

2 事故製品の回収等の迅速かつ的確な実施及び当該情報の的確な提供

(1) 事故製品の回収等の迅速かつ的確な実施

勸 告	図表番号
<p>【制度の概要】</p> <p>消費生活用製品の製造又は輸入の事業を行う者は、製品安全法第38条第1項に基づき、その製造又は輸入に係る消費生活用製品について製品事故が生じた場合には、当該製品事故が発生した原因に関する調査を行い、危害の発生及び拡大を防止するため必要があると認めるときは、当該消費生活用製品の回収その他の危害の発生及び拡大を防止するための措置を採るよう努めなければならないとされている。</p> <p>また、主務大臣（経済産業大臣）は、製品安全法第39条第1項に基づき、消費生活用製品の欠陥により、重大製品事故が生じた場合その他一般消費者の生命又は身体について重大な危害が発生し、又は発生する急迫した危険がある場合において、当該危害の発生及び拡大を防止するため特に必要があると認めるときは、必要な限度において、その製品の製造又は輸入の事業を行う者に対し、その製造又は輸入に係る当該消費生活用製品の回収を図ることその他当該消費生活用製品による一般消費者の生命又は身体に対する重大な危害の発生及び拡大を防止するために必要な措置を採るべきことを命ずることができるとされている。</p> <p>経済産業省は、製品事故が起きた場合に事業者が危害の発生及び拡大を防止するための迅速かつ適切な措置を講ずるための指針として、平成19年11月にリコールハンドブックを作成し、事業者等に提供している（22年5月に改定）。</p>	<p>図表2-1</p> <p>図表2-2</p> <p>図表2-3</p>
<p>【調査結果】</p> <p>ア 事故製品の回収等の実施状況</p> <p>事業者により製品の回収等の告知や注意喚起が開始された件数（再社告を含む。）は、平成17年度の104件から20年度の203件へと年々増加したが、21年度については、製品事故の発生件数が減少したことに伴い143件であった。また、重大製品事故報告・公表制度が開始された平成19年5月14日から22年3月31日までの間に、重大製品事故の発生を受けて回収等が行われた製品は、計103製品（19年度37製品、20年度45製品及び21年度21製品）である。</p> <p>今回、平成19年度から21年度までの間に製品の回収等が開始された42事業者の51製品のうち、製品の回収等を行う契機となった事故の発生から回収等の開始までの期間を正確に把握できた38事業者の47製品について、当該期間を調査した結果、30日以内のものが5製品（10.6%）、31日以上120日以内のものが22製品（46.8%）、121日以上120日以内のものが20製品（42.6%）であり、平均約120日間要している。</p>	<p>図表2-4</p> <p>図表2-5</p>

また、上記の47製品から、事業者が原因究明を実施していないもの等9製品を除く38製品のうち、事業者が製品の回収等を行う契機となった事故の原因究明（原因の特定に至らなかったものを含む。）の終了から回収等の開始までの期間（以下「準備期間」という。）を正確に把握できた34製品について、当該期間を調査した結果、30日以内のものが10製品（29.4%）、31日以上60日以内のものが13製品（38.2%）、61日以上120日以内のものが5製品（14.7%）、121日以上のもものが6製品（17.6%）であり、平均約57日間要している。

なお、上記の51製品については、準備期間において23件の製品事故が再発しており、これらのうち17件が準備期間に31日以上要している製品において発生していることから、製品事故の再発防止に有効な情報（危険性、消費者が取るべき対応策等）を可能な限り迅速に消費者に提供するとともに、準備期間を可能な限り短縮することが必要と考えられる。

イ 事業者における事故製品の回収等の実施の判断状況

経済産業省は、事業者から製品に起因することが疑われる事故が報告された場合や、事業者又は同省が原因を究明した結果、製品に起因することが疑われる事故であることが判明した場合においては、その再発防止措置の内容について事業者を確認するとともに、リコールハンドブックに即して製品事故の再発・拡大の可能性等を考慮しつつ、当該製品の回収等の実施等について事業者に助言している。

今回調査した42事業者の51製品について、製品の回収等を決定するまでの期間等をみると、①原因究明（原因の特定に至らなかったものを含む。）の終了から回収等の実施の決定までに31日以上要しているもの（7事業者の7製品）、②複数の火災事故等が再発していたが、経済産業省からの助言を受けるまで回収等の意思決定を行っていなかったとしているもの（4事業者の4製品）がみられた（①と②の双方に該当するものは1事業者の1製品）。

準備期間を可能な限り短縮し、製品事故の発生を防止するためには、経済産業省が助言するまでもなく、事業者において原因究明を行い、これを終了した時点から速やかに自らの判断により製品の回収等を実施することが求められるが、上記の事業者では、製品事故の発生初期において、深刻な人身事故が発生することはない、事故の多発性はない、消費者の使い方にも問題があるなどとして自主的な回収等は必要ないと判断していた。

この背景には、多額の費用を要する製品の回収等の実施等に消極的な事業者の姿勢の問題もあるものの、リコールハンドブックにおいて、事業者が製品の回収

図表 2 - 6

図表 2 - 7

等の実施等を自ら意思決定する際の判断要素、手順等が示されているが、事業者に対しまだ十分に周知されていないことも一因となっているとみられる。また、同ハンドブックにおいて、「リコールを実施するか否かの対応例」として「リコールを実施したケース」が8例示されているが、同ハンドブックは多種多様な製品を対象としたものであることを踏まえても、事業者にとって参考となる具体的な事例をより多く掲載し、事業者が自ら迅速に製品の回収等の実施を決断するよう促す余地もみられる。

