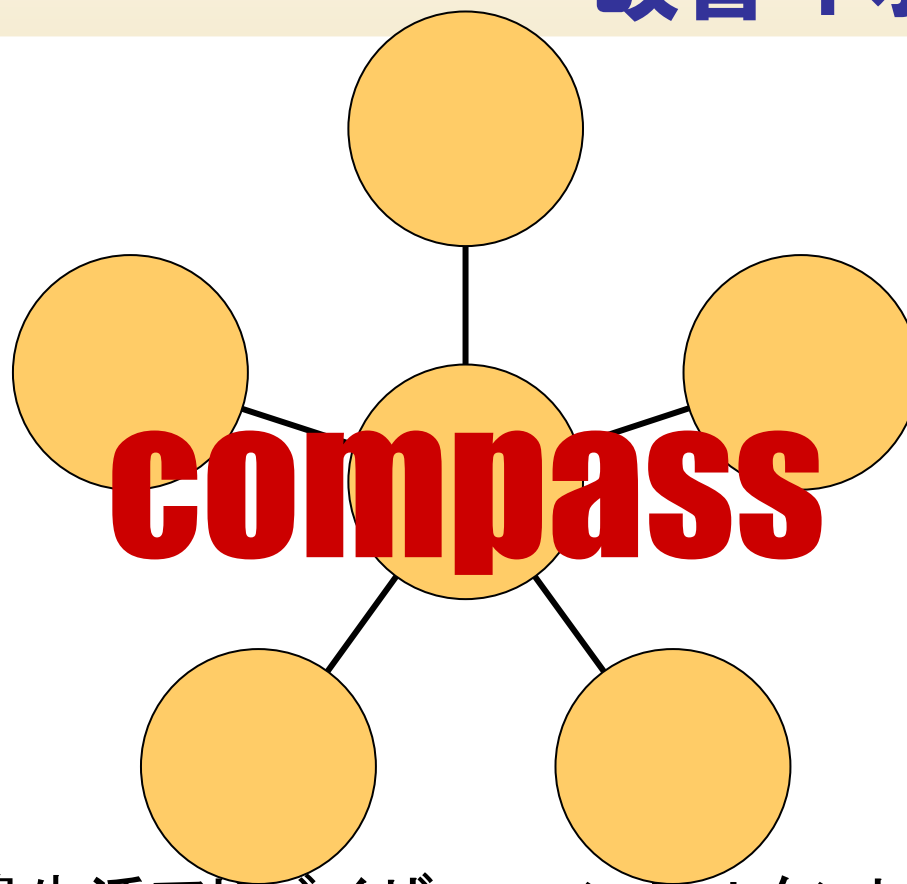


消費者に有効な社告一覧とは

～わかりやすく・使いやすく、

改善4ポイント ～



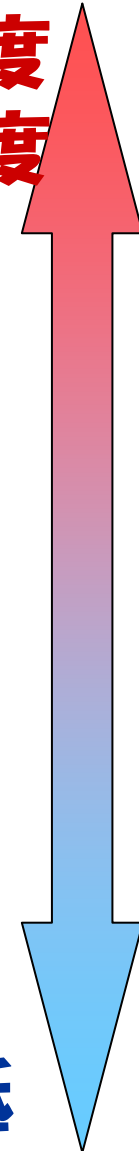
2005年12月5日

(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 東日本支部
コンプライアンス経営研究会 (compass)

Compass提案・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

「信頼の社告記載8か条」満たしたモデル例

「卵」表示漏れ商品 回収のお願い

✓ ①目的

この度弊社で販売を致しました〇〇につきまして、アレルギー物質「卵」の表示漏れが判明しました。卵アレルギーの方は発症する可能性がありますので自主回収させていただきます。表示作成の際に、原材料に由来する「卵」を見落としていたことが原因です。お客様にはご迷惑をおかけして申し訳ありませんが、該当する商品がございましたら、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。卵アレルギーのお客様並びにご家族の皆様にも多大なるご迷惑をおかけし、誠に申し訳なく深くお詫び申し上げます。現在、表示作成作業を見直し、改善を行っております。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17年〇月★日 △△食品(株)

✓ ④事実

✓ ②対象者
✓ ③人体への影響
✓ ⑥原因

✓ ⑤具体的な対応

✓ ⑧お詫び

✓ ⑦改善のための取組

✓ ⑤具体的な対応

1. 対象商品
食品〇〇(50g×2) 賞味期限2006年4月・5月・6月
2. お送り先
〒123-4567 東京都〇〇区××1-2-3
△△食品内 商品回収係

回収についてのお問合せは
TEL: 03-1234-5678 (平日9時~17時45分)

消費者基本計画(平成17年4月)

