

**JBMIA**

# リコールガイドライン

- 製品安全事故に背を向けない企業姿勢と取り組み -

改定第2版

平成17年5月

社団法人 ビジネス機械・情報システム産業協会

## 目 次

序文（まえがき） .....	1
1 . 目的 .....	2
2 . 対象製品 .....	4
3 . 用語の定義 .....	4
4 . 事故・故障・クレーム等の情報収集体制等の整備 .....	5
5 . 製品の事故に係わる報告 .....	6
6 . リコールを実施するか否かの判断 .....	7
7 . リコール体制の確立 .....	9
8 . リコールプランの策定 .....	9
9 . 販売会社等への事故対策協力要請 .....	11
10 . リコールの報告 .....	12
11 . 製品使用者への通知方法・手段（公表連絡と確認） .....	12
12 . 製品使用者への通知内容 .....	14
13 . 事故対策の公表 .....	15
14 . 進捗状況の評価および修正（フォローアップ） .....	15
15 . 事故対策状況の把握と報告 .....	16
16 . 事故に対する社団法人ビジネス機械・情報システム産業協会の対応 .....	16
リコールガイドライン検討WG委員名簿 .....	17

資料1：経済産業省通達（平成17年4月1日）平成17.03.24 商局第3号

資料2：通商産業省通達（平成6年12月2日）6産局第254号

## 序文（まえがき）

事業者にとって、製品使用者に安全な製品を提供することは基本的な責務である。しかしながら、現実には周到な製品安全管理を行ったとしても、あるいは近年の技術進歩をもってしても、製品に起因する事故等の発生を完全にゼロにすることは極めて困難である。このため、事業者は事故の発生または事故の発生を予見させる欠陥等の兆候を発見した段階で、事故の発生や拡大の可能性を最小限にする対応を取る必要がある。例えば事業者が自主的に迅速かつ的確なリコールを実施することは、製品使用者の安全確保の観点および事業者のコンプライアンス（法令遵守）経営の観点から当然の責務と考えられる。このような責務を果たさず、欠陥や事故の発生を恣意的に隠したり、放置したり、虚偽の公開をするようなことは、製品使用者を危険にさらす行為であり絶対に避けなければならない。

また、人的危害を生じる製品を製品使用者に供給することは、製造物責任法上の責任を問われるだけでなく、刑事上の業務上過失致死罪等の法的な責任が問われる場合がある。加えて、製品使用者への人的危害が拡大する可能性がある場合、拡大防止のための迅速かつ的確なリコール等の対応を実施しないと、行政処分の対象となるだけでなく、損害賠償責任や、刑事責任を問われる場合がある。

事業者が日頃から製品安全管理の徹底に努め、事故等の発生ゼロを目指すことは極めて重要であるが、実際に事故等が発生した場合に、迅速かつ的確なリコールを実施することが、適切な製品安全管理と同様に極めて重要である。

さらに、事業者が迅速かつ的確なリコールを実施し、製品使用者へ、より安全な製品を提供することこそが、リコールについての消費者、行政機関等の正しい理解および報道機関の適正かつ公正な評価・報道につながるのである。

事故の発生や拡大の可能性を最小限にするために、事業者は、まず事故が発生しないよう日頃から安全な製品の設計・製造および供給に努めなければならない。そして、事故の発生または事故の発生を予見させる欠陥等の兆候を発見した場合に、慌てることなく、迅速かつ的確なリコールを実行するには、日頃から、リコールを念頭においた取組みを実施しなければならない。

これを実現するために、事業者はリコールの実施に前向きに対応する企業姿勢を社内外に示すと共に、その姿勢を社内で徹底するため、以下のことを念頭において社内体制等を構築する必要がある。

リコールに背を向けない企業姿勢
-----------------

事故等の情報は、事業者にとってマイナスの情報と受け取られがちであるが、たとえマイナスの情報であっても、目をそむけてはいけないという認識を持つべきである。

## 経営トップを含めた全社員の意識向上のための教育・研修

迅速かつ的確なリコールの実施には、社内へ円滑に情報を連絡することが必要である。その実現のためには、システムやマニュアルの整備だけでは十分でない。責任をもって事態に対応することが必要であるとの意識を、経営トップを含む全社員に定着・向上させることが必要である。リコールを会社にとって重大な危機ととらえ、リコール対応を危機管理の一貫であるとの認識を共有することが必要である。

## 経営トップとしての必須の意識

経営トップは以下の意識を持つべきである。

危機管理は経営上の重要事項である。

危機管理には経営トップのリーダーシップが不可欠である。

危機管理の専門家の育成および危機管理のための専門知識集積等の社内体制整備は、経営トップの責務である。

注意：

本ガイドラインの作成にあたっては、社団法人ビジネス機械・情報システム産業協会（旧社団法人日本事務機械工業会、以下当産業協会という）が平成3年1月に発行した「電気用品事故対策マニュアル」の見直しという形を取り、内容は平成14年9月に経済産業省消費経済部製品安全課より発行された「消費生活用製品のリコールハンドブック」を参照しながら、当産業協会扱い製品の特異性を考慮した形となっている。

本ガイドラインと併せ、上述の「消費生活用製品のリコールハンドブック」も精読の上活用されるよう期待したい。

また、改定第1版では、製品使用者へリコールに関する情報伝達を自社ホームページにより行う場合、製品使用者が容易に確実に必要な告示情報などにアクセスできるよう財団法人家電製品協会発行の「家電製品の回収告知に関するホームページ掲載ガイドライン」に従い、家電製品と共通のアイコン（愛称「お知らせアイコン」）を使用することを推奨した。

改訂第2版では、資料1「電気用品の事故等に係わる報告要領の制定について」を（平成14年3月29日）平成14.01.21商局第3号から（平成17年4月1日）平成17.03.24商局第3号に差し替えた。

### 1. 目的

本ガイドラインは、製品使用者の生命または身体への危害の拡大防止の観点から、製品の事故発生に伴う製品使用者への危険や損害発生防止の際に、当該製品の点検・修理・回収等の事故対策を迅速、適切かつ効果的に行うための標準的なガイドラインとして定めるものである。

