

令和元年 10 月 21 日

自宅にある製品、リコールされていませんか？

ーリコール対象の製品で火災等の重大事故が毎年発生していますー

経済協力開発機構（以下「OECD」という。）では、令和元年 10 月 21 日から同月 25 日まで、「製品リコールに関する国際共同啓発キャンペーン」を実施しています。リコールに対して消費者が何らかの対応をする割合は多くの国や地域で低く、低いところでは 3%程度のところもある、と指摘されています。そこで、今回のキャンペーンの主な目的は、①消費者のリコール製品への対応を促すこと、②事業者が製品リコールについて消費者に効果的に伝えることです。これらの目的のため、消費者や関係事業者に対して注意喚起のメッセージを発信しています（別紙）。これを踏まえ、日本を含む参加各国はそれぞれ啓発活動を行っています。

日本においては、平成 20 年 1 月から平成 30 年 12 月までに、消費生活用製品安全法に基づき報告のあった重大事故のうち、リコールの対象となっている製品（以下「リコール対象製品」という。）が原因で発生した事故は 1,593 件でした。特に、リコールの対象となっていた暖房器具やパソコンなどから出火する火災が、多く発生しています。また、消費者庁が行ったアンケート調査においては、約 3 割の消費者がリコールを知っても事業者に連絡をしないことが分かりました（別添）。

このことから、改めて次のとおり呼び掛けます。

お持ちの製品がリコールにより回収、交換又は修理対象となっていないか確かめてみましょう。もし対象となっていたら、すぐに使用を中止してください。リコール対象製品による事故を防ぐためには、以下の点が有効です。

（1）リコール情報を知らせるサービスを利用しましょう。

消費者庁 リコール情報サイト <https://www.recall.caa.go.jp/>

（2）お持ちの製品がリコールされたらすぐに分かるよう、所有者登録サービスに登録しましょう。

（3）お持ちの製品がリコール対象になったら、すぐに使用を中止しましょう。事業者によるリコールの詳細を確認し、事業者につながらない、どこに聞けばよいかわからない場合等は消費生活センターなどに相談しましょう。

（4）リコールに関する情報を知ったら、製品を使用していそうな家族や友達など周りの人にも知らせましょう。

1. リコールとは

本資料においてリコールとは、何らかの欠陥・不具合・事故の発生などにより安全上の問題が生じる可能性がある製品、消費者が製品を安全に使用するための予防的措置が必要な製品に対し、事業者が回収、修理などを行うものをいいます。平成 20 年から平成 30 年までの 10 年間で、リコール開始件数は 1,212 件となっており毎年 100 件程度で推移しています（図 1）。

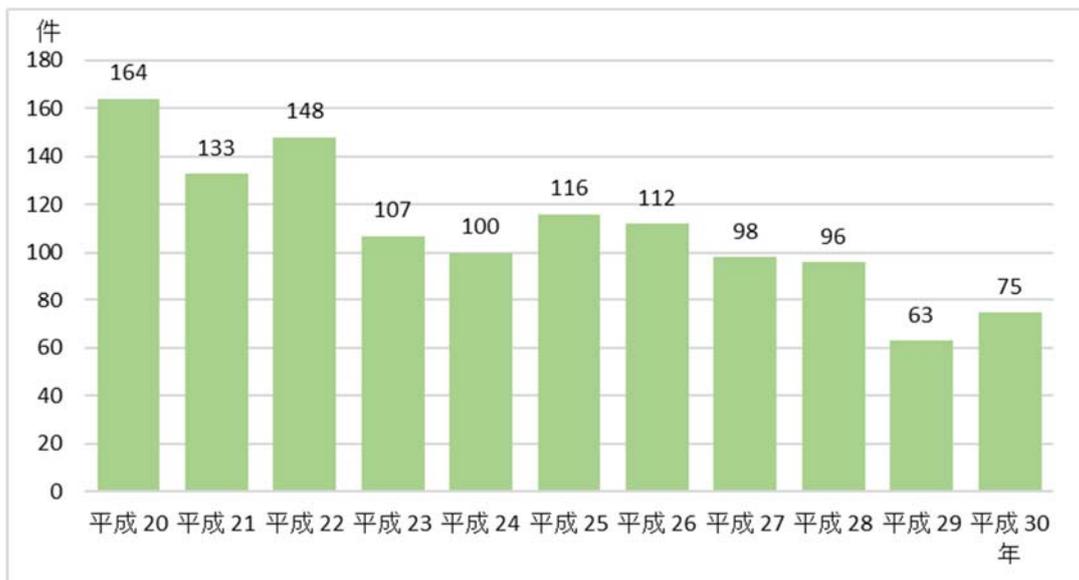


図 1 リコールの状況

2. 事故情報

(1) 重大製品事故件数に占めるリコール対象製品の件数

消費生活用製品安全法第 35 条第 1 項の規定に基づき報告のあった重大製品事故のうち、平成 20 年から平成 30 年までの 10 年間で、リコールの対象となっている製品が原因で生じた事故は 1,593 件で、重大製品事故全体の 1 割程度です（図 2）。

