

製品の安全性確保に関するガイドライン



平成19年5月

社団法人 日本フランチャイズチェーン協会
Japan Franchise Association

社団法人日本フランチャイズチェーン協会（以下、「当協会」という）は、消費生活用製品安全法の改正、経済産業省の「製品安全自主行動計画策定のためのガイドライン」に基づいて、以下の「製品の安全性確保に関する宣言」を行い、下記のとおり製品の安全性確保に関するガイドラインを定める。

（製品の安全性確保に関する宣言）

各会員は、日々、フランチャイズ・システムにより消費者に対して、さまざまな消費生活用製品を提供する事業活動を行うにあたって、高性能な製品や低廉な製品を販売するだけでなく、製品の安全性を確保し、安全な社会を構築する社会的責任を十分に認識し、当協会は、会員総意のもとに、事業活動の指針として、「製品の安全性の確保」「消費者の安全第一主義」を掲げ、以下の取組を積極的に実施することを宣言した。

1 製品の安全性の認識の周知徹底

消費者に安全な製品を販売し、安全な社会を構築する社会的責任を十分に認識し、会員の経営トップにおいて、経営方針として「製品の安全性の確保」「消費者の安全第一主義」を重要課題として掲げることとし、社内に周知徹底を図る。

2 製品の安全性確保のための体制整備等

- (1) 会員企業内及び当協会に製品の安全性を推進する部署を定める。
- (2) 各会員は、消費者の苦情に素早く対応する手順・準則、収集した情報を会員企業内、当協会、その他の関係者に伝達する手順・準則等製品安全性確保のための各種規程を策定する。
- (3) 当協会及び会員は、製品の安全性に関する法令の遵守、製品の安全性に関する情報への対応等の徹底を図るための教育、研修体制を整備し、実施する。

3 製品安全情報の普及

- (1) 製造事業者、輸入事業者の協力の下、製品の安全な使用方法に関する情報を広く消費者に普及させるよう努力する。
- (2) 消費者に対して製品の正しい使い方を啓発、周知するとともに、国等が主催する啓発活動への積極的な参画等を通じ、製品安全文化の定着に貢献する。

4 情報収集

製品事故等（欠陥、不具合、苦情、類似製品の事故）の情報について、消費者、修理・設置事業者、加盟店から積極的に情報収集を行う。

5 情報の伝達

- (1) 各店舗で受け付けた製品事故等の情報を迅速に本部に伝達し、各店舗間で共有するものとする。
- (2) 各店舗で受け付けた製品事故等の情報は、すみやかに経営トップ等に伝達する。
- (3) 各会員が収集した製品事故等の情報は、すみやかに当協会に伝達するものとし、当協会と会員間で共有するものとする。
- (4) 製品事故等の情報を後述の6(1)④、(2)④、(3)⑥の場合に、一般消費者に製品事故等の情報を伝達する。
- (5) 事故等の原因に関連する情報を製造事業者、輸入事業者等から収集し、すみやかに加盟店、当協会、各会員等に通知する。
- (6) 製品事故等の情報、誤使用に関する情報等を製造事業者、輸入事業者等の協力の下に、消費者、修理・設置事業者に直接提供する。

6 会員の事故情報に対する対応

- (1) 同種事故の発生情報が1回だけ寄せられた場合（プライベートブランド以外の場合）
 - ① 製造事業者、輸入事業者に対し、事故報告を行い、類似案件の有無についての照会を行うとともに原因究明の依頼を行う。
 - ② 速やかに原因究明の進捗状況を事故報告者に通知する。
 - ③ 原因究明の結果、製品不良が判明した場合、会員からすべての加盟店に対し、製品撤去の指示を行うとともに、当協会に報告する。
 - ④ ③と同時に、製造事業者または輸入事業者の社告に基づき、店頭告知等の方法により一般消費者に対し情報を伝達するとともに、事故報告者に結果を通知する。なお、製品回収を行う場合は、後述7による。
 - ⑤ 原因究明の結果、製品に問題ないことが判明した場合、すみやかに事故報告者に通知する。



(2) 同種事故の発生情報が1回だけ寄せられた場合(プライベートブランドの場合)

