

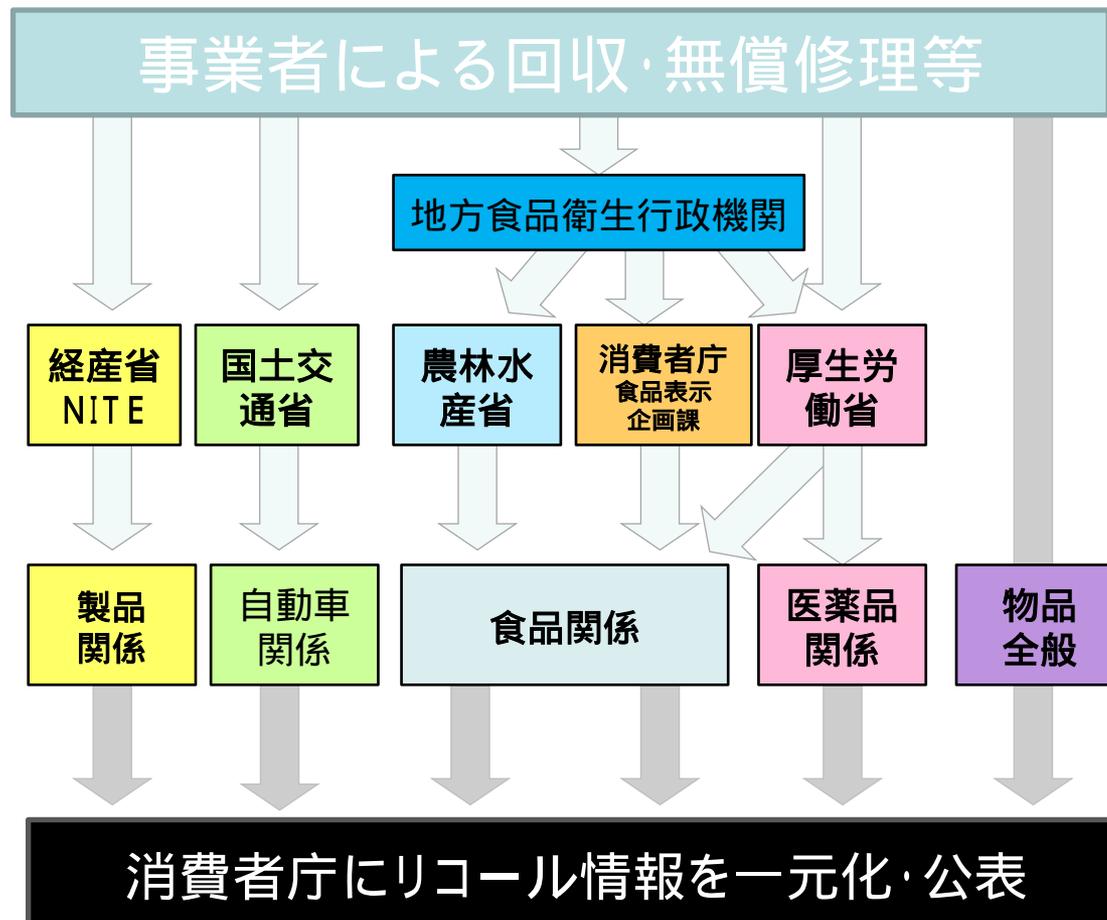
リコール情報の周知徹底について

平成26年5月13日

消費者庁消費者安全課

リコール情報サイトについて

関係省庁等が情報発信しているリコール情報を一元的に収集し、消費者に情報提供するため、平成23年4月より運用を開始。
同サイトでは、消費者の特性のうち年齢層に着目して、「高齢者向け」や「子ども向け」のメール配信サービスも開始。