ウ 消費者への注意喚起等の実施状況

今回調査した42事業者の51製品について、製品の回収等の告知までの期間を短縮する余地を調査したところ、「流通事業者に対する協力要請、コールセンターの設置等、回収等の受付態勢の整備に時間を要することから、これ以上の迅速化は難しい。」「消費者からの集中的な問合せ等に的確に対応するための態勢の整備が必要不可欠である。」など、製品の回収等の告知を行うまでに一定の期間が必要とする意見が聴かれた。

リコールハンドブックでは、交換用部品の入手に時間が掛かるなどの場合であっても、事故の多発可能性や拡大可能性がある場合は、速やかに暫定対応を実施する必要があること、暫定対応には製造、流通及び販売の一時停止、社告等による使用の停止の呼び掛け、注意喚起等の情報提供等があるとされている。

しかしながら、上記の42事業者の51製品のうち32事業者の41製品では、無償交換や無償改修等の作業に即応できる態勢がある程度整った時点で回収等を告知すると同時に注意喚起も開始しており、リコールハンドブックによる暫定対応としての注意喚起等を行っていない。これらの中には、①準備期間中に重大製品事故が再発しているもの（5事業者の7製品）、②代替品や改修のための部品の調達等に長期間を要したことにより、回収等の決定から告知までに31日以上要したもの（14事業者の14製品）がみられた（①と②の双方に該当するものは4事業者の4製品）。これらの事業者に対して、暫定対応としての注意喚起等を行わなかった理由を聴取したところ、問合せや回収等に対応できる態勢が整う前にリコールの実施予定を公表することになり、かえって顧客対応に混乱を来すことになると考えた、重大な人身事故の再発や事故の多発性が予想される場合には暫定対応としての注意喚起を行うべきであるが、今回はそのような事例に該当しなかったといった理由を挙げている。

一方、上記の42事業者の51製品のうち暫定対応としての注意喚起等を行った8事業者の8製品では、①製品事故の発生を受けて、原因究明の結果を待たずに当

図表 2 - 7

図表 2 - 8

図表 2 - 9

図表 2 - 10

該製品の使用を中止するよう注意喚起を行っているもの（3事業者の3製品）、②原因究明の終了後速やかに製品の回収等の開始予定を消費者に対して事前に告知したもの（6事業者の6製品）がみられた（①と②の双方に該当するものは1事業者の1製品）。これら8事業者のうち7事業者では、事前に製品の回収等に関する情報等を告知したことによる特段の支障はなかったとしている。

このように、暫定対応としての注意喚起等の実施に対する考え方が事業者によって区々となっており、注意喚起等の実施が低調となっているが、これは、リコールハンドブックが事業者に対しまだ十分に周知されていないことなどによるものと考えられる。

なお、今回調査した18消費者団体のうち15消費者団体では、製品事故の発生を防止するため、製品の回収等の実施に関する情報を事前に公表すべきとの意見を有している。また、全国的な規模を有する3事業者団体においては、深刻な人的被害の再発が予想される製品であれば、製品事故の発生直後に注意喚起を行うことも検討すべきとしている。

図表2-11

エ 事業者による再発防止対策の実施状況

今回調査した42事業者の51製品について、製品の回収等の開始までの間における製品事故の発生状況を調査したところ、16事業者の18製品では、事業者は製品の回収等の開始前に重大製品事故が複数発生していることを把握し、国に報告していた。

これらの16事業者の18製品について、経済産業省では、事業者における原因究明の結果、再発防止対策の実施内容等を把握するとともに、迅速かつ的確な再発防止対策の実施に向けて、必要に応じて指導を行っている状況がみられ、事業者から、事故原因は不明である、再発防止対策の実施は要しないなどの報告があった場合であっても、消費者の安心と安全を確保する観点から、事故の発生状況に鑑み、製品の回収等の実施を促しているなどの状況がみられるが、過去に複数発生していた火災事故について、事業者が実施した原因究明の結果（原因の特定に至らなかったもの）が同省に通知されるまでに2か月以上要しており、より迅速な回収等の実施を促す余地があると考えられるもの（1製品）がみられた。

【所見】

したがって、経済産業省は、消費者の安心と安全を確保するため、事故製品の回収等の迅速かつ的確な実施を図る観点から、以下の措置を講ずる必要がある。

① 事業者が、事故の多発可能性や拡大可能性がある場合に、自ら回収等の実施や

<p>暫定対応としての注意喚起等の実施について迅速かつ的確に判断できるよう、リコールハンドブック等において実例をより多く典型的に示すなどの取組を推進すること。</p> <p>② 重大製品事故が再発し、又は再発する急迫した危険がある場合において、事業者における原因究明の結果、再発防止対策の検討・着手の状況等についての的確に把握した上で、その迅速な実施を指導するなどによって、迅速かつ的確な再発防止対策の実施を確保すること。</p>	
---	--

図表 2-1 事故製品の回収等に係る規定

○ 消費生活用製品安全法（抜粋）

（事業者の責務）

第三十八条 消費生活用製品の製造又は輸入の事業を行う者は、その製造又は輸入に係る消費生活用製品について製品事故が生じた場合には、当該製品事故が発生した原因に関する調査を行い、危害の発生及び拡大を防止するため必要があると認めるときは、当該消費生活用製品の回収その他の危害の発生及び拡大を防止するための措置をとるよう努めなければならない。

