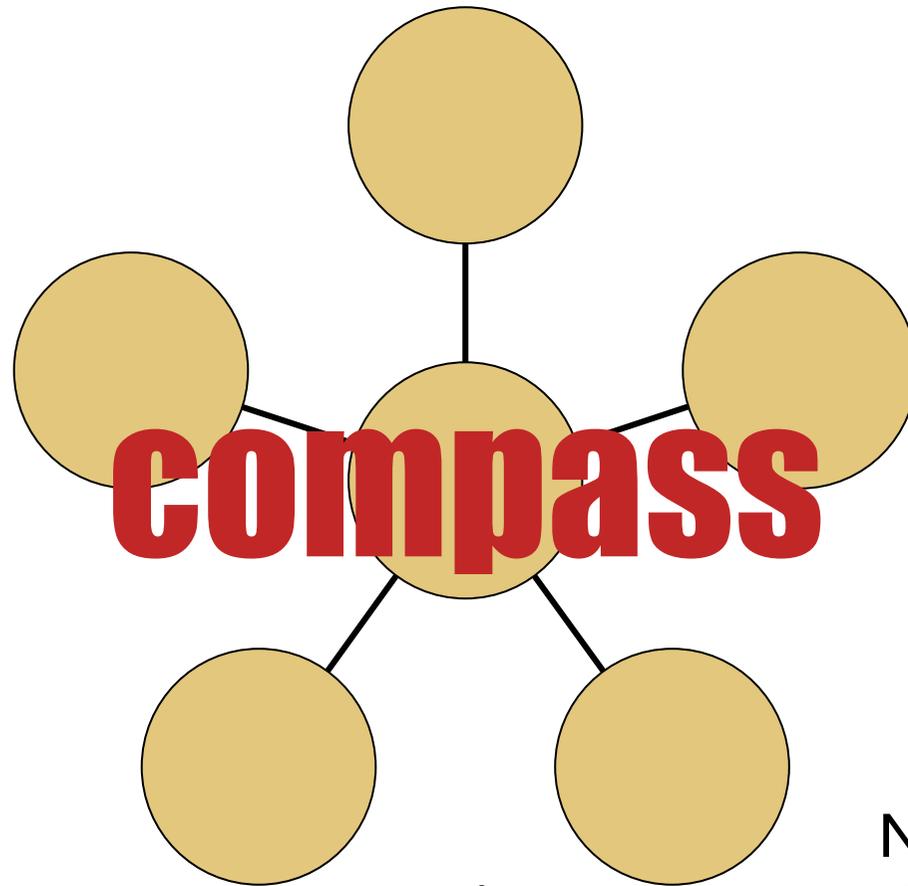


信頼のコンプライアンス経営

～ 「情報」をめぐる

WIN・WINの関係づくりとは ～



2005年4月23日

NACS東日本支部

コンプライアンス経営研究会(**compass**)

