

リコールの実効性の確保の徹底

- リコールの開始後、製品の所在は製品販売後に一般的には把握されておらず、また、リコール情報が消費者に認識されない等の理由により、回収・改修等がされていない未対策製品によって、多くの事故が発生。
- このため、リコール実施後の安全対策(アフターリコール対応)について、製造・輸入事業者のみならず、販売事業者等の協力も含めて、リコールの実効性を確保していくための取組の徹底が必要。
- また、こうした事業者による取組とともに、消費者の協力も重要であることから、今後、消費者の理解の醸成に向けた、関係者との連携や情報提供等の在り方についても検討が必要。

製造・輸入事業者の取組みの促進

(消費生活用製品リコールハンドブック改訂(平成22年5月))

事業者のリコールの促進のため、リコールにあたっての事前体制整備、事故時の対応の在り方について、ハンドブックとして整理し公表。実務面のリコール方法に加え、判りやすい社告の在り方についても掲載

主な改訂ポイント

➤ リコールのモニタリング

- ・ 新たに、「リコールのモニタリング」の章を追加
- ・ リコール進捗状況の把握・モニタリング実施体制の整備、モニタリングデータの分析を踏まえリコール周知方法の見直し等の記載を追加
- ・ 流通業界との連携等、事業者による先進的な取り組み事例を紹介

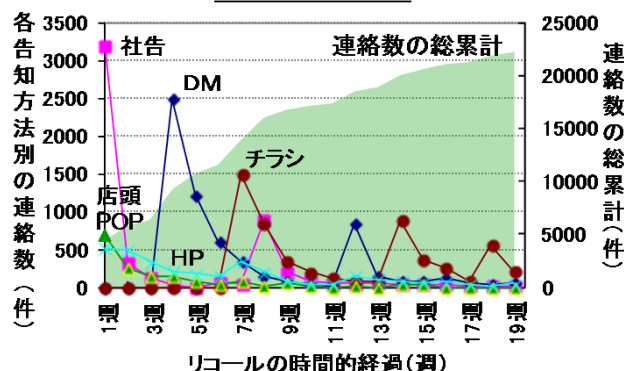
➤ リスクアセスメントの実施等

- ・ 「予防措置」の章において、日頃からの取り組みに加えて、リスクアセスメントの実施等について記載
- ・ リコール社告JIS(平成20年策定)等に関する記述も追加

リコールハンドブックの普及

- ・ 業界団体等への配布
…433団体(平成22年末時点)
- ・ 製品安全総点検週間における広報
- ・ セミナー、講演等での配布
- ・ ウェブサイト「製品安全ガイド」への掲載

告知方法別の消費者からの連絡数
(モデルイメージ)



経済産業省によるリコールフォローアップの徹底

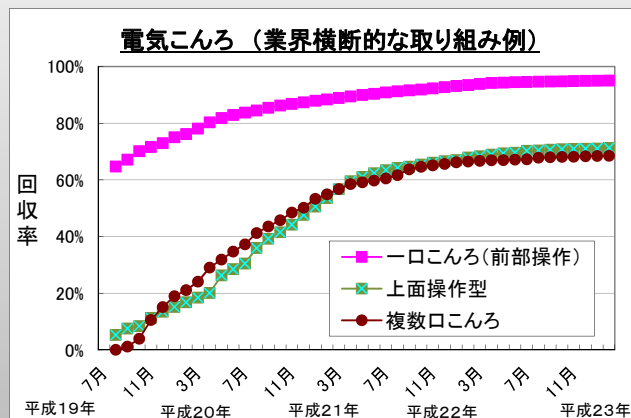
○「重大製品事故対応要領」を策定し、リコールフォローアップ対応の徹底(平成23年2月)

- ・ リコール未対策品の重大製品事故が発生した場合の事業者ヒアリング
- ・ 回収率が低位にとどまる場合の事業者ヒアリングによる原因把握
- ・ 必要に応じた事業者への指導及び関係事業者等への協力要請等