2・3（略）

（危害防止命令）

第三十九条 主務大臣は、消費生活用製品の欠陥により、重大製品事故が生じた場合その他一般消費者の生命又は身体について重大な危害が発生し、又は発生する急迫した危険がある場合において、当該危害の発生及び拡大を防止するため特に必要があると認めるときは、第三十二条の規定又は政令で定める他の法律の規定に基づき必要な措置をとるべきことを命ずることができる場合を除き、必要な限度において、当該消費生活用製品の製造又は輸入の事業を行う者に対し、その製造又は輸入に係る当該消費生活用製品の回収を図ることその他当該消費生活用製品による一般消費者の生命又は身体に対する重大な危害の発生及び拡大を防止するために必要な措置をとるべきことを命ずることができる。

2 主務大臣は、前項の規定による命令をしたときは、その旨を公表しなければならない。

（注）下線は当省が付した。

図表 2-2 消費生活用製品のリコールハンドブック 2007 (要旨)

このハンドブックは、事業者が、①リコールに対して、日頃からどのように取り組むべきか、②製品事故等が確認された場合、いかに迅速かつ確実にリコールを実施するか、③リコールのフォローアップをいかに実施して実効性を高めるかについての基本的な考え方や手順を示すことを目的に経済産業省において策定したもの（平成 19 年 11 月 19 日公表）

① 日頃からの取り組み

- ・ 製品の安全確保を経営上の重要課題として明示し、リコールに背を向けない姿勢を示すこと。
- ・ 製品事故等の情報やリコール実施の事実を消費者に公表すること。
- ・ リコールを実施するためのマニュアルをあらかじめ作成すること。
- ・ 幅広い情報源から事故・クレーム情報を積極的に収集する体制を整備すること。



② 事故等への速やかな対応

i) 事実関係の把握等

事故や事故の発生を予見させる欠陥等の情報が得られた場合、情報を整理し、経営トップに報告するとともに、国又は機構に速やかに報告すること。また、原因究明のための速やかな対応が必要

ii) リコール実施の判断

被害の質・重大さ、事故の性格（多発・拡大可能性）、事故原因との関係（製品欠陥の有無等）を判断要素にして直ちにリコールを実施するか、暫定対応（注2）を行うか等の意志決定を行う。その際、製品に欠陥があるかどうかは必須の判断要素ではなく、「疑わしきは消費者の利益に」と考えて対応することが重要

iii) リコールの実施

リコールの種類、対象製品、情報提供の方法、目標等を定めたリコールプランを策定。その際、情報提供すべき対象者や製品の販売方法等に着目し、効果的な媒体を複数採用することにより、情報提供を実施。また、関係者（従業員、関係取引先、業界、行政機関等）に対してリコールの実施を報告すること。



③ リコールのフォローアップ

i) 進捗状況の評価と修正

リコールプランのとおりリコールが実施されているかどうかについて定期的に検証するとともに、リコール率が上がらない場合等については、計画の変更や周知方法の見直しを行う。