基本計画が目指す消費者政策の基本的方向

(1)消費者の安全・安心の確保

①消費者の身の回りからの危険な商品の排除

②安全・安心づくりへの消費者の参加

③消費者による食の安全・安心情報の入手

(2)消費者の自立のための基盤整備

①消費者取引の多様化に対応したルールの整備

②消費者団体訴訟制度の導入

③消費者教育を受けられる機会の充実

④環境に配慮した消費行動の促進

(3)緊要な消費者トラブルへの機動的・集中的な対応



実現

「回収無償修理のお知らせ」 社告一覧の現状

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）」（2005年★月6日）
- Bスーパー／C食品「グラタン（代金返還）」（2005年★月5日）
- D食品「クッキー（代金返還）」（2005年★月4日）
- E工業「電動車いす（部品交換）」（2005年★月2日）
- Fデパート「催事場飲食・うに丼（代金返還）」（2005年★月1日）

年間約**300件**
ずらい！

クリックで各社告が
表示されるが一覧から
は内容がわからない

参考) 国民生活センター : <http://www.kokusen.go.jp/recall/index.html>

現在の社告一覧・問題点

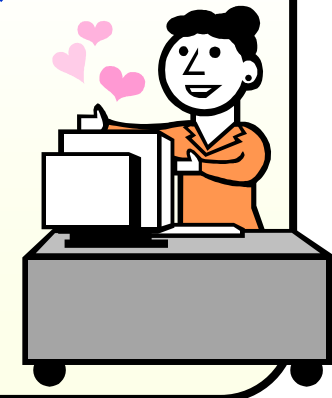
1. **緊急度・重要度・法律違反の有無などが伝わらない**
“一步間違うと命にかかわる”事例も
“健康被害のない”事例も同じ扱い
2. **カテゴリズされていない**
特定の情報を探したいのに、
全件見なければならない
3. **社告自体がわかりにくいと**
消費者の欲しい情報につながらない
消費者の信頼を獲得できない



Compass提案

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



「回収・無償修理」 項目別一覧表示

同様の製造条件下の製品から
同様の危害があるものに *

重篤な健康被害又は死亡
の恐れがあるものに *

① 目的	② 掲載 日	③ 対象 者	④ 基本 商品分 類	企業名	商品名	違反 法律 規定	重 篤 性	⑨ 発 生 頻 度	⑩ 事 実	詳細 (リンク ボタン 表示)
返還	*月*日	ルギー患 者		A電機	型番 123-450	-	*	-	発煙・ 発火の 可能性	<input type="checkbox"/>
				Bスーパ	パー	食品衛 生法第 10条	-	*	指定外	<input type="checkbox"/>
代金 返還	*月*日				クッキー	食品衛 生法第 19条	*	*	卵 表示 漏れ	<input type="checkbox"/>
部品 交換	2005年 *月2 日	全購 入者	電動 車いす	E工業	★★タイプ	-	*	-	アッパー アーム折 損の恐 れ	<input type="checkbox"/>
代金 返還	2005年 *月1 日	全購 入者	催事場 での飲 食・ うに井	F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"/>

社告情報の対象者
(例. 幼児・高齢者)

個別法の違反である場合
その条文(例. 食品衛生法〇条)

何が起きたのか

◆上記事例は、国民生活センターホームページ社告一覧を参考に当研究会が作成

「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	企業名	商品名	違反法律規定	重篤性	発生頻度	事実	詳細 (リンクボタン表示)
無償 点検 修理	2005年 *月6日	全購 入者	洗乾				*	—	発煙・ 発火の 可能性	<input type="checkbox"/>
代金 返還		全購 入者	グ	/C食品	おすすめ グラタン	生法第 10条	—	*	指定外 添加物 の使用	<input type="checkbox"/>
代金 返還	2005年 *月4 日	食物アレ ルギー患 者	クッキー	D食品	はちみつ クッキー	食品衛 生法第 19条	*	*	卵 表示 漏れ	<input type="checkbox"/>
部品 交換	2005年 *月2 日	全購 入者	電動 車いす	E工業	★★ タイプ	—	*	—	アッパー アーム折 損の恐	<input type="checkbox"/>
代金 返還	2005年 *月1 日	全購 入者	催事場 の飲食・ うに丼					—	新聞折 込チラシ の方が、 うにが 多い	<input type="checkbox"/>

ダウンロード後のデータ
加工等が容易

画面上での検索・選択 容易!