◆◇ 近年のトピックス ◇◆

① 2000年以降 **企業不祥事ラッシュ**

② 04年施行 **消費者基本法**

消費者「知る権利」
企業「説明責任・対応姿勢」にスポットライト

③ **インターネット浸透**

情報公開様式 **多様化 & スピードアップ**



企業 「伝えなくてはいけない」

消費者 「知りたい」



企業の闇雲な「情報公開」

却って混乱を招きがち



「何を信じればよいものやら・・・」

企業

消費者 間

コミュニケーションギャップ・問題点

- ① “必要な情報”とは？
共通理解がない



- ② 闇雲なお詫び広告
「企業」「消費者」双方利益なし

- ③ 過剰，無関心な消費者行動
さらにギャップ拡大

行政

ホームページ・メールマガジンなど

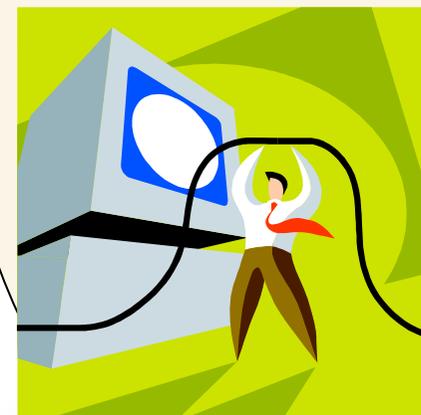
情報発信 進んできたが・・・

**専門用語
難解**

**インター
ネット
以外の
手段は？**

**今後の
課題**

**情報量
増加
↓
混乱**



情報をめぐる関係・今まさに過渡期

	✓ 完了 ホップ!	現在地 ステップ! 	将来像 ジャンプ!
伝えたい 知りたい 思い 	企業・消費者 ともに 希薄 ×	企業・消費者 ともに 関心アップ ○	企業・消費者 「伝え合う」 姿勢 ○
ツール 	不足 ×	増加 使いこなせては いない △	豊富 使いこなして いる ○
内容 	練られて いない ×	検討の余地あり △	わかりやすく、 必要な情報 網羅 ○

「情報」をめぐるWIN・WINの関係づくりのために 各者に求められる役割と現状とは



マスコミ



行政



専門家

事例紹介

「回収・無償修理等のお知らせ」

企業

消費者

の現状は？

行政



行政

「回収無償修理のお知らせ」

現在のホームページ表示様式

回収・無償修理等のお知らせ（発表日順に掲載しています）

- A電機「洗濯乾燥機（無償点検・修理）」（2004年★月6日）
- Bスーパー／C食品「おでん（代金返還）」（2004年★月5日）
- D食品「はちみつ（代金返還）」（2004年★月4日）
- E自動車「自動車部品（無償交換）」（2004年★月3日）
- F工業「電動車いす（部品交換）」（2004年★月2日）
- Gデパート「催事場飲食・うに丼（代金返還）」（2004年★月1日）

年間 約300件
ずらい！

クリックで
各社告が表示される

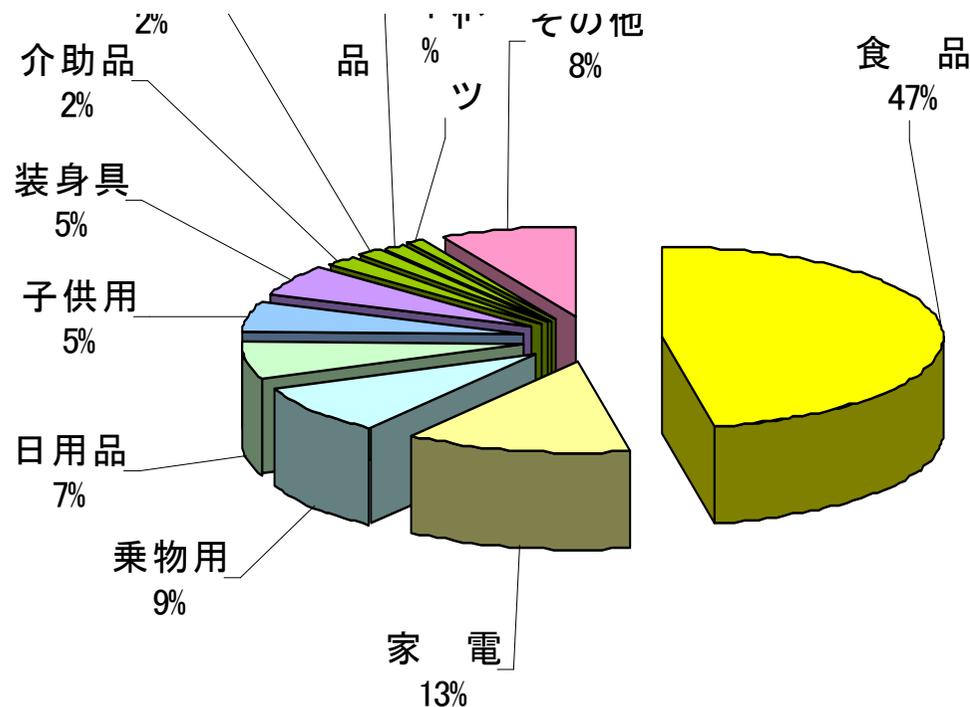
国民生活センターホームページ

「回収・無償修理等のお知らせ」掲載件数

<http://www.kokusen.go.jp/recall/index.html> 参考

【期間：2004年4月1日～2005年3月31日】

基本商品分類	件数
食品	137
家電	38
乗物用	26
日用品	20
子供用	16
装身具	15
介助品	6
書籍	5
化粧品	3
スポーツ	3
その他	23
計	292



