

## リコール情報等の周知に向けた今後の課題

平成25年12月5日  
経済産業省 製品安全課

### 1. リコール情報等の周知に向けたこれまでの取組

#### (1) 製造・輸入事業者に対する取組

これまで経済産業省では、製造・輸入事業者が自主的に行うリコール情報等の周知を図るため、事業者にはヒアリングを実施し、また、リコール未対策品の重大製品事故が発生した場合には、製造・輸入事業者からリコールの取組状況等を確認し、効果的なリコール対策の実施に向けたリコールフォローアップに取り組んできた。

平成25年2月にリコールを呼び掛けているTDK株式会社製の加湿器による火災で死亡事故が発生したこと、また、当該事故以外にも、リコールを実施している製品で重大製品事故が再発し、重大製品事故件数全体（1千件）の1割に上る状況を踏まえ、同年2月以降、以下の対策を実施。

- 重大事故報告制度が創設された平成19年度以降にリコール同一原因の重大製品事故が再発した127製品のうち、高齢者・子供用製品やリコール開始後に事故が多発している製品など28製品について、事業者の取組状況の点検を実施(平成25年2月)。
- 平成25年4月26日、再点検の結果を踏まえ、経済産業省は消費者庁と連携して、平成19年以降、リコール未対策品に重大製品事故が再発した全ての製造・輸入事業者(91社)に対して、製品特性、使用者層、使用時期等を踏まえた効果的なリコールに関する追加対策の検討を要請。  
また、販売事業者（3団体）に対しても、リコールを実施した製造・輸入事業者からの要請に応じ、消費者にリコール情報を提供するよう協力を要請。
- 平成25年5月以降、要請を行った製造・輸入事業者のうち、重大製品事故の発生頻度が高いリコール製品、回収率が向上しない製品等の事業者を優先してヒアリング等を実施し、事業者が行う追加対策のフォローアップを実施。

## (2) 流通事業者に対する取組

近年は、製造・輸入事業者のリコール対策だけでは、回収率に大きな変化が見られないことから、製造・輸入事業者の取組に加えて、消費者に一番近い位置にある流通事業者の製品安全の取組が重要であり、リコールにおいても、顧客情報等を活用して消費者に情報を提供できる流通事業者の協力が不可欠となっている。

平成25年2月には、消費者委員会（内閣府の下に設置され消費者問題について調査審議し建議等を行う機関）から経済産業大臣に対して、販売事業者のリコール情報等の提供に係る効果的な実施方法等の検討を行う旨の建議が行われた。

消費者事故未然防止のための情報周知徹底に向けた対応策についての建議抜粋（平成25年2月12日）

経済産業省は、販売事業者等の実態をより調査し、リコール対象製品を購入した消費者への情報提供に係る消費生活用製品安全法に定められた義務等の具体的かつ効果的な実施方法について検討を行うこと。

平成25年8月、経済産業省は以下の取組を消費者委員会に報告した。

- ・ 経済産業省と流通事業者団体とのリコール協力体制の構築・拡大
- ・ 製品安全に関する流通事業者向けガイドの作成・公表・普及
- ・ 製品安全に関する流通事業者向け講習会の開催
- ・ 消費生活用製品安全法に基づく危害防止命令に係る流通事業者への協力要請
- ・ リコール情報周知の強化策への協力を流通事業者に要請

## (3) 消費者に対する取組

また、消費者に対してリコール情報等を周知する取組も重要であり、これまで経済産業省では、①各種メディアや政府広報等を活用したリコール情報の発信、②リコール製品の注意喚起チラシ等を作成し消費者に周知、③製品安全総点検週間等のイベントやセミナーを通じたリコール情報の周知、等に取り組んできた。

しかしながら、消費者委員会が実施した消費者へのアンケート調査（平成24年10月）によると、政府のリコール情報サイト（経済産業省、NITE、消費者庁、国民生活センター等）を知っている消費者は16.4%しかおらず、8割以上がどのサイトも知らないと回答している。さらに、リコール情報が消費者に届いた後の対応として、事業者に連絡して返品・修理した消費者は6割に留まっている。

こうした状況を鑑みると、消費者にリコール情報を届ける取組に加え、消費者サイドの製品安全に関する教育を促進していくこと等も重要となる。

## 2. リコール情報等の周知に向けた今後の対策

今後のリコール情報等の周知に向けた取組としては、製造・輸入事業者の取組、流通事業者の取組、消費者の取組といった3方面から対策を講じていくことが、リコールの実効性を確保していく上で重要となる。

このため、経済産業省では、消費者庁をはじめとする各省庁と連携し、リコール情報等の周知に向けた具体的な対策を講じていくこととする。

### 1) . 製造・輸入事業者に対する取組

経済産業省は、重大製品事故の発生頻度が高い製品やリコール進捗率が向上しない製品の製造・輸入事業者に対して、追加対策のフォローアップを継続する。

#### (1) 協力事業者との連携による効果的なリコール対策の促進

経済産業省は、製造・輸入事業者に対して、製品特性等を踏まえた効果的なリコール対策の取組を促していくこととするが、その際に、製造・輸入事業者が他の事業者と連携してリコール対策を行う好事例等を紹介し、連携先となる事業者に対しても、製造・輸入事業者のリコール対策への協力を求める。

