

製品の安全対策に関する行政評価・監視  
結果報告書

平成 23 年 2 月

総務省行政評価局

## 前 書 き

平成 18 年に明らかになったガス瞬間湯沸器の不具合による一酸化炭素中毒死事故や家庭用シュレッダー事故等では、それまでに同様の事故が発生していることを知っていた製造事業者から行政機関に報告がなかったことから行政機関の対応に遅れが生じ、被害が拡大したとの指摘がなされた。

これを受け、国は平成 18 年に消費生活用製品安全法(昭和 48 年法律第 31 号)を改正し、消費生活用製品の製造・輸入事業者の責務として、製品事故に関する情報の収集、当該情報の一般消費者への提供、事故の発生原因に関する調査及び危害の発生・拡大の防止のための措置の実施を規定するとともに、製造・輸入事業者に対して、重大製品事故の主務大臣への報告を義務付けた。

重大製品事故は、上記報告制度が開始された平成 19 年 5 月 14 日から 22 年 3 月 31 日までの間に計 3,774 件報告されている。また、平成 21 年 3 月 31 日までに、製造・輸入事業者等により 103 製品の回収等が行われている。

さらに、国は、これまで産業振興に偏りがちであった行政を消費者目線に立ったものに転換するため、平成 21 年 9 月 1 日に消費者庁及び消費者委員会を設置し、製品の安全対策を含め、消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現に向けての取組を進めているところである。

このように、製品の安全対策については、行政機関や製造・輸入事業者等による取組が進められているが、一方で、関係機関における製品事故の把握が遅い、事故の発生原因の究明に時間を要している、製品事故に関する消費者への情報提供が不十分である、事故製品の回収が進んでいないなどの問題が指摘されている。

この行政評価・監視は、これらの状況を踏まえ、消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会を実現するため、消費生活用製品による消費者の生命又は身体に対する危害の防止を図る観点から、行政機関等における製品安全対策の実施状況を調査し、関係行政の改善に資するために実施したものである。

## 目 次

第1 行政評価・監視の目的等 .....	1
第2 行政評価・監視結果 .....	2
1 製品事故情報の迅速かつ的確な消費者への提供等 .....	2
(1) 製品事故情報の迅速かつ的確な収集 .....	2
(2) 製品事故の発生原因の迅速な究明 .....	36
(3) 製品事故情報の迅速かつ的確な消費者への提供 .....	56
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 .....	65
(1) 事故製品の回収等の迅速かつ的確な実施 .....	65
(2) 事故製品の回収等に関する情報の的確な提供 .....	86

## 図 表 目 次

### 1 製品事故情報の迅速かつ的確な消費者への提供等

#### (1) 製品事故情報の迅速かつ的確な収集

図表 1-1	消費生活用製品等に関する規定等	11
図表 1-2	重大製品事故に関する規定等	12
図表 1-3	製品事故に関する情報の収集に関する規定	14
図表 1-4	非重大製品事故の収集に関する通知	15
図表 1-5	消費者庁設置以降における非重大製品事故報告に関する通知	16
図表 1-6	非重大製品事故情報の機構から消費者庁への通知に関する要請文書	17
図表 1-7	消費者事故等に関する情報の通知に関する規定	18
図表 1-8	消費者事故等に関する規定	20
図表 1-9	重大製品事故報告の受理件数（平成 19 年 5 月 14 日から 22 年 3 月 31 日まで）	22
図表 1-10	事故発生日から重大製品事故報告日までの期間	23
図表 1-11	製品事故の再発状況	23
図表 1-12	事故発生日から事故把握日までの期間	24
図表 1-13	事業者の事故情報入手先別件数（重大製品事故（火災））	25
図表 1-14	重大製品事故の要件（火災）に関する規定等	26
図表 1-15	消防機関の事故把握から事業者の事故把握までの期間	27
図表 1-16	重大製品事故の要件（重傷病（30 日以上）の要治療）に関する規定等	27
図表 1-17	事故把握日から重大製品事故報告日までの期間	28
図表 1-18	事故把握日から重大製品事故認識日までの期間	29
図表 1-19	事業者が重大製品事故と認識するまでに時間を要した主な理由 （複数回答）	29
図表 1-20	重大製品事故認識日から報告日まで 11 日以上要した理由	30
図表 1-21	重大製品事故認識日から報告日まで 11 日以上要した理由 （消費者庁設置以降）	30
図表 1-22	最初の非重大製品事故の把握から報告までに 30 日以上要した事例	31
図表 1-23	非重大製品事故の報告が遅延又は一括して報告した理由（複数回答）	31
図表 1-24	消費者被害に係る事案の取扱いに関する事務連絡	32
図表 1-25	製品火災に係る報告に関する指示	33
図表 1-26	消費者事故等の通知に関する指示	34
図表 1-27	各消防機関が消防庁に報告していない理由 （平成 22 年 6 月 1 日現在）	35
図表 1-28	消防庁が消費者庁に通知していない理由 （平成 22 年 6 月 1 日現在）	35

## (2) 製品事故の発生原因の迅速な究明

図表 1-29	製品事故の発生原因の究明に関する規定	41
図表 1-30	製品事故の原因究明に係る機構の業務に関する規定	42
図表 1-31	機構における重大製品事故の原因究明の実施状況（平成 22 年 3 月 31 日現在）	43
図表 1-32	機構における原因究明期間の目安について	44
図表 1-33	重大製品事故のうち死亡・重傷又は火災に係る機構の原因究明実施期間	45
図表 1-34	機構の新たな事故処理期間に係る目標	46
図表 1-35	機構が原因究明に長期間を要した理由（複数回答）	47
図表 1-36	火災案件について機構が原因究明に長期間を要した理由（複数回答）	47
図表 1-37	死亡・重傷案件について機構が原因究明に長期間を要した理由（複数回答）	48
図表 1-38	事業者が原因究明に要した日数	48
図表 1-39	事業者が行う原因究明に長期間を要した理由（複数回答）	49
図表 1-40	機構における重大製品事故（30 件）に係る事業者への事実確認の実施状況等	50
図表 1-41	機構と消防機関との連携状況等	53
図表 1-42	各消防機関における機構への情報提供の状況	54
図表 1-43	機構と警察機関との連携に関する通達	55
図表 1-44	各警察機関における機構への情報提供の状況	55

## (3) 製品事故情報の迅速かつ的確な消費者への提供

図表 1-45	製品事故に関する情報の公表に関する規定	60
図表 1-46	重大製品事故情報の公表までのフロー図	61
図表 1-47	消費者安全法に基づく事故情報の公表に関する規定等	62
図表 1-48	重大製品事故の公表件数（平成 19 年 5 月 14 日から 22 年 3 月 31 日まで）	63
図表 1-49	製品事故に関する情報の公表に関する事業者の責務	64
図表 1-50	事業者が報告した重大製品事故情報を公表していない理由（複数回答）	64

## 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

図表 2-1	事故製品の回収等に係る規定	70
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）	71
図表 2-3	事故製品の回収等に係るフロー図	72
図表 2-4	リコール件数の推移（平成 22 年 3 月 31 日現在）	73
図表 2-5	回収等の開始までの期間	73
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	74

図表 2-7	リコール開始に当たっての取組	76
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	80
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	81
図表 2-10	暫定対応として注意喚起等を行った事業者	83
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	85

## (2) 事故製品の回収等に関する情報の的確な提供

図表 2-12	事故製品の回収等に関して国が行う情報提供に関する規定	89
図表 2-13	事業者が行うリコールのフォローアップ	90
図表 2-14	未対策品において発生した重大製品事故	93
図表 2-15	調査対象製品における回収率の状況（開始年度別）	93
図表 2-16	回収率に差異がみられる原因	94
図表 2-17	回収率を高めるための告知の概況	97
図表 2-18	回収率の向上に有効な取組	99
図表 2-19	資本金別の回収率の状況等	100
図表 2-20	リコール情報の一元的な提供	101
図表 2-21	消費者基本計画におけるリコール情報の提供	107
図表 2-22	長期使用製品安全点検制度に関する規定	108
図表 2-23	長期使用製品安全点検制度の概念図	111
図表 2-24	所有者情報の登録の推進とリコールとの関係	112
図表 2-25	長期使用製品安全点検制度による所有者情報の登録	113

# 第1 行政評価・監視の目的等

## 1 目的

この行政評価・監視は、消費生活用製品による消費者の生命又は身体に対する危害の防止を図る観点から、行政機関等における製品安全対策の実施状況を調査し、関係行政の改善に資するために実施したものである。

## 2 対象機関

### (1) 調査対象機関

内閣府、国家公安委員会（警察庁）、消費者庁、総務省、厚生労働省、農林水産省、経済産業省、国土交通省

### (2) 関連調査等対象機関

独立行政法人製品評価技術基盤機構、独立行政法人国民生活センター、都道府県、市町村、消防本部、製造・輸入・販売事業者、事業者団体及び消費者団体

## 3 担当部局

行政評価局

管区行政評価局（北海道、東北、中部、近畿、中国四国、九州）

四国行政評価支局

## 4 実施時期

平成21年8月～23年2月



ている。平成 21 年 9 月 1 日に消費者庁が設置されたことに伴い、重大製品事故に関する情報は製品安全法の規定に基づき消費者庁に報告することとされたものの、経済産業省は、「消費生活用製品等による事故等に関する情報提供及び業界における体制整備の要請について」（平成 21 年 9 月 1 日付け平成 21・09・01 商局第 2 号経済産業省大臣官房商務流通審議官通知）により、非重大製品事故に関する情報については引き続き事業者から機構に報告するよう関係団体等に対して要請している。また、機構において収集された非重大製品事故に関する情報は、消費者庁と経済産業省の情報共有と消費者事故情報の一元化の観点を踏まえ、機構から消費者庁及び経済産業省に通知することとしている。

機構は、製品安全法の規定に基づき消費者庁に報告された重大製品事故に関する情報と併せて、収集した全ての非重大製品事故に関する情報について、消費者庁、経済産業省及び機構の三者で定期的に安全対策の検討を行い、製品事故の再発防止、拡大防止及び未然防止に活用するとともに、原因究明を実施し、重大製品事故が発生していない状況であっても、原因究明の結果を踏まえ、技術基準の改正、事業者による製品のリコール（注）に結び付けている。

（注） 経済産業省が平成 19 年 11 月に作成し事業者等に提供している「消費生活用製品のリコールハンドブック 2007」（以下「リコールハンドブック」という。）では、「リコール」とは、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とされている。

#### （消費者事故等の発生に関する情報の通知制度）

一方、平成 21 年 9 月 1 日に施行された消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号）第 12 条第 1 項において、行政機関の長、都道府県知事、市町村長及び独立行政法人国民生活センターの長は、重大事故等（注 1）が発生した旨の情報を得たときは、直ちに、内閣総理大臣（消費者庁長官）に対し、その旨及び当該重大事故等の概要等を通知しなければならないとされている。また、同条第 2 項において、消費者事故等（注 2）が発生した旨の情報を得た場合であって、当該消費者事故等の態様、当該消費者事故等に係る商品等又は役務の特性その他当該消費者事故等に関する状況に照らし、当該消費者事故等による被害が拡大し、又は当該消費者事故等と同種若しくは類似の消費者事故等が発生するおそれがあると認めるときは、内閣総理大臣（消費者庁長官）に対し、当該消費者事故等が発生した旨及び当該消費者事故等の概要等を通知するものとされている。

（注 1） 「重大事故等」とは、消費者安全法第 2 条第 5 項第 1 号に掲げる、消費者の生命又は身体について被害が発生した事故のうち、その被害が重大であるものとして消費者安全法施行令（平成 21 年政令第 220 号）第 4 条で定める要件（消費者の生命又は身体について①死亡、② 30 日以上の治療を要する負傷又は疾病、③消費者安全法施行規則（平成 21 年内閣府令第 48

図表 1－7

図表 1－8

号) 第5条で定める後遺障害、④一酸化炭素中毒のいずれかに該当する程度の被害が発生したこと。)に該当するもの等をいう(同法第2条第6項)。

(注2) 「消費者事故等」とは、事業者がその事業として供給する商品若しくは製品、事業者がその事業のために提供し若しくは利用に供する物品、施設若しくは工作物又は事業者がその事業として若しくはその事業のために提供する役務の消費者による使用等に伴い生じた事故であって、消費者の生命又は身体について消費者安全法施行令第1条で定める程度の被害(①死亡、②1日以上の治療を要する負傷又は疾病、③一酸化炭素中毒)が発生したもの等をいう(消費者安全法第2条第5項)。

## 【調査結果】

### ア 重大製品事故及び重大事故等の報告状況

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、製品安全法の規定に基づき事業者から経済産業省又は消費者庁に報告された重大製品事故は計3,774件であり、これらのうち消費者庁が設置された21年9月1日以降に報告されたものは782件(20.7%)である。

これに対して、消費者安全法が施行された平成21年9月1日から22年3月31日までの間に、同法の規定に基づき関係機関から消費者庁に通知された製品に係る重大事故等は182件であり、同法の施行後間もないこともあり、必ずしも定着したとはいえない状況にある。

製品事故情報の迅速かつ的確な消費者への提供を推進するためには、事業者による重大製品事故又は非重大製品事故の報告及び関係機関による製品に係る消費者事故等の発生に関する情報の通知が迅速に行われ、消費者庁が可能な限り迅速に情報を把握することが必要である。

今回、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21年6月30日までの間に報告された2,851件の重大製品事故のうち、54事業者の81製品に係るもの316件を抽出し、事故発生日が確認できなかった1件を除く315件について、事故発生日から報告日までの期間を調査した結果、事故発生日を含む10日以内に報告されているものが159件(50.5%)、11日以上要しているものが156件(49.5%)みられた。

重大製品事故について、発生から事業者による報告までに要する期間を短縮させ、製品事故情報を可能な限り迅速かつ的確に公表することにより、製品事故の発生を防止する観点から、①重大製品事故の発生から事業者が事故を把握するまでの期間、②事業者が事故を把握してから報告を行うまでの期間をそれぞれ調査した結果、以下のような状況がみられた。

### イ 事業者による重大製品事故の把握状況

今回調査した重大製品事故316件のうち、事故発生日又は事故把握日が確認できなかった2件を除く314件について、事故発生日から事故把握日までの期間を

図表1-9

図表1-10

図表1-11

図表1-12

調査した結果、事故発生日を含む 10 日以内に把握されているものが 268 件 (85.4%) ある一方、11 日以上要しているものが 46 件 (14.6%) あった。

また、上記の重大製品事故 314 件のうち、重大製品事故の要件の一つである「火災」(火災による死亡又は重傷を含む。)として報告されているものは 272 件 (86.6%) であり、これらのうち事業者が事故の発生を把握するまでに 11 日以上要しているものが 22 件 (7.0%) みられた。

「消費生活用製品安全法に基づく製品事故情報報告・公表制度の解説～事業者用ハンドブック～」では、製品安全法における「火災」とは、消防機関が火災と確認したことを一つの判断基準とするとされている。このため、消防機関において製品事故が疑われる情報を把握した場合、当該情報を消防機関から事業者に速やかに連絡すれば、事業者から消費者庁に対する重大製品事故の報告の迅速化につながるものと考えられる。

上記の 22 件について、消防機関が当該事故の発生を把握した日を調査した結果、事業者が把握するよりも前に消防機関が把握していたものが 21 件 (95.5%) みられた。これらについては、消防機関から事業者に対して当該事故の発生に関する情報を速やかに連絡していれば、事業者から消費者庁に対する報告もより早期に行うことができたものと考えられる。

#### ウ 事業者による重大製品事故の報告状況

事業者は、重大製品事故の発生を知った日から起算して 10 日以内に消費者庁に報告しなければならないが、その起算点は、重大製品事故の要件に該当することを認識した時点であり、単に事故の発生の事実を把握した時点ではない。

事業者は、重大製品事故の要件のうち、①「火災」については、消防機関が火災と確認した後、②「30 日以上の治療を要する負傷又は疾病」については、「消費生活用製品安全法に基づく製品事故情報報告・公表制度の解説～事業者用ハンドブック～」において、基本的に被害者の状況は医師の診断によって判断するとされていることから、医師の診断書を確認した後、それぞれ重大製品事故の報告を行うこととしていることが多い。その結果、事故の発生の事実は把握しているものの、重大製品事故の要件に該当するか否かの確認に時間を要するなど、事業者が、事故を把握してから重大製品事故の報告を行うまでに長期間を要する場合がある。

経済産業省は、上記ハンドブック等により、事業者に対し、重大製品事故の要件に該当するか否かの判断が困難な場合においては、幅広く重大製品事故として同省に報告するよう要請しており、また、非重大製品事故については、19 年審議

図表 1-13

図表 1-14

図表 1-15

図表 1-16

官通知により、機構に報告するよう要請している。

今回調査した重大製品事故 316 件のうち事故把握日が確認できなかった 1 件を除く 315 件について、事故把握日から報告日までの期間を調査した結果、事故把握日を含む 10 日以内に報告されているものが 274 件 (87.0%) ある一方、11 日以上要しているものが 41 件 (13.0%) あった。これら 41 件のうち 32 件 (78.0%) は、事故把握日から起算すると報告までに 11 日以上要しているものの、事業者が重大製品事故であると認識した日から起算すると 10 日以内に報告されているが、残りの 9 件 (22.0%) は、事業者が重大製品事故であると認識した日から起算しても報告までに 11 日以上要している。

図表 1-17

また、上記の 32 件のうち、事業者が重大製品事故であると認識する前に事業者から経済産業省又は機構に当該事故が報告されているものは、14 件 (43.8%) となっている。これら 14 件について、事業者が事故を把握してから重大製品事故であると認識する前の時点で経済産業省又は機構に当該事故を報告するまでの期間をみると、11 日以上要しているものが 10 件 (71.4%) あり、非重大製品事故については、報告期限に係る定めはないものの、事業者は重大製品事故であると認識していないことから、迅速に報告されていない状況がみられた。

図表 1-18

図表 1-19

なお、事業者が重大製品事故であると認識した日から重大製品事故の報告までに 11 日以上要している 9 件については、事業者が重大製品事故報告・公表制度を承知していないことなどから報告期限を超過していたものであり、また、消費者庁が設置された平成 21 年 9 月 1 日から 22 年 3 月 31 日までの間に報告された重大製品事故 782 件においても、同様の理由から、報告期限を超過しているものが 13 件 (1.7%) みられるなど、引き続き事業者に対する重大製品事故報告・公表制度の周知・徹底が必要と考えられる。

図表 1-20

図表 1-21

## エ 事業者による非重大製品事故の報告状況

機構は、情報収集した非重大製品事故について、全て原因究明を実施するとともに、消費者庁及び経済産業省と安全対策の検討を行い、必要があると判断されれば、技術基準の改正、事業者による製品のリコールに結び付けており、19 年審議官通知に基づく機構への非重大製品事故の報告は、重大製品事故の報告と同様に、製品事故の再発防止、拡大防止及び未然防止のために重要なものとなっている。

今回調査した、重大製品事故が発生した 54 事業者の 81 製品について、平成 19 年 5 月 14 日から 21 年 6 月 30 日までの間における非重大製品事故の発生状況及び機構への報告状況について調査した結果、事業者が製品の回収等 (注) に着手する

までの間に非重大製品事故が発生していたものが10事業者の11製品みられた。これらのうち、事業者が最初の非重大製品事故の発生を知ってから機構に報告するまでに30日以上要しているものが8事業者の8製品みられた。さらに、これらのうち、7事業者の7製品については、非重大製品事故が発生した都度機構に報告せず、複数の事故を一括して報告している状況がみられた。

(注) 「回収等」とは、回収、交換、改修(点検、修理、部品の交換等)又は引取りをいう。

図表1-22

上記8事業者に対して、非重大製品事故の報告までに30日以上要した理由又は複数の事故を一括して報告した理由を聴取したところ、

- ① 経済産業省からの要請を受けるまで当該報告に対する意識が乏しかったこと(8事業者)
- ② 原因究明中又は原因が不明であったこと(3事業者)
- ③ 製品に起因しない使用者の誤使用等による事故と判断したこと(3事業者)
- ④ 被害の程度が軽微であったこと、人的被害の可能性がないと判断したこと(2事業者)
- ⑤ 非重大製品事故の報告が任意であること(2事業者)

等であった(注)。

(注) 8事業者の中には、複数の理由を挙げている事業者がある。

図表1-23

#### オ 事業者から消費者庁への報告状況

消費者庁は、製品安全法の規定に基づく事業者からの重大製品事故の報告事案及び消費者安全法の規定に基づく関係機関からの製品に係る重大事故等の通知事案について、各担当者が同一事案か否かの確認を行っており、消費者安全法の規定に基づく重大事故等の通知を受けているにもかかわらず、製品安全法の規定に基づく重大製品事故の報告を受けていない場合、当該事業者に対して事実確認を行い、製品安全法で定める重大製品事故であると確認したときは、報告を行うよう当該事業者を指導している。

消費者庁は、消費者安全法の規定に基づき関係機関から通知された消費者事故等の公表について、平成21年12月9日に「生命・身体被害に係る消費者事故情報等の公表に関する基本要領」(以下「公表要領」という。)を策定、公表している。

今回、公表要領が策定、公表された平成21年12月9日から22年3月31日までの間に公表された消費者安全法の規定に基づく製品に係る重大事故等65件について、製品安全法の規定に基づく重大製品事故の報告状況を調査したところ、22年6月1日現在、消防機関による原因究明の結果、製品に起因する事故と判断

され、消防庁が消費者庁に消費者安全法の規定に基づく通知を行っており、重大製品事故に該当する事案であるにもかかわらず、事業者から消費者庁に製品安全法の規定に基づく重大製品事故の報告が行われていないものが6件みられた。

なお、これら6件のうち2件は、事業者が事故発生日前に倒産しているものと、製造事業者が日本法人ではない上、輸入事業者の特定ができなかったものであり、いずれも消費者庁から事業者に対し製品安全法の規定に基づく重大製品事故の報告を求めることは困難であると考えられる。

## カ 関係機関から消費者庁への通知状況

火災、死亡等を伴う製品事故が発生した場合、当該事故の発生現場等で現場検証や消火活動等に当たる警察機関又は消防機関は、把握した事故に関する情報をそれぞれ警察庁又は消防庁に報告し、当該報告を基に警察庁又は消防庁は、消費者安全法の規定に基づき消費者庁への通知を行っている。

### (7) 警察機関からの通知状況

警察庁は、「消費者被害に係る事案認知時の対応について」（平成20年10月7日付け事務連絡）により、各都道府県警察に対し、消費者被害に係る事案を認知した場合は、直ちに同庁に報告することを求めており、当該報告に係る情報を基に、同庁が消費者安全法の規定に基づき直ちに消費者庁に通知することとしている。

今回、消費者庁が設置された平成21年9月1日から22年3月31日までの間に発生し、製品安全法の規定に基づき事業者が消費者庁に報告を行った重大製品事故（死亡に係るもの）9件（注）について、警察庁から消費者庁への通知状況を調査した結果、22年6月1日現在、消費者庁に通知されていたものはなかった。

これら9件は、関係警察機関から警察庁に報告されていなかったものであり、その理由として、同庁では、関係警察機関が製品に起因しない使用者の誤使用等による事故と判断したことを挙げている。

（注）平成22年6月1日時点において、全て機構で原因究明中の事案である。

### (イ) 消防機関からの通知状況

消防庁は、「製品火災に係る報告について」（平成21年4月14日付け消防予第154号・消防技第16号・消防特第67号消防庁次長通知）及び「消費者事故等の通知について」（平成22年3月31日付け消情報第82号・消安全第78号・消防総第239号消費者庁消費者情報課長・消費者庁消費者安全課長・消防庁総

図表1-24

図表1-25

図表1-26

務課長連名通知)により、各都道府県・指定都市に対し、各消防機関が消費者事故等の発生を把握した場合は同庁に速やかに報告することを求めており、消費者庁と協議の上で、当該報告において各消防機関が製品起因と判断したものを消費者安全法の規定に基づき消防庁から消費者庁に通知することとしている。

今回、消費者庁が設置された平成21年9月1日から22年3月31日までの間に発生し、製品安全法の規定に基づき事業者が消費者庁に報告を行った重大製品事故(火災に係るもの)57件(注)について、消防庁から消費者庁への通知状況を調査した結果、22年6月1日現在、消費者庁に通知されていないものが47件(82.5%)みられた。これら47件の内訳は、①各消防機関から消防庁に報告されていないもの29件(61.7%)、②各消防機関から消防庁に報告されているものの、原因が特定されていないなどの理由により、消防庁から消費者庁に通知されていないもの18件(38.3%)である。

(注) 平成22年6月1日現在、17件は製品起因の事故であることが確定しており、残り40件は機構で原因究明中である。

各消防機関から消防庁に報告されていない29件について、関係消防機関にその理由を確認したところ、①消防庁からの上記通知に示されている報告対象に該当しないと各消防機関が判断し報告していないもの21件(72.4%)、②同通知に基づく報告対象に該当すると各消防機関は認識していたが、原因究明中であることなどから報告を行っていないもの8件(27.6%)となっており、これら8件のうち4件は、事業者により既に製品の回収等が実施されるとともに、機構等において製品起因の事故であると確定されているものである。

