

照明器具製品に係る
製品安全に関する自主行動計画
第2版

2011年（平成23年）7月6日

社団法人 日本照明器具工業会

まえがき

平成 18 年 11 月、「消費生活用製品安全法」の改正法が成立し、12 月に公布されました。今回の改正は、国、製造事業者・輸入事業者、修理事業者・工事事業者および販売事業者が協力して、消費生活用製品の事故情報の収集、提供、報告、公表等の措置を講ずることにより製品事故の再発防止を図り、消費者の安全安心を確保することを目的としています。

改正法において、製造事業者・輸入事業者は、重大製品事故の主務大臣への報告義務を負うとともに、その報告義務を確実に履行するために製品事故に関する情報を収集し、その情報を消費者に対して適切に提供することや必要に応じ製品回収その他の危害発生及び拡大防止の措置をとるよう努めることなどの事業者責務を負う旨が規定されています。

さらに、重大製品事故についての報告義務を怠っている製造・輸入事業者に対しては、主務大臣が必要と認めるときには製品事故情報を収集し、適切に管理・提供する体制を整備するよう改善命令（体制整備命令）を出すことができることになっています。

製品安全に関する諸法令を遵守することはもちろんのこと、照明器具製品を含む家電製品の製造事業者は、自社の製品の安全性に対する消費者からの信頼を獲得していくため、積極的かつ自主的に製品安全確保に必要な体制整備に取り組むことが一層重要になってまいります。

一方、照明器具製品を含む家電製品の製造事業者が製品安全確保のための体制整備に取り組むにあたっては、自主行動計画を策定し、計画—運用—監査—見直し（Plan—Do—Check—Action）のマネジメントサイクルの中で、定期的な点検と必要な見直しを加えるとともに、トップマネジメントによる製品安全に関する基本方針を公表するのが最も効果的な方法であると考えます。

今般、社団法人日本照明器具工業会は、財団法人家電製品協会が、上記の考え方に則り作成した「家電製品に係る製品安全に関する自主行動計画」を参考に、事業者団体として自らの自主行動計画を策定し、併せて、会員による「製品安全に関する自主行動計画」の策定を支援するため、その策定ガイドラインを作成しました。

会員各社におかれましては、このガイドラインを参考のうえ、自社の品質管理、製品安全管理に関するノウハウを盛り込み、自社の判断で独自の製品安全に関する自主行動計画を策定してください。

そして、会員各社が、それぞれ自社の製品安全に関する自主行動計画に基づき、自社製品の安全性向上に努めていただくようお願いします。

なお、本ガイドラインにおける照明器具製品とは、照明器具及びその支持・制御装置をいいます。

目 次

I	社団法人日本照明器具工業会の「製品安全に関する自主行動計画」	1
II	照明器具製品に係る「製品安全に関する自主行動計画」策定ガイドライン	2
1	自主行動計画の推進について	2
2	自主行動計画の策定について	4
2.1	自主行動計画の構成	4
2.2	トップマネジメントの基本方針	7
2.3	必要対応事項	8
2.3.1	法令遵守	8
2.3.2	社内推進体制の構築	8
2.3.3	市場情報収集体制の構築	8
2.3.4	社内情報伝達体制の構築	11
2.3.5	重大製品事故に関する消費者庁等への報告	12
2.3.6	製品事故の情報分析と対応方針の決定	14
2.3.7	製品回収など危害の発生・拡大の防止措置	15
2.3.8	消費者・販売事業者等に対する製品事故情報の提供	16
2.3.9	社内教育・研修の実施	18
2.3.10	内部監査等によるモニタリングの実施	18
2.3.11	リスクの洗い出しと評価	18
2.3.12	社内推進体制の継続的見直し・改善	18
	解説	19
	参考資料	20

I. 社団法人 日本照明器具工業会の「製品安全に関する自主行動計画」

「製品安全に関する自主行動計画」

社団法人 日本照明器具工業会は、「消費者重視」の視点に立ち、以下の活動を継続することにより、積極的に照明器具製品の安全確保に貢献します。

1. 国の「製品安全に関する自主行動指針」に基づき、会員による自社「製品安全に関する自主行動計画」策定を支援するためガイドラインを作成するとともに、その後の継続的な活動を支援します。
2. 国及び財団法人家電製品協会との密接な連携を保つことにより、製品事故報告制度の適正な運用を期します。
3. 照明器具製品の安全性向上のため、**JIS** 及び工業会規格 (**JIL**) などの安全性に関する標準化活動を、一層強力に推進します。
4. 消費者に対する照明器具製品の正しい使い方の啓発や誤使用に関する情報提供などを通じ、製品安全文化の定着に貢献するよう努めます。

II 照明器具製品に係る「製品安全に関する自主行動計画」策定ガイドライン

このガイドラインは、社団法人日本照明器具工業会（以下「日本照明器具工業会」といいます）が自らの「製品安全に関する自主行動計画」第1項に基づき、会員による自社の「製品安全に関する自主行動計画」の策定を支援するため作成するものです。

各会員においては、自社の「製品安全に関する自主行動計画」を策定するにあたり、自社の自主行動計画の実効性を高め、自社製品の安全性に対する消費者の信頼を確保するため、以下の事項を十分に勘案し、反映することが望まれます。

各会員は、国の「製造事業者に係る自主行動指針」およびこのガイドラインを参考のうえ、自社独自の製品安全確保に関するノウハウを盛り込み、独自の自主行動計画を策定してください。