<取組事例等>

- ・ 機器の設置確認を行うガス、電気等の公益事業者や、水道設備事業者、機器の配達を行う運送業者と連携し、製品の回収を促進
- ・ 製造・輸入事業者のホームページと経済産業省のリコール関係のホームページとの提携（リンク）

#### (2) 高い広告効果が期待されるリコール対策の促進

製造・輸入事業者に対して、従来のチラシ、ポスターの配布等によるリコール対応に加え、より高い広告効果が期待される新たな広報媒体を活用した取組を促す（例「電気料金検針票等公共料金のお知らせ」の裏面活用等）。

#### (3) リコールの事前準備の促進

製造・輸入事業者に対して、必要に応じて、リコール保険の活用やリコール対策事業者の活用を促す。

追加対策のフォローアップ後、重大製品事故の発生状況、危害のリスクの度合い等を勘案した上で、重点的にフォローすべき製品の製造・輸入事業者に対して集中的な指導を実施する。

また、追加対策を含めたリコール対策を行っているにも関わらず、リコール進捗率が向上しない製品については、経済産業省及びN I T E（独立行政法人製品評価技術基盤機構）が行うリコール製品情報の広報を優先的に実施する。

## 2) . 販売事業者に対する取組

### (1) 販売事業者のリコール協力の促進

- ①製造・輸入事業者からリコール協力を求められた販売事業者や、国からリコール情報の提供を受けた販売事業者が行うリコールの取組（店頭POPへの掲載、製造・輸入事業者や国が作成した注意喚起チラシの配布、自社ホームページへのリコール情報の掲示等）を促進する。
- ②ポイントカード、POSシステム等により顧客情報や製品販売情報を収集・管理している販売事業者に対しては、個人情報保護の観点に十分配慮しつつ、当該情報を活用して消費者へリコール情報を周知する取組や、当該情報を製造・輸入事業者に提供する取組を促進する。

### (2) 経済産業省とリコール協力体制を構築する販売事業者団体等の拡大

リコールの実効性を確保するため、販売事業者団体とのリコール協力体制の拡大を検討する。

### (3) 販売事業者の製品安全に関する自主的な取組の促進

- ①販売事業者の販売形態、取扱製品、事業規模等の特色を踏まえた効果的なリコール協力を含む製品安全の取組を促進するため、各業界の実情を調査・分析し、業界ごとの製品安全に関する指針・ガイドラインを作成して公表する（本年度、中小家電、通信販売、ホームセンターの取組を対象。）。
- ②販売事業者の製品安全の自主的な取組を促すことを目的としたセミナーを開催する（本年度は、東京（12月11日）、大阪（12月3日）、名古屋（12月4日）で開催）。

### (4) 高齢者にリコール情報等を周知する取組の促進

インターネットに容易にアクセスできないなど、リコール情報等に接する機会が少ない高齢者は、古い製品やリコール製品を使い続けている可能性が高い。高齢者にリコール情報等を届けるため、現在一部の地域で実施している民生委員と地域家電販売店との協働による高齢者宅の訪問活動を、消費者庁と連携して促進することを検討する。

（消費者庁は平成26年度予算要求において「高齢者向けの情報発信の強化（モデル事業）」を要求中）。

### 3) . 消費者に対する取組

#### (1) 製品安全総点検週間等のイベント、セミナーにおける広報の徹底

毎年11月に実施する「製品安全総点検週間」に合わせて、製品事故やリコール情報等を消費者に周知するための大型ポスターや注意喚起チラシ等を引き続き作成し、販売事業者の協力を得つつ、販売店の店頭POPへの掲示等、幅広い広報活動を実施する。

#### (2) リコール情報等の携帯端末からのアクセスの向上

経済産業省リコール関連サイト（製品ガイド）等へのアクセス向上を図るため、製品事故やリコール周知の大型ポスター及び注意喚起チラシ、各種リーフレット、講演資料等の広報媒体の全てに、従来の経済産業省ホームページアドレスに加えて、QRコードを掲載することを徹底する。

#### (3) 関係省庁と連携した効果的なリコール情報の周知

- ① 厚生労働省と連携して同省所管団体を通じたリコール情報を周知する。
- ② 文部科学省と連携して各学校に対してリコール情報を周知する。
- ③ 消費者庁、文部科学省と連携してインターネットにアクセスできない児童や高齢者に対して、学校、消費者センターを通じた消費者教育を促進する。

#### (4) リコール情報の広報の実施

政府広報（インターネットTV、ラジオ等）やNITEの定期プレス等を活用した広報活動の更なる促進を図る。

#### (5) 高齢者にリコール情報等を周知する取組の促進（再掲）

インターネットに容易にアクセスできないなど、リコール情報等に接する機会が少ない高齢者は、古い製品やリコール製品を使い続けている可能性が高い。高齢者にリコール情報等を届けるため、現在一部の地域で実施している民生委員と地域家電販売店との協働による高齢者宅の訪問活動を、消費者庁と連携して促進することを検討する。

（消費者庁は平成26年度予算要求において「高齢者向けの情報発信の強化（モデル事業）」を要求中）。