また、各消防機関から消防庁に報告されているものの、消費者庁に通知されていない18件のうち13件は、製品安全法の規定に基づく事業者からの重大製品事故の報告により、消費者庁が製品に起因する疑いがある事故として公表している。

このように、警察庁又は消防庁から消費者庁に事故の通知が行われていないものがみられるが、これらの事故について、事業者は、製品安全法に定める重大製品事故に該当すると判断し報告を行っている。

#### 【所見】

したがって、消費者庁及び経済産業省は、消費者の安心と安全を確保するため、製品事故情報の迅速かつ的確な収集を図る観点から、以下の措置を講ずる必要があ

図表1-27

図表1-28

る。

① 消費者庁及び経済産業省は、重大製品事故については消費者庁に、また、非重大製品事故については機構に迅速かつ的確に報告するよう事業者に対し周知・徹底することに関してより一層取組の充実を図ること。

さらに、消費者庁は、事業者が重大製品事故に該当するか否かの判断ができない案件については、同庁に迅速に相談するよう運用を明確化し、事業者に周知・徹底を図るとともに、相談があった案件の内容に応じて適切な事後措置を講ずること。

② 消費者庁は、消防庁を通じて消防機関に対し、事業者から消費者庁への製品安全法の規定に基づく報告が迅速に行われるよう、製品事故が疑われる情報を把握した場合には、当該情報を迅速に事業者に連絡するよう協力要請を行うこと。

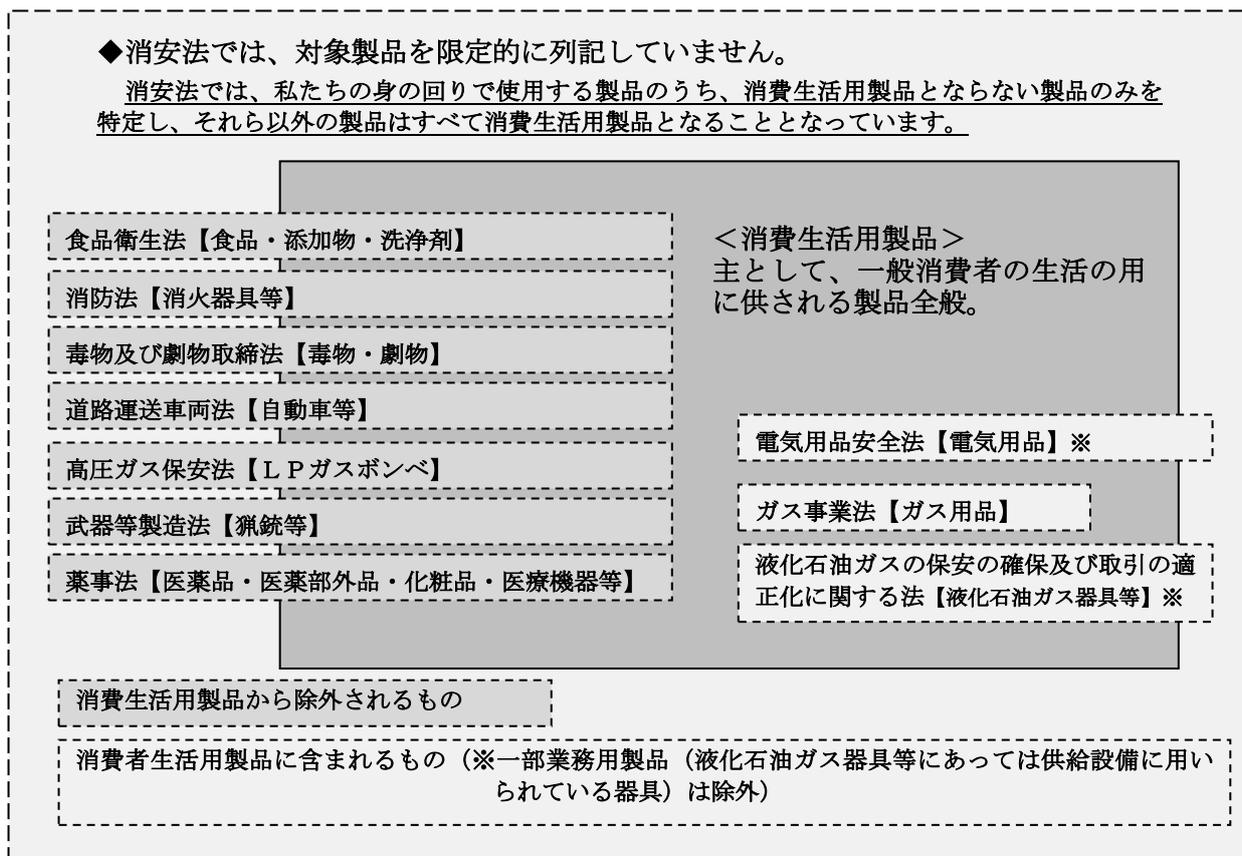
③ 消費者庁は、警察庁及び消防庁を通じて警察機関及び消防機関に対し、消費者庁への消費者安全法の規定に基づく重大事故等の通知が的確に行われるよう、製品事故が疑われる情報を把握した場合には、幅広く迅速に警察庁又は消防庁に報告するよう協力要請を行うこと。

また、消防庁から通知される製品に係る重大事故等については、消費者事故等に該当しないことが明らかな事故以外は、幅広く迅速に通知されるようにすること。

④ 消費者庁は、関係機関からの消費者安全法の規定に基づく重大事故等の通知を踏まえ、製品安全法の規定に基づく重大製品事故の報告を行っていない事業者に対して適切な報告を指導すること。

図表 1-1 消費生活用製品等に関する規定等

- 消費生活用製品安全法（昭和 48 年法律第 31 号）（抜粋）
  - （定義）
  - 第二条 この法律において「消費生活用製品」とは、主として一般消費者の生活の用に供される製品（別表に掲げるものを除く。）をいう。
  - 2～4 （略）
  - 5 この法律において「製品事故」とは、消費生活用製品の使用に伴い生じた事故のうち、次のいずれかに該当するものであつて、消費生活用製品の欠陥によつて生じたものでないことが明らかでない事故以外のもの（他の法律の規定によつて危害の発生及び拡大を防止することができるものと認められる事故として政令で定めるものを除く。）をいう。
    - 一 一般消費者の生命又は身体に対する危害が発生した事故
    - 二 消費生活用製品が滅失し、又はき損した事故であつて、一般消費者の生命又は身体に対する危害が発生するおそれのあるもの
  - 6 （略）
- 「消費生活用製品安全法に基づく製品事故情報報告・公表制度の解説～事業者用ハンドブック～」（抜粋）



（注） 経済産業省が平成 19 年 4 月に作成した「製品事故情報報告・公表制度の解説～事業者用ハンドブック～」を基に当省が作成した。

（注） 下線は当省が付した。

## 図表 1-2 重大製品事故に関する規定等

### ○ 消費生活用製品安全法（抜粋）

（定義）

第二条 1～5 （略）

6 この法律において「重大製品事故」とは、製品事故のうち、発生し、又は発生するおそれがある危害が重大であるものとして、当該危害の内容又は事故の態様に関し政令で定める要件に該当するものをいう。

### ○ 消費生活用製品安全法施行令（昭和 49 年政令第 48 号）（抜粋）

（重大製品事故の要件）

第五条 法第二条第六項の政令で定める要件は、次のいずれかとする。

一 一般消費者の生命又は身体に対し、次のいずれかの危害が発生したこと。

イ 死亡

ロ 負傷又は疾病であつて、これらの治療に要する期間が三十日以上であるもの又はこれらが治つたとき（その症状が固定したときを含む。）において内閣府令で定める身体の障害が存するもの

ハ 一酸化炭素による中毒

二 火災が発生したこと。

### ○ 「消費生活用製品安全法に基づく製品事故情報報告・公表制度の解説～事業者用ハンドブック～」（抜粋）

3 製品事故及び重大製品事故の定義（消安法第 2 条第 4 項及び第 5 項）

3. 2 重大製品事故の要件：報告対象となる製品事故は？

消安法第 2 条第 5 項において、重大製品事故とは、「製品事故のうち、発生し、又は発生するおそれがある危害が重大であるものとして、当該危害の内容又は事故の態様に関し政令で定める要件に該当するもの」と規定されています。

具体的には、以下の①及び②に示される危害が発生するような製品事故は、重大製品事故と判断されます。

① 一般消費者の生命又は身体に対する危害が発生した事故

- 死亡事故
- 重傷病事故（治療に要する期間が 30 日以上の負傷・疾病）
- 後遺障害事故
- 一酸化炭素中毒事故

② 消費生活用製品が滅失し、又はき損した事故であつて、一般消費者の生命又は身体に対する危害が発生するおそれのあるもの

- 火災（消防が確認したもの）

4 製品事故情報の収集・報告（消安法第 34 条及び第 35 条）

4. 3 報告義務をどのように履行すれば良いのか？

(1) 事実の確認

(略)

(2) 重大製品事故の判定

次に、(1)に収集した事実から、消安法における重大製品事故に該当するの  
か判断します。

具体的には、

- ① 消安法の対象とする消費者生活用製品に該当するか？
- ② 製品欠陥による事故でないと100%いえるのか？
- ③ 危害の内容が、死亡、重傷病、後遺障害、一酸化炭素中毒又は火災のい  
ずれかに該当するか？

で判断を行います。

(略)

(注) 下線は当省が付した。

図表 1-3 製品事故に関する情報の収集に関する規定

○ 消費生活用製品安全法（抜粋）

（内閣総理大臣及び主務大臣の責務）

第三十三条 内閣総理大臣及び主務大臣は、重大製品事故に関する情報の収集に努めなければならない。

（事業者の責務）

第三十四条 消費生活用製品の製造、輸入又は小売販売の事業を行う者は、その製造、輸入又は小売販売に係る消費生活用製品について生じた製品事故に関する情報を収集し、当該情報を一般消費者に対し適切に提供するよう努めなければならない。

2 （略）

（内閣総理大臣への報告等）

第三十五条 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重大製品事故が生じたことを知ったときは、当該消費生活用製品の名称及び型式、事故の内容並びに当該消費生活用製品を製造し、又は輸入した数量及び販売した数量を内閣総理大臣に報告しなければならない。

2 前項の規定による報告の期限及び様式は、内閣府令で定める。

3・4 （略）

（権限の委任）

第五十六条 内閣総理大臣は、この法律による権限（政令で定めるものを除く。）を消費者庁長官に委任する。

2 （略）

○ 消費生活用製品安全法の規定に基づく重大事故報告等に関する内閣府令（平成 21 年内閣府令第 47 号）（抜粋）

（報告の期限及び様式）

第三条 法第三十五条第一項の規定による報告をしようとする者は、その製造又は輸入に係る消費生活用製品について重大製品事故が生じたことを知った日から起算して十日以内に、様式第一による報告書を消費者庁長官に提出しなければならない。

（注） 下線は当省が付した。

図表 1-4 非重大製品事故の収集に関する通知

- 「消費生活用製品等による事故等に関する情報提供の要請について」（平成 19 年 4 月 9 日付け平成 19・04・09 商局第 1 号経済産業省大臣官房商務流通審議官通知）（抜粋）
2. 非重大製品事故の事故報告について（「N I T E 事故情報収集制度」について）
- (1) 報告の対象
- ① 経済産業省の所掌に属する消費生活用製品の使用に伴い生じた製品事故のうち重大製品事故に該当しないもの（以下「非重大製品事故」という。）
- ② 経済産業省の所掌に属する消費生活用製品の使用に伴い生じた重大製品事故（ただし、製造事業者又は輸入事業者以外の者からの報告に限る。）
- ③ 経済産業省の所掌に属する消費生活用製品に関する製品事故につながるおそれのある製品の欠陥・不具合等
- (2)・(3) (略)

参考 事故情報の報告先一覧

1. 消安法第 2 条第 1 項に規定する消費生活用製品

	製造事業者又は輸入事業者	消費者、販売事業者、設置工事事業者、修理事業者、関係団体、地方公共団体（消費生活センター等を含む。）等
重大製品事故	(消安法に基づく国への報告義務)	N I T E
非重大製品事故	N I T E	N I T E

(注) なお、販売事業者、設置工事事業者、修理事業者については、消安法第 34 条第 2 項に基づき、重大製品事故が生じたことを知ったときは、その旨を製造事業者又は輸入事業者に通知するよう努めなければならない。

(注) 1 下線は当省が付した。

2 本表の「N I T E」は、独立行政法人製品評価技術基盤機構を指す。

図表 1-5 消費者庁設置以降における非重大製品事故報告に関する通知

○ 「消費生活用製品等による事故等に関する情報提供及び業界における体制整備の要請について」(平成 21 年 9 月 1 日付け平成 21・09・01 商局第 2 号経済産業省大臣官房商務流通審議官通知)(抜粋)

(略)

重大製品事故の発生に至る以前には、数多くのヒヤリ・ハット事例や軽微な事故があるといわれており、当省は、重大製品事故情報と併せて、非重大事故情報を事故の再発防止のための重要な検討材料としてきています。今般、消費者庁が設立され、重大事故の報告については、経済産業省ではなく、消費者庁に直接報告いただくことになりました。一方、報告された重大事故の安全性に関する調査は消費者庁からの通知を受けて、引き続き経済産業省がN I T Eを活用しつつ、消費者庁と共同して行います。また、非重大事故についても、消費者庁と経済産業省の情報共有と消費者事故情報の一元化の観点を踏まえ、消費者庁からの要請(参考1)により、引き続き、事業者からはN I T Eに報告をいただき、N I T Eが事故情報を収集し、消費者庁及び経済産業省に通知することになります(参考2「事故情報の報告先一覧」参照)。

(略)

参考 2 「事故情報の報告先一覧」

1. 消安法第 2 条第 1 項に規定する消費生活用製品

	製造事業者又は輸入事業者	販売事業者(※3) リース事業者(※3)、設置工事業業者(※3)、修理事業者(※3)、関係団体 等	消費者、地方公共団体(消費生活センター等を含む。)
重大製品事故	消安法に基づく国への報告義務 消費者庁 消費者安全課	N I T E (※1)	消費者庁 消費者安全課 (※2)
非重大製品事故	N I T E (※1)	N I T E (※1)	消費者庁 消費者安全課 (※2)

(※1) 消費者事故情報の一元化の観点、及び、消費者庁からの要請を踏まえ、N I T Eが事業者等からの事故情報を収集し、消費者庁及び経済産業省に連絡いたします。

(※2) 消費生活センター、消防、警察等の機関については、消費者庁に報告いただくこととなりますが、引き続き、事故情報の調査分析の迅速化等の観点から、N I T Eに対しても、併せて、情報提供いただくようお願いします。

(※3) 販売事業者、リース事業者、設置工事業業者、修理事業者については、消安法第 34 条第 2 項に基づき重大製品事故が発生したことを知ったときは、その旨を製造事業者又は輸入事業者に通知するよう努めなければなりません。

(注) 1 下線は当省が付した。

2 本表の「N I T E」は、独立行政法人製品評価技術基盤機構を指す。

図表 1-6 非重大製品事故情報の機構から消費者庁への通知に関する要請文書

○ 「消費生活用製品による非重大製品事故に関する情報収集及び提供の要請について」(平成 21 年 9 月 1 日付け消安全第 3 号消費者庁次長から経済産業省大臣官房商務流通審議官あて通知)(抜粋)

平成 21 年 9 月 1 日に消費者庁及び消費者委員会設置関連 3 法が施行となり、消費者庁が消費者事故等に関する情報を一元的に収集し、消費者行政を強力に推進することになりました。また、これに併せて、消費生活用製品安全法については、同法第 35 条に基づく重大製品事故報告の受付、公表を消費者庁が行うこととなりました。

一方、重大製品事故の発生に至る以前には、数多くのヒヤリ・ハット事例や軽微な事故があるといわれており、重大製品事故の原因調査結果と併せて、非重大事故の情報や調査結果を事故の再発防止のための検討材料として活用することが重要であります。このような認識の下、消費者庁といたしましては、従前と同様に、経済産業省から事業者等に対する要請の文書を発出すること等により、(独)製品評価技術基盤機構が事業者等から非重大事故情報を収集して、事故の原因分析、再発防止に活用するとともに、消費者事故情報の一元化の観点より、(独)製品評価技術基盤機構から事故情報等を消費者庁にも通知いただきたく、ご協力方お願い申し上げます。

(略)

(注) 下線は当省が付した。

## 図表 1-7 消費者事故等に関する情報の通知に関する規定

### ○ 消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号）（抜粋）

（消費者事故等の発生に関する情報の通知）

第十二条 行政機関の長、都道府県知事、市町村長及び国民生活センターの長は、重大事故等が発生した旨の情報を得たときは、直ちに、内閣総理大臣に対し、内閣府令で定めるところにより、その旨及び当該重大事故等の概要その他内閣府令で定める事項を通知しなければならない。

2 行政機関の長、都道府県知事、市町村長及び国民生活センターの長は、消費者事故等（重大事故等を除く。）が発生した旨の情報を得た場合であつて、当該消費者事故等の態様、当該消費者事故等に係る商品等又は役務の特性その他当該消費者事故等に関する状況に照らし、当該消費者事故等による被害が拡大し、又は当該消費者事故等と同種若しくは類似の消費者事故等が発生するおそれがあると認めるときは、内閣総理大臣に対し、内閣府令で定めるところにより、当該消費者事故等が発生した旨及び当該消費者事故等の概要その他内閣府令で定める事項を通知するものとする。

3 前二項の規定は、その通知をすべき者が次の各号のいずれかに該当するときは、適用しない。

一 次のイからニまでに掲げる者であつて、それぞれイからニまでに定める者に対し、他の法律の規定により、当該消費者事故等の発生について通知し、又は報告しなければならないこととされているもの

イ 行政機関の長 内閣総理大臣

ロ 都道府県知事 行政機関の長

ハ 市町村長 行政機関の長又は都道府県知事

ニ 国民生活センターの長 行政機関の長

二 前二項の規定により内閣総理大臣に対し消費者事故等の発生に係る通知をしなければならないこととされている他の者から当該消費者事故等の発生に関する情報を得た者（前号に該当する者を除く。）

三 前二号に掲げる者に準ずるものとして内閣府令で定める者（前二号に該当する者を除く。）

4 （略）

第二十三条 内閣総理大臣は、前条第一項の規定による権限その他この法律の規定による権限（政令で定めるものを除く。）を消費者庁長官に委任する。

2 （略）

### ○ 消費者安全法施行規則（平成 21 年内閣府令第 48 号）（抜粋）

（情報の通知）

第九条 （略）

2～4 （略）

5 法第十二条第三項第三号の内閣府令で定める者は、次の各号に掲げる者であつて、それぞれ

当該各号に定める者に対し、消費者庁長官が適当と認める方法により、当該消費者事故等の発生について通知し、又は報告することとされているものとする。

- 一 行政機関の長 内閣総理大臣
- 二 都道府県知事 行政機関の長
- 三 市町村長 行政機関の長又は都道府県知事
- 四 国民生活センターの長 行政機関の長

6 (略)

(注) 下線は当省が付した。

図表 1-8 消費者事故等に関する規定

○ 消費者安全法（抜粋）

（定義）

第二条（略）

2～4（略）

5 この法律において「消費者事故等」とは、次に掲げる事故又は事態をいう。

- 一 事業者がその事業として供給する商品若しくは製品、事業者がその事業のために提供し若しくは利用に供する物品、施設若しくは工作物又は事業者がその事業として若しくはその事業のために提供する役務の消費者による使用等に伴い生じた事故であつて、消費者の生命又は身体について政令で定める程度の被害が発生したもの（その事故に係る商品等又は役務が消費安全性を欠くことにより生じたものでないことが明らかであるものを除く。）
- 二 消費安全性を欠く商品等又は役務の消費者による使用等が行われた事態であつて、前号に掲げる事故が発生するおそれがあるものとして政令で定める要件に該当するもの
- 三 前二号に掲げるもののほか、虚偽の又は誇大な広告その他の消費者の利益を不当に害し、又は消費者の自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがある行為であつて政令で定めるものが事業者により行われた事態

6 この法律において「重大事故等」とは、次に掲げる事故又は事態をいう。

- 一 前項第一号に掲げる事故のうち、その被害が重大であるものとして政令で定める要件に該当するもの
- 二 前項第二号に掲げる事態のうち、前号に掲げる事故を発生させるおそれがあるものとして政令で定める要件に該当するもの

○ 消費者安全法施行令（平成 21 年政令第 220 号）（抜粋）

（消費者の生命又は身体について被害が発生した事故が重大事故等に該当することとなる要件）

第四条 法第二条第六項第一号の政令で定める要件は、消費者の生命又は身体について次の各号のいずれかに該当する程度の被害が発生したこととする。

- 一 死亡
- 二 負傷又は疾病であつて、これらの治療に要する期間が三十日以上であるもの又はこれらが治つたとき（その症状が固定したときを含む。）において内閣府令で定める程度の身体の障害が存するもの
- 三 一酸化炭素その他の内閣府令で定める物質による中毒

（消費安全性を欠く商品等又は役務の使用等が行われた事態が重大事故等に該当することとなる要件）

第五条 法第二条第六項第二号の政令で定める要件は、次の各号のいずれかに該当することとする。

- 一 第二条第一号に該当し、かつ、次のイ又はロのいずれかに該当すること。

イ 当該商品等又は当該役務の使用等において、物品（飲食の用に供するものを除く。）、施設又は工作物の消費安全性を確保する上で重要な部分に、破損、故障、汚染又は変質その他の劣化が生じていたこと。

ロ 当該商品等又は当該役務の使用等において、物品（飲食の用に供するものに限る。）に、毒物及び劇物取締法（昭和二十五年法律第三百三号）第二条第一項に規定する毒物若しくは同条第二項に規定する劇物、薬事法（昭和三十五年法律第百四十五号）第四十四条第一項に規定する毒薬若しくは同条第二項に規定する劇薬又はこれらと同等の毒性若しくは劇性を有する物質が含まれ又は付着していたこと。

二 前号に掲げるもののほか、当該商品等又は当該役務の使用等において、消費者に窒息その他その生命若しくは身体に対する著しい危険が生じ、又は火災その他の著しく異常な事態が生じたこと。

(注) 下線は当省が付した。

図表 1-9 重大製品事故報告の受理件数（平成 19 年 5 月 14 日から 22 年 3 月 31 日まで）

（単位：件数、％）

	死亡		重傷		後遺障害	一酸化炭素中毒	火災	合計
		うち火災による死亡		うち火災による重傷				
ガス機器	33	27	36	18	0	31	508	608(16.1)
石油機器	40	36	14	8	0	10	481	545(14.4)
電気製品	40	33	105	5	2	4	1,768	1,919(50.8)
その他	65	0	546	4	10	0	81	702(18.6)
合計	178 (4.7)	96	701 (18.6)	35	12 (0.3)	45 (1.2)	2,838 (75.2)	3,774 (100)

- (注) 1 経済産業省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 火災による死亡又は重傷は、それぞれ「死亡」、「重傷」に含み、「火災」には含まない。  
 3 一酸化炭素中毒による死亡又は重傷は、それぞれ「死亡」、「重傷」に含み、「一酸化炭素中毒」には含まない。  
 4 「重傷」の件数からは、「後遺障害」の数字を差し引いている。  
 5 「死亡かつ重傷」の事故は、「死亡」のみに計上している。  
 6 ( ) 内は構成比である。

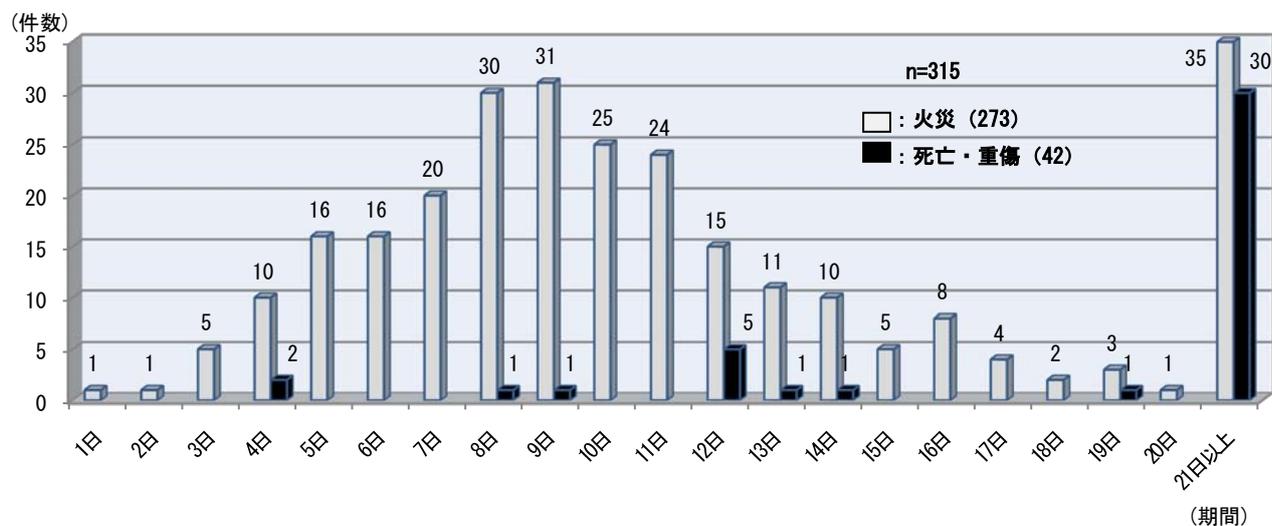
(参考) 機構における事故情報収集件数

（単位：件）

年度	平成 19	20	21	合計
事故情報収集件数	7,298	5,440	4,371	17,109
(うち重大製品事故)	(1,190)	(1,412)	(1,172)	(3,774)