本ガイドラインにおけるリコール対応の流れを図1に示す。

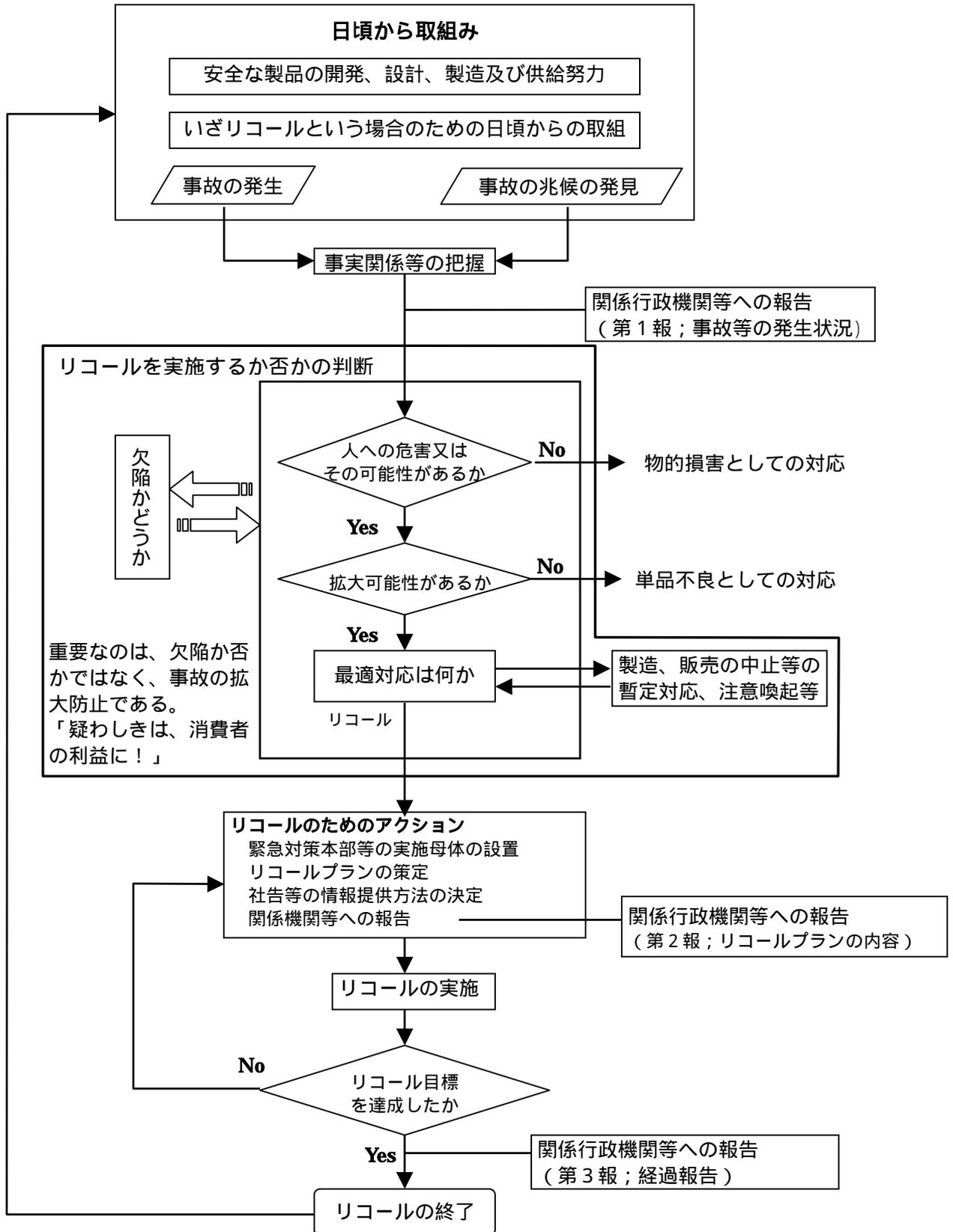


図1：リコール対応の流れ

## 2. 対象製品

本ガイドラインの対象とする製品は、当産業協会が取り扱う国内向けの製品とする。

ただし、その他の製品についても、本ガイドラインに準じて適用されることが望ましい。

## 3. 用語の定義

### (1) 事業者

製造事業者、輸入事業者および販売事業者等をいう。

### (2) 事故

人的危害を生じた事故および人的危害を生じる蓋然性の高い物的事故をいう。また、事故等と記述している場合の等とは、それらの事故発生の蓋然性が高い欠陥等の兆候をいう。

### (3) 報告対象となる事故および事象

報告対象となる事故および事象とは以下のものをいう。

製品の欠陥（部品、材料の不具合を含む）が原因で感電、火傷等生命または身体に危害を及ぼした事故

製品の欠陥（部品、材料の不具合を含む）が原因で発煙、発火等が生じ、財産（当該製品を含む）に損害が発生した事故（部品の焦げ、発煙等であって、当該製品の器体表面への影響がなく、かつ、他の部品、材料等に対して延焼する恐れがないことが明白な場合（一般消費者等が水、消火器等により消火に努めた場合を除く）を除く）

すでに販売された製品について または に掲げる危害または損害の生じる恐れのある欠陥が判明したとき

製品の欠陥の有無は不明であるが、製品が原因と想定される危害または、損害が発生した場合であって次のようなとき

新聞、テレビ等で報道された場合

使用者のクレーム等により公的機関（消費者団体を含む）が調査を行った場合

消防署または警察署へ通報があった場合

### (4) 拡大

同様の事象が複数発生することをいう。

(5) リコール

製品による事故発生の拡大可能性を最小限にするための事業者による対応であって、具体的には、流通および販売段階からの回収、ならびに消費者の保有する製品の交換、回収（部品の交換、修理、適切な者による直接訪問での修理または点検を含む）または引取りを実施することをいう。

(6) 事故の発生を予見させる欠陥等の兆候に関する情報

事故を発生させる蓋然性が高い欠陥に関する情報、および欠陥か否かは明確に判別できないものの、同様の事故の発生を予見させる情報をいう。

4. 事故・故障・クレーム等の情報収集体制等の整備

4.1 情報収集

円滑なリコールの実施のために、事故の発生や事故の発生を予見させる欠陥等の兆候に関する情報を適切に収集するための体制を整備すること。

そのためには、開発、設計、製造、営業等の自社内の関連部門からの過去の経験も含めたアドバイス、関連企業、外部の専門家からのアドバイスを参考にすることが望ましい。

また、得られた情報の円滑な社内連絡体制（どこに、どのような情報を、いつ報告するか）、連絡された情報を誰がどう判断するのかの対処方法の意思決定体制（事故の拡大性があれば早急に責任者の指示を仰ぐ）を構築しておく必要がある。

具体的な情報の入手元としては、以下があげられる。

- (1) 消費者相談窓口の情報
- (2) サービス部門（外注、契約外部機関等を含む）、販売会社等流通からの情報
- (3) 経済産業省の事故情報収集制度に基づく情報
- (4) 国民生活センター、消費生活センター、消費者団体等関係機関からの情報
- (5) 消防署からの情報
- (6) 警察署からの情報
- (7) 新聞、テレビ等マスコミからの情報
- (8) 社内のお客様相談室等からの情報
- (9) 従業員からの日々の報告、内部監査、各種立ち入り検査からの情報

#### 4.2 製品の販路、追跡情報の把握体制の整備

迅速かつ的確なリコール実施には、該当する製品がどのような販路をたどって消費者の手に渡ったかを、いかにすみやかに把握するかが重要であり、どこまで把握できるかを事前に確認しておく必要がある。このために、以下のような把握体制の整備が重要である。

- (1) ロット番号やシリアル番号による流通・販路の追跡方法の整備
- (2) ユーザ登録や顧客台帳等による顧客情報管理による追跡情報の整備
- (3) 消費者に接する小売業者等がリコール時に連携または協力しやすい環境作り

#### 4.3 緊急時の対応マニュアル等の検討および整備

事故の発生や事故の発生を予見させる欠陥等の兆候を発見した後の対応を迅速かつ的確に実行するためには、マニュアルの検討および作成が必要である。

マニュアルの作成にあたり、留意すべき点は以下のとおりである。

- (1) マニュアルの検討および作成の際には、経営トップをはじめ、リコールに係る全部門が参画すべきである。
- (2) リコールの意義を全社員が共有できるようなマニュアルを作成するよう、心がける必要がある。

### 5 . 製品の事故に係わる報告

#### 5.1 電気用品事故に係わる報告

事業者は、電気用品の事故の発生を知った場合には直ちに、通達「平成17年4月1日付 経済産業省 電気用品事故等に係わる報告要領の制定について」に基づき「電気用品事故等報告書（様式第1）」を用いて、経済産業省商務情報政策局消費経済部製品安全課等へ報告すること。詳細は、資料1を参照すること。

#### 5.2 消費生活用製品事故に係わる報告

事業者は、消費生活用製品の事故の発生を知った場合には、通達「平成6年12月2日付通商産業省(現経済産業省)消費生活用製品の欠陥等による事故情報の収集に関する協力依頼について」に基づき「事故情報収集制度様式-2」、「事故情報収集制度様式-3および様式-4」を用いて、独立行政法人製品評価技術基盤機構へ必要に応じて報告すること。詳細は、資料2を参照すること。

## 6. リコールを実施するか否かの判断

事業者は、事故の発生または事故の発生を予見させる欠陥等の兆候を発見した場合、必要に応じて再現実験等の調査を実施し、事実関係を確実に把握し、原因究明を行うこと。更に事実関係を把握後、図2に示す「リコール実施までの状況判断」フローに従い「人への危害」および「拡大可能性」を検討すること。

これらの危険が存在することが判明した場合、事故の拡大防止のための「最適対応」を検討し、その結果リコール対応が最善と判断した場合には、当該製品のリコールを実施すること。