この他、消防庁
(消防機器関係)等
の情報も収集して
いる。

リコール情報サイトの掲載内容の充実

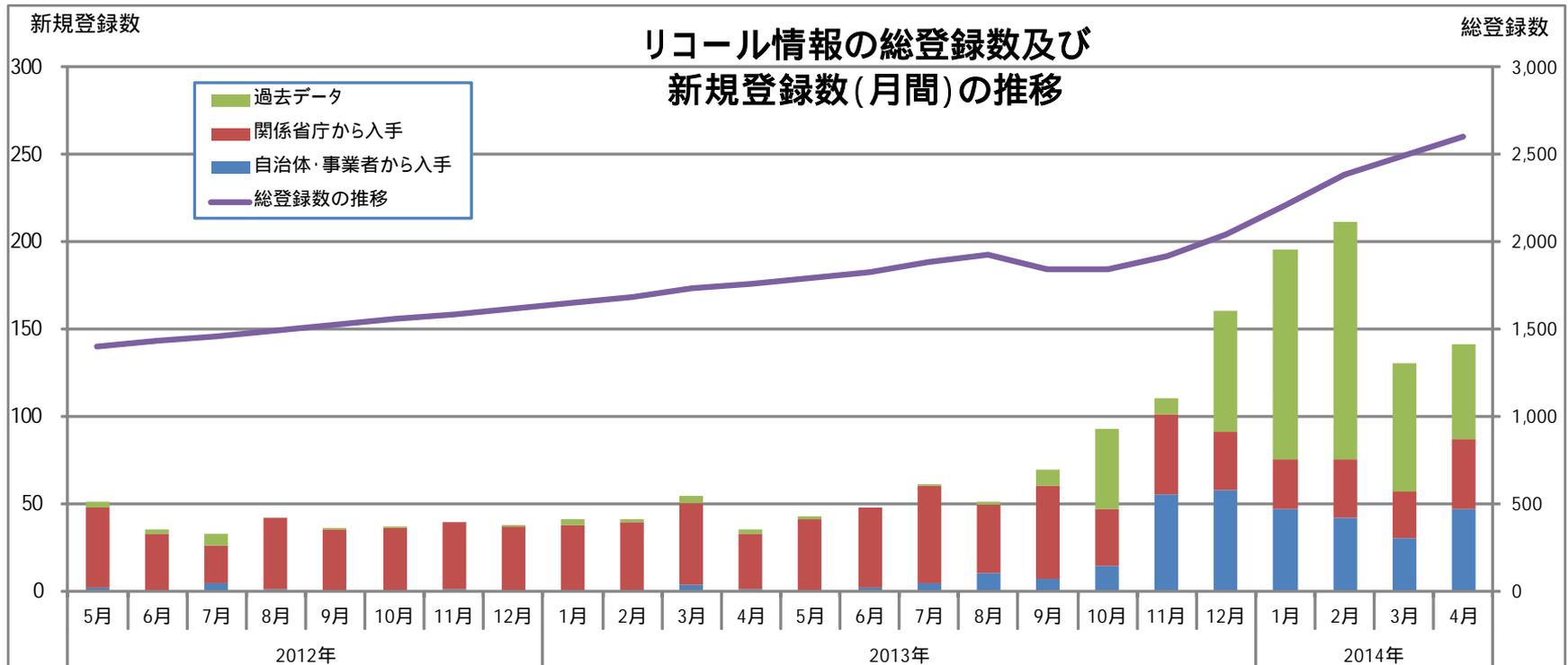
民間事業者への掲載の働きかけ

消費者庁が報道等でリコール情報を把握した場合、関係省庁のウェブサイトに掲載されていないケースであっても、消費者庁から地方自治体・事業者自ら詳細情報(商品情報、商品の写真等)の提供を依頼し、リコール情報サイトに掲載。タイムリーかつ充実した情報提供を心掛けている。

過去情報の点検と収録

情報の質を維持するために、既に収録してあるリコール情報の点検を各事業者と始める。収録されていなかった他省庁が持つ過去データについても、併せて各リコール事業者に内容の確認をとりながら収録。