ii) 行政機関への経過報告

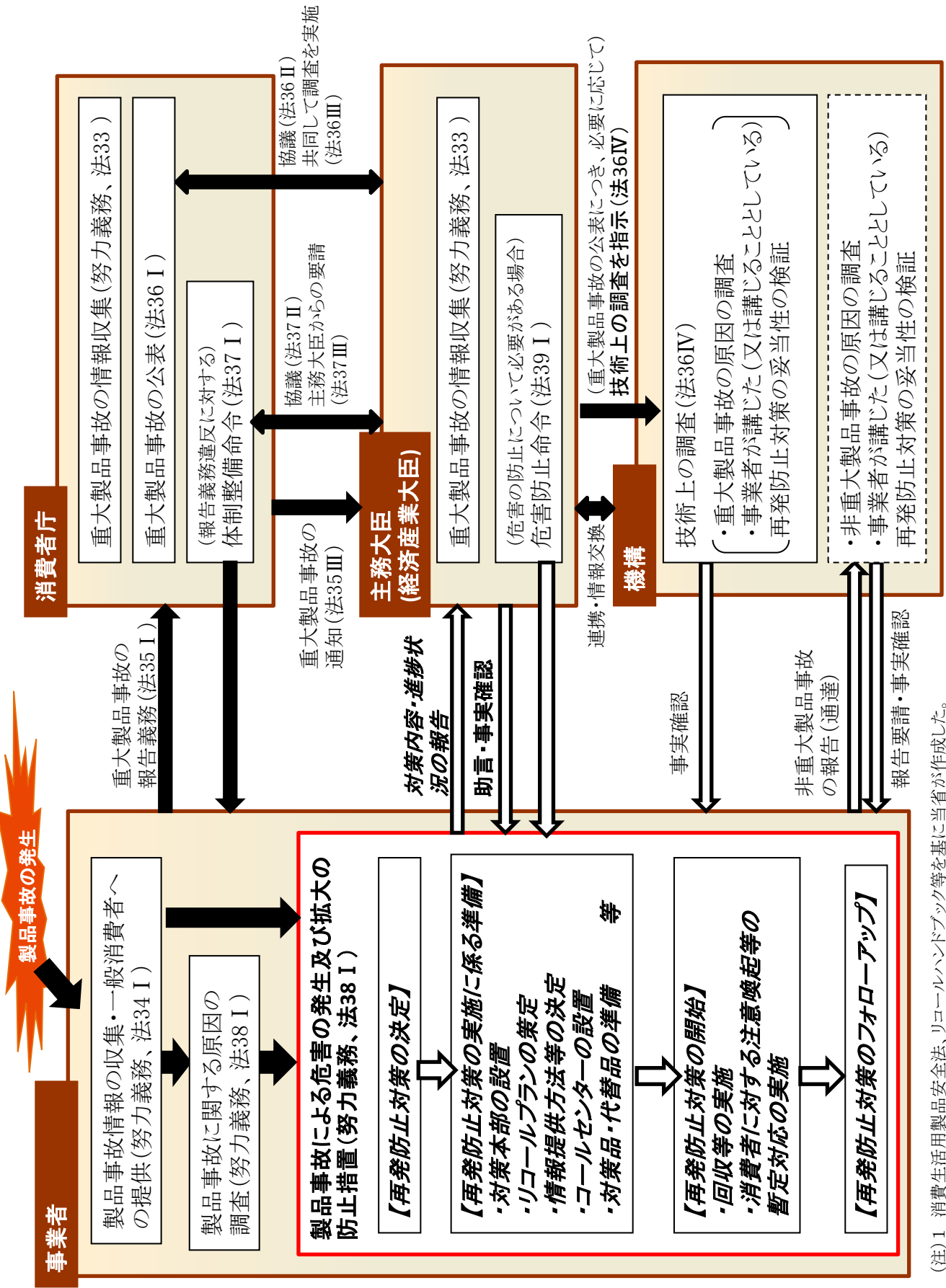
リコールの進捗状況等について、行政機関と調整の上、定期的に報告すること。

iii) 製品安全体制へのフィードバック

リコール原因を踏まえた製品の改良やリコールの経験を経営方針や社員教育等へフィードバック

- (注) 1 「消費生活用製品のリコールハンドブック 2007」に基づき、当省が作成した。
2 「暫定対応」とは、直ちに回収等の対応が開始できない場合に事業者が行う、製品の製造、流通及び販売の一時停止、社告等による使用の停止の呼び掛け、注意喚起等の情報提供等をいう。
3 経済産業省は、平成 22 年 5 月、本ハンドブックを改定している。

図表2-3 事故製品の回収等に係るフロー図



(注) 1 消費生活用製品安全法、リコールハンドブック等を基に当省が作成した。

2 「法」は消費生活用製品安全法を、番号は同法の条項を表す。

3 事業者が行う「【再発防止対策の決定】」から「【再発防止対策のフォローアップ】」までの事項は、リコールハンドブックにおいて実施することとされている事項である。

図表 2-4 リコール件数の推移（平成 22 年 3 月 31 日現在）

（単位：件）

品目 \ 年度	平成 17	18	19	20	21
家庭用電気製品	31	87	92	99	69
台所・食卓用品	3	7	7	10	2
燃焼器具	7	23	25	8	7
家具・住宅用品	13	17	17	15	14
乗物・乗物用品	13	6	10	14	4
身のまわり品	18	26	22	25	19
保健衛生用品	0	1	7	2	2
レジャー用品	13	15	10	4	7
乳幼児用品	2	3	6	10	12
繊維製品	4	6	4	13	6
その他	0	0	0	3	1
合計	104	191	200	203	143

（注） 1 産業構造審議会消費経済部会第 15 回製品安全小委員会（平成 22 年 5 月 25 日）の資料を基に当省が作成した。

2 「リコール」とは、「広義にとらえ消費生活用製品による事故の発生及び拡大の可能性を最小限にするための事業者による対応」をいい、「具体的には、①消費者に対するリスクについての適切な情報提供、②類似事故未然防止のために必要な使用上の注意等の情報提供を含む消費者への注意喚起、③流通及び販売段階からの回収、④消費者の保有する製品の交換、改修（点検、修理、部品の交換等）又は引取り」を実施することをいう（「消費生活用製品のリコールハンドブック 2007」による。）。

図表 2-5 回収等の開始までの期間

表 1 事故発生日から回収等の開始までの期間

（単位：製品）

期 間	～30 日	31 日～ 120 日	121 日～ 250 日	251 日～	合計
製品数	5	22	17	3	47

表 2 原因究明終了日から回収等の開始までの期間

（単位：製品）

期 間	～30 日	31 日～ 60 日	61 日～ 120 日	121 日～	合計
製品数	10	13	5	6	34

（注） 1 当省の調査結果による。

2 平成 19 年度から 21 年度までの間に製品の回収等が開始された 51 製品のうち、表 1 は、製品の回収等を行う契機となった事故の発生から回収等の開始までの期間を正確に把握できた 47 製品について、表 2 は、事業者が製品の回収等を行う契機となった事故の原因究明の終了から回収等の開始までの期間を正確に把握できた 34 製品について作成した。

図表2-6 製品の回収等の実施を自ら迅速に決定できなかった例

① 原因究明の終了(注)から製品の回収等の実施を決定するまでに31日以上を要した例

事業者	製品の回収等の契機となった製品事故	左の他、回収等の決定前の重大製品事故の再発	原因究明終了から回収等の決定まで	経済産業省の助言から回収等の決定まで	製品の回収等の決定に31日以上を要した理由
A	重大製品事故 (火災)	無	108日	8日	今後、周囲への延焼等の重大な被害を引き起こす可能性はなく、回収等の実施は必要ないと判断していたため。
B	重大製品事故 (火災)	有	33日	13日	
C	重大製品事故 (火災)	無	59日	13日	
D	重大製品事故 (火災)	無	39日	4日	当初、事故の多発性が想定されないために、回収等の実施は必要ないと判断していたため。
E	重大製品事故 (火災)	有	2か月強	約1か月	当初、事故の多発性が想定されないために、回収等を開始する必要はないと判断したが、その後の事故を受けて回収等の必要性を認識した。
F	重大製品事故 (火災)	有	約2か月	不明	
G	非重大製品事故 (製品破損)	無	99日	— (助言なし)	10年以上使用されていた製品による事故であったことから、再現試験や多発性の検証に時間を要した。また、類似機種においても回収等を行うべきか判断するのに時間を要した。