Compassで独自に基本商品分類別に整理・集計。292件中、食品関連が137件と半数近い。家電が38件と、それに次ぐ形

行政のホームページ作成・メールマガジン配信

安全情報発信 進んだことはOK!

今後の課題は「**わかりやすさ・内容**」「**インターネット以外の手段**」

例) 経済産業省

<http://www.meti.go.jp/>

新着情報配信サービス

あらかじめ興味をお持ちのカテゴリなどをご登録いただき、該当カテゴリの新着情報が更新される度に、メールにてご案内いたします。

- ◆ メールアドレス:
- ◆ 職業(職種):
- ◆ 利用目的:
- ◆ 配信希望カテゴリ:
 - 報道発表
 - 統計資料
 - 政策への意見募集(パブリックコメント)
 - 白書・各種報告書
 - 審議会開催情報
 - 入札・調達

更新情報のメール案内を申し込むと・・・

メールタイトル: [Ministry of Economy, Trade and Industry E-mail Service] >が届く。

ウイルスメールと見間違えし、わかりづらいため内容が日本語なら、タイトルも日本語表記がよいのでは？

件名: [Ministry of Economy, Trade and Industry E-mail Service] 日時: Wed, 6 Apr 2005 04:13:48 +0900

経済産業省
▶ <http://www.meti.go.jp>

この電子メールは、経済産業省ホームページに掲載された新着情報を無料でご案内するサービスです。

---新着情報---

本日、以下の案件が新しく経済産業省ホームページ (<http://www.meti.go.jp/>) に掲載されました。

【会見・スピーチ】
閣議後大臣記者会見の概要
http://www.meti.go.jp/speeches/data_ed/ed050405j.html

企業

「自主回収広告」

必要な情報が網羅されていない事例

回収のお願い

× 対象者記載なし

食品〇〇(50g×2) 賞味期限2006年4月

製造番号D(2006.04.Dと表

× 説明不十分で不安

この度弊社で輸入販売を致しました上記の商品より、
過酸化ベンゾイルの検出がありました為に、

製品の自主回収を行います。

× どのように回収するのか不明

賞味期限が2006年5月以降の製品は、製品輸入通関時に
厚生労働省での検査後、合格したもののみの販売となって
おりますので品質には問題ございません。

× 抽象的

今後再発防止のため、更なる商品管理に努力して参ります。

平成16年〇月★日 △△食品(株)

回収についてのお問合せは
TEL: 03-1234-5678

× 住所の記載がなく
問合せないと送付できない



「情報」をめぐるWIN・WINの関係づくりのために
compassは 提案します！

企業：**信頼の社告記載**
8ヶ条

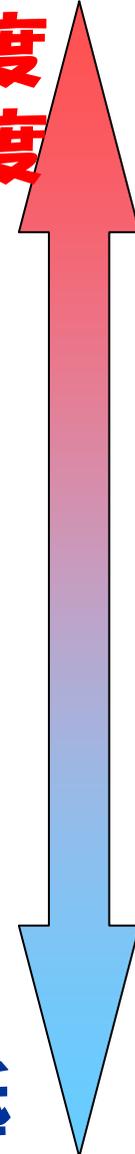
行政：**消費者の理解**・
データ活用推進のための
4ポイント



Compass提案 I ・信頼の社告記載8ヶ条

- ① 何を知らせるの？（目的）
- ② だれに？（対象者）
- ③ どうなるの？（人体への影響等）
- ④ 何が起きたの？（事実・関連法令）
- ⑤ 対応は？（具体的対応）
- ⑥ なぜそうなったの？（原因）
- ⑦ 今後は？（改善のための取組）
- ⑧ お詫び

