

自転車製品事故対応ガイドライン

《消費者危害拡大防止に対する企業の取り組み》

平成17年2月

財団法人 自転車産業振興協会

目 次

はじめに	2
1. 目 的	4
2. 対象とする製品	4
3. 用語の定義	4
4. 製品事故・クレーム等の情報収集体制の整備	4
(1) 製造・輸入事業者の情報収集体制の整備	4
(2) 製品事故情報の連絡・評価体制の整備	5
〔参考〕製造・輸入事業者の初期対応	6
製品事故等原因の究明	6
(3) 関係行政機関への事故情報の報告	7
(4) 関係機関への連絡先	8
(5) 産業界としての情報収集体制の整備	8
5. 日頃からのリコール等に対する取り組み	8
(1) リコールに対する心構え	8
(2) 製品販路、追跡情報の把握体制の整備	9
(3) 緊急時の対応マニュアル等の整備	9
6. リコールを実施するか否かの判断要素	9
リコール対応の流れ	10
(1) 人への危害又はその可能性があるか	11
(2) 拡大可能性があるか	11
(3) 最適対応は何か	11
(4) その他	11
7. リコール体制の確立	12
8. リコールプランの策定	12
9. 製品使用者への通知の方法及び内容	14
(1) 製品使用者への公表の方法	14
(2) 製品使用者への通知内容	14
10. 流通・販売事業者との協力体制	15
11. リコールのフォローアップ	15
(1) 進捗状況の評価及び修正	15
別 表：関係機関への連絡先	17
リコール情報を公表している機関のホームページ	17
自転車製品事故対応検討委員会委員及び製品事故対策作業部会メンバー	18
資料1：自転車製品のリコール事例	20
資料2：経済産業省通達（H16.12.6事故情報の収集に関する協力依頼）	24
資料3：経済産業省製造産業局・車両課（H16.10.25事故情報の収集に関する協力依頼）	33
資料4：通商産業省通達（H6.12.2事故情報の収集に関する協力依頼）	34
資料5：自転車製品事故情報収集・提供体系図	36
資料6：被害救済ガイドライン（自転車事故の予防と救済のために）	37

はじめに

自転車業界においては、製造物責任法の施行に際して、PLリスクを経営上の問題と捉え、クレーム対応や製品事故の未然・再発防止対策を積極的に進めることを目的として、財団法人自転車産業振興協会に自転車PL検討委員会を設置して自転車の製造・流通・被害救済等からなる製造物責任法対応に係るガイドライン・マニュアルを作成して平成7年3月に公表しており、自転車業界の総合製品安全対策の指針として、各企業等において広く活用されている。

近年、自転車製品事故が増加傾向にあることを踏まえ、平成15年12月に策定した「自転車総合安全対策」の一環として、重大な危害の拡大に繋がることが予想される欠陥自転車等については、製造・輸入・販売の各分野における迅速かつ的確な対応のため、関係行政機関等への通報・公表の方法及びリコール等に係る統一的な判断基準や手順等を可能な限り明確化することが重要との観点から、製品事故対応検討委員会及び作業部会において検討を行い、本ガイドラインを作成した。

他方、経済産業省では、製造物責任法施行後の製品事故に対する企業対応等を踏まえつつ、平成14年に「消費者の生命又は身体への危害の拡大防止を第一に図るためのリコール対応の在り方を示すもの」として、「消費生活用製品のリコールハンドブック」の形で公表している。このリコールハンドブックにおいては、「①リコールについて日頃からどのように取り組むべきか…②事故等が確認された場合に、いかに迅速かつ的確にリコールを実施するか…③リコールのフォローアップをいかに実施して実効性を高めるか…」についての基本的な考え方や手順」が示されている。

また、自転車に係るリコール等の製品事故対策については、製造物責任法の施行に際して、自転車PL検討委員会で作成した「被害救済ガイドライン」の付属書に基本的な考え方を示している。

本ガイドラインの作成にあたっては、上述の経済産業省編「消費生活用製品のリコールハンドブック」及び自転車PL検討委員会「被害救済ガイドライン」の付属書を基本とし、以下に示すような自転車の製品特性や自転車業界の特性等を考慮しつつ検討を行った。

●自転車は、製造事業者が完全に組み立てた状態で出荷されることは少なく、販売店等において組立、調整等を行うとともに、使用者に適合した形に調整を行って供給される特性を有している。また、消耗部品等を交換しながら長期にわたって使用することを目的とした設計が行われていることから、締結部品を多数使用していることもあって、安全に使用するためには、使用者による日常点検及び事業者による定期的な点検・調整が重要である。このため、自転車使用中に事故が発生した場合、複数の事業者が関与していたり、使用者の責務等が問題視されることもあり、また、製品の問題と解されても、それぞれの事業者の責任が明確とならないことが多い。

●自転車は上述のような特性を有していることから、自転車供給時に専門的な知見を有した者が最終的な組立・調整を行うとともに、定期的な点検・調整を行うこ

とが製品安全性確保のために必須との観点から、自転車の組立、調整、点検等に係る専門的知見を有する者の認定制度として「自転車組立整備士制度」及び「自転車安全整備士制度」が運営されている。

●自転車業界は、完成車メーカーと部品メーカーとの分業体制が明確に区分されており、部品から完成車までを一貫して製造することは極めて例外的な状況である。また、部品メーカーも一定の部品に特化しているケースが多く、一定の部品メーカーの部品が多くメーカーで共通的に使用されているケースが極めて多い。このため、ある部品に問題があったような場合、多くの完成車メーカーが製造した完成車に共通的な問題が生ずることも多い。

●自転車は幼児から高齢者まで日常の交通手段やレジャー・スポーツとして広範に使用されている。用途によっては高速で走行することもあり、製品に問題があったり、使用や操作を間違えると転倒等により乗員に深刻な被害が生じることがあり、また、乱暴な運転などにより歩行者等に傷害を与えることがあるが、自転車の乗車に際して特別な資格などは求められていない。このような背景から事業者には安全な自転車の供給を行うとともに、適切な点検、調整等の体制の更なる充実が求められている。また、消費者には使用目的等にあった自転車を選択し、点検・調整等をこまめに行い、適正な使用を行うことが求められている。こうした消費者の取り組みを支援するため、表示や取扱説明書等によって消費者に適切な情報を提供するとともに、事業者、消費者団体、行政等が協力して消費者教育・啓発等に努めていくことが重要である。

製造物責任法制定後、各産業界ではPLリスクを経営上の問題と捉え、クレーム対応や製品事故の未然・再発防止対策についての検討を行い対策を講じてきたことにより、事故の再発防止を目的としたリコール等も迅速に行われるようになってきている。しかしながら、最近の新聞報道に見られる製品事故に対する企業対応等の現状を見ると、一部の企業の問題とは考えられるものの、必ずしも経営上の重要な問題として捉えられていなかった面もあるように感じられる。

PLリスクを減少するためには、製品の流通前の各段階においてリスクの低減を図るとともに適切なクレーム対応を行うことが重要である。クレーム対応に当たっては個別事案の紛争の解決に止まらず、事故原因調査等を通じて事故の発生機序等を可能な限り明確にした上で、消費者の視点に立って適切な製品事故の未然・再発防止に役立てていくことが重要であると考えられる。

本ガイドラインは、このような趣旨から自転車業界の特性を考慮して作成したものであり、自転車業界の各企業が積極的に活用することを期待する。

平成17年2月

自転車製品事故対応検討委員会

委員長 三 枝 繁 雄

自転車製品事故対応ガイドライン

1. 目的

このガイドラインは、消費者の生命又は身体への危害の拡大防止を図るため、自転車等の欠陥等による製品事故の発生拡大の可能性を最小限にするための措置として、リコール等を実施する際に、迅速かつ確に実施するために自転車等の製造・輸入・流通・販売の各分野における対応、関係行政機関等への通報・公表の方法等に関する統一的な判断基準や手順等の考え方を明確にすることを目的とする。

備考：製品事故の際の事業者の被害救済への対応については、自転車PL検討委員会「被害救済ガイドライン」（資料6）を参照のこと。

2. 対象とする製品

国内で流通する自転車、自転車部品及び自転車用品を対象とする。

※「自転車用品」とは、自転車の設計・製造・組立段階において、自転車に取り付けて使用するものをいう。（例：組立段階における自転車用幼児座席、バスケット）

なお、自転車の設計・製造段階において予定されていない汎用的な用品等は含まないものとする。

3. 用語の定義

(1) 事故

人的危害を生じた事故、人的危害を生じる蓋然性の高い物的事故をいう。

(2) 拡大

同様の事故が複数発生することをいう。

(3) リコール

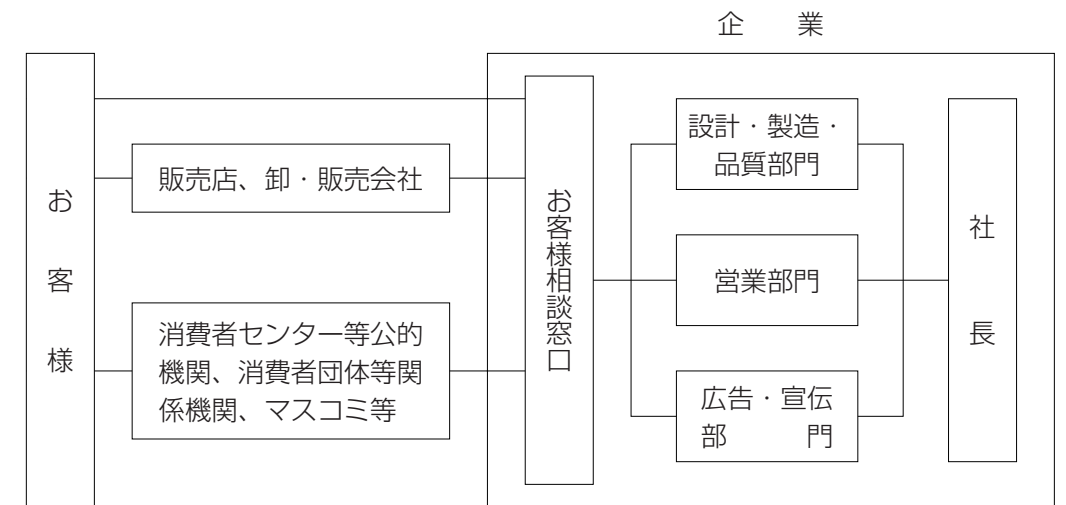
製品による事故発生の拡大可能性を最小限にするための事業者の対応であって、具体的には①流通及び販売段階からの回収、ならびに②消費者の保有する製品の交換、回収（部品の交換、修理、適切な者による直接訪問での修理又は点検を含む）又は引き取りを実施することをいう。

4. 製品事故・クレーム等の情報収集体制の整備

(1) 製造・輸入事業者の情報収集体制の整備

- ①製品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等を積極的に収集するための体制を整備することが重要である。
- ②事故・クレーム情報の受付窓口（お客様相談窓口等）を設置・充実し、消費者、販売店、消費生活センター等の市場情報源との接触強化に努める。
- ③事故情報を入手した担当窓口は、社内関係部署に速やかに伝達する体制を整備する。

◇情報収集体制（モデル）



(2) 製品事故情報の連絡・評価体制の整備

収集された事故・クレーム情報に迅速・適切に対応するためには、次のルール、体制を整備・強化することを通じて、「事故の発生に関わる情報」のみならず「事故の発生を予見させる欠陥等の兆候に関する情報」を見逃さないことが重要である。

なお、「事故の発生を予見させる欠陥等の兆候に関する情報」とは、①事故を発生させる蓋然性の高い欠陥に関する情報、及び②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。

