

リコールハンドブック概要版

経済産業省
製品安全課製品事故対策室
2024年3月

1. リコールとは

リコールハンドブックP.4～10

■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**に下記を行うことです。

- 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

■誰がリコールを実施するのか

製造事業者
又は
輸入事業者

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**。

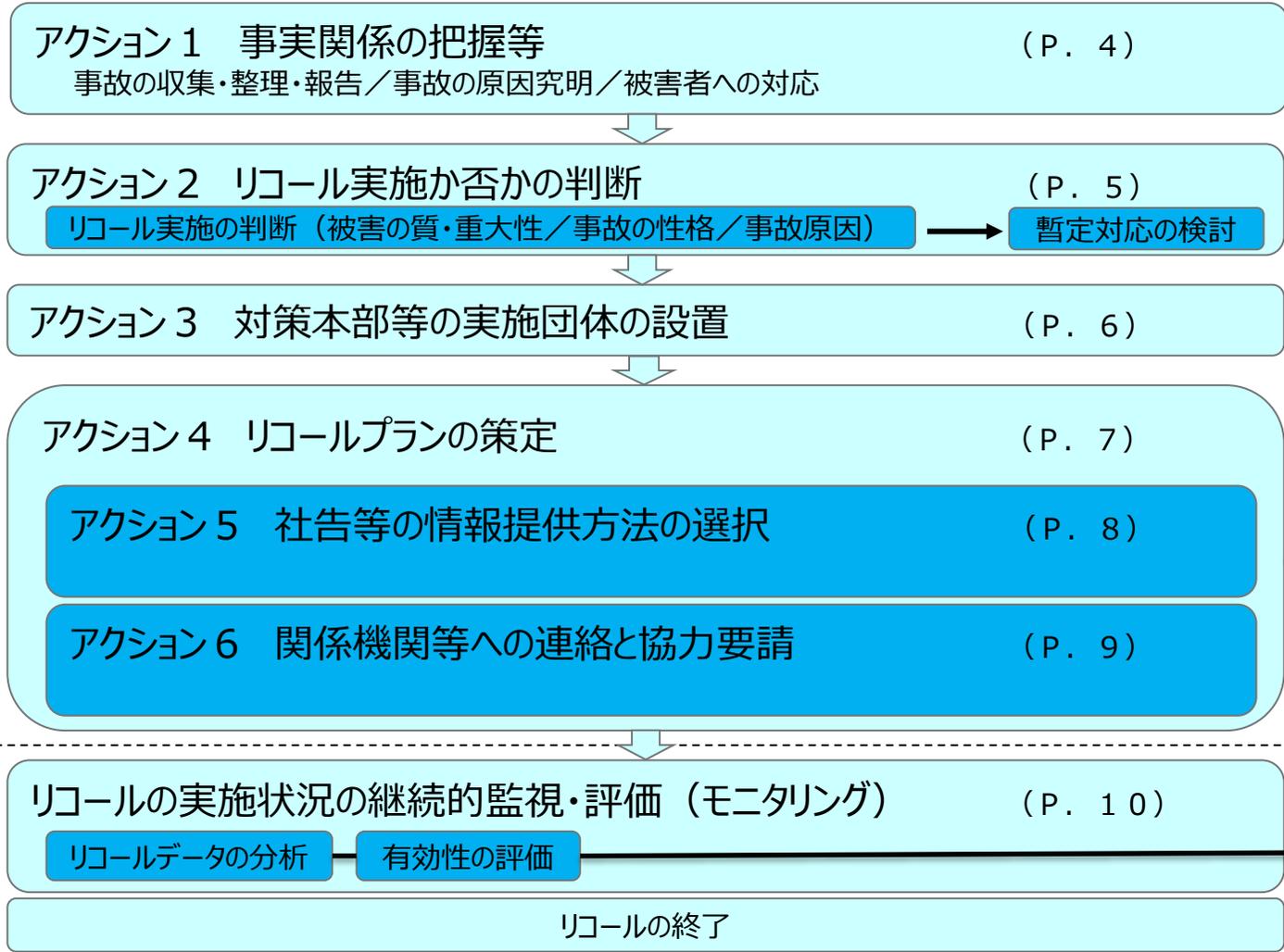
販売事業者
又は
流通事業者等

製品事故情報を収集し、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。また、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事業者**に通知するよう**努めなければなりません**。