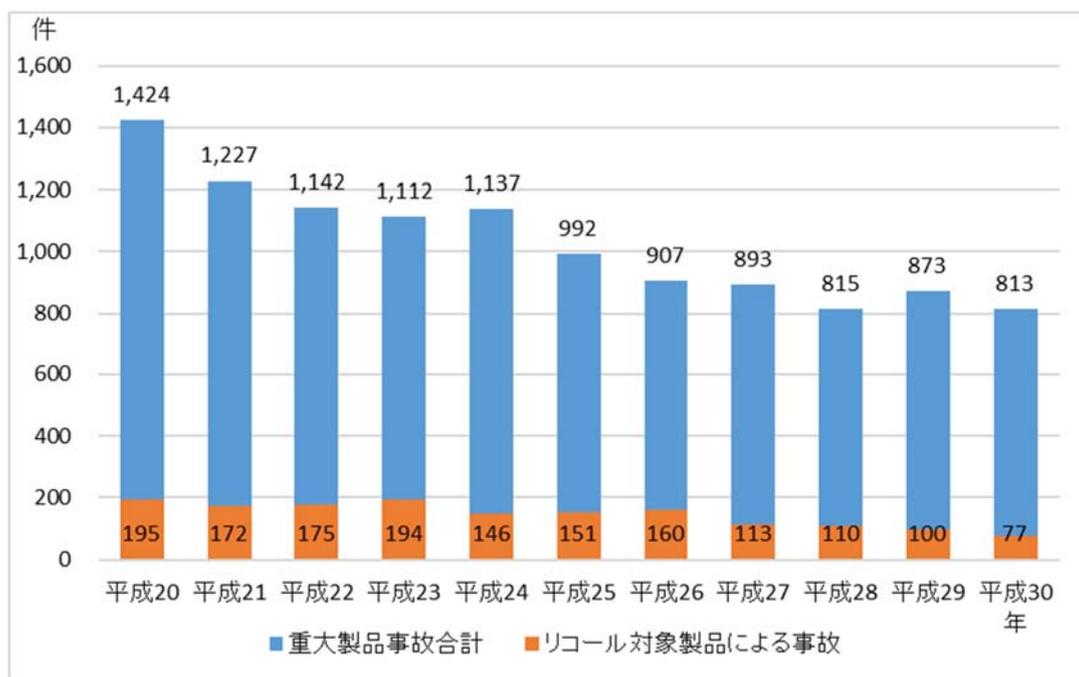


図 2 重大製品事故件数とリコール対象製品が原因で生じた事故件数の推移

(2) 製品別発生件数

リコール対象製品が原因で生じた事故について、過去3年間の発生件数を製品別に見ると、ノートパソコン、電気ストーブ及びエアコンによる事故が多く発生しています(図3)。