なお、原因究明に時間を要する、あるいは自社内で原因究明が困難であると予想される場合は、8項のリコールプランの策定にて原因究明のための計画を立案の上進めること。

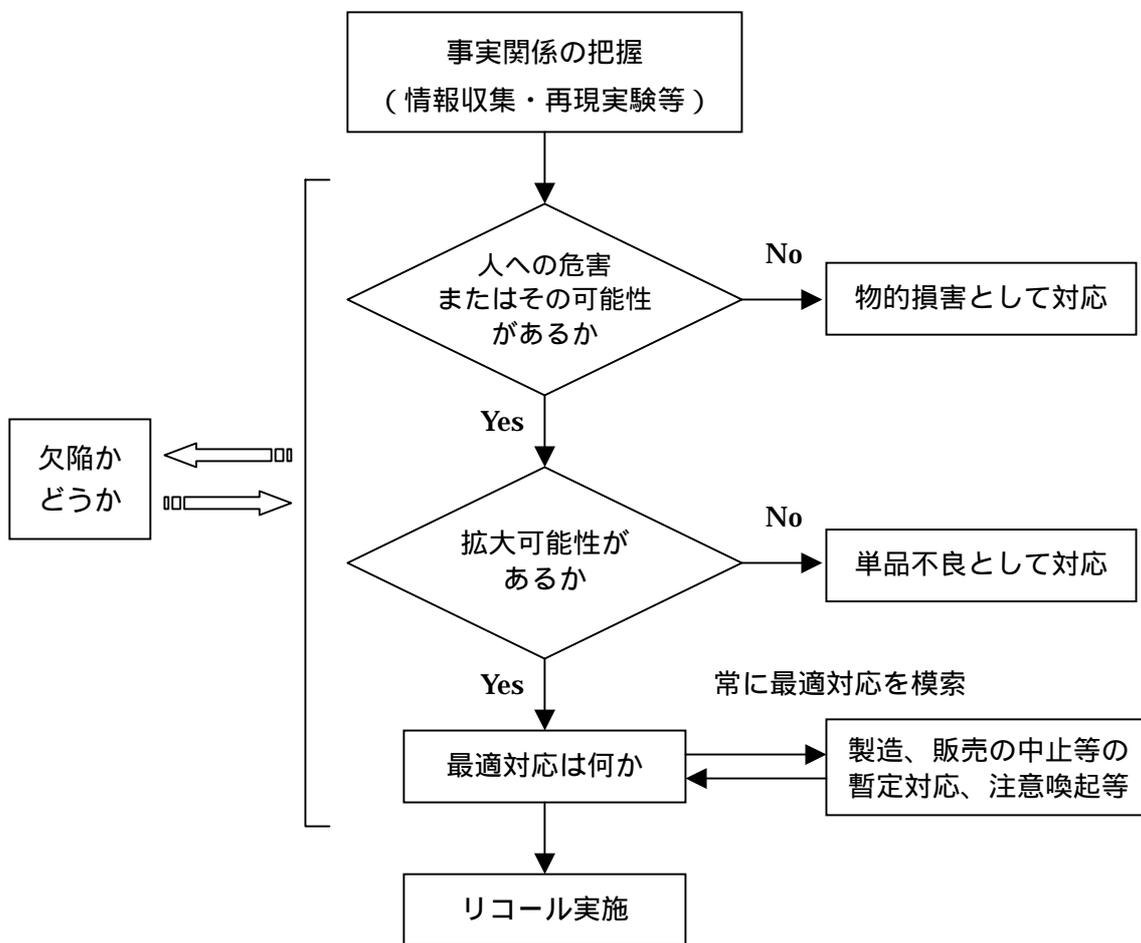


図2：リコール実施までの状況判断

### 6.1 人への危害またはその可能性

その事故によって、以下に述べるような生命または身体への危害、すなわち人的危害が発生したか、または人的危害が発生する可能性があるかを検討する。

#### 【参考】

人的危害の分類：

人への危害発生の可能性は、重篤度に応じて以下のように分類することができる。

クラスA； 死亡または重大な人への危害発生の可能性がある。

クラスB； 死亡または重大な人への危害発生の可能性は考えられないが、中度または軽度な人への危害発生の可能性がある。

クラスC； 人への危害発生の可能性は考えられない。

結果が物的損害のみであっても、間接的に人的危害の可能性がある場合は、人への危害がありうると判断しなければならない。安易に物的損害と判断せず、社内外の関連事故情報等を調査して、人的危害の発生がないことを継続的に確認し続けること。

### 6.2 拡大可能性

同様の事故が再度発生することが想定される場合は、拡大可能性があるかと判断する。

事故の発生が使用者の誤使用や不注意によると考えられる場合であっても、当該製品が誤使用や不注意を誘発する構造であるか、警告表示等は十分かなどの観点から同様の事故が発生する可能性を検討する必要がある。

### 6.3 最適対応

事故の拡大防止のための迅速かつ的確な対応は、必ずしもリコールとは限らず、使用方法等に関する注意喚起、原因が究明されるまでの製造、流通または販売の停止等の暫定対応、等の選択肢も考慮し、製品や事故状況に応じた最も適切な対応方法を決定すること。

なお、ここで暫定対応を含むリコール以外の対応を選択した場合であっても、事故の拡大可能性が十分防止できているかを常に評価し、必要に応じて別の対応やリコールの実施を再検討していくこと。

上記6.1～6.3の要素の他に「欠陥かどうか」を常に検討しておくこと。

このとき、事故の発生が一見使用者の誤使用や不注意による（警告表示等に違背して使用した場合も含む）と思える場合であっても、同様の事故が発生するときには、結果的に誤使用や不注意ではなく製品の欠陥と判断されることがある、ということに留意する必要がある。

## 7．リコール体制の確立

事業者は、リコールの実施を決定した場合、直ちに社内体制を確立すること。

リコールは全社的な取組みであるため、経営トップのもと、各関係部門の責任者が中心となった対策本部または同等の実施母体を設置し、具体的なリコールプランの策定、実施を行うこと。

特に消費者からの問い合わせには、確実に対応できるように社内組織と対応窓口を明確にしておくこと。

## 8．リコールプランの策定

事業者は、迅速かつ的確に事故の拡大を防止するため、以下の内容を含んだリコールプランを策定すること。

(1) 目的： 事故の未然防止と拡大防止

(2) リコールの種類： 実施するリコールの種類を決定

- a) 製品の交換
- b) 部品の交換
- c) 修理
- d) 点検
- e) 引取り（返金）

(3) 具体的な目標：

リコール対象数（ 1 ）

リコール実施期間（ 2 ）

(4) 責任母体：

責任者

対応組織と役割分担

- (5) 対象製品：  
 品名、型番、ロット番号、シリアル番号等  
 稼動状況（販売台数と市場稼動台数、在庫台数等）
- (6) 情報提供方法：  
 プレス発表実施の有無  
 社告等の情報提供方法：媒体、時期、内容  
 社内外に対する進捗状況の透明性確保方法
- (7) 製品使用者への対応：  
 既に被害が発生している場合  
 ・当該被害者の救済方法を含めた対応方針をすみやかに決定する。  
 まだ被害が発生していない場合  
 ・被害を予測して被害者への対応方針を検討し、あらかじめ決定しておく。
- (8) 官公庁・公的機関への報告・協議： 「10.リコールの報告」参照
- (9) 社内への情報伝達： 社員の意識の統一をどう図るかを決定。  
 関連部門への連絡と主旨の徹底方法  
 一般社員への連絡方法（必要に応じて派遣社員含む）
- (10) 原因究明：  
 原因究明の結果、実施状況（実施機関、時間的目標等）、原因が部品供給会社等の関連会社製品にある場合、どこまで掘り下げて原因を究明するかの決定、等  
 自社内での実施が困難な場合、製品の種類や事故の状況に応じ、公共又は民間の適切な原因究明機関\*を積極的に利用し、原因究明に努めることが望ましい。  
 \* 原因究明機関の選定に当たっては、「原因究明機関ネットワーク台帳（平成12年10月通商産業省製品安全課発行）」が利用できる。
- (11) 関係者からの意見聴取：  
 法的な責任の有無の確認  
 将来的な信用や風評への対応方法等
- (12) 対策および再発防止策の決定： 設計・生産計画の見直し、実施等の計画決定
- (13) リコール実施状況の確認・評価および見直し方法

#### 1：リコール対象数

リコール対象数の設定にあたっては、事故が発生する可能性を限りなくゼロに近づけることを念頭におく必要がある。

具体的には、全出荷数から流通段階（倉庫品）および販売段階（店頭品）にある製品を除き、製品のライフサイクル（製品寿命）を考慮した上で、消費者が保有すると考えられる製品数を「リコール対象数」として設定する。

リコール対象数 = 全出荷数 - （流通段階数 + 販売段階数 + 寿命の尽きた製品数）

## 2：リコール実施期間

リコール実施期間は、社告等の情報提供方法に応じ設定し、さらにリコール実施率の状況を評価しながら、通知方法の最善策の模索および実施を続ける期間とする。なお、消費者を特定できず、出荷量が大量な製品の場合は、どれだけ長いリコール期間を定めてもリコール対象数全てに対応することは不可能な場合が多い。については、リコール対応ができなかった製品がある場合は、継続してホームページ等で情報発信し、リコール対応が可能な窓口体制を維持することが望ましい。

## 9．販売会社等への事故対策協力要請

製品使用者へのリコールに関する情報伝達のためには、対象製品を供給した販売会社、販売店およびOEM先等（以下「販売会社等」と表記）への情報提供および協力要請が必要不可欠である。

事業者は、事故対策の実施に先立ち、対象製品を供給した販売会社等に対して、事故対策の実施についての連絡を行うとともに、対策の実施についての協力を依頼すること。

### (1) 事故対策内容の連絡

事故および対策処置の内容、対策開始時期等を連絡し、協力を依頼する。

### (2) 社告説明文書の連絡

新聞紙面での社告により製品使用者への告知を行う場合は、社告内容および掲載先新聞名等を連絡し、協力を依頼する。

### (3) 対策処置の連絡および依頼

販売会社等で対策処置を実施する場合は、以下の項目について連絡・調整の上、対応を依頼する。

対策処置方法（製品交換、修理、点検、引取り）

修理、点検に関する作業手順（図解入り）の説明および対応要員の確保と教育

顧客からの受付窓口（フリーダイヤル）の設置および対応要員の確保と教育

事故対策部品の送付

事故対策状況の報告

### (4) 顧客名簿の作成および連絡依頼

製品および消耗品等の販売履歴や製品の修理サービス履歴が整備され製品使用者が特定できる場合は、顧客名簿の作成を依頼する。

また、事故対策開始後すみやかに、顧客名簿に基づき、ダイレクトメール、電話、FAX、Eメール、直接訪問等による連絡等を行うよう依頼する。

## 10 . リコールの報告

### 10.1 関係行政機関等への報告

事業者は、リコールを実施する前にリコールプラン等の報告を行政機関等へ行うこと。

#### (1) 電気用品のリコールを決定した場合

通達「平成17年4月1日付 経済産業省 電気用品事故等に係わる報告要領の制定について」に基づき、「電気用品点検・修理・回収等開始報告書（様式第3）」を用いて、5項で事故報告を行った関係行政機関へ報告する。

