

内閣府消費者委員会
第12回消費者安全専門調査会
2012年5月8日

リコールの促進議論の経過と消費者のリスク回避観点から

千葉工業大学 社会システム科学部
金融・経営リスク科学科
越山健彦

Topics

1. 有効なリコールの推進のためのアプローチ
 - 1.1 リコールの理解
 - 1.2 我が国・各国のリコール指針
 - 1.3 リコールの有効性について
2. 消費者の製品事故防止に対してーリスク認知・回避モデルから

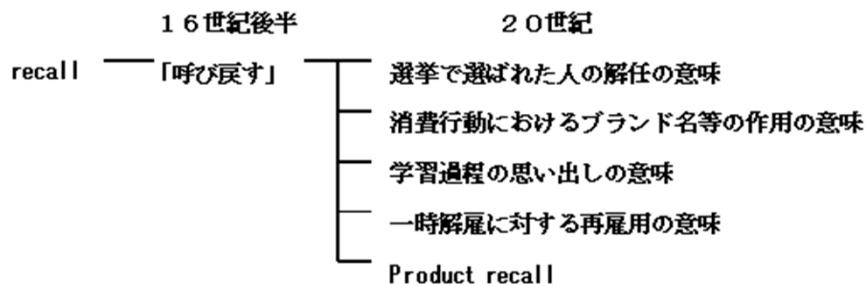


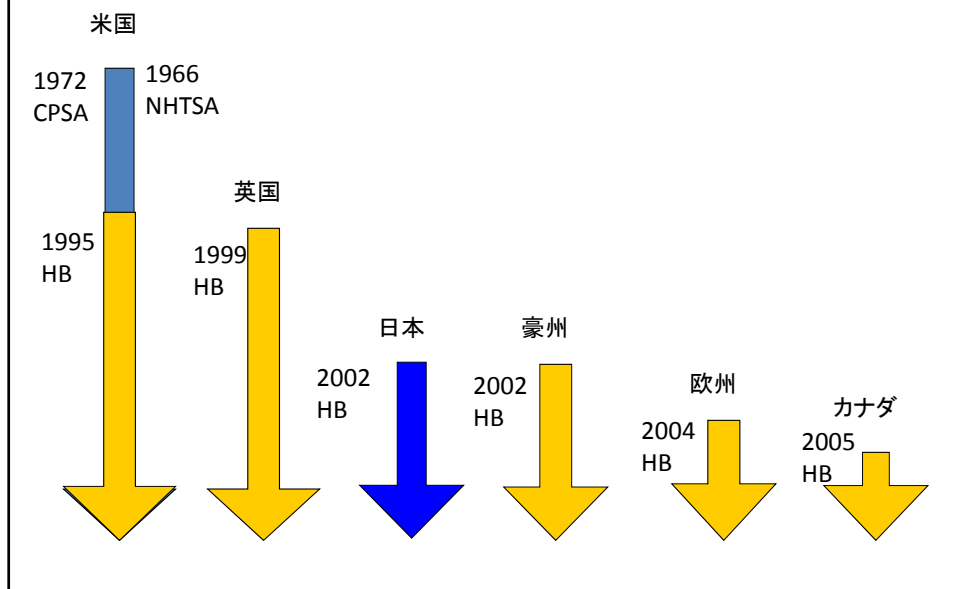
図 様々な「リコール (recall)の意味

製品リコール(Product Recall)」とは、

出荷後の危険な製品から消費者を守るための事業者による是正措置であり、
注意喚起等の情報提供、流通製品の
回収、そして消費者の手元にある販売
後の製品の交換等の措置

越山(2002)

リコール指針の国際比較



「リコール」とは、製品危害の拡大を最小限にするものであり、次の実施。

- ①流通及び販売段階からの回収 並びに
- ②消費者の保有製品の交換、改修（修理、点検を含む）、引取り

（MITIリコールハンドブック，2002）

企業が危険性を認識した場合、その危険性への対処として、最も実用的かつ効率的方法で、できるだけ多くの製品を市場及び消費者の手元から回収することを目的とした「是正措置」を行う。「リコール」とは、その是正措置（返金、交換、修理、公表など）の総称である。