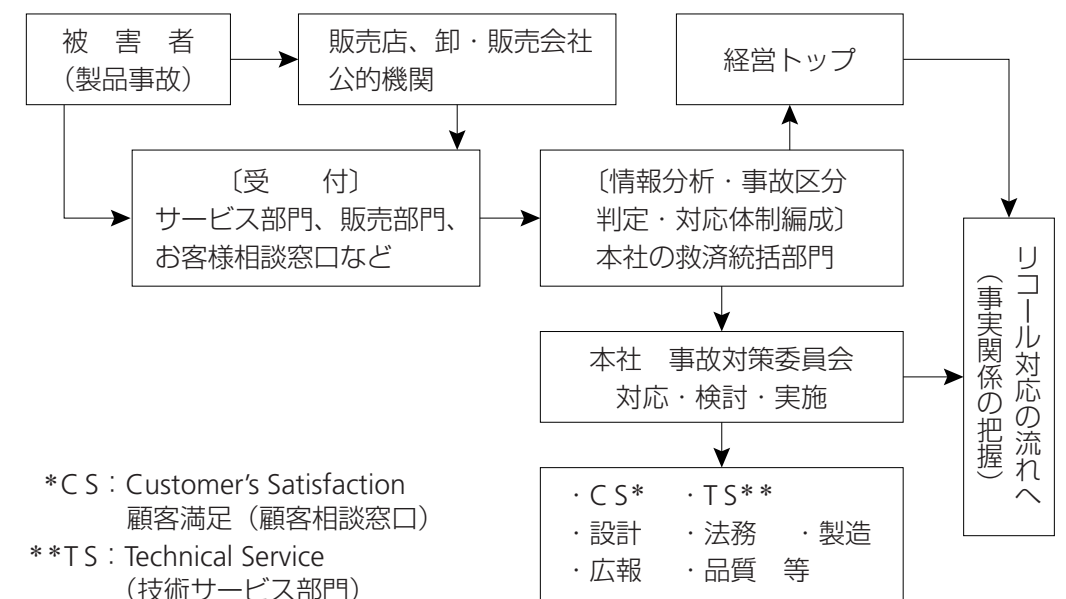
①製品事故報告ルール

製品事故の重要度に応じ、情報をいつまでに、どこへ報告するかを明確にする。

②原因究明体制

製品事故の原因究明を行うため、品質保証、設計、製造、消費者関連等の各部門が参画した原因究明体制を設ける。

◇製品事故への対応体制（モデル）



[参 考]

●製造・輸入事業者の初期対応

○収集すべき情報の内容

製品事故の第一報を受けた場合、次の事項について詳細な情報を収集する。

- ①事故発生日時・情報受付日時 ②事故発生場所 ③被害者の住所・氏名・年齢
- ④保護者の氏名・電話番号 ⑤被害状況（被害の程度、人身被害の有無・内容を含む）
- ⑥販売店、卸・販売会社 ⑦事故品のメーカー名・品名・型式・車体番号・シリアル番号等
- ⑧販売年月日 ⑨事故品の使用状況・使用期間 ⑩情報入手ルート
- ⑪考えられる事故原因 ⑫関与している公的機関 ⑬事故品及び事故現場の写真
- ⑭関連ある部品スペック ⑮その他の情報

○初期対応の実施

1) 事故関係先への対応

①被害者との面談

次の場合には速やかに被害者と面談する。

- (a) 被害者から製品事故の通報があった場合
- (b) 事故原因が製品の欠陥である可能性がある場合
- (c) 関与している公的機関から被害者と接触するよう示唆された場合

被害者との面談においては先入観をもたず、被害者の立場に立ち、事実の十分な調査確認を行うものとし、事実に基づかない安易な推測を行ってはならない。

②公的機関の訪問

関与する公的機関がある場合は、当該機関を訪問し、事故品・事故現場の状況、事故原因等について、事実関係の確認と公的機関の見解を聴取する。

2) 入手情報の検討と対応

①入手した情報を分析・検討し、事故品と同型製品に関する同種事故の発生状況を調査して、製品事故あるいは消費者側の誤使用の可能性、被害程度等を総合的に勘案し、初期対応方針を決定する。

②製品の欠陥による事故が発生した場合には、あらかじめ定めた事故報告ルールに基づき経営トップに報告する。

●製品事故等原因の究明

○入手情報の再確認及び補充

事故原因の究明に当たっては、収集した情報を再確認するとともに、次の情報を積極的に補充する。

- (a) 同型製品の同種事故の調査
- (b) 事故発生までの不具合・修理歴
- (c) 安全装置・組立・オプション部品の確認
- (d) 写真の撮影
- (e) 使用に関する情報

①取扱説明書に従った使い方か ②道路状況 ③保管状況 ④使用状況

(f) 事故品の借り受け・保存

借り受け・保存に当たっては、借り受け物の現状を明確にする。

(g) 証言の収集

被害者、近隣者などの事故関係者から、事故時の状況、推定原因、被害、損害の程度、損害保険への加入状況などを聴取し記録する。

○製品事故等の原因判定

1) 収集した情報の分析、社内・公的機関・第三者機関等による再現テスト、科学テストの実施などにより事故原因と事故に至るメカニズムを明らかにする。なお、事故原因の究明に当たっては次の事項に注意する。

- ①現場確認、写真及び保管状況の情報を重視する。
- ②警察署より調査依頼があった場合には、最大限の協力を行うとともに、これら機関の調査内容を参考にする。
- ③知り得た警察署の調査結果が明確な場合はこれを尊重する。
- ④原因究明のための費用は、原則として企業が負担する。

2) 前項の原因究明結果は、次のとおり分類される。

- ①製品の欠陥による事故
- ②輸送・保管・組立作業・修理・改造など製品の流通過程において生じた不具合による事故
- ③異常環境、経年劣化、目的外使用、使用上の不注意、苛酷使用など消費者の誤使用又は消費者の購入後に生じる不具合による事故。
- ④製品以外の他の原因による事故
- ⑤原因不明の事故

(3) 関係行政機関への事故情報の報告

各関係行政機関等は、事故やリコール等の情報を収集及び提供し、また必要な措置を講じることにより、事故の未然防止、再発防止に取り組み、国民の安全を確保することに努めている。消費者への安全な製品の供給に一義的な責務を有する事業者としては、関係行政機関等へ次のとおり（第1報～3報）の報告を行い、協力して事故の未然防止、再発防止に取り組んでいく必要がある。

○第1報：事故の発生状況

危害を生じた事故、危害を生じる蓋然性の高い物的事故及びそれらの事故を生じる蓋然性の高い製品の欠陥があることを知った場合、関係行政機関等へ速やかに報告する必要がある。（遅くとも1週間以内が望ましい。）

○第2報：リコールプランの内容

リコールの実施を決定し、リコールプランを策定した段階（公表前）において、その内容を関係行政機関等に報告する。

○第3報：経過報告

リコールの実施については、関係行政機関等と調整のうえ、定期的に報告する。報告の頻度は、危害の重篤度に応じて柔軟な対応が必要である。

リコールの実施に伴い、リコール実施率が向上せず、リコール実施期間等が目標どおりにいかない場合もある。事業者は、消費者への対応方法、情報提供方法（対象や回数）、

リコール対象数等のリコールプランを逐次見直し、最善の方法を模索する努力が必須である。見直しの結果、リコールプランに変更があった場合は、その内容を関係行政機関等に報告し、また、リコール終了の判断等も報告する必要がある。

リコールの終了判断については、リコール実施率の状況を評価し、設定したリコール実施期間を考慮しながら判断することとなるが、事業者は、事故の発生する可能性が限りなくゼロに近いと説明できることが必要である。

(4) 関係機関への連絡先

製品事故防止対策の公表に際しては、通達等に基づき経済産業省・事故情報収集制度に通報するとともに、以下に示す関係機関へも報告を行い、関係者への周知についての協力等を依頼する。〔各連絡先は別表（P.17）参照〕

- ①経済産業省（車両課、製品安全課、消費者相談室）
- ②(独) 製品評価技術基盤機構 生活・福祉技術センター
- ③(独) 国民生活センター 相談調査部
- ④地方自治体（消費者行政担当課）・消費生活センター
- ⑤消費者団体
- ⑥自転車安全対策連絡協議会〔事務局・（財）自転車産業振興協会〕
- ⑦関係団体（製品安全協会等）
- ⑧関係業界団体

(5) 産業界としての情報収集体制の整備〔自転車製品事故情報収集・提供体系図（P.36）参照〕

自転車業界は、完成車メーカーと部品メーカーとの分業体制が明確に区分されており、部品から完成車までを一貫して製造することは極めて例外的な状況である。また、部品メーカーも一定の部品に特化しているケースが多く、一定の部品メーカーの部品が多くのメーカーで共通的に使用されているケースが極めて多い。

このため、ある部品に問題があったような場合、多くの完成車メーカーが製造した完成車に共通的な問題が生ずることも多く、産業界としての事故情報やクレーム情報の共有化が望まれる。

また、自転車を消費者に供給する際には、自転車組立整備士等による組立・調整等がなされており、新しい技術の導入等の際には、製品知識の欠如や習熟の不十分さ等による事故も想定され、このような場合には同様の事故が広範に発生する懸念もあり、このような状況からも、産業界としての事故情報やクレーム情報の共有化が望ましいものと考えられる。

5. 日頃からのリコール等に対する取り組み

(1) リコールに対する心構え

事業者にとっては、消費者に安全な製品を供給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い、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。

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、迅速かつ的確な対応を実施することが、適切な製品安全管理と同様に極めて重要である。

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・製造及び供給に努めなければならない。また、事故の発生又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は、慌てることなく迅速かつ的確な対応を

実践するなど、日頃から消費者の安全を念頭においた取り組みを実施しなければならない。

これを実現するために、事業者は日頃から迅速かつ的確な対応に前向きに取り組む企業姿勢を社内外に示すとともに、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ことが必要である。

①リコール情報に背を向けない企業姿勢

リコール等の情報は、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背けてはいけない…という認識を持つべきである。

②経営トップを含む全社員の意識向上のための教育・研修

迅速かつ的確な対応姿勢を示すには、社内に情報を円滑に流すことが必要であり、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足りない。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おいて定着・向上させることが必要である。迅速かつ的確な対応を会社にとっての重大な危機として捉え、その対応が危機管理の一環であるとの認識を共有することが必要である。とりわけ、経営トップは、危機管理の責任者であり迅速かつ的確な対応を実施するか否かの意思決定を行うとともに、社内外へいち早く情報を発信すべき責任がある。

(2) 製品販路、追跡情報の把握体制の整備

迅速かつ的確なリコールの実施には、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、いかに速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。このためには、以下のような情報等の把握体制を整備することが重要である。

- ①車体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ユーザー登録や顧客台帳等による顧客情報の管理
- ③消費者に接する流通・販売事業者等がリコール実施時に連携又は協力しやすい環境作り