#### (2) 消費者生活用製品のリコールを決定した場合

必要に応じて独立行政法人製品評価技術基盤機構へ報告する。

### 10.2 当産業協会への報告

10.1項の報告は、必要に応じ当産業協会にもすみやかに報告すること。

### 10.3 その他の団体等への報告・連絡

消費者への対応を適切に行うため、取引先（流通・販売業者を含む）への情報提供を行い、協力を要請すること。また、製品によっては、関連ユーザ団体や使用者への情報提供を行っている場合があるため、協力要請することも有効である。さらに、法的責任判断および被害者救済のために、弁護士および保険会社等へも連絡することが望ましい。

### 10.4 社員への情報提供

無用な不安や混乱を回避し、誤った情報の流出を防ぐために、社員と情報を共有する必要がある。リコールを実施する前にリコールの情報を必要な情報担当者に適確に連絡すること。

## 11 . 製品使用者への通知方法・手段（公表連絡と確認）

重大な事故・不具合事項に対しては、まず製品使用者への正確かつ迅速な情報伝達が最優先であり、目的達成するまで情報媒体を通して、継続的に必要な情報を発信し続けること。

また、その情報を提供すべき対象者は誰か、どのような方法を用いるか、を決定することが重要である。

### 11.1 製品使用者を確実に特定追跡できる製品

一部の製品には保守点検契約等により顧客名簿が作成され、製品の所在が特定される場合があります。顧客に対して直接的なサービス連絡対応ができる。

その具体的な方法例として、ダイレクトメール、電話、FAX、Eメール、直接訪問、流通・販売業者を通じての直接連絡等がある。

なお、流通・販売業者等を通じて情報を提供する場合、一般的には時間がかかるため、重大事態発生時には、その緊急性を考慮して情報提供方法に特別な配慮を要する。

### 11.2 製品使用者を確実に特定できない製品

最適な情報提供媒体を決定し、事故の重大性や緊急性によって複数の通知方法から効果的な方法を選択し、または組み合わせて、適宜に通知を図る。

ただし、ユーザ登録（はがき、ホームページ等による）された製品使用者においては、11.1項に従い連絡する。

不特定多数の消費者に対しては、以下のような方法がある。

#### (1) 新聞社告：

新聞社告を実施する場合、限られたスペース内に明確かつ簡潔に内容を表記すること。また、極力目につく位置で広告と混同しない配慮を行い、通常は全国紙面を利用すること。

#### (2) 雑誌、リビング誌、折り込みチラシ等

#### (3) 総合カタログや通信販売用カタログ、学校等に配布される資料

#### (4) 自社のホームページ掲載やインターネット展開（注参照）

#### (5) 公的機関におけるパブリックスペース

#### 【参考】

独立行政法人製品評価技術基盤機構の事故関連ホームページアドレス：

<http://www.jiko.nite.go.jp>

#### (6) 民間等のパブリックスペース：

販売店での情報提供（量販店・小売店頭へのポスター掲示、チラシの配布等）

#### (7) TV放映の利用、他機関（消費者センター、消費者団体、消防機関等）への掲載依頼

注：ホームページへの掲載にあたっては、製品使用者が容易に確実に必要な告知情報などにアクセスできるよう財団法人 家電製品協会発行の「家電製品の回収告知に関するホームページ掲載ガイドライン」に従い、家電製品と共通のアイコン（愛称「お知らせアイコン」）を使用し、その表示位置、補助表

示等についても、できるだけ共通とすることを推奨する。

### 11.3 製品使用者への通知時に考慮すべき内容

- (1) 高齢者を考慮した文字の大きさや分かり易い表現方法を用いる。
- (2) 宣伝と誤解されない体裁とする。
- (3) 情報提供は1回行えば良いのでは無く、目標達成まで継続的に実施する。
- (4) 情報提供は多様化している現状に合わせて、最適な方法を模索し続ける。
- (5) 情報提供に際して、当該関係官庁、専門機関、対応機関と必要に応じて密接な相談をして対応を行う。

## 12. 製品使用者への通知内容

製品使用者への通知内容は、簡潔かつ正確な方法で何を伝えるかを考慮して必要な事項を選択する。

- (1) 会社名、製品名(商品名)、機種、モデル名
- (2) 事故の内容(現象、原因、過去の事故の件数および概要)
- (3) 危険性の有無と発生が予想される危害等の内容(例えば、発火、感電、傷害、火傷等)
- (4) リコールの内容：  
種類；製品または部品の交換、修理、点検、引取り(返金)  
使用の中止  
消費者への依頼内容(連絡要請や着払いでの返送依頼)  
簡潔な謝辞
- (5) 製品の識別方法：名称、型番、シリアル番号、必要に応じて事業者、製造場所
- (6) 対象製品の情報：  
製品の製造(輸入)期間、販売期間、該当商品の販売台数、対象台数  
製品の型番、シリアル番号(表示箇所の写真やイラストによる説明)  
その他、製品を限定する情報(販売地域、販路経路等)
- (7) 対策の開始時期と未対策品の注意事項(対策が講じられるまでの使用者への注意事項)
- (8) 連絡先：連絡先名(返送を依頼する場合は送付先名、住所)、電話番号(フリーダイヤル)、連絡可能曜日および時間帯、FAX番号、Eメールアドレス、自社ホームページ内のアドレス、連絡可能な問い合わせ事項の明示等
- (9) 日付(社告公表日)
- (10) 住所(法務所在地または顧客対応窓口)
- (11) 会社名(クレーム送付先または顧客対応窓口)

### 13．事故対策の公表

事業者は、11.2項に該当する製品の場合は、適切かつ効果的な事故対応を行うために、事故対策内容を原則としてプレス発表等により公表すること。

公表の時期は、切迫した危害等の恐れが少ない場合には、円滑な対策を実施するため、対策措置の部品確保等の諸準備をできるだけ早く実施し、準備が整い次第直ちに行うものとする。切迫した危害等の恐れがある場合は、直ちに公表を行うものとし、公表内容を当産業協会にも連絡するものとする。

公表内容は12項に記す「製品使用者への通知内容」と同等の内容とする。

#### 【参考】

##### プレス発表における企業姿勢

- (1) プレス発表の位置づけは、消費者への危害防止の注意喚起、被害の最小化、および事実公表とする。
- (2) 実施上の注意点は、情報を隠匿しない、早急に実施、経営トップの意志と責任の明示、および誤解解消である。
- (3) 必要な内容は、謝罪内容、事故の内容、対応状況、再発防止策の説明、および責任表明を明確に報告することである。

### 14．進捗状況の評価および修正（フォローアップ）

#### 14.1 適切な評価体制の整備

設定したリコールプランどお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くこと。特に、リコール実施率と実施期間との関係を明確にしておき、進捗状況进行评估すること。

評価は、対策本部等の実施母体が行う場合もあるが、社内の実施母体とは別の監視者が進捗状況を客観的に評価したほうが、適切な指示ができる場合がある。

#### 14.2 計画変更への対応

リコールの進捗状況によって、逐次最適な対応方法の検討および修正を行うこと。リコールプランどおりに進まない場合、12項の「製品使用者への通知方法・手段」を再度検討する等、徹底を期する対応策を講じること。

#### 15．事故対策状況の把握と報告

電気用品については、事故報告および事故対策の報告を行った関係行政機関（5項および10項参照）に対して、「電気用品点検・修理・回収等状況報告書（様式第4）」を用いて報告を行うと共に、必要に応じて当産業協会にも報告すること。

報告する頻度については、「電気用品点検・修理・回収等開始報告書（様式第3）」の提出後1ヶ月経過する毎に行うことを基本とするが、報告先が報告頻度についての特別の指示を行った場合には、それに従うこと。

#### 16．事故に対する社団法人ビジネス機械・情報システム産業協会の対応

事故に関して、当産業協会は消費者団体等の関係機関からの照会に応じる。

他社製品にも共通する事例がある場合は、当産業協会として安全キャンペーン等の実施を検討し、関係各社へ注意を喚起する。

#### 添付資料

資料1：経済産業省通達（平成17年4月1日）平成17.03.24商局第3号

資料2：通商産業省通達（平成6年12月2日）6産局第254号

安全小委員会 リコールガイドライン検討WG委員名簿  
(敬称略)

