

製品安全・リコールに関する ISO 規格案の概要

製品安全・リコールに関する二つの ISO 規格が 2013 年中に発行される予定である。これらの ISO 規格は、海外における製品安全・リコールへの取組指針として、企業にとって非常に参考となる内容となっている。本稿では、規格案の概要を紹介する。

1. 規格案の概要

二つの ISO 規格は ISO10377 と ISO10393 となる予定であり、前者は消費者製品安全 (consumer product safety)、後者は消費者製品リコール (consumer product recall) に関する、供給者向けのガイドライン (guideline for suppliers) として検討が進められている。

ISO10377 および ISO10393 はガイダンス規格と呼ばれる種類の規格であり、供給者が実施すべき事項のベストプラクティスが、業務の流れに沿ってまとめられている。また、ガイダンス規格であるため、ISO9001 や ISO14001 のように規格に基づいて個別の事業者が認証されるというものではない。

規格における“供給者”とは、消費者製品を供給する者を意味しており、具体的な例として、製造事業者、輸入事業者、流通事業者、小売事業者などが挙げられている。

ISO10377 および ISO10393 の検討は、ISO 規格の策定を行っている国際標準化機構内のそれぞれ表 1 のメンバーで構成された専門委員会によって進められている。

表 1 ISO10377 および ISO10393 作成のための専門委員会構成メンバー国

ISO10377			ISO10393		
議長国	カナダ		議長国	韓国	
事務局	カナダ		事務局	マレーシア	
メンバー	アルジェリア アルゼンチン アルメニア オーストラリア バルバドス ブラジル チリ 中国 コロンビア チェコ	デンマーク イタリア 日本 ヨルダン 韓国 マレーシア ナミビア ナイジェリア ルーマニア アメリカ	メンバー	アルゼンチン オーストラリア バルバドス ブラジル カナダ チリ 中国 コロンビア エジプト	インド イタリア 日本 韓国 ルーマニア ロシア 南アフリカ アメリカ
オブザーバー	フィンランド 香港 マルタ ロシア 南アフリカ	スペイン スリランカ スイス イギリス	オブザーバー	チェコ イスラエル オランダ ニュージーランド セントルシア	スペイン スリランカ スイス イギリス

(国際標準化機構ホームページより弊社作成)

2. ISO10377-消費者製品安全ガイドライン

(1) 規格の目的と範囲

ISO10377 が目指す最終的な目的は、規格の内容が実現されることにより、安全な消費者製品が生産されることである。この目的のため、供給者に対し、消費者製品の安全性の評価や管理の方法についてのベストプラクティスを提示している。

本規格が対象としている、より具体的な範囲は、以下のように示されている。

- ・ ハザードの特定、評価、低減、排除方法
- ・ 許容可能なレベルまでリスクを低減することによる、リスク管理方法
- ・ 消費者に対する、製品の安全な使用や廃棄についての警告や指示の提供方法

(2) 構成と内容

ISO10377 は、7つの章と、4つの付属書で構成されている。

1章の適用範囲、2章の用語の定義に続き、3章は基本原則、4章は一般的要求事項が記載されている。さらに、5章・6章・7章はそれぞれ設計段階・製造段階・市場段階における安全についての要求事項が記載されている。

3章に記載されている基本原則の中では、トップマネジメントによる行動が重要であるとされている。それと同時に、サプライチェーン全体へ働きかけることも望まれている。働きかけの具体的な例の中には、サプライチェーン間での情報共有が挙げられている。サプライチェーン間での情報共有は、4章に含まれるトレーサビリティに関する要求事項（例：サプライチェーンの1つ上流・1つ下流の組織との関係）、7章に含まれる事故や苦情等の情報の収集と分析に関する要求事項（例：消費者クレームデータの収集プロセスの確立）の基盤となる重要な取組みとなっている。

サプライチェーンが複雑化・国際化する中、別の企業であっても、同じサプライチェーン上にある企業であれば、自社の製品安全への取組みに重要な役割を果たすことは言うまでもない。製品安全の観点から取引先などとの関係を見直す際にも、この規格は参考となるだろう。

付属書では、参考となる他の規格等の紹介（付属書A）、小規模事業者に対するアドバイス（付属書B）、ハザード・リスク評価の手法の紹介（付属書C）、製品安全マネジメントプラン（product safety management plans）の例の紹介（付属書D）がまとめられている。