- (注) 1 当省の調査結果による。  
 2 平成 19 年度における「重大製品事故件数」は、平成 19 年 5 月 14 日から 20 年 3 月 31 日までの件数である。

図表 1-10 事故発生日から重大製品事故報告日までの期間



(注) 1 当省の調査結果による。

2 本表は、平成 19 年 5 月 14 日から 21 年 6 月 30 日までの間の重大製品事故から抽出した 316 件のうち、事故発生日が不明な 1 件を除く 315 件について作成した。

3 火災による死亡又は重傷は、「火災」に含み、「死亡・重傷」には含まない。

4 「事故発生日から重大製品事故報告日までの期間」の計算に当たっては、事故発生日及び重大製品事故報告日とともに算入しており、同日のときは「1日」としている。

図表 1-11 製品事故の再発状況

今回調査対象とした 54 事業者の 81 製品に係る重大製品事故 316 件のうち、事故発生日を把握できなかった 1 件を除く 315 件について、事故発生から重大製品事故報告までの間の製品事故の再発状況を調査したところ、60 件 (19.0%) で再発している。

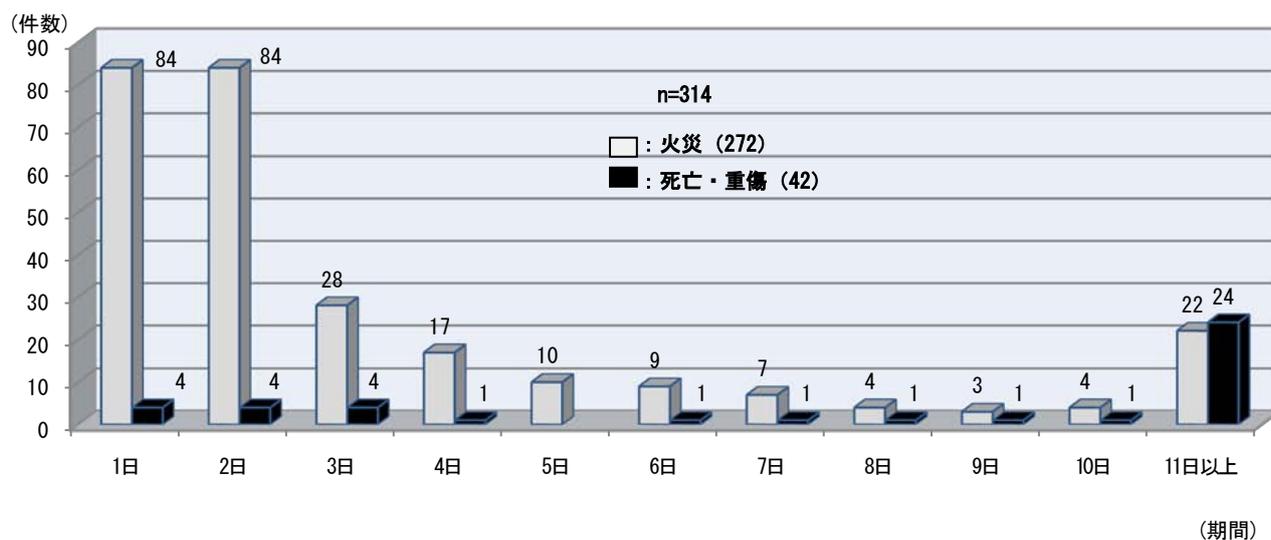
これら 60 件について、上記の経過期間別にみると、事故発生から重大製品事故報告までの期間が長くなるほど、製品事故の再発件数が増加している。また、重大製品事故報告 1 件当たりの製品事故の再発件数を、経過期間別にみると、事故発生から 10 日以下で報告された重大製品事故では 1.4 件の再発となっているのに対して、報告までに 21 日以上を要したものでは 6.9 件の製品事故が再発している。

(単位：件)

区 分		事故発生から重大製品事故報告までの期間別			
		10 日以下	11 日以上 20 日以下	21 日以上	計
重大製品事故件数		22	23	15	60
再発状況	重大製品事故が再発	24	27	70	121
	非重大製品事故が再発	6	15	33	54
	計	30	42	103	175
重大製品事故 1 件当たりの製品事故の再発件数		1.4	1.8	<u>6.9</u>	2.9

(注) 当省の調査結果による。

図表 1-12 事故発生日から事故把握日までの期間



- (注) 1 当省の調査結果による。  
 2 本表は、平成 19 年 5 月 14 日から 21 年 6 月 30 日までの間の重大製品事故から抽出した 316 件のうち事故発生日が不明な 1 件及び事故把握日が不明な 1 件を除く 314 件について作成した。  
 3 火災による死亡又は重傷は、「火災」に含み、「死亡・重傷」には含まない。  
 4 「事故把握日」は、事業者が単に事故の発生の事実を把握した日を指す。  
 5 「事故発生日から事故把握日までの期間」の計算に当たっては、事故発生日及び事故把握日とともに算入しており、同日のときは「1日」としている。

図表 1-13 事業者の事故情報入手先別件数（重大製品事故（火災））

今回調査対象とした 54 事業者の 81 製品に係る重大製品事故 316 件のうち、火災（火災による死亡又は重傷を含む。）として報告されたものは 273 件である。これらのうち事業者が事故の発生を把握した端緒について確認できた 156 件について、端緒となった者ごとに事故の発生を把握するまでの期間をみると下表のとおりとなっている。

表 事業者が事故の発生を把握した端緒（重大製品事故（火災））（単位：件、%）

事故発生日から 把握日までの 日数	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日 以上	計
情報入手先												
消防機関	20	26	8	4	1	2	2	1	-	1	5	70(44.9)
使用者	8	8	3	2	1	-	1	-	-	-	2	25(16.0)
販売事業者	10	8	2	1	1	-	1	-	1	-	-	24(15.4)
OEM先	1	3	1	-	-	1	-	-	-	-	9	15(9.6)
警察機関	-	2	1	1	-	-	-	1	-	-	-	5(3.2)
経済産業省	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	4(2.6)
設置工事事業者等	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4(2.6)
機構	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2	3(1.9)
その他	2	2	1	-	-	-	-	-	-	1	-	6(3.8)
計	44	50	16	9	3	3	4	2	1	2	<u>22</u>	156(100)

- (注) 1 当省の調査結果による。  
 2 事故を把握した端緒を確認できたものは 157 件であるが、事故把握日が不明な 1 件を除く 156 件について作成した。  
 3 「OEM先」とは、相手先ブランド製造の製品における委託元事業者を指す。  
 4 「機構」とは、独立行政法人製品評価技術基盤機構を指す。  
 5 「事故発生日から把握日までの期間」の計算に当たっては、事故発生日及び事故把握日とともに算入しており、同日のときは「1日」としている。

図表 1-14 重大製品事故の要件（火災）に関する規定等

○ 「消費生活用製品安全法に基づく製品事故情報報告・公表制度の解説～事業者用ハンドブック～」(抜粋)

3 製品事故及び重大製品事故の定義（消安法第 2 条第 4 項及び第 5 項）

3. 2 重大製品事故の要件：報告対象となる製品事故は？

消安法第 2 条第 5 項において、重大製品事故とは、「製品事故のうち、発生し、又は発生するおそれがある危害が重大であるものとして、当該危害の内容又は事故の態様に関し政令で定める要件に該当するもの」と規定されています。

具体的には、以下の①及び②に示される危害が発生するような製品事故は、重大製品事故と判断されます。

① 一般消費者の生命又は身体に対する危害が発生した事故

- 死亡事故
- 重傷病事故（治療に要する期間が 30 日以上を負傷・疾病）
- 後遺障害事故
- 一酸化炭素中毒事故

② 消費生活用製品が滅失し、又はき損した事故であって、一般消費者の生命又は身体に対する危害が発生するおそれのあるもの

- 火災（消防が確認したもの）

Q & A 重大製品事故の見極め

- 火災か、単なる発火事故なのか、判断に迷う場合はどうすれば良いのか。

**答** 火災か否かの判断基準として、消防が火災と確認したことを一つの判断基準としています。

(注) 下線は当省が付した。

図表 1-15 消防機関の事故把握から事業者の事故把握までの期間

(単位：件、%)

期間	11 日以上 30 日以内	31 日以上	計
件数	10 (47.6)	11 (52.4)	21 (100)

(注) 1 当省の調査結果による。

2 本表は、事故発生日から事故把握日までが 11 日以上を要している重大製品事故（火災）のうち、事業者よりも消防機関が先に事故の発生を把握していた 21 件について作成した。

図表 1-16 重大製品事故の要件（重傷病（30 日以上の要治療））に関する規定等

○ 「消費生活用製品安全法に基づく製品事故情報報告・公表制度の解説～事業者用ハンドブック～」(抜粋)

Q&A 重大製品事故の見極め

- 被害者の方から医師の診断書を見せてもらえず、重大製品事故の判断ができない場合には、重大製品事故の判定ができないことから、経済産業省への報告をしなくても良いでしょうか。

**答** 医師の診断書がないと重大製品事故か否か分からない場合は、被害者に十分説明を行い協力が得られるよう努めてください。それでも診断書を見せてもらえない場合には、重大製品事故が否定できないことから、分かる範囲で報告してください。

- 全治 30 日とは誰が決めるのでしょうか。また、事故報告後で、30 日未満であることが判明した場合や、軽傷で入院していたが最終的に死亡した場合など、どうなるのでしょうか。

**答** 基本的に、被害者の状況は医師の診断によって判断します。事故が発生した際に、医師の診断でおおむね何日間の治療を要するかが判断できます。

なお、経済産業省に事故報告後、治療期間が 30 日未満であることが判明した場合には、もはや重大製品事故に該当しないため、御報告いただいた事案は取り下げます。ただし、軽微な事故事例については、独立行政法人製品評価技術基盤機構（n i t e）に転送させていただきますので御協力をお願いいたします。

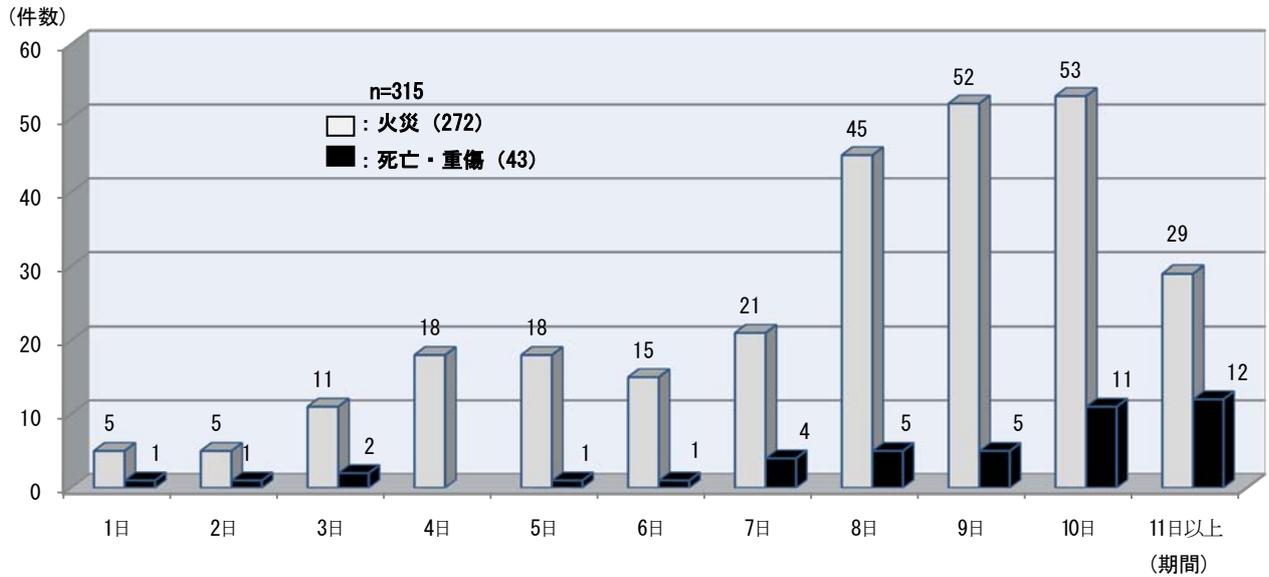
他方、軽傷であったものが、その後死亡に至った場合には、死亡したことを知った時点で重大製品事故の発生を知ったことになるため、その時点から 10 日以内に報告してください。

- 警察、消防、病院等からの問い合わせで重大製品事故の発生を知ったものの、被害者や事故の詳細が把握できない場合であっても、製造事業者等は経済産業省へ事故報告をしなければならないのですか。

**答** 分かる範囲で事故報告をしなければなりません。

(注) 下線は当省が付した。

図表 1-17 事故把握日から重大製品事故報告日までの期間



- (注) 1 当省の調査結果による。  
 2 本表は、平成 19 年 5 月 14 日から 21 年 6 月 30 日までの間の重大製品事故から抽出した 316 件のうち事故把握日が不明な 1 件を除く 315 件について作成した。  
 3 火災による死亡又は重傷は、「火災」に含み、「死亡・重傷」には含まない。  
 4 「事故把握日」は、事業者が単に事故の発生の事実を把握した日を指す。  
 5 「事故把握日から重大製品事故報告日までの期間」の計算に当たっては、事故把握日及び重大製品事故報告日とともに算入しており、同日のときは「1日」としている。  
 6 本表に計上しているもののほか、事業者の事故把握日を正確に確認できなかった（月は把握しているが日が不明）重大製品事故（火災）が 1 件みられ、当該事業者は、重大製品事故の報告までに 30 日以上要していたとしている。

図表 1-18 事故把握日から重大製品事故認識日までの期間

(単位：件、%)

期間	10 日以下	11 日以上 30 日以内	31 日以上	計
件数	10 (31.3)	12 (37.5)	10 (31.3)	32 (100)

(注) 1 当省の調査結果による。

2 「事故把握日」は、事業者が単に事故の発生の事実を把握した日を指す。

3 「重大製品事故認識日」は、事業者が法令で定める重大製品事故の要件に該当すると認識した日を指す。

4 「事故把握日から重大製品事故認識日までの期間」の計算に当たっては、事故把握日及び重大製品事故認識日とともに算入しており、同日のときは「1日」としている。

5 本表は、図表 1-17 に掲載する事故把握日から重大製品事故報告日までに 11 日以上要していたもの 41 件から、事業者が重大製品事故であると認識した日から起算すると 10 日以内に報告されているもの 32 件を抽出して、作成した。

6 ( ) 内は構成比である。

図表 1-19 事業者が重大製品事故と認識するまでに時間を要した主な理由 (複数回答)

(単位：件)

時間を要した主な理由	件数
消防機関において火災と確認されていることなどを把握するのに時間を要したため	21
被害の程度に係る確認に時間を要したため	10
消防機関が関与していないことから、重大製品事故と認識していなかったものの、経済産業省へ相談した結果、重大製品事故として報告するよう要請されたため	2
製品事故に該当しないと判断していたため	2

(注) 1 当省の調査結果による。

2 本表は、図表 1-18 に掲載する重大製品事故 32 件に係る 22 事業者について作成した。

図表 1-20 重大製品事故認識日から報告日まで 11 日以上要した理由

(単位：件)

理由	件数
重大製品事故報告・公表制度を承知していなかったため	3
事故の状況確認等に時間を要したため	3
起算日を参入していなかったため	1
閉庁日の場合は、翌開庁日に報告と認識誤り	1
特に理由なし	1

- (注) 1 当省の調査結果による。  
 2 本表の「重大製品事故認識日」とは、事業者が法令で定める重大製品事故の要件に該当する事故であると認識した日である。  
 3 本表の「重大製品事故認識日から報告日までの期間」の計算に当たっては、重大製品事故認識日及び報告日とともに算入しており、同日のときは「1日」としている。  
 4 本表は、重大製品事故であると認識した日から報告までに 11 日以上を要している 9 件の重大製品事故に係る 9 事業者について作成した。

図表 1-21 重大製品事故認識日から報告日まで 11 日以上要した理由  
(消費者庁設置以降)

(単位：件)

理由	件数
重大製品事故報告・公表制度を承知していなかったため	6
事故の状況確認等に時間を要したため	3
閉庁日の場合は、翌開庁日に報告と認識誤り	2
起算日を算入していなかったため	1
調査日より 10 日以内に報告との誤り	1

- (注) 1 当省の調査結果による。  
 2 本表の「重大製品事故認識日」とは、事業者が法令で定める重大製品事故の要件に該当する事故であると認識した日である。  
 3 本表の「重大製品事故認識日から報告日までの期間」の計算に当たっては、重大製品事故認識日及び報告日とともに算入しており、同日のときは「1日」としている。  
 4 本表は、消費者庁の設置（平成 21 年 9 月 1 日）以降に、重大製品事故であると認識した日から報告までに 11 日以上を要している重大製品事故 13 件に係る 12 事業者について作成した。

図表 1-22 最初の非重大製品事故の把握から報告までに 30 日以上要した事例

(単位：日、件)

事業者	最初に非重大製品事故の発生を把握してから報告までの日数	左の期間における他の事故の発生状況 (うち、重大製品事故件数)	報告を行う契機となった事象	非重大製品事故の報告までに 30 日以上要した理由又は複数の事故を一括して報告した理由 (複数回答)
A	133	7 (1)	重大製品事故の発生	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経済産業省から報告を要請されたため</li> <li>・原因の特定に時間を要したため</li> <li>・報告が任意の制度であるため</li> </ul>
B	225	9 (1)	回収等の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経済産業省から報告を要請されたため</li> <li>・製品起因による事故ではないと判断したため</li> </ul>
C	292	3 (1)	回収等の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経済産業省から報告を要請されたため</li> <li>・比較的軽微な事故であり、重大製品事故に至る可能性が低いと判断したため</li> </ul>
D	444	5 (3)	回収等の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経済産業省から報告を要請されたため</li> <li>・比較的軽微な事故であり、重大製品事故に至る可能性が低いと判断したため</li> </ul>
E	90	7 (1)	回収等の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経済産業省から報告を要請されたため</li> <li>・機構への報告は任意の制度であるため</li> <li>・原因の特定に時間を要していたため</li> </ul>
F	312	6 (1)	回収等の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経済産業省から報告を要請されたため</li> <li>・原因の特定に時間を要したため</li> <li>・報告に当たっての準備に時間を要したため</li> </ul>
G	43	3 (1)	重大製品事故の発生	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経済産業省から報告を要請されたため</li> <li>・当初、被害者からの申出もあり、誤使用による事故と判断していたため</li> </ul>
H	59	0 (0)	回収等の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経済産業省から報告を要請されたため</li> <li>・製品起因による事故ではないと判断したため</li> </ul>

- (注) 1 当省の調査結果による。  
 2 事業者H以外の事業者は、複数の非重大製品事故を一括して報告していたものである。  
 3 事業者Hの事例は、重大製品事故の発生から回収等の開始までの間に非重大製品事故が発生していたものであり、この非重大製品事故の報告までに 30 日以上を要したものである。

図表 1-23 非重大製品事故の報告が遅延又は一括して報告した理由 (複数回答)

(単位：件)

非重大製品事故の報告が遅延又は一括して報告した理由	件数
経済産業省の要請を契機に報告したが、それまで報告に関する意識が乏しかったため	8
製品に起因しない使用者の誤使用等による事故と判断したため	3
原因究明中又は原因不明であったため	3
報告が任意であるため	2
被害の程度が軽微であったこと、人的被害のおそれはないと判断していたため	2
社内で報告に当たっての準備 (報告書の作成等) を行っていたため	1

- (注) 1 当省の調査結果による。  
 2 本表は、図表 1-22 に掲載する 8 事業者が非重大製品事故の報告までに 30 日以上を要した理由又は一括して報告した理由について作成した

図表 1-24 消費者被害に係る事案の取扱いに関する事務連絡

○ 「消費者被害に係る事案認知時の的確な対応について」（平成 20 年 10 月 7 日付け警察庁刑事局捜査第一課特殊事件捜査室長、警察庁生活安全局生活環境課生活経済対策室長）（抜粋）

（略）

警察庁としては、捜査上の支障を考慮しつつ、事案概要等を関係府省庁に伝達することとなるが、各都道府県警察に当たっては、消費者安全情報総括官制度が創設された趣旨を踏まえ、消費者被害に係る事案を認知した場合は、警察庁刑事局捜査第一課又は警察庁生活安全局生活環境課への即報及び緊密な連携による的確な広報活動等について遺漏なきようにされたい。

（略）

（注） 下線は当省が付した。

図表 1-25 製品火災に係る報告に関する指示

- 「製品火災に係る報告について」(平成 21 年 4 月 14 日付け消防予第 154 号、消防技第 16 号、消防特第 67 号) (抜粋)
- 1 報告対象  
(電気用品及び燃焼機器)  
(1)・(2) (略)  
(3) 上記の電気用品及び燃焼機器の火災のうち、構造上の不備、欠陥により発生したと判断される場合及び原因を特定できない場合について報告すること。  
また、使用者の使用方法の不良等(例えば、電熱器のスイッチを入れたまま放置したことによる火災、石油ストーブの燃焼中の給油による火災)に起因する火災など、製造者の責任ではないと判断される火災は、報告の対象に該当しないこと。  
(自動車)  
(火災に至らないもの)  
電気用品、燃焼機器及び自動車に係る事故のうち、火災に至らないものであっても、周囲の状況によっては火災になるおそれがあるものであって、製品の構造上の不備、欠陥により発生したと判断される場合について報告すること。
  - 2 報告書様式
  - 3 報告時期  
第一報については、消防本部において把握した時点で、速やかに報告すること。なお、第一報後の事実関係については、判明次第随時報告すること。
  - 4 報告方法
  - 5 火災原因調査に対する技術的支援
  - 6 その他  
(1)・(2) (略)  
(3) 火災等事故報告にあたっての留意事項  
ア 電気用品、燃焼機器及び自動車の火災事故の火災原因調査にあたっては、その構造、設備等が複雑であること等から、極力製造者等からの情報提供を受け、火災原因の迅速な究明にあたること。  
イ 電気用品等の重大製品事故に該当するもの又は該当する可能性があるものや自動車の車両の構造上の不備、欠陥に該当するもの又は該当する可能性があるものにあつては、当該製品等の製造者等に連絡・通報し、当該事実の確認や防止対策等についての意見の聴取等を行うこと。  
ウ 出火原因などを調査中の段階で速報した場合は、最終的な出火原因が確定した段階で最終報を送付すること。  
(4)・(5) (略)

(注) 下線は当省が付した。

図表 1-26 消費者事故等の通知に関する指示

○ 「消費者事故等の通知について」（平成 22 年 3 月 31 日付け消情報第 82 号、消安全第 78 号、消防総第 239 号）（抜粋）

（略）

消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号。（略））においては、消費者の消費生活における被害を防止し、その安全を確保するため、都道府県知事及び市町村長は、被害の拡大のおそれのある消費者事故等が発生した旨の情報を得た場合は、原則として内閣総理大臣に通知（重大事故等については直ちに通知）することとされています（法第 12 条第 1 項及び第 2 項）が、その場合において、消費者庁長官が適当と認める方法により通知することで代えることが認められています（法第 12 条第 3 項第 3 号及び同法施行規則第 9 条第 5 項）。

これらの規定に基づき、消防機関（消防組織法（昭和 22 年法律第 226 号）第 9 条に規定する機関をいう。ただし、消防団を除く。以下同じ。）の収集した消費者事故等に係る情報については、消防庁において情報を集約し、消費者庁に通知することといたします（略）。

つきましては、貴管下における消防機関が、消費者事故等が発生した旨の情報を得た場合には、担当部署間の連絡を密に図っていただき、消防庁担当課へ報告いただくようお願いいたします。

（略）

（注） 下線は当省が付した。

図表 1-27 各消防機関が消防庁に報告していない理由（平成 22 年 6 月 1 日現在）

（単位：件、％）

報告していない理由	件数	左のうち、回収等が実施されている製品による事故
製品起因による事故ではないと判断したため	21 (72.4)	0
報告対象であると認識しているものの、原因が特定されていないため	7 (24.1)	4
報告先を取り違えたため	1 (3.4)	0
計	29 (100)	4