主査	竹牟禮 昭示	東芝テック(株)
副主査	三又 勇治	富士ゼロックス(株)
顧問	中丸 進	(株)リコー
委員	阿部 恵吾	カシオ計算機(株)
"	石井 明	(株)リコー
"	石木 章	コニカミノルタビジネステクノロジーズ(株)
"	梶原 泰明	キヤノン(株)
"	木島 敏雄	オリンパス(株)
"	塩田 雄三	セイコーエプソン(株)
"	柴田 祐一	日本アイ・ピー・エム(株)
"	鈴木 育弥	ブラザー工業(株)
"	関沢 郁久	富士写真フイルム(株)
"	高橋 良次	富士ゼロックス(株)
"	豊島 正行	ブラザー工業(株)
"	中島 康文	(株)リコー
"	橋爪 靖	セイコーエプソン(株)
事務局	真野 弘司	(社)ビジネス機械・情報システム産業協会
"	漆田 茂雄	(社)ビジネス機械・情報システム産業協会

# 経済産業省

平成17・03・24商局第3号

平成17年4月1日

社団法人ビジネス機械・情報システム産業協会  
会長 桜井 正光 殿

経済産業省大臣官房商務流通審議官 迎 陽



## 電気用品の事故等に係る報告要領の制定について

商務情報政策局は、別紙のとおり電気用品の製造事業者及び輸入事業者に対して電気用品の事故等に係る報告を求めることといたしました。

つきましては、貴団体の会員企業等に対して所要の対応をするようお願いいたします。

(別紙)

## 電気用品の事故等に係る報告要領

### 第一 電気用品事故等報告

#### 1 報告対象

##### (1) 事故及び事象の対象範囲

電気用品安全法第2条に規定する電気用品に係る次のいずれかに掲げる事故及び事象（以下「事故等」という。）。

- ① 電気用品の欠陥（部品、材料の不具合を含む。）が原因で感電、火傷等生命又は身体に危害を及ぼした事故
- ② 電気用品の欠陥（部品、材料の不具合を含む。）が原因で発煙、発火等が生じ、財産（当該電気用品を含む。）に損害が発生した事故（部品の焦げ、発煙等であって、当該電気用品の器体表面への影響がなく、かつ、他の部品、材料等に対して延焼する恐れがないことが明白な場合を除く。ただし、一般消費者等が水、消火器等により消火に努めた場合はこの限りでない。）
- ③ 既に販売された電気用品について①又は②に掲げる危害又は損害の生じる恐れのある欠陥が判明したとき。
- ④ 電気用品の欠陥の有無は不明であるが、電気用品が原因と想定される危害又は損害が発生した場合であって次のようなとき。
  - i 新聞、テレビ等で報道された場合
  - ii 使用者のクレーム等により公的機関（消費者団体を含む。）が調査を行った場合
  - iii 消防署又は警察署への通報があった場合

(注1) ①、②、③については、通常の使用状況（正しい使用状況及び一般消費者が誤りやすい使用状況をいう。）のもとで発生し又は発生し得るものを対象とする。

(注2) 「報告等の対象とする事故及び事象」の解釈について疑義ある場合には、商務情報政策局消費経済部製品安全課長（以下「製品安全課長」という。）に確認すること。

##### (2) 報告者の対象範囲

報告者は次の①又は②の何れかとする。

- ① 事故等に係る電気用品の製造事業者、輸入事業者又はこれらの事業者から電気用品の供給を受けて自社のブランド名で販売する事業者（以下「ブランドメーカー」という。）（事業者が個人でない場合、その代表者は、設計、製造から販売に至る社内業務を調整し、かつ、消費者団体、報道機関及び行政機関等との間の連絡調整を総合的に行う組織の長とすること。）

- ② 電気用品を構成する部品（電源コード、プラグ等を含む。）が事故原因であると判明した場合には当該部品の製造事業者、輸入事業者又はブランドメーカー

## 2 報告期限及び取扱い

### (1) 報告書及び連絡書の提出期限

報告者が事故等の発生を知ったときには、原則1週間以内に様式第1による報告書を提出すること。ただし、やむを得ない理由により期限内に当該報告書の提出ができない場合は、様式第2による連絡書を提出することができる。なおこの場合、後日速やかに様式第1による報告書を提出すること。

なお、報告期限日が経済産業省の閉庁日に当たる場合は、閉庁日明けが報告期限日となる。

### (2) 報告の取扱い

- ① 調査の進展に伴い新しい事実が判明した場合又は新たな対応策を決定した場合には、その都度報告を行うこと。また、新しい事実の判明に至らない場合には3ヶ月毎に行うこと。
- ② ①の規定にかかわらず、以下の場合であって製品安全課長、経済産業局産業部消費経済課製品安全室長（以下「経済産業局製品安全室長」という。）又は内閣府沖縄総合事務局経済産業部商務通商課長（以下「沖縄総合事務局商務通商課長」という。）が調査等の終了の旨の指示を行った場合には、それ以降は必要としない。
- i 当該事故等について3の規定により電気用品点検・修理・回収等報告書を提出した場合
  - ii 当該事故等に係る電気用品事故等報告書において当該電気用品に起因する当該事故等に関する対応を確定した旨の報告書を提出した場合（iに掲げる場合を除く。）
  - iii 報告者及び警察署、消防署、公的検査機関又はこれらに準ずる機関の当該事故等に係る調査の結果、当該電気用品に起因する事故でないことが判明した場合又は原因不明となった場合に、この旨の電気用品事故等報告書を提出した場合

## 3 報告書提出

### (1) 提出先（住所等別添2参照。以下同じ。）

- ① 製品安全課長
- ② 事故等が起きた電気用品の製造の事業に係る工場又は事業場、もしくは輸入の事業に係る事務所、事業場、店舗又は倉庫の所在地を管轄する経済産業局製品安

全室長又は沖縄総合事務局商務通商課長

- ③ 事故等発生場所を管轄する経済産業局製品安全室長又は沖縄総合事務局商務通商課長

(2) 提出方法

- ① 様式第1にあっては、文書をEメール、郵送等で送付し、報告を行うこと。  
② 様式第2にあっては、ファクシミリ、Eメール、郵送等により連絡を行うこと。

(3) 提出部数 1部

## 第二 電気用品点検・修理・回収等に関する報告

### 1 電気用品点検・修理・回収等開始報告

(1) 報告者の対象範囲

第一1(2)に規定する者

(2) 報告する場合

報告者が当該事故等の対策として同種の既に販売した電気用品の点検、修理又は回収等を行うこととした場合

(3) 報告内容、様式

電気用品名(及び製品名)、製造期間(輸入期間)、生産台数(輸入台数)、点検・修理・回収等に至る経緯、点検・修理・回収等の対策内容、対策開始予定期日、当該製品使用者及び販売者に対する周知方法等について、様式第3により提出すること。

(4) 提出先及び部数

① 提出先

ア 製品安全課長

イ 事故等が起きた電気用品の製造の事業に係る工場又は事業場、もしくは輸入の事業に係る事務所、事業場、店舗又は倉庫の所在地を管轄する経済産業局製品安全室長又は沖縄総合事務局商務通商課長

ウ 事故等発生場所を管轄する経済産業局製品安全室長又は沖縄総合事務局商務通商課長

② 提出部数 1部

## 2 電気用品点検・修理・回収等状況報告

### (1) 報告者の対象範囲

1 (1) に規定する者であって1 (2) に規定する措置を行うこととした者

### (2) 報告する場合

① 1 に規定する電気用品点検・修理・回収等報告書提出の後1ケ月経過する毎に行うこと（ただし、製品安全課長、経済産業局製品安全室長又は沖縄総合事務局商務通商課長が提出の間隔につき特別の指示を行った場合にはこの間隔毎に提出すること。）。

② 電気用品点検・修理・回収等状況報告は、①の規定にかかわらず、点検、修理又は回収等を終了する旨の電気用品点検・修理・回収等状況報告書を提出し、その旨の指示を製品安全課長、経済産業局製品安全室長又は沖縄総合事務局商務通商課長が行った場合には、それ以降は必要としない。

### (3) 報告内容、様式

電気用品名（及び製品名）、対象台数、対策開始期日、点検・修理・回収等の対策済台数、進捗率等について、様式第4により提出すること。

### (4) 提出先及び部数

#### ① 提出先

ア 製品安全課長

イ 事故等が起きた電気用品の製造の事業に係る工場又は事業場、もしくは輸入の事業に係る事務所、事業場、店舗又は倉庫の所在地を管轄する経済産業局製品安全室長又は沖縄総合事務局商務通商課長

