保のための暫定措置を実施しているか。

アクション3 対策本部等の実施母体の設置

- ☐ リコールを全社的に取り組むための最高経営責任者をトップに据えた実施母体、責任母体となる組織を組成しているか。

アクション4 リコールプランの策定

- ☐ リコール実施にあたって、リコール実施の目的、リコール方法、対象製品・対象数、対象者、実施期間、社内外関係者との連携内容等の内容を定めたリコールプランを策定しているか。
- ☐ 当該リコールプランを実行するための経営資源を投入しているか。

アクション5 社告等の情報提供方法の選択

- ☐ 情報提供対象者の特定、情報提供方法及び媒体の選定、伝えるべき内容、配慮すべき事項といった点を十分に考慮し、リコール情報を提供しているか。

アクション6 関係機関等への報告・連絡

- ☐ リコール実施にあたって消費者に情報提供するとともに、関係機関等（従業員、取引先、業界、ユーザー団体、関係行政機関、弁護士、保険会社、マスコミ等）へも抜け漏れなく報告・連絡しているか。

リコールの実施状況の継続的監視・評価（モニタリング）

1. モニタリングの体制

- ☐ リコールの有効性をはかるために対象製品の把握率と回収率（実施率）をもとにした適正なモニタリングを行っているか。

2. モニタリングデータの分析

- ☐ リコールの告知方法（情報提供方法）及び実施方法の有効性の観点からモニタリングデータを分析しているか。

3. リコール実施状況の評価

- ☐ リコール実施状況について、告知方法の妥当性、告知情報の妥当性、相談窓口の妥当性、点検方法や修理方法等の妥当性、進捗状況の妥当性の観点から常時有効性の評価を行い、問題や課題があれば、都度改善を図っているか。
- ☐ 積極的なリコール対応を縮小する場合においても、市場に残存している製品による製品事故等が発生することも勘案した対応を行っているか。

4. リコール方法のフォローアップ

- ☐ リコールの有効性の評価をもとに現状方法の補完か新しい方法での告知方法によりリコール方法のフォローアップを図っているか。

5. 記録の作成、リコール漏れへの対処及び得られた情報のフィードバック

- ☐ 一連の対応に関して記録を作成しているか。
- ☐ 一連の対応で得られた経験や知識、当該事案の原因等に関して、自社製品の製品事故の再発防止・未然防止や製品安全管理態勢・リコール対応態勢の改善に活用しているか。

消費生活用製品安全法に基づくリコールの実効性改善に関する検討会
委員名簿

(敬称略 五十音順)

大河内 美保	主婦連合会 監査
尾身 健二	一般社団法人 日本ガス石油機器工業会 管理グループ マネージャー
片岡 康子	楽天株式会社渉外室消費者政策課シニアマネージャー
金谷 隆平	大手家電流通協会 会長
源内 哲之	独立行政法人製品評価技術基盤機構製品安全センター次長
小柳 輝	ヤフー株式会社政策企画本部ネットセーフティ企画室室長
土田 宗一郎	三井住友海上火災保険株式会社新種保険部費用保険チーム長
遠山 聡	専修大学法学部教授
町田 隆	一般財団法人 家電製品協会 消費者部 部長
三浦 佳子	消費生活コンサルタント
三上 喜貴	長岡技術科学大学 副学長
向殿 政男	明治大学 顧問 (座長)
渡辺 弘美	アマゾンジャパン合同会社渉外本部本部長

お問い合わせ先

経済産業省 商務情報政策局産業保安グループ 製品安全課



〒100-8901 東京都千代田区霞が関 1 丁目 3 番 1 号

TEL 03-3501-4707

FAX 03-3501-6201