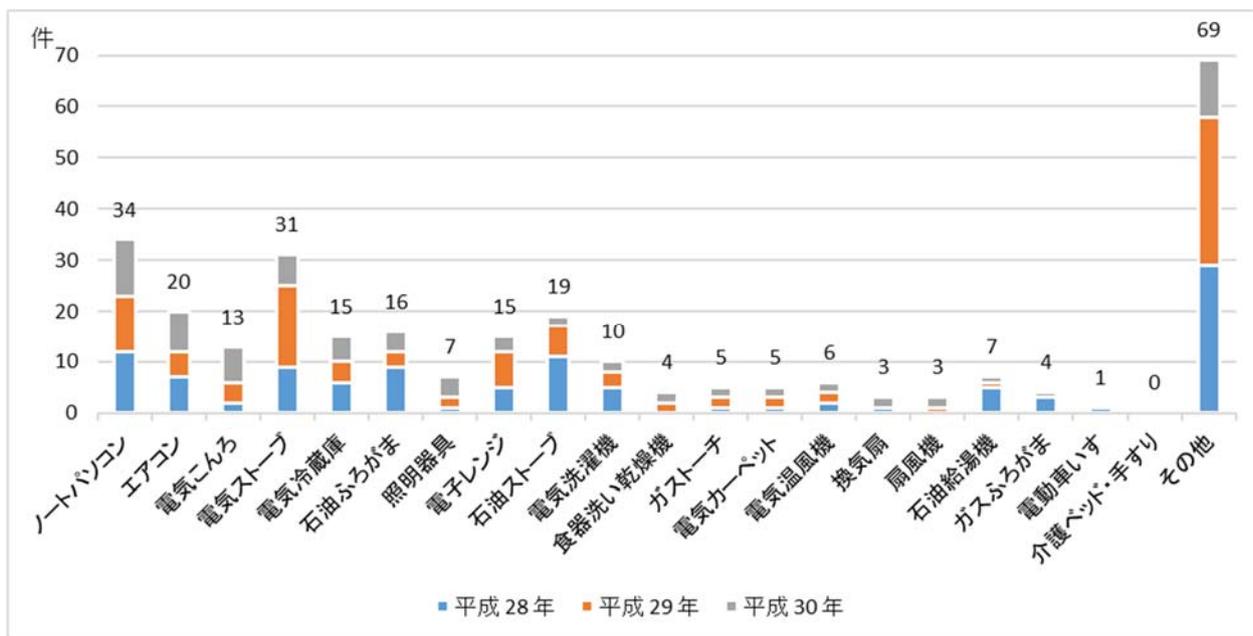


図3 過去3年間の製品別リコール未対策品による重大製品事故の件数

平成30年では、ノートパソコンの発火事故が最多となっています(図4)。

品目名	件数
1 ノートパソコン	10件
2 エアコン	8件
3 電気こんろ	7件

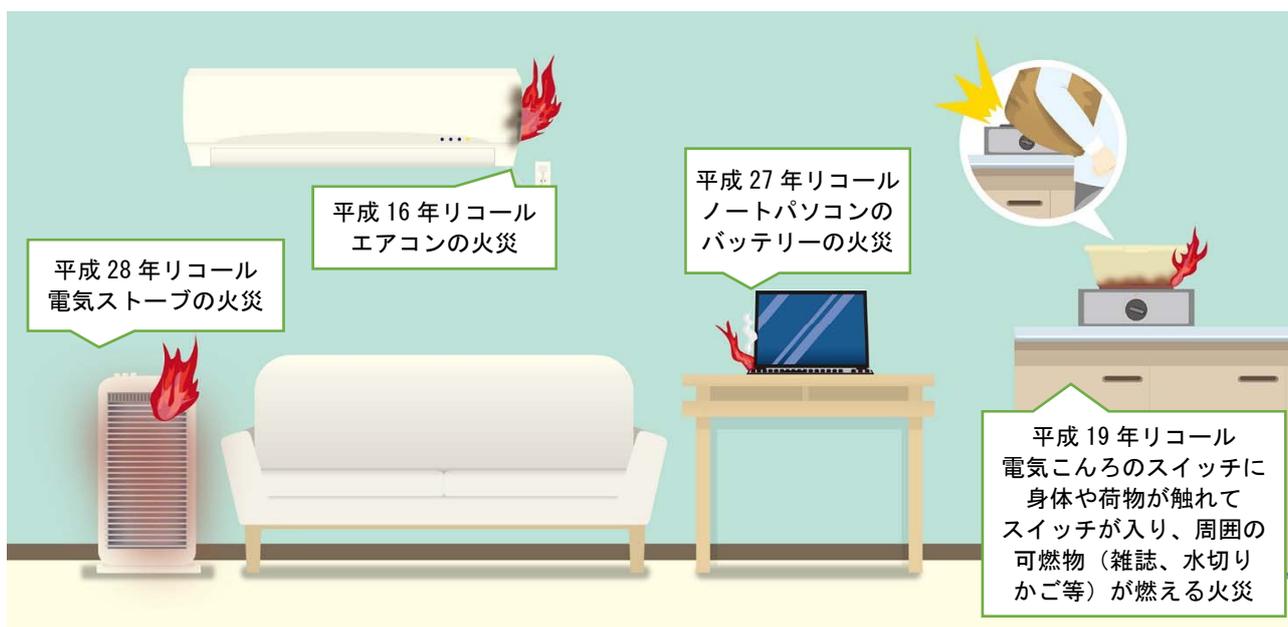


図4 家庭内でリコールされている製品

(3) リコール対象製品の修理に関する具体例

電気こんろについては、ミニキッチン等に組み込まれている、スイッチ部のつまみが周辺部品よりも飛び出ている形状の製品において、身体や荷物が知らないうちにつまみに触れスイッチが入ってしまい、火災に至る事故が相次いで発生しました。このことから、電気こんろメーカー及びキッチンユニットメーカー13社により「小形キッチンユニット用電気こんろ協議会」が設立され、平成19年7月3日から新聞社告及び新聞折り込みチラシの配布を行うとともに、各地の消防局に協力要請を行う等、無償改修（スイッチ部のつまみにカバーを付ける。）を実施しています（現在11社が継続実施。）（図5）。しかしながら、リコール後10年以上経った現在でも継続的に事故が発生しています。



図5 電気こんろのリコール対象製品について（小型キッチンユニット用電気こんろ協議会ウェブサイト <http://www.denki-konro.jp/>から引用）

3. 事事故事例

【事例1】

電気ストーブ（カーボンヒーター）を使用中、当該製品及び周辺を焼損する火災が発生。当該製品の強弱切替え用に使用されているダイオードが不良品であったことにより、ダイオードが異常発熱し、出火したものと考えられる。

（リコール：平成28年3月、事故発生年月：平成30年12月）

【事例2】

エアコン（室外機）を使用中、当該製品を焼損する火災が発生。当該製品のプリント基板のダイオードブリッジのはんだ接続部で、はんだ量が少なく、プリント基板と電装品箱の熱伸縮の差により、はんだ接続部に繰り返し応力が掛かり、はんだクラックが発生し、発煙・出火に至ったものと考えられる。

（リコール：平成16年10月、製造から20年以上経過、事故発生年月：平成30年9月）

【事例3】

電動アシスト自転車のバッテリーパックを充電器に載せていたところ、当該製品のバッテリー及び周辺を焼損する火災が発生。当該製品は、バッテリーパックのパック製造工程で金属製異物が混入したため、バッテリーパック内部でリチウムイオン電池セルが外部短絡を起こして発熱・発火し、出火に至ったものと推定される。

