

私たち主婦連合会は、事故の発生・拡大防止へ向けて、リコール社告のあり方を見直し、改善すべきだと提案してきました。

2006年には、「消費者が望む『リコール社告』のあり方」の調査研究を行ない、大半のリコール社告が、必要な情報が消費者に伝わりにくい内容、読みにくいレイアウトになっているものが多く、情報伝達が効果的に行なわれているとはいえないことを指摘しました。そして私たち消費者が望むリコール社告の条件をあげ、モデル案を示しました。

2007年には、さまざまな業界に「リコール社告」についての取り組みを聞くとともに、私たちの提案した「社告モデル案」について問題点や課題などのヒアリングを行ないました。

そして、2008年6月、「消費生活用製品のリコール社告の記載項目及び作成方法」がJIS規格化されました（JIS S 0104）。

「リコール社告」のJIS規格は、現在は工業製品のリコールのみを規定するものとなっていますが、食品や遊具など、工業製品以外のリコールにも、「消費者が見やすく、分かりやすい社告」として、広がっていくことを望んでいます。

JIS規格とは・・・

日本工業規格 -Japanese Industrial Standard の略称。1949年に制定された工業標準化法に基づいた国家規格です。

JISの目的は、製品などの品質の改善、取引の単純公正化、公共福祉の増進などのためとなっています。JISで規定するものには、工業製品については種類、形状、寸法、構造、性質といった事柄から、設計方法、試験方法、使用方法などの方法と、使用の環境条件の測定など多項目にわたるとともに、用語、記号、単位、建築物などの設計・施行方法、安全条件も含まれています。

主婦連合会

〒102-0085
東京都千代田区六番町15 主婦会館3階

TEL 03-3265-8121
FAX 03-3221-7864
E-mail info@shufuren.net
URL <http://www.shufuren.net/>



製品事故による消費者被害の拡大防止のため、「リコール社告」のJIS規格ができました。



①この社告で、自分の家の製品がリコールの対象かどうかわかりますか？

謹告

平素は弊社製品をご愛顧賜り、厚く御礼申し上げます。さて、弊社の液晶テレビのうち、二〇〇×△年〇月〇日から二〇〇×△年〇月〇日にかけて製造いたしました機器の一部におきまして、電源回路のハンタ付け部に溶剤が入り、電源が入らなくなるなどの故障が発生し、場合によっては発煙・発火することが判明いたしました。本年四月一日付けの新聞紙上でお知らせ等を通じて、回収に努めてまいりましたが、現時点において未回収の製品がございます。つきましては、お客様の安全に万全を期すため、対象製品をすべて回収させていただきます。再度お願い申し上げます。

お客様におかれましては、製品の型名及び製造番号をご確認いただき、またご使用を中止の上、ご面倒をおかけいたしますが左記の「液晶テレビ回収受付センター」へ専用フリーダイヤルまでご連絡をお願い申し上げます。最寄りの弊社サービス店担当者がお客様の自宅まで対象製品の引き取りにお伺いいたします。ご費用の皆様には、大変ご迷惑をおかけしますことを深くお詫言ひ申し上げます。今後このようなことがないように品質管理に努めて参る所存でございます。何卒ご理解と協力を賜りますようお願い申し上げます。

二〇〇八年二月四日
○△電器株式会社

対象商品
液晶テレビ「D12」
対象型式 ABC00-D12

製造期間 二〇〇×年〇月〇日から二〇〇×年〇月〇日まで
製造番号 ***00001***09696
(下5桁は確認ください) (**09697以降は対象外)

対象商品の確認方法
製品の本体正面左端上部に型名が記載されています。製造番号は、本体の背面にある定格銘板下部をご確認ください。

お問い合わせ窓口
○△電器株式会社
「液晶テレビ回収受付センター」
フリーダイヤル・0120-0001-0001-0000
受付時間・午前十時～午後六時（土・日・祝日を除く）※お客様からご提供いただきました住所・電話番号等の個人情報、対象商品のお預かり・修理の目的以外には使用いたしません。

②「リコール社告のJIS規格」に沿って同じ情報を表したものです。

リコール社告 ○△電器株式会社「液晶テレビ」回収

発火のおそれ
○△口(商品名・形式)
弊社液晶テレビの△口で発火・火災事故が発生しています。電源盤の部分不適合が原因です(と思われる)。回収して部品の交換を行ないますので、お客様は直ちに電源プラグを抜いてご使用を中止し、左記に連絡してください。弊社の社員証を携帯した担当者が回収にお伺いします。

型式(正面左端上部)
(ABC00-D12)

