

企業の「リコール対策」「新聞社告」についての調査結果から

☆ ACAP第1回クイック調査より ☆

消費者関連専門家会議（ACAP）では、2006年11月に、会員企業に対し「リコール対策」「新聞社告」についての調査を実施しました。

消費者基本法(2004年6月制定)に基づき2005年4月に策定された「消費者基本計画」でも、消費者の安全・安心の確保という観点から、リコール制度の強化・充実が掲げられています。リコール実施時の対応は、消費者との信頼関係を築くためだけでなく、企業の存続にも関わってきます。また、リコールを実施する際には、消費者にいかに周知するかが重要な課題となります。そこで、実際のリコールの発生状況やその対策、新聞社告の実施状況、問題点などについて尋ねました。

◆調査の概要◆

調査対象：ACAP 会員企業

調査時期：2006年11月

調査方法：メールで依頼し、インターネット画面からの入力
(クイック調査という位置づけで実施)

全回答数：252社

◆トピックス◆

- リコールを実施したことのある企業は33%で、一番多かったのが「食品・飲料」
- リコールの理由は、「法令違反」「健康被害の恐れ」「発煙・発火・爆発…の恐れ」など
- 8割の企業は、社内にリコール実施の判断基準あり。リコールの経験に関わらず整備
- リコールの実施は、経営トップが決断
- 企業は、リスク対策として「マニュアル作成」「対策委員会」「保険」「訓練」などを実施
- 過去1年間に新聞社告を実施したことのある企業は21%
- 62%の企業は、社内に「新聞社告」掲載の判断基準あり
- 新聞社告を実施した企業の83%に、「新聞社告」掲載の判断基準あり
- 新聞社告の掲載経験のある企業の39%に、社告の作成マニュアルあり
- 消費者への周知方法は、「自社のホームページ」が「新聞社告」を上回る

なお、調査結果の詳細は別紙に添付しておりますので、ご参照下さい。

◆本件に関するお問い合わせ先◆

社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）事務局

担当： 清水 きよみ

TEL： 03-3353-4999