

私たち主婦連合会は、事故の発生・拡大防止へ向けて、リコール社告のあり方を見直し、改善すべきだと提案してきました。

2006年には、「消費者が望む『リコール社告』のあり方」の調査研究を行ない、大半のリコール社告が、必要な情報が伝わりにくい内容、読みにくいレイアウトになっているものが多く、情報伝達が効果的に行なわれているとはいえないことを指摘しました。そして私たち消費者が望むリコール社告の条件をあげ、モデル案を示しました。

2007年には、さまざまな業界に「リコール社告」についての取り組みを聞くとともに、私たちの提案した「社告モデル案」について問題点や課題などのヒアリングを行ないました。

そして、2008年6月、「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」がJIS規格化されました（JIS S 0104）。

「リコール社告」のJIS規格は、現在は工業製品のリコールのみを規定するものとなっていますが、食品や遊具など、工業製品以外のリコールにも、「消費者が見やすく、分かりやすい社告」として、広がっていくことを望んでいます。

## JIS規格とは・・・

日本工業規格～Japanese Industrial Standardの略称。1949年に制定された工業標準化法に基づいた国家規格です。

JISの目的は、製品などの品質の改善、取引の単純公正化、公共福祉の増進などのためとなっています。JISで規定するものには、工業製品については種類、形状、寸法、構造、性質といった事務から、設計方法、試験方法、使用方法などの方法と、使用の環境条件の測定など多項目にわたるとともに、用語、記号、単位、建築物などの設計・施工方法、安全条件も含まれています。

## 主婦連合会

〒102-0085  
東京都千代田区六番町1 主婦会館3階

TEL 03-3265-8121  
FAX 03-3221-7864  
E-mail info@shufuren.net  
URL <http://www.shufuren.net/>



## 製品事故による消費者被害の拡大防止のため、 「リコール社告」のJIS規格が できました。



### ①この社告で、自分の家の製品がリコールの対象かどうかわかりますか？



### ②「リコール社告のJIS規格」に沿って同じ情報を表したものです。



## ■リコール社告とは？■

「リコール」を新聞、雑誌、店内ポスター、ホームページなどの媒体を通じて消費者に知らせるために企業が出す、緊急の広告です。具体的には、

- ★事故防止に必要な使用上の注意などの情報提供を含む消費者への注意喚起
- ★製品の回収、交換、点検、修理または引き取り
- ★流通及び販売段階からの回収を告げる広告のことです。

## ■見やすい社告へ～リコール社告のJIS規格～■

事故防止のための重要な情報でありながら、内容が分かりにくく、消費者に正確に理解されないリコール社告が多くありました。「リコール社告JIS」は、高齢者にも読みやすく理解できるように、との視点加わり、記載方法が統一化されています。

「お詫び」「謹告」などのタイトルや、「危険性はないが、万一を考え」といったような曖昧な表現は避けるような内容となっています。

### ■リコール社告の回数及び回収率■

同じ「社告」を続けて掲載する場合、現在までの回収率や回収数などが明記されています。

### ■危険性、事故の状況及びその原因■

発火のおそれなどの危険性がある場合には、その旨を明確に示し、危険性がない場合などは、なぜリコール社告を出すのかを説明しています。

### ■タイトル（リコールの種類）■

一般の社告との違いがはっきり分かるように「リコール社告」と表記し、主タイトルとして「会社名、製品名、製品の種類」などを記載。さらにカッコつきで副タイトルを設けます。副タイトルは、「回収/商品回収」、「交換/無償交換」、「点検・修理/無償点検・修理」、「代金返還」、「注意喚起」など、社告の意図がはっきり伝わるようなものにします。

### ■連絡先■

消費者が対象製品について連絡をするための連絡先です。

連絡先の記載内容としては、住所、電話番号、FAX番号、ホームページアドレスなど、複数の問い合わせ方法を記載します。

製品名: AQUOS AQUOS TV  
型式: ABCD-E123  
お問い合わせ先: 株式会社シャープ  
〒100-0001 東京都千代田区千代田1-1-1  
TEL: 03-6748-2111 FAX: 03-6748-2112  
Eメール: aquos@sharp.co.jp

### ■製品の販売時期、販売店類■

製品の販売時期や販売先・販売方法、販売数についても明記しています。

### ■製品の特定方法■

より直感的に認識しやすくするため、製品のどの部分に問題があるのか、イラストや写真を掲載します。

また、形式番号及びロット番号の特定方法も示します。

### ■リコールの内容■

- リコールの種類…「回収/商品回収」、「交換/無償交換/部品交換」、「点検・修理/無償点検・修理」、「代金返還」、「注意喚起」などがあります。
- 使用の中止…まず、該当する商品かどうか確かめ、すぐに使用を中止すべきか、消費者がとるべき対応を分かりやすく伝えます。
- 消費者への依頼内容…回収、交換、返金など到自己へ修理を求めるとか、自己点検及び自己修理を求めるとか、廃棄して欲しいのかなど、消費者に求める対応が明確に掲載されています。