重要度
緊急度
高



大切な項目だが緊急度低

企業

信頼の社告記載 8か条」を盛り込んだ例

お詫びとお知らせ

平素は、ハイネケン社商品をご愛顧いただき、まことにありがとうございます。この度、キリンビール株式会社が輸入し、ハイネケン ジャパン酵母による混濁が発生している商品があることが判明いたしましたので、回収させていただきます。お客様には大変ご迷惑をおかけいたしますこととお詫び申し上げますとともに、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

例) 2004年6月15日 キリンビール株式会社 社告

http://www.kirin.co.jp/company/news/oshirase/040712_1.html

一、商品のご説明

ハイネケン社デンボッシュ工場(オランダ)の熱処理設備における不具合により、時間の経過とともに酵母の数が本来の数値より若干高くなる可能性もあります。なお、この酵母は健康に対して影響を与えるものではありません。

一、対象商品

「バクラー」(ビールテイスト) ※現在出荷している2004年4月までの製造品は全品回収します。

一、回収のお願い

お客様におかれましては、該当する商品がございましたら、大変お手数でございますが、お名前、ご住所、郵便番号、電話番号をご明記のうえ、料金着払いにて、下記宛にご送付いただきたく、お願い申し上げます。後日、品代をお送りいたします。

ご販売店様におかれましては、大変お手数でございますが、対象商品を売場から撤去いただき、お取引先ルートを通じて回収にご協力いただきたくよろしくお願い申し上げます。

今後一層の品質管理の徹底を行い、再発防止に万全を期す所存でございます。また、現在再出荷へ向け急ぎ準備を整えつつあります。重ねてお詫び申し上げますとともに、回収のご協力をお願い申し上げます。

お送り先

〒175-0081 東京都板橋区新河
キリンビール北部物流センター内

お問い合わせ先

バクラー商品係
フリーダイヤル 0120-201-214
(午前9時から午後5時まで)
平成16年6月16日

販売者 ハイネケン ジャパン株式会社
輸入者 キリンビール株式会社

タイトルに「商品回収」の意を盛り込むとベター

⑦再発防止策
「一層の品質管理の徹底」と抽象的な具体的な対応策記載あればベター

✓ ①目的

✓ ④事実

✓ ③人体への影響

✓ ⑥原因

✓ ②対象者

✓ ⑤具体的な対応

✓ ⑧お詫び

✓ ⑤具体的な対応

企業

消費者の「不安」「知りたい」

迅速に答える姿勢 → 信頼度アップ！

■カテキンに関する新聞記事について(読売新聞 9/26付)

2003年10月6日 花王製品の相談室HP事例

http://www.kao.co.jp/soudan/topics/tpc_036.htmlより

9月26日付 読売新聞朝刊に「カテキンでDNA損傷」という記事が掲載されました。これは学会発表前に掲載されたものです。この記事および学会発表の概要と、この件に関する弊社の見解は以下のとおりです。

9/26 学会発表前に新聞報道

<記事の概要(弊社で要約)>

- ・三重大学医学部 川西正祐教授(衛生学)らが9月27日の日本癌学会(名古屋市)で発表予定。
- ・人間の細胞に、緑茶に含まれる約40倍の濃度のカテキンを与えると、通常の状態に比べて1.5~2倍、DNAが傷ついた。

9/27の学会発表の内容要約を掲載

<9月27日 日本癌学会における発表の概要(弊社で要約)>

- ・三重大学医学部 川西正祐教授(衛生学)らの発表は「カテキン類による酸化損傷」

「安心して飲用してよい」ということと、その根拠を・・・

<弊社の見解>

日本癌学会で発表されたカテキン濃度は、「ヘルシア緑茶」を飲用した場合のヒトにおけるカテキンの血中濃度の1000倍以上であることを確認しています。

- ・「ヘルシア緑茶」のカテキン濃度は急須でいれたお茶の2倍程度です。
- ・「ヘルシア緑茶」は、特定保健用食品の申請の際に各種の安全性試験データを提出しています。食経験も踏まえて安全性の評価を受けており、問題のないことが確認されています。