（注）1 当省の調査結果による。

2 「回収等が実施されている製品による事故」は、平成 22 年 6 月 1 日時点において、回収等が実施されている製品に係る事故であって、当該回収等の契機となった事故と同一の原因による事故をいう。

3 （ ）内は、構成比である。

図表 1-28 消防庁が消費者庁に通知していない理由（平成 22 年 6 月 1 日現在）

（単位：件、％）

通知していない理由	件数	左のうち、回収等が実施されている製品による事故
各消防機関において原因調査した結果、原因を特定できなかったため	9 (50.0)	0
各消防機関において原因調査中であり原因が確定されていなかったため	8 (44.4)	1
各消防機関において原因を調査した結果、製品起因による事故ではないと判断されたため	1 (5.6)	0
計	18 (100)	1

（注）1 当省の調査結果による。

2 「回収等が実施されている製品による事故」は、平成 22 年 6 月 1 日時点において、回収等が実施されている製品に係る事故であって、当該回収等の契機となった事故と同一の原因による事故をいう。

3 （ ）内は、構成比である。

## (2) 製品事故の発生原因の迅速な究明

勸告	図表番号
<p><b>【制度の概要】</b></p> <p>主務大臣（経済産業大臣）は、製品安全法第36条第4項に基づき、重大製品事故の原因究明のため、消費生活用製品の安全性に関する技術上の調査を機構に行わせることができる」とされている。</p> <p>機構は、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、経済産業省からの指示を受け3,008件の調査に着手し、22年3月31日現在、2,592件（86.2%）の調査を終了している。</p> <p>機構は、基本的に、事業者の原因究明の結果に関する報告を求める一方、並行して自ら試験等や事業者との意見交換等を行い、事業者からの報告内容の妥当性を検証するという手順で原因究明を行っており、事業者が廃業した場合、事業者の原因究明のための設備等がなく、外部の試験・検査機関に原因究明を依頼するための資力に乏しい場合等は、機構が単独で原因究明を行うこととなる。</p> <p>また、事業者は、製品安全法第38条第1項において、「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」とされている。</p>	<p>図表1-29</p> <p>図表1-30</p> <p>図表1-31</p>
<p><b>【調査結果】</b></p> <p><b>ア 重大製品事故の原因究明に要した期間</b></p> <p>事故原因等を含む重大製品事故に関する情報を迅速かつ的確に消費者に提供し、重大製品事故の再発・拡大の防止を図るためには、速やかに当該重大製品事故の原因究明を行い、事故原因を明らかにする必要がある。</p> <p>機構は、重大製品事故の原因究明に係る標準処理期間等を中期計画等で定めていないが、内部の運用上の目標として、機構が経済産業省から指示を受けてから原因究明の結果を同省に通知するまでの期間（以下「原因究明実施期間」という。）を90日以下とするとしている。</p> <p>今回、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21年6月30日までの間に事業者から経済産業省に報告された重大製品事故のうち、リコールが実施されている製品に係るものであって、同省から指示を受けて機構が原因究明を実施し、その結果を同省に通知した42事業者の47製品に係る重大製品事故80件について、機構における重大製品事故の原因究明の実施状況を調査した。</p> <p>上記の重大製品事故80件の原因究明実施期間を調査した結果、30日以下のもの</p>	<p>図表1-32</p> <p>図表1-33</p>

<p>のが2件(2.5%)、31日以上90日以下のものが12件(15.0%)、91日以上180日以下のものが35件(43.8%)、181日以上180日以下のものが31件(38.8%)であり、機構が内部目標としている期間(90日以下)を超えているものが計66件(82.5%)みられた。</p>	
<p>なお、当省の調査途上において、機構は、3か月以内に処理する案件の割合を75%以上とし、6か月以内に特例案件を除き全件終了させるとの目標を設定し、当該目標を達成するため、事業者からの報告書の提出期限を最大1か月として事業者へに通告し、進捗状況を1、2週間ごとに確認するなどの取組を開始している。また、平成21年度の原因究明実施期間は、平均74日となっている。</p>	<p>図表1-34</p>
<p>上記の66件(火災42件、死亡・重傷24件)について、機構に対し長期間を要した理由を調査したところ、</p>	<p>図表1-35 図表1-36</p>
<p>① 事業者から提出された原因究明に必要な資料(図面、材質等)、再現試験等の実施方法や試験データ等を含む報告書の内容の確認など事業者への事実確認に時間を要したものの59件(89.4%)</p> <p>② 原因究明を行っている案件とリコールが実施されている同一事業者の他の型式の製品に係る重大製品事故との関連性の検討や、実施されているリコールが妥当なものかどうかの確認に時間を要したものの6件(9.1%)</p> <p>③ 機構自ら行った試験等に時間を要したものの4件(6.1%)</p> <p>④ 機構と消防機関との連携が図られていなかったと考えられるもの3件(4.5%)</p> <p>⑤ 事故品の入手に関し、所有者とのやり取りに時間を要したものの3件(4.5%)等であった(注)。</p> <p>(注) 1件の重大製品事故につき複数の理由が該当するものがある。</p>	<p>図表1-37</p>
<p>上記①の事業者への事実確認に時間を要した59件のうち、事業者が原因究明に要した期間を把握することができた20事業者の22製品に係る44件について、当該期間を調査したところ、31日以上要しているものが18件(40.9%)みられた。</p>	<p>図表1-38</p>
<p>また、これら44件について、当該事業者に対し、原因究明に長期間を要した理由を調査したところ、</p> <p>① 再現試験等に時間を要したものの32件(72.7%)</p> <p>② 消防機関や機構との合同調査に時間を要したものの8件(18.2%)</p> <p>③ 海外の工場の対応が遅延したものの2件(4.5%)</p> <p>等であった(注)。</p> <p>(注) 1件の重大製品事故につき複数の理由が該当するものがある。</p>	<p>図表1-39</p>

これら 44 件のうち製品起因か否か不明であるもの等 14 件を除く 30 件は、①事業者からの報告書等の提出は飽くまでも協力要請によるものであること、②事業者しか知り得ない機密事項の部分について試験を行う場合等には、事業者に対して原因究明方法等を指示することは困難であること、③多種多様な原因究明方法が考えられること等から、機構が事業者に報告書等の提出を依頼する際、目安を含め提出期限が設定されていない。これら 30 件の中には、事実確認に対する事業者の対応が遅いことから時間を要したとみられるものもあり、機構が事業者から報告書等の提出期限を設定するなど進行管理を着実に実施することや、事業者においても原因究明や報告書等の提出の迅速化を図ることにより、機構と事業者との間における原因究明に係る一連の作業に要する期間の短縮を図ることが可能なものがあると考えられる。

図表 1 - 40

## イ 機構と関係機関との連携

### (7) 消防機関との連携状況

上記アの④の「機構と消防機関との連携が図られていなかったと考えられるもの」3 件について、その内容を調査したところ、①両者の間で情報の共有等が行われなかったことなどから機構の原因究明が遅れたと考えられるものが 2 件、②消防機関から機構や事業者に火災の発生場所、発生現場の状況等の情報が提供されず、事業者が機構からの報告書作成の要請等への対応に苦慮し、結果として、機構の原因究明が遅れたと考えられるものが 1 件みられた。

図表 1 - 41

一方、機構が原因究明を実施した火災に係る案件の中には、①製品起因の可能性が高いという消防機関の判断などにより、機構に事故品が持ち込まれ、消防機関、機構及び事業者の三者で合同調査を行っているもの、②消防機関が行った原因究明結果等の情報の提供を機構が依頼し、消防機関が回答しているもの、③消防機関による調査の途上で、機構に火災調査書の一部が提供され、事業者への事実確認や事故品の観察調査など機構による実質的な原因究明が 27 日で終了しているものといった、機構と消防機関との連携が図られている例もみられた。

また、15 消防機関における機構への製品火災に係る情報等の提供状況を調査した結果、以下のとおり、消防機関によって機構への製品火災に係る情報等の提供方針が区々となっている。

図表 1 - 42

① 消防機関が単独で原因究明を行う場合における火災の発生場所、発生現場の状況等の情報については、提供するとしているものが 12 機関（うち 9 機関は個人情報を除いて提供）みられた。9 機関のうち 2 機関では、どの段階で

何を提供してよいか明確なルールがないこと等から、個人情報以外であっても、推定にとどまる内容をどこまで提供できるかについては、個々の火災ごとに判断することになっている。

② 消防機関が原因究明中の段階での試験結果やその分析結果については、提供しているものが9機関みられた。一方、4機関は、推定にとどまる内容や個人情報は提供しない、製品に起因すると考えられる場合のみ提供するとして提供する情報を限定している。また、2機関は、消防機関と機構とは異なる法体系の下に原因究明を行っていること等から提供しないとしている。

③ 消防機関の原因究明後における事故品については、被害者の同意を条件に提供しているものが9機関みられた。一方、5機関は、被害者とのトラブル防止のため書面を交わして事故品を被害者から預かっているため、機構には提供しないとしている。

④ 原因に関する消防機関の見解については、機構からの要望があれば、火災等事故報告書(注)等の文書又は口頭により、個人情報を除いた情報を提供しているものが12機関みられた。一方、2機関は、消防機関から機構への情報提供のルールが定められていないこと、火災等事故報告書の内容はほとんどが個人情報であることから提供できないとしている。

(注) 前述の「製品火災に係る報告について」に基づき、各消防機関から消防庁消防大学校消防研究センター火災災害調査部原因調査室に提出される電気用品、燃焼機器及び自動車に係る火災等事故の報告書

消防庁は、消防機関と機構との情報の共有等の連携に関し、機構から情報提供依頼を受けた場合等に、どの段階で、何の情報を、どういった形で提供するか等について、現在のところ通知等の発出による助言又は指導を行っていない。

#### (イ) 警察機関との連携状況

警察庁は、「消費生活用製品に起因する事故の捜査における関係機関との協力について」(平成21年2月19日付け警察庁丁捜一発第14号警察庁刑事局捜査第一課長通知)により、警視庁及び各道府県警察に対し、機構による消費生活用製品の安全性に関する技術上の調査のため、警察が押収等している当該製品について形態、破損状況等の確認の協力を要請された場合には、原則としてこれに応じる旨を示している。

機構が原因究明を実施した案件のうち、機構と警察機関との連携状況を確認することができた2件についてみると、①機構から事故品の確認依頼を行い、科学捜査研究所において事故品を合同で確認し、事故原因についての見解が一

図表1-43

致したものの、②警察機関から機構に事故情報が寄せられ、警察機関主導で機構、事業者との合同調査・事故品の確認が行われており機構による実質的な原因究明が28日で終了しているものとなっており、機構と警察機関との連携に問題はみられなかった。

また、2警察機関における機構への製品事故に関する情報等の提供状況を調査した結果、2機関とも、火災等の発生場所、発生現場の状況等の情報については、事件ごとの判断となるが、捜査上支障のない範囲で提供可能であるとしている。また、事故品については、被害者の同意があった場合、科学捜査研究所等の鑑定が終了すれば提供可能であるとしている。さらに、原因に関する見解については、公判上又は同種事件の捜査上支障のない範囲で提供可能であるとしている。

図表1-44

### 【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、製品事故の迅速な原因究明に資する観点から、以下の措置を講ずる必要がある。

また、総務省（消防庁）は、消費者の安心と安全を確保するため、電気用品及び燃焼機器の火災等の事故に係る経済産業省との協力を資する観点から、以下の措置を講ずる必要がある。

- ① 経済産業省は、機構に対し、事業者への報告書等の提出依頼に当たって、提出期限を設けて進行管理を行うという取組を定着させ着実に実施させること。また、事業者における原因究明の実施、機構への報告書等の提出等について、迅速な取組を促進させること。
- ② 総務省（消防庁）及び経済産業省は、機構が経済産業省からの指示を受けて行う調査において、消防機関が把握している製品火災の情報や原因究明結果等が迅速かつ有効に活用されるよう、消防機関と機構との連携及び情報共有をより一層促進させること。

図表 1-29 製品事故の発生原因の究明に関する規定

○消費生活用製品安全法（抜粋）

（内閣総理大臣による公表）

第三十六条 内閣総理大臣は、前条第一項の規定による報告を受けた場合その他重大製品事故が生じたことを知った場合において、当該重大製品事故に係る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必要があると認めるときは、同条第四項の規定による通知をした場合を除き、当該重大製品事故に係る消費生活用製品の名称及び型式、事故の内容その他当該消費生活用製品の使用に伴う危険の回避に資する事項を公表するものとする。

2・3 （略）

4 主務大臣は、第一項の規定による公表につき、必要があると認めるときは、機構に、消費生活用製品の安全性に関する技術上の調査を行わせることができる。

（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）

（注）下線は、当省が付した。

図表 1-30 製品事故の原因究明に係る機構の業務に関する規定

○ 独立行政法人製品評価技術基盤機構 業務方法書(平成 13 年 4 月 1 日付け平成 13・04・01 産第 2 号、最終改正平成 21 年 7 月 21 日付け平成 21・06・11 産第 012 号) (抜粋)

## 第 1 章 総則

### (目的)

第 1 条 この業務方法書は、独立行政法人通則法（平成 11 年法律第 103 号。以下「通則法」という。）第 28 条第 1 項の規定に基づき、独立行政法人製品評価技術基盤機構法（平成 11 年法律第 204 号。以下「機構法」という。）第 11 条に規定する独立行政法人製品評価技術基盤機構（以下「機構」という。）の業務について、その方法その他の基本的事項を定め、もってその業務の適正な運営に資することを目的とする。

第 2 条・第 3 条 (略)

## 第 2 章 業務の方法

### 第 1 節 工業製品その他の物資に関する技術上の評価

第 4 条～第 10 条 (略)

第 2 節 工業製品その他の物資に関する試験、分析、検査その他これらに類する事業を行う者の技術的能力その他の当該事業の適切な実施に必要な能力に関する評価

第 11 条～第 13 条 (略)

第 3 節 工業製品その他の物資の品質に関する技術上の情報の収集、評価、整理及び提供

第 14 条～第 17 条 (略)

### (製品事故情報)

第 18 条 機構は、中期目標に基づき、消費生活用製品等に係る事故及びその原因等に関する情報の収集、評価、整理及び提供を行うものとする。

2 前項の情報の収集、評価、整理及び提供は、中期計画及び年度計画に従い実施するものとする。

3 機構は、消費生活用製品安全法第 32 条の 21 第 2 項に基づき、特定保守製品等の経年劣化に関する技術上の調査及び同法第 36 条第 4 項の規定に基づき、重大製品事故に係る消費生活用品の安全性に関する技術上の調査を行うものとする。

4 前項の調査は、消費生活用製品安全法第 32 条の 21 第 2 項、同法第 36 条第 4 項及び同法に基づく命令の定めるところにより、並びに中期計画及び年度計画に従い実施するものとする。

(以下略)

(注) 下線は、当省が付した。

図表 1-31 機構における重大製品事故の原因究明の実施状況（平成 22 年 3 月 31 日現在）

（単位：件、％）

区分	年度	平成19	20	21	合 計
	経済産業大臣から調査の指示があった 重大製品事故件数		801 (100)	1,167 (100)	1,040 (100)
	うち調査済みの件数	801 (100)	1,141 (97.8)	650 (62.5)	2,592 (86.2)
	うち取下げ件数	118	25	8	151
	うち調査中の件数	0	26 (2.2)	390 (37.5)	416 (13.8)

（注） 1 当省の調査結果による。

2 「経済産業大臣から調査の指示があった重大製品事故件数」欄は、各年度に機構が指示を受け付けた件数を表し、「うち調査済みの件数」欄及び「うち調査中の件数」欄は、これらの各年度に受け付けた事案についての平成 22 年 3 月 31 日現在の状況を表す。

3 原因究明の調査を実施中に、経済産業省からの指示が取り下げられたものについては、「うち調査済みの件数」の内数として「うち取下げ件数」に計上している。

4 （ ）内は、構成比である。

図表 1-32 機構における原因究明期間の目安について

○消費者委員会（第5回）議事録（平成21年11月9日）

《2.原因究明機関に関するヒアリング：独立行政法人製品評価技術基盤機構》

・安井理事長（製品評価技術基盤機構理事長）

補足させていただいてよろしいですか。前の件数でございますけれども、補足させていただきますと、8ページには括弧内に内数として重大事故が入っているのですが、実を言いますと、9ページですと非重大事故と言っているものが括弧内の数値を引いたものと本当は等しくならなければいけないんですけども、必ずしも等しくないですが、オーダーとしては、そこでまずデータの母体が違うということでございます。

それから、やはり分析に最低でも90日ぐらいかかるんですね。ものによりますと、それ以上かかって、180日とかかかるものもございまして、それで9ページの右側はいささか遅れぎみの若干滞貨。実を言うと、19年のものが全部はけたわけではなくて、滞貨がまだ残っているということもありまして、今年じゅうにはその滞貨を全部はけるようにしたいのですけれども、それもちよっとどうかというような状況でございます。

・池田委員（消費者委員会委員）

私は、滞貨があるのが当たり前だと思っているんですよ。滞貨を排除しようという発想の方がちょっと問題がある。逆に、滞貨がこれだけあるという事実がきちんと常に公表されていくということが情報の透明化、公開化ということであって、滞貨を一掃しようということは、逆にオープンにすることによってきちんとした評価をすべきだろうと思うんです。

・安井理事長

ただ、そのあたりも今内部的に議論しているのですけれども、なぜ時間が遅れてしまうかという、やはり製造者・事業者からの情報を待っている時間というのがばかにならないという部分があるんです。当然並行しているのですけれども、そこからの答えがこない、やはり最終的なところはわからない、わかりにくい。我々としては、大体90日、あるいは3カ月というところで、事業者からの情報がこなかったという事実を出すべきじゃないかと私は今強く主張しているのですが。

(注) 下線は、当省が付した。

図表 1-33 重大製品事故のうち死亡・重傷又は火災に係る機構の原因究明実施期間

(単位:件、%)

期間 区分	～30日	31日～ 60日	61日～ 90日	91日～ 120日	121日～ 150日	151日～ 180日	181日 ～	合計
死亡・ 重傷	1 (3.3)	1 (3.3)	4 (13.3)	0	1 (3.3)	17 (56.7)	6 (20.0)	30 (100)
	90日以下のもの 6件(20.0)			91日以上のもの 24件(80.0)				
火災	1 (2.0)	5 (10.0)	2 (4.0)	4 (8.0)	6 (12.0)	7 (14.0)	25 (50.0)	50 (100)
	90日以下のもの 8件(16.0)			91日以上のもの 42件(84.0)				
合計	2 (2.5)	6 (7.5)	6 (7.5)	4 (5.0)	7 (8.8)	24 (30.0)	31 (38.8)	80 (100)
	90日以下のもの 14件(17.5)			91日以上のもの 66件(82.5)				

(注) 1 当省の調査結果による。

2 本表は、平成19年5月14日から21年6月30日までの間に事業者から経済産業省に報告された重大製品事故のうち、リコールが実施されている製品に係るものであって、同省から製品の安全性に関する技術上の調査の指示を受けて機構が原因究明を実施し、その結果を同省に通知したものの80件について作成した。

3 80件の期間の平均値は180(180.2)日、中間値は173日である。

4 火災による死亡又は重傷は、「火災」に含み、「死亡・重傷」には含まない。

5 ( )内は、構成比である。

図表 1-34 機構の新たな事故処理期間に係る目標

○ 平成 22 年度製品安全関係業務会議（平成 22 年 6 月 3 日、4 日）配布資料「事故処理促進のための目標と対応策」（抜粋）

1. 目標

3ヶ月内処理の案件割合を75%以上とし、6ヶ月以内に特例案件を除き全件終了させることを目標とする。

※特例案件とは、消防、警察等が独自に調査を行っており事業者や被害者等から事故の詳細情報が入手できない案件やセンター所長が特例案件として承認したものをいう。

2. 対応策

(1) 優先順位を置いた仕事のやり方（改善策）  
（略）

(2) 事業者報告への対応

3ヶ月内処理の案件割合を75%以上とし、6ヶ月委内に特例案件を除く全件を終了させるため、以下の対応を行う。

① 事業者報告の提出期限は最大1ヶ月として事業者にメールや報告依頼文書（別添3を適宜修正し利用する。）で通告し、進捗状況を1、2週間毎に確認する。

② （略）

③ 1か月を経過した時点で、理由もなく事業者から報告書が提出されない場合、当該案件に係る情報を、製品安全センター幹部に提供するとともに、支所長名もしくは担当課長名で簡易書留（もしくは、受領確認ができる書簡）により催告文書を送付する。なお、催告文書には最終報告期日を明記するとともに、無視や理由のない遅延等の不誠実な対応に対しては厳重な措置を取ることがある旨を記載する。（別添5を適宜修正し利用する）

④ 催告によっても協力が得られない場合、（中略）

重大製品事故については、METI（注2）と相談の上、「NITE見解をもって報告書とする」、「METIから命令する」などの方針を決定する。

⑤ 上記対応の決定は調査開始から3ヶ月以内とする。

⑥ （略）

(3) ～ (9)（略）

(注) 1 下線は、当省が付した。

2 「METI」とは、経済産業省のことを指す。

図表 1-35 機構が原因究明に長期間を要した理由（複数回答）

（単位：件、％）

長期間を要した理由	製品事故数
事業者への事実確認に時間を要したため	59 (89.4)
原因究明を行っている案件とリコールが実施されている同一事業者の他の型式の製品に係る重大製品事故との関連性の検討や、実施されているリコールが妥当なものかどうかの確認に時間を要したため	6 (9.1)
機構自ら行った試験等に時間を要したため	4 (6.1)
機構と消防機関との連携が図られていなかったと考えられるため	3 (4.5)
事故品の入手に関し、所有者とのやり取りに時間を要したため	3 (4.5)
その他	1 (1.5)

（注）1 当省の調査結果による。

2 本表は、機構が原因究明に 91 日以上を要した重大製品事故 66 件について作成した。

3 ( ) 内は、構成比である。ただし、複数回答のため、合計は 100%にならない。

図表 1-36 火災案件について機構が原因究明に長期間を要した理由（複数回答）

（単位：件、％）

長期間を要した理由	製品事故数
事業者への事実確認に時間を要したため	38 (90.5)
原因究明を行っている案件とリコールが実施されている同一事業者の他の型式の製品に係る重大製品事故との関連性の検討や、実施されているリコールが妥当なものかどうかの確認に時間を要したため	5 (11.9)
機構と消防機関との連携が図られていなかったと考えられるため	3 (7.1)
機構自らが行った試験等に時間を要したため	2 (4.8)
その他	2 (4.8)

（注）1 当省の調査結果による。

2 本表は、機構が原因究明に 91 日以上を要した重大製品事故 66 件のうち火災（火災による死亡・重傷含む。）に係るもの 42 件について作成した。

3 ( ) 内は、構成比である。ただし、複数回答のため、合計は 100%にならない。

図表 1-37 死亡・重傷案件について機構が原因究明に長期間を要した理由（複数回答）

（単位：件、％）

長期間を要した理由	製品事故数
事業者への事実確認に時間を要したため	21 (87.5)
機構自ら行った試験等に時間を要したため	2 (8.3)
事故品の入手に関し、所有者とのやり取りに時間を要したため	2 (8.3)
その他	1 (4.2)

(注) 1 当省の調査結果による。

2 本表は、機構が原因究明に 91 日以上を要した重大製品事故 66 件のうち、死亡・重傷（火災によるものを除く。）に係るもの 24 件について、作成した。

3 ( ) 内は、構成比である。ただし、複数回答のため、合計は 100%にならない。

図表 1-38 事業者が原因究明に要した日数

（単位：件、％）

所要日数	～30 日	31 日～60 日	61 日～90 日	91 日～120 日	121 日～150 日	151 日～180 日	181 日～	合計
件数	26 (59.1)	9 (20.5)	4 (9.1)	1 (2.3)	0	0	4 (9.1)	44 (100)
	18 (40.9)							

(注) 1 当省の調査結果による。

2 本表は、図表 1-35 で「事業者への事実確認に時間を要したため」とする重大製品事故 59 件のうち、事業者が行った原因究明の期間を把握することができたもの 44 件について作成した。

3 ( ) 内は、構成比である。

図表 1-39 事業者が行う原因究明に長期間を要した理由（複数回答）

（単位：件、％）

長期間を要した理由	製品事故数
再現試験等に時間を要したため	32 (72.7)
消防機関や機構との合同調査に時間を要したため	8 (18.2)
海外の工場の対応が遅延したため	2 (4.5)
リコール事象と同様であるかの確認に時間を要したため	1 (2.3)
消防機関における原因究明に時間を要したため	1 (2.3)
機構への原因究明の依頼を行い、回答を得るのに時間を要したため	1 (2.3)
公的検査機関での調査に時間を要したため	1 (2.3)
消防機関との合同調査において、事故品を確認するまでに時間を要したため	1 (2.3)
特に理由なし	4 (9.1)