2. リコール実施のフロー

リコールハンドブックP.29

■ 製品事故等の発生又は発生を予見させる兆候を発見した場合、以下の流れに沿って対応していくことが求められます。



製品事故等への
速やかな対応

リコールの実施状況
のモニタリング

3. リコール実施のアクション

アクション1 (事実関係の把握等)

リコールハンドブックP.30～40

↳ リコール実施の判断を行う前提として、事実関係の正確な把握や原因究明が求められます。

製品事故等の内容の整理、国への報告

事実関係を整理し、重大製品事故の場合は10日以内に消費者庁に報告します（[詳細](#)）。

- ◆ 死亡事故 ◆ 重傷病事故 ◆ 火災
- ◆ 後遺傷害事故 ◆ 一酸化炭素中毒事故

重大製品事故でない場合もNITEに報告を行ってください（[事故情報報告システム](#)）。

製品のトレーサビリティの把握と整理

事実関係の把握につながる、以下の情報を整理する必要があります。

- i 製品の特定（ロット、販売経路など）
- ii 出荷先・販売ルートの特定制
- iii 流通及び販売数量の特定制
- iv 消費者の特定制

製品事故等の兆候に関する情報の整理等

社内外から製品事故等の発生の予兆に関する情報が得られた場合には、その情報の整理及び結果の予測を行う必要があります。

重大製品事故に至らないものであっても、同種の製品事故等が複数発生する場合には、是正措置が求められることもあるためです。

周辺情報の把握と整理

自社内だけでなく、

- i 意見を聞くべき専門家の検討
 - ii 内外の関連技術情報の確認及び把握
 - iii 同様の製品事故等の確認
（他の企業、他の業界の状況）
- といった周辺情報の把握や整理が必要です。

原因の究明

収集した情報を踏まえて、設計起因、製造起因、使用上の情報提供の不備等から原因究明を行います。

詳細は「[製品安全に関する事業者向けハンドブック](#)」109頁以降を参照ください。

被害者への対応

製品事故等により被害が発生している場合、被害者への対応は最優先事項の一つです。

被害者に対する道義的責任の範囲は、法的責任の有無や程度に立脚して判断します。

これらを行った上で、リコール実施を判断（アクション2へ）



4. リコール実施のアクション

アクション2 (リコールを実践するか否かの判断)