（CPSC リコールハンドブック，1999）

「リコール」とは、製造者もしくは流通業者から消費者に供給または入手可能とされた危険な製品の返却の実現を目的とするあらゆる手段を意味する。

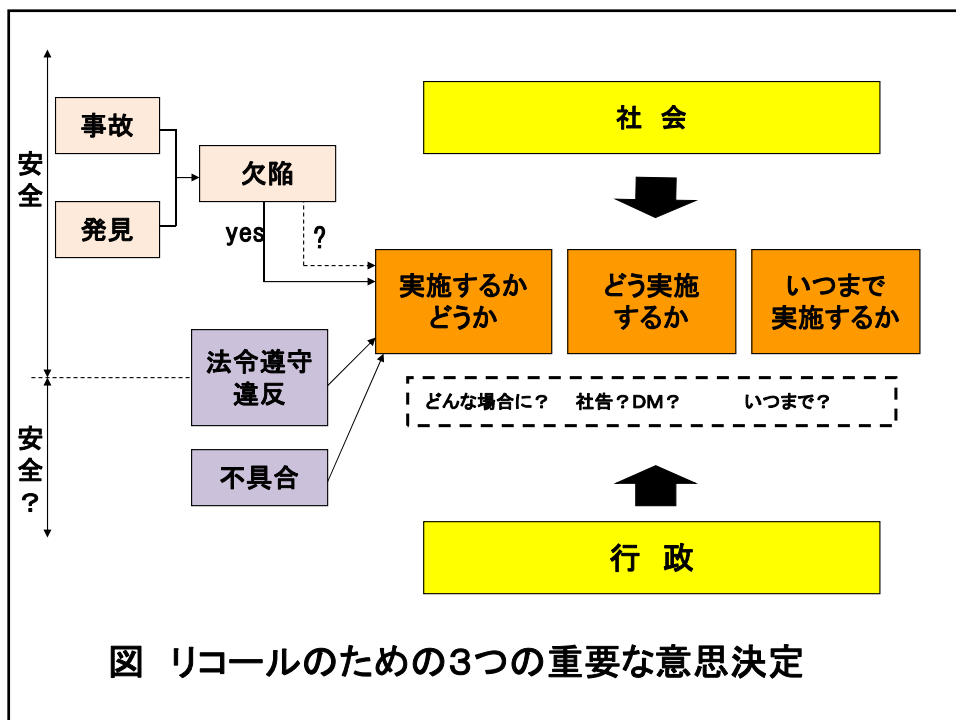
（欧州一般製品安全指令，2002/95/EC）

表 リコールガイドの国際比較						
	米国	英国	日本	豪州	欧州	カナダ
名称	Recall Handbook	Consumer Product Recall	消費生活用製品のリコールハンドブック	Managing a Product Recall	Product Safety in Europe	Recalling Consumer Products-A Guide for Industry
発行年	1999年	1999年	2002年	2002年	2004年	2005年
発行	CPSC	DTI等	MITI/製品安全協会	オーストラリア規格協会	欧州フォーラム	健康省
目的	より効果的な是正措置による回収の方法の指針	リコールをしないための注意、事前準備、効果的な告知などの参考情報。	事業者による自主リコールのガイド	リコール実施企業への助言文書	是正措置実施のための任意ガイド情報の提供	市場からの不安全製品の回収
法的な位置づけ	安全法に基づき自主リコールの位置づけに関する通達	任意	任意	任意	任意であるが、EU指令に対応。	危険製品法等規則への遵守義務に基づく
リコールの定義	返金・交換・改修、又は公表による是正措置	消費者の手元の製品による危害リスク最小化のための是正措置	危害防止のための事業者による対応	消費者の手元の製品による危害リスク最小化のための是正措置	—	消費者の手元からの不安全製品の回収による危害リスクの最小化。市場からの回収。企業の損失の最小化。
主要内容	・法15条に基づき報告 ・法37条に基づき報告 ・政府によるリスクアセスメント ・迅速プログラム ・共同告知 ・コーディネータの決定	・予防点 ・事前準備 ・実施の意思決定 ・告知方法、内容 ・有効性評価 ・記録の作成	・予防点 ・実施の意思決定 ・プランの作成 ・告知方法 ・連絡、届け出	・予防点 ・事前準備 ・実施の意思決定 ・告知の意思決定 ・マーケティング、緊急性、経費 ・モニタリング ・有効性評価 ・記録の作成	・是正措置チェックリスト、フロー ・実施の意思決定のためのリスクアセスメント	・リコールの届け出 ・供給先リストの作成、提出 ・販売チャンネルへの通知、協力依頼 ・消費者向け通知 ・届け出と健康省による監視
実施のための意思決定	法による規定	EU製品安全指令	危害の発生可能性	リスクアセスメント、使用実態情報、消費者からの意見聴取	リスクアセスメント手法の提示	危険製品法等による規制
方法の意思決定	共同リリースなど	方法の提示	プランの作成	イノベティブな方法の提示	コミュニケーションプログラム	プランの提出
いつまでかの意思決定	コーディネータの設定	目標の設定	経過報告要請	モニタリング	モニタリングプログラム	企業によるモニタリングと、その政府によるモニタリング