（注） 1 当省の調査結果による。

2 本表は、図表 1-38 の重大製品事故 44 件について作成した。

3 ( ) 内は、構成比である。ただし、複数回答のため、合計は 100%にならない。

図表 1-40 機構における重大製品事故（30 件）に係る事業者への事実確認の実施状況等

事例番号 (事業者)	機構における事実確認の実施状況等	
	①機構が要した期間 ②当該期間を要した主な理由等	左の期間における、事業者の原因究明状況等
1 (A)	①50 日間、②原因究明に係る事業者とのやり取り ①104 日間、②自ら行った原因究明結果及び事業者見解の勘案、事故原因の最終判断	原因に係る事業者見解を既に取りまとめていた。
2 (B)	①12 日間、②-	22 日間、消防機関との合同調査、消防機関の事故原因に対する意見の確認、機構の事故原因に対する意見の確認、事故原因の詳細分析を実施
3 (B)	①155 日間、②原因究明に係る事業者とのやり取り、消防機関の見解の検討、事業者のコール対応状況の確認	複数件ある同種事故の一つの案件であり、機構からの事実確認以前に原因究明終了
4 (B)	①72 日間、②原因究明に係る事業者とのやり取り	数日間、消防機関との合同調査、事故原因の詳細分析、機構との合同調査を実施
5 (B)	①63 日間、②原因究明に係る事業者とのやり取り	85 日間、消防機関との合同調査、事故原因の詳細分析、機構との合同調査を実施
6 (C)	①114 日間、②事業者が原因究明を実施（同種の社告案件を含む） ① 4 日間、②-	複数件ある同種事故の一つの案件であり、機構からの事実確認以前に原因究明終了
7 (C)	①114 日間、②事業者が原因究明を実施（同種の社告案件を含む） ① 4 日間、②-	複数件ある同種事故の一つの案件であり、機構からの事実確認以前に原因究明終了
8 (D)	①100 日間、②事業者が原因究明を実施	20 日間、事故原因の詳細分析を実施
9 (D)	①27 日間、②-	複数件ある同種事故の一つの案件であり、機構からの事実確認以前に原因究明終了
10 (E)	①166 日間、②原因究明に係る事業者とのやり取り、自ら原因究明を実施 ①22 日間、②-	約 11 か月間、事故原因の詳細分析を実施
11 (F)	①242 日間、②事業者が原因究明を実施	77 日間、事故原因の詳細分析を実施

12 (F)	①75日間、②事業者が原因究明を実施	約2か月強の間、事故原因の詳細分析を実施
13 (G)	①26日間、②-	リコール案件の再発事故であり、機構からの事実確認以前に原因究明終了
14 (G)	①7日間、②-	リコール案件の再発事故であり、機構からの事実確認以前に原因究明終了
15 (H)	①60日間、②事業者が原因究明を実施	22日間、事故原因の詳細分析を実施
16 (H)	①79日間、②事業者が原因究明を実施 ①37日間、②同一事業者の同種事故の検討	30日間、事故原因の詳細分析を実施、機構への事故原因に係る資料等の提出
17 (I)	①36日間、②事業者が原因究明を実施 ①86日間、②原因究明に係る事業者とのやり取り	34日間、事故原因の詳細分析を実施
18 (J)	①121日間、②製品の長期使用が原因に与える影響等について事業者が検証	原因に係る事業者見解を既に取りまとめていた。
19 (K)	①78日間、原因究明に係る事業者とのやり取り ①93日間、②原因究明に係る事業者とのやり取り	複数件ある同種事故の一つの案件であり、機構からの事実確認以前に原因究明終了
20 (L)	①28日間、②-	20日間、事故原因の詳細分析、機構との合同調査、警察機関との合同調査を実施
21 (M)	①282日間、②原因究明に係る事業者とのやり取り	約3か月弱の間、事故原因の詳細分析を実施
22 (M)	①147日間、②原因究明に係る事業者とのやり取り、自ら原因究明を実施	約8か月間、事故原因の詳細分析を実施
23 (B)	①28日間、②-	複数件ある同種事故の一つの案件であり、機構からの事実確認以前に原因究明終了
24 (N)	①112日間、②原因究明に係る事業者とのやり取り、消防機関の見解の検討	211日間、事故原因の詳細分析を実施、また、機構に原因究明を依頼し、回答を受領
25 (O)	①136日間、②事業者のリコール対応状況の確認、事業者が原因究明を実施	9日間、事故原因の詳細分析を実施

26 (F)	①92 日間、②原因究明に係る事業者とのやり取り	リコール案件の再発事故であり、機構からの事実確認以前に原因究明終了
27 (P)	①131 日間、②原因究明に係る事業者とのやり取り	原因に係る事業者見解を既に取りまとめていた。
28 (P)	①1 日間、②— ①36 日間、②原因究明に係る事業者とのやり取り	2 日間、事故原因の詳細分析を実施
29 (Q)	①117 日間、②原因究明に係る事業者とのやり取り、事業者が原因究明を実施	4 日間、事故原因の詳細分析を実施
30 (R)	①2 日間、②原因究明に係る事業者とのやり取り、自ら原因究明を実施	リコール案件の再発事故であり、機構からの事実確認以前に原因究明終了

(注) 1 当省の調査結果による。

2 本表は、図表 1-38 の重大製品事故 44 件のうち、製品起因か否か不明であるもの等 14 件を除く 30 件について作成した。

3 「①機構が要した期間、②当該期間を要した主な理由等」欄の「—」は、当該期間を要した主な理由等を聴取していないことを示す。

図表 1-41 機構と消防機関との連携状況等

事例 番号	事業者・ 消防機関	消防機関及び機構それぞれの原因究明状況、両機関の連携状況等とその影響
1	A	両者の中で情報の共有等が行われなかったことなどから機構における原因究明が遅れたと考えられる。
	B	
2	C	
	D	
3	E	<p>消防機関から機構や事業者に火災の発生場所、発生現場の状況等の情報が提供されず、事業者が機構からの報告書作成の要請等への対応に苦慮し、結果として、機構における原因究明が遅れたと考えられる。</p> <p>(消防機関)</p> <p>火災発生場所、火災発生現場の状況、事故品やその状況と所在、火災原因調査後の原因に係る見解については、事業者及び機構に対して提供していない。</p> <p>(機構)</p> <p>事業者への事実確認を 227 日間実施。消防機関が火災原因の調査終了まで事業者に対して情報提供を行わなかったため、時間を要した。</p> <p>また、消防機関に対し、火災発生場所及びその状況等を確認したところ、個人情報保護の観点から公開不可との回答があった。</p>
	F	

(注) 1 当省の調査結果による

2 本表は、図表 1-35 で「機構と消防機関との連携が図られていなかったと考えられるため」とする重大製品事故 3 件について作成した。

図表 1-42 各消防機関における機構への情報提供の状況

提供時期・提供情報の内容等 消防機関	原因究明開始時又は原因究明中					原因究明終了後		
	火災の発生場所、発生現場の状況等の情報の提供			試験結果やその分析結果の提供		事故品の提供	原因に関する見解の提供	
	消防機関単独で原因究明を行う場合	機構との合同調査の場合	機構に原因究明を依頼する場合	機構との合同調査以外の場合	機構との合同調査の場合	被害者の同意があった場合	文書による場合	口頭による場合
1	—	—	—	○	—	○	△	△
2	▲	△	—	●	△	●	●	●
3	▲	△	—	△	△	●	△	△
4	—	—	—	○	—	—	△	△
5	△	○	○	●	○	○	△	△
6	△	○	○	○	○	○	△	○
7	△	△	—	△	○	●	●	○
8	—	○	○	○	○	○	—	—
9	△	△	○	○	○	○	△	△
10	○	○	—	○	○	○	△	△
11	△	△	—	△	△	○	△	△
12	○	○	○	○	○	○	△	○
13	△	△	—	○	○	●	△	○
14	△	—	—	△	—	●	●	●
15	○	○	○	○	○	○	△	△

(注) 1 当省の調査結果による。

2 各欄の記号は、以下のとおりである。

「○」：提供可能であると回答していることを示す。

「●」：提供不可能であると回答していることを示す。

「△」：情報等を限定し提供することは可能であると回答していることを示す。

「—」：常に警察本部と合同で原因究明を行っており、情報の提供についても警察本部と検討して判断していることなどから、消防機関単独では回答できないもの、火災原因調査に対する体制が整っており、機構への原因究明の依頼等を行った実績が無いもの等

「▲」：個人情報以外であっても、推定にとどまる内容をどこまで提供できるかについては、個々の火災ごとに判断することになると回答していることを示す。

図表 1-43 機構と警察機関との連携に関する通達

○ 消費生活用製品に起因する事故の捜査における関係機関との協力について（平成 21 年 2 月 19 日付け警察庁丁捜一発第 14 号）（抜粋）	
1	<p>基本的考え方</p> <p>警察は、消費生活用製品の使用に伴う事故に関し、捜査による当該事故等の原因究明及び責任追及を行うものであるが、あわせて、関係機関による原因究明を通じた同種事案の再発防止措置に資するため、関係機関と連携する必要がある。</p>
2	<p>関係機関との連携の在り方</p> <p>関係機関の職員には、守秘義務が課せられていることを前提に、次のとおり対応する。</p> <p>(1) 関係機関による調査への協力</p> <p><u>独立行政法人製品評価技術基盤機構（以下「機構」という。）による消費生活用製品安全法第 36 条第 2 項に基づく製品の安全性に関する技術上の調査のため、警察が押収等している当該製品について形態、破損状況等の確認の協力を要請された場合には、原則としてこれに応じる。</u></p> <p><u>現に実施している鑑定等を中断しなければならないなど、当該調査により捜査に支障がある場合には、協力が可能となる時期の見込み等について、機構と調整する。</u></p> <p><u>また、事件として送致せず、警察が押収等した当該製品を還付等する場合は、機構に通報するよう努めること。</u></p> <p>(2) 関係機関への情報提供</p> <p><u>経済産業省又は機構から事故原因等に係る情報提供を求められた場合には、捜査の支障を勘案しつつ、可能な限り情報を提供する。また、捜査の進捗により、提供が可能と見込まれる場合はその時期について、経済産業省又は機構と調整する。</u></p>
3、4	(略)

(注) 下線は当省が付した。

図表 1-44 各警察機関における機構への情報提供の状況

提供時期・提供する情報の内容等	捜査開始時又は捜査中					捜査終了後		
	火災等の発生場所、発生現場の状況等の情報の提供			警察本部の鑑定等の結果（事故原因等に係る内容）の提供		事故品の提供	原因に関する見解の提供	
	単独で原因究明を行う場合	機構との合同調査の場合	機構に原因究明を依頼する場合	機構との合同調査以外の場合	機構との合同調査の場合	被害者の同意があった場合	文書による場合	口頭による場合
警察機関								
A	○	○	○	○	○	○	○	○
B	○	○	○	○	○	○	○	○

(注) 1 当省の調査結果による。

2 「○」印は、各警察機関が情報等の提供が可能であると回答していることを示す。

### (3) 製品事故情報の迅速かつ的確な消費者への提供

勸 告	図表番号
<p><b>【制度の概要】</b></p> <p>内閣総理大臣（消費者庁長官）は、製品安全法第 36 条第 1 項に基づき、重大製品事故の報告を受けた場合その他重大製品事故が生じたことを知った場合において、当該重大製品事故に係る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必要があると認めるときは、当該重大製品事故に係る消費生活用製品の名称及び型式、事故の内容その他当該消費生活用製品の使用に伴う危険の回避に資する事項を公表するものとされている。</p> <p>消費者庁は、事業者から重大製品事故の報告を受けた直後における公表について、①ガス・石油機器による重大製品事故については、事業者名及び型式名を含む事故概要を、②ガス・石油機器以外の製品による重大製品事故については、i) 製品起因が疑われる場合には、事業者名及び型式名を含む事故概要を、ii) 製品起因か否か不明な場合及び製品起因による事故ではないと考えられる場合には、事業者名及び型式名を明らかにせず事故概要のみを、それぞれ公表している。</p> <p>また、消費者庁は、事業者からの重大製品事故の報告を受理してから公表するまでの期間について、法令に規定はないものの、事業者は重大製品事故の発生を知った日から起算して 10 日以内の報告が義務付けられていることなどの製品安全法の趣旨等に鑑み、迅速に公表することとしており、事務手続等も考慮し、事業者からの報告受理後 5 日以内（注）に公表している。</p> <p>（注） 事業者からの報告を受理した日の翌日（行政機関の休日に当たるときはその翌日）から起算して 5 日以内（行政機関の休日を除く。）。平成 21 年 9 月 1 日に消費者庁が設置されるまで重大製品事故の発生についての公表に関する事務を所掌していた経済産業省でも、これを公表までの期間の目安としていた。</p> <p>機構が実施した原因究明の結果については、機構から経済産業省を通じて消費者庁に通知され、同庁では、①製品起因であると判断された場合は、事業者名及び型式名を含む事故概要について、報道発表及びホームページ情報の更新を行い、②製品起因ではないと判断された場合又は原因不明と判断された場合は、公表の妥当性等について「消費者委員会消費者安全専門調査会製品事故情報の公表等に関する調査会及び消費経済審議会製品安全部会製品事故判定第三者委員会合同会議」の調査審議を経て、i) 製品起因ではないときは、事業者名及び型式名を明らかにせず事故概要のみについて、ii) 原因不明のときは、事業者名及び型式名を含む事故概要について、ホームページ情報の更新を行っている。</p> <p>なお、機構から原因不明として経済産業省を通じて消費者庁に通知された事案のうち、依然として製品起因の疑いがあると判断されたものについては、上記の合同会議には付議せず、引き続き調査を行い、原因が確定し次第、報道発表及びホーム</p>	<p>図表 1 - 45</p> <p>図表 1 - 46</p>

ページ情報の更新を行っている。

また、消費者庁では、消費者安全法の規定に基づき関係機関から通知された消費者事故等について、公表要領に基づき当該通知を行った関係機関と調整の上、通知件数、通知機関別内訳等を原則毎週水曜日に報道発表を行っており、重大事故等については、製品名、事故概要等を含め公表している。

図表 1 - 47

### 【調査結果】

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、製品安全法の規定に基づき事業者から報告された重大製品事故は計 3,774 件あり、これらのうち消費者庁又は経済産業省が公表したものは 3,718 件である。

図表 1 - 48

### ア 原因究明結果の公表状況

今回、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 21 年 6 月 30 日までの間に報告された 2,851 件の重大製品事故のうち、54 事業者の 81 製品に係る重大製品事故 316 件を抽出し、経済産業省が重大製品事故の報告を受けてから当該情報を公表するまでの期間を調査した結果、目安としている 5 日を超過しているものはみられなかった。

一方、上記の 316 件のうち、機構が原因究明を行い、その結果を経済産業省に通知した 61 件について、同省における原因究明結果の公表状況を調査した結果、通知を受けてから公表するまで 11 日以上要しているものが 17 件 (27.9%) みられた。

これらのうち、消費経済審議会製品安全部会製品事故判定第三者委員会に付議されたことにより時間を要している 6 件を除く 11 件は、機構から原因不明と通知されたものの、経済産業省が製品起因が疑われると判断し、調査を継続したことにより、公表までに時間を要しているものである。

また、これら 11 件のうち 6 件は、事業者からの報告を受けた直後に経済産業省が行った公表では、事業者名及び型式名が明らかにされておらず、うち 2 件は、機構から原因不明との通知を受けてから事故原因を公表するまでの間に、重大製品事故が再発している。このうち 1 件は、過去に同様の重大製品事故が複数発生しており、経済産業省は、これらの事故のときは、機構が原因不明としたものの、製品起因が疑われると判断し、事故原因は特定できていないが引き続き調査中である旨を事業者名及び型式名を明らかにして迅速に公表していた。

このように、消費者に対し注意喚起を行う観点から、機構から原因不明の通知を受けた重大製品事故についても、なお製品起因の疑いがあるものとして、又は

合同会議に付議するなどにより、事業者名及び型式名を含む事故概要を迅速に公表することが重要であると考えられる。

#### イ 重大事故等の公表状況

消費者庁は、公表要領において、消費者安全法第12条第1項及び第2項に基づき通知された消費者事故等について、重大事故等に該当し、又は該当する蓋然性が高いと認められる場合であって、被害の拡大や同種・類似事故の発生が考えられ得る場合には、事実関係の詳細について未確認であっても、通知機関等と調整した上で、製品安全法の運用に合わせて、事故の概要を公表することとしている。

しかし、消費者庁は、製品に係る重大事故等について、事業者から重大製品事故の報告があり、既に事業者名及び型式名が公表されている場合に限り事業者名及び型式名を含む事故概要の公表を行っており、それ以外の場合は事業者名及び型式名の公表を行っていない。

また、消費者庁は、製品に係る重大事故等の通知を受けた場合には、当該製品に係る事業者からの重大製品事故の報告状況を調査し、報告が行われていない場合には、事業者に対し事実確認を行うとともに、報告を行うよう指導している。

今回、公表要領が策定、公表された平成21年12月9日から22年3月31日までの間における消費者安全法に基づく製品に係る重大事故等の公表状況を調査した結果、当該期間に公表された製品に係る重大事故等65件のうち、消防機関による原因究明の結果、製品に起因する事故と判断され、消防庁から消費者庁に通知が行われているものの、事業者からの重大製品事故の報告が行われていないものが6件(9.2%)みられた。これら6件は、消防機関による原因究明の結果、製品に起因する事故と判断されていることなどから消費者に対して適切に注意喚起が行われるべき事案であるが、事業者からの重大製品事故の報告が行われていないため、消費者庁は事業者名及び型式名を公表していない。

#### ウ 事業者による製品事故情報の公表状況

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34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生じた製品事故に関する情報を収集し、当該情報を一般消費者に対し適切に提供するよう努めなければならないとされている。経済産業省は、事業者や業界団体が製品安全自主行動計画を策定、実践することを通じて、製品安全を事業活動における重要な価値とする「製品安全文化」の定着を図ることを目的として、平成19年3月2日に「製品安全自主行動計画策定のためのガイドライン（製品安全自主行動指針）」を策定、公表している。同ガイドラインにおいては、製品事故等の情報について、「消費者、

図表1-49

販売事業者等の社外の関係者に対する開示体制を整備すること」、「消費者の安全・安心を第一として消費者に対して迅速かつ適切に開示すること」等の取組が示されている。

今回、前述の54事業者における製品事故情報の公表状況を調査した結果、製品安全法の規定に基づき報告した重大製品事故について、自社のホームページ上で消費者等に対して公表している事業者は14事業者(25.9%)にとどまり、40事業者(74.1%)は公表していなかった。

これら40事業者に対し、製品事故情報の公表を行っていない理由を確認した結果、消費者庁に報告した重大製品事故に関する情報は同庁において公表が行われているため自社で公表する必要がないことなどを挙げており、上記ガイドラインで示されている製品事故情報の消費者等への開示の趣旨が徹底されていない状況がみられた。

#### 【所見】

したがって、消費者庁は、消費者の安心と安全を確保するため、製品事故情報の迅速かつ的確な消費者への提供を図る観点から、以下の措置を講ずる必要がある。

- ① 機構から原因不明の通知を受けた重大製品事故について、なお製品起因の疑いがあるものとして、又は合同会議に付議するなどにより、事業者名及び型式名を含む事故概要を迅速に公表すること。
- ② 消費者安全法の規定に基づく関係機関からの通知を端緒として、製品安全法の規定に基づく重大製品事故の発生を知った場合には、同法の規定に基づき事業者名及び型式名を含む事故概要の公表を迅速かつ適切に行うこと。
- ③ 事業者が製品事故情報を公表する取組を促進させること。

図表1-50

図表 1-45 製品事故に関する情報の公表に関する規定

○ 消費生活用製品安全法（抜粋）

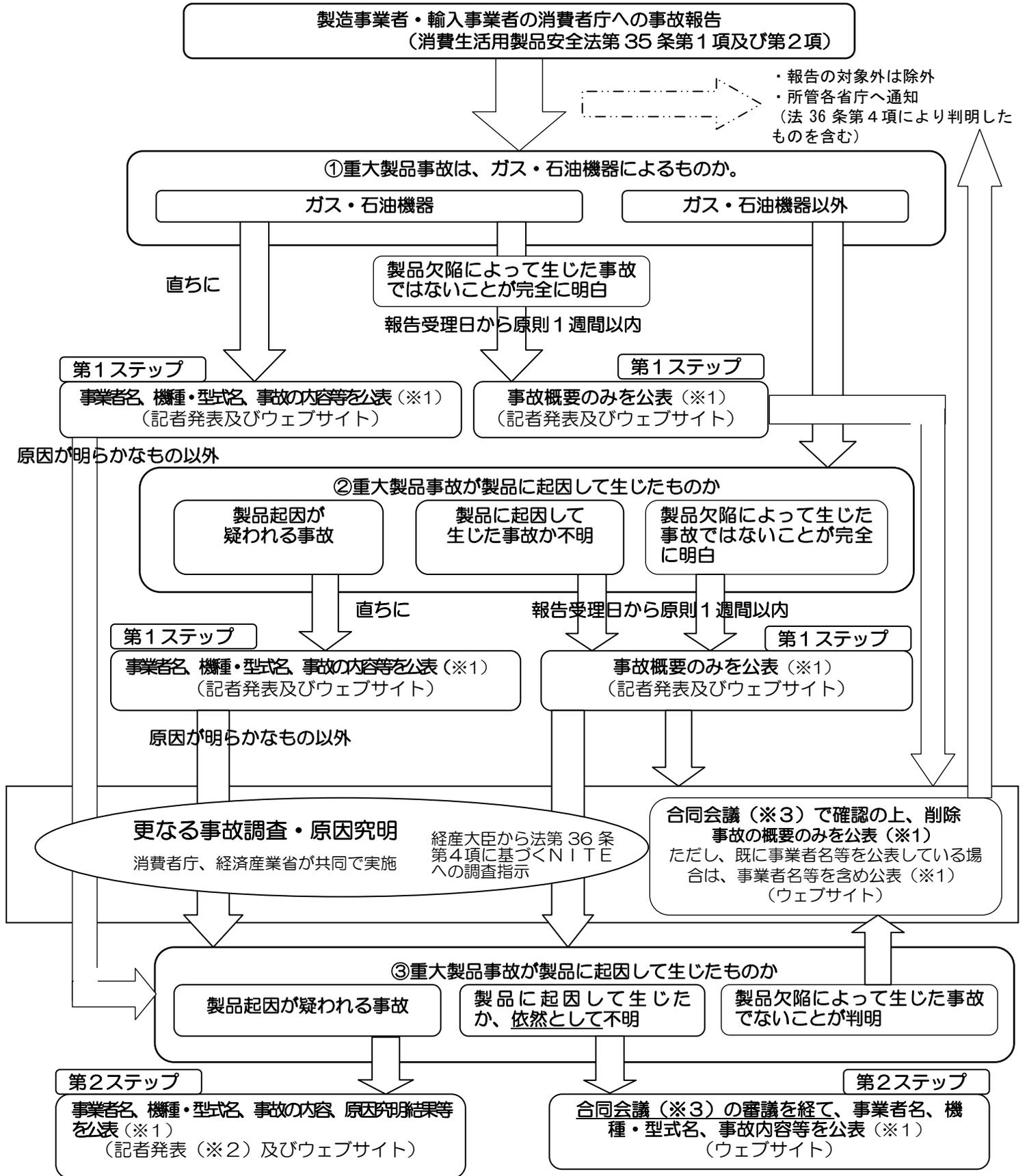
（内閣総理大臣による公表）

第三十六条 内閣総理大臣は、前条第一項の規定による報告を受けた場合その他重大製品事故が生じたことを知つた場合において、当該重大製品事故に係る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必要があると認めるときは、同条第四項の規定による通知をした場合を除き、当該重大製品事故に係る消費生活用製品の名称及び型式、事故の内容その他当該消費生活用製品の使用に伴う危険の回避に資する事項を公表するものとする。

2～4（略）

（注） 下線は当省が付した。

図表 1-46 重大製品事故情報の公表までのフロー図



(注) 1 消費者庁の資料に基づき当省が作成した。

2 表中における「(※1)」は、経済産業省と協議の上、消費者庁が公表、「(※2)」は、既に事業者名等を公表している場合は必要に応じて対応、「(※3)」は、「消費者委員会消費者安全専門調査会製品事故情報の公表等に関する調査会及び消費経済審議会製品安全部会製品事故判定第三者委員会合同会議」を意味している。

図表 1-47 消費者安全法に基づく事故情報の公表に関する規定等

○ 消費者安全法（抜粋）

（基本理念）

第三条 消費者安全の確保に関する施策の推進は、専門的知見に基づき必要とされる措置の迅速かつ効率的な実施により、消費者事故等の発生及び消費者事故等による被害の拡大を防止することを旨として、行われなければならない。