特に重大事故発生の可能性が高い製品から優先的に対応。



リコール情報サイトの利用促進

リコール情報サイトについて

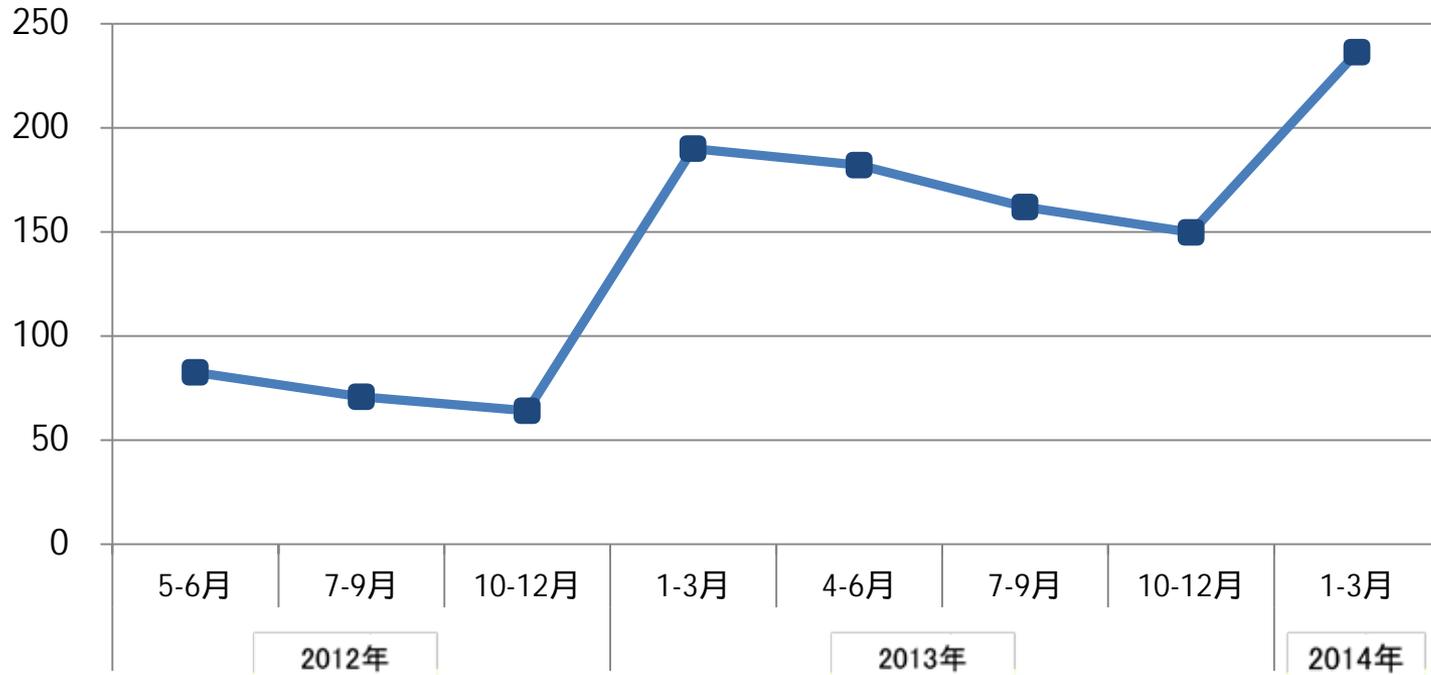
- ・文部科学省及び厚生労働省を通じて、学校や児童福祉施設等(子ども向け)
- ・厚生労働省を通じて、高齢者施設等(高齢者向け)
- ・地方公共団体の消費者行政担当部署を通じて、一般消費者への周知を依頼。

リコール情報サイトの月間アクセス数は平成25年に入って急増し、最近では月間アクセス数が200万件を上回っている。

リコール情報サイトの月間アクセス数の推移

(各四半期の平均値)