(リコール：平成 27 年 7 月、事故発生年月：平成 28 年 10 月)

【事例 4】

電気こんろ及び周辺を焼損する火災が発生。身体等が当該製品のつまみに触れてスイッチが入り、当該製品の上に置いていた可燃物が燃えたものと考えられる。

(リコール：平成 19 年 7 月、事故発生年月：平成 30 年 10 月)

【事例 5】

食器洗い乾燥機を使用中、当該製品を焼損する火災が発生。事故の原因は、当該製品の基板上の電源コネクタ部の接触不良により異常発熱し、発煙・焼損に至ったものと考えられる。

(リコール：平成 20 年 2 月、事故発生年月：平成 29 年 12 月)

4. 製品リコールに関する消費者の意識調査

OECD の資料においては、「多くの国で、リコールに対応する消費者は 3%程度である。」と指摘されており、その理由として、以下の 3 つの点が指摘されています。

- ・リコールの情報が多すぎたり、言葉が複雑で消費者が混乱している。
- ・事故やけがの度合いが低く示されていたり、はっきり示されていない。
- ・リコールに対応する手間がかかりすぎる割には、得られる便益が少ないと感じている。

このように指摘されている消費者のリコールに対する意識や対応について、消費者庁では、消費者へのアンケート調査を行い、以下の状況が判明しました。

「製品回収・リコールに関する消費者アンケート調査」(別添)

<調査概要>

調査目的：製品リコール対象品への消費者の意識について現状を把握する

調査対象：全国 18 歳以上の男女

調査方法：インターネット調査会社の登録モニターに対する Web 調査方式

有効回答サンプル数：スクリーニング時の 2,881 サンプルのうち、平成 26 年から令和元年 7 月現在までに御自身又は御自宅で所有している製品が回収の対象となったことがあると回答した 500 サンプルを本調査対象とした。

調査時期：令和元年 7 月

平成 26 年から令和元年 7 月までの製品回収・リコール経験者の割合は 18.7%。製品別（燃焼機器（ストーブ、湯沸かし器など）、燃焼機器以外の家電製品、生活用品、その他）では燃焼機器が 32.8%、燃焼機器以外の家電製品は 31.6%でした（図 6、7）。

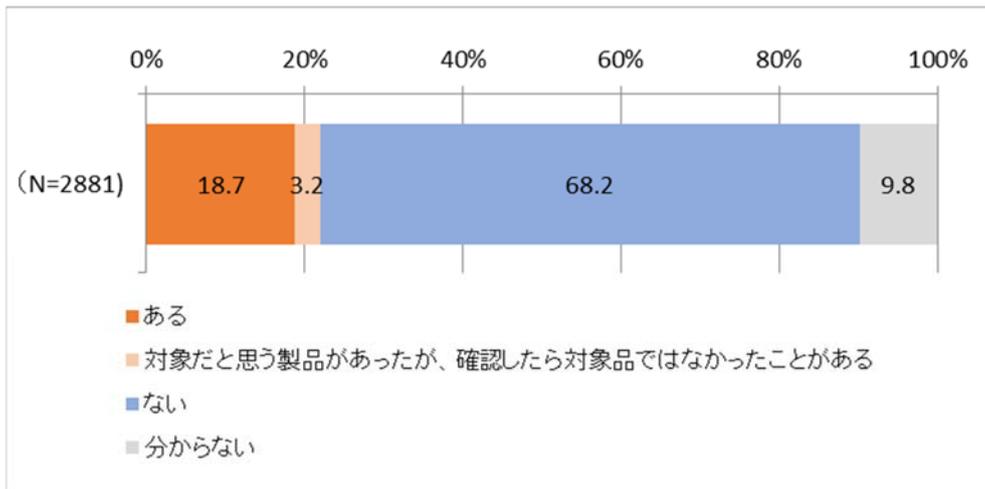


図6 製品回収の経験

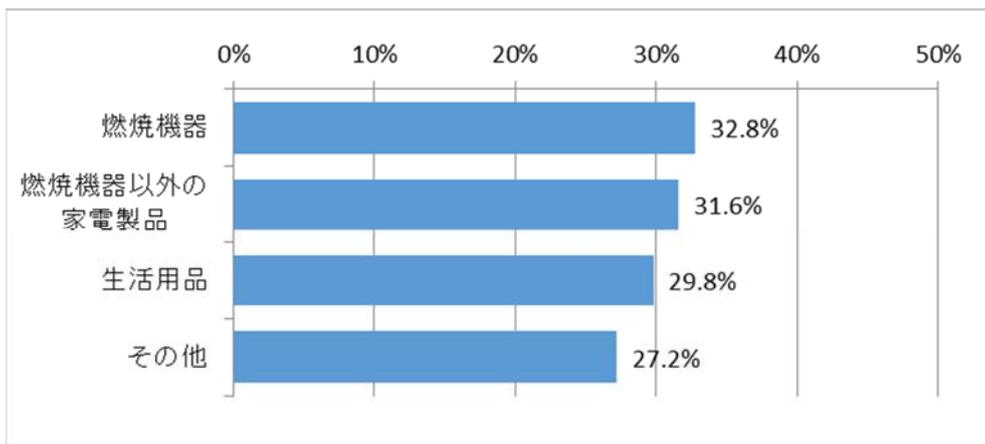


図7 回収対象となった製品分野（複数回答可）

製品が回収対象となったことに気付くまでの期間は、2年以内に気付く人が半数を超えましたが、燃焼機器では3年以上との回答が3割を超え、気付きにくい現状がみられました（図8）。