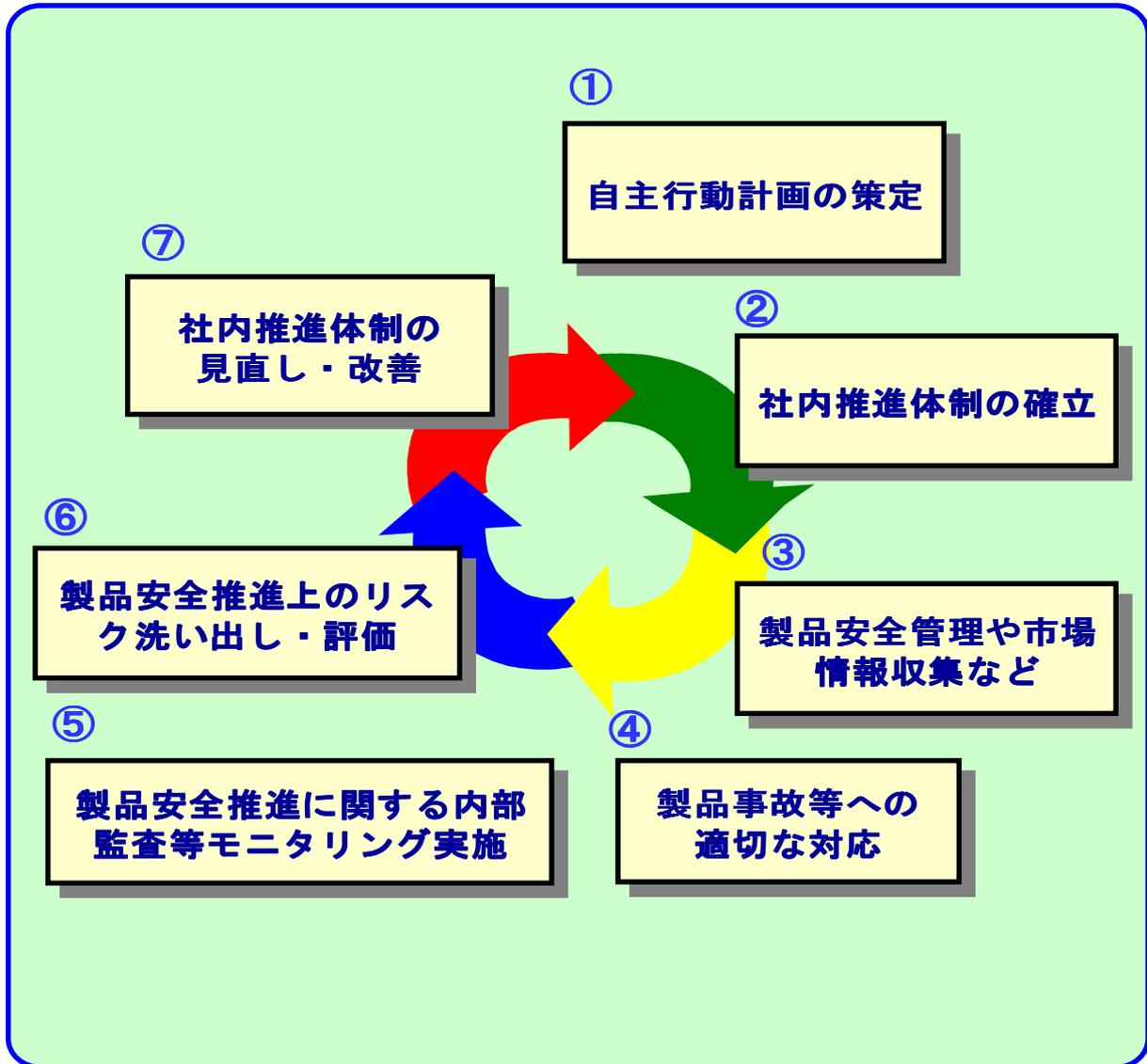
1 自主行動計画の推進について

会員は、既に多くの企業が取り組んでいる環境保護や個人情報保護の社内活動と同様に、自主行動計画を策定し、トップマネジメントを巻き込み、**PDCA (Plan→Do→Check→Action)**サイクルを利用して、定期的な点検と必要な見直しを行っていくとともに、トップマネジメントによる「製品安全に関する基本方針」を公表することが望まれます。

製品安全に関する**PDCA (Plan→Do→Check→Action)**サイクルのイメージを次頁に図解しますので、ご参照ください。

改正消費生活用製品安全法（以下「改正消安法」といいます）は、重大製品事故の主務大臣への報告義務、製品事故情報の収集、製品事故情報の消費者への適切な提供、製品回収その他の危害発生・拡大防止の措置などを製造事業者の責務として規定するとともに、販売事業者、修理事業者等に対して製品事故情報を製造事業者へに通知することを努力義務として規定していることから、製造事業者は、消費者や販売事業者などからもたらされる情報をしっかり受けとめ、的確に対応する必要があります。したがって、会員は、社内あるいは関連会社の営業、修理あるいはお客様相談センターなどの関連部署と密接に連携・協力できる社内体制を築き、継続的に推進してゆくことが肝要となります。

製品安全に関する PDCA (Plan→Do→Check→Action) サイクル



P=① 自主行動計画の策定 + ② 社内推進体制の確立

D=③ 製品安全管理や市場情報収集など+④ 製品事故等への適切な対応

C=⑤ 製品安全推進に関する内部監査等モニタリング実施

+ ⑥ 製品安全推進上のリスクの洗い出し・評価

A=⑦ 社内推進体制の見直し・改善

2 自主行動計画の策定について

各会員は、以下の事項に留意して、自社の「製品安全に関する自主行動計画」を策定してください。

2.1 自主行動計画の構成

会員の自主行動計画は、主に次のような項目で構成されることとなります。

- 製品安全に関する基本方針
- 自主行動計画の基本的な考え方
- 社内推進体制
- 法令等に基づく製品事故への対応
- 内部監査等によるモニタリング
- 社内推進体制の継続的改善
- 自主行動計画の改定