万件 / 月



浜松ノロウイルス食中毒事案でのパンのリコール

平成26年1月14日に浜松市内の小学校でノロウイルスによる1,000名を超える集団食中毒が発生
給食パンの製造工場が原因が特定され、同年1月18日早朝に事業者が同工場で製造された
パン製品の自主回収を開始することを決定
18日にリコール情報サイトに掲載するとともに、事業者と連絡をとり、画像や流通情報の提供を
依頼。その後の事業者公表情報や公表行政機関の掲載情報LINKも順次追加。

(株)宝福が製造し、静岡県を中心に販売したパン - 返金/回収

商品名	パン製品 株式会社 宝福が2014年1月13日～16日の間に製造し、静岡県を中心に販売したパン	
連絡先	ヤタログループ 株式会社 宝福 【お問い合わせ先】 フリーダイヤル 0120-81-5061 (9時～) URL: http://www.yataro.com	浜松市 -> 厚生労働省 公表行政機関の掲載情報
対応方法	大変お手数ではございますが 送付下さいますようお願い申 【商品送付先】 〒435-0046 静岡県浜松市東区丸塚町169 株式会社 宝福 お客様相談 ※ なお、商品代金を間違え 添えいただきますようお願い	<p>【リコールの理由】 この度、ヤタログループ内、株式会社 宝福にて1月13日(月)製造の学校給食用「食パン」を食された一部の児童・生徒様及び学校関係者様より、ノロウイルスによる感染症が確認されました。現在、弊社の社内検査及び関連機関ご協力のもと、原因の究明に全力を挙げて取り組んでいるところであります。</p> <p>1月18日(土)AM5:10現在、学校給食以外にノロウイルスによる感染症の発症は1例も確認されておりませんが、万全を期するため該当商品を回収させていただきたく、お願い申し上げます。</p> <p>■自主回収についてのご報告 ヤタログループのホームページに、自主回収発表以降の更新情報が掲載されています。</p> <p>2014.01.19 21:00 (株)宝福 パンの自主回収についてのご報告 http://www.yataro.com/newsrelease/140119houfukugohoukoku.pdf</p> <p>2014.01.20 00:05 (株)宝福 パンの自主回収品目についてのご報告 http://www.yataro.com/newsrelease/140120houfukugohoukoku.pdf</p> <p>2014.01.21 00:20 パン返品時の梱包方法に関して http://www.yataro.com/newsrelease/140121panhenpin.pdf</p> <p>2014.01.21 08:20 お詫び:パン類 県別給品明細データに関する訂正 http://www.yataro.com/newsrelease/1401210820detateisei.pdf</p> <p>2014.01.21 19:00 (株)宝福 パンの自主回収品目および回収率 http://www.yataro.com/newsrelease/1401211900kaisyu.pdf</p> <p>2014.01.22 10:00 お詫びと訂正:(株)宝福 パンの自主回収品のお問い合わせに関して http://www.yataro.com/newsrelease/1401221000teisei.pdf</p>
対応開始日	2014/01/18	
対象の特定情報	<p>■消費期限が 2014/1/14～ クラブハウスサンド、たっぷりハム メンチミックスサンド、焼き ハンバーガー190、ランチパ 三角サンド 140 コロケ / タマ カリーナ、サンドボックス ツナサラダロール、ツナ野菜 ミニサンド タマゴ / ツナ、</p> <p>■消費期限が 2014/1/15～ 羊羹ぱん、タマゴロール、</p> <p>■消費期限が 2014/1/16～ エクサレント食パン、オリシ</p>	



地方公共団体を通じたリコール情報サイトの周知

地方公共団体のウェブサイト、リコール情報サイトへのリンク等を依頼。

【宮崎県ウェブサイト】

消費者庁リコール情報サイト

消費者庁では、リコール対象品による消費者事故の再発防止に向け、リコール情報を消費者に分かりやすく提供することを目的として、平成24年4月から「消費者庁リコール情報サイト」の運営を開始しています。