(3) 緊急時の対応マニュアル等の整備

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、マニュアルの検討及び作成が必要である。

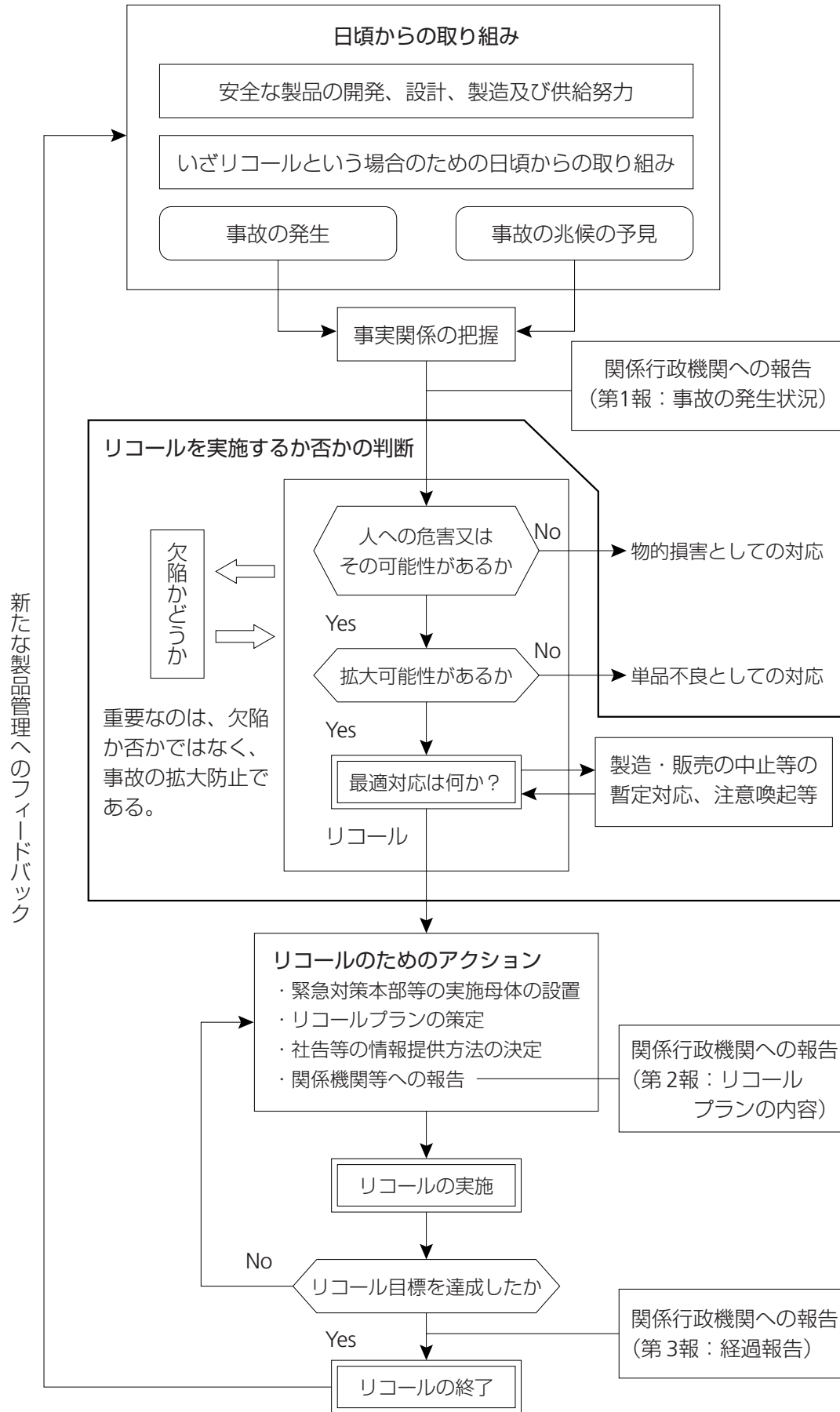
自転車の特性として、製品の設計、製造、組立、調整等が別々の事業者において行われることが多く、消耗部品等を交換しながら長期にわたって使用され、また、使用段階において点検・調整が行われることもある。さらに、完成車メーカーと部品メーカーとの分業体制が明確に区分されている。このような事情から、製品事故の原因によって各事業者の責任範囲が異なることがあり、リコール主体が不明瞭となる場合が想定される。

このように製品事故の発生等の事実があっても、各事業者の責任範囲が明確にならないことがあり、そのような場合に個別の事故に係る賠償責任等の問題を視野に入れながら対応する必要はあるものの、リコール等の対応が遅れないよう留意することが必要である。このため、事前に関係事業者間で原因究明のための協力体制、費用の分担などについて契約等によって明確にしておくことが必要である。

6. リコールを実施するか否かの判断要素

リコールを実施するか否かの判断については、次ページ「リコール対応の流れ」の太枠内“リコールを実施するか否かの判断”のとおり「人への危害」、「拡大可能性」、「最適対応」が最重要要素となる。

リコール対応の流れ



(1) 人への危害又はその可能性があるか

その事故によって生命又は身体への危害、すなわち人的危害が発生したか、又は人的危害が発生する可能性があるか否かを検討する。

○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：死亡又は重大な人への危害発生の可能性はある。

クラスB：死亡又は重大な人への危害発生の可能性は考えられないが、中度又は軽度な人への危害発生の可能性はある。

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のある場合は、人への危害があり得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必要がある。

(2) 拡大可能性があるか

同様の事故が発生する可能性がある場合は、拡大可能性があると判断する。

また、事故の発生が使用者の誤使用や不注意によるもの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、警告表示等の注意事項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。

(3) 最適対応は何か

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、①使用方法等に関する注意喚起②原因が究明されるまでの製造、流通又は販売の停止などの暫定対応の場合があることから、事故の拡大防止を目的として、製品や事故状況に応じた最も適切な対応方法を決定すべきである。

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検討すべきである。

(4) その他

①欠陥かどうか…

欠陥かどうかを考えることは、製造物責任法等の法的な責任を問われるかどうかを考えることに繋がる。この場合、事故の発生が一見使用者の誤使用や不注意による（警告表示等の注意事項に違反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。

このような観点から、リコールを実施するか否かの判断をする時点においては、事故等が製品の欠陥によるものか否かを明確にすることよりも、まず消費者の安全確保を優先し、事故の拡大防止を図るための最適対応を検討すべきである。すなわち、「欠陥かどうか？」は、リコールを実施するか否かを判断するに当たっての必須の判断要素ではなく、また、リコールを実施したからといって、必ずしも製品に欠陥があるということにはならない。重要なのは、「疑わしきは消費者の利益に！」と考えて対応することである。

②誰の責任か…

自転車は販売店等で組立、調整等が行われて供給され、消耗部品を交換しながら長期に

わたって使用されるものであり、安全に使用するためには、使用者による日常点検及び事業者による定期的な点検・調整が重要である。このため、自転車使用中に事故が発生した場合、複数の事業者が関与していたり、使用者の責務等が問題視されることがあり、また、製品の問題と解されても、それぞれの事業者の責任が明確とならないケースも多い。

このような観点から、リコールの実施に際して、事故等の責任が誰にあるかを明確にすることよりも、とりわけ製品の問題の関与が想定できるような場合には、まず関係事業者が協力しつつ、消費者の安全確保を優先し、事故の拡大防止を図るための最適な対応を検討すべきである。すなわち、「誰に責任があるか？」を明確に特定することは、リコールを実施するか否かを判断するに当たっての必須の条件ではなく、製品の問題の関与が想定されるような場合には、まず関係事業者が「消費者の利益」を優先して対応することが重要である。

③単品不良としての対応

人への危害又は人への危害の可能性はあるが、拡大可能性がなく、単品不良と考えられる場合であっても、製品の交換、部品の交換、修理等による被害者への個別対応は行われるべきである。そのような場合にも、本ガイドラインの基礎にある安全重視の姿勢や関係箇所が参考になる。

7. リコール体制の確立

リコールは全社的な取り組みが必要である。リコールの実施を決定した場合、経営トップのもと各関係部門の長が中心となった対策本部又は同等の実施本部を設置し、具体的なリコールプランの策定、実施を行うことが必要である。

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体制を確立する必要がある。

8. リコールプランの策定

迅速かつ的確に事故の拡大を防止するため、具体的なリコールプランを策定する。このプランはリコールを実施するに当たっての対応方針を決定し、社内外に対する姿勢を明確にするものである。

リコールプランの内容

①目的

事故の未然防止と拡大防止を最大目標とする。

②リコールの種類

実施するリコールの種類を決定する。

- 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

- a) リコール対象数（※1）
- b) リコール実施期間（※2）

④責任母体

- a) 責任者
- b) 対応組織と役割分担

⑤対象製品

- a) 品名、型式、車体番号、シリアル番号等
- b) 流通状況（販売台数と市場流通台数、在庫台数等）

⑥情報提供方法

- a) プレス発表実施の有無及び時期
- b) 社告等の情報提供方法：媒体、時期、内容
- c) 社内外に対する進捗状況の透明性確保方法

⑦被害者への対応方針と具体的な対応方法

- a) 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と具体的な対応方法を速やかに決定する。
- b) 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と方策を検討し、予め決定しておく。

⑧関係機関への報告又は調整

⑨社内への情報伝達

社員及び関係者の意識の統一をどう図るかを決定する。

⑩原因究明

- a) 原因究明の結果、実施状況（実施期間、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。
- b) 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、第三者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。

⑪関係者からの意見聴取

- a) 法的な責任の有無の確認
- b) 将来的な信用や風評への対応方法等

⑫再発防止対策方法の決定

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評価及び見直し体制の明確化

※1 リコール対象数の設定

リコール対象数の設定に当たっては、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）及び販売段階（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て設定し、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及び実施を続ける期間とする。なお、消費者が特定できず、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。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. 製品使用者への通知の方法及び内容

(1) 製品使用者への公表の方法

適切かつ確実な製品事故防止対策の実施には、まず消費者への迅速な周知を図ることが重要であり、このため製品事故防止対策の内容を公表することが必要である。公表の時期については事故の内容や対策の準備状況等を考慮しつつできるだけ速やかに行うこととなるが、急迫した危害の恐れがある場合には、直ちに行うことが必要である。

また、公表の手段としては以下のものがあり、事故の内容、製品の流通形態等を考慮してこれらの手段を組み合わせて実施することが適当であるが、一般への周知徹底を図る上からは、少なくともプレス発表を組み合わせたことが望ましい。

- ①プレス発表
- ②新聞紙上への広告
- ③新聞への折り込みチラシ
- ④インターネットホームページ
- ⑤テレビその他の広報媒体の利用
- ⑥顧客名簿による文書の送付、訪問
- ⑦販売店店頭でのポスター掲示、チラシの配布
- ⑧公的機関（消費生活センター等）、消費者団体等への協力依頼（機関誌への掲載依頼等）

なお、特定できる製品使用者に対しては、ダイレクトメール、電話・FAX、Eメール、直接訪問、流通・販売事業者を通じての連絡等により、確実な情報提供に努めることとする。

(2) 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、過去の事故の件数及び概要）
- ③危険性の有無と発生が予想される危害等の内容（例えばフレーム破損、亀裂等）
- ④リコールの内容
 - ・種類：製品又は部品の交換、修理、点検、引き取り（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：品名、型式、車体番号、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
 - ・製品名、型式、車体番号、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）、連絡可能日時、FAX及び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（法務所在地又は顧客対応窓口）
- ⑪会社名（クレーム送付先又は顧客対応窓口）

10. 流通・販売事業者との協力体制

製造・輸入事業者は製品事故防止対策の実効性を上げるため、事案に応じて当該製品の流通・販売事業者の協力を求めることが不可欠である。

その内容としては以下の事項が考えられる。

- ①顧客からの問い合わせに対する対応
 - 製品事故防止対策の実施に際して、その内容について報告する。（公表文書、対応マニュアル等の提供）
- ②顧客への情報提供
 - 製造事業者等からの報告・依頼等に基づき、店頭掲示により顧客への情報提供を行う。また、特定が可能な場合には、情報提供の対象者（顧客等）に対して電話や文書の送付等による情報提供を行う。
- ③顧客名簿の提出
 - 製品事故防止対策を確実に実施するためには、情報提供の対象者（顧客等）を特定することが重要である。情報提供の対象者（顧客等）の特定が可能な場合には、個人情報の保護等に留意しつつ、流通・販売事業者に対して顧客名簿等の提出を依頼する。製造事業者等は、提出された顧客名簿等に基づき、文書の送付、訪問しての修理・点検・回収等の対応を行う。
 - なお、顧客名簿を製造事業者等へ提出する際には、事前に顧客等の了解を得るなど、個人情報の保護等に十分に留意することが重要である。
- ④製品事故防止対策の実施（点検、修理、回収等）
 - 必要に応じて、依頼文書、作業手順書、交換部品、点検機器等を提供して必要な措置を依頼する。
- ⑤製品事故防止対策の実施状況の報告
 - 製品事故防止対策を流通・販売事業者が実施した場合には、その実施内容を製造事業者等に報告することを依頼する。

11. リコールのフォローアップ

(1) 進捗状況の評価及び修正

- 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瞭にしておき、進捗状況を確認すること。

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督者が進捗状況を客観的に評価した方が、適切な指示ができる場合もある。

②計画変更の速やかな対応

リコールの進捗状況の評価によって、逐次最適な対応方法の検討及び修正を行うこと。
リコールプランどおりに進まない場合は、繰り返し社告等の情報提供を行うなど、リコールプランを再考する必要もある。

〔参考文献〕

- ・消費生活用製品のリコールハンドブック 平成14年9月 (財)製品安全協会
- ・JBMIAリコールガイドライン 平成15年4月 (社)ビジネス機器・情報システム産業協会
- ・製造物責任法対応ガイドライン・マニュアル 平成7年3月 (財)自転車産業振興協会