表 各国のリコール指針の比較				
	米国CPSCリコールハンドブック	欧州リコールガイド	経済産業省リコールハンドブック	内閣府リコール指針
制定年	1999年	2004年	2010年	2009年
対象製品	製品	食品以外の製品	製品	製品、食品、施設・設備
リコールの対象者	・製造・輸入業者	・製造・供給業者	・製造・輸入業者 ・流通・販売業者(協力) ・部品・材料供給業者(二次的)	・製造・輸入業者 ・流通・販売業者 ・修理業者 ・部品・材料供給業者等
リコールの方法	・情報提供 ・返金・交換、修理	・情報提供 ・流通・販売からの回収 ・返金、修理	・情報提供 ・注意喚起 ・流通・販売からの回収 ・交換、改修、引取り	・情報提供 ・流通・販売からの回収 ・引取り・交換、点検・修理 ・部品交換
具体的な実施判断基準	クラスA: 死亡・重篤又はそのおそれが発生しやすい→早急対応要	Serious Risk; 重篤かつ頻度が多い→早急対応要	人的被害が多発、拡大する可能性がある→対応が求められる	クラスI: 死亡・重篤又はそのおそれがある→特に早急対応要
	クラスB: 死亡・重篤はないが、中程度の危害が発生しやすい	Moderate Risk; 中程度の被害、頻度→何らかの対応要	軽微な被害(物損含む)、単品事故→個別対応	クラスII: 軽微な被害、又はそのおそれがある→早急対応要
	クラスC: 軽微な被害の可能性はある	Low Risk; 低被害が低い頻度→特に対応不要		
情報伝達方法	・ニュースリリース ・店頭告知 ・ダイレクトメール ・社告など	・新聞社告 ・ホットライン(電話) ・店頭告知 ・TV、ラジオニュース ・ニュースリリース	・ニュースリリース ・新聞社告 ・ホームページ ・ポータルベース ・チラシ等	・直接伝達 ・新聞社告 ・ホームページ ・メディア
終了の判断	特に記載無し	製品特性、市場投入期間、ライフサイクル、リコールの種類等を考慮して水準を決定する	目標達成と、事故の可能性がなくなった説明ができる	目標達成と、事故が発生しないことを目安にする

越山(2009), 大羽宏一編『消費者庁誕生で企業対応はこう変わる』, p.233

ここで、リコールの フレームワークについて 考えてみる



リコールの実施者？

対象製品

完成品(所管物品毎の縦割り行政)
部品・材料
構成品・付属品としての位置づけ
サービス
ソフト
システム
中古品・レンタル品・リサイクル品

誰が

最終供給者(製造、輸入、ブランドメーカー)
材料・部品メーカー
設計者
中間工事・施工業者
販売・流通業者
中古・レンタル品販売業者
関係する機関(国、行政機関を含む)
第三者機関・包括管理機関(ガス・電力...)

リコールの実施基準？

誰が決定するの？

- ・国・自治体・行政機関
- ・自社マニュアル
- ・第三者機関
- ・流通
- ・消費者

どんな判断基準？

さらに

グローバルに展開する場合

- ・国による制度の違い？
- ・安全基準や危険性の判断が違う場合は？

扱おうとする製品が海外でリコールしていないか

- ・情報入手ルートや生活・法制度・利用形態. .

海外でリコールした製品でも国内で使用できる場合が？

次に、
リコールの有効性について
考えてみる

**Guidance for Industry: Product Recalls, Including Removals and Corrections
1978, 2003..**

(U.S. Department of Health and Human Services Food and Drug
Administration)

The purpose of an effectiveness check is to verify your recall notification letter was received by the customer, that the customer read and understood the letter and followed the recall instructions. The effectiveness check should also verify your recall reached the appropriate level in the distribution chain.