リコールハンドブックP.41～50

↳ 直ちにリコールを実施するか、ひとまず暫定対応を実施するか、経営者による意思決定が求められる。

■ 意思決定にあたっての判断要素

○被害の質・重大さ

↳ ・人への被害の有無・可能性 ↔ ・軽微な物損

○事故（被害）の性格

↳ ・多発・拡大可能性 ↔ ・単品不良

○事故原因との関係

↳ ・製品欠陥か
・消費者の誤使用か
・修理・設置工事ミスか

・改造による事故か
・経年劣化か

リコールを実施する場合

リコールを実施する場合でも、直ちにその対応が取れない場合があります。そのため、製造の一時停止等、暫定対応も必要となります。

リコールを実施しない場合

リコールが不要であったとしても、マーケット情報のモニタリングや、状況変化があればリコール実施の要否を再検討することも必要です。

リコールを実施する場合、対策本部等実施母体の設置を行う（アクション3へ）

5. リコール実施のアクション

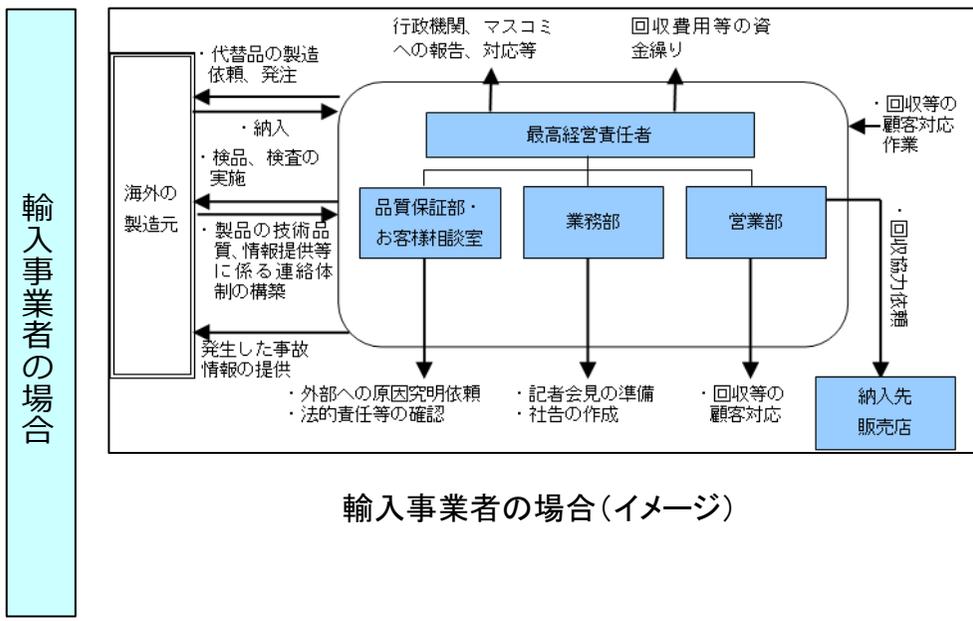
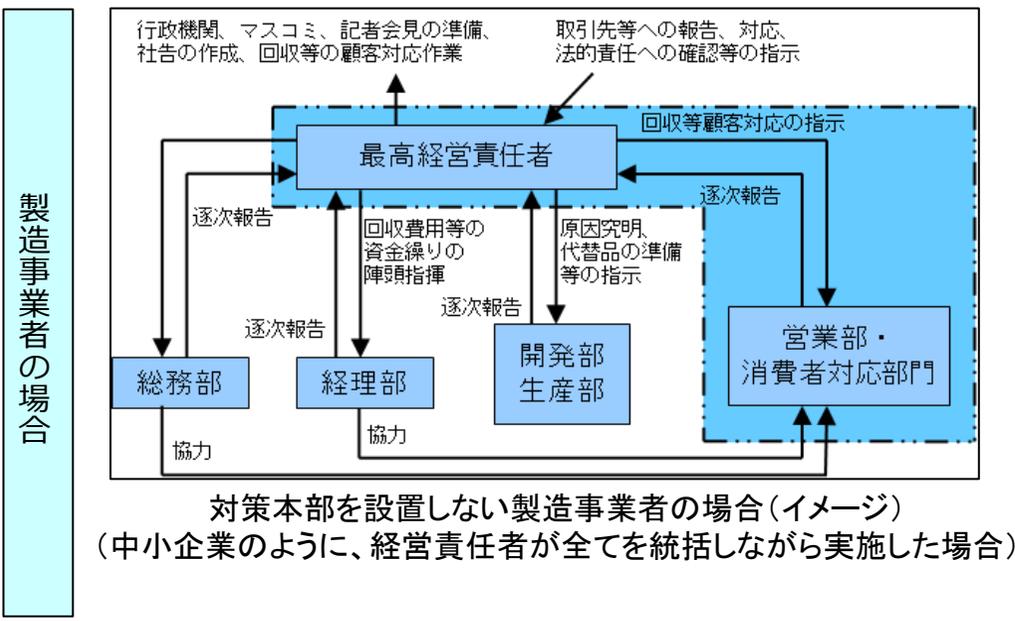
アクション3 (対策本部等の実施母体の設置)