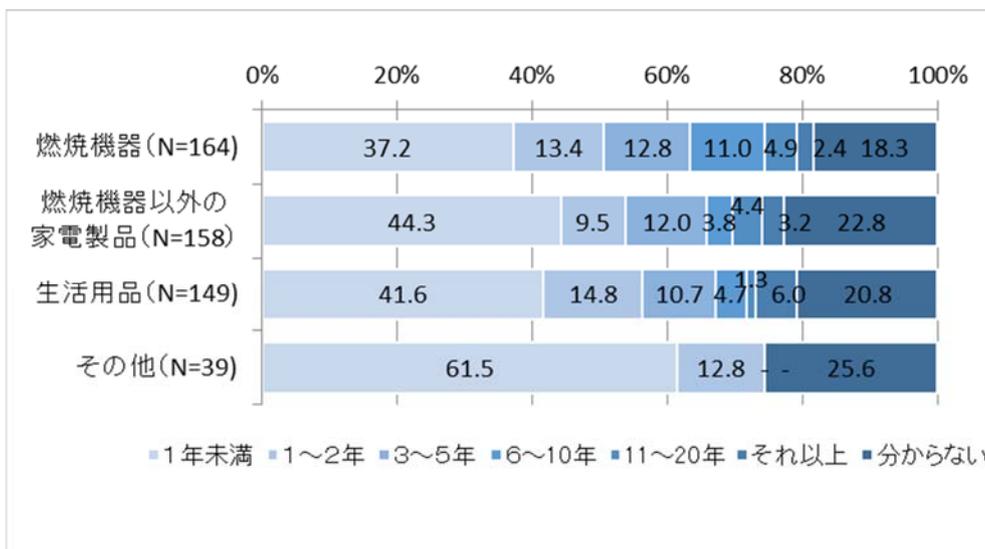


図8 製品が回収対象となったことに気付くまでの期間

製品が回収対象となったことを知ってからの対処は、返品又は修理をしたとの回答が全ての製品分野で半数を超えましたが、事業者に連絡をしなかったとの回答がその他製品を除き、3割を超えていました（図9）。

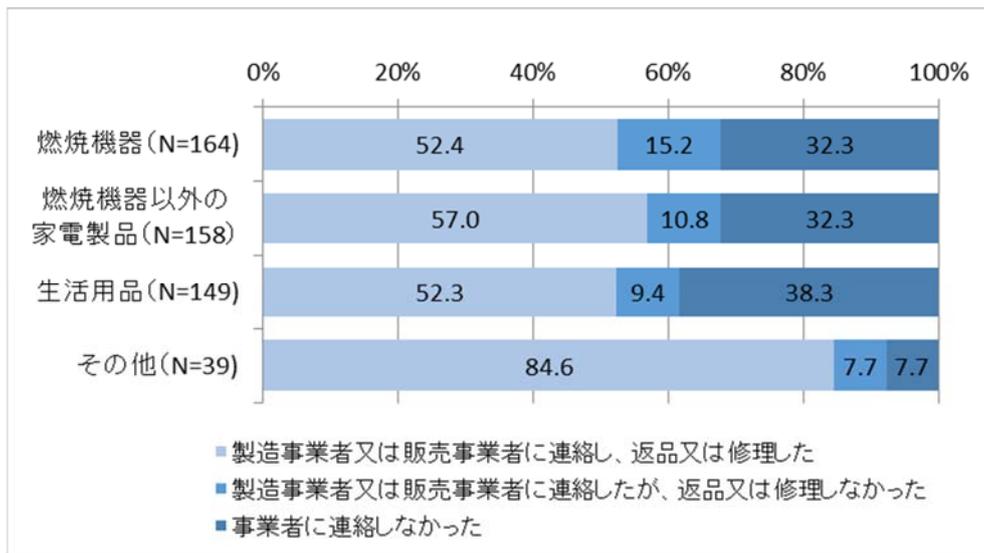


図9 製品が回収となったことを知ってからの対処

製品回収情報が入手しやすいと考えられる手段や媒体については、上位3位が新聞の社告、製造事業者からの連絡（郵送によるダイレクトメール、電話）、テレビ、ラジオ、WEBニュース、という結果となりました（図10）。