(注) 1 当省の調査結果による。

2 「左の他、回収等の決定前の重大製品事故の再発」欄は、事業者が回収等の実施を決定したとする日以前の重大製品事故の発生状況について、機構のホームページにより把握した結果を掲げた。

3 原因究明の終了日は事業者からの聴取結果によるが、この中には、原因の特定に至らなかったものも含まれている。

② 複数の重大製品事故が発生していたが、経済産業省の助言を受けるまで製品の回収等の実施を決定していなかった例

事業者	製品の回収等の契機となった製品事故	左の他、回収等の決定前の重大製品事故の再発	原因究明終了から回収等の決定まで	経済産業省の助言から回収等の決定まで	原因究明の終了から製品の回収等の決定に31日以上を要した理由
H	重大製品事故 (火災)	有	16日	14日	今後、周囲への延焼等の重大な被害を引き起こす可能性はなく、回収等の実施は必要ないと判断していたため。
I	重大製品事故 (火災)等	有	— (特定の事故を契機としていない)	不明	
J	重大製品事故 (火災)	有	— (回収等の開始後に原因究明を終了)	1か月以内	当初、事故の多発性が想定されないために、回収等の実施は必要ないと判断していたため。
E	重大製品事故 (火災)	有	2か月強	約1か月	当初、事故の多発性が想定されないために、回収等を開始する必要はないと判断したが、その後の事故を受けて回収等の必要性を認識した。

(注) 1 当省の調査結果による。

2 「左の他、回収等の決定前の重大製品事故の再発」欄は、事業者が回収等の実施を決定したとする日以前の重大製品事故の発生状況について、機構のホームページにより把握した結果を掲げた。

3 原因究明の終了日は事業者からの聴取結果によるが、この中には、原因の特定に至らなかったものも含まれている。

図表 2-7 リコール開始に当たっての取組

消費生活用製品のリコールハンドブック 2007（平成 19 年 11 月経済産業省）（抜粋）

I はじめに（略）

II 日頃からの取り組み（略）

III. 事故等への速やかな対応

アクション1 事実関係の把握等（略）

アクション2 リコールを実施するか否かの判断

直ちにリコールを実施するか、暫定対応だけでもまず実施すべきか等の意思決定が必要となります。意思決定は、経営トップが行うことが重要です。

（1）意思決定にあたっての判断要素

意思決定にあたっての判断要素を類型化して示せば、以下のとおりです。

被害の質・重大さ	①人への被害の有無・可能性	↔	②軽微な物損
事故（被害）の性格	③多発・拡大可能性	↔	④単品不良
事故原因との関係	⑤製品欠陥 ⑥消費者の誤使用 ⑦改造による事故 ⑧設置工事ミス ⑨経年劣化		

以上の各要素についての判断要素については、それぞれ以下のとおりです。

<被害の質・重大さ>

① 人への被害はあるか、人的被害が無くともその可能性があるか

人的被害の有無、大小についてまず判断しなければなりません。その上で被害の拡大可能性についても検討するとともに多発性についても検討が必要です。

また、結果が物的損害のみであっても、間接的に人的被害の可能性がある場合は、人への被害がありうると判断しなければなりません。

② 軽微な物的損害への対応

本ハンドブック「I はじめに 2. 本ハンドブックの目的(P3)」にも示すとおり、人的被害がない又はその可能性がない場合、あるいは安全に直接関係のない品質や性能に関する不具合等を本ハンドブックの直接の対象とはしてはませんが、個別対応は必要です。

一方、多発可能性や拡大可能性があるると判断される場合等には、事業者によるリコールや消費者への情報提供等の積極的な取組みが社会的に強く求められます。

したがって、そのような場合には軽微な物損しか生じていなくても、多発可能性や拡大可能性が認められる場合は、本ハンドブックに沿ったリコールを行うことが適切です。

<事故（被害）の性格>

③ 多発・拡大の可能性があるか

同様の事故が発生する可能性がある場合（明らかに単品不良と断定できない場合）は、多発・拡大の可能性があると判断します。

多発・拡大の可能性は、以下のように分類することができます。それぞれの場合に対応した情報の共有・共用が必要となります。

同型番製品での 多発・拡大の可能性	同一型番の製品での同様の事故発生があり得る場合です。
別型番の製品での 多発・拡大の可能性	事故の原因が、他の型番の製品にも使用されている共通部品や共通材料に起因する場合、又は共通の設計や共通の工程に起因する場合は、同様の事故が自社内別型番の製品でも発生する可能性があります。
他社の製品を含んだ 多発・拡大の可能性	事故の原因が、他社も使用する共用部品や共用材料に起因する場合、又は共通の設計や共通の工程で製造した中間部品等に起因する場合は、同様の事故が複数の事業者間の製品でも発生する可能性があります。

④ 単品不良として個別対応

人への被害又は人への被害の可能性はあるが、多発可能性がなく、単品不良と考えられる場合であっても、改修、修理等による被害者への個別対応は必要です。本ハンドブックの基礎にある安全重視の姿勢や関係個所を参考にしてください。

<事故原因との関係>

⑤ 製品欠陥かどうか

「欠陥かどうか」は、リコールを実施するか否かを判断するに当たっての必須の判断要素ではなく、また、リコールを実施したからといって、必ずしも製品に欠陥があるということにはなりません。重要なのは「疑わしきは消費者の利益に！」と考え、対応することです。