リコールハンドブックP.51~53

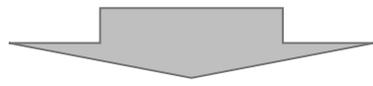
リコールは全社的な取組であり、実施母体が責任をもって対応することが求められる。

■ 対策本部の取組

- ①リコールプランの策定
- ②迅速かつ的確なリコールの実施
- ③リコールの実施状況のモニタリング



実施母体を設置し、リコールプランを策定 (アクション4へ)



6. リコール実施のアクション

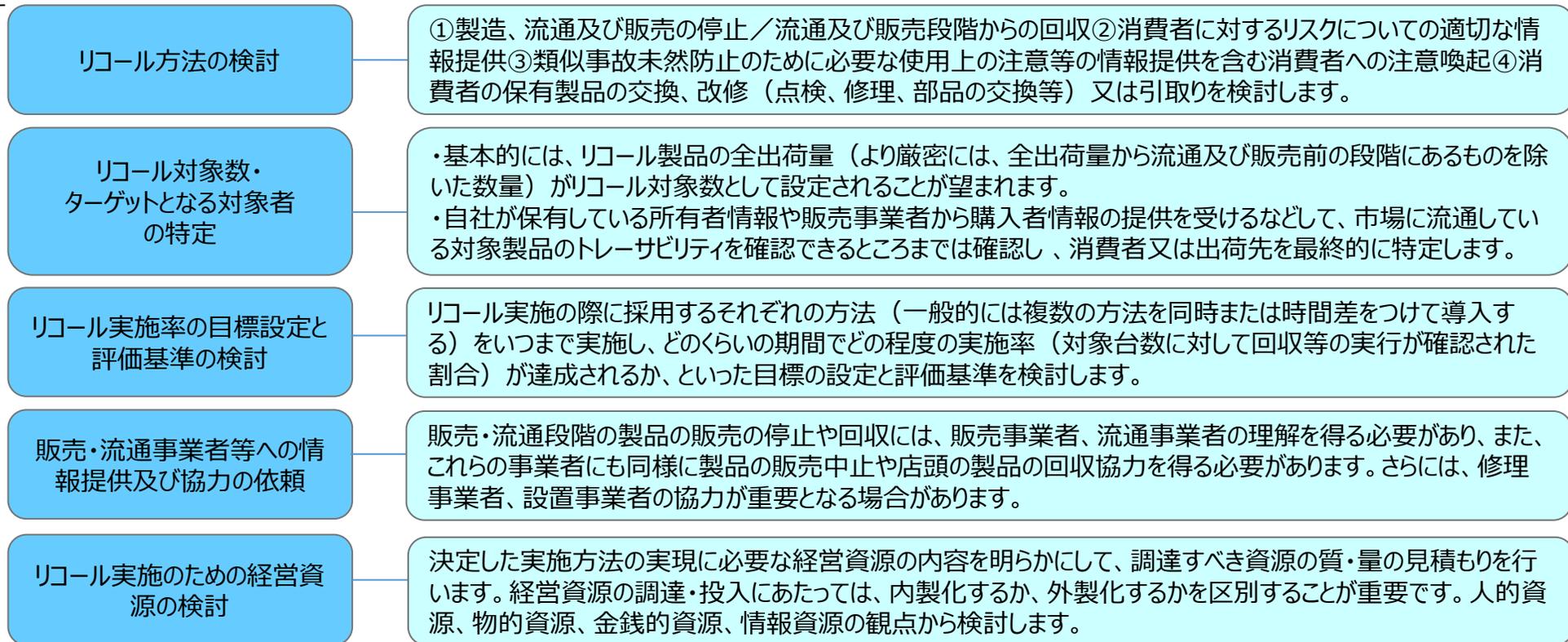
アクション4 (リコールプランの策定)

リコールハンドブックP.54～59

迅速かつ的確に事故の拡大を防止するため、具体的なリコールプランを策定します。それにより、モニタリング（進捗確認・効果検証）を適切に行うことができ、効果的な活動の見直しができるようになります。