販売場所と期間 全国のスーパ、家電販売店などで平成××年〇月、平成×△年〇月に販売

連絡先 東京都〇〇区〇〇町〇〇丁目
○△番地 ○△電器株式会社
「液晶テレビ回収受付センター」
0120-0001-0001
(携帯電話でもかけられます)
FAX 0120-0001-1111

受付時間 毎日午前10時から午後六時
回収対象数 一万台
これは二回目のリコール社告です。
(回収率50%)

インターネット
<http://www.00000.co.jp>
平成二〇〇八年二月二〇日
○△電器株式会社

■リコール社告とは？■

「リコール」を新聞、雑誌、店内ポスター、ホームページなどの媒体を通じて消費者に知らせるために企業が出す、緊急の広告です。具体的には、

- ★事故防止に必要な使用上の注意などの情報提供を含む消費者への注意喚起
- ★製品の回収、交換、点検、修理または引き取り
- ★流通及び販売段階からの回収を告げる広告のことで。

■見やすい社告へ～リコール社告の JIS 規格～■

事故防止のための重要な情報でありながら、内容が分かりにくく、消費者に正確に理解されないリコール社告が多くありました。「リコール社告 JIS」は、高齢者にも読みやすく理解できるように、との視点が加わり、記載方法が統一化されています。

「お詫び」「謹告」などのタイトルや、「危険性はないが、万ーを考え」といったような曖昧な表現は避けるような内容となっています。

■リコール社告の回数及び回収率■

同じ「社告」を続けて掲載する場合、現在までの回収率や回収数などが明記されています。

■危険性、事故の状況及びその原因■

発火のおそれなどの危険性がある場合には、その旨を明確に示し、危険性がない場合などは、なぜリコール社告を出すのかを説明しています。

■タイトル（リコールの種類）■

一般の社告との違いがはっきり分かるように“リコール社告”と表記し、主タイトルとして「会社名、製品名、製品の種類」などを記載。さらにカッコつきで副タイトルを設けます。

副タイトルは、「回収 / 商品回収」、「交換 / 無償交換」、「点検・修理 / 無償点検・修理」、「代金返還」、「注意喚起」など、社告の意図がはっきり伝わるようなものにします。

■連絡先■

消費者が対象製品について連絡をするための連絡先です。

連絡先の記載内容としては、住所、電話番号、FAX 番号、ホームページアドレスなど、複数の問い合わせ方法を記載します。

■製品の販売時期、販売店類■

製品の販売時期や販売先・販売方法、販売数についても明記しています。

■製品の特定方法■

より直感的に認識しやすくするため、製品のどの部分に問題があるのか、イラストや写真を掲載します。

また、形式番号及びロット番号の特定方法も示します。

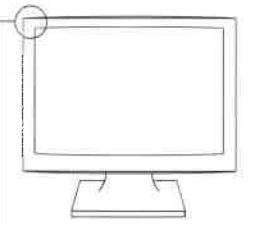
リコール社告 ○△電器社製薄型テレビ (回収)

発火のおそれ

○△□ (商品名・形式)

弊社液晶テレビ○△□で発火・火災事故が発生しています。電源盤の部分不適合が原因です (と思われません)。

回収して部品の交換を行ないますので、お客様は直ちに電源プラグを抜いてご使用を中止し、左記に連絡してください。弊社の社員証を携帯した担当者が回収にお伺いします。



型式 (正面左端上部)
(ABC00-D12)

・販売場所と期間 全国のスーパ、家電販売店などで平成××年○月××日～平成××年○月××日

・連絡先 東京都○区○町○丁目○番地 ○△電器株式会社
「液晶テレビ回収受付センター」
0120-000-0000
(携帯電話でもかけられます)
FAX 0120-000-1111

・受付時間 毎日午前10時から午後6時

・回収対象数 一万台

・これは二回目のリコール社告です。これまでの回収数 五〇〇〇台 (回収率五〇%)

・インターネット
http://www.00000.co.jp

平成二〇年一月二〇日
○△電器株式会社

■リコールの内容■

●リコールの種類…「回収 / 商品回収」、「交換 / 無償交換 / 部品交換」、「点検・修理 / 無償点検・修理」、「代金返還」、「注意喚起」などがあります。

●使用の中止…まず、該当する商品かどうか確かめ、すぐに使用を中止すべきか、消費者がとるべき対応を分かりやすく伝えます。

●消費者への依頼内容…回収、交換、返金などに応じるため連絡を求めるのか、自己点検及び自己修理を求めるのか、廃棄して欲しいのかなど、消費者に求める対応が明確に掲載されています。