最新のリコール情報や、高齢者・子ども向けのリコール対象品の確認、リコールメールサービスの登録などができますので、御活用ください。

⇒ [消費者庁リコール情報サイト](#)

消費者庁リコール情報サイトの特徴

- ▶ これまで各省庁等がそれぞれ公表していたリコール情報を収集・一元化しており、分野横断的に見ることができます。
- ▶ 火災・重傷等の重大事故が発生したり、発生する恐れのあるリコール対象品は、「重要なお知らせ」としてサイトトップ画面で確認できます。
- ▶ 高齢者・子ども向けのリコール対象品は新規登録情報をサイトトップ画面で確認できます。
- ▶ 食料品や家電などのカテゴリでの絞り込みや、商品名・事業者名での検索が可能であり、より簡単にリコール情報を確認できます。
また、「重要なお知らせ」・「高齢者・子ども向け商品など」は過去1年分、「新規登録情報」は過去3ヶ月分を一覧で見ることができます。
- ▶ リコールメールサービスに登録すると、「重要なお知らせ」・「高齢者・子ども向け商品など」の更新情報や、「新規登録情報」の配信サービスが受けられます。

(参考) 地方公共団体のウェブサイト(末尾がlg.jp)を対象に「消費者庁リコール情報サイト」で検索すると約8000件

【長野県岡谷市ウェブサイト】

消費者庁からの情報提供 2014/4

消費者庁からの情報提供を紹介します。
リコール情報など 折に触れ、ご確認ください。

2014/4/11

○パソコンの使用中止の注意喚起
お手持ちのパソコンをご確認ください。
製品名 VAIO(バイオ)Fit 11A
(ソニー)

関連リンク

 [消費者庁リコール情報サイト:VAIO Fit 11A](#)

 [消費者庁 リコール情報サイト](#)

 [消費者庁](#)

暖房器具に関するリコール製品の注意喚起

暖房機器(石油ストーブ・石油温風暖房機、電気ストーブ、エアコン等)のリコール製品21品目について、事故件数、回収状況、事故内容等を公表し注意喚起(平成25年12月公表)自治体の広報誌に掲載される等、消費者へのリコール情報の周知に活用

1. 石油ストーブ 石油温風暖房機



(1) 株式会社コロナが製造した石油ストーブ及び石油温風暖房機(よごれま柱タンク)

火災のおそれ!

カートリッジタンクの給油口がロックされたと誤認し、給油作業中に給油タンクを戻す際に蓋が開いて灯油がこぼれ、火災に至るおそれがあります。

- ①事故件数(平成22年4月～平成25年11月)
- ・火災(重大製品事故^{※1}): 13件
 - ・発煙、発火等(非重大製品事故^{※2}): 1件

②対象製品

対象機種・型式	対処方法	対象台数 改修率
【石油ストーブ】 SX-B35Y、SX-2240、SX-B27WY、SX-1870、SX-E210Y、SX-3020、SX-C260Y、SX-1820、NX-22Y 等、他にもあります。 ※石油温風暖房機にも対象機種・型式があります。 【対象機種・型式の詳細は、次のURL参照】 http://www.corona.co.jp/report/oshirase.html	カートリッジタンクの無償点検・修理	6,360,000台 1.7% (平成25年11月30日)