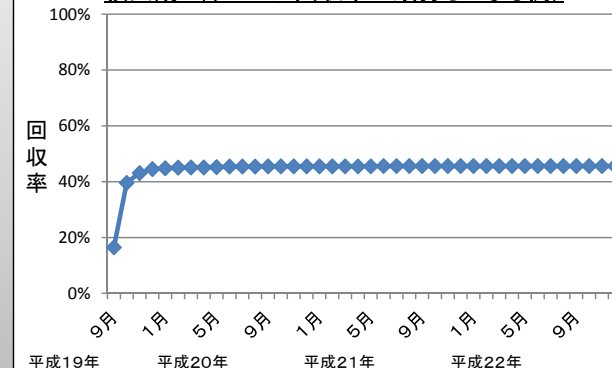
○経産省ウェブサイト「製品安全ガイド」の活用

- ・ ウェブサイト上のリコール情報について、リコール開始日順の一覧に加えて、製品別に11分類して提供
- ・ 消費者庁ウェブサイトとの連携強化に向けて、経済産業省の事故情報データベースのシステム改良を実施

リコール回収率の推移の例



殺虫剤 (リコール回収率が頭打ちとなる例)



アフターリコール対応に関する販売事業者の取り組み

- 販売事業者は、リコール対象製品の所有者に関する顧客情報等を保有しており、製造・輸入事業者と顧客を繋ぐ役割を果たしている。リコール情報の「途切れ」を防ぐためには、販売事業者による協力が重要となる。
- 大手家電流通事業者においては、自社が保有する購入者情報等を活用したリコール告知のDM発送や、ポスターによる店頭での告知等、アフターリコール等に対して独自の取組を実施している。

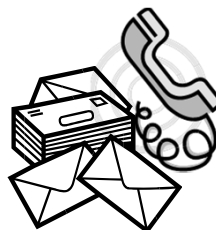
大手家電流通事業者によるアフターリコール等への対応

○顧客情報の活用

- ・ 会員カードを発行し、顧客の購入履歴を記録
- ・ ポイントカード情報から、商品の購入者情報等をリコール告知等に活用
- ・ 現行商品の全店在庫調査や各店からの回収、返品等
- ・ 消耗品購入履歴からDMを送付、他社で対象品を購入した顧客にも情報提供（例：使用部品のリモコン等の注文時に本体不具合情報を提供）

○リコール対応の体制整備

- ・ 商品開発部を設け、新規取扱製品の安全性を事前確認
- ・ 自主行動指針の公表、不具合対応マニュアルの整備等
- ・ 従業員教育と家電製品アドバイザー資格取得支援
- ・ サービス子会社による電話連絡及び訪問点検・修理対応



○製造・輸入事業者との連携

- ・ 修理部門による商品トラブル情報をメーカーへ報告
- ・ リコール情報を一元管理し、顧客への告知・対応まで一貫で処理
- ・ 顧客から寄せられた事故情報を一元管理、メーカーと連携して対応
- ・ 製造・輸入事業者等との製品事故防止・対応に関する覚書の締結



○リコール情報の提供

- ・ 反応率を高めるため、DMの記載内容や送付方法を工夫
- ・ 店頭でのリコール情報の提供、ホームページでの不具合情報提供
- ・ PDA端末等を活用し、販売員による不具合情報提供

販売事業者等による協力

- 大手家電流通懇談会（事務局：エディオン）の協力を得て、アフターリコール対策に関する大手家電量販店各社の取組状況について把握。現行制度の抱える課題等について整理を行った。

平成23年2月

大手家電量販店に対しリコールに関するアンケートを実施。
（行政の提供情報の活用状況や、各社独自の取組等について）

平成23年3月

大手家電量販店8社による意見交換の場を設置。
現行制度の問題点や、各社の取組状況等について聞き取り。

- 今後、これまでに寄せられた、以下のような論点について引き続き検討していく予定。

- ・ リコール情報提供サイトの統一、改善（電子データ形式での情報提供）
- ・ 消費者への効率的な情報の伝え方
- ・ リコール状況の販売店へのフィードバック 等

販売事業者による先進的な取組事例

○ 上新電機株式会社の経済産業大臣賞受賞

（平成22年11月15日）

平成22年度製品安全対策優良企業表彰において、上新電機株式会社が経済産業大臣賞を受賞。受賞ポイントは以下の通り。

- ・ 購入者履歴DBと不具合関連情報DBを活用した顧客への情報提供
- ・ 取引先の市場対応の支援による対応率の向上
- ・ 商品仕入れにおける安全性の確認



○ NITEと株式会社ビックカメラの協力協定（平成22年7月9日）

NITEと株式会社ビックカメラが製品安全活動の協力に関する協定を締結。以下のような項目について協力を行う。

- ・ 顧客に対するリコール情報提供、誤使用防止啓発
- ・ 確実な製品事故情報の収集