

8 付録 アンケート調査票

【アンケートの内容】

企業の自主的な判断に基づくリコールや社告等について、<1>から<7>に分けてそれぞれお尋ねします。

- | | |
|--------------------------------------|--------------------|
| <1>リコールの実施体制について | <4>誤使用と考えられる場合について |
| <2>リコールの判断基準について | <5>社告について |
| <3>最近3年間のリコール実施状況
(開始決定から助言や評価まで) | <6>リコールの経費について |
| | <7>貴社について |

【この調査でご回答いただくリコールについて】

- ・製品回収、交換、無償修理、部品交換、代金返還等を想定し、「消費者に、新聞、ホームページ、店頭、直接連絡などの手段で知らせた」、および「流通段階(卸・小売等)から、製品の回収・修理等を行った」ものについてお答えください。合わせて、特定の製品に関する注意喚起、情報提供についてもご回答ください。
- ・貴社が小売事業者の場合には、自社開発製品・PB製品に限定してお答えください。

【ご記入に際してのお願い】

- ・質問中の指示にそって、当てはまる番号を で囲むか、数字をご記入ください。
- ・「その他」「自由回答」等の空欄には、具体的な内容をご記入ください。
- ・質問数が多く、記入時間も長くなると思いますが、何卒ご協力をお願い申し上げます。

<1>リコールの実施体制について、お伺いします。

Q1-1. 貴社では、日頃からリコール実施に備えた準備体制がありますか？ (は1つ)

- 1 はい
- 2 いいえ 【 Q1-4にお進みください】

Q1-2. (Q1-1で「1 はい」と回答された方) 日頃の準備体制は、チーム体制をとっていますか？

(例:「リコール対策委員会」や、会議形式ではないが担当者が決まっているなど) (は1つ)

- 1 はい

名称をお答えください

- 2 いいえ 【 Q1-4にお進みください】

Q1-3. チーム体制は、どのようなメンバーで構成されていますか？ (はいいくつでも)

- | | |
|-----------|----------------|
| 1 最高経営責任者 | 8 広報部門 |
| 2 担当役員 | 9 CSR 部門 |
| 3 総務・経理部門 | 10 製造部門 |
| 4 法務部門 | 11 開発部門 |
| 5 品質管理部門 | 12 技術部門 |
| 6 消費者対応部門 | 13 その他(具体的に:) |
| 7 営業・販売促進 | |

Q1 - 4 . (全員の方向)リコールの実施に関するマニュアル・手引きを作成していますか？

- 1 作成している (は1つ)
- 2 外部作成のもので代替している

具体名：「消費生活用製品のリコールハンドブック」等

- 3 作成していない

Q1 - 5 . (Q1-4で、「1 作成している」と回答された方)マニュアル・手引きの内容にはどのような項目がありますか？ (はいくつでも)

- 1 日常の準備体制
- 2 事故情報の収集
- 3 事故情報の分析
- 4 危険度の判断 (判断方法や判断結果)
- 5 リコール開始の意思決定およびその判断体制
- 6 リコール開始が決定された場合の実施計画書の作成
- 7 リコールの具体的な目標 (回収率、実施期間等)
- 8 リコール方法の選択およびその判断体制
- 9 リコールの実施体制
- 10 告知の方法 (記者会見、社告等の情報提供方法等)
- 11 告知の内容
- 12 リコール進捗状況の把握 (モニタリング)
- 13 社内への伝達
- 14 モニタリングの実施体制
- 15 進捗状況によるリコール方法の変更や再社告
- 16 被害者への対応方法
- 17 販売、小売業者等との協力体制
- 18 修理・点検業者等との協力体制
- 19 関係行政機関への自主的報告
- 20 民間の関係機関・施設への報告・連絡
- 21 リコール終了の意思決定およびその判断体制
- 22 リコール終了の告知方法、内容
- 23 回収品の取り扱い(環境に配慮した廃棄など) [Q1 - 6にお進みください]
- 24 実施されたリコールについての評価方法および評価体制
- 25 再発防止策
- 26 今後のリコールに向けた改善点の検討
- 27 その他(具体的に：)

Q1 - 6 . (Q1 - 5で、「23 回収品の取り扱い」と回答された方)回収品の廃棄方法について具体的にお答えください。

(全員の方に)