10/6に、ホームページ掲載。
消費者の「不安」「知りたい！」に迅速に答えた形。

以上のことから、これまでどおり安心して「ヘルシア緑茶」をご飲用ください。

今後も安心してご愛用いただけるよう品質確保に最善を尽くしてまいります。引き続き花王製品をご愛顧くださいますよう、よろしくお願い申し上げます。

更新日:2003年10月6日

消費者の理解・データ活用推進のために

- 1) **項目別 一覧表示**
- 2) **カテゴリ別 表示**
- 3) **アイコン作成など
視覚的にわかりやすく**
- 4) **ダウンロード対応**



行政

「回収・無償修理等のお知らせ」

項目別一覧表示 & ダウンロード対応 イメージ

*がついたものは注意を促す

① 目的	② 掲載日	③ 対象者	④ 基本商品分類	⑤ メーカー名	⑥ 商品名	⑦ 違反法律規定	⑧ 重篤性	⑨ 発生頻度	⑩ 事実	詳細 (リンク ボタン 表示)
無償 点検・ 修理	年	全購 入者	洗濯 乾燥機		123-4567他	-	*	-	発煙・ 発火の 可能性	<input type="checkbox"/>
代金 返還			おでん	Rスーパー	Rスーパー ススメリ 済 おでん	食品衛 生法第 6条	-	*	未加熱 商品の 混在	<input type="checkbox"/>
代金 返還	2004年 *月4 日	全購 入者	はちみつ	D食品	特選 くまさん はちみつ	食品衛 生法第 11条	-	*	抗生 物質 検出	<input type="checkbox"/>
無償 修理	2004年 *月2 日	全購 入者	電動 車いす	F工業	★★タイプ	-	*	-	アッパー アーム折 損の恐れ	<input type="checkbox"/>
代金 返還	2004年 *月1 日	全購 入者	催事場 での飲食・ うに井	Gデパート	うに井	景表法	-	-	新聞折 込チラシ の方が、 うにが 多い	<input type="checkbox"/>

ダウンロード後加工が容易

画面上での検索・選択 容易!

✓リンク先社告:8か条網羅

行政

わかりやすく

消費者を必要な情報に誘導

例) 東京都くらしの安全情報サイト

<http://www.anzen.metro.tokyo.jp/>

- ✓ 2) カテゴリ別表示
- ✓ 3) アイコン作成など
視覚的にわかりやすく

コンテンツ

チェックは
済みですか



新聞や都に報告された製
品回収情報などを掲載しま
す

安全
インデックス



各種事故防止注意喚起情
報を掲載しています

幼児の事故防止
マニュアル



幼児の事故防止の参考
に!

高齢者の事故防止
マニュアル



高齢者の事故防止の参考
に!

家の中の危険を
チェック



家の中の危険な場所をチ
ェックしましょう!