リコールプランとは・・・リコールを実施するにあたっての対応方針であり、社内外に対する姿勢を明確にしたもの

リコールプランの策定



リコールプランを策定し、情報提供方法を選択（アクション5へ）



7. リコール実施のアクション

アクション5 (社告等の情報提供方法の選択)

リコールハンドブックP.60～73

消費者にいかに確実に、最適な方法で効果・効率的にリコールメッセージを伝えるかを考えます。

情報提供する対象は誰？

購入者／使用者／保有者（家主、民宿経営者等）／使用者の保護者／使用管理者（器具を管理する学校、保育所、病院等）／製品の購入ルート（販売店の種類や形態等）です。

何を伝えたら良い？

リコール対象製品あるいは対象製品群、販売期間／リコール実施に至った経緯／危害の内容／危害が発生した場合のその程度／消費者に対する注意喚起、危険回避方法／対象者（使用者）がリコール実施主体とコミュニケーションをとる方法を伝えましょう。

どんな情報提供方法で、どの媒体を使えば良い？

- ・顧客情報がわかる場合：電子メール／電話／ダイレクトメール／直接訪問／販売事業者・流通事業者等を通じての連絡を行います。
- ・顧客情報がわからない場合：報道機関に対する発表／新聞社告・広告／HP掲載／公的機関・民間等のパブリックスペースを使います。