このような観点から、リコールを実施するか否かの判断をする時点においては、事故等が製品の欠陥によるものか否かを明確にすることよりも、企業の社会的責任として、まず消費者の安全確保を優先し、事故の再発・拡大防止を図るための迅速な対応を検討する必要があります。

⑥ 消費者の誤使用か

事故の原因が、事業者が想定したそのもの本来の用途、用法とは異なった使用方法によるものであった場合などでも、注意が必要です。過去には、消費者の誤使用や不注意による事故と一方的に判断し、本来必要とされる事故原因の分析や製品の改善等

の再発防止措置が検討されずに放置されるケースが見受けられました。

しかし、これらの中には、詳細に事故内容を分析・検討を行うと、消費者側の責任だけでなく、製品側にも問題、改善すべき点が存在し、事業者側の責任を問うべきと判断されるケースもあります。

したがって、誤使用等や不注意による事故を防止するためにも、誤使用や不注意により発生した事故のすべてが、消費者の責任であるとの判断をせず、以下の様な観点から同様の事故が発生する可能性について検討する必要があります。

- ①製品が誤使用や不注意による事故を発生しやすい構造であるか
- ②予想される誤使用に対する防止措置が設計上十分に講じられている
- ③警告表示等の注意事項等は十分か

特に判断能力に乏しい幼児やお年寄りの使用では、「誤使用」や「不注意」という一般的な概念が通用しない場合があります。

なお、消費者の明らかな誤使用が原因と判明した場合にはリコールを行う必要は少なくなるものの、そのような誤使用の実例が発生してしまったことに鑑み、事故の拡大防止のため、他の消費者に対して使用上の注意喚起を行うことを検討すべきです。また、そうした実例の収集・分析が設計上の改善につながることもありますから、誤使用情報も幅広く集積されたいえ検討されるべきです。

⑦ 設置工事ミスによる事故への対応

設置工事等においてミスが発生し、製品事故に繋がった場合であっても、設置工事事業者のみの問題として片付けないで、製造事業者・輸入事業者として、工事ミスが起きやすい製品構造や設置マニュアルになっていないか、ミスに対する警告が十分かを確認するとともに、特定のミスが集中して起こる場合には、設置工事事業者だけでなく、製造事業者・輸入事業者自らも、周知、改修の必要がないかなど、事故の再発防止の観点から取りうる対応を検討し、実施する必要があります。

⑧ 改造による事故への対応

また、改造で製品事故につながった場合であっても、改造事業者のみの問題として片付けることは適切ではありません。

そもそもその改造が容易に可能であったのではないかとの認識に立って、消費者への周知を行うとともに、事故再発防止の観点から取り得る対応を検討し、実施する必要があります。合理的に予見される改造に対しては、改造に対する禁止を警告する等の対応が要請されるでしょうし、製品の開発・設計時に改造防止設計を講じないと、欠陥品と扱われる場合もあります。

⑨ 経年劣化の問題

経年劣化が原因であっても、製品には問題ないとするのではなく、事故情報を真摯に受け取り、迅速に対応することが必要です。

製造・輸入する製品について、経年劣化しても事故が生じない設計、経年変化した

ら何らかの警告が出るような設計などが求められます。

(2) 暫定対応の必要性

状況によっては、対処方法を決定しても、直ちにその対応が取れない場合があります。しかし、消費者の安全確保という基本に立ち戻って考えると、事故の多発可能性や拡大可能性がある場合は、速やかに暫定対応を実施する必要があります。暫定対応には、製造、流通及び販売の一時停止、社告等による使用の停止の呼びかけ、注意喚起等の情報提供等があります。

その際、製品安全の専門的第三者機関である独立行政法人製品評価技術基盤機構等や経済産業省に相談することもお勧めします。

アクション3～6 (略)

IV リコールのフォローアップ (略)

(注) 下線は当省が付した。

図表2-8 回収等までの準備期間に重大製品事故が再発した事例

事業者	準備期間	製品の回収等の開始までに時間を要した主な理由	暫定対応としての注意喚起等を行わなかった理由	今後の暫定対応の実施に係る意見
A	123日	① 慎重に対策部材の開発・生産を進めたこと ② 改修のための部材・人員の確保 ③ コールセンター等の受付態勢の整備	家屋に延焼するような甚大な被害を引き起こす事故に至っていないため。	今後、仮に当社の製品において甚大な人的被害を生じるおそれがあることが判明した場合には、 <u>リコールの準備が整うのを待たずに注意喚起を行うことも検討すべき</u> と考える。
B	96日	① 無償改修の開始の日程調整 ② 新聞社告欄の空き状況の確認 ③ 社告文書の作成等	問合せや回収等に対応できる態勢がない中でリコールの実施予定を公表することについては、 <u>顧客対応に混乱を来すこととなる</u> ことから難しいと考えるため。	顧客対応に混乱を来すこととなることから難しい。
B	57日	① 無償交換の開始の日程調整 ② 新聞社告欄の空き状況の確認 ③ 社告文書の作成等 ④ 代替品の製造	<u>顧客対応に混乱を来すこととなる</u> ことから難しいと考えるため。	顧客対応に混乱を来すこととなることから難しい。
C	79日	① コールセンター等の受付態勢の整備 ② 改修に必要な人員の確保		顧客対応に混乱を来すこととなることから難しい。
D	32日	不具合が疑われる基盤の特定(ロット番号の選定)		顧客対応に混乱を来すこととなることから難しい。
D	(24日)	① 販売店への説明 ② 販売店から所有者へのダイレクトメールの発送準備等		
E	14日	改修に必要な部品の調達	国内で調達した場合に数か月を要する部品の調達について、海外の工場を24時間フル稼働するなどにより迅速化を図ることで対応したため。	—