これらの項目で構成された「製品安全に関する自主行動計画」の「目次」と「全体的構成」を例示しますので、ご参照ください。

(例) 製品安全に関する自主行動計画

目 次

□ 製品安全に関する基本方針

第1章 本自主行動計画の基本的な考え方

1 本自主行動計画の全体的構成

2 製品安全に関する原則

①法令遵守

②製品安全確保のための事業活動（研究、開発、設計、製造、品質管理、販売、アフターサービス、リユース）

③製品事故等に関する情報等の適正な収集

④法令に基づく重大製品事故の報告

⑤迅速な製品回収など危害の発生・拡大の防止

⑥迅速かつ適正な事故情報の開示

⑦リスク評価による製品事故の回避（誤使用、不注意による事故の回避も含む）

第2章 社内推進体制

3 社内推進組織

4 市場情報収集体制

5 社内情報伝達体制

6 社内教育・研修の実施

7 リスク評価体制

第3章 法令等に基づく製品事故への対応

8 製品事故情報の収集

9 重大製品事故に関する消費者庁等への報告

10 情報分析と対応方針の決定

11 製品回収など危害の発生・拡大の防止措置

12 社告等の消費者に対する製品事故情報の開示

第4章 内部監査等によるモニタリング

13 モニタリング体制の構築

14 内部監査等によるモニタリングの実施

第5章 社内推進体制の継続的見直し・改善

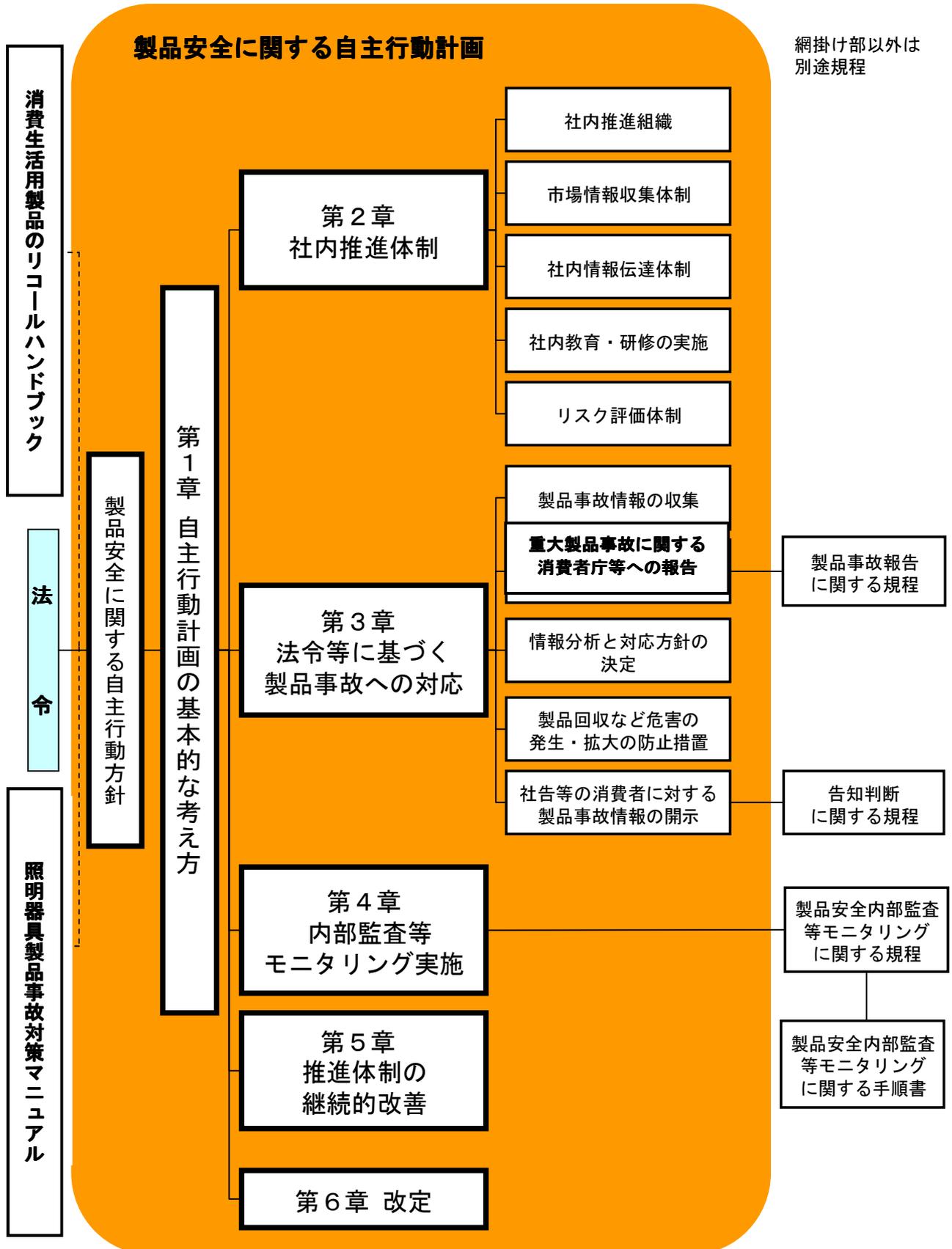
15 社内推進体制の定期的見直し

16 改善の承認

第6章 改定

17 製品安全に関する基本方針及び本自主行動計画の改定

自主行動計画の全体的構成 (例)



2.2 トップマネジメントの基本方針

- (1) 消費者に安全な製品を供給し、安全な社会を構築するといった社会的責任を十分に認識し、経営の基本方針の一貫として、「消費者重視」「製品安全の確保」などの理念を掲げた製品安全に関する基本方針を社員に告知し、社内の周知徹底を図ります。
- (2) 会員は、取締役会など正当に権限を有するトップマネジメントの意思決定機関において自主行動計画を採択し、自主行動計画に係る基本方針を対外的に公表します。

(例) 製品安全に関する基本方針

〇〇〇〇株式会社（以下「当社」といいます）は、当社が製造・販売した製品の安全に対するお客様の信頼を確保することが当社の経営上の重要課題であるとの認識のもと、以下のとおり製品安全に関する基本方針を定め、誠実に製品安全の確保に努めてまいります。

1 法令の遵守

当社は、消費生活用製品安全法その他の製品安全に関する諸法令に定められた義務およびこの基本方針を遵守します。

2 自主行動計画の確立

当社は、この基本方針に基づき、製品安全に関する自主行動計画を策定・推進し、継続的な改善を行うことにより、「お客様重視」、「製品安全の確保」の企業文化を確立・維持します。