〔別 表〕

関係機関への連絡先

連 絡 先	電 話 番 号
① 経済産業省 ・製造産業局 車両課 ・商務情報政策局 製品安全課 ・消費者相談室	03 - 3501 - 1694 03 - 3501 - 4707 03 - 3501 - 4657
② (独)製品評価技術基盤機構	06 - 6942 - 1112
③ (独)国民生活センター 相談調査部	03 - 3446 - 0999
④ 地方自治体、各消費生活センター	—————
⑤ 消費者団体 ・(財)日本消費者協会 ・全国消費者団体連合会	03 - 5282 - 5311 03 - 5216 - 6024
⑥ 自転車安全対策連絡協議会 ・(財)自転車産業振興協会	03 - 5572 - 6411
⑦ 関係団体 ・(財)製品安全協会 ・日本チェーンストア協会 ・(社)日本DIY協会	03 - 3517 - 5411 03 - 5251 - 4600 03 - 3256 - 4475
⑧ 関係業界団体 ・(社)自転車協会 ・(財)日本車両検査協会 ・日本自転車製造卸協同組合連合会 ・日本自転車軽自動車商協同組合連合会	03 - 3583 - 0545 03 - 5902 - 3455 03 - 3834 - 1867 03 - 3583 - 6524

リコール情報を公表している機関のホームページ

機 関 名	HPアドレス
(独)製品評価技術基盤機構	http://www.jiko.nite.go.jp/
(独)国民生活センター	http://www.kokusen.go.jp/

自転車製品事故対応検討委員会委員

(順不同・敬称略)

〔委員長〕

三枝 繁雄 (財)製品安全協会 上席調査役

〔委員〕

伊藤 文一 (財)日本消費者協会 理事・BBL所長

仲野 禎孝 (独)国民生活センター 商品テスト部 主事

勝股 美代子 (財)日本産業協会 主任研究員

矢崎 秀 (財)日本車両検査協会 安全技術部長

斧 隆夫 ナショナル自転車工業(株) 専務取締役

田村 義孝 プリヂストンサイクル(株) 品質保証部長

早川 寿三夫 ホダカ(株) ASQA次長

矢広城 義治 (株)雙龍ジャパン 自転車チーム

早川 克 (有)早川商会 社長

高木 清司 (株)イトーヨーカ堂 QC室 住居担当マネージャー

原 實 経済産業省 製造産業局 車両課 課長補佐

〔オブザーバー〕

桃井 昭男 経済産業省 商務情報政策局 製品安全課 課長補佐

鳥生 竜夫 経済産業省 商務情報政策局 製品安全課 製品安全専門職

喜多 朗 経済産業省 商務情報政策局 製品安全課 製品安全情報係長

以上

製品事故対応作業部会メンバー

(順不同・敬称略)

三枝 繁雄 (財)製品安全協会 上席調査役

田中 一元 プリヂストンサイクル(株) 品質保証本部主査

葉師寺 慎二郎 シナネン(株) 貿易業務統括課長

川崎 辰男 川崎乗物デパート 社長

高木 清司 (株)イトーヨーカ堂 QC室 住居担当マネージャー

以上

〔構成団体〕

(財)自転車産業振興協会〔自転車安全対策連絡協議会事務局〕

(社)自転車協会

日本自転車製造卸協同組合連合会

日本自転車軽自動車商協同組合連合会

資料

資料1 自転車製品のリコール事例

資料2 経済産業省通達 (H16.12.6事故情報の収集に関する協力依頼)

資料3 経済産業省製造産業局車両課
(H16.10.25事故情報の収集に関する協力依頼)

資料4 通商産業省通達 (H6.12.2事故情報の収集に関する協力依頼)

資料5 自転車製品事故情報収集・提供体系図

資料6 被害救済ガイドライン (自転車事故の予防と救済のために)

自転車製品のリコール事例

平成16年11月現在

NO.	品名	事業者名称	社告日	社告の内容
1	自転車	(株)良品計画	1993.2.22	<p>[型式・機種等] 無印良品16型幼児車 車体ナンバー：7H12501～7K28500, 6K16501 ～6K17000, 8A30501～8B25000, D8C40001～ D8K18500, D9A12501～D9M19500, D0A11001～D0M20500, D1B10001～D1B10</p> <p>[異常の内容] 一部の製品で、フレーム部のヘッドパイプとメイン パイプの接合部が外れる。 [対処方法] 回収交換</p>
2	自転車 (クランク)	(株)シマノ	1997.7.22	<p>[型式・機種等] FC-CT90, FC-M290, FC-MC12 [販売等期間] 平成6年3月～平成7年11月(製造期間) (FC-CT90, FC-M290) 平成6年4月～平成7年11月(製造期間) (FC-MC12)</p> <p>[社告等の内容] 自転車用クランク(フロントギア及びクランクアーム)の一部に関して、過酷な条件下での使用などの特定状況下において亀裂が発生する恐れがある。その亀裂の結果、極めて稀ではあるが、自転車走行中クランクが折れ、転倒などの人身事故が発生する可能性がある。 [対処方法] 無償で部品交換 [問い合わせ先等] フリーダイヤル：0120-501622 フリーダイヤルFAX：0120-501633</p>
3	電動アシスト付自転車	本田技研工業(株)	2001.2.14	<p>[商品名] ラクーン [社告等の内容] 電動アシスト付自転車「ラクーン」において、バッテリー残量を示すお知らせランプにて内部基板部が発煙するものがあり、最悪の場合、お知らせランプの焼損に至ることが判明した。</p> <p>[対処方法] 無償で部品交換 [問い合わせ先等] フリーダイヤル：0120-557-434 受付時間：9時～17時(土日・祝日を除く。ただし2月17、18日は時間内で受付。)</p>
4	自転車 (電動アシスト車)	本田技研工業(株)	2001.6.25	<p>[商品名及び型式] 電動アシスト付自転車「ラクーン」 UB08-1000001～1010482 UB09-1000001～1007621 [販売等期間] UB08：1999年11月～2000年6月 UB09：1999年11月～2000年5月 ※該当製品は2000年以降販売したもの</p> <p>[社告等の内容] 電動アシスト装置の軸受け部が破損し、最悪の場合、ペダルを漕ぐのを止めてもしばらくの間アシストし続けてしまう恐れがあることが判明した。 [対処方法] 電動アシスト装置の無償交換 [問い合わせ先等] フリーダイヤル：0120-557-434 受付時間：午前9時～午後5時(土、日、祝日を除く)</p>
5	自転車 (電動アシスト車)	本田技研工業(株)	2001.12.17	<p>[商品名] ステップコンポ [社告等の内容] 電動アシスト付自転車「ステップコンポ」において、サドルを低い位置に調整し、かつサドル後方に荷重をかける使い方を繰返し行った場合、シートポスト上部のサドル取付部が高い曲げ荷重により破損するおそれがあることがわかった。</p> <p>[対処方法] 全車両、シートポストを対策品と交換する。又、形状変更にもとない締め付けボルトをワッシャー付きのものに交換する。</p>
6	折り畳み自転車	(株)良品計画	2002.6.7	<p>[機種等] スチール14型折りたたみ式自転車・変速機無し (アイボリー/シルバー/エンジ) [販売等期間] 2001年3月～ [社告等の内容] ハンドルステム部分に接合不良があることが判明した。</p> <p>[対処方法] 製品回収 [周知のための措置] 全購入者に文書を郵送 [問い合わせ先等] フリーダイヤル：0120-80-7000 受付時間：平日/午前10時～午後7時 土・日曜日/午前10時～午後6時</p>
7	折り畳み自転車	ブリヂストン サイクル(株)	2003.7.28	<p>[製品名及び型式等] 折りたたみ自転車 トランジットセブン 車種：TS207 商品番号：1B272A(グリーン&グリーン) 1B272B(ブルー&ブルー) 1B272C(レッド&レッド) 1B272D(ホワイト&ホワイト) [製造期間] 製造ロット：420801～430531 ('02年8月1日～'03年5月31日)</p> <p>[社告等の内容] 使用条件によりフレーム中央部パイプに亀裂が入り折損する可能性があることが判明した。 [対処方法] 無償で部品交換 [問い合わせ先等] フリーダイヤル：0120-72-1911 受付時間：午前9時～午後7時 ※日曜・祝日を除く ホームページ： http://www.bscycle.co.jp/info/info_transit7.html</p>

NO.	品名	事業者名称	社告日	社告の内容
8	折り畳み自転車	(株)ジャイアント	2002.11.20	<p>[製品名及び型式等] 折畳み自転車 MR4 [社告等の内容] 垂直ステムの固定ネジを推奨トルク(150kgf)を超えて固定ボルトを締めつけた場合に亀裂が発生する恐れがあることが判明した。亀裂が発生したまま使用を続けると破損に至り転倒などの人身事故が発生する可能性がある。</p> <p>[対処方法] 無償で部品交換 [問い合わせ先等] MR-4システム係 TEL：045-505-0111 FAX：045-506-6501 ホームページ： http://www.giant.co.jp/2005/index2.html</p>
9	電動アシスト 自転車	三洋電機(株)	2003.9.17	<p>[製品名及び型式等] 電動ハイブリッド自転車 対象機種：CY-SJ243D CY-SJ263 CY-SJ263D CY-SL273D (チェーンケース裏側に金色シールの貼られていないものが対象) 対象台数：9,987台 (販売台数/2003年9月3日現在)</p> <p>[社告等の内容] 電動ハイブリッド自転車の一部製品において、トルクセンサー部の部品に不具合が生じ、走行中にペダルを止めても稀に補助動力が働く場合があり、走行安定性を損なう可能性があることが判明した。 [対処方法] 無償で点検・修理 [問い合わせ先等] フリーダイヤル：0120-34-0765 受付時間：9：00～19：00 (2003年9月17日～9月30日まで) 9：00～17：00 (10月1日～土、日、祝日は除く)</p>
10	折り畳み自転車	(株)カーメイト	2003.10.12	<p>[製品名及び型式等] Be.Bike(ビーバイク)20インチシリーズ [製造・販売期間] 販売期間：平成14年1月～平成15年10月 [確認方法] 対象製品： Be.BIKE(ビーバイク)20インチシリーズ BE320, BE321, BE322, BE323, BE324, BE325, BE327, BE328, BE329, BE340, BE341, BE343, BE345, BE346, BE347, BE348, BE349, BE333, BE334, BE332, BEF008, BEM1, BRE1, BRN1, BRN2, BPJ1, BPJ2, BPJ3, BPJ4 ※上記モデルの中で製造ロット番号の上5桁が下記 のものが対象。 ※Be.BIKE(ビーバイク)16インチシリーズ、及び FATMANシリーズは全て再度の試験の結果、安全 が確認されたので対象外。</p> <p>対象製造ロット： JLC1Z, JLC21, JLC22, JLC23, JLC24, JLC25, JLC26, JLC27, JLC28, JLC29, JLC2J, JLC2XJLC2Y, JLC2Z, JLC31, JLC32, JLC33, JLC34, JLC35, JLC36, JLC37, JLC38 ※その他の製造ロット番号のものは、再度の試験の 結果、安全が確認されたので対象外。 [社告等の内容] 一部製造ロット品において、使用条件によっては、 稀にフレームの溶接部に亀裂が入り折損するおそれ があることが判明した。 [対処方法] 無償で製品交換 [問い合わせ先等] フリーダイヤル：0120-49-9192 受付時間：9：00～18：00(土・日・祝日は休み)</p>
11	自転車	ホームマック(株) エビス自転車(株)	2004.4.21	<p>[製品名及び型式] 軽快車・シティサイクル 26型・27型 車体色：シルバー [対象製造番号] ES 0296874～0297097 ES 0304472～0304702 ES 0305503～0305742 ES 0305983～0306446 [販売時期] 平成16年3月27日(土)～4月9日(金) (東北地区で販売)</p> <p>[社告等の内容] 自転車のペダルの一部に不良の箇所が発見された。 ペダルのプラスチック部分が軸を残して脱落する可 能性がある。 [対処方法] ペダルを無料交換 [問い合わせ先等] フリーダイヤル：0120-616270 受付時間：午前9時～午後7時</p>
12	自転車用ペダル 金具(クリート)	(株)シマノ	2004.4.22	<p>[製品名及び型式] 製品名：ロードペダルSPD-R用クリート (セルフライニングモード5°) 品番：SM-SH92 [販売時期] 1999年(平成11年)～2004年(平成16年)4月 [社告等の内容] クリートの後部突起にかかる力に対して突起の幅が 不足しており、クリートの後部突起が破損するとペ ダルからシューズが外れなくなり、転倒するなどの 重大な事故が発生する恐れがある。 [対処方法] 無償で製品交換</p> <p>[問い合わせ先等] フリーダイヤル：0120-50-1622 受付時間：午前10時～12時 午後1時～5時 土・日・祝日はFAXのみ受付 フリーダイヤルFAX：0120-50-1633 受付時間：24時間 ホームページ：http://cycle.shimano.co.jp/</p>