2・3 （略）

（国及び地方公共団体の責務）

第四条 （略）

2 （略）

3 国及び地方公共団体は、消費者安全の確保に関する施策の推進に当たっては、基本理念にのっとり、消費者事故等に関する情報の開示、消費者の意見を反映させるために必要な措置その他の措置を講ずることにより、その過程の透明性を確保するよう努めなければならない。

4～6 （略）

○ 「生命・身体被害に係る消費者事故情報等の公表に関する基本要領」（平成 21 年 12 月 9 日消費者庁）（抜粋）

I. 基本的な考え方

消費者安全法に基づいて消費者庁に通知される消費者事故等に関する情報については、消費者事故等の発生及び被害拡大の防止を旨として、その開示に努めなければならない（同法第 3 条第 1 項、第 4 条第 3 項）。そのため、週一回程度を目途として、定期的に情報を集約して公表を行っていく。

また、被害の拡大又は同種・類似の消費者事故等の発生の防止を図るため消費者の注意を喚起する必要があると認められる場合等、緊急・重大な事案については、定期的な公表によらず、迅速に公表を行っていく。

II. 定期的な公表

1. 公表のタイミング

原則週一回、月曜日から翌週日曜日までの情報を集約し、通知機関等と調整のうえで、翌週水曜日に公表を行う。

2. 公表の内容

消費者安全法第 12 条第 1 項及び第 2 項に基づく通知件数、通知機関別内訳等を示す。また、重大事故等に該当し、または該当する蓋然性が高いと認められる場合であって、被害の拡大や同種・類似事故の発生が考えられ得る場合には、事実関係の詳細について未確認であっても、通知機関等と調整したうえで、消費生活用製品安全法の運用にあわせて、事故の概要を公表する。

一方、「消費者事故等の発生及び被害拡大の防止」を旨とする基本理念に照らしながら、第一報の限りでは消費者事故等に該当するか否か疑義があるもの、個別的な事案であって

既に対応措置が講じられているなどの事情により、被害の拡大又は同種・類似の消費者事故等の発生が想定され難いもの等については、対象外と整理する。但し、追加情報を踏まえて、適時必要に応じて見直しを行う。

3. (略)

(注) 下線は当省が付した。

図表 1-48 重大製品事故の公表件数（平成 19 年 5 月 14 日から 22 年 3 月 31 日まで）

(単位：件)

	事業者名・型式名公表	製品名・事故概要を公表			他省庁送付案件	重複・対象外	合計
		原因調査中	製品事故には非該当	製品事故には非該当とみられる			
ガス機器	306	—	293	1	0	8	608
石油機器	406	—	137	0	0	2	545
電気製品	933	575	379	1	0	30	1,918
その他	197	240	199	1	50	16	703
合計	1,842	815	1,008	3	50	56	3,774

(注) 1 経済産業省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。

なお、「製品事故には非該当とみられる」については、今後、合同会議で妥当性を判断する予定とされているものである。

2 「事業者名・型式名公表」欄の「ガス機器」及び「石油機器」の件数には、調査中の案件も含まれている。また、「電気製品」及び「その他」についても調査中の案件が含まれている。

3 「重複・対象外」の案件については、公表されていない。

図表 1-49 製品事故に関する情報の公表に関する事業者の責務

<p>○ 消費生活用製品安全法（抜粋） （事業者の責務）</p> <p>第三十四条 <u>消費生活用製品の製造、輸入又は小売販売の事業を行う者は、その製造、輸入又は小売販売に係る消費生活用製品について生じた製品事故に関する情報を収集し、当該情報を一般消費者に対し適切に提供するよう努めなければならない。</u></p> <p>2 （略）</p>
<p>○ 「製品安全自主行動計画策定のためのガイドライン」（平成 19 年 3 月 2 日経済産業省）（抜粋）</p> <p>製造事業者に係る自主行動指針</p> <p>01. 企業トップの意識の明確化について</p> <p>02. 体制整備及び取組について</p> <p>（1）リスク管理体制の整備</p> <p>（2）情報の収集・伝達・開示等の取組について</p> <p>①・② （略）</p> <p>③ <u>製品事故等の情報について、消費者、販売事業者等の社外の関係者に対する開示体制を整備すること。</u></p> <p>④・⑤ （略）</p> <p>⑥ <u>製品事故等の情報について、消費者の安全・安心を第一として消費者に対して迅速かつ適切に開示すること。</u></p> <p>⑦ <u>製品事故等の情報について、販売事業者、修理・設置工事事業者等の社外の関係者に対して迅速かつ適切に開示すること。</u></p> <p>⑧～⑪ （略）</p> <p>（3） （略）</p>

(注) 下線は当省が付した。

図表 1-50 事業者が報告した重大製品事故情報を公表していない理由（複数回答）

(単位：件、%)

公表していない理由	件数 (割合)
回収等の実施時において、公表を実施しているため	31 (77.5)
経済産業省において公表が行われているため	11 (27.5)
所属している業界団体から公表が行われているため	3 (7.5)
ホームページを開設していないため	1 (2.5)

(注) 1 当省の調査結果による。

2 本表は、調査対象とした 54 事業者のうち、消費者等に対して事業者が報告した重大製品事故の情報を自社のホームページ上での提供していない 40 事業者について作成した。

3 ( ) 内は、構成比である。ただし、複数回答のため、合計は 100%にならない。

## 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><b>【制度の概要】</b></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><b>【調査結果】</b></p> <p><b>ア 事故製品の回収等の実施状況</b></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実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

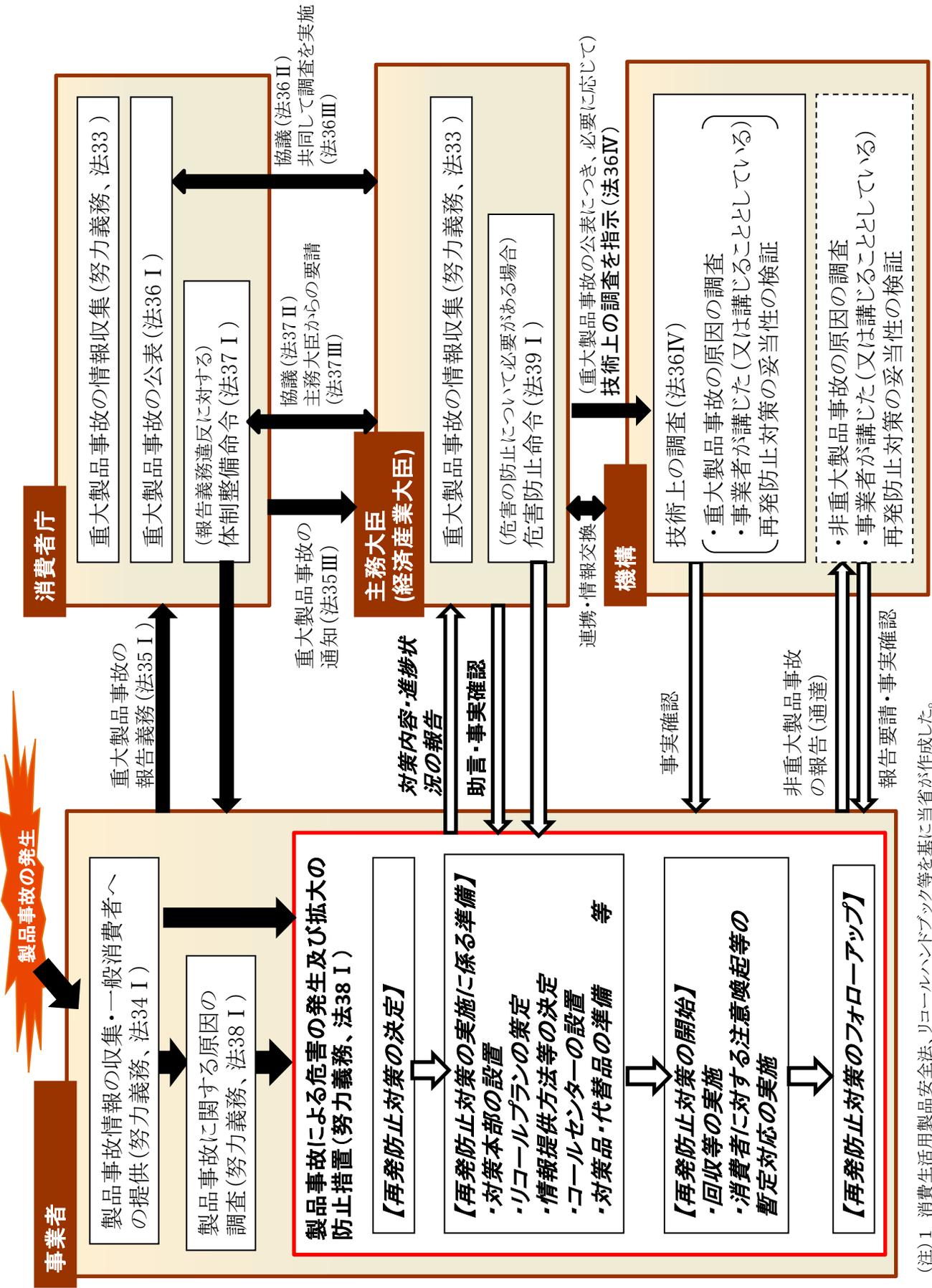
リコールの進捗状況等について、行政機関と調整の上、定期的に報告すること。

#### 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のある場合は、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・拡大の可能性はあるか

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>リコールの準備を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。
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		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。	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</u> と考えている。

(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。

## (2) 事故製品の回収等に関する情報の的確な提供

勸 告	図表番号
<p><b>【制度の概要】</b></p> <p>政府は、消費者基本法（昭和43年法律第78号）第9条第1項に基づき、消費者政策の計画的な推進を図るため、消費者政策の推進に関する基本的な計画（以下「消費者基本計画」という。）を定めなければならないとされている。また、同法第11条に基づき、国は、国民の消費生活における安全を確保するため、安全を害するおそれがある商品の事業者による回収の促進、安全を害するおそれがある商品に関する情報の収集及び提供等必要な施策を講ずるものとされている。</p>	<p>図表2-12</p> <p>図表2-13</p>
<p><b>【調査結果】</b></p>	
<p><b>ア 事故製品の回収等の実施前における事故再発状況</b></p>	
<p>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、事業者が製品の回収等の受付を開始した後、その情報が消費者に適切に届いていなかったなどの理由により、回収等が行われていなかった製品において、422件の重大製品事故（当該期間中の総数3,774件の11.2%）が再発している。</p>	<p>図表2-14</p>
<p>今回、当省が調査した平成21年8月時点で製品の回収等が行われていた54事業者の72製品について、21年8月から同年11月までの間における回収等の実施状況を調査した結果、当該製品の製造販売数に占める回収等の実施数の割合（以下「回収率」という。）は、10%未満が15製品、10%以上30%未満が11製品、30%以上50%未満が12製品、50%以上70%未満が14製品、70%以上が16製品となっており（回収率が不明の4製品を除く。）、68製品の回収率の平均値は43.6%であった。</p>	<p>図表2-15</p> <p>図表2-16</p>
<p>上記の54事業者における回収率を向上させるための取組の実施状況を調査したところ、自社のホームページへの回収等に関する情報の掲載、当該製品の所有者へのダイレクトメール等の発送、新聞紙面による社告の掲載等を実施しており、何らの対応も講じていない事業者は認められなかった。大企業の中には、所在不明の製品の回収率をより一層向上させるために新聞折り込み広告等を大々的に活用するなど効果的な取組を行い、回収率を大きく改善させたものがみられる一方で、中小企業の中には、資力との兼ね合いから大々的な告知は難しいとしているものもみられる。このため、製品の回収等を行う事業者のみならず、国においても、製品の回収等に関する情報を消費者に対し効果的に提供することが、回収率のより一層の向上を図る上で有力な取組であると考えられる。</p>	<p>図表2-17</p> <p>図表2-18</p> <p>図表2-19</p>
<p><b>イ 国によるリコール情報の提供状況</b></p>	

事故製品の回収等に関する情報を含む消費生活用製品に係るリコール情報については、現在、経済産業省、機構及び独立行政法人国民生活センターの各機関がそれぞれ情報を収集し、自らのホームページに掲載しているが、その掲載内容を調査したところ、機関によって情報源や掲載基準が異なること、機関間の情報共有が十分行われていないことなどから、①各機関のホームページの掲載内容が区々となっている、②重大製品事故を契機としてリコールを開始した製品や立入検査を契機としてリコールの実施を指導した製品に関する情報がいずれの機関のホームページにも掲載されていないなどの状況がみられた。

図表 2-20

「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定)においては、リコール情報を一元的に収集し、消費者へ分かりやすく情報提供することとされており、これを受けて、消費者庁では、平成22年度に、国内外におけるリコール制度とリコール情報の公表の在り方等の検証・調査に着手しているとしている。

図表 2-21

なお、リコール情報の提供の在り方について、事業者、事業者団体及び消費者団体から以下のような意見があった。

- ① 国からのリコール情報の提供を更に充実すべき(8事業者、4事業者団体及び5消費者団体)。
- ② 国は、リコール情報を一元的に収集し、提供すべき(5事業者、1事業者団体及び1消費者団体)。
- ③ 国は、リコール情報を提供するに当たっては、事故の重大性に応じて分かりやすく提供すべき(2事業者、1事業者団体及び1消費者団体)。

## ウ 特定保守製品に係る所有者情報の登録状況

### 【制度の概要】

平成19年の製品安全法の改正により、消費生活用製品のうち、長期間の使用に伴い生ずる劣化(以下「経年劣化」という。)により安全上支障が生じ、一般消費者の生命又は身体に対して特に重大な危害を及ぼすおそれが多い、屋内式ガス瞬間湯沸器等9品目(特定保守製品)について、経年劣化による危害の発生を防止するための点検を行う「長期使用製品安全点検制度」が創設され、21年4月1日から開始された。同点検制度において、特定保守製品の所有者は、特定保守製品の製造又は輸入の事業を行う者に対して、所有者票の送付その他の方法により、所有者情報を提供するものとされている(製品安全法第32条の8第1項)。このため、仮に、今後、特定保守製品について回収等の必要が生じた場合には、事業者に登録されている所有者情報を活用することにより、回収等が円滑に行われることが期待される。

図表 2-22

図表 2-23

図表 2-24

### 【調査結果】

特定保守製品に係る所有者情報の登録状況をみると、平成22年3月31日現在、特定保守製品9品目の製造及び輸入台数2,332千台に対して、所有者情報の登録件数は615千件である（登録率は26.4%）。

このことについて、経済産業省は、当省の調査において、「これまで所有者情報の登録状況を把握するため、事業者へ製品の出荷台数及び所有者情報の登録件数を報告させており、登録率が比較的低調である事業者がみられる原因等についても把握している」とし、登録率を向上させるための対応策について検討していくこととしている。

### 【所見】

したがって、消費者庁及び経済産業省は、消費者の安心と安全を確保するため、事故製品の回収等に関する情報の消費者への的確な提供を図る観点から、以下の措置を講ずる必要がある。

- ① 消費者庁は、リコール情報を一元的に収集し、事故の重大性に応じて分かりやすく提供する仕組みを設け、これを消費者に対して周知すること。
- ② 経済産業省は、特定保守製品に係る所有者情報の登録について、登録率を向上させるための対応策を講ずること。

図表2-25

## 図表 2-12 事故製品の回収等に関して国が行う情報提供に関する規定

### ○ 消費者基本法（昭和 43 年法律第 78 号）（抜粋）

（消費者基本計画）

第九条 政府は、消費者政策の計画的な推進を図るため、消費者政策の推進に関する基本的な計画（以下「消費者基本計画」という。）を定めなければならない。

2 消費者基本計画は、次に掲げる事項について定めるものとする。

一 長期的に講ずべき消費者政策の大綱

二 前号に掲げるもののほか、消費者政策の計画的な推進を図るために必要な事項

3～5（略）

（安全の確保）

第十一条 国は、国民の消費生活における安全を確保するため、商品及び役務についての必要な基準の整備及び確保、安全を害するおそれがある商品の事業者による回収の促進、安全を害するおそれがある商品及び役務に関する情報の収集及び提供等必要な施策を講ずるものとする。

（注）下線は当省が付した。

**図表 2-13 事業者が行うリコールのフォローアップ**

○ 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)

#### **IV リコールのフォローアップ**

リコールは、必ずしも目標どおりに進むわけではありません。

逐次その方法等を見直し、常に最善の策となるよう評価、修正する必要があります。

また、リコールの経験は、経営自体、製品安全管理体制などを根本的に見直し、改善していくための貴重な基礎資料となります。

そのため、この経験を確実に将来に活かせるよう、組織として確実にフォローアップできる体制を持つ必要があります。

#### **フォローアップ1 進捗状況の評価及び修正**

リコールの進捗状況を逐次フォローアップし、それを評価して、次に必要となる追加的な措置について、定期的に検証することが必要です。

一定の期間が経過した後でもリコール率が上がらない場合は、リコールを開始する際に取った周知方法についての見直しなどが必要となります。例えば、新聞社告を出したが、リコール率が上がらない場合、地域の広報誌や新聞折り込みなど新たな周知方法が必要です。

#### **電気こんろの例 (略)**

ワンルームマンション等に設置された小形キッチンユニット用電気コンロによる火災事故が多発したことから、関係工業会が中心となって製品の改修を開始した。しかし、その後も火災事故が多発したことから、マンションの使用者に注意喚起すると共に、管理人、オーナーに製品改修する活動への協力要請を再度新聞掲載し、広く呼びかけた。

リコール開始後における事故情報も大変重要です。リコールが行われなくて残っていた製品に係る事故なのか、あるいは改修後の製品に係る事故なのか、分析することが必要です。

もし、改修後の製品に事故が発生しているのであれば、リコールの内容自体の見直しが必要となります。

#### **浴室乾燥機の例**

温水式浴室暖房乾燥機で中継線の不具合から火災事故が発生したため、市場品について中継線を交換する改修を実施していた。その後、改修を行った製品から火災事故が発生し、改修作業で別の中継線が発熱部分に接する作業を行ったことが原因であったことから、二次改修として耐熱性被覆材を追加する作業を行った。しかし、上記の2種類の改修作業を実施した製品から再び火災事故が発生し、原因調査の結果、電装基盤上の部品不具合が原因であったことが判明し、電装基板の交換を行う三次改修を実施することとなった。

不特定多数に広く行き渡った製品について、最後の1台までリコールすることは現実的にかなり困難であるものの、消費者の生命・身体や財産に大きなリスクが残り続ける、ということを考えると、リコールのフォローアップ体制については長期にわたり、これを維持していくことが求められます。こうしたフォローアップの状況については、関係行政機関・ビジネス上の関係者・消費者に対して、定期的に報告、あるいは情報開示をしていくことが求められます。

## 石油給湯器の例

石油給湯機による油漏れにより、発火・焼損事故が発生したことから、製造メーカーはリコールを開始し、無償改修を行ってきた。しかし、リコール開始後も未改修品について事故が継続して発生したため、リコール開始4年後に再度の新聞社告を行った。

重要なことは、リコール対応の進捗状況を評価し必要に応じ随時修正を行うということです。

### (1) 適切な評価体制の整備

設定したリコールプラン通りにリコールが履行されているか否かを評価する体制を整備しておきます。特に、設定した目標とする実施率と、実施期間との関係を明瞭にしておき、進捗状況との関係を評価します。

評価は、対策本部等の実施母体が行う場合もありますが、社内の実施母体ではなく、外部の監査者が進捗状況を客観的に評価した方が、適切な指示ができる場合もあります。

### (2) 計画変更

リコールの進捗状況の評価によって、逐次最適な対応方法の検討及び修正を行います。

リコールプランどおりに進まない場合は、繰り返し社告等の情報提供を行ったり、リコールプランを再考する必要があります。

## フォローアップ2 関係行政機関等への経過報告

提出されたリコールプランに基づく実施状況（実施率）、事故の追加発生の有無、リコールプランの修正状況等を、関係行政機関等と調整の上、定期的（例えば1ヶ月毎）に報告します。

リコールを終了する場合、その判断についても報告します。

リコールの終了判断については、リコール実施率の状況の評価し、設定した実施期間を考慮しながら判断することになりますが、事業者においては、事故の発生する可能性が限りなくゼロに近いと合理的に説明できることが必要です。

## フォローアップ3 記録の作成、リコール漏れへの対処体制及びフィードバック

### (1) 記録の作成

同様な事故等の発生がないよう、事故等の発生原因を確認し、確実に改善に結びつける必要があることから、事故等の発生からの経緯を記録しておくことが重要です。

### (2) リコール漏れへの対処体制

使用者等の情報提供の対象者が特定できないリコールの場合、リコール実施率を100%とすることは非常に困難であり、リコール漏れが残ることがあります。

リコール実施期間が終了した場合であっても、リコール漏れがある場合は、事故の再発防止のためにホームページ等による継続的な情報の発信、窓口における対応可能体制の維持を必ず行わなければなりません。

### (3) フィードバック

リコールの実施で得られた経験は、製品安全管理体制やリコールを実施するか否かの判断基準の見直しに非常に有用な情報です。

見直しが必要と考えられる場合は、速やかに再検討し、改善し、同様の事故が発生した場合の基礎とすべきです。

また、リコールを実施することとなった原因が、基本的な企業姿勢や、経営者や従業員の倫理面の問題である場合もあります。

そのような場合は、二度と同様の問題が発生しないように企業理念、経営方針を見直し、経営者や従業員の意識変革のための教育、啓発に関する根本的、具体的な対応を社内外へ示し、実施されるべきです。さらに、同様のリコールが、親会社、関連会社、子会社、別事業部で繰り返し発生する場合があります。

真に経験を生かすのであれば、関係する親会社、関連会社、子会社、別事業部等へフィードバックし、フィードバックされた情報を業務に確実に反映させることが必要不可欠です。

(注) 下線は当省が付した。

図表 2-14 未対策品において発生した重大製品事故

(単位：件)

年度	平成 19	20	21	合計
件数	152	157	113	422

- (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）の資料による。  
 2 事業者が回収等の受付を開始した後、その情報が消費者に適切に届いていなかった等の理由により、回収等の措置が行われる前の製品（未対策品）において発生した重大製品事故の件数を表す。  
 3 平成 19 年度の件数は、平成 19 年 5 月 14 日から 20 年 3 月 31 日までの件数である。

図表 2-15 調査対象製品における回収率の状況（開始年度別）

(単位：製品、%)

回収率 開始年度	回収率						合計	回収率 の平均
	～10%	10%～ 30%未満	30%～ 50%未満	50%～ 70%未満	70%～ 90%未満	90%～		
平成 13 以前	1	0	0	0	0	3	4	73.7
14	0	0	2	0	1	1	4	64.1
15	0	1	1	0	1	0	3	40.8
16	0	0	0	0	2	0	2	74.7
17	0	0	1	0	0	0	1	36.4
18	1	0	0	1	1	0	3	43.1
19	4	4	3	9	1	3	24	47.9
20	7	6	3	3	1	2	22	31.0
21	2	0	2	1	0	0	5	28.2
合 計	15	11	12	14	7	9	68	43.6

- (注) 1 当省の調査結果による。  
 2 本表は、平成 21 年 8 月時点で製品の回収等が継続して実施されている 54 事業者の 72 製品を抽出し、同年 8 月から 11 月までの間に各事業者が把握していた回収率のデータに基づき作成した。  
 なお、3 事業者が「回収率は不明」としている 4 製品を除く。

図表 2-16 回収率に差異がみられる原因

今回当省が調査した 54 事業者の 72 製品のうち、回収率が不明であった 4 製品を除く 68 製品について、回収率に差異がみられる原因・理由を分析した結果、以下のとおりであった。

表 1 品目ごとの回収率の状況

(単位：製品、%)

回収率 品目	～10%	10%～ 30%未満	30%～ 50%未満	50%～ 70%未満	70%～ 90%未満	90%～	合計	回収率 の平均
燃焼器具(ガス)	0	1	0	1	0	1	3	61.4
燃焼器具(石油)	0	1	0	0	2	1	4	70.3
家庭用電気製品	10	8	11	9	3	5	46	39.6
家具・住宅用品	1	0	0	1	1	1	4	61.2
乗物・乗物用品	0	0	0	2	1	0	3	66.8
台所・食卓用品	3	0	0	0	0	0	3	2.8
レジャー用品	1	1	0	0	0	0	2	14.4
身のまわり品	0	0	0	1	0	1	2	74.1
保健衛生用品	0	0	1	0	0	0	1	45.6
合計	15	11	12	14	7	9	68	43.6

(注) 当省の調査結果による。

表 2 販売開始から回収等の開始までの期間と回収率の状況

(単位：製品、%)