3 製品安全確保のための品質管理

当社は、製品安全を確保するため、常に適正な品質管理を行い、その向上に努めます。

4 製品事故情報等の収集と開示

当社は、当社製品に係る事故について、その情報をお客様等から積極的に収集するとともに、お客様等に対して適切な情報提供を行います。

5 重大製品事故の報告

当社は、当社製品について重大製品事故が発生したときには、法令に基づき、迅速に所轄官庁に報告を行います。

6 製品回収等の実施

当社は、不慮の製品事故に関し、必要と認められるときには、製品の回収その他の危害の発生・拡大の防止措置を講じ、適切な情報提供方法を用いて迅速に消費者等に告知します。

7 誤使用等回避の施策

当社は、お客様に当社製品を安全にご使用いただくため、取扱説明書、製品本体等に誤使用や不注意による事故の回避に役立つ注意喚起や表示を行います。

2.3 必要対応事項

2.3.1 法令遵守

「消費生活用製品安全法」その他の製品安全に関する諸法令を遵守する必要があります。また、トップマネジメント名で公表する自社の「製品安全に関する基本方針」も遵守すべき対象となります。

また、改正消安法に定められた次の製造事業者の責務を適正に履行する旨を宣言することになります。

- ① 重大製品事故の主務大臣への報告義務。
- ② 製品事故に関する情報を収集し、その情報を消費者に対して適切に提供すること。
- ③ 製品事故が生じた場合には、原因を調査し、必要があると認めるときは、製品回収その他の危害発生及び拡大防止の措置をとること。

2.3.2 社内推進体制の構築

改正消安法において、主務大臣は、製造・輸入事業者が重大製品事故の報告を怠り、又は虚偽の報告をした場合、事故情報の収集、提供等に必要な体制の整備を命ずる（体制整備命令）ことができ、この体制整備命令に違反した者には罰則が科せられます。（改正消安法第37条および第58条第5号）

しかしながら、会員は、体制整備命令を受ける可能性があるという理由から消極的に社内体制整備を行うのではなく、自社製品の安全性に対する消費者の信頼を獲得するため、積極的かつ自主的に製品安全のための社内推進体制の構築に取り組むべきです。

社内において、品質管理にとどまらず、製品安全活動を推進する担当部署を設置し、円滑に社内で製品安全確保の活動が推進できる体制を整備することが望まれます。

また、製品の安全基準、品質管理、重大事故報告マニュアル、苦情対応マニュアル、製品回収等のリコール発動要件等を含め製品安全の確保のために必要な各種規程類を策定します。

2.3.3 市場情報収集体制の構築

製品安全に関する適切な行動を行っていくためには、製品事故等（重大な欠陥、不具合、類似製品の事故）や誤使用等の市場情報を積極的に収集するための体制を整備しておくことが重要です。その際、消費者や販売業者などの事業者から見て受付窓口を明確にすることが望まれます。

その体制の構築に際しては、開発、設計、製造、輸入、営業等の自社内の関連部門の実験の経験に基づくアドバイス、及び関連企業や外部の専門家などからのアドバイスを参考とすることが望まれます。

(1) 市場情報の入手方法

1) 市場情報入手先

市場情報の入手先としては以下のようなところがあり、これらの入手先からの情報の収集に努めることが必要です。

- ① 消費者
- ② 修理・サービス部門
- ③ 販売店、設置工事事業者

- ④ 国民生活センター、地方自治体の消費生活センター、消費者団体及び消費者
関連機関など
- ⑤ 消防署、警察署
- ⑥ 新聞、テレビなどマスコミ
- ⑦ 消費者庁、独立行政法人製品評価技術基盤機構の事故情報収集制度
- ⑧ 家電製品PLセンターなど関係業界団体
- ⑨ 消費者から情報を入手したOEM先や部品供給先
- ⑩ 検査機関など

特に、例えば「誤使用の防止や事故発生時の情報収集のための記載文」を作成し、各種のホームページや取扱説明書・カタログ等の書面等に記載すること等により、受付窓口を明確にして製品事故や誤使用等の市場情報を消費者から積極的に収集することに努力する必要があります。

2) 市場情報収集の注意点。

- ① 社内の内部通報制度などにより、貴重な情報が得られる場合もあるので、通報した従業員を適切に保護することが必要です。
- ② 販売事業者等は、改正消安法第34条に基づき、製造事業者・輸入事業者への通知努力義務を負っています。よって、製造事業者は販売事業者から事故情報の提供があった場合には、当該販売事業者を有益な情報の提供者として取り扱うことが重要です。
- ③ 事故の発生を予見させる欠陥等の兆候に関する情報は、見逃されがちです。しかし、事故を未然に防止し、迅速かつ的確に製品安全に関する適切な行動を行うためには、敏感に反応すべき情報です。事業者は取り扱う製品の特性を考え、どのような情報に注意すべきかを予め想定しておくことが望まれます。このような情報としては、例えば、以下のようなものがあります。
 - a 海外で発生した類似製品の事故情報
 - b 事故を発生させる蓋然性が高い欠陥に関する情報
 - c 欠陥か否かは明確に判別できないものの、同様の事故の発生が予見される情報

(2) 製品事故・誤使用等の市場情報の受付

上記の情報の入手先から製品事故・誤使用等の市場情報を迅速に入手するためには、窓口を明確にし、市場情報の通知を常時受け付ける体制を構築する必要があります。例えば、以下のような体制等で情報を受け付けて情報を収集することが望まれます。

1) 受付時間内の製品事故・誤使用等の市場情報の受付

① 当該製品のお客様窓口の場合

製品事故・誤使用等の市場情報の受付に当たり、受付者は下記の必要事項を的確に聴取する必要があります。

- a 製品事故・誤使用等の市場情報の提供者および被害者の氏名、住所、電話番号（連絡方法）等
- b 商品名、品番、製品事故・誤使用等の概要
- c 購入先、発生日・時刻、被害の内容・程度等

注記 「お客様窓口」とは、対外的に公表している「お客様相談センター」、サービス会社の「コールセンター」、特定商品の相談窓口等の情報収集窓口を総称しています。

② 当該製品のお客様窓口以外の場合

各事業所は、当該製品のお客様対応を担当しない商品について、製品事故・誤使用等の市場情報を受け付けた場合は、少なくとも上記①の a. と b. の内容を聴取し、速やかに当該製品のお客様窓口へ連絡し処理を依頼する必要があります。