- (注) 1 当省の調査結果による。
 2 「準備期間」については、原因究明終了日(原因の特定に至らなかったものも含む。)から回収等の開始日までの期間を表す。原因究明終了日が不明の場合には、回収等の実施を決定した日から回収等の開始日までの期間を括弧書きで掲載した。
 3 本表は、回収等の開始前に暫定対応としての注意喚起等を行わなかった32事業者41製品のうち、準備期間に重大製品事故が再発した5事業者の7製品について作成した。

図表2-9 製品の回収等の実施の決定から開始までに31日以上を要した事例

事業者	回収等の決定から開始まで	製品の回収等の開始までに時間を要した主な理由	暫定対応としての注意喚起等を行わなかった理由	今後の暫定対応の実施に係る意見
F	65日	改修に必要な部品の調達	問合せや回収等に対応できる態勢がない中でリコールの実施予定を公表することについては、 <u>顧客対応に混乱を来すこととなることから難しいと考えるため。</u>	仮に、今後甚大な被害に至る可能性が高い事故が発生した場合には、 <u>先行して情報を開示することもあり得ると考える。</u>
G	47日	改修に必要な部品の調達		例えば、人的被害を与える事故が発生する可能性がある場合には <u>早期に注意喚起を行うことも検討するべきと考える。</u>
H	45日	① コールセンター等の受付態勢の整備 ② 代替品の準備等 ③ 共同で回収等を実施する事業者との調整等		仮に重傷事故や家屋に延焼するような火災を引き起こす製品については、 <u>リコールを速やかに予告することも検討する必要があると考える。</u>
I	2か月強	① コールセンター等の受付態勢の整備 ② 改修に必要な部品の調達		左記のとおり、現実的な対応とはいえないと考える。
J	35日	① 交換部品の調達 ② 修理業者の手配 ③ 社告の準備 ④ コールセンター等の受付態勢の整備		態勢を整えるための準備期間は必要と考える。
K	1か月強	① 流通段階の事業者への説明 ② コールセンター等の受付態勢の整備 ③ 改修に必要な部品の調達、人員の確保		今後、仮に当社の製品において甚大な人的被害を生じるおそれがあることが判明した場合には、 <u>リコールの準備が整うのを待たずに注意喚起を行うことも検討すべきと考える。</u>
L	57日	代替品の調達	当時、そのような検討を行っていなかったことからコメントできない。	—
M	66日	① コールセンター等の受付態勢の整備 ② 代替品の製造・安全性確認試験・発送準備 ③ その他、公表の準備等	—	—

N	69日	改修に必要な部品の調達	甚大な被害を引き起こす可能性はないと判断したため。	—
0	49日	新聞による告知のための日程調整	新聞（全国紙及び全国の地方紙）において全国一斉に告知を行うこととし、社告欄の空き状況を急いで調整したが、結果的に1か月以上先となってしまったため。	—
A	123日	① 慎重に対策部材の開発・生産を進めたこと ② 改修に必要な部品の調達、人員の確保 ③ コールセンター等の受付態勢の整備	家屋に延焼するような甚大な被害を引き起こす事故に至っていないため。	今後、仮に当社の製品において甚大な人的被害を生じるおそれがあることが判明した場合には、 <u>リコールの準備が整うのを待たずに注意喚起を行うことも検討すべき</u> と考える。
B	約2か月	① 無償交換の開始の日程調整 ② 新聞社告欄の空き状況の確認 ③ 社告文書の作成等 ④ 代替品の製造	問合せや回収等に対応できる態勢がない中でリコールの実施予定を公表することについては、 <u>顧客対応に混乱を来すこととなることから難しい</u> と考えるため。	顧客対応に混乱を来すこととなることから難しい。
C	約2か月	① コールセンター等の受付態勢の整備 ② 改修に必要な人員の確保		顧客対応に混乱を来すこととなることから難しい。
D	32日	不具合が疑われる基盤の特定（ロット番号の選定）		顧客対応に混乱を来すこととなることから難しい。

(注) 1 当省の調査結果による。

2 本表は、回収等の開始前に暫定対応としての注意喚起等を行わなかった32事業者41製品のうち、製品の回収等の決定から開始までに31日以上を要している14事業者の14製品について作成した。

図表2-10 暫定対応として注意喚起等を行った事業者

① 原因究明の実施前に注意喚起等の告知を行った事業者

事業者	回収等の契機となった事故	回収等の決定前の注意喚起等の告知	事故発生から回収等の告知まで	告知から回収等の開始まで	暫定対応としての注意喚起等を実施した理由	暫定対応としての注意喚起等を実施したことによる支障等
A	重大製品事故 (死亡)	有	約2か月	約1か月	行政機関が原因究明の実施前から注意喚起を行うとしたことから、事業者としてもそれに合わせて、事故品と同型の構造を有する製品の所有者に対して、ダイレクトメールにより注意喚起を実施。 その後の原因究明の結果、早期に注意喚起を行う必要があると自ら判断し無償改修を予告。	<u>特段、顧客対応上の支障は生じなかった。</u> 今後、仮に、リコールを実施することとしても同様の対応（早期の注意喚起の実施）を行いたい。
B	重大製品事故 (火災)	有	約4か月	—	同一機種の製品について使用を中止するようホームページにおいて注意喚起。その4日後、原因は調査中であるが、同一ロットの製品について回収する旨を告知。ロットを限定すれば、対象数が少ないため、このような対応を行っても支障はないと自ら判断したため。	業務用として販売していた製品であること、無償改修の実施予定を販売店等を経由して顧客にも事前に説明していたことから、ユーザーから <u>問合せが殺到する等の混乱は生じなかった。</u> 今後も同様の対応を行うこととしても、混乱は生じないものと想定している。
C	重大製品事故 (重傷)	有	約1か月	—	事故の事象から判断して、原因の究明は後回しにしても、注意喚起は先行して行う必要はあるだろうと自ら判断し、事故発生から4日後に所有者に対してダイレクトメールを送る。	<u>特段、顧客対応上の支障は生じなかった。</u> 今後も、自らの製品に欠陥が認められることが明らかな場合であれば、速やかな注意喚起の実施、リコールの予告を行うなど、同様の対応を採ることとなるを考える。