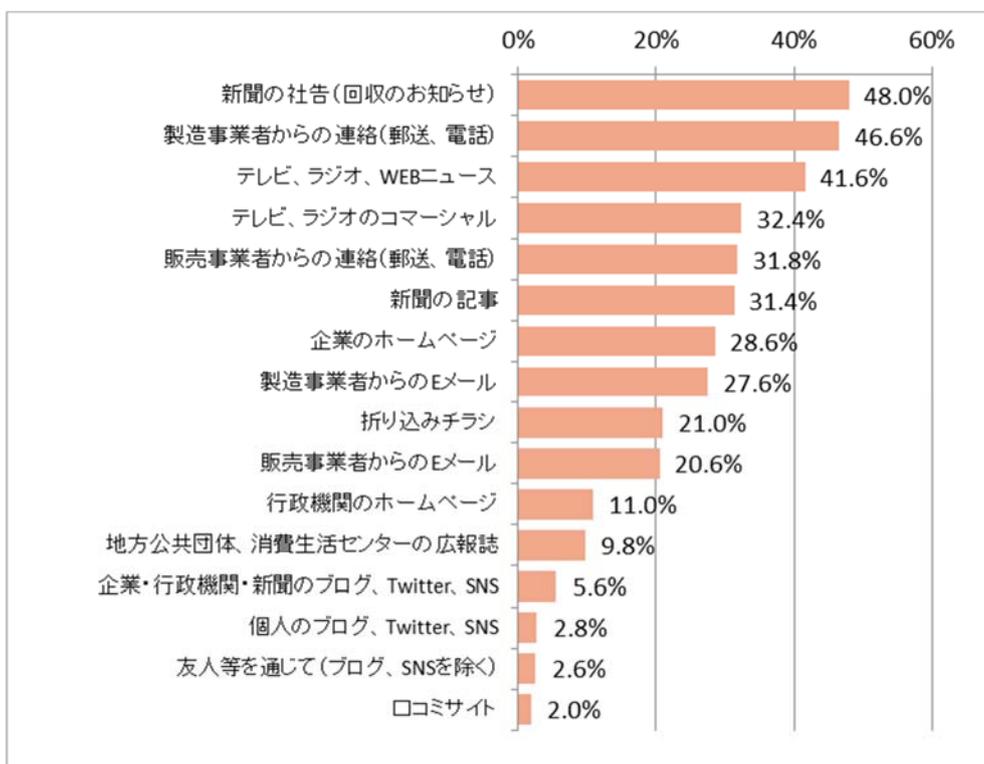


図10 製品回収情報が入手しやすいと考えられる手段や媒体

自動車や家電製品以外の製品でも、製品回収・リコールの対象となっていることを知らないとの回答が43%を占めていました（図11）。

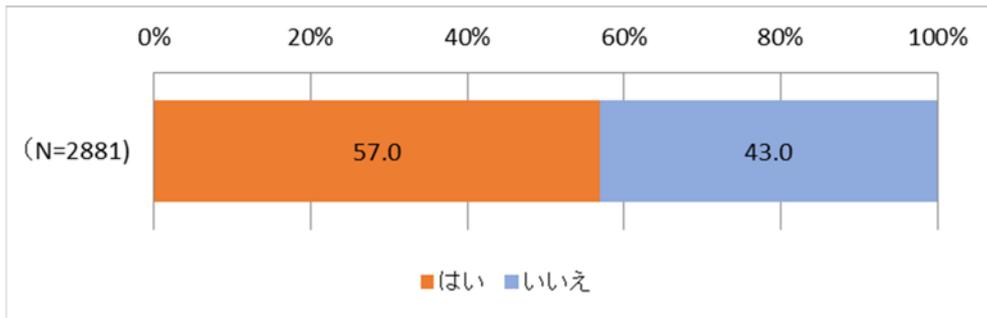


図11 自動車や家電製品以外が製品回収・リコールの対象となっていることを知っている

5. 事故を防ぐための消費者へのアドバイス

(1) リコール情報を知らせるサービスを利用しましょう。

消費者庁のリコール情報サイトでは、製品の担当省庁等が公表したリコール情報を一元的に集約して提供するメール配信サービスを実施しています。リコール情報を迅速に受け取ることができますので是非活用しましょう。

(2) お持ちの製品がリコールされたらすぐに分かるよう、所有者登録サービスに登録しましょう。

製造事業者が、購入された製品の所有者登録サービスを実施している場合もあります。サービスを利用することで、自分からリコール情報を確認しなくても、製品の安全に関する情報を受け取ることができます。製造事業者等の実施するサービスを利用しない場合は、製造事業者、経済産業省又は消費者庁のリコール情報サイトでお持ちの製品がリコールされていないかを定期的に確認しましょう。

(3) お持ちの製品がリコール対象になったら、すぐに使用を中止しましょう。事業者によるリコールの詳細を確認し、事業者につながらない、どこに聞けばよいか分からない場合等は消費生活センターなどに相談しましょう。

リコール対象製品を使い続けることは大変危険です。留守の際に火災が発生し、被害が大きくなってしまった事例もあります。また、消費者庁のリコール情報サイトを参考にするなど、定期的にお持ちの製品の安全情報を確認するようにしましょう。