2) 受付時間外の製品事故・誤使用等の市場情報の受付

- ① 適宜必要に応じて、会社の休日、お客様対応窓口の受付時間外における製品事故・誤使用等の市場情報を受け付ける窓口を設置します。
- ② 各事業所における事業所管理担当部門が緊急連絡者の設定、緊急連絡マニュアル等を作成し、適切に運用します。
- ③ 各事業所においては、事業所内での緊急連絡網を整備・運用します。
- ④ 全社を統括する品質関係等の部門は、就業時間外における製品事故・誤使用等の市場情報に関する緊急連絡者名簿を整備・管理し、関係部署に配布するとともに適切に運用します。

3) 事業者からの受付

特に、改正消安法において製造事業者・輸入事業者への通知努力義務が課せられた販売事業者からの通知に対しては、直接に情報収集できる窓口（アフターサービス部門等）を明確にするため、常時機能しているホットラインの設置等の方法・体制の整備を行い、その存在の周知に努力することが望まれます。

(3) 製品の販売経路、追跡情報の把握体制の整備

迅速かつ的確な事故対応の実施には、該当する製品がどのような販売経路をたどって消費者の手に渡ったかを、いかに速やかに把握するかが重要です。製品によっては、消費者までの販売経路が完全に把握できない場合もあります。このため、どこまで把握できるかを事前に確認しておくために、以下のような項目等について情報の把握体制の整備に努めることが重要です。

- 1) ロット番号やシリアル番号等による流通・販売経路の追跡方法の整備。
- 2) ユーザー登録や顧客台帳等による顧客情報管理。
- 3) 改正消安法で製造業者の製品回収等への協力努力義務が課せられている販売事業者が、製造事業者や輸入事業者の事故等の対応時に連携や協力を速やかに行うことのできるようにするための情報収集方法・体制の整備または日頃からの信頼関係作り等。

(4) 個人情報の保護

収集した市場情報に含まれる個人情報は、個人情報の保護に関する法律に基づく各社の「個人情報の取り扱いに関する規定」等に従って取り扱い、その目的以外の使用、転用または社外へ開示しないようにする必要があります。

(5) 対応マニュアル等の検討及び整備

製品事故・誤使用等の市場情報を入手した場合に迅速かつ的確に対応するために、各種の対応マニュアル等の検討及び整備に努めることが重要です。

(6) 市場情報の集中管理

各種情報入手先から入手した製品事故・誤使用等の市場情報は、一箇所で集中して管理できる品質情報システム等へ登録するようにするなど、迅速かつ的確な対応のために情報を共有できるようにすることが望まれます。

この集中管理を行う部門として、例えば、本社の既存の品質関係部門の中に同様の機能を付加するか、または製品安全に関する「お客様相談室」等を設けることが望まれます。

(参照資料：経済産業省「消費生活用製品のリコールハンドブック」)

2.3.4 社内情報伝達体制の構築

(1) 社内に伝達すべき事実関係の調査

まず事実関係を迅速に調査することが必要です。情報の入手先、発生状況（5W1Hを明確に）、被害の状況、製品の関与度合（製品が事故原因である可能性の有無）、公的機関の関与と見解、消費者の申出内容等。特に重要となる情報としては、事故現場の確認と事故に係る製品の状況の把握及び公的機関の見解などがあります。

(2) 社内への情報伝達

発生した事実関係についてトップマネジメントも含め必要な社内の関係先に速やかに情報伝達することが重要です。製品安全に関する対策委員会等を開催して関連各部門が情報を共有するとともに、当面の対応策を至急に検討することも必要となります。

(3) 原因究明段階

- 1) 原因を調査する消防、警察等公的機関に対して適切に情報提供を行うなど、公的機関から要請があった場合、これに協力することが必要です。
- 2) 警察等で原因究明に時間がかかり公的機関の見解が入手できにくい場合がありますので、この場合にはすでに販売して市場にある同等製品をサンプリング調査して市場にある製品の実態を把握することも必要となる場合があります。
- 3) 上記の調査結果を踏まえ、原因を究明し、再発防止策を検討・実施する必要があります。

(4) トップマネジメントへの報告

トップマネジメントへの報告が必要な事故や市場対策が必要な案件については、できるだけ早く社長その他のトップマネジメントへ報告することが重要です。まず速報を、その後定期的に進捗状況、対応策等について報告することが必要です。併せて、案件の重要度に応じて、対応のレベルを判断する基準を作成することも望まれます。

(5) 情報の共有化と社内横断的体制

- 1) 製品事故に対する対応は事業所・工場任せにするのではなく、広報、法務、設計、品

質、サービス、消費者対応部門等から構成される社内横断的な製品安全に関する対策委員会等の構築など、迅速に情報を入手・分析・共有できるような体制を構築することが望まれます。

- 2) 社内の情報伝達を適切に実施するため、社内規程として、お客様対応マニュアル、事故収集と事故報告体制、社告マニュアル、情報開示、製品安全社内基準等に関する社内規程を整備することが必要です。

2.3.5 重大製品事故に関する消費者庁等への報告

事業者は、事故発生情報を監督官庁に報告し、協力して事故の未然防止、再発防止に取り組むことが求められます。監督官庁への報告としては主に以下の種類があります。

分類	報告内容
重大製品事故発生の報告	重大製品事故の発生を知ったとき、その内容を消費者庁に報告する。
リコール実施の報告	事故の発生及び拡大を予防する目的でリコールを実施する場合、事前にその内容を経済産業省に報告する。また、リコールを実施した場合、当該リコールの進捗状況等を報告する。

それぞれの報告手順は、以下の通りです。

(1) 重大製品事故発生の報告

改正消安法により、重大製品事故の発生を知った場合は、以下の通り、その報告を行う必要があります。(改正消安法第35条第1項)

1) 報告の対象者

報告の義務は、その製品の製造事業者又は輸入事業者にあります。従って製造事業者及び輸入事業者は、自らが製造又は輸入した製品に関する事故情報を収集できる体制を構築し、事故が発生したときに速やかにその情報を入手し、報告することが必要となります。