NO.	品名	事業者名称	社告日	社告の内容	
13	折り畳み自転車	(株)ツノダ	2004.5.28	<p>[製品名及び型式]</p> <p>(1) フリーライドBF121-F7 (2) フリーライド-E BF122 (3) フリーレックスFR20-6D (4) アバンドー4 UBD4-7D</p> <p>車体管理番号 (1) TU010100591 ~ TU010100720 (2) TU010100721 ~ TU010100820 (3) TU010900571 ~ TU010900800 TU020201321 ~ TU020201550 (4) TU011101126 ~ TU011101425 TU020700061 ~ TU020700200</p>	<p>[社告等の内容]</p> <p>車体フレームに亀裂あるいは破損が発生する恐れのあることが判明した。</p> <p>[対処方法]</p> <p>無償で部品交換</p> <p>[問い合わせ先等]</p> <p>フリーダイヤル：0120-030674 受付時間：月～金 午前8時～午後6時 ホームページ：http://www.tu-bicycle.co.jp/</p>
14	自転車	ナショナル自転車工業(株)	2004.6.30	<p>[製品名及び型式]</p> <p>自転車(マウンテンバイク、ロードレーサーなどのスポーツタイプ) (カタログ商品)</p> <p>・ロードレーサー： B-PCRT, B-PCST2, B-PTST2</p> <p>・マウンテンバイク： B-PRXT, B-PXDT, B-PXIT, B-PXLT, B-PXST, B-PXXT, B-PXHDT, B-PXMTX, B-PXSTX, B-PXPXT, B-PXHTD</p> <p>・スポーツ車： B-PACDT, B-PACT, B-PADT, B-PAGT, B-PAT, B-PAVT, B-TC61V</p> <p>(オーダー商品)</p> <p>・ロードレーサー： OCT22/FCT22, OCT23/FCT23, OCT3/FCT3, OCT2, OTT1/FTT1, OTT2, ORCT/FRCT, ORTT/FRTT, OECT1, OCVRT</p> <p>・マウンテンバイク： OXIT/FXIT, FXDT, OXST/FXST, OXVT</p>	<p>[販売等期間]</p> <p>1994年7月～1999年10月</p> <p>[社告等の内容]</p> <p>チタン材採用の自転車について、フレームに想定した評価基準を超えたとと思われる衝撃を数度受けた際に、疲労破壊による折損が、ごく稀に発生することがわかった。</p> <p>[対処方法]</p> <p>注意喚起及び無償で点検・処置</p> <p>[問い合わせ先等]</p> <p>フリーダイヤル：0120-781-603 ホームページ： http://www.panabyc.co.jp/info/titan/default.htm</p>
15	MTB	(株)ジャイアント	2004.8.3	<p>[製品名及び型式]</p> <p>マウンテンバイク(2000年度モデル) WARP-DS2・ATR-DS1・ATR-DS2 ※クランク品番 AL-6-170E(サイクロン社製)</p> <p>[販売等期間]</p> <p>平成11年10月1日～平成12年9月30日</p> <p>[社告等の内容]</p> <p>マウンテンバイクで使用している自転車部品(クランク)で使用中に亀裂が発生し、自転車走行中にクランクが折れ、自転車の制御ができなくなり、転倒などの人身事故につながるおそれがあることが判明した。</p>	<p>[対処方法]</p> <p>無料点検・部品交換</p> <p>[問い合わせ先等]</p> <p>電話：045-505-0111 受付時間：9:00～17:00(土、日、祝日は除く) ホームページ： http://www.giant.co.jp/recall/index.html</p>
16	自転車用幼児座席(シートベルト)	プリチストンサイクル(株)	2004.10.21	<p>[製品名及び型式]</p> <p>自転車用子供乗せ (株式会社松洋製作所・オージーケー技研株式会社で製造)</p> <p>(1) 樹脂・メッシュ・線材タイプ品(松洋製作所製) <種類-略号-商品番号> 前子供乗せ：FCS-SDX A550110 FCS-MHBC A550105 FCS-PHM A550103 FCS-ABT A550106 後子供乗せ：RCS-SDX A551100 RCS-MHBC A551103 RCS-MSG A551101</p> <p>(2) 樹脂製一体タイプ品(オージーケー技研製) <種類-略号-商品番号> 前子供乗せ：FCS-005 A550108 FCS-006 A550116 後子供乗せ：RCS-005 A551105 RCS-006 A551111</p> <p>[販売等期間]</p> <p>(1) 平成14年9月～平成15年10月 製造 (2) 平成15年12月～平成16年7月 製造</p>	<p>[社告等の内容]</p> <p>シートベルトに、材質不良のものが混入し、稀に切れるものがあることが判明した。</p> <p>[対処方法]</p> <p>無償で部品交換(シートベルト)</p> <p>[問い合わせ先等]</p> <p>フリーダイヤル：0120-72-1911 受付時間：平日 午前9時～午後5時(土・日・祝日 休) ホームページ： http://www.bicycle.co.jp/newsrelease/release041020.html</p>

NO.	品名	事業者名称	社告日	社告の内容	
17	自転車用幼児座席(シートベルト)	オージーケー技研(株)	2004.10.25	<p>[製品名及び型式]</p> <p>自転車用子供乗せ (1) 前用 FBC-005, FBC-006, FBC-008 (2) 後用 RBC-005, RBC-006, RBC-008</p> <p>[対象製造年月]</p> <p>2003年11月～2004年7月</p>	<p>[社告等の内容]</p> <p>シートベルトに、材質不良のものが混入し、稀に切れるものがあることが判明した。</p> <p>[対処方法]</p> <p>無償で部品交換(シートベルト)</p> <p>[問い合わせ先等]</p> <p>フリーダイヤル：0120-828-551 受付時間：午前8時30分～午後5時(月～金)</p>
18	自転車用幼児座席(シートベルト)	(株)松洋製作所	2004.10.25	<p>[製品名及び型式]</p> <p>自転車用子供乗せ</p> <p>[対象製造年月]</p> <p>平成14年9月～平成15年11月製造 (対象製品のクッション下に貼付されたシールに弊社マークと製造年月の表示があります。)</p> <p>※アイデス(株)、(株)あさひ、エム・アンド・エム(株)、(株)オクス、(株)サギサカ、プリチストンサイクル(株)、(有)ワイエスロジテックが企画・販売・発売元と記載されているものがあります。</p>	<p>[社告等の内容]</p> <p>シートベルトに、材質不良のものが混入し、稀に切れるものがあることが判明した。</p> <p>[対処方法]</p> <p>無償で部品交換(シートベルト)</p> <p>[問い合わせ先等]</p> <p>フリーダイヤル：0120-676-795 受付時間：午前9時～午後5時(月～金)</p>
19	自転車用幼児座席(シートベルト)	滋賀丸石自転車工業(株) ナショナル自転車工業(株)	2004.10.25	<p>[製品名及び型式]</p> <p>◎滋賀丸石自転車工業 ・ふらっかーずママ 品番：FRM26N, FRM263N ・ふらっかーずCOMO 品番：FRCP26N, FRCP263N, FRCP24N, FRCP243N 上記車種のロットNo.：531201～541018, 231201～241018 ・ふらっかーずCOMO電動アシスト 品番：FRC263N 車体番号：上2桁 3Y, 41～48</p> <p>◎ナショナル自転車工業 ・チャイルドビビ 品番：BE-EHM63 車体番号：上2桁 3Y, 41～48</p>	<p>[社告等の内容]</p> <p>シートベルトに、材質不良のものが混入し、稀に切れるものがあることが判明した。</p> <p>[対処方法]</p> <p>無償で部品交換(シートベルト)</p> <p>[問い合わせ先等]</p> <p>◎滋賀丸石自転車工業 フリーダイヤル：0120-569-104 ◎ナショナル自転車工業 フリーダイヤル：0120-781-603</p>
20	自転車用ブレーキケーブル(補修用)	(株)シマノ	2004.11.10	<p>[製品名及び型式]</p> <p>自転車用ブレーキケーブル(補修用) (1) デュラエース ブレーキケーブル 品番：Y80098300 (2) 両エンドタイプ ブレーキケーブル 品番：Y80098400, Y80098110</p> <p>[販売等期間]</p> <p>2003年4月以降販売分</p>	<p>[社告等の内容]</p> <p>ケーブル頭部のダイカスト部が破損し、ケーブルがブレーキレバーから抜けるおそれがあることが判明した。</p> <p>[対処方法]</p> <p>無償で部品交換</p> <p>[問い合わせ先等]</p> <p>フリーダイヤル：0120-50-1622 受付時間：平日10時～12時・13時～17時</p>
21	後輪用ブレーキ取付バンド	ナショナル自転車工業(株)	2004.11.18	<p>[製品名及び型式]</p> <p>シティ車及び電動自転車の一部でパナサーボZ(後輪用ブレーキ)を採用した車種 対象車体番号：上2桁が44～47のもの(例：44□□□□□□)</p> <p>[社告等の内容]</p> <p>後輪用ブレーキ取付バンドに加工不良のものが混入し、稀にバンドが破損することが判明した。</p>	<p>[社告等の内容]</p> <p>ケーブル頭部のダイカスト部が破損し、ケーブルがブレーキレバーから抜けるおそれがあることが判明した。</p> <p>[対処方法]</p> <p>無償で部品交換</p> <p>[問い合わせ先等]</p> <p>フリーダイヤル：0120-781-603</p>

[資料2]

経 済 産 業 省

平成16・11・10商局第5号

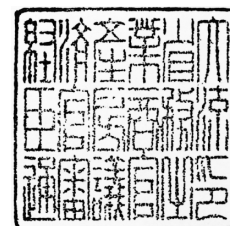
平成16年12月6日

財団法人自転車産業振興協会
会長 阿部 毅一郎 殿

経済産業省製造産業局長 石毛 博行



経済産業省大臣官房商務流通審議官 迎 陽一



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

近年、技術進歩等に伴い、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。

経済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による事故等に関する情報

を可能な限り、網羅的かつ迅速に収集し、調査、評価を加え、必要な措置を講じ、事故の未然防止、再発防止に役立ててまいりましたが、本年6月に施行された消費者基本法において、「国は、(中略)安全を害するおそれがある商品及び役務に関する情報の収集及び提供等必要な施策を講ずるものとする」(第11条)と規定されたところであり、これを機に、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るとともに、情報収集状況について適切にフォローアップを実施し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確保するため、消費者製品の欠陥等による事故等の情報を得た場合には、別添の通知方法により独立行政法人製品評価技術基盤機構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。

〔別 添〕

事故情報の通知方法

1. 対象製品

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

対象製品の欠陥により生じた可能性のある事故（誤使用・不注意の蓋然性の高い事故を含む。）等であって、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。（別紙参照）

4. 通知の様式

独立行政法人製品評価技術基盤機構が定めている様式は、以下のとおり。

- (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。

〔別 紙〕

事故情報の通知先

独立行政法人製品評価技術基盤機構本部・支所一覧

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
E-Mailによる通知先			jiko@nite.go.jp	
本 部	東京	151 0066 東京都渋谷区西原2-49-10	03-3481-1820	03-3481-1934
	大阪	540 0008 大阪市中央区大手前4-1-67 大阪合同庁舎第2号館別館	06-6942-1112	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