- ①製造事業者、輸入事業者に対し、事故報告を行い、類似案件の有無についての照会を行うとともに原因究明の依頼を行うと同時に第三者機関に対しても事故の発生原因の究明を依頼する。
- ②速やかに原因究明の進捗状況を事故報告者に通知する。
- ③原因究明の結果、製品不良が判明した場合、会員からすべての加盟店に対し、製品撤去の指示を行うとともに、当協会に報告する。
- ④③と同時に、事実関係につき社告及び店頭告知等の方法により一般消費者に対し情報を伝達するとともに、事故報告者に結果を通知する。なお、製品回収を行う場合は、後述7による。
- ⑤原因究明の結果、製品に問題ないことが判明した場合、すみやかに事故報告者に通知する。

(3) 同種事故の発生情報が一定数以上寄せられた場合

- ①直ちに、会員からすべての加盟店に対し、製品撤去の指示を行うとともに、当協会に報告する。
- ②製造事業者または輸入事業者に対し、製品撤去を通知する。
- ③製造事業者、輸入事業者に対し、事故報告を行い、類似案件の有無についての照会を行うとともに原因究明の依頼を行うと同時に第三者機関に対しても事故の発生原因の究明を依頼する。
- ④速やかに原因究明の進捗状況を事故報告者に通知する。
- ⑤原因究明の結果、製品不良が判明した場合、会員からすべての加盟店に対し、製品撤去の指示を行うとともに、当協会に報告する。
- ⑥⑤と同時に、事実関係につき社告及び店頭告知等の方法により一般消費者に対し情報を伝達するとともに、事故報告者に結果を通知する。なお、製品回収を行う場合は、後述7による。
- ⑦原因究明の結果、製品に問題ないことが判明した場合、すみやかに事故報告者に通知する。

(4) 会員店舗からの製品撤去の基準の明確化

会員は、製造事業者又は輸入事業者との間において、製品撤去の基準を協議の上、明確化し、契約条件に盛り込むものとする。ただし、製品事故の原因が不明確な段階で、返品を求めるなど独占禁止法的不公正な取引方法の優越的地位の濫用にならないよう十分配慮するものとする。製品撤去は、あくまで会員の各店舗の店頭から一時的に販売しない方策にすぎず、製品事故の原因が判明しない限り、返品等を行うものではない。製品回収は、製造事業者または輸入事業者が自らの判断において、販売した製品を消費者から回収する措置をいう。

7 製品回収

製造事業者、輸入事業者等が行う製品回収に協力する。その際、購入者が特定できる場合には、製造事業者、輸入事業者等と協力し、直接製品回収にあたり、または個人情報保護法に配慮しつつ、製造事業者、輸入事業者等に伝達すること等により、円滑に製品回収が行われるよう積極的な対応を行う。

8 その他の取り組み

- (1) 製品事故等の情報をもとに、安全性の観点から仕入れの見直しを行う等により、継続的に製品の安全性向上に努める。
- (2) 製品の安全性向上策に関する提案等を製造事業者、輸入事業者等に対して行う。
- (3) 消費者からの相談に対して、製品の安全面でのフォローアップを行う。

9 事故報告について

消費生活用製品安全法に基づき製造事業者又は輸入事業者に対し重大製品事故の報告・公表制度が施行されました。

また、非重大製品事故の事故報告については販売事業者に対しても「nite事故情報収集制度」により報告が義務付けられております。

非重大製品事故の事故報告について（「nite事故情報収集制度」について）

消安法に基づく報告義務の対象となっていない消費生活用製品に関する事故情報についてはniteの事故情報収集制度により重点的に収集します。具体的には、以下のとおりです。

(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欠陥・不具合等

(2) 報告方法及び報告先

製造事業者、輸入事業者、販売事業者、リース事業者、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。）、消費者等は、niteが定める様式に基づき、最寄りのnite本部又は支所へ速やかに報告していただくようお願いします。

また、会員においては併せて当協会事務局あて報告をお願いします。

経済産業省製品安全課製品事故対策室

郵便番号	住 所	電 話	F A X
100-8912	東京都千代田区霞が関1-3-1	03-3501-1707	03-3501-6201
E-mailによる通知先		seihin-anzen@meti.go.jp	