ウ 事故等発生場所を管轄する経済産業局製品安全室長又は沖縄総合事務局商務通商課長

#### ② 提出部数 1部

## 第三 事業者の義務

事故等について情報収集を図るため、電気用品の製造事業者及び輸入事業者は、事故等のクレーム等に関し、情報収集体制の充実に務めること。

## 第四 その他

1 この要領は、平成17年4月1日から施行する。

2 平成14年3月29日付け電気用品の事故等に係る報告要領は、平成17年4月1日付けで廃止する。

## 電気用品事故等報告書

年 月 日 (改 )  
年 月 日

経済産業省 商務情報政策局 消費経済部 製品安全課長 殿  
所轄経済産業局 産業部 消費経済課 製品安全室長 殿 (内閣府 沖縄総合事務局 経済産業部 商務通商課長を含む。)

報告者の社名  
報告者の役職及び氏名

整理番号	年号下2桁－各事業者略称－電気用品名略称－通し番号 (電気用品ごと)	
1. 事故等の内容		
発生日時	年 月 日 (曜日) 午前 (後) 時 分頃	
事故発生場所及び氏名		
被害状況	人身	感電、火傷、その他 ( )、氏名 歳、男・女
	物損	製品発煙、製品発火、製品損傷、火災 (周囲焼損)、火災 (建家焼損)、その他 ( )
品名 (ブランド) 型名・定格		
電気用品名 (製品名)		
製造者名・住所 工場名・住所		
製造 (輸入) 期間等	年 月 日 ~ 年 月 日 製造 (輸入) 台数 台、販売台数 台	
適合性検査又は		

製品認証時の型名及び改善指示箇所等（検査機関の資料の写しを貼付のこと。）		
事故等発生前の製品使用状況	製品入手先：①電気店②デパート③量販店④贈答品⑤中古品取扱店⑥その他（      ） <hr/> 製品購入時期：      年      月      日      使用期間：      年      ヶ月 <hr/> 修理：有・無（電気店、自家）、不明      異常：有・無（      ）、不明 <hr/> 電源：入・切      その他：	
事故等の発生状況（発生経緯、事故内容、新聞報道等の有無等）		
事故品を管理している場所等		
2. 事故等の原因		
	原因の分類：①設計不良 ②製造不良 ③使用部品又は材料の不良 ④流通中の不良 ⑤説明不足 ⑥据付、工事の不良又はアフターサービスの不備 ⑦使用環境の不良 ⑧使用者の誤用 ⑨使用者の不注意 ⑩保存不良 ⑪経年劣化又は寿命 ⑫その他 <hr/> 原因 <hr/> 同一機種 of 事故等発生件数	
3. 被害者への措置	①製品交換 ②修理 ③部品送付 ④部品交換 ⑤引取（代金支払） ⑥謝罪 ⑦見舞金 ⑧慰謝料 ⑨被害の金額補償 ⑩被害	

	者に説明し納得してもらった ⑪その他 ( )
4. 事故等の再発防止措置	
5. 連絡担当者名等	社名 (所属部課) 担当者名 (電話: 、ファクス: 、e-mail: )

添付資料：有・無

(注)：用紙の大きさは日本工業規格A4縦型とすること。

## 電気用品事故等報告書（様式第1）記載要領

- (1) 提出日については、2 (2) ①の規定により提出する場合、最初の提出日の上段に再提出日を記載し、( ) 書きで(改1)の様記載する。
- (2) 整理番号は、各事業者（又はブランドメーカー）及び年度ごとに次の整理番号を付す。西暦年号（年度）下2桁の数字－各事業者略称（邦文）－電気用品名略称－通し番号（電気用品ごと）
- (3) 「被害状況」の欄は、当該項目番号に○印を付す（重複可）か当該項目を選択して記載する。なお、用語の解釈は次による。
  - 「製品発煙」とは、当該電気用品の内部の損傷により発煙があったもので発火に至らないものをいう。
  - 「製品発火」とは、当該電気用品の内部から発火に至ったものをいう。
  - 「製品焼損」とは、当該電気用品が焼損し、同製品以外に被害を及ぼさなかったものをいう。
  - 「火災（周囲焼損）」とは、当該電気用品が焼損又はその周辺から発生したと見られる火災が発生し、製品の周囲にあるカーテン、畳等室内の物品を焦がしたり、焼いたりした場合であり、柱、壁、天井等建物への延焼に至らなかった場合をいう。
  - 「火災（建家焼損）」とは、当該電気用品が、焼損又はその周辺から発生したと見られる火災が発生し、柱、壁、天井等建物に延焼した場合をいう。
- (4) 「事故等の発生状況」の欄は、事故等発生経緯、事故内容、新聞報道等の有無、消防車の出動状況等を記載する。
- (5) 「事故等の原因」の欄は、当該事故等電気用品の調査及び過去の同一製品の事故、故障、クレームの記載等の調査を行うほか、必要に応じ再現実験等による調査を実施し、事故等の原因を記載する。また、「同一機種の事故等発生件数」の欄には、原因の如何にかかわらず同一機種により発生した事故件数を記載する。
- (6) 「事故等の再発防止措置」の欄は、改善方策、品質管理のチェックなどを具体的に記載する。
- (7) 不明又は調査中の項目は、その旨を記載する。

## 電気用品事故等連絡書

年 月 日

経済産業省 商務情報政策局 消費経済部 製品安全課長 殿  
所轄経済産業局 産業部 消費経済課 製品安全室長 殿（内閣府 沖縄総合事務局 経  
済産業部 商務通商課長を含む。）

連絡者の社名  
連絡者の役職及び氏名

1. 発生日	年 月 日（曜日）
2. 事故発生場所	
3. 製品名	
4. 被害状況	
5. 今後の対応予定	
6. 連絡担当者名等	社名（所属部課） 担当者名 (電話： 、ファクス： 、e-mail： )

電気用品点検・修理・回収等開始報告書

年 月 日

経済産業省 商務情報政策局 消費経済部 製品安全課長 殿  
所轄経済産業局 産業部 消費経済課 製品安全室長 殿（内閣府 沖縄総合事務局 経済産業部 商務通商課長を含む。）

報告者の社名

報告者の役職及び氏名

下記の電気用品について、（点検・修理・回収）等を行うこととしましたので、報告します。

記

1. 電気用品名（及び製品名）
2. 機種、型番、製造番号
3. 製造期間（輸入期間）、販売期間  
生産台数（輸入台数）、販売台数、対象台数
4. 点検・修理・回収等に至る経緯
5. 点検・修理・回収等の対策内容（具体的に記載すること。）
6. 対策開始予定年月日
7. 当該製品使用者及び販売者に対する周知方法
8. 記者発表等の有無

電気用品点検・修理・回収等状況報告書

年 月 日

経済産業省 商務情報政策局 消費経済部 製品安全課長 殿  
所轄経済産業局 産業部 消費経済課 製品安全室長 殿（内閣府 沖縄総合事務局 経済産業部 商務通商課長を含む。）

報告者の社名  
報告者の役職及び氏名

年 月 日に電気用品点検・修理・回収等開始報告書を提出しましたが、その後の当該電気用品の（点検・修理・回収）等の状況を下記のとおり報告します。

記

1. 電気用品名（及び製品名）
2. 機種、型番、製造番号
3. 対象台数、対策開始日
4. 点検・修理・回収等の対策済台数（ 年 月 日現在）
5. 進捗率
6. その他（点検・修理・回収等実施方策など）

提出先	住所等	管轄区域
経済産業省 商務情報政策局 消費経済部 製品安全課	100-8901 東京都千代田区霞が関 1-3-1 Tel 03-3501-4707(直)	全国
北海道経済産業局 産業部 消費経済課 製品安全室	060-0808 札幌市北区北八条西2 -1-1 札幌第一合同庁舎 Tel 011-709-1792(直)	北海道
東北経済産業局 産業部 消費経済課 製品安全室	980-8403 仙台市青葉区本町3- 3-1 仙台合同庁舎 Tel 022-215-9887(直)	青森県、岩手県、宮城県、 秋田県、山形県、福島県
関東経済産業局 産業部 消費経済課 製品安全室	330-9715 さいたま市上落合2- 1-1 さいたま新都心合同庁舎1号館 Tel 048-600-0409(直)	茨城県、栃木県、群馬県、 埼玉県、千葉県、東京都、 神奈川県、新潟県、山梨県 、長野県、静岡県
中部経済産業局 産業部 消費経済課 製品安全室	460-8510 名古屋市中区三の丸2 -5-2 Tel 052-951-0576(直)	富山県、石川県、岐阜県、 愛知県、三重県
近畿経済産業局 産業部 消費経済課 製品安全室	540-8535 大阪府中央区大手前1 -5-44 大阪合同庁舎1号館 Tel 06-6966-6098(直)	福井県、滋賀県、京都府、 大阪府、兵庫県、奈良県、 和歌山県
中国経済産業局 産業部 消費経済課 製品安全室	730-8531 広島市中区上八丁堀6 -30 広島合同庁舎2号館 Tel 082-224-5671(直)	鳥取県、島根県、岡山県、 広島県、山口県
四国経済産業局 産業部 消費経済課 製品安全室	760-8512 高松市番町1-10- 6 Tel 087-831-3240(直)	徳島県、香川県、愛媛県、 高知県
九州経済産業局 産業部 消費経済課 製品安全室	812-8546 福岡市博多区博多駅東 2-11-1 福岡合同庁舎 Tel 092-482-5523(直)	福岡県、佐賀県、長崎県、 熊本県、大分県、宮崎県、 鹿児島県
内閣府 沖縄総合事 務局 経済産業部 商務通商課	900-8530 那覇市前島2-21- 7 Tel 098-864-2321(直)	沖縄県