2) 報告の対象となる製品

他の法令によって個別に規制されている製品（自動車、化粧品、医薬品等）を除く消費生活用製品を広く対象としています。産業用の製品であっても、ホームセンター等で一般消費者が容易に購入できる場合は、対象となります。

3) 報告すべき事故の範囲

報告すべき事故の範囲は、以下の重大製品事故です。

- 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のうち、危害が重大であるもの

- a 死亡事故
 - b 重傷病事故（治療に要する期間が30日以上を負傷・疾病）又は後遺障害事故
 - c 一酸化炭素中毒
- 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重大な危害が生ずるおそれのあるもの
- ・火災（消防が火災として確認したもの）

注記 製品に起因して生じたものではないことが明らかな事故については、報告の義務はありません。例えば、次のような事件です。

- 故意に人体に危害を加えた場合（自殺等）
- 製品自体は健全に機能しているが、製品外の事故が生じた場合（自転車使用中に自動車が追突してきた場合等）

報告するか判断に迷う場合は、速やかに消費者庁に相談をし、対応を決定します。

4) 報告の期限

法令により、製造事業者又は輸入事業者は、通報、通知等により、重大製品事故の発生の事実を知ったときから10日以内に、消費者庁に報告する必要があります。

5) 報告の内容

法令で定める様式に従い、その内容を報告する必要があります。

<報告の方法>

- ① 報告の様式は、消費者庁のホームページに掲載されています。緊急の場合には、ファックス又は電子メールで一報することも可能です。
- ② 報告の内容は、事故発生日、被害の概要、事故の内容、製品の名称、機種・型式、製造・輸入・販売数及びその時期、事故を認識した契機と日、事故原因、事故への対応。
- ③ 後日、事故の態様等が変化した場合には、報告内容を修正します。

6) 独立行政法人製品評価技術基盤機構への報告

消費生活用製品安全法の改正に伴い、消費生活用製品の重大製品事故については、直接消費者庁へ報告し、それ以外の製品事故については、独立行政法人製品評価技術基盤機構（NITE）に報告します

7) 非重大製品事故の事故報告及び業務用電気用品の事故報告

消費生活用製品安全法の改正に伴い、消費生活用製品の非重大製品事故及び業務用電気用品の事故報告（重大製品事故か否かを問わない）については、独立行政法人製品評価技術基盤機構（NITE）に報告します。

8) 他の法令に基づく報告

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、及びガス事業法等、法令による安全規制の対象とされている製品に関する事故等については、その法令を所管している経済産業省の部署へ報告します。

(2) リコール実施の報告

製品事故の状況に応じて、経済産業省の「消費生活用製品のリコールハンドブック」、日本照明器具工業会の「照明器具事故対策マニュアル」に基づき、リコールの実施を報告してください。

(参考資料：経済産業省「消費生活用製品のリコールハンドブック」及び日本照明器具工業会の「照明器具製品事故対策マニュアル」)

2.3.6 製品事故の情報分析と対応方針の決定

製品事故情報を入手次第、分析し、迅速に対応方針を決定する必要があります。

そのため、万が一事故が発生した場合に遅滞なく事故の分析、分析結果に基づく対応が行える組織体制を整備しておく必要があります。

注記1 事故対応を一括して行う部門の設置が望ましいが、不可能な場合においては対応推進の取りまとめ部門、分析から対応決定までの各主管部門及び責任分担を含む対応手順を整備し、周知しておくことが必要です。

注記2 自社内での分析に加え、第三者の中立的な分析結果が事故対策に有効な場合や、非常に専門的な分析が必要である等自社での分析が困難な場合には、公的または民間の適切な機関を活用し、対応方針についてのアドバイスを得ることも可能です。

(1) 製品事故の分析

入手した情報に従い、以下の分析を行うこと。

1) 事故事実の把握

事故詳細（事故の状況、発生場所の状況、消費者の説明）について可能な限り入手し、状況を把握すると共に、当該製品の過去の事故履歴・修理履歴、同型式モデルの事故履歴・修理履歴等事故原因の推定に有用な情報の入手に努めること。

2) 事故の原因の推定

上記「1)項」に基づき、事故の発生メカニズムを推論する。

① 事故製品の解析

② 再現検証による事故の原因の推定確認

3) 事故の重大性の検討

事故の内容および②項に基づき推定された事故原因から以下の要素を検討し、事故の重大性を特定すること。

① 事故の状況及び想定される危険の大きさ

例：最悪死亡事故にいたる身体の欠損の可能性、火災、発煙で収束、軽い感電

② 拡大被害の可能性

例：「火災事故で、早期発見されていなければ延焼の可能性がある。」

「部品不良で不良内容によっては更に危険な状況が考えられる。」

③ 事故製品と同一モデル品での同様の事故が発生する可能性

(今後市場で同じ事故が発生する確率)

事故の発生件数、主たる使用環境(場所、使用者)、販売台数、残存率

④ 他のモデルでの同様の事故が発生する可能性

同様の設計、事故原因と推定される部品を使用した他のモデルでの事故発生の可能性

- ⑤ 誤使用の可能性
 - a 製造業者として想定される範囲内の誤使用か否か
 - b 想定外使用であっても消費者が容易に行ってしまう可能性
 - c 使用環境によっては、乳幼児のアクセスによる危害発生の可能性
 - d 安易に注意表示に頼っていないか(容易な対策で誤操作や誤使用が防止できるにもかかわらず注意表示に頼っていないか)

(2) 製品事故への対応方針の決定

特定された事故の重大性に基づき、次の事項について対応方針を決定し、必要な対応を実施すること。

- 1) 事故対策の実施要否の判断
- 2) 対策内容の決定
 - ① 対象製品の範囲の特定
 - ② 回収修理の内容
 - ③ 事故の公表（社告、プレス発表、HP）
- 3) 関連団体への報告
 - ① 行政機関（消費者庁）
 - ② 関連工業会、業界団体
 - ③ 販売店等