ISO10377 は対象事業者の規模を特定していない。小規模事業者も対象だが、一般にこれらの企業は、この規格に盛り込まれたベストプラクティスを実践するためには、経験もリソースも十分でないことが多い。これを前提として、付属書Bでは、規格に盛り込まれたベストプラクティスの内容を小規模事業者が導入する際の参考情報などを提供している。

この小規模事業者に対するアドバイスは、読み手である小規模事業者に対して質問の形式で問

いかける構成となっている。各質問は規格をわかりやすく説明した表現となっており、小規模事業者に限らず、自社の対応のチェックリストとして活用できるものとなっている。

3. ISO10393-消費者製品リコールガイドライン

(1) 規格の目的と範囲

ISO10393 は、供給者が市場における安全でない製品によるリスクを低減するために、リコールプログラムを策定、導入、改善する際に供給者の参考となることを目的としている。

この規格では、リコールが必要かどうかを判断する際の実用的な情報や、リコールの実施に関するベストプラクティスが提示されている。規格の中で“リコール”は、実際に製品を回収するリコールに加えて、部品交換や修理はもちろんのこと、返金や一般大衆への告知などのその他の対応も含まれるものと定義されている。

(2) 構成と内容

ISO10377 と同じく、7つの章と、4つの付属書で構成されている。

1章の適用範囲、2章の用語と定義に続いて、3章には規格の目的と基本原則、4章は一般的要求事項が述べられている。さらに、5章・6章・7章はそれぞれリコールの準備段階・実施段階・事後段階に関する要求事項が述べられている。

6章のリコールの実施段階に関する要求事項の中で、“効果的なリコールを行うにあたり決定的に重要な意味を持つ事項”として、コミュニケーションが挙げられている。コミュニケーションの相手方として、行政、サプライチェーン上の他者、消費者が想定されており、それぞれの相手方とのコミュニケーションにおいて考慮すべき点が挙げられている。

消費者へのコミュニケーションに関しては、これまでの新聞広告による告知のみならず、他のツールがより効果的である場合があるとされている。その具体的な例として、ソーシャルメディアやブログが筆頭に挙げられており、情報提供の形態も時代を反映した内容となっている。

この規格自体は法的拘束力を持たないが、規格の序文には、リコールに関して法規制を持たない国は多数あり、この規格が、それらの国の政府機関が政策やガイドライン等の立案・改善を行う際の助けとなり得る旨が述べられている。そのため、世界各国で、この規格内容を参考とした施策が導入されることも十分に考えられる。自社がこの規格に盛り込まれている要求事項を満たしているか、振り返って確認をしておくことが望ましいと言える。

また、具体的なリコールに関する法的枠組が整備されていない国においてリコールを行う際は、事業者が取るべき対応・業務が明確にならない場合が多い。この規格は、そのような国でリコールを実施する場合でも参考となるであろう。例えば、6章で述べられているリコールを消費者等

に告知する際に含むべき内容や、7章で述べられているリコールの効果を測定するため定量的に把握すべき情報などが参考となる。

付属書には、ハザード・リスク評価の手法の紹介（付属書 A）、リコールのポスターやプレスリリースの例（付属書 B）、リコールプランの例（付属書 C）、リコール効果を高める方法の例（付属書 D）が含まれる。

付属書 C や付属書 D は具体的なチェックリストや、読み手である供給者に対する質問形式で構成されており、ISO10377 付属書 B と同じく、読みやすく理解しやすい構成となっている。自社の対応について振り返る観点を整理するにあたり利用できるため、参考とするとよい。

4. 最後に

この二つの国際規格は、経済産業省が作成し公表している「製品安全に関する事業者ハンドブック」「消費生活用製品のリコールハンドブック 2010」等と、ほぼ同じ趣旨になっている。経済産業省は、これらのハンドブックを通じて、より安全・安心な社会をつくることを目指しており、事業者における自主的な製品安全活動の取組の推進を期待している。

この二つの国際規格の発行をきっかけにして、今一度、自社の製品安全活動の内容が国際規格の内容を満たすものか、万が一リコールを実施しなければならなくなった場合の、社内の規定や手順書は適切な内容かなどを、製品安全活動の継続的改善の一環としてレビューしてみると良いだろう。

(2013年3月15日発行)