独立行政法人製品評価技術基盤機構(nite) 本部及び支所一覧

所名	郵便番号	住 所	電 話	F A X
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)				0120-23-2529
E-mailによる通知先			jiko@nite.go.jp	
本 部	大 阪	540-0008 大阪府大阪市中央区大手前4-1-67 大阪合同庁舎第2号館別館	06-6942-1114	06-6946-7280
	東 京	151-0066 東京都渋谷区西原2-49-10	03-3481-1820	03-3481-1934
北海道 支所	060-0808	北海道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	宮城県仙台市宮城野区東仙台4-5-18	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	愛知県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	石川県金沢市西念3-4-1 金沢駅西合同庁舎	076-231-0435	076-231-0449
中国 支所	730-0012	広島県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	760-0023	香川県高松市町寿町1-3-2 高松第一生命ビルディング5F	087-851-3961	087-851-3963
九州 支所	815-0032	福岡県福岡市南区塩原2-1-28	092-551-1315	092-551-1329

製品の安全性確保に関するガイドライン

(注)※印の欄には記入しないでください。

nite様式

通知書

(販売事業者、リース事業者、設置工事業
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。)用)

取扱注意

※管 理 番 号

※受 付 年 月 日

年 月 日

製品名 品名(ブランド名)			
機種・型式等	生産国名：		
製品に付されている 表示又はマーク	取扱説明書の有無 有 ・ 無		
事故発生年月日	年 月 日	午前・午後	時 分
事故発生場所	●(住所) (具体的場所)		
被害者	●氏名： 性別： 男 ・ 女 ●年齢： 才		
火災の有無	1. 有 2. 無	一 酸 化 炭 素 中 毒 の 有 無	1. 有 2. 無
人的被害の 概要	1. 死亡()名 2. 負傷又は疾病(全治30日以上のもの)()名 3. その他軽傷又は疾患 (病院治療()名・家庭内治療()名) 1. 骨折 2. 打撲 3. 裂傷 4. 擦過傷 5. 火傷 6. 皮膚障害 7. 視覚障害 8. 聴覚又は平衡機能障害 9. 嗅覚機能の障害 10. 音声機能、言語機能又はそしゃく機能の障害 11. 肢体不自由 12. 循環器機能の障害 13. 呼吸器機能の障害 14. 消化器機能の障害 15. 泌尿器の機能の障害 16. 一酸化炭素以外の中毒() 17. 窒息 18. 感電 19. その他() ☐ 人的被害なし		
人的被害以外 の被害状況	1. 製品破損の有無 有 ・ 無 2. 当該製品の周辺への被害拡大の有無 有(その内容) ・ 無		
製品の購入 及び使用状況	購入年月日： 年 月 日 使用期間： 年 ヶ月(日) 購入先：		
事故内容	(詳細を記述してください。別紙に記載していただいても結構です。)		
事故原因 (貴所における所見)			
●被害者の要望	1. 被害金額の弁償 2. 製品交換 3. 修理・点検 4. 引き取り(代金返済) 5. 慰謝料 6. 調査・原因究明 7. 謝罪(他になし) 8. その他()		
製造事業者等の 名称及び所在地	(名称)： (業種) 1. 製造事業者 2. 輸入事業者 3. 発売元 4. その他 (所 在 地)： (電 話 番 号)： ●(担当者氏名)：		
通知書作成者	(名称・機関名) (氏名) e-mail： (住所) (電話番号)： (FAX)：		
事故品の提供及び 事故品の解体 についての確認	事故品提供について(事故品をniteに提供していただけますか。) → 可 ・ 否 事故品返却について(提供いただける場合は、返却する必要がありますか。) → 要 ・ 否 事故品解体について(試験によって解体してもよろしいですか。) → 可 ・ 否		

(備考)この用紙の大きさは、日本工業規格A4とすること。

(注)通知に当たっては、原則として本様式によりますが、他の様式でも上記項目が網羅されていれば、本通知書に替えることができます。また、●印の項目の記載(住所については町村以下の部分に限る。)は、独立行政法人等の保有する情報の公開に関する法律(平成13年法律第140号)に基づく開示請求があった場合においても原則不開示としますが、既に公表されているものについては開示されます。



社団法人 日本フランチャイズチェーン協会
〒105-0001 東京都港区虎ノ門3-6-2 第二秋山ビル
TEL. 03-5777-8701 / FAX. 03-5777-8711