## 通商産業省

6産局第254号  
平成6年12月2日

殿

通商産業大臣官房商務流通審議官 清川 祐二

消費生活用製品の欠陥等による事故情報の収集に関する協力依頼について

平成7年7月1日の製造物責任法の施行に向けて、製造業者等においては、設計、製造、供給にわたる製品の安全向上への一層の取り組みが求められる一方、製品使用者である消費者においてもその適正な使用、保守に努めることが必要となっています。

もとより、製品事故の未然・再発防止のためには製品自体が安全なものとなるよう設計・製造されることが必要ですが、複雑かつ高性能な製品が次々と開発される中、消費者は製品の安全性について自ら判断することが困難な場合も多く、これらの製品の欠陥による事故や苦情も多く報告されています。これを防止するためには、製品事故から得られた経験を、企業においては製品の安全性向上に活用し、また、消費者においては製品の適切な選択及び適正な使用に役立てていくことが肝要であります。

通商産業省といたしましても、関係各位から多大な御協力を頂いて、昭和49年に事故情報収集制度を発足させ、消費生活用製品の欠陥等による事故に関する情報を可能な限り網羅的、かつ、迅速に収集し、調査、検討を加え、必要な措置を講じ、事故の未然防止、再発防止に役立ててきたところでありますが、このような状況に鑑み、事故から得られた経験は公共の財産であるという認識に立ち、今後一層の情報収集及び提供に努めていく所存であります。

つきましては、関係各位におかれましても従前にも増して本制度の実効を期するため、消費生活用製品の欠陥等による事故の情報を得た場合には、別添の通知方法により当省に通知していただきたく御協力をお願いするとともに、この旨貴会傘下の各会員に対し周知徹底されますよう併せてお願いいたします。

## 事故情報の通知方法

### 1. 対象品目

対象品目は、

- |            |             |          |
|------------|-------------|----------|
| (1)家庭用電気製品 | (5)乗物及び乗物用品 | (9)乳幼児用品 |
| (2)台所、食卓用品 | (6)身のまわり品   | (10)繊維製品 |
| (3)燃焼器具    | (7)保健衛生用品   | (11)その他  |
| (4)家具、住宅用品 | (8)レジャー用品   |          |

等、経済産業省の所掌に係る消費生活用製品とする。

### 2. 対象事故等

対象とする製品の欠陥や、これにより生じた可能性のある事故等であつて、次の①から③までのいずれかに該当するものをいう。

- ① 人的被害を生じた事故
- ② 人的被害を生ずる蓋然性の高い物的事故
- ③ ①又は②の事故を生ずる蓋然性の高い製品の欠陥

### 3. 事故通知先

通知先は、最寄りの独立行政法人製品評価技術基盤機構本部又は支所とする。

### 4. 通知の様式

(1)地方公共団体、消費生活センター、国民生活センター、(財)製品安全協会、消費者団体等による通知

様式1の「事故通知書」により通知する。

(2)販売業者及びこの関係団体による通知

様式1の「事故通知書」により通知する。

(3)製造業者及びこの関係団体による通知

様式2、3及び4の「事故報告書」により通知する。

(4)一般消費者からのフリーダイヤルファクシミリ(0120-232 529)による通知。

様式5の「事故通報書」等により通知する。

なお、(1)、(2)、(3)で緊急を要する場合には、様式は問わず、フリーダイヤルファクシミリを用いてよい。

(注) ※印の欄は記入しないで下さい。

取扱注意

通知書

※管理番号	
※期程等	
※受付年月日	

事故発生年月日	西暦 年 月 日 AM 時 分 PM 時 分		
事故発生場所	都道府県		
品名		型式/機番	
表示又はマーク等		取扱説明書添付の有無: 1.有 2.無 3.不明 保証書添付の有無: 1.有 2.無 3.不明 保証書の有効期限: 年 月 日	
製造・輸入事業者等 名称及び所在地	(名称):		
	(所在地):		
	(電話番号): (担当者):		
被害者	フリガナ	性別	1.男 2.女
	(姓): ; (名)		年齢: 歳
被代理申し出者	(氏名):	(連絡先) Tel	被害者との関係
被害状況	物的被害	1.製品破損 (1.あり 2.なし) 2.拡大被害 (1.あり 2.なし)	
	被害内容	1.死亡 ( 名) 2.重傷 ( 名) 3.軽傷 ( 名 内容: 病名/治療 ( 名 )・家庭内/施設 ( 名 )	
	被害区分	1.骨折 2.打撲 3.裂傷 4.擦過傷 5.火傷 6.皮膚障害 7.中毒 8.窒息 9.感電 10.眼科障害 11.呼吸器障害 12.口腔障害 13.消化器障害 14.その他	
	治療状況	1.完治 2.治療中 3.不明 全治 ( 日間・内入院 日間・通院 日間) 後遺症 1.有り 2.なし 3.不明 状況 ( )	
製品の購入等 年月日及び入手先	年 月 日購入 製品の使用期間 年 ヶ月使用		
	1.デパート 2.スーパーマーケット 3.一般商店 4.専門店 5.通関販売 6.中古品販売店 7.共済組織等 8.問屋 9.製造(輸入)業者 10.その他 ( ) 11.不明		
事故内容			
事故原因			
被害者の要望	1.被害金の弁償 2.製品の交換 3.修理・点検 4.引き取り(代金返却) 5.慰謝料 6.調査・原因説明 7.謝罪(他の要望あり) 8.その他 ( ) 9.要望なし		
通知書作成者	氏名:	作成年月日	西暦 年 月 日
	(機関名):	(連絡先) Tel	
	(他の通知先):		
	(要望等):		

(備考) この用紙の大きさは、日本工業規格A4とすること。

取扱注意

報告書(その1)

※管理番号	
※関係課等	
※受付年月日	年 月 日

事故発生年月日	西暦 年 月 日 AM 時 分 PM 時 分		
事故発生場所	都道府県 (具体的場所: )		
品名	型式機種等	(生産国名: )	
表示又はマーク等	取扱説明書添付の有無: 1. 有 2. 無 3. 不明 保証書添付の有無: 1. 有 2. 無 3. 不明 保証書の有効期限: 購入日・製造日より 年 月		
同型式品の生産・輸入時期等	(生産・輸入時期): 年 月 日から 年 月 日まで		
	数量: (製造・輸入・販売)		
製造・輸入業者等名称及び所在地	名称: 所在地: (電話番号: 内線: (担当者): )		
所属の業界団体名及び同所在地	名称: 〒 電話:		
事故製品の持ち主	フリガナ	性	1. 男 2. 女
	(姓): (名):	別	(年齢: 歳)
	〒 TEL		
被害状況	1. 製品破損 (1. あり 2. なし) 2. 拡大被害 (1. あり 2. なし)		
	1. 死亡 (名) 2. 重傷 (名) 3. 軽傷 (名) 内訳: 病院治療 (名) ・家庭内治療 (名)		
製品の購入等年月日及び入手先	年 月 日購入 製品の使用期間 年 ヶ月使用 1. デパート 2. スーパーマーケット 3. 一般商店 4. 専門店 5. 通信販売 6. 中古品販売店 7. 共済組織等: 8. 間屋 9. 製造(輸入)業者 10. その他 ( ) 11. 不明		
事故内容			
事故発生の原因	1. 設計不良 2. 製造不良 3. 使用部品材料の不良 4. 流通中の不良 5. 経年劣化 6. 据付・工事の不良 7. 修理等の不良 8. 使用集積の不良 9. 使用者の不注意・誤使用 10. 消費者の保存不良 11. 表示の不備 12. 取扱い説明の不備 13. その他 14. 原因不明		
	同一機種同規格の発生件数: 件 参考資料の有無: 1. 有 2. 無		
報告書作成者名及び連絡場所	《作成年月日》: 西暦 年 月 日 (氏名): (所属部署): 〒 電話: (内線: )		