食品の安全・安心



食品の安全・安心に関する
情報はこちらから

くらしの中の
化学物質



家庭内の化学物質の安全
性に関する情報はこちらか
ら

くらしの
安全クイズ



安全に関するマークをクイ
ズで勉強しましょ

くらしの
安全相談窓口一覧



FLセンター等の安全相談
の窓口を紹介しています

東京都の危害防止
対策・条例等



東京都の危害防止対策や
商品安全に関する条例等

事例紹介

「車両火災に関する報道」



マスコミ

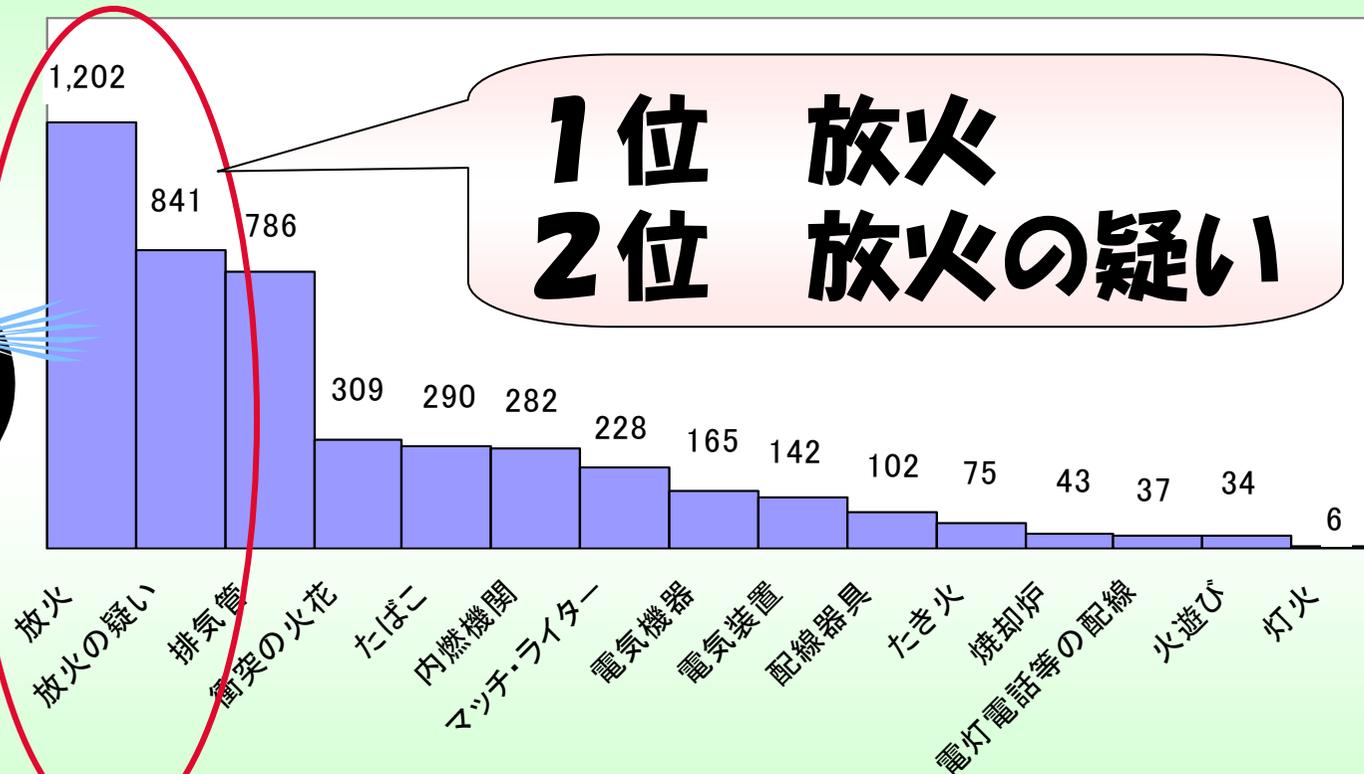


専門家

求められる役割とは？

「某メーカーの車・炎上！」ニュース頻発 車両火災 その実際は？

2002年1～12月
車両火災・原因別出火件数(単位:件)



出典) 消防庁 平成15年版消防白書「附属資料5 出火原因別火災損害状況」より引用
* 上記チャートに掲載していない3243件には”不明・調査中 1096件”などが含まれる

「正しい専門知識」 判りやすく伝えている好例

神戸市消防局 : <http://www.city.kobe.jp/cityoffice/48/life/8rkoru16.html>

そのメーカーの車両が燃えると
全てがリコール対象となった
自動車の構造・装置に
起因するような印象を
受けますが、

**車両火災が発生する
原因は様々です**



専 門 家

WIN・WINの関係へ！

安全な毎日

企業を**信頼**し
育てていく



消費者

信頼は
利益につながる

いっそう積極的な
情報発信



企業

WIN
WIN

「情報」をめぐるWIN・WINの関係づくり・実効性確保のために

compassは

「5つの円のステーション」を目指します