注記 具体的には日本照明器具工業会発行の「照明器具製品事故対策マニュアル」あるいはそれに基づく社内マニュアルに基づき、事故対策の実施を検討することになります。

2.3.7 製品回収など危害の発生・拡大の防止措置

法令等に基づく製品事故による危害の発生・拡大防止のため、情報分析及び対応方針に基づき、迅速かつ適確に以下に定める措置を講じます。

(1) 製品事故情報の提供

1) 消費者への情報提供

注記 「2.3.8 消費者・販売事業者等に対する製品事故情報の提供」を参照

2) 販売事業者・流通事業者への情報提供

- ① 事故や事故の発生・拡大防止策についての情報を迅速に販売事業者へ提供し、消費者へ正確に情報提供を行うよう協力を依頼します。
- ② 製品を保有する消費者を特定するため、販売事業者・流通事業者に対し顧客名簿の提出や製品の購入者に個別に通知を行うよう法に基づく協力を要請します。

3) 部品の供給元・納入先への情報提供

製品事故の原因が製品を構成する特定部品の欠陥等に起因し、当該特定部品の採用が同様の製品事故を引き起こす可能性が予見される場合は、以下の対応をとります。

① 部品供給元への情報提供

当該特定部品の供給元へ事故情報を迅速に提供し、部品供給元において適切な措置をとるよう依頼します。

② 部品納入先への情報提供

当該特定部品を他メーカーに自ら納入している場合には、当該特定部品の納入先へ事故情報を迅速に提供し、納入先において適切な措置をとるよう協力を依頼します。

4) 事故に係る製品の OEM 供給先への情報提供

事故に係る製品を他社に対し OEM 供給している場合には、OEM 供給先に事故情報を迅速に提供し、OEM 供給先において適切な措置をとるよう協力を依頼します。

5) 社内関係部門への情報提供

社内の営業部門、サービス部門、消費者対応部門、品質管理部門、渉外部門、製造部門、開発・設計部門、関係会社等へ事故情報を迅速に提供し、情報の共有化を図り、各部門において適切な措置を講じます。

注記 「2.3.4 社内情報伝達体制の構築」を参照

6) 従業員への情報提供

従業員に対し正確かつ必要な事故情報を迅速に提供し、社外への誤った情報の流出を防ぐとともに、従業員からその家族・友人等へ情報提供を行う等、従業員を通じた事故の発生・拡大の防止措置を講じることが望まれます。

(2) 製品回収等の実施

製品事故の状況に応じて、経済産業省商務流通グループ製品安全課発行の「消費生活用製品のリコールハンドブック」、日本照明器具工業会発行の「照明器具製品事故対策マニュアル」に基づき、製品回収等を実施します。

2.3.8 消費者・販売事業者等に対する製品事故情報の提供

製品事故が発生した場合には、適切な情報開示により、必要な情報を消費者、販売事業者等に伝え、事故による危害の拡大の防止に努めなければなりません。

その際、製造事業者は、①情報開示を行なうか否か、②誰に情報を伝えるのか、③開示する情報の内容・範囲、④開示の方法等、「だれに、何を、どのように伝えるのか」について迅速に判断する必要があり、予め下記の事項を検討しておくことが必要です。

(1) 情報開示の判断基準

製品事故情報の開示の目的は、同種の製品の使用者、および販売事業者、修理・設置工事事業者等の関係者に注意喚起することにより新たな危害の発生を防ぐことですから、危害拡大の恐れがあり、それを防ぐために必要な場合には必ず事故情報および危害防止のための対策を公表する必要があります。

なお、情報の開示が必要か否か判断するために、原因究明や危害拡大の可能性の検討に時間を費やしてしまい、その結果危害が拡大してしまうといった事態も想定され、実際に事故が発生してから開示が必要か否かを検討し、適切に判断するのは容易ではありません。そのため、事故情報を開示する場合の判断基準等を予め検討し、「告知判断に関する規程」や「社告マニュアル」等の規程類を定めておくことが必要です。

(2) 情報の提供先

製品事故情報の開示の目的は危害の再発の防止ですから、当該製品の使用者である消費者に情報を伝えることが最も重要です。さらに、消費者と接点がある取引先の販売事業者

、修理事業者・設置工事事業者へ通知し、これらの事業者を通じて消費者に確実に情報が伝わるよう努めることが重要です。

(3) 開示する情報の内容

開示する情報の内容や範囲は、その製品の性質や事故の内容、また伝える相手を考慮して決めることが重要です。

開示する情報の内容については、「照明器具製品事故対策マニュアル」（日本照明器具工業会）が、「プレス発表文および新聞による社告用の文書」への標準的な記載内容として下記を例示しており、これを参考にして個々の事故と開示の方法により個別に判断することになります。

1) 見出し

- ・「リコール社告」とし、会社名、製品名、事故対策の内容（点検、修理、部品交換、回収など）を記載する。
- ・文字を反転させる（黒地に白抜き文字）等、認知されやすいようにする。
- ・特に緊急性がある場合は事故による危険性を記載する。

2) 会社名、製品名、機種名、必要があれば製造番号

3) 事故の内容（現象と原因、事故による危険性）

4) 当該機種の事故事例の報告（過去の事故件数と内容事例など）

5) 事故対策が実施されるまでの間の当該製品利用者に対する注意事項及びお願い事項

6) 事故対策の内容（点検、修理、部品交換、回収など）

7) 対象品の確認方法（全体の外観及び製品名、機種名、製造番号の表示場所が明示されたイラストまたは写真）

8) 製造または販売した時期

9) 事故対策の開始時期

10) 事故対策の受付窓口とフリーダイヤル（受付時間、受付可能曜日など）

11) 対象台数

12) リコール社告の回数及びこれまでに回収率（2回目以降）

13) 社告を掲載する自社ホームページのアドレス

14) 社告の実施日

15) 個人情報の保護に関する法律に基づく個人情報の取り扱いに関する告知文

16) その他必要事項

緊急時の迅速な情報開示のため、予め公表資料の形式を定めておく、また必要な情報の入手先を確認しておくなど、平常時より体制を整備しておくことが重要です。

(4) 情報開示の方法

製品事故情報の開示の目的は新たな危害拡大を防ぐことですから、情報開示は、消費者等その製品の使用者、管理者に適切かつ確実に情報が伝わる方法で行われることが重要です。また、販売事業者や修理事業者・設置工事事業者への通知が必要な場合には、速やかに情報を伝えることができるよう、日頃からそれらの連絡先や連絡ルートを確認しておくなどの体制を整えておくことも必要です。具体的には、製品事故の状況に応じ、経済産業