取扱注意

通知書

※管理番号	
※関係課等	
※受付年月日	

事故発生年月日	西暦	年	月	日	AM	時頃	PM
事故発生場所	東京都府県						
品名			型式機種等				
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)： (1. 製造事業者 2. 輸入事業者 3. 販売元等)						
	(所在地)： (電話番号)： (担当者)：						
被害状況	被害者	フリガナ	性別	1. 男 2. 女	(年齢： 歳)		
		(姓) (名)	〒 Tel.				
	代理申し出者	(氏名)： (連絡先) Tel.	被害者との関係				
	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)					
人的被害	被害内容	1. 死亡 (名) 2. 重傷 (名) 3. 軽傷 (名) [内容：病院治療 (名)・家庭内治療名 (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. 眼科的障害 11. 呼吸器系障害 12. 口腔器系障害 13. 消化器系障害 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. 通信販売 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. 被害金額の弁償 2. 製品の交換 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(他の要望なし) 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	
※管理番号	
※受付年月日	年 月 日

事故発生年月日	西暦	年	月	日	AM	時頃	PM
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	(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・輸入事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		性別	1. 男 2. 女	(年齢： 歳)		
	(姓) (名)		〒 (電話)：				
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)					
	人的被害	1. 死亡 (名) 2. 重傷 (名) 3. 軽傷 (名) [内容：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. 問屋 9. 製造(輸入)業者 10. その他 () 11. 不明						
事故内容							
事故原因	1. 設計不良 2. 製造不良 3. 使用部品または材料の不良 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. 使用環境の不良 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. 取扱説明書の不備 13. その他 14. 原因不明						
事故発生の原因	同一機種同様事故の発生件数： 件 参考資料の有無： 1. 有 2. 無						
	(作成年月日)：西暦 年 月 日						
報告書作成者名及び連絡場所	(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等の名称及び連絡先	(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 :
	保険を使用の場合	支払い金額 : 円 (保険の種類 :)	
支払い費用の手当て	自己積立金を使用	支払い金額 : 円 (積立金総額 : 円)	
	その他	支払い金額 : 円 (内容 :)	
事故に係わる再発防止の措置	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. 安全点検の実施 (修理・点検等) 9. 消費者に注意喚起 10. 表示の改善 11. 取扱説明書の改善 12. 特に措置しない		

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. 擦過傷 5. 火傷 6. 皮膚障害 7. 中毒 8. 窒息 9. 感電 10. 眼科的障害 11. 呼吸器系障害 12. 口腔器系障害 13. 消化器系障害 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 (代金返済) 5. 慰謝料 6. 調査・原因究明 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 (代金返済) 7. 慰謝料の支払い 8. 使用方法等の説明 9. 見舞い金の支払い 10. 被害者に説明した 11. 特に措置しない 12. 被害者と交渉中 13. 係争中 (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) (支払い金額 : 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3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. 擦過傷 5. 火傷 6. 皮膚障害 7. 中毒 8. 窒息 9. 感電 10. 眼科的障害 11. 呼吸器系障害 12. 口腔器系障害 13. 消化器系障害 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 (代金返済) 5. 慰謝料 6. 調査・原因究明 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 (代金返済) 7. 慰謝料の支払い 8. 使用方法等の説明 9. 見舞い金の支払い 10. 被害者に説明した 11. 特に措置しない 12. 被害者と交渉中 13. 係争中 (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) (支払い金額 : 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. 擦過傷 5. 火傷 6. 皮膚障害 7. 中毒 8. 窒息 9. 感電 10. 眼科的障害 11. 呼吸器系障害 12. 口腔器系障害 13. 消化器系障害 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 (代金返済) 5. 慰謝料 6. 調査・原因究明 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 (代金返済) 7. 慰謝料の支払い 8. 使用方法等の説明 9. 見舞い金の支払い 10. 被害者に説明した 11. 特に措置しない 12. 被害者と交渉中 13. 係争中 (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) (支払い金額 : 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
事故発生年場所	都道 市 町 府県 郡 村
商品名 及び 事業者名	
事 故 内 容	

フリーダイヤル 0120-232529

平成16年10月25日

各 位

経済産業省製造産業局
車両課長 黒岩 進

自転車欠陥等による事故情報の収集について

経済産業省といたしましては、これまで、「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6年12月2日付け6産局第254号）を関係業界に発出し、自転車関係事業者に対して事故等の報告を求めるなど、事故情報を収集してまいりました。

これにより、人への危害の可能性があり、かつ、同一の原因による事故が再発するおそれがあるような重大な製品事故については、再発防止対策として、当省に対して事故情報を報告するとともに、自主的かつ積極的に公表、リコールするよう事業者に対して要請しているところです。

また、近年自転車製品事故の報告が増加していることから、製造産業局といたしましては、事故防止が重要な課題であると認識し、自転車安全対策を講ずるよう自転車の生産・販売に携わる業界に要請しているところです。

これを受け、自転車業界では、昨年12月に自転車安全対策連絡協議会において、「自転車総合安全対策について」を決定し、自転車製品事故の未然防止、再発防止を図るため、自主的リコールの推進を含む「自転車製品事故情報収集制度」をはじめとする各種の安全対策を実施してこられました。

しかしながら、今般、ナショナル自転車工業（株）が平成6年から平成11年までに製造したスポーツ車のフレームの溶接部分が折れる事故が発生し、同社は平成9年に最初の事故を把握していたにもかかわらず、事故情報を公表せず、また、事故の発生が明らかになった後の報告も遅れ、さらにその報告内容が不正確であったという事例が判明いたしました。そのため、当省は同社に対して、再発防止を含む製品安全確保対策の実施及び適正な自転車製品事故の報告体制の構築を要請し、同社においては、既に適切に対応が行われたところです。

自転車は老若男女に幅広く利用されていますが、乗り物としての固有の危険性を持っており、その製品事故は常に重大な人身事故につながる可能性があります。関係各位におかれましては従前にもまして事故情報収集制度及び自転車安全対策連絡協議会の自主的リコール推進事業の主旨を十分御理解頂き、自転車の欠陥等による事故情報を得た場合には、独立行政法人製品評価技術基盤機構又は経済産業省、及び自転車安全対策連絡協議会に速やか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て周知徹底されますよう併せてお願いいたします。

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って、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

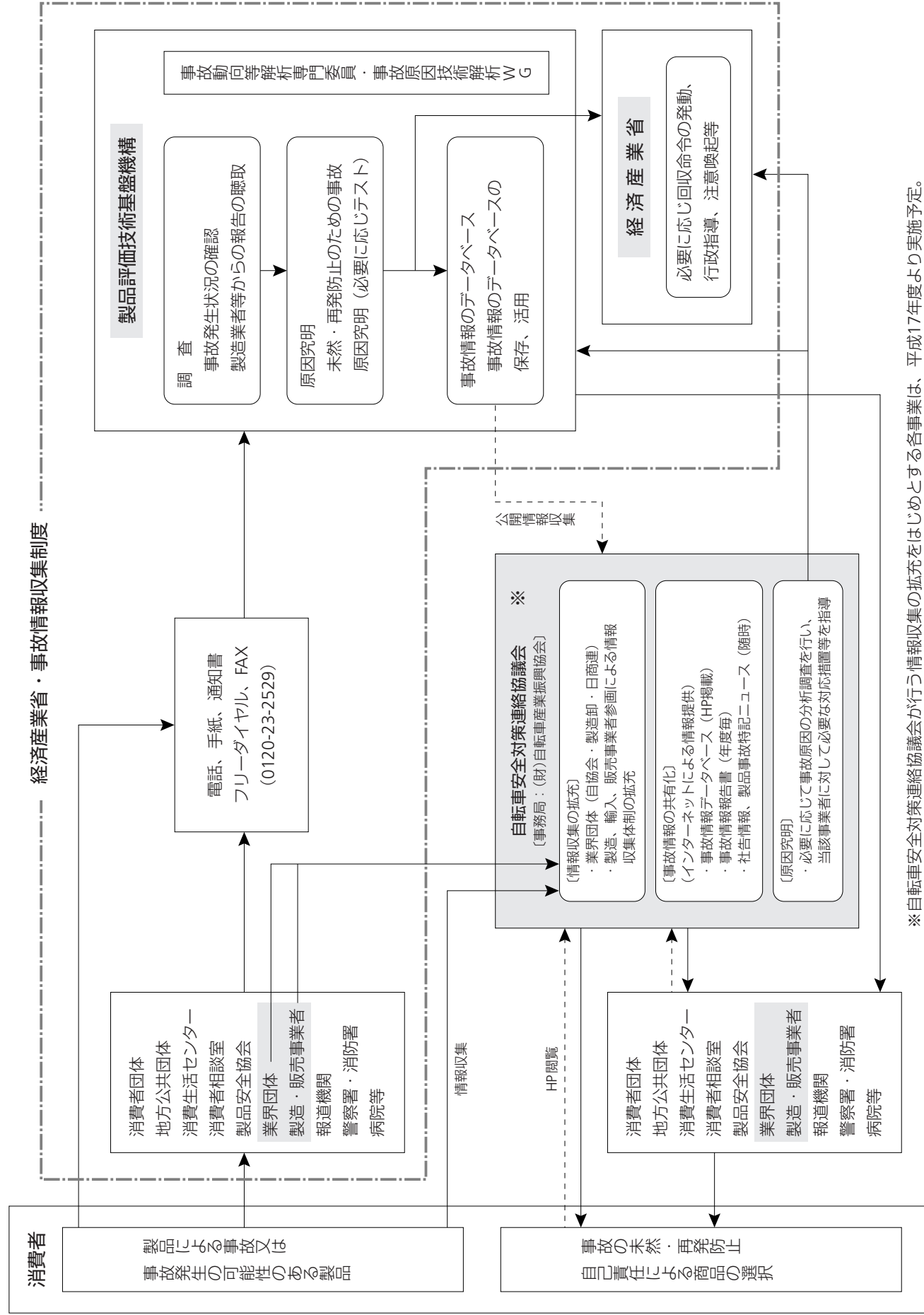
3. 事故通知先

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。



被害救済ガイドライン

《自転車事故の予防と救済のために》

平成7年3月
自転車PL検討委員会

目次

I はじめに	40
II 製品事故対応体制	41
III 初期対応	43
IV 事故原因の究明	45
V 救済措置	46
(捕論) 流通部門における救済の役割	49
(付属書) 企業の製品事故防止対策について	50

自転車PL検討委員会構成団体（順不同）

財団法人 自転車産業振興協会
社団法人 日本自転車工業会
日本自転車製造卸協同組合連合会
日本自転車卸協会
日本自転車軽自動車商協同組合連合会
日本自転車タイヤ工業組合
社団法人 日本自転車貿易センター
財団法人 日本車両検査協会
財団法人 日本自転車普及協会

I はじめに

1. 当ガイドラインの目的

当ガイドラインの目的は、自転車産業関係企業が製造・販売した自転車等（部品、半製品を含む。以下同じ。）の欠陥によって生じた「製品事故及び製品事故と思われる事故」（以下「製品事故」という）から生じた拡大損害に対する対応指針を示し、これにより、消費者被害の救済が迅速・適切・公正・透明に行われることを目的とする。

2. 救済の在り方

- (1) 被害者の救済は、当事者双方が納得できる円満な解決が図れるよう、簡便・迅速・低廉な手続きにより公正・透明に取り組むこと。
- (2) 救済措置の基本は、消費者サイドに過失が無い限り、事故前と事故後の状態の差を客観的判断に基づき、経済的措置を講ずることとする。
- (3) 悪質クレームや過大要求をする者に対しては毅然とした態度で臨む。

3. 救済の要件

事故が製品の欠陥によって生じたことが明確な場合は被害の救済を行う。

4. 救済資金の確保

製造業者等（製造業者、輸入業者やブランド業者を含む。以下同じ。）は自転車等を製造・販売する場合、万一の製品事故の被害救済を補償することができるよう、生産物賠償責任保険・SGマーク・内部留保などにより、救済のための資金を確保する。