✓リンク先社告:8か条網羅

リスク評価の概念を知ることが 消費者の冷静な判断につながる

【リスク評価の概念】

危険度（リスク）

= 重篤性危害の大きさ（ハザード）×発生頻度

【消費者・報道者の誤解】

リスク=ハザード

センセーショナルな
報道の原因

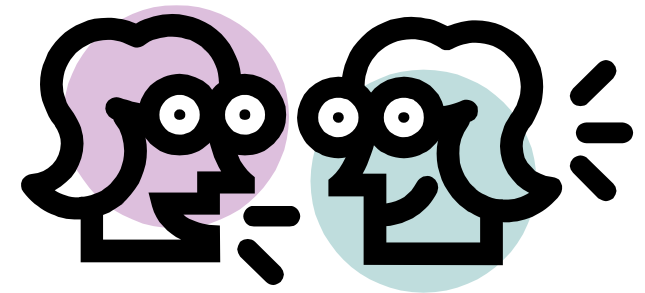
「発生頻度」が判断から抜け落ちている
「発生頻度」が0に近い場合、
危険度が0に近くなる事に気づいていない

消費者の冷静な判断の例

法律違反（指定外添加物の使用）で製品回収した微量添加されている香料に日本で使用禁止の添加物が使用された。この添加物は欧米では使用許可の危害の小さい物質であった。

**0.000000001 × 100%
=ほとんど0%のリスク**

リスクが小さいなら食べちゃうわ。宅急便で送ったりゴミにしてしまうと環境負荷が心配だし（実話）



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

期待される効果／WIN・WINへの第一歩

安心・利便性向上



消費者

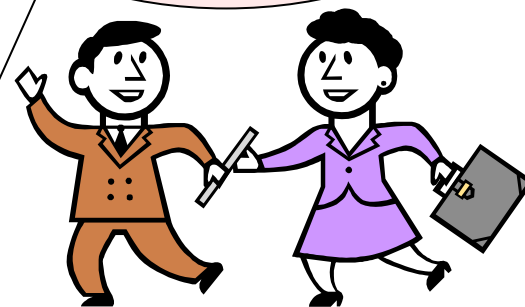
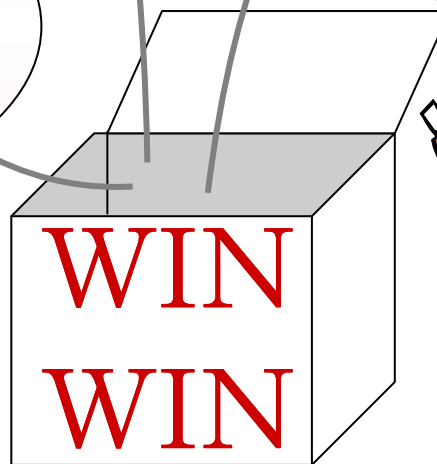
発信情報の
内容向上

消費者の
自立支援

消費者から
信頼獲得！



企業



行政

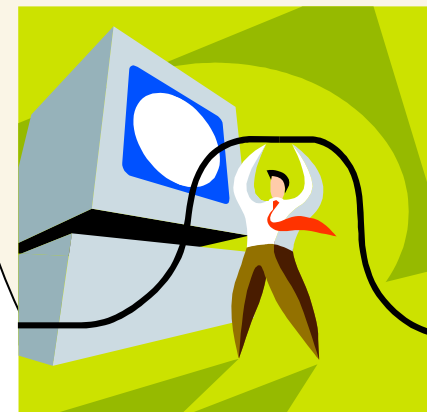
ホームページ・メールマガジンなど 情報発信 進んできたが・・・

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



今後の課題

【企業に対する指導】

★違反法律規定・重篤性危害の大きさ・発生頻度の判定基準、判定方法

★効果的な社告等のあり方

【消費者に対する情報提供】

★リスクコミュニケーション

食品関連の社告の特徴

お詫びとお知らせ

この度、弊社の商品の一部にアレルギー物質として表示義務のある「卵」が表示されずに出荷されていたことが判明致しました。下記の該当商品を自主回収させて頂きますので、お手元に該当する商品がございましたら、大変お手数ではありますが、下記住所まで着払いにてご返送下さる様お願い申し上げます。
お客様には大変ご迷惑をお掛けしましたことを深くお詫び申し上げますとともに、今後このようなことのないよう再発防止に向けて、管理体制の一層の強化に取り組んでまいります。

平成17年〇月★日 △△食品(株)

1. 対象商品

食品〇〇(50g×2) 賞味期限2005年11月〇日～2006年5月〇日

2. お送り先

〒123-4567 東京都〇〇区××1-2-3

△△食品内 商品回収係

回収についてのお問合せは

TEL: 03-1234-5678 (平日9時～17時45分)

※ご送付に際しましては、お客様の郵便番号、住所、氏名、電話番号をご明記くださいますようお願い申し上げます。(お客様の個人情報は本件の目的以外には使用いたしません。)

食品関連は家電・日用品等と比べ、「お詫びとご報告」が顕著に多い。
2005.4～9 Compass社告調査結果より

「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