回収率 回収等の 開始までの期間	～10%	10%～ 30%未満	30%～ 50%未満	50%～ 70%未満	70%～ 90%未満	90%～	合計	回収率 の平均
～12年	11	6	9	13	7	9	55	48.4
1年未満	0	0	3	1	0	0	4	44.8
1年～3年未満	4	0	3	3	1	3	14	46.3
3年～5年未満	1	2	2	4	3	0	12	49.0
5年～7年未満	2	3	0	2	1	2	10	45.0
7年～9年未満	1	1	1	1	2	1	7	53.5
9年～12年未満	3	0	0	2	0	3	8	53.2
12年～	4	5	3	1	0	0	13	22.9
合計	15	11	12	14	7	9	68	43.6

(注) 1 当省の調査結果による。

2 「回収等の開始までの期間」は、製品の販売が開始された日から回収等の開始までの期間。

表 3 回収率の状況（燃焼器具（ガス・石油機器））

(単位：製品)

回収率 回収等の 開始までの期間	～20%	20%～ 30% 未満	30%～ 40% 未満	40%～ 50% 未満	50%～ 60% 未満	60%～ 70% 未満	70%～ 80% 未満	80%～ 90% 未満	90% ～	合計
～5年	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5年～7年未満	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
7年～9年未満	0	0	0	0	0	0	1	1	1	3
9年～12年未満	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
12年～	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
合計	0	2	0	0	0	1	1	1	2	7

(注) 1 当省の調査結果による。

2 燃焼器具（ガス・石油機器）に分類される 7 製品について整理した。

(参考) 回収率が低い又は高い主な理由

区分	主な理由
回収率が低い製品	<ul style="list-style-type: none"> <li>販売時期が古く、販売先を特定することが困難なため（1製品）</li> <li>相当数が廃棄されていると予想されるため（1製品）</li> </ul>
回収率が高い製品	<ul style="list-style-type: none"> <li>販売時期と回収等の開始までの間が短期間であったこともあり、販売店に顧客名簿が残されている場合が多く、製品の所在の把握が容易であったため（1製品）</li> <li>ガス販売事業者の法定点検のリスト等から設置先の情報が得られるため（1製品）</li> </ul>

(注) 1 当省の調査結果による。

2 「回収率が低い製品」欄は、回収率が30%未満の2製品の2事業者から、「回収率が高い製品」欄は、回収率が90%以上の2製品の2事業者から聴取した結果による。

表4 回収率の状況（家庭用電気製品）

(単位：製品)

回収等の開始までの期間 \ 回収率	～10%	10%～20%未満	20%～30%未満	30%～40%未満	40%～50%未満	50%～60%未満	60%～70%未満	70%～80%未満	80%～90%未満	90%～	合計
～1年	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	3
1年～3年未満	2	0	0	2	1	3	0	1	0	2	11
3年～5年未満	1	1	0	1	1	1	2	2	0	0	9
5年～7年未満	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	4
7年～9年未満	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	3
9年～12年未満	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3	5
12年～	4	3	0	1	2	0	1	0	0	0	11
合計	10	7	1	6	5	5	4	3	0	5	46

(注) 1 当省の調査結果による。

2 家庭用電気製品に分類される46製品について整理した。

(参考) 回収率が低い又は高い主な理由

区分	主な理由
回収率が低い製品	<ul style="list-style-type: none"> <li>販売開始から長期間を経過しているなどにより、既に廃棄されているものも多いと予想されること、販路を追跡して所有者を把握することが困難であるため（12製品）</li> <li>（販売開始から製品の回収等の開始までの期間が3年未満と短期間であるが、）安価な製品であり、購入者名簿もなく所在の把握が困難。また、全国で販売した製品であり、特定の地域について重点的に広報を行う等の取組も難しいため（2製品）等</li> </ul>
回収率が高い製品	<ul style="list-style-type: none"> <li>当初から販売先が特定されていたため（3製品）</li> <li>（販売開始から製品の回収等の開始までの期間が9年以上と長期間であるが、）関連する事業者で協議会を設立し、連携した広報や戸別訪問等を実施したため。また、販売地域が限定されており重点的な広報を行ったため（2製品）</li> </ul>

(注) 1 当省の調査結果による。

2 「回収率が低い製品」欄は、回収率が20%未満の17製品の17事業者から、「回収率が高い製品」欄は、回収率が90%以上の5製品の5事業者から聴取した結果による。

表5 回収率の状況（その他の製品）

（単位：製品）

回収率 回収等の 開始までの期間	～ 10%	10%～ 20% 未満	20%～ 30% 未満	30%～ 40% 未満	40%～ 50% 未満	50%～ 60% 未満	60%～ 70% 未満	70%～ 80% 未満	80%～ 90% 未満	90% ～	合計
～1年	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1年～3年未満	2	0	0	0	1	0	0	0	0	1	4
3年～5年未満	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	3
5年～7年未満	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	5
7年～9年未満	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
9年～12年未満	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
12年～	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	5	0	1	0	1	2	2	0	2	2	15

（注）1 当省の調査結果による。

2 「家具・住宅用品」、「乗物・乗物用品」、「台所・食卓用品」、「レジャー用品」、「身のまわり品」及び「保健衛生用品」に分類される15製品について整理した。

（参考）回収率が低い又は高い主な理由

区分	主な理由（複数回答あり）
回収率が低い製品	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 安価な製品であり、購入者名簿もなく所在の把握が困難（3製品）</li> <li>・ 特定の地域・階層に限定して重点化した広報を行うことが難しいため（1製品）</li> <li>・ 使用頻度が低いと予想される製品であるため（1製品）</li> <li>・ 1年程度の短期間で処分や他人に譲渡されることが多い製品であることから、製品の所在の把握が困難（1製品）</li> </ul>
回収率が高い製品	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 販売先を全て把握しており所有者に直接案内を送付できるため（2製品）</li> </ul>

（注）1 当省の調査結果による。

2 「回収率が低い製品」欄は、回収率が10%未満の5製品の4事業者から、「回収率が高い製品」欄は、回収率が90%以上の2製品の2事業者から聴取した結果による。

図表 2-17 回収率を高めるための告知の概況

表 1 回収率等を高めるための主な取組の実施状況

- ① 自社のホームページに回収等の情報を掲載 (48 事業者 66 製品 (72 製品の 91.7%))
- ② ダイレクトメール・電子メールの送付、電話連絡、戸別訪問等、顧客名簿等を基に所有者に直接情報を届ける取組 (44 事業者 61 製品 (同 84.7%))
- ③ 新聞紙面による社告 (44 事業者 56 製品 (同 77.8%))
- ④ 販売店による店内掲示、チラシ配布、点検・改修作業等の実施 (33 事業者 45 製品)
- ⑤ 新聞折り込みによるチラシの配布 (13 事業者 15 製品)
- ⑥ ダイレクトメールを送付したが宛先不明により返送された者について、市役所等から転居先情報を入手し再発送 (6 事業者 8 製品)
- ⑦ チラシのポスティング (5 事業者 9 製品)
- ⑧ 家電リサイクル法に基づくリサイクル事業者における廃棄品の確認 (5 事業者 6 製品)
- ⑨ 地方公共団体の回覧板や広報紙の活用 (5 事業者 5 製品)
- ⑩ 消費生活センターへのチラシの設置 (5 事業者 6 製品)
- ⑪ テレビコマーシャルの放映 (4 事業者 4 製品)
- ⑫ タウン誌・フリーペーパーへの掲載 (4 事業者 4 製品)
- ⑬ 同種の製品の点検・改修を実施している複数の事業者と協議会を立ち上げ、連携して周知活動を実施 (4 事業者 4 製品)
- ⑭ 電車の中吊り広告への掲示 (3 事業者 3 製品)
- ⑮ 調査員が主要都市を巡回し、未改修品の設置が疑われる物件がみられた場合に訪問し、改修させてもらえるよう依頼 (3 事業者 3 製品)
- ⑯ インターネット検索サイトに広告文を掲載 (3 事業者 3 製品)
- ⑰ 現地調査の結果、改修の対象となる製品が備え付けられている物件がなかったものについて、市役所・法務局・図書館の旧地図から情報を収集 (2 事業者 2 製品)
- ⑱ 携帯電話にニュースを配信するサイトを活用した告知 (2 事業者 2 製品)
- ⑲ 主要都市におけるチラシ、ポケットティッシュの配布 (2 事業者 3 製品)

表 2 ホームページへの掲載・ダイレクトメールの発送・新聞への社告の掲載等の取組を行っていない理由

- ① 自社のホームページに回収等の情報を掲載していない理由
  - ・ 回収の対象製品が発注元企業のブランド（商標）で販売された製品であることから、同企業のホームページで注意喚起を行っている。（3 事業者 3 製品）
  - ・ 販売先をすべて特定していることから、広く一般に周知する必要がなかったため。（2 事業者 2 製品）
  - ・ ホームページを維持管理する人員がおらず、ホームページ自体を有していないため。（1 事業者 1 製品）

## ② 顧客名簿を活用した周知を行っていない理由

- ・ 顧客名簿がなく、所有者を把握することが困難なため。（7事業者9製品）
- 実施を検討しているところであるが、販売事業者によっては、高額の情報提供料を請求される例もあることから、ためらっている。（1事業者1製品）
- ・ 通常の利用であれば危険性が低い製品であることもあり、さらなる周知について特に検討していないため。（1事業者1製品）

## ③ 新聞による社告を行っていない理由

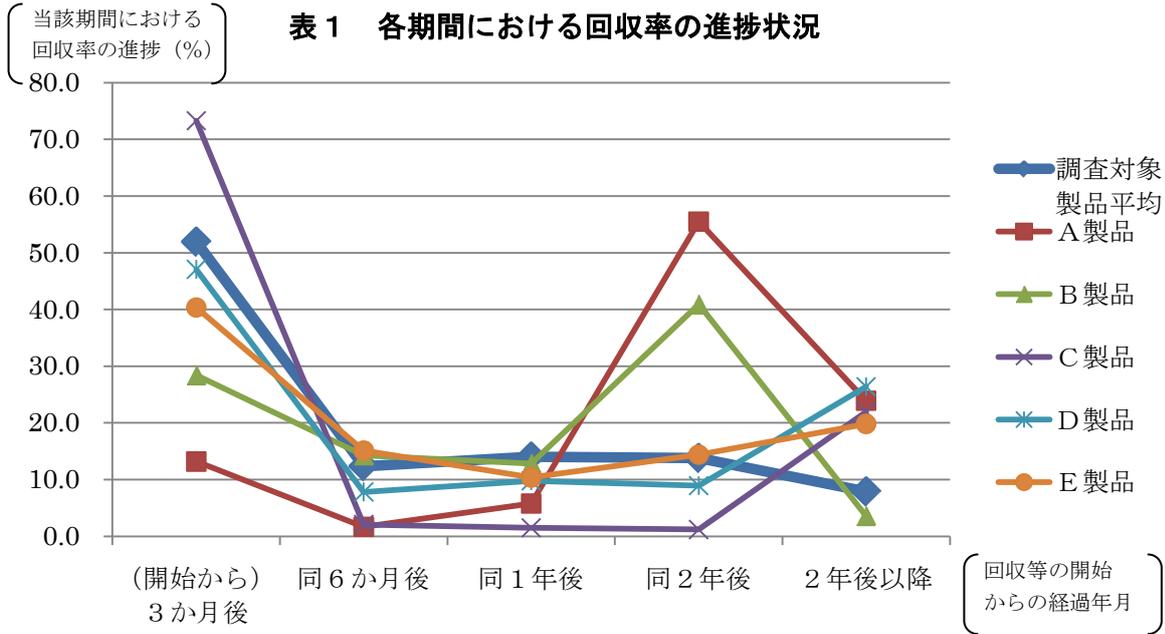
- 販売先をすべて特定していることから、広く一般に周知する必要がなかったため。（5事業者6製品）
- ・ 消費者の生命・安全にかかわる不具合は発生しておらず、必ずしも出荷済の製品全数について回収等を行う必要がないと判断しているため。（2事業者2製品）
- ・ 通常の利用であれば危険性が低いこともあり、更なる周知については特に検討していないため。（1事業者1製品）
- ・ 新聞社告を行う資力がないため。（2事業者2製品）
- ・ 対象製品は全て自社の店舗で販売したことから、店舗の販促に用いている新聞折り込み広告を活用して告知を多数実施した。これにより、所有者の大部分に対して周知が図られたと判断したため。（1事業者3製品）
- ・ 製品事故の発生が1件のみであり、再発も皆無であること及び販売事業者等が所有者を約90%以上把握していることから、広く一般に周知する必要はないと判断したため。（1事業者1製品）
- ・ 費用対効果が低いという他社の意見を踏まえて実施しなかったもの。（1事業者1製品）

(注) 1 当省の調査結果による。

2 本図表は、当省が調査した平成21年8月時点で製品の回収等が行われている54事業者の72製品について作成した。

3 表2は、表1のうち8割前後の製品で行われている主な取組である①、②及び③の取組について、これらの取組を行っていない事業者に対してその理由を調査した結果である。

図表 2-18 回収率の向上に有効な取組



(注) 1 当省の調査日現在の回収率を 100 として、上記期間中の回収率の伸び率を整理した。  
 2 当省が調査した 72 製品のうち、回収等の開始から 2 年間の回収率の推移を継続的に把握できた 23 製品について、回収率の経年推移を調査。中には、1 年間以上を経過した後に回収率が大幅に向上しているものが 5 製品みられる (表のうち、A から E)。

表 2 回収率が向上した期間における事業者の取組

事業者	回収率の向上に係る主な取組
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新聞再社告、折り込みチラシの配布等による告知を複数にわたり同時に実施</li> <li>・販売事業者からのダイレクトメールの送付に加え、販売事業者等から顧客名簿を入手し、連絡がつかない者に対して複数回にわたる電話連絡、戸別訪問等を実施</li> </ul>
B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(所有者が特定されている割合が高いため、)所有者へのダイレクトメール・電話連絡等を複数回にわたり粘り強く実施。また、販売事業者等から顧客名簿を入手し、連絡がつかない者に対して複数回にわたる電話連絡、戸別訪問等を実施</li> </ul>
C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・所有者へのダイレクトメール・電話連絡のほか、新聞再社告、折り込みチラシの配布等による告知を複数にわたり同時に実施</li> <li>・インターネット検索サイトへの広告の掲載</li> </ul>
D	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新聞再社告、折り込みチラシの配布等による告知を複数にわたり同時に実施</li> <li>・販売事業者からのダイレクトメールの送付に加え、販売事業者等から顧客名簿を入手し、連絡がつかない者に対して複数回にわたる電話連絡、戸別訪問等を実施</li> <li>・地方公共団体の協力を得て、広報誌や自治会の回覧板等を活用</li> </ul>
E	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(所有者が特定されている割合が高いため、)所有者へのダイレクトメール・電話連絡等を複数回にわたり粘り強く実施。また、販売事業者等から顧客名簿を入手し、連絡がつかない者に対して複数回にわたる電話連絡、戸別訪問等を実施</li> </ul>

(注) 1 当省の調査結果による。  
 2 表 1 において、製品の回収等の開始から 1 年以上経過した後に回収率が大幅に向上していた 5 製品を製造・輸入した 5 事業者において、当該期間中に実施していた主な取組を聴取した結果による。

図表 2-19 資本金別の回収率の状況等

① 資本金 3 億円以上の 37 事業者における製品の回収率

(単位：製品)

回収等の 開始までの期間 \ 回収率	~10%	10%~ 30%未満	30%~ 50%未満	50%~ 70%未満	70%~ 90%未満	90% ~	合計
12 年未満	7	3	8	10	6	8	42
12 年以上	4	5	1	1	0	0	11
合計	11	8	9	11	6	8	53

② 資本金 3 億円未満の 15 事業者における製品の回収率

(単位：製品)

回収等の 開始までの期間 \ 回収率	~10%	10%~ 30%未満	30%~ 50%未満	50%~ 70%未満	70%~ 90%未満	90%~	合計
12 年未満	4	3	1	3	1	1	13
12 年以上	0	0	2	0	0	0	2
合計	4	3	3	3	1	1	15

(注) 1 当省の調査結果による。

2 「回収等の開始までの期間」は、当該製品の販売が開始された日から製品の回収等が開始されるまでの期間を表す。

図表 2-20 リコール情報の一元的な提供

1 各機関における消費生活用製品のリコール情報の掲載状況

表 1 リコール情報を提供する各ホームページの名称、掲載件数等

名称	件数	掲載の対象製品	収集期間	掲載時期	検索機能
経済産業省 「リコール 情報」	298 件 (特記事項 2 件を含 む)	経済産業省が 所管する消費生 活用製品	重大製品事故報告・ 公表制度の施行(平 成 19 年 5 月 14 日) 以降	情報を知り得た時点 で直ちに掲載(ただし、 事業者がリコールを開始 する前に知り得た場合に ついては、開始後に掲載)	なし
機構 「社告・リ コール情 報」	544 件 (特記事項 5 件を含 む)	経済産業省が 所管する消費生 活用製品	平成元年度以降	事前に掲載内容を事業 者に確認した後に掲載 (検索機能をいかすた め、一定の様式に情報を 編集するため。)	あり
独立行政法 人国民生活 センター 「回収・無 償修理等 のお知らせ」	740 件	製品(自動車・医 薬品、消火器具等、消 費生活用製品以外を 含む。)、食品のほ か金融商品等	平成元年度以降	新聞社告が行われた時 点で直ちに掲載	なし

(注) 1 当省の調査結果による。

2 「件数」については、平成 19 年度から 21 年度までの間に開始されたリコールの掲載状況を、経済産業省及び国民生活センターについては平成 22 年 4 月 2 日現在で、機構については事業者に掲載内容を確認する期間が必要としていることから同月 16 日現在で、それぞれ把握した(再社告を含む)。

なお、国民生活センターでは、賞味期限を一定期間過ぎた食品等、掲載の必要のなくなったものは掲載を随時終了しており、平成 19 年度から 21 年度までに累計で 1,036 件を掲載したとしている。

表 2 リコール情報の掲載状況(平成 19 年度から 21 年度までの間)

(単位: 件、%)

ホームページの 名称	掲載件数(総数) (うち重大製品 事故を契機とし たリコール)	左の情報の各サイトへの掲載状況		
		リコール情報	社告・リコール情 報	回収・無償修理等 のお知らせ
リコール情報	298(100) 90(100)		268(89.9) 80(88.9)	153(51.3) 53(58.9)
社告・リコール 情報	538(100) 124(100)	312(58.0) 105(84.7)		282(52.4) 85(68.5)
回収・無償修理 等のお知らせ	321(100) 78(100)	188(58.6) 66(84.6)	283(88.2) 78(100)	

(注) 1 平成 19 年度から 21 年度までの 3 年間に掲載されている件数を経済産業省及び国民生活センターについては平成 22 年 4 月 2 日時点で、機構については同月 16 日時点で、それぞれ把握した(再社告を含む)。

2 独立行政法人国民生活センターは、自らのホームページにおいて、医療機器、医薬品、化粧品、自動車用品、消火器具、食品等の消費生活用製品以外の製品の情報や、表示・意匠、書籍の記載内容、販売終了のお知らせ、ペットフードに関する情報等、消費者の生命・身体に直接影響を及ぼさないとみられる情報についても提供している。本表では、このうち消費生活用製品に係るものであって、i) 当該社告の内容に消費者の生命・身体に影響を及ぼすおそれはないと明記されているもの、ii) 品質表示の内容の訂正等、安全上支障がないとみられるもの、及び iii) 製品の一般的な使用方法を案内するものなど、特定の製品による事故の発生を予防するための情報ではないもの(例えば「湯沸器を使用する際には換気をしましょう。」等の情報)を除く 321 件を抽出して調査した。機構についても iii) と同様の基準から 538 件を抽出して調査した。

3 経済産業省の「リコール情報」については、平成 19 年 5 月 14 日以降に開始したリコール情報を掲載している。「社告・リコール情報」に掲載されている 538 件のうち 52 件、「回収・無償修理等のお知らせ」に

掲載されている 321 件のうち 55 件については、「リコール情報」の運用開始以前に開始されたリコールであったために、同サイトに掲載されていないものとみられる（例えば、①平成 19 年 4 月にリコールを開始、②平成 19 年度以前に開始されたリコールの再社告に係る情報）。

4 ( ) は構成比である。

**表 3 子ども用製品のリコール情報の掲載状況（平成 19 年度から 21 年度までの間）**

（単位：件、%）

ホームページの 名称	掲載件数（総数） （うち重大製品 事故を契機とし たリコール）	左の情報の各サイトへの掲載状況		
		リコール情報	社告・リコール情 報	回収・無償修理等 のお知らせ
リコール情報	20(100) 2(100)		18(90.0) 2(100)	11(55.0) 1(50.0)
社告・リコール 情報	49(100) 5(100)	18(36.7) 2(40.0)		20(40.8) 4(80.0)
回収・無償修理 等のお知らせ	35(100) 4(100)	11(31.4) 1(25.0)	20(57.1) 4(100)	

（注）1 表 2 のリコール情報のうち、特に、子どもが主に使用するとみられる製品（玩具、幼児服、ベビーカー、子供用の家具等）を抽出した。

2 各ホームページに合計 66 件のリコール情報が掲載されており、このうちすべてのホームページに情報が掲載されていたのは 11 件（16.7%）であった。

3 経済産業省の「リコール情報」については、平成 19 年 5 月 14 日以降に開始したリコール情報を掲載している。「社告・リコール情報」に掲載されている 49 件のうち 1 件、「回収・無償修理等のお知らせ」に掲載されている 35 件のうち 2 件については、「リコール情報」の運用開始以前に開始されたリコールであったために、同サイトに掲載されていないものとみられる。

4 ( ) は構成比である。

**表 4 各ホームページにおけるリコール情報の情報源・掲載基準について**

名称	情報源	掲載の基準
経済産業省 「リコール 情報」	同省に届出があったリコールの情報のほか、同省が業務の中で知り得た情報	【情報の種類】： 経済産業省が所管する消費生活用製品の安全性に係るリコール情報 【再社告】： 掲載なし
機構 「社告・リコ ール情報」	① 重大製品事故の技術上の調査を行う中で、国や事業者から得られる情報 ② 経済産業省のプレス発表資料 ③ 非重大製品事故の報告・公表に当たって事業者から得られる情報 ④ 新聞の社告、米国消費者製品安全委員会（CPSC）等のホームページの情報	【情報の種類】： ① 消費生活用製品の安全性に関することを示唆する情報及び危険を回避するための情報を対象（品質上の問題に係る情報については対象外） ② すべての所有者が特定されており、ダイレクトメールですべて対応している製品については対象外 ③ 特定の製品を指定せずに使用上の注意を喚起する情報等については対象外（例えば、「給湯機を使用する際には換気をしましょう」等） 【再社告】： 一部掲載（同一の内容を繰り返し告知するものは対象外）
国民生活セ ンター 「回収・無償 修理等のお 知らせ」	新聞（全国紙 5 紙のいずれか）に掲載された社告情報	【情報の種類】： 製品の安全性に係わる情報のほか、製品の品質、表示、意匠等に係る情報を含む（お詫びのみを述べる内容のものを除く。） 【再社告】： すべて掲載

（注）当省の調査結果による。

## 2 重大製品事故の再発防止策として行われているリコールの情報の掲載状況

消費者庁は、重大製品事故が発生した場合、その発生状況（発生日、製品名、事故内容等）を原則1週間以内にプレス発表するとともに、経済産業省ホームページである「製品安全ガイド」にデータを登録している。また、これらの重大製品事故の原因が判明した後、同事故の再発を防止するために事業者や事業者団体等が講じた措置の内容を「再発防止策」として追記している。

今回、平成19年度から21年度までの間において、当該ホームページに掲載された重大製品事故の情報を22年4月9日時点で検索したところ、2,699件の重大製品事故が掲載されていた。このうち、「再発防止対策」として、事業者が19年度から21年度までの間に回収等を開始したと記載されている263件（114製品）（注1）について、その情報が経済産業省「リコール情報」、機構「社告・リコール情報」及び国民生活センター「回収・無償修理等のお知らせ」に掲載されているか確認したところ、表5のとおり、いずれにも掲載されていないものが5製品（4.4%、注2）みられた。また、消費者に対して使用の中止を呼びかけていると記載されている6製品について（注3）、同様の調査を行ったところ、2製品はいずれにも掲載されていなかった。

（注）1 全数について回収を達成した2件2製品を除く。

2 経済産業省は、5製品中4製品については、販売先がすべて特定されているために掲載していないとしている。

3 長期使用製品安全点検・表示制度に係る製品であり、事故の原因が数十年使用されたことによるものとされている製品については除いた。これらの製品については、同制度の導入に際し、経済産業省や関係事業者・事業者団体等において注意喚起が行われている。

表5 重大製品事故の再発防止策として行われているリコール情報の提供

（単位：製品、%）

総数	すべてに掲載	いずれかに掲載なし		すべて掲載なし
114(100)	50(43.9)	59(51.8)		5(4.4)
		(内訳)		(注3)
		2機関に掲載	1機関に掲載	
		経済産業省及び機構に掲載 29(25.4)	経済産業省のみに掲載 8(7.0)	
		機構及び国民生活センターに掲載 11(9.6)	機構のみに掲載 10(8.8)	
		経済産業省及び国民生活センターに掲載 1(0.9)	国民生活センターのみに掲載 0(0)	