5. 事故情報の公的機関への報告

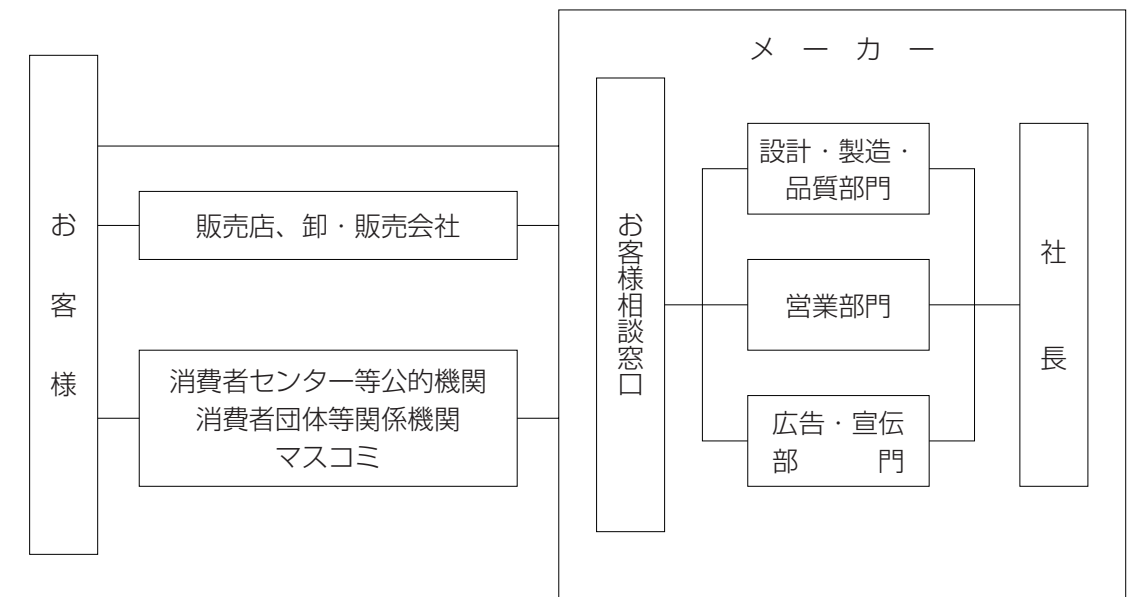
製造業者等は、自転車等の欠陥等により事故が発生した場合、通達等に基づき通商産業省等の公的機関に速やかに報告をする。

II 製品事故対応体制

1. 製品事故情報収集体制

- ①製品事故による拡大損害の救済並びに再発防止に万全を期すため、製品事故の情報を積極的に収集する。
- ②製造業者は情報の受付窓口（お客様相談窓口等）を確立・強化し、消費者、販売店、消費生活センター等の市場情報源との接触強化に努める。
- ③事故情報を入手した担当窓口は社内関係部門に速やかに伝達する。

◇情報収集体制（モデル）



2. 事故対応体制

事故情報に迅速・適切に対応するために、次のルール・体制を整備・強化する。

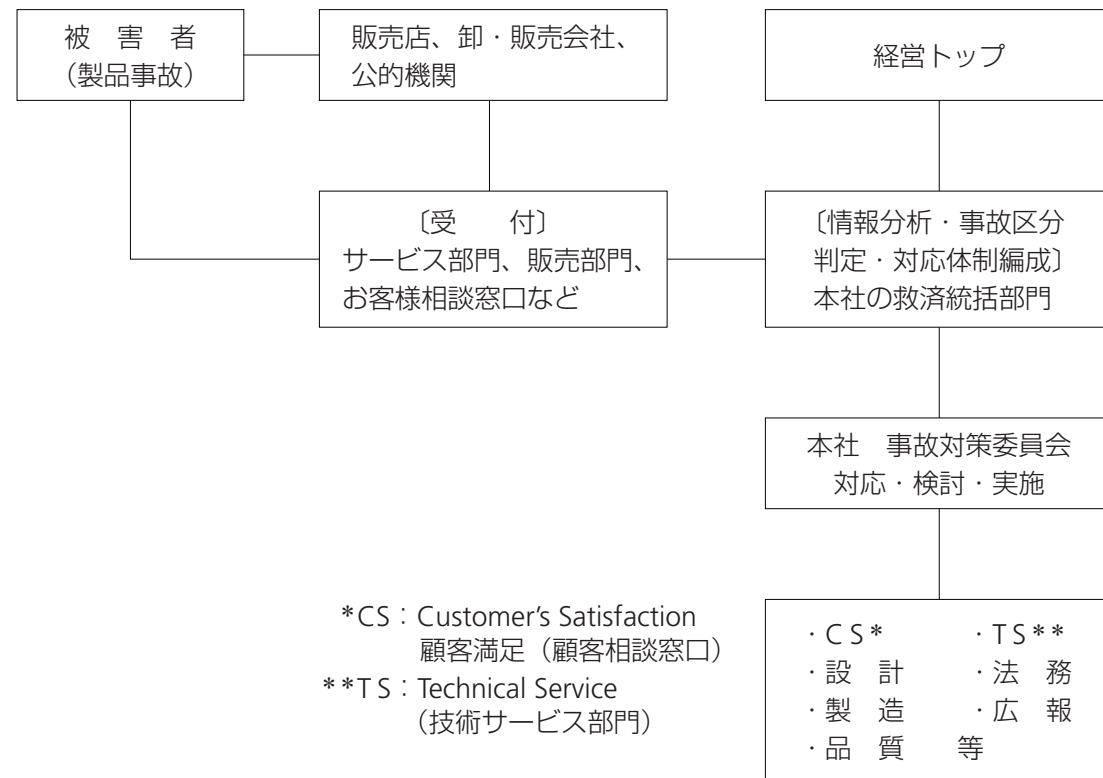
(1) 製品事故報告ルール

製品事故の重要度に応じて、情報をいつまでに、どこへ報告するかを明確にする。

(2) 原因究明体制

製品事故の原因究明を行うため、品質保証、設計、製造、消費者関連等の各部門が参画した原因究明体制を設ける。

◇製品事故への対応体制（モデル）



(3) 事故処理基準

製品事故の被害救済を迅速・適正に行えるよう、事故処理基準を明確に定める。

- ①救済の条件・方法
- ②救済額などの決済権限
- ③関係部門への報告ルール

Ⅲ 初期対応

1. 収集すべき情報の内容

製品事故の第一報を受けた場合、次の事項について、できるだけ詳細な情報を収集する。

- ①事故発生日時・情報受付日時
- ②事故発生場所
- ③被害者の住所・氏名・年齢
- ④保護者の氏名・電話番号
- ⑤被害状況（被害の程度、人身被害の有無・内容を含む）
- ⑥販売店、卸・販売会社
- ⑦事故品のメーカー名・品名・型式・車体番号
- ⑧販売年月日
- ⑨事故品の使用状況・使用期間
- ⑩情報入手ルート
- ⑪考えられる事故原因
- ⑫関与している公的機関
- ⑬事故品及び事故現場の写真
- ⑭関連ある部品スペック
- ⑮その他の情報

2. 初期対応の実施

(1) 事故関係先への対応

①被害者との面談

次の場合には速やかに被害者と面談する。

- (a) 被害者から製品事故の通報があった場合
- (b) 事故原因が製品の欠陥である可能性がある場合
- (c) 関与している公的機関から被害者と接触するよう示唆された場合

被害者との面談においては、先入観をもたず、被害者の立場にたち、事実の十分な調査確認を行うものとし、事実に基づかない安易な推測を行ってはならない。

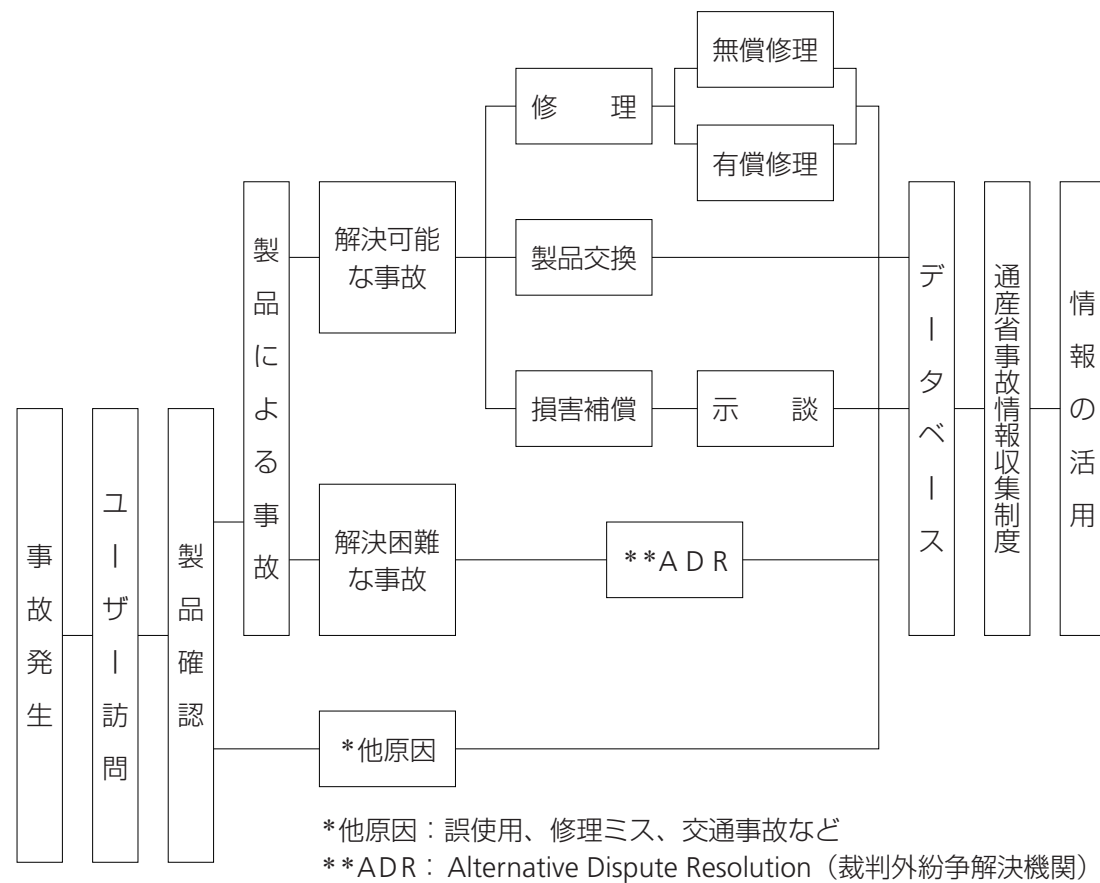
②公的機関の訪問

関与する公的機関がある場合は、当該機関を訪問し、事故品・事故現場の状況、事故原因等について、事実関係の確認と公的機関の見解を聴取する。

(2) 入手情報の検討と対応

①入手情報を分析・検討し、事故品と同型製品に関する同種事故の発生状況を調査して、当該製品が事故原因である可能性、事故への消費者側の関与の程度（使い方など）、被害程度等を勘案し、初期対応方針を決定する。

②製品の欠陥による事故が発生した場合には、あらかじめ定めた事故報告ルールに基づき経営トップに報告する。



1. 入手情報の再認識及び補充

事故原因の究明に当たっては、収集した情報を再確認するとともに、次の情報を積極的に補充する。

- (1) 同型製品の同種事故の調査
- (2) 事故発生時までの不具合・修理歴
- (3) 安全装置・組み立て・オプション部品の確認
- (4) 写真の撮影
- (5) 使用に関する情報
 - ①取扱説明書に従った使い方か ②道路状況 ③保管状況 ④使用状況
- (6) 事故品の借り受け・保存