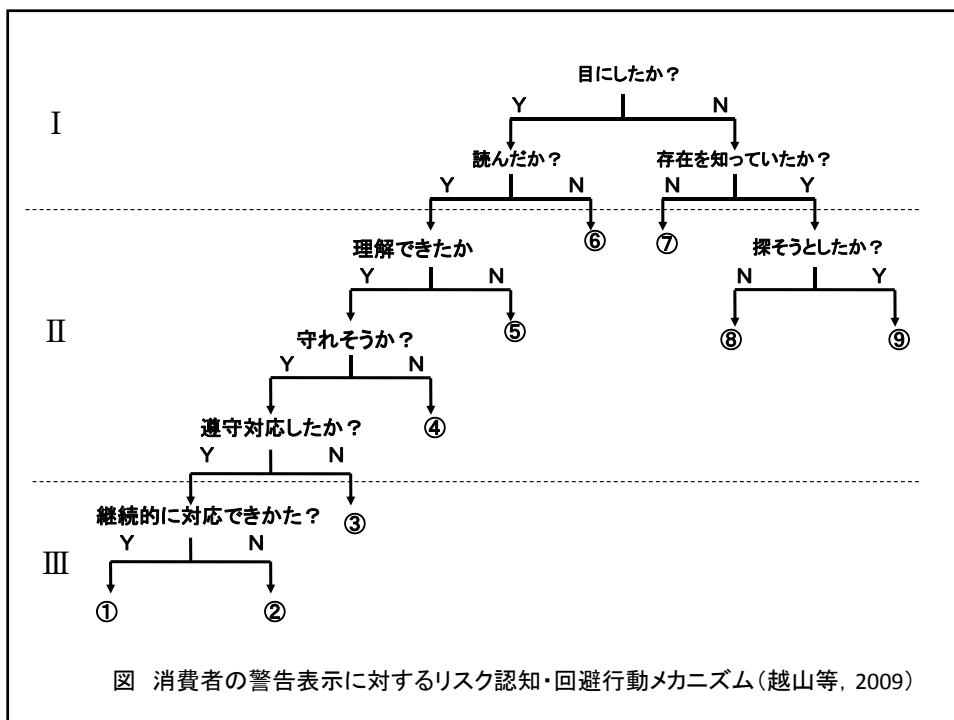
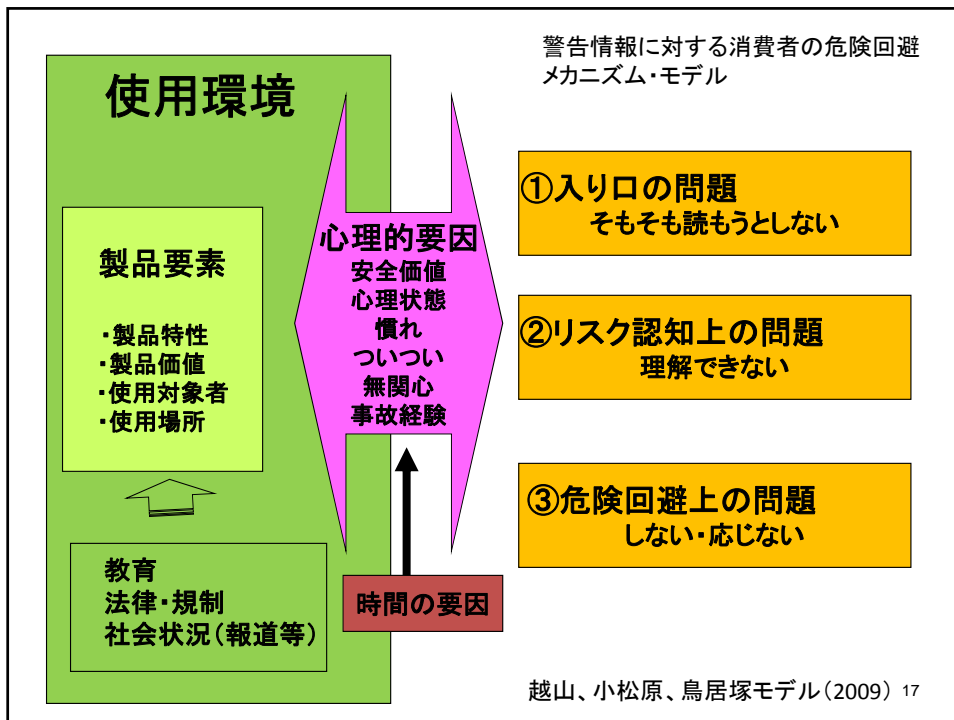
リコールの有効性を評価することが大事！