省の「消費生活用製品のリコールハンドブック」や日本照明器具工業会の「照明器具製品事故対策マニュアル」が製品事故の開示方法を例示していますので、それらを参考にすることができます。

(参考資料：経済産業省「消費生活用製品のリコールハンドブック」及び日本照明器具工業会の「照明器具製品事故対策マニュアル」)

2.3.9 社内教育・研修の実施

製品安全確保に係る関連部門（営業、修理、工事に係る部門を含む）に対し、製品安全に関する諸法令、自社の製品安全に関する基本方針および自主行動計画を周知徹底するために必要な社内教育及び研修を計画的に実施します。

2.3.10 内部監査等によるモニタリングの実施

社内推進体制が有効に機能していることを検証するため、製品安全管理部門による日常のモニタリングや定期的な内部監査等を組み合わせ、各社の実態に合わせて実施することになります。

2.3.11 リスクの洗い出しと評価

誤使用も含め製品の使用に伴うリスクの洗い出しを行い、そのリスクを評価し、その結果を設計、部品、警告ラベル、取扱説明書にフィードバックする等、継続的な製品安全向上に努めることが望めます。

2.3.12 社内推進体制の継続的見直し・改善

(1) 社内推進体制の定期的見直し

社内推進体制に基づく実際の推進において不都合・不具合が生じたとき、もしくは内部監査の結果の報告や各関連部門からの意見、指摘を受けて推進体制に問題があることを認識した場合には、速やかにその推進体制を見直すことが必要となることはもちろんですが、それ以外にも、推進体制をより適切かつ効果的なものとするための定期的な見直しをあわせて行うことが望めます。

(2) 改善の承認・周知

社内推進体制の見直しにより改善の必要があると判断した場合には、トップマネジメントの承認などの社内手続を経て速やかに社内推進体制を改善するとともに、改善後の体制に基づき正しく推進がなされるよう、社内関係者に対し速やかに改善事項を周知することが重要です。

解説（制定・改訂の経緯）

1 制定の背景（平成 19 年 4 月 25 日制定）

平成 18 年 11 月に「消費生活用製品安全法」が改正され、12 月に公布されました。今回の改正に伴い、財団法人家電製品協会では、製造事業者が製品安全確保のための体制整備等の考え方に則り、「家電製品に係る製品安全に関する自主行動計画」を作成しました。

社団法人日本照明器具工業会は、財団法人家電製品協会の「家電製品に係る製品安全に関する自主行動計画」の制定を基に、会員各社が、照明器具製品の製造事業者として、製品安全に関する自主行動計画策定を支援するための策定ガイドライン「照明器具製品に係る製品安全に関する自主行動計画」を作成しました。

2 平成 23 年 7 月 6 日第 2 版制定

その後平成 19 年 5 月に改正消費生活用製品安全法が施行され、平成 21 年 9 月 1 日の消費者庁発足に伴う経済産業省通達「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・09・01 商局第 2 号）が発行されました。また、平成 22 年 5 月経済産業省「消費生活用製品のリコールハンドブック」が改訂されました。これらの施行を踏まえ、自主行動計画を改訂し第 2 版として制定しました。

改訂の要点は下記の通りです。

- (1) 平成 21 年 9 月 1 日付（平成 21・09・01 商局第 2 号）経済産業省通達「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」に記載された消費者庁発足に伴う事故等に係る報告などの手続きを改訂しました。
- (2) 平成 22 年 5 月経済産業省「消費生活用製品のリコールハンドブック」改訂及び平成 23 年 3 月 1 日付の家電製品協会「家電製品事故対策マニュアル第 10 版」にあわせて、製品事故が発生し情報を開示する場合の見出しを「リコール社告」とし、文字を反転させるなど、消費者に確実に情報が伝わるように「開示する情報」の内容を見直しました。

3 立案機関の構成表

本マニュアル JLA1027 第 2 版の制定にあたった製品安全委員会ガイド等見直し打合せ会の委員構成を下記に示します。

製品安全委員会ガイド等見直し打合せ会構成表（敬称略・順不同）

氏名	所属
（主 査）松川一行	パナソニック電工株式会社
（副主査）杉田 實	山田照明株式会社
（委 員）大河内 治	NEC ライティング株式会社（～2010 年 11 月）
（委 員）大西 豊	NEC ライティング株式会社（2010 年 12 月～）
（委 員）今井俊之	東芝ライテック株式会社
（委 員）次田和彦	三菱電機照明株式会社
（事務局）湯原恒平	社団法人 日本照明器具工業会

参考資料

- 1) 経済産業省「新しい消費生活用製品安全法について」
- 2) 経済産業省「製品安全に関する自主行動指針」
- 3) 経済産業省「消費生活用製品のリコールハンドブック」
- 4) (財)家電製品協会「家電製品事故対策マニュアル」
- 5) (社)日本照明器具工業会「照明器具製品事故対策マニュアル」
- 6) (財)製品安全協会「消費生活用製品の安全性に関するリスク管理ガイド」
- 7) 国民生活審議会消費者政策部会 自主行動基準検討委員会
「消費者に信頼される事業者となるために ― 自主行動基準の指針 ― 」

社団法人 日本照明器具工業会 **JLA1027**

「照明器具製品に係る製品安全に関する自主行動
計画」 第2版

制 定：2011年7月6日

審議機関：製品安全委員会（委員長 松川一行）

立案機関：製品安全委員会ガイド等見直し打合せ会
（主査 松川一行）

発行日 2012年7月17日

発 行 一般社団法人 日本照明器具工業会
東京都台東区上野3丁目2番1号
電話 (03)3833-5747

禁 無断複写、転載

(有)武蔵野印刷所 2012.7 0.4 th