< 2 > リコールの判断基準について、お伺いします。

Q2 - 1 . 社内には、リコールを実施するときの判断基準がありますか？ (は1つ)

- 1 文書化されたものが「ある」
- 2 文書化されていないが「ある」
- 3 ない [Q2 - 3にお進みください]

Q2 - 2 . (Q2 - 1で、「1」または「2」と回答された方)どのような項目について判断基準を設定していますか？ (はいくつでも)

- | | |
|------------------|----------------|
| 1 リコール開始の決定 | 6 告知方法の選択 |
| 2 製品の危険度 | 7 モニタリング方法の選択 |
| 3 被害の発生可能性 | 8 リコール終了の決定 |
| 4 被害の拡大可能性 | 9 社内評価の体制 |
| 5 リコール実施の最適方法の選択 | 10 その他(具体的に:) |

(全員の方に)

Q2 - 3 . リコールの開始決定は、最終的に誰が判断しますか？ (は1つ)

- | | |
|-----------------|---------------|
| 1 最高責任者(会長・社長) | 4 担当役員 |
| 2 取締役会 | 5 担当部長 |
| 3 社内のリコール対策委員会等 | 6 その他(具体的に:) |

Q2 - 4 . 貴社がリコール実施を決定する際の判断要素には、どのようなものがありますか。

(はいくつでも)

- | | |
|-----------------|-------------------|
| 1 重大な事故が発生 | 8 社会的責任 |
| 2 法令違反 | 9 行政の命令・指導 |
| 3 今後の被害の発生可能性 | 10 不祥事隠匿の評判回避 |
| 4 被害の拡大可能性 | 11 法的責任の回避ないし低減 |
| 5 苦情の率が多い | 12 流通・販売業者からの情報提供 |
| 6 リコール実施にかかる費用 | 13 その他(具体的に:) |
| 7 ブランドイメージの維持向上 | |

Q2 - 5 . リコールの実施に関わる判断をするための事故情報(いわゆるヒヤリハット情報を含む)の収集方法には、どのようなものがありますか。 (はいくつでも)

- 1 お客様相談室等への消費者からの直接の情報
- 2 販売、小売業者等からの情報
- 3 消費生活センター等からの情報
- 4 警察、消防等からの情報
- 5 監督官庁からの情報
- 6 その他(具体的に:)

Q2 - 6 . リコールの実施と原因究明の関係について、貴社の考えに近いものを選んでください。

(はいいくつでも)

- 1 原因が特定された場合に限ってリコールを実施することとしている
- 2 原因が特定されないが、リコールを実施したことがある
- 3 原因が特定されない場合のリコール実施は、今後の検討を予定している
- 4 原因が特定されないが、注意喚起、情報提供を実施したことがある
- 5 原因が特定されない場合の注意喚起・情報提供は、今後の検討を予定している
- 6 その他(具体的に: _____)

< 3 > 貴社の最近3年間のリコール実施状況について、お伺いします。

Q3 - 1 . 最近3年間に、リコールを行ったことがありますか? (はい1つ)

- 1 はい 2 いいえ [11ページのQ4へお進みください]

Q3 - 2 . 年度ごとのリコール実施件数をご記入ください。(*ゼロの場合は「0」と記入ください)

2005年4月～2006年3月 _____件
 2006年4月～2007年3月 _____件
 2007年4月～2007年9月 _____件

Q3 - 3 . リコール実施にあたり、実施計画書のようなものは作成しましたか。(はい1つ)

- 1 はい 2 いいえ

Q3 - 4 . 貴社が実施した直近のリコール3件(実施数が多い場合は、回収等の件数が多かったもの)について、 ~ の質問のそれぞれ選択肢の数字に 、または回答をご記入ください。

リコールを実施した案件(製品1-3)ごとに、一般的製品名と実施時期、対象数を記入ください。

	一般的製品名 (例:乾麺、子供用ジャケット等)	リコール実施時期 (西暦年号)	リコール対象数(およその数を数字で記入)
製品1		年 月	件
製品2		年 月	件
製品3		年 月	件

リコールを実施した案件(製品1-3)ごとに、製品分類をお答えください。(製品ごとに はい1つ)