- ①通知がちゃんと届きましたか？
- ②消費者が読んでくれましたか？
- ③理解してくれましたか？
- ④通知に従ってくれましたか？

CPSC(1976)でも、

リコールの有効性には、次の点が強く関係していると指摘している。

1. 販売価格
2. 使用期間
3. 製品数
4. 供給された時期
5. 消費者の手元にある製品の割合
6. リコールのタイプ
7. 通知のレベル



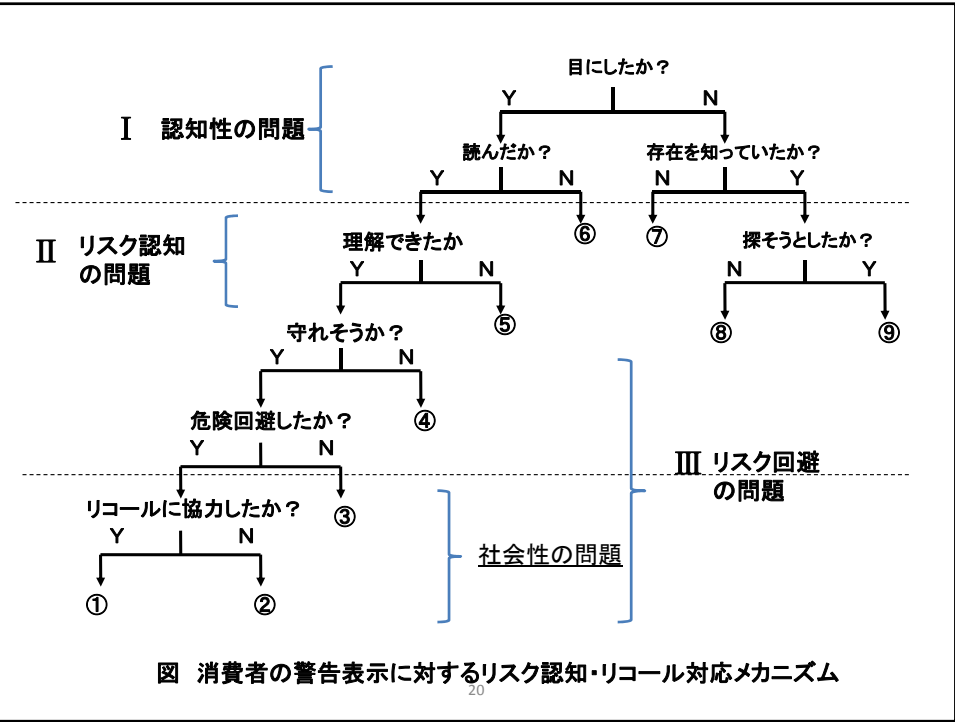
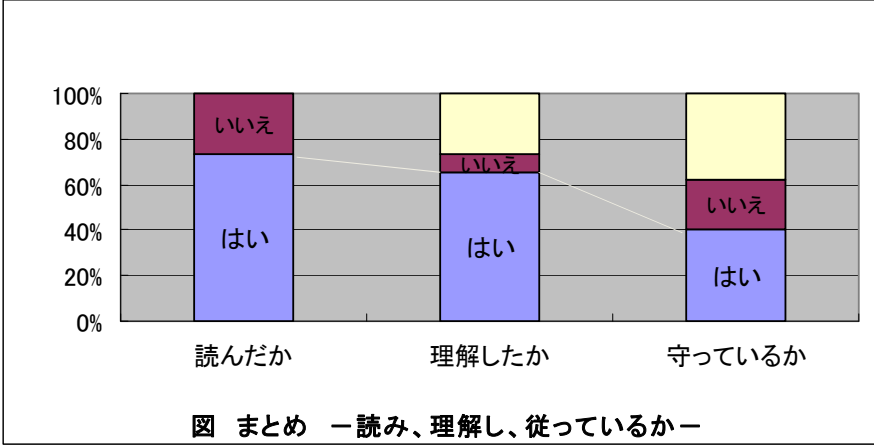


図 消費者の警告表示に対するリスク認知・リコール対応メカニズム

何が導かれるか

I 警告認知性の問題

- ・そもそも通知があったか？
- ・あってもその存在を認知しているか？
- ・読んだか？



対象となる消費者(年齢、性別、地域、時期等)を考慮した通知か

II リスク認知の問題

- ・どのようなときに、製品のどこに、どのようにリスクが起こるか
- ・「万一のことを考えて」、「健康を害することはありませんが…」などのリスクの理解を妨げる表現の問題
- ・どれだけの危険の顕在化の可能性の明示

III リスク回避の問題

- ・回避方法の妥当性(使用の中止ができるか、廃棄できるか…)
- ・警告事項が人が遵守できそうな妥当な内容か
- ・繰り返し、又は別の人の使用までを期待できるか
- ・価値の問題(廃棄や交換の判断と、要請する協力への配慮)