(備考) この用紙の大きさは、日本工業規格A4とすること。

取扱注意

報告書(その2)

※管理番号

当該事故原因を調査した機関の名称及び連絡先	名称:	事故品を保管している機関等及び連絡先	名称:
	(連絡先) TEL:		(連絡先) TEL:
支払費用の手当て	保険を使用した場合	支払金額: 円 (保険の償額: )	
	自己積立金を使用	支払金額: 円 (積立金総額: 円)	
	その他	支払金額: 円 (内容: )	
事故に係る再発防止の措置	1. 製造の中止 2. 輸入の中止 3. 販売の中止 4. 製品の改良 5. 製造工程の改善 6. 品質管理の強化 7. 製品の回収 8. 安全対策の実施 (修理・点検等) 9. 消費者へ注意喚起 10. 表示の改善 11. 取扱説明書の改善 12. 特記措置しない		

個別被害状況			
被害者	フリガナ		
	姓:	名:	性別: 1. 男 2. 女 (年齢: 歳)
物的被害	製品破損 (1. 全損 2. 一部破損 3. 不明 4. 被害なし) 拡大被害 (1. 火災 2. 破損 3. 汚損 4. その他 5. 被害なし)		
人的被害内容	1. 死亡 2. 重傷 3. 軽傷 (1. 病院治療 2. 家庭内治療) 4. 被害なし		
人的被害区分	1. 骨折 2. 打撲 3. 裂傷 4. 擦傷 5. 火傷 6. 皮膚傷害 7. 中毒 8. 窒息 9. 感電 10. 眼障害 11. 呼吸器障害 12. 口腔器障害 13. 消化器障害 14. その他		
治療状況	1. 完治 2. 治療中 3. 不明 全治 (日間・内入院 日間・通院 日間)		
後遺症	1. 有り 2. なし 3. 不明 (状況: )		
被害者の要望	1. 被害金額の弁償 2. 製品の交換 3. 修理・点検 4. 引き取り (代金返却) 5. 慰謝料 6. 調査・原因説明 7. 謝罪 (他の要望なし) 8. その他 ( ) 9. 要なし		
被害者への措置	1. 被害金額の支払い 2. 製品交換 3. 部品交換 4. 修理・点検 5. 部品提供 6. 引取 (代金返却) 7. 慰謝料の支払い 8. 使用方法等の説明 9. 見舞金の支払い 10. 被害者に説明した 11. 特記措置しない 12. 被害者と交渉中 13. 系争中 (裁判等) 14. 謝罪 15. その他		
	前項2. ~5. において	1. 有償 2. 無償	被害者の反応: 1. 納得 2. 納得しない
内容			
	提示金額:	円	支払金額: 円

(備考) この用紙の大きさは、日本工業規格A4とすること。

取扱注意

報告書(その3)

※管理番号

(個別被害状況)

被害者が2名以上の場合様式31に続き使用する

個別被害状況				
被害者	フリガナ			
	姓:	名:	性別	1. 男 2. 女 (年齢: 歳)
物的被害	製品破損 (1. 全損 2. 一部破損 3. 不明 4. 被害なし) 拡大被害 (1. 火災 2. 破損 3. 汚損 4. その他 5. 被害なし)			
人的被害内容	1. 死亡 2. 重傷 3. 軽傷 (1. 病室治療 2. 病室外治療) 4. 被害なし			
人的被害区分	1. 骨折 2. 打撲 3. 裂傷 4. 擦傷 5. 火傷 S. 皮膚障害 7. 中毒 8. 窒息 9. 感電 10. 眼障害 11. 呼吸器障害 12. 口腔器障害 13. 消化器障害 14. その他			
治療状況	1. 完治 2. 治療中 3. 不明 全治 ( 日間・内入院 日間・通院 日間 )			
後遺症	1. 有り 2. なし 3. 不明 (状況: )			
被害者の要望	1. 被害金額の弁償 2. 製品の交換 3. 修理・点検 4. 引き取り (代金返却) 5. 慰謝料 6. 調査・原因説明 7. 謝罪 (他の要望なし) 8. その他 ( ) 9. 要望なし			
被害者への措置	1. 被害金額の支払い 2. 製品交換 3. 部品交換 4. 修理・点検 5. 部品提供 6. 引取 (代金返却) 7. 慰謝料の支払い 8. 使用方法等の説明 9. 見舞金の支払い 10. 被害者に説明した 11. 特措置しない 12. 被害者と交渉中 13. 系争中 (裁判済) 14. 謝罪 15. その他			
	前項2. ~5. において	1. 有償 2. 無償	被害者の反応	1. 納得 2. 納得しない
内容	提示金額: 円 (支払金額: 円)			

個別被害状況				
被害者	フリガナ			
	姓:	名:	性別	1. 男 2. 女 (年齢: 歳)
物的被害	製品破損 (1. 全損 2. 一部破損 3. 不明 4. 被害なし) 拡大被害 (1. 火災 2. 破損 3. 汚損 4. その他 5. 被害なし)			
人的被害内容	1. 死亡 2. 重傷 3. 軽傷 (1. 病室治療 2. 病室外治療) 4. 被害なし			
人的被害区分	1. 骨折 2. 打撲 3. 裂傷 4. 擦傷 5. 火傷 S. 皮膚障害 7. 中毒 8. 窒息 9. 感電 10. 眼障害 11. 呼吸器障害 12. 口腔器障害 13. 消化器障害 14. その他			
治療状況	1. 完治 2. 治療中 3. 不明 全治 ( 日間・内入院 日間・通院 日間 )			
後遺症	1. 有り 2. なし 3. 不明 (状況: )			
被害者の要望	1. 被害金額の弁償 2. 製品の交換 3. 修理・点検 4. 引き取り (代金返却) 5. 慰謝料 6. 調査・原因説明 7. 謝罪 (他の要望なし) 8. その他 ( ) 9. 要望なし			
被害者への措置	1. 被害金額の支払い 2. 製品交換 3. 部品交換 4. 修理・点検 5. 部品提供 6. 引取 (代金返却) 7. 慰謝料の支払い 8. 使用方法等の説明 9. 見舞金の支払い 10. 被害者に説明した 11. 特措置しない 12. 被害者と交渉中 13. 系争中 (裁判済) 14. 謝罪 15. その他			
	前項2. ~5. において	1. 有償 2. 無償	被害者の反応	1. 納得 2. 納得しない
内容	提示金額: 円 (支払金額: 円)			

(備考) この用紙の大きさは、日本工業規格A4とすること。

### 事故通知書

通 報 者	氏名 住所 電話番号
事故発生年月日	年 月 日
事故発生場所	都道 市 町 府県 群 村
商品名 及び 事業者名	
事故内容	

製品評価技術基盤機構は本部（東京・大阪）と支所（8カ所）があります。  
フリーダイヤルファックス及び本部・各支所の所在地、電話番号は次のとおりです。

所名	〒	住 所	電 話	ファクシミリ
事故情報専用フリーダイヤルファックス (大阪本部に設置)				0120 232529
本 部	東京	151 東京都渋谷区西原2-49-10 0066	03 3481-1921	03 3481-1934
	大阪	540 大阪市中央区大手前4-1-67 0008 大阪合同庁舎第2号館別館	06 6942-1112	06 6946-7280
北 海 道 支 所	060 0808	札幌市北区北八条西2-1-1 札幌第一合同庁舎	011 709-2324	011 709-2326
東 北 支 所	983 0833	仙台市宮城野区東仙台4-5-18 仙台合同試験庁舎	022 256-6423	022 256-6434
北 関 東 支 所	376 0042	群馬県桐生市堤町3-7-4	0277 22-5471	0277 43-5063
中 部 支 所	460 0001	名古屋市中区三の丸2-5-1 名古屋合同庁舎第2号館	052 951-1931	052 951-3902
北 陸 支 所	920 0024	金沢市西念3-4-1 金沢駅西合同庁舎	076 231-0435	076 263-9216
中 国 支 所	730 0012	広島市中区上八丁堀6-30 広島合同庁舎第3号館	082 211-0411	082 221-5223
四 国 支 所	760 0017	高松市番町1-10-6 高松第一地方合同庁舎	087 831-2671	087 833-4668
九 州 支 所	815 0032	福岡市南区塩原2-1-28	092 551-1315	092 551-1329

## **JBMIA リコールガイドライン**

**- 製品安全事故に背を向けない企業姿勢と取り組み -**

平成 15 年 4 月

平成 16 年 12 月 改定第 1 版

平成 17 年 5 月 改訂第 2 版

発行 社団法人 ビジネス機械・情報システム産業協会

〒105-0001 東京都港区虎ノ門 1 丁目 21 番 19 号

秀和第 2 虎ノ門ビル

電話 : 03-3503-9821 FAX : 03-3591-3646

URL: <http://www.jbmia.or.jp>