(注) 1 当省の調査結果による。

2 本表は、平成19年度から21年度までの間に製品の回収等が開始された42事業者51製品のうち、回収等の開始前に暫定対応としての注意喚起等が行われていた3事業者の3製品について作成した。

② 回収等を開始する旨の情報を事前に告知した事業者

事業者	回収等の契機となった事故	事故発生から回収等の告知まで	告知から回収等の開始まで	暫定対応としての注意喚起等を実施した理由	暫定対応としての注意喚起等を実施したことによる支障等
D	重大製品事故（重傷）	約3か月	約1か月	対策品の調達に時間が掛かる状況であったため、経済産業省からの助言を踏まえて、告知を前倒した。	当該製品は生活必需品であることから、 <u>顧客対応に非常に苦慮した。</u>
E	非重大製品事故（製品破損）	約2か月	—	当該製品の利用者が体の不自由な者であることもあり、消費者の安全・利益を第一に考え、まず注意喚起を早期に行う必要があると自ら判断したため。	当該製品は使用者にとって生活必需品であることから、支障というほどではないが、消費者から苦情等を頂いたことは確かであり、 <u>このような公表方法については慎重であるべきと考える。</u>
F	重大製品事故（重傷）	1か月半	約1か月	重大製品事故の発生後、類似事故が過去に発生していたとの情報を行政機関から得たことから、当該事故に多発性があると判断。消費者の安全を最優先するべきとの観点から自らの判断により告知を前倒した。	<u>特に支障はなく</u> 、今後、仮に、別の製品においてリコールを実施することとなった場合でも、同様のアナウンスを行う可能性は高い。
G	重大製品事故（重傷）	1か月強	約10日間	使用者の使い方が事故の一因であったことから、当面は注意喚起を行うことにより、事故をある程度防止することができると自ら判断。使用者の安全を第一に考えて、まず、販売事業者を通じた注意喚起・表示の改善等を行った。	使用者から <u>問合せが殺到する等の事態は特になかった。</u> 今後、仮に無償改修等を実施することとなっても、同様の対応を行うこととなると考えている。
H	重大製品事故（火災）	約4か月	約2か月	本件事故が元々禁止していた方法によって使用されたことによって発生したものであることから、早期の注意喚起が必要と自ら判断したため。	<u>支障はないが、メーカーの立場としては、やはりこのような公表は難しいと</u> 考えている。

(注) 1 当省の調査結果による。

2 本表は、①と同じ42事業者51製品のうち、回収等を開始する旨の情報を製品の回収等を開始する前に告知した6事業者の6製品について作成した。ただし、原因究明の実施前に注意喚起等の告知を行った1事業者の1製品（①の表の事業者番号Aのもの）は、①の表に掲載し、本表では省略した。

図表 2-11 回収等の告知時期に係る消費者団体及び事業者団体の意見

1 消費者団体の意見（18 団体）

製品事故の原因が判明した時点から製品の回収等を開始するまでの期間における消費者への情報提供の在り方について意見を聴取したところ、15 団体において、類似事故を防止する必要があるなどの理由から回収等の開始前に注意喚起等を行うことが必要であるとの意見が聴かれ（注）、このような情報提供を不要とする団体はみられなかった。

当該 15 団体のうち、9 団体は、国及び事業者は、製品事故の原因が明らかとなり製品の回収等を行うことを決定した時点で、被害の大きさや回収等の開始までの期間の長短にかかわらず、当該情報を迅速かつ的確に消費者に提供すべきとしている。また、残りの 6 団体は、回収等の対象となる製品が与える可能性がある危害の大きさと、回収等を開始するまでの期間を勘案した上で提供すべきとしており、具体的には、重大製品事故や軽傷であっても人的被害を伴う事故が発生するおそれがある製品の情報については、一刻も早く公表すべきとの意見が聴かれた。

（注）他の 3 団体については、消費生活用製品のリコールの実情に知見を有していない等の理由から、特に意見はないとしている。

2 事業者団体の意見（3 団体）

製品事故の原因が判明した時点から製品の回収等を開始するまでの期間における消費者への情報提供の在り方について意見を聴取したところ、事前に回収等の実施に係る情報を公表すれば、実際に回収等を開始するまでの間、①消費者から危険な製品を放置していると評価され、相当数の苦情を受け付けることとなり、顧客対応に混乱が生じることになりかねない（1 団体）、②人的被害を伴わないような軽微な事故については、むやみに公表して消費者や流通事業者に混乱を与えることは避けるべき（1 団体）としている。しかし、いずれの団体においても、甚大な人的被害の多発が懸念される製品については、事故発生直後に注意喚起を行うことが必要であり、事案によっては暫定対応の実施も検討すべきとしている。

（注）当省の調査結果による。