借り受け・保存に当たっては、借受物の現状を明確にする。
- (7) 証言の収集

被害者、近隣者などの事故関係者から、事故時の状況、推定原因、被害、損害の程度、損害保険への加入状況などを聴取し記録する。

2. 事故原因の判定

- (1) 収集した情報の分析、社内・公的機関・第三者機関などによる再現テスト・科学テストの実施などにより、事故原因と事故に至るメカニズムを明らかにする。なお、事故原因の究明に当たっては、次の事項に注意する。
 - ①現場確認、写真及び保管状況の情報を重視する。
 - ②警察署より調査依頼のあった場合には、最大限の協力を行うとともに、これら機関の調査内容を参考にする。
 - ③知り得た警察署の調査結果が明確な場合は、これを尊重する。
 - ④原因究明のための費用は、原則として企業が負担する。
- (2) 前項の原因究明結果は、次の通り分類される。
 - ①製品の欠陥による事故
 - ②輸送・保管・組立作業・修理・改造など製品の流通過程において生じた不具合による事故
 - ③異常環境、経年劣化、目的外使用、使用上の不注意、苛酷使用など消費者の誤使用又は、消費者の購入後に生じる不具合による事故。
 - ④製品以外の他の原因による事故。
 - ⑤原因不明の事故。

V 救済措置

1. 救済要否の判定

原因究明結果をもとに、法律上の損害賠償責任の有無を、つぎの基準により判定する。

(1) 事故原因が明らかな場合

製造業者に由来する欠陥の有無及び損害との因果関係の有無により判定する。

①欠陥

i (欠陥の定義)

欠陥とは、以下の事情を含む当該製造物に係るあらゆる事情を考慮して、当該製造物が通常有すべき安全性を欠いていることをいう。

- 当該製造物の特性（「製造物の表示」（事故を防止するための表示等）、「製造物の効用・有用性」（危険性との比較考量）、「価格対効果」（同価格帯の製造物の安全性の水準もしくは合理的な価格による代替設計）、「被害発生の蓋然性とその程度」、「製造物の通常使用期間・耐用期間」など）
- 通常予見される使用形態（「製造物の合理的に予期される使用」、「製造物の使用者による損害発生防止の可能性」など）
- 製造業者等が当該製造物を引き渡した時期（「製造物が引き渡された時期」（当該製造物が引き渡された時点の社会において要請される安全性の程度等）、「技術的実現可能性」（安全規制の状況、代替設計の採用の可能性）など）

〈参考〉

ア) 製品の経年劣化による事故は、製品の取扱説明書で定める通常的环境下、通常の使用方法で使用されてきたにもかかわらず通常耐用期間・耐用期間内に経年劣化による拡大損害事故が発生した場合に欠陥があるものとする。

イ) 使用者の誤使用による事故は、「通常人が行い得る誤使用として合理的に予見し得る範囲のもの」はそれを考慮した設計や警告によって安全性を確保していないと欠陥とする（目的外使用、異常使用など通常人の立場から見て合理的に予見できない誤使用による事故は欠陥に当たらない）。なお、指示警告が適切になされている場合、及び製品の特性が使用者に認知されている場合（明白な危険）は欠陥に当たらない。

ii 製品の欠陥部位が社会通念上納得し得る程度に特定されることが必要。

iii 製品の流通開始時に製造業者に由来する欠陥があることが必要。

事故時に欠陥があっても、流通開始後に作られた欠陥、製造業者に由来しない欠陥は救済の対象としない。なお、流通過程や修理過程で欠陥を生じさせた場合は欠陥を生じさせたものに救済させるよう斡旋に努める。

①相当因果関係

欠陥と損害との間に相当の因果関係があることが必要。

②責任期間

法律が定めた時効期間、除斥期間経過後の事故は原則として救済の対象としない。

(2) 原因不明の事故

事故原因が不明の事故については、まず事故前後の状況や残存証拠等から原因の解明に努め

るが、あらゆる事情を総合的に勘案しても製品の欠陥が事故の原因であると特定できない場合は、救済は行わない。

但し、想定し得る事故原因がいくつか考えられるものの、製品の正常な使用中に事故が発生し、事故の状況、使用期間、使用状況等を総合的に勘案して製品の欠陥によって事故が生じた可能性が想定出来、その可能性がその他の事情と矛盾せずかつ他原因に比較して蓋然性が高いと考えられる場合は、事故原因・欠陥部位・事故発生メカニズム等が特定できなくても、社会的に妥当な救済を行うことがある。

2. 救済内容の確定

(1) 救済すべき範囲

拡大損害が発生した場合の救済は次の通りとし、欠陥と相当因果関係にある損害を填補するものとする。

なお、人身事故については、医師の診断書・治療費明細書を参考とする。

①人身事故（死亡・傷害）

i 治療費 ii 逸失利益 iii 慰謝料 iv その他

②物損事故

i 原状回復費用 ii その他

(2) 救済額の算定

①救済額は、消費者の要求内容を次の資料等を参照して検討し、公正に算出する。

i 自動車損害賠償責任保険支払基準

ii 東京三弁護士会 交通事故処理委員会「民間交通事故訴訟・損害賠償額算定基準」

iii (財)日弁連交通事故相談センター「交通事故損害額算定基準」

iv 製造物責任関連事故に係る裁判例

②消費者側に過失がある場合は過失相殺を行う。

③損害保険が付保されている場合は、支払われた保険金額を控除する。

3. 救済の実施

(1) 被害者への対応

①交渉責任者の選任

被害の内容に応じ、適切な対応ができる者を交渉責任者に選任し、必要な権限委譲を行い、解決に当る。

なお、消費者の被害救済を迅速・公正に行うため、現地部門に事故処理の権限を委譲し、あらかじめ定められた処理基準に基づき現地部門において救済を行うことができる。

②被害者側の交渉責任者の特定

利害関係者が複数であったり、未成年者である場合などは、被害者の交渉責任者の選任をお願いする。代理人と交渉する場合は、必要に応じ、委任状の確認・取得を行う。

③合意

事故原因について説明し、救済内容その他の条件について合意を得る。

④示談書の作成

i 合意に基づき示談書を作成し、署名（記名）・捺印する。

ii 必要に応じて第三者（立会人）の確認を取る。

⑤合意の不成立

合意が成立しない場合には、状況によっては解決を促進するため、公的機関・第三者機関等の活用を図る。

(2) 救済完了記録の作成・活用

救済が完了した場合は、事故発生から完了までの経緯、救済内容等を記録し、相当期間保管する。

また、必要な情報については、関係各部門に提供し、製品事故の未然・再発防止に活用する。

(補 論)

流通部門における救済の役割

販売店並びに卸・販売会社は、消費者からの事故又はクレームの申し出を受けた場合、通常の使用状況において消費者の生命、身体若しくは財産に対して危害を発生させる事故等製品の欠陥によって生じた製品事故と思われる場合には、速やかに仕入れ先又は製造業者に報告し、消費者の被害救済が迅速・適切・公平・透明に行われるよう協力をする。また、修理ミス等流通部門が自己の責任により苦情処理・紛争解決を図る必要がある場合には、本ガイドラインに準じて対応することが望まれる。

(附属書)

企業の製品事故防止対策について

1. はじめに

製品に対する責任を有する製造業者等は、製品事故の処理を適正に実施することにとどまらず、流通における製品安全に係る情報を広く収集し、事故の未然防止・再発防止対策を行うことが求められている。また、万一製品に不特定多数への重大な被害の発生につながるような欠陥等が発見された場合には、必要に応じて製品事故防止対策（点検、修理、回収等）の機動的な実施が期待されている。

本文書は、自転車等の欠陥によって生じた消費者被害の迅速・適切・公平・透明な救済を図ることを目的に作成された「被害救済ガイドライン」の附属書として、製品の欠陥による事故の未然防止・再発防止の対策として製品事故防止対策を行う場合、それを迅速、適切かつ確実にを行うために必要な事項をとりまとめたものである。

2. 製品事故防止対策の対象となる事案

製造業者等は事故等の情報に基づき原因究明等を行い、この結果、不特定多数の消費者の生命、身体又は財産に対する重大な被害の発生につながるような欠陥等が発見された場合には、必要な製品事故防止対策を講じることとする。なお、事故防止対策の対象となる事案には、製品を引き渡し後に科学や技術の進歩により認識できるようになった危険も含まれる。

なお、製品事故防止対策とは、個々の事案により異なることとなるが、製品の点検・修理、回収等が含まれることになる。

3. 製品事故防止対策の体制整備

製品事故防止対策を実施する場合には、直ちに社内体制（責任者、対策の内容、実施部門等）を明確にし、消費者等からの問い合わせに的確に対応できる体制を整備することが重要である。

4. 製品事故防止対策の報告

製品事故防止対策の実施の前に、通商産業省（車両課等）、関係業界団体等に速やかに報告することとする。

また、関係する企業がある場合（例：部品の欠陥の場合、部品業者や当該部品を使用している組立業者等）には、同様に通知を行うことが望ましい。

5. 製品事故防止対策の周知徹底

(1) 一般への公表の方法

適切かつ確実な製品事故防止対策の実施には、まず、消費者への迅速な周知を図ることが重要であり、このため、製品事故防止対策の内容を公表することが必要である。

また、公表の時期については、事故の内容や対策の準備状況等を考慮しつつできるだけ速やかに行うこととなるが、急迫した危害のおそれがある場合には、直ちに行うことが必要である。

なお、公表の手段としては以下のものがあり、事故の内容、製品の流通形態等を考慮してこ

れらの手段を組み合わせる実施することが適当であるが、一般への周知徹底を図る上からは少なくともプレス発表を組み合わせることが望ましい。

- ①プレス発表
- ②新聞紙上への公告
- ③新聞への折込ちらし
- ④テレビその他の広告媒体の利用
- ⑤顧客名簿による文書の送付、訪問
- ⑥販売店店頭でのポスターの掲示、ちらしの配付
- ⑦公的機関（消費生活センター等）、消費者団体等への協力依頼（機関誌への掲載依頼等）

(2) 一般への公表の内容

公表する内容は以下の事項を満足することが望ましい。

- ①会社名（製造業者・輸入業者・表示業者等）、型式（車体番号）
- ②製造（輸入）又は販売の期間
- ③対象となる製品の台数
- ④想定される被害の内容
- ⑤事故の原因（欠陥等の内容）
- ⑥製品事故防止対策の内容（点検・修理・部品交換・回収等の別及びその内容）
- ⑦製品事故防止対策の開始時期
- ⑧申出先と電話番号
- ⑨過去の事故の件数とその概要
- ⑩製品の外観及び対象製品の識別方法（写真、イラスト等により明確にする）
- ⑪製品事故防止対策が講じられるまでの間の注意事項及び使用者が講ずべき措置
- ⑫その他必要な事項

(3) 関係機関への報告

製品事故防止対策の公表に際しては、通達等に基づき通商産業省事故情報収集制度に通報するとともに、以下に示す関係機関へも報告を行い、関係者への周知についての協力等を依頼する。

- ①通商産業省（車両課、消費経済課、消費者相談室）
- ②通商産業検査所
- ③関係業界団体
- ④地方自治体（消費者行政担当課）・消費生活センター
- ⑤消費者団体
- ⑥関係団体

6. 製品事故防止対策に係る流通業者（販売店、販社等）との協力体制

製品事故防止対策の実効を挙げるため当該製品の流通業者の協力が不可欠であり、製品事故防止対策の実施に際しては、その内容を報告するとともに、事案に応じて必要な協力を依頼するものとする。

なお、依頼する内容としては以下の事項が考えられる。

①顧客からの問い合わせに対する対応

製品事故防止対策の実施に際して、その内容について連絡する。（公表文書、対応マニュアル等の提供）

②顧客名簿の作成・提出

顧客名簿を入手することは、製品事故防止対策を確実に実施するために重要である。顧客名簿に基づき、文書の送付、訪問しての修理・点検・回収等の対応を行う。

③製品事故防止対策の実施（点検、修理、回収等）

依頼文書、作業手順書、交換部品、点検機器等を提供して、必要な措置をお願いする。なお、必要に応じてこれらの措置を講じる流通業者等の要員の教育を実施する。

④製品事故防止対策の実施状況の報告

製品事故防止対策を流通業者が実施した場合には、定期的に報告するように依頼するものとする。

7. 製品事故防止対策の実施状況の把握等

製品事故防止対策の実施状況については的確に把握できる体制とし、その実施状況を定期的に通商産業省（車両課等）、関係業界団体等に報告する。また、対策が確実に実施されていないなど消費者への更なる周知徹底が必要な場合には、繰り返して製品事故防止対策の周知徹底（5. 参照）を行うこととする。