(4) リコールに関する情報を知ったら、製品を使用していそうな家族や友達など周りの人にも知らせましょう。

6. 活用していただきたいサイト

・消費者庁 リコール情報サイト

<https://www.recall.caa.go.jp/>

商品に関する何らかの欠陥、不具合、又は品質上の理由等により、消費者が保有する商品に関して、事業者がその回収、無償修理、注意喚起等を行っている情報を提供しています。

・消費者庁 リコール情報メールサービス

<https://www.recall.caa.go.jp/service/register.php>

メール配信サービス「リコール情報メールサービス」により、担当省庁等が公表したリコール情報を一元的に集約して提供しています。本サービスは無料（通信料金は除く。）で利用することが可能です。

・Global Recalls portal (OECD) 世界中の製品リコール情報

<https://globalrecalls.oecd.org/#/?lang=ja>

各国・地域が公表したリコール情報を提供。個々の詳細情報は、機械翻訳等で見ることが可能です。

・経済産業省 リコール情報サイト

https://www.meti.go.jp/product_safety/recall/index.html

改正消費生活用製品安全法施行日（平成 19 年 5 月 14 日）以降のリコール情報、消費生活用製品安全法に基づく危害防止命令をした製品のリコール情報などを掲載しています。

また、今回のキャンペーンでは、事業者に向けても、効率的なリコールを実施するためのメッセージが公表されています。

https://www.meti.go.jp/product_safety/producer/oecd2019.pdf

・独立行政法人製品評価技術基盤機構 (NITE) リコール情報データベース

<https://www.nite.go.jp/jiko/jiko-db/accident/search/>

改正消費生活用製品安全法施行日（平成 19 年 5 月 14 日）以前のリコール情報、消費生活用製品安全法に基づく危害防止命令をした製品のリコール情報などを掲載しています。

7. 万が一、トラブルに遭った場合には

リコール対象製品で事故や健康被害が発生し、事業者からの説明に納得できない、事業者と連絡が取れないなど、トラブルが生じた場合には、最寄りの消費生活センターに相談しましょう。

・消費者ホットライン：「188（いやや）」

最寄りの地域の市区町村や都道府県の消費生活センター等を御案内する全国共通の3桁の電話番号です。

<本件に関する問合せ先>

消費者庁消費者安全課

加藤、睦門

TEL：03（3507）9137（直通）

FAX：03（3507）9290

URL：<https://www.caa.go.jp/>

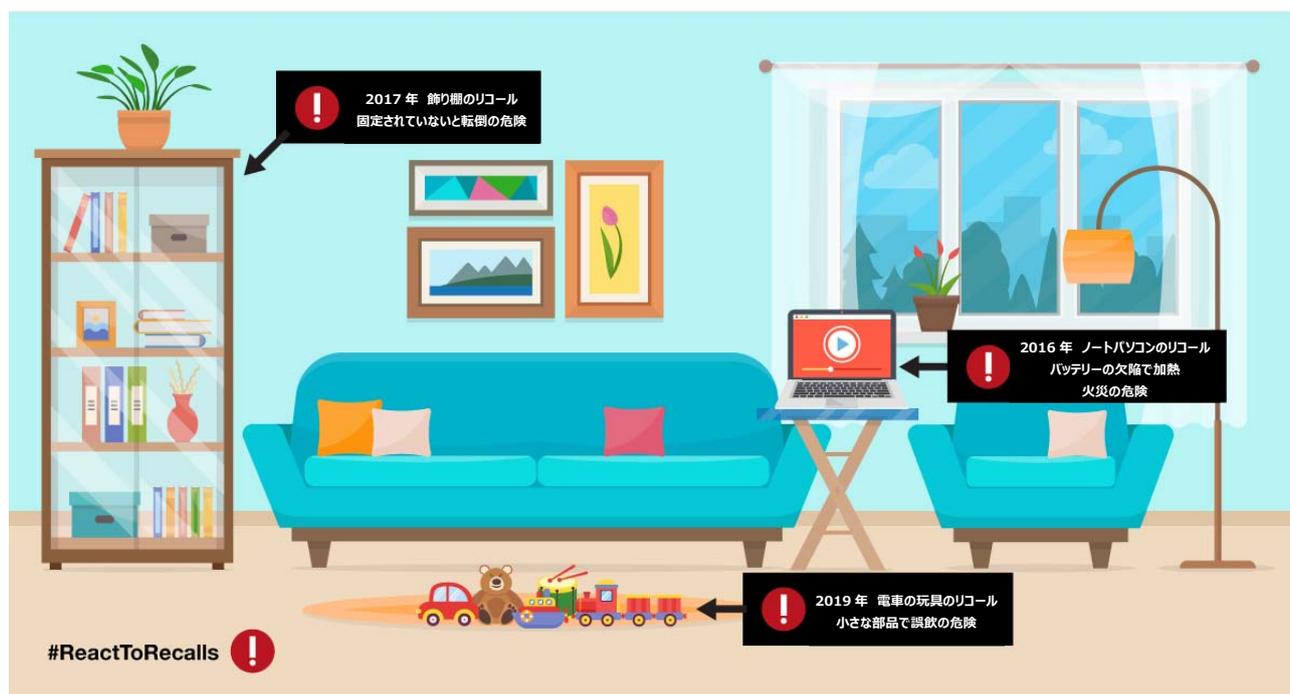
※経済協力開発機構（OECD）が令和元年 10 月 21 日から同月 25 日まで実施している、「製品リコールに関する国際共同啓発キャンペーン」のメッセージを仮訳したものです。