	食品	飲料	家電製品	燃焼機器	衣料・繊維品	子供用品、玩具	家庭用品	建築・住宅設備	外品・化粧品 医薬品・医薬部	その他 (具体的に記入 ください)
製品1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
製品2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
製品3	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

リコールの開始を決定した理由をお答えください。（製品ごとに はいくつでも）

	生命・身体に 重大事故発生 重	発煙・発熱・発火等 の発生または恐れ	健康被害の恐れ	軽傷の場合	法令違反	異物混入	変質・異臭	表示不良	量目不足	不祥事 回避	隠匿の 評判	その他 （具体的に記入 ください）
製品1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
製品2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
製品3	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

リコール実施時に行った内容について、すべてお答えください。（製品ごとに はいくつでも）

	消費者からの該 当商品の回収	代替品との交換	代金返却	消費者が、販売店・製造者に、持 参・送付しての修理・部品交換	使用禁止、廃棄の依頼	製造者・技術者等が、消費者を訪 問しての修理・回収	製品の安全性等についての注意 喚起・情報提供	流通・販売段階からの回収	その他 （具体的に記入 ください）
製品1	1	2	3	4	5	6	7	8	
製品2	1	2	3	4	5	6	7	8	
製品3	1	2	3	4	5	6	7	8	

行政機関（国・自治体）との連携（たとえば、相談あるいは報告等）をしましたか？

ひとつ をつけ、「1 はい」と回答された方は、具体名を右の空欄に、ご記入ください。

* 【製品1～3がすべて「2 いいえ」の方は、 にお進みください】

	連携があった		連携した行政機関名は？（具体名を記入）	
製品1	1 はい	2 いいえ		
製品2	1 はい	2 いいえ		
製品3	1 はい	2 いいえ		

(前問で、「1 はい」と答えた方) 行政機関(国・自治体)とは、どのような点で連携(たとえば、相談あるいは報告等)をしましたか? (製品ごとに はいくつでも)

	の リ コ ー ル 開 始 前 の 相 談	事 故 情 報 の 収 集	事 故 情 報 の 分 析	意 思 決 定 の リ コ ー ル 開 始	報 告 の リ コ ー ル 開 始	実 施 の 相 談 や 社 告	報 告 の 実 施 状 況 の 経 過	意 思 決 定 の リ コ ー ル 終 了	報 告 の リ コ ー ル 終 了	連 携 は な い	今 後 、 連 携 が あ り う る	現 在 は な い が 、 今 後 、 連 携 が あ る	そ の 他 (具 体 的 に 記 入 く だ さ い)
製品1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
製品2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
製品3	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		

(「最近の3年間にリコールを実施」と回答した全員の方に)

消費者への告知はどのような方法で行いましたか? (製品ごとに はいくつでも)

また、新聞社告を掲載した場合は、その掲載紙数もご記入ください。

	新 聞 社 告	自 社 の ホ ー ム ペ ー ジ	行 政 機 関 等 の ホ ー ム ペ ー ジ	店 頭 の 告 知 (販 売 店 ・ 代 理 店 な ど)	直 接 連 絡 DM ・ 電 話 等 で	そ の 他 (具 体 的 に 記 入 く だ さ い)
製品1	1	2	3	4	5	
製品2	1	2	3	4	5	
製品3	1	2	3	4	5	

	製品1	製品2	製品3
全国紙へ掲載(掲載紙数を記入)	紙	紙	紙
地方紙へ掲載(掲載紙数を記入)	紙	紙	紙

リコールの終了にあたり、タイミングを予定していますか? 以下の中からあてはまる番号に をつけてください。(製品ごとに は1つ)

	設 定 し 、 終 了 済 み	終 了 時 期 (年 月) を 設 定 し 、 終 了 済 み	終 了 時 期 (年 月) を 設 定 し 、 終 了 済 み	終 了 時 期 (年 月) を 設 定 し 、 終 了 済 み	終 了 時 期 (年 月) を 設 定 し 、 終 了 済 み	終 了 の 設 定 は な い が 、 今 後 、 連 携 が あ る	そ の 他 (具 体 的 に 記 入 く だ さ い)
製品1	1	2	3	4	5		
製品2	1	2	3	4	5		
製品3	1	2	3	4	5		