【高知県の広報誌(2014年2月発行)】

消費者への周知には流通業界との連携が重要。
リコール製品については、写真を掲載する等、消費者への分かりやすい情報提供も重要。

合同会社西友のPOP広告



株式会社バローのPOP広告

商品回収のお知らせ

株式会社アクリフーズが自主回収しております商品がお手元に
ございましたら、下記の送付先まで送料着払いでお送り下さい
ご不明な点は売場係員までお申し付けください

【回収対象商品】

 えびとチーズのグラタン JAN:457126829565	 とろへり コーンクリームココロ JAN:457126829547	 チーズがのびる グラタンココロ JAN:4571268295178	 煎り焼ノースの焼マゼ JAN:4571268295079
 レンジ微波スビザ2枚入 JAN:4571268295239	 ミルクスビザ9枚入 JAN:4571268295246	 焼かサニア2枚入 JAN:4571268295950	 パイシート JAN:4571268295816
 牛乳ホットケーキ9枚入 JAN:4571268292810	アクリフーズ群馬工場で製造された Vセレクト商品は下記の2点です		
 Vセレクト えびグラタン4個入 JAN:4503114081505	 Vセレクト えびグラタン3個入 JAN:4503114081542		

■送付先 ぐんまけんおつうてんおおいずみまちよした
〒370-0523 群馬県邑楽郡大泉町吉田1201
株式会社アクリフーズ 群馬工場 TEL:0276-63-4151
※郵便番号・ご住所・お名前・お電話番号を必ずお書き添え下さい
※ご連絡頂くお客様の個人情報は本件についてのみ使用し、
その他の目的の為に一切使用しません
※送料着払いでお送り頂きますようお願い申し上げます

■お問い合わせ先
アクリフーズお客様センター TEL:0120-690-149(受付時間9:00~17:00)
購入頂いたレシート及び商品等お持ち頂ければ各店舗にて返金等対応させていただきます

製品安全コーディネーター事業

地域の関係者を通じて高齢者等にリコール情報の周知を行い、製品の回収・修理につなげるモデル事業を実施。モデル事業の教訓を消費者庁が取りまとめ、27年度以降に全国展開をはかる。

地方公共団体

平成26年度 : 消費者庁連携事業として実施
(平成27年度以降: 自治体独自事業としての実施を検討)

終了後に結果報告

消費者の反応
回収状況等

地域の関係者への説明会

趣旨・目的等の説明
リーフレット等の配布

全面協力
(資料作成等)

消費者庁

シンクタンク等
(消費者庁から受託)

地域の関係者

街の電気屋

介護関係者

リコール製品の周知・点検等

主なリコール製品リスト(リーフレット)の配布
リコール製品の点検の必要性を説明 / 地域の関係者による点検サービス
当該リコール製品に関する回収、無償修理等の窓口の紹介

モデル事業の教訓
を取りまとめ

全国展開をはかる

高齢者

地域の消費者

高齢者の家族

ソーシャルメディア等の活用強化

消費者庁twitter(約3.6万人が登録)においてリコール情報を周知。発信内容も「分かりやすさ」を重視。今後、LINE等の新たなソーシャルメディアを通じた情報発信も実施していく予定。リコール情報配信メール(約0.8万人が登録)についても、利用者のニーズを踏まえて、情報発信の在り方を検討。



Twitterの活用

Twitter(ツイッター)とは、140文字以内の「ツイート(つぶやき)」と称される短文を投稿できる情報サービス。消費者庁では、平成25年1月からサービスを開始。

< 最近のツイート(投稿)の事例 >



消費者庁 @caa_shohishacho · 4月24日

ソニー(株)が本年2月に販売したノートパソコンVAIO Fit 11Aのリコール開始！バッテリーパックが過熱し焼損する事故があったためです。本日から無償修理の受付が始まりました。お持ちの方は、直ちに使用を中止し、事業者に御連絡ください。⇒ caa.go.jp/safety/pdf/140...

[開じる](#)

返信 リツイート お気に入りに登録 その他



LINEの活用を検討中

LINE(ライン)とは、スマートフォン等の携帯電話やパソコンに対応した無料で通話やメッセージの送受信ができる情報サービス。

行政機関では、首相官邸が平成24年10月から初めてサービスを開始。

< 首相官邸におけるLINE活用例 >