・OECD Global awareness campaign on product recalls（原文）

<http://www.oecd.org/sti/consumer/product-recalls/>

2019 年 10 月 21 日

製品リコールに関する OECD 国際共同啓発キャンペーン



OECD GLOBAL AWARENESS CAMPAIGN ON PRODUCT RECALLS
21-25 October 2019
www.oecd.org/sti/consumer/product-recalls



ACCC
AUSTRALIAN COMPETITION
& CONSUMER COMMISSION



European
Commission



この数十年の間に世界各国での消費財のリコール案件の件数は着実に増加しており、何百万もの電子機器、おもちゃ、子供用品、家庭用器具、自動車といった非食料製品に影響を与えています。

2018 年だけを例にとっても 3,700 件を超えるリコール通知が 39 の国・地域から OECD のグローバルリコールポータルサイトに寄せられました。

ただ、製品リコールに対する消費者の反応はほとんどの地域で低いレベルにとどまっており、いくつかの国では 3 % 程度しかありません。結果的に、リコール対象となった製品の大部分が消費者の家庭に放置され、住民はけがや死の危険性にさらされています。

約 20 の国・地域が 2019 年 10 月の OECD の製品リコールをテーマとした国際啓発キャンペーンに参加しています。

キャンペーンの目的は

>消費者のリコールの認識とその対応との間のギャップを埋める手助けをする

>いかに企業が効果的にリコールについて消費者とコミュニケーションを取るかの理解の強化

【消費者向けメッセージ】

「あなたの家庭内にリコール製品を潜ませないで！」

- ・リコール情報の警告システム（国内・全世界）に**申し込み**しましょう。
- ・リコール対象となったらすぐに知らせが来るように、あなたの製品を**登録**しましょう。
- ・リコール製品の使用を直ちに**中止**しましょう—あなたの生命が危険にさらされます！
- ・リコール警告の指示に**従い**ましょう。もしどう対応してよいか分からないときは企業があなたの周りの消費者安全機関に連絡しましょう。
- ・製品リコールについての情報をできる限り**広め**ましょう。

【企業向けの主要メッセージ】

あなたの会社が消費者からリコール製品を隔離するよう **CARE（心がけて）** いることを示しましょう。

Clear（明らかにする）

- ・リコール製品とその製品が持つリスクに対する明確な情報提供を行いましょう。
- ・消費者がリコール製品回収に参加できるよう、明快な情報伝達を行いましょう。

Accessible(情報にアクセスしやすい)

- ・リコール情報を消費者が簡単に見つけやすいようにしましょう。
- ・消費者があなたの会社に>Contactする手段を提供しましょう。
- ・消費者がリコール製品を登録する方法を簡単にしましょう。

Resolve（解決策の提示）

- ・消費者に具体的で不便を感じさせない解決策を提供しましょう。
- ・製品リコール情報の反響をチェックし、必要とあれば対応法を改善しましょう。

Engage（従事する）

- ・プラットフォームや物流会社と相談し、メッセージ拡散に協力してもらいましょう。
- ・消費者にリコール参加の動機付けとなるインセンティブ（報奨）を提供しましょう。
- ・消費者に広く警告するために様々な情報伝達チャンネルを活用しましょう。

世界のリコールの概況



2018年に40の国・地域で
発信されたリコール数は約3,720



2016-19年のリコール製品カテゴリーの
トップ3は玩具/ゲーム、自動車、電化
製品

Source: OECD global recalls portal.

2015-17年の平均リコール件数



*Includes recalls and other corrective actions

国ごとの特徴



オーストラリア:2013-17年では、消費者製品リコールの
ほぼ3分の1が**玩具や子供用品**



EU:2014-18年では、**玩具のリコール約620件**を
含めて2,000件以上の製品リコールと修正措置



アメリカ:毎年平均して、消費者製品リコールに関する
死亡事故が46,200件、けがが4000万件発生



スロバキア:2015-18年では、**自動車(約50%)と
玩具(約35%)**が最も多く製品リコール



カナダ:2017、2018年で最も多くリコールされたのは
化粧品



ブルガリア:2014-18年では、リコールの約**45%**が
ひもや小さな部品のある子供服



デンマーク:2018年では、約**1,290件**のリコール



ブラジル:2014-18年では、自動車、オートバイ、
コンピューター産業が全ての**欠陥製品**の90%以上



韓国:2018年の調査によると、約80件の
スライム製品を含む約230件の工業製品がリコール

#ReactToRecalls

Note: All figures are approximates/estimates only and based on data available from OECD participants. Data used in the Infographic has been sourced from organisations other than the ACCC. Figures for Australia excludes products monitored by specialist regulators, including certain motor vehicle related recalls. OECD territorial disclaimer: This document, as well as any data and any map included herein, are without prejudice to the status of or sovereignty over any territory, to the delimitation of international frontiers and boundaries and to the name of any territory, city or area.