（注）1 重大製品事故の再発防止対策として、平成19年度から21年度までの間にリコールが開始された製品の情報が経済産業省、機構及び国民生活センターのリコール情報を提供するページに掲載されているかについて、経済産業省及び国民生活センターについては平成22年4月2日時点、機構については同月16日時点で把握。

2 経済産業省の「リコール情報」については、平成19年5月14日以降に開始したリコール情報を掲載している。上記114製品のうち同サイトの運用開始以前に開始されたリコールは、2製品。

3 経済産業省は、5製品中4製品については、販売先がすべて特定されているために掲載していないとしている。

4 ( )内は構成比である。

## 3 立入検査等を契機としてリコールの実施を指導した製品の掲載状況

経済産業省は、製品事故が発生していない製品であっても、技術上の基準を満たしていない製品を製造・輸入した事業者等に対して、製品安全法第40条による報告徴収、同法第41条による立入検査等を行うことにより、リコールを実施するよう指導している（注）。また、その後、事業者においてリコールが行われた場合には、当該情報を「リコール情報」に掲載することとしている。

そこで、技術基準を満たさないことから製品の回収を指導したとして、同省が平成19年度から21年度までの間に報道発表を行った4製品について、当該情報が「リコール情報」に掲載されているかについて確認したところ、平成21年度末時点において、いずれの情報も掲載されていなかった。

これらが掲載されていなかった理由について、経済産業省では、単に更新を忘れていたことによるものとしており、今後は掲載のルールを明確にした上で徹底したいとしている。

なお、これらの情報は、機構及び国民生活センターのホームページにも掲載されていなかった。

(注) 電気用品安全法(昭和36年法律第234号)、ガス事業法(昭和29年法律第51号)及び液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律(昭和42年法律第149号)においても同様の規定が設けられており、指導が行われている。

#### 4 リコール情報のポータルサイトの整備状況

「消費者基本計画」(平成17年4月閣議決定)によると、国は、社告等による製品の回収措置に関する情報を的確かつ分かりやすく消費者に伝える仕組みとして、社告等を一覧でき、消費者が容易に製品の回収措置に関する情報を入手できるポータルサイトの在り方について検討し、平成18年度までに一定の結論を得ることとされている。

これを受けて、内閣府国民生活局(当時)では、「製品の回収措置に関する情報の利用状況についての調査研究会」を設置するとともに、平成18年1月より、消費者における回収等に係る情報の利用状況、事業者における回収等の取組状況等について実態調査を実施した。この調査の報告書(「製品の回収措置に関する情報の利用状況についての調査研究報告書」(平成18年7月))によると、ポータルサイトを構築する際の基本的な考え方について、「製品分野を超えて、全ての危険な製品の回収情報が一覧できることを目指す。」とされ、提供する情報の例として、製品・時期別検索が可能な危険な製品の回収情報リストが挙げられている。

その後、同局は平成19年3月30日に「リコール情報のポータルサイト」を開設したが、同サイトは、製品の回収等に係る情報を提供する各府省・独立行政法人等のホームページを紹介し、リンクを掲載したものとなっており(例えば、自動車であれば国土交通省、医薬品であれば厚生労働省のホームページ等)、当該報告書のイメージとは異なるものとなっている。

表6 消費者基本計画(平成17年4月8日閣議決定)(抜粋)

### 3. 今次基本計画における消費者政策の重点

#### (1) リコール制度の強化・拡充

消費者が危害・危険情報を素早く入手し事故を回避できるように、事業者から消費者への社告等による製品の回収措置に関する情報については、できるだけ消費者にとってアクセスしやすい形で提供されるとともに、その内容を消費者にとってわかりやすいものとしていく必要がある。

- ① 自動車のリコールに関する不正行為の再発防止対策の徹底(略)
- ② 事業者から行政へ製品の危害・危険情報を報告させる仕組みの検討(略)
- ③ 社告等による製品の回収措置に関する情報を的確かつわかりやすく消費者に伝える仕組みの構築
  - ・ 消費者が容易に製品の回収措置に関する情報を入手できるよう、社告等を一覧できるポ

ータルサイトのあり方について検討する。

[内閣府、関係省庁、国民生活センター]

平成 18 年度までに一定の結論を得る。

(注) 下線は当省が付した。

表 7 「製品の回収措置に関する情報の利用状況についての調査研究報告書」(平成18年7月内閣府国民生活局)(抜粋)

## 第2章 今後の検討の方向性

### 2-3 ポータルサイトのあり方についての検討の方向性

危険な製品に関する情報を提供するサイトを「とても重要」「重要だと思う」消費者は87%いる。また、社会的仕組みのひとつとして製品回収専門のポータルサイトの設置を望んでいる事業者は47%いた。そして双方からポータルサイト設置への期待等、様々な意見が寄せられている。

研究会での議論、意見等も踏まえ、以下のような基本的考え方にに基づき、製品回収のためのポータルサイト設置に向けての検討を深めていく必要がある。

#### (1) ポータルサイト構築の基本的考え方

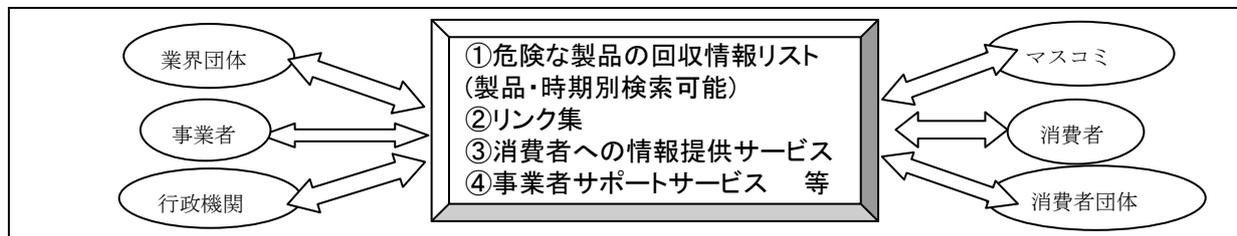
製品分野を超えて、全ての危険な製品の回収情報が一覧できることを目指す。また、既存の国や独立行政法人、自治体の製品回収のHP、及び当該事業者の製品回収のHP等にリンクし、容易にこれらも見られるようにし、また逆からも容易に見られるようにする。

- ① 消費者が製品回収に関する情報を容易に入手できる(略)
- ② 事業者が製品回収措置に関する情報を容易に発信できる(略)
- ③ 既存の製品回収情報や公的機関の情報提供サイト等の周知、活性化(略)
- ④ 製品回収制度の認知度を高め、製品回収率向上に資する(略)

#### (2) ポータルサイトでの提供内容の例

ポータルサイト構築の基本的考え方に基づいたイメージ図を下記に示す。ポータルサイトを通じて、各主体が製品回収に関する情報を授受しやすくなり、「消費者の身の回りからの危険な商品の排除」を具現化した社会に近づくことができるものとする。ポータルサイトでの情報提供内容の例①～④を以下に示す。

図表 2-2 [ポータルサイトのイメージ図]



#### ① 危険な製品の回収情報リスト

- ・ 特に危険な製品については、統一的なフォーマットにて、消費者にとって見やすく分かり易い内容として掲載する。
- ・ 危険な製品の対象範囲、リストへの掲載方法については、要検討事項である。

◆掲載リストの検討項目例◆

- フォーマットについて（略）
- フォーマットへの掲載事項（略）
- 消費者に一目で危険の程度が分かる表示について

製品回収されている製品の危険の程度について、これが一目でわかるような統一的なアイコンやマークなどがあると、消費者には危険の程度が分かりやすい。アイコンやマークなどを広く社会に周知することも含めて検討する必要がある。

その一方で、危険度については製品の特性等によって異なるものであり、画一的な表示は逆に誤解を与えるおそれがあるのではないかとの考え方もある。

一般に製品回収されている製品の危害の程度には、以下のようなものがある。

- i) 生命や身体に重大な（死亡または重症）危害又は火災又は爆発事故が発生した。他にも発生する可能性がある。
  - ii) 前項の事故は発生していないが、その可能性があった。
  - iii) 食品のアレルギー成分の未表示、ガラス片などの混入があった。
  - iv) 重大事故ではないが、怪我や拡大被害が発生した。他にも発生する可能性があった。
  - v) 前項（iv）の事故は発生していないが、その可能性があった。
  - vi) 発火や拡大被害の可能性はないが、発煙した。他にも発生する可能性がある。
  - vii) 変質・異味・嫌悪異物混入などがあり、他にも拡がる可能性があった。
  - viii) 重大事故の発生する可能性はないが、公正取引委員会による排除命令や、印刷ミスなどによる法令違反や表示不良等があった。
- など。

これらのレベルに合わせて、一目で分かる統一的なアイコンやマークなどを決め、ポータルサイトのフォーマットに表示する。また各事業者が自己の社告においてもこれを採用することが望ましい。危険のレベルの認定方法については、どのようにするのがよりよいのか、よく検討することが必要である。

## ②～④（略）

（注）下線は当省が付した。

**表 8 リコール情報ポータルサイト（消費者庁）の掲載情報**

### リコール・製品回収等の情報サイト一覧

#### ●製品回収・無償修理の情報全般

#### [回収・無償修理等のお知らせ（独立行政法人国民生活センター）](#)

国民生活センターは消費者のための国の関係機関です。消費者被害を未然に防止することを目的に、全国紙に掲載された製品に関する回収・無償修理等の情報を掲載しています。新着情報は、毎日、メールマガジン「おすすめフレッシュ便」にてお知らせします。

#### ●自動車のリコールに関する情報

#### [自動車のリコール・不具合情報（国土交通省）](#)

自動車のリコール情報を検索できます。また、自動車の不具合情報をいただく窓口（自動車不具合情報ホットライン）があり、不具合情報の申告・検索ができます。この他、リコール制度の解説、自動車を安全に使うための情報などを提供しています。

#### ●医薬品・医療機器の回収に関する情報

#### [医薬品等回収関連情報（厚生労働省）](#)

平成9年4月から医薬品、医薬部外品、化粧品及び医療機器の製造販売業者が自主回収に着手したときには報告を行うことが義務づけられています。また、平成12年には回収に当たっての基本的な考え方、対象範囲、手続の詳細等について通知で明確化するとともに、同年4月からはすべての事例をインターネット上で公開しています。

#### ●消費生活用製品に関する最近の社告・リコール情報

#### [製品安全のページ（経済産業省）](#)

製品の事故情報（主に経済産業省から発表しているもの）、製品安全に係る法律の内容、製品安全に係る各種資料等を掲載している製品の安全に関する総合的な情報サイトです。

[製品安全・事故情報（製品評価技術基盤機構（NITE））](#)

消費生活用製品の事故情報や最近のリコール情報を掲載しています。特にこのページでは、製品名、企業名、事故日、回収日等による検索ができます。

● [SGマーク貼付製品に関するリコール情報](#)

このサイトはSGマークを貼付してある製品のうち、製品の不具合、欠陥等により人的被害を生じる蓋然性が高いと事業者が判断し、実質的にリコールを実施している製品についての情報を提供するものです。

● [食品・製品等のリコールに関する分野横断的指針についての調査研究報告書](#)

平成20年度に予定しているリコールの分野横断的指針の策定に向けて、平成19年9月に「リコール等に関する研究会」を設置し、実態調査を踏まえた準備的検討を行いました。その準備的検討の成果を掲載しています。

(注) 1 平成22年7月5日現在のリコール情報ポータルサイトから抜粋した。

2 下線を付した項目については、各府省・独立行政法人等のホームページへのリンクが設定されている。

図表2-21 消費者基本計画におけるリコール情報の提供

○ 消費者基本計画（平成22年3月30日閣議決定）（抜粋）

【具体的施策】

今後5年間に講ずべき具体的施策は、以下のとおりです。

1 消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援

(1) 消費者の安全・安心の確保

ア 情報を必要とする消費者に確実に届くよう、迅速かつ的確な情報の収集・発信の体制を整備します。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
7	<u>リコール情報を一元的に収集し、消費者へ分かりやすく情報提供します。</u> また、各種リコール情報を消費者の特性を考慮して分かりやすく周知する方策について検討します。	消費者庁 関係省庁等	直ちに着手します。

(注) 下線は当省が付した。

## 図表 2-22 長期使用製品安全点検制度に関する規定

### ○ 消費生活用製品安全法（抜粋）

（定義）

第二条（略）

2・3（略）

4 この法律において「特定保守製品」とは、消費生活用製品のうち、長期間の使用に伴い生ずる劣化（以下「経年劣化」という。）により安全上支障が生じ、一般消費者の生命又は身体に対して特に重大な危害を及ぼすおそれが多いと認められる製品であつて、使用状況等からみてその適切な保守を促進することが適当なものとして政令で定めるものをいう。

（事業の届出）

第三十二条の二 特定保守製品の製造又は輸入の事業を行う者（以下「特定製造事業者等」という。）は、事業開始の日から三十日以内に、次の事項を主務大臣に届け出なければならない。

一～三（略）

2（略）

（点検期間等の設定）

第三十二条の三 特定製造事業者等は、その製造又は輸入に係る特定保守製品について、主務省令で定める基準に従つて、次の事項を定めなければならない。ただし、輸出用の特定保守製品については、この限りでない。

一 標準的な使用条件の下で使用した場合に安全上支障がなく使用することができる標準的な期間として設計上設定される期間（次号及び次条において「設計標準使用期間」という。）

二 設計標準使用期間の経過に伴い必要となる経年劣化による危害の発生を防止するための点検（以下この節において単に「点検」という。）を行うべき期間（以下「点検期間」という。）

（製品への表示等）

第三十二条の四（略）

2（略）

3 特定製造事業者等は、その製造又は輸入に係る特定保守製品を販売するときは、主務省令で定めるところにより、当該特定保守製品に、当該特定保守製品の所有者（所有者となるべき者を含む。以下この節において同じ。）がその氏名又は名称及び住所、当該特定保守製品の所在場所並びに当該特定保守製品を特定するに足りる事項（以下「所有者情報」という。）を当該特定製造事業者等に提供するための書面（以下「所有者票」という。）を添付しなければならない。

4・5（略）

（引渡時の説明等）

第三十二条の五 特定保守製品を、売買その他の取引により、又は特定保守製品以外の物に関する取引に付随して取得しようとする者（特定保守製品を再度譲渡することを目的として取得しようとする者及び主務省令で定める者を除く。第三十二条の八第三項において「取得者」という。）に対し、当該取引の相手方

たる事業者（以下「特定保守製品取引事業者」という。）は、当該特定保守製品の引渡しに際し、次の事項について説明しなければならない。ただし、当該特定保守製品の点検期間が経過している場合その他正当な理由がある場合は、この限りでない。

- 一 特定保守製品は、経年劣化により危害を及ぼすおそれが多く、適切な保守がなされる必要がある旨
  - 二 当該特定保守製品に係る特定製造事業者等に対して所有者情報を提供した場合には第三十二条の十二第一項に規定する点検通知事項の通知がある旨
  - 三 その他特定保守製品の点検その他の保守に関し主務省令で定める事項
- 2 特定保守製品取引事業者は、前項の規定により説明するに当たっては、特定保守製品に所有者票が添付されているときは、その旨を併せて説明しなければならない。

（所有者情報の提供）

第三十二条の八 特定保守製品の所有者は、当該特定保守製品に係る特定製造事業者等に対して、所有者票の送付その他の方法により、所有者情報を提供するものとする。ただし、当該特定保守製品の点検期間が経過している場合は、この限りでない。

- 2 前項の所有者情報に変更を生じたときも、同項と同様とする。
- 3 特定保守製品取引事業者は、取得者の承諾を得て当該取得者に代わつて所有者票を送付する等の方法により、当該取得者による特定製造事業者等に対する所有者情報の提供に協力しなければならない。

（所有者名簿等）

第三十二条の十一 特定製造事業者等は、第三十二条の八第一項の規定によりその製造又は輸入に係る特定保守製品に係る所有者情報を提供した者について名簿（以下「所有者名簿」という。）を作成し、これに所有者情報を記載し、又は記録しなければならない。

2・3（略）

## ○ 消費生活用製品安全法施行令（抜粋）

（特定保守製品）

第三条 法第二条第四項の特定保守製品は、別表第三に掲げるとおりとする。

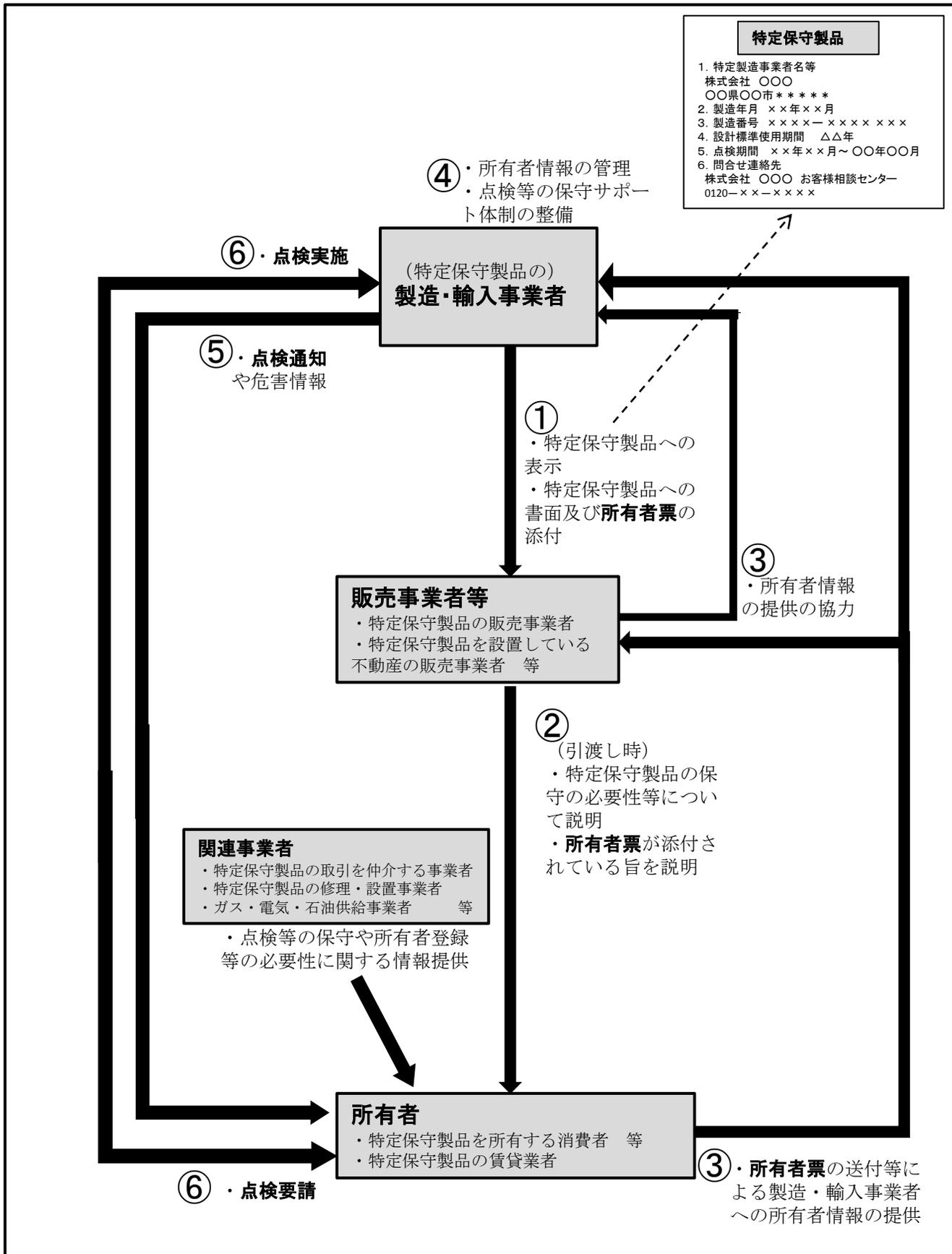
別表第三 （第三条関係）

- 一 ガス事業法施行令（昭和二十九年政令第六十八号）別表第一第一号に掲げるガス瞬間湯沸器（屋外式（屋外に設置され、風雨の影響に耐える構造を有する方式をいう。以下同じ。）のものを除く。）
- 二 液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律施行令（昭和四十三年政令第十四号）別表第一第三号に掲げる液化石油ガス用瞬間湯沸器（屋外式のものを除く。）
- 三 石油給湯機
- 四 ガス事業法施行令別表第一第三号に掲げるガスバーナー付ふろがま（屋外式のものを除く。）
- 五 液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律施行令別表第一第五号に掲げる液化石油ガス用バーナー付ふろがま（屋外式のものを除く。）
- 六 石油ふろがま

- 七 電気用品安全法施行令（昭和三十七年政令第三百二十四号）別表第二第八号（二七）に掲げる電気食器洗機（システムキッチン（台所流し、調理用の台、食器棚その他調理のために必要な器具又は設備が一体として製造される製品をいう。）に組み込むことができるように設計したものであつて、熱源として電気を使用するものに限る。）
- 八 電気用品安全法施行令別表第二第八号（四八）に掲げる温風暖房機（密閉燃焼式のものであつて、灯油の消費量が十二キロワット以下のものに限る。）
- 九 電気用品安全法施行令別表第二第八号（六〇）に掲げる電気乾燥機（浴室用のものであつて、電熱装置を有するものに限る。）

（注） 下線は当省が付した。

図表 2-23 長期使用製品安全点検制度の概念図



(注) 経済産業省の資料を基に当省が作成した。

図表 2-24 所有者情報の登録の推進とリコールとの関係

○ 「リコールの課題と今後のあり方について」(産業構造審議会消費経済部会第 14 回製品安全小委員会資料(平成 21 年 5 月 26 日))(抜粋)

3. リコールに係る今後のあり方(各主体に期待される取り組み)

以上において、リコールの今後の対応の方向性を示したが、この方向性にそって取組を進めるのに、関係各主体ができることや、期待されることを整理した。

(1) 製造・輸入事業者に期待される取り組み

製造・輸入事業者には、製品の安全確保に一義的な責任があり、リコールを総合的に実施する必要がある。

(略)

経年劣化対策として導入された、消費生活用製品安全法に基づく長期使用製品安全点検制度の対象製品については、製品の製造年月や設計標準使用期間が製品に表示され、所有者票に基づいて、製品の所在管理が行われることになる。当該製品で仮にリコールが発生するような場合には、製品所在把握が行われていることは有用である。さらには、製品の所在情報を得るために、情報通信技術等を活用し、製品のトレサビリティを高めていく方法等が考えられる。

(注) 下線は当省が付した。

**図表 2-25 長期使用製品安全点検制度による所有者情報の登録**

経済産業省は、長期使用製品安全点検制度の施行前から、事業者、販売事業者、関係団体等を対象として当該制度の説明会を開催するとともに、一般消費者に対し、事業者団体と連携して地方公共団体の協力を得て自治会の回覧板等を活用した周知等を実施した。さらに、毎月実施している「製品安全セミナー」等においても同制度を周知した。

しかしながら、特定保守製品の出荷数（製造・輸入台数）に対する所有者情報の登録状況は、ガス・石油機器関係の製品で30%から40%程度、電気製品で20%程度となっている。これについて経済産業省は、特定保守製品の出荷数には、各事業者の企業在庫のほか流通在庫が含まれていることから、これらの割合は、実際の登録率よりも低くなっているとしている。

なお、当省の調査の中で、特定保守製品の製造事業者等が所属する工業会から、「販売事業者や設置工事事業者から消費者に対する説明は適切に行われていると認識しており、所有者票の回収に努力しているが、消費者の個人情報に対する意識の高まりから、情報の提供を拒否する者が多いため、登録状況が低調となっているのではないか」との意見が聴かれた。

**表 特定保守製品の所有者情報の登録の状況（平成 22 年 3 月 31 日現在）**

	所有者情報の登録件数（千件）	製造・輸入台数（千台）	単純平均登録率（注）（%）
屋内式ガス瞬間湯沸器（都市ガス用）	138	336	41.1
屋内式ガス瞬間湯沸器（LPガス用）	75	273	27.5
屋内式ガスふろがま（都市ガス用）	59	145	40.7
屋内式ガスふろがま（LPガス用）	10	42	23.8
石油給湯機	103	336	30.7
石油ふろがま	9	30	30.0
密閉燃焼式石油温風暖房機	31	131	23.7
ビルトイン式電気食器洗機	91	466	19.5
浴室用電気乾燥機	98	572	17.1
全品目	615	2,332	26.4

（注） 1 経済産業省の資料を基に当省が作成した。

2 「単純平均登録率」は、「所有者登録件数」を「製造・輸入台数」で除して算出したもの。

3 「全品目」欄の数値は、「屋内式ガス瞬間湯沸器（都市ガス用）」欄から「浴室用電気乾燥機」欄までの実数を合計したものであり、表中のこれらの欄の数値を合計したものと一致しない。

（注）当省の調査結果による。