個別に配慮する事項は何？

専門機関、助言機関等と必要に応じ、連絡をとりながらリコールを実施しましょう。



情報提供方法を選択し、関係機関と連携へ（アクション6へ）

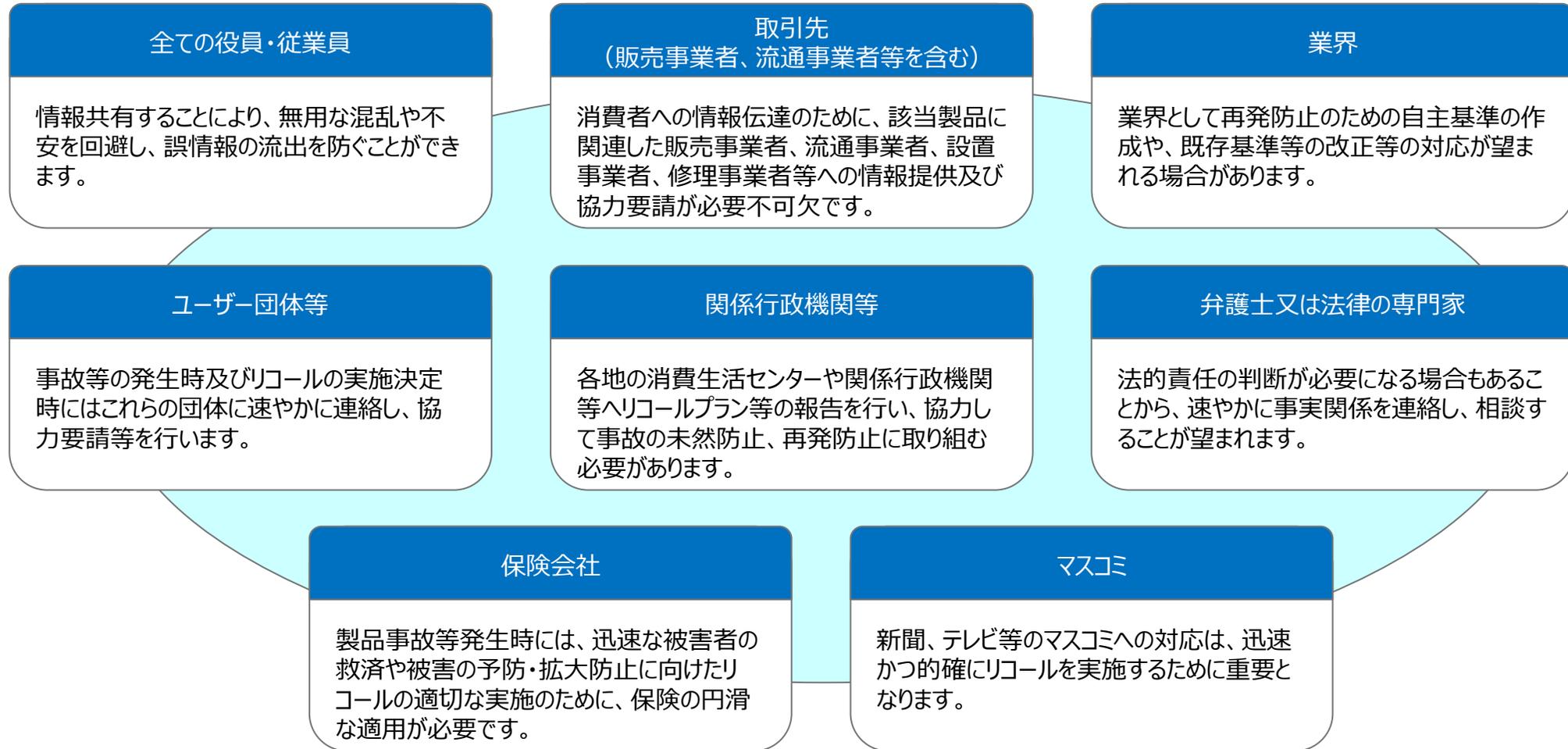


8. リコール実施のアクション

アクション6 (関係機関への連絡と協力要請)

リコールハンドブックP.74~78

リコールは必要な情報の発信、関係機関との連携を行い、目標達成まで継続する必要がある。



9. リコール実施後のモニタリング

リコールハンドブックP.79～110

■ モニタリングをする理由

リコールは、必ずしも策定したリコールプランどおりに進むわけではありません。そこで、リコールがどの程度有効に機能しているかを把握するために、リコールの実施状況の継続的監視・評価（モニタリング）が必要となります。モニタリングを適正に行うことで、実施中のリコール方法の妥当性が評価でき、消費者への製品事故の被害の可能性低減に向けて、リコール方法を改善することができます。

モニタリングの体制

- ・様々なルートからの情報の共有体制を構築します。
- ・リコール体制自体のモニタリング、リコールの進み具合のモニタリングを行います。

モニタリングデータの分析

- ・どの告知方法（情報提供方法）がどれだけ有効に機能しているかを確認します。
- ・個々の告知方法、回収等のリコール実施方法に問題はないかを確認します。

リコール実施状況の評価

- ・常時有効性を評価します。
- ・リコール進捗が頭打ちになった場合等に行う有効性を評価します。

リコール方法の フォローアップ

- ・リコールの告知に関するフォローアップを行います。
- ・見直されたリコール方法の実行と継続的なモニタリングを行います。

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

- ・記録を作成します。
- ・リコール漏れへの対処を行います。
- ・得られた情報のフィードバックを行います。

再発防止・未然防止 のための措置

- ・モニタリングと並行して得られた経験と知識をPDCAサイクルに則り、今後の再発防止・未然防止に活用します。

リコールの終了

- ・消費者の手元の製品が全て把握され、回収率が100%になれば、リコールは終了となります。

(参考) 重大製品事故とは

リコールハンドブックP.11～28

■ 報告が求められる「重大製品事故」

製品事故等の内容の整理、国への報告

- ・死亡事故
- ・重症病事故（治療に要する期間が30日以上を負傷又は疾病）
- ・後遺障害事故
- ・一酸化炭素中毒事故

消費生活用製品が滅失し、又はき損した事故であって、一般消費者の生命又は身体に対する危害が発生するおそれのあるもの

- ・火災（消防が火災認定したもの）

製造事業者または輸入事業者は、自らが製造または輸入する消費生活用製品について重大製品事故が発生した場合、知った日を含め、**10日以内**に消費者庁へ電子メールやweb入力にて、報告しなければなりません

■ 重大製品事故の発生状況

リコールが発生した自転車製品事故が多発した2019年以降、1,000件超の事故が続いています。

重大製品事故の発生状況（件数）

