

リコール周知システムについて

平成 23 年 1 月

1. 背景

事故につながるおそれのある製品等を製造事業者等が回収または修理するリコールについては、近年における安全に対する意識の高まりから、事業者は、リコール情報を新聞社告やホームページによって積極的に発信し、消費者への周知に努めてきている。しかし、販売後の製品の所在把握は通常困難であり、一般向けの周知活動では、消費者に情報を適切に届け、消費者の行動に結びつけることは容易でない。こうして、事業者が様々な手段を講じて周知に努めているものの、リコールの進捗率が上がらない、回収・修理等がされていない未対策品で事故が発生するという問題が生じている。

他方、事業者のリコール情報を消費者に届けるために、経済産業省、国土交通省などは、リコール情報を集約して、ホームページ上で提供している。意識の高い消費者は、この検索サービスを用いて、所有する商品についてリコール情報を探しているかも知れないが、事業者の行うリコールは必ずしも高い進捗率とはなっていないのが現状である。

2. 新しいリコール周知システム

リコール情報が消費者まで着実に送られ、消費者がこれを認識しやすいようなリコール周知システムを構築する必要がある。

(1) 周知システムに必要な条件

新聞社告やホームページでは、自分に関係のないリコール情報もあるため、関係ある情報を探す必要があるし、まさか自分が所有する製品がリコールになっていると思わないので、新聞社告等から積極的に探そうとしない傾向にある。

そこで、自らが所有する製品の型式等を登録し、この製品がリコールになった際、メール等により通知を受けるシステムが有効と考えられるが、この登録が面倒な手続きであれば、消費者は登録しない。

以上を勘案すると、以下のシステムが考えられる。

(2) システムのイメージ

- ①多くの製品には、現在でもバーコードが添付されて出荷されている。（各製造事業者や流通業者が、在庫、流通状況等を管理するために使われている）
- ②消費者が、特殊なソフトを備えた携帯電話のカメラで、このバーコードを読み取る。国は、このソフトを開発し、ダウンロードできるサイトを運営する。
- ③この携帯電話では、自動的に専用のサーバーに接続。専用サーバーにおいて、所有者毎にバーコードの番号を蓄積する。
- ④他方、製造事業者等は、販売した商品に関してバーコードの番号と情報（製品名、製造事業者名など）を先の専用サーバーに登録。専用サーバーにおいて、バーコードの番号を付け合わせることにより、消費者に対して、所有する商品の情報を提供できる。
- ⑤リコールが発生した場合、製造事業者等は、専用サーバーに、リコール情報（発生し得る事故、問い合わせ先等）を登録。
- ⑥この携帯電話では、消費者の操作により、商品の情報をサイトで確認できるとともに、定期的に専用サーバーに接続して、リコール情報の有無を確認する仕組みにする。リコール情報がある場合は、メールなどで消費者に知らせる仕組みとしておく。

※以上により、消費者は、専用ソフトをダウンロードし、商品のバーコードを読み取るだけで、リコール情報を確認できる。

リコール周知システムイメージ図