Q3 - 5 . リコールを実施した製品の回収率についてお伺いします。

リコールを実施した製品の回収率を把握していますか。 (は1つ)

- 1 すべての案件で、回収率を把握している
- 2 把握しているものと、していないものがある
- 3 すべて把握していない(できない)

製品(1~3)ごとに、「現時点での回収率」と「算定方法」をご記入ください。

	現時点での回収率 (実数記入)	回収率の算定方法は?
製品1	%	
製品2	%	
製品3	%	

回収率の設定にあたり、製品の危険度を考慮に入れていますか?(例:製品の危険度が高いと判断したため、目標とする回収率を比較的高く設定する等) (は1つ)

- 1 はい
- 2 いいえ

その理由は?

Q3 - 6 . 目標とする回収率についてお伺いします。

リコールを実施した製品の目標とする回収率を設定していますか。 (は1つ)

- 1 すべての案件で、目標回収率を設定している
- 2 設定しているものと、していないものがある
- 3 すべて設定していない(できない)

製品(1~3)ごとに、「目標とする回収率」と「算定方法」をご記入ください。

	目標とする回収率 (実数記入)	目標とする回収率の算定方法は?
製品1	%	
製品2	%	
製品3	%	

Q3 - 7 . 回収率の公表についてお伺いします。

回収率を社外に公表しているかお答えください。 (は1つ)

- 1 一般に公表している [にお進みください]
- 2 関係行政機関にのみ報告している [Q3 - 9にお進みください]
- 3 公表していない [Q3 - 9にお進みください]

回収率をどのように公表しましたか? (はいくつでも)

- 1 プレス発表をした
- 2 自社ホームページに掲載した
- 3 新聞等に社告を出した
- 4 その他(具体的に:)

回収率を公表している理由をお答えください。 (はいくつでも)

- 1 行政機関の命令・指導
- 2 消費者への情報公開
- 3 メディア対策
- 4 社会的責任
- 5 その他(具体的に:)

Q3 - 8 . (Q3 - 5 で、「3 すべて把握していない(できない)」と回答された方)

回収率を把握していない(できない)理由をご記入ください。

(「最近の3年間にリコール実施」と回答した全員の方に)

Q3 - 9 . リコールの終了についてお伺いします。

社外に向けてリコールの終了を告知していますか? (は1つ)

1 はい

告知方法・内容は?

2 いいえ

告知しない(できない)理由は?

社内でリコール終了の周知をしていますか？（ は1つ）

- 1 はい
- 2 いいえ

社内ではどのように終了を確認しているかについて、お答えください。（ はいいくつでも）

- 1 目標回収率の達成
- 2 あらかじめ設定した実施期間の終了
- 3 該当製品のリコール対応体制（チーム）の解散
- 4 問合せのフリーダイヤル設置を解除
- 5 自社ホームページ掲載の社告の削除
- 6 その他（具体的に： _____）

Q3 - 10. リコール実施に際し、第三者（行政機関以外の社外の専門家など）の助言を受けましたか？また、その内容についてお答えください。（ はいいくつでも）

- 1 助言は受けていない
- 2 日常の準備体制
- 3 事故情報の収集
- 4 事故情報の分析
- 5 危険度の判断（判断方法や判断結果）
- 6 リコール開始の意思決定およびその判断体制
- 7 リコール開始が決定された場合の実施計画書の作成
- 8 リコールの具体的な目標（回収率、実施期間等）
- 9 リコール方法の選択およびその判断体制
- 10 リコールの実施体制
- 11 告知の方法（記者会見、社告等の情報提供方法等）
- 12 告知の内容
- 13 リコール進捗状況の把握（モニタリング）
- 14 社内への伝達
- 15 モニタリングの実施体制
- 16 進捗状況によるリコール方法の変更や再社告
- 17 被害者への対応方法
- 18 販売、小売業者等との協力体制
- 19 修理・点検業者等との協力体制
- 20 関係行政機関への自主的報告
- 21 民間の関係機関・施設への報告・連絡
- 22 リコール終了の意思決定およびその判断体制
- 23 リコール終了の告知方法、内容
- 24 回収品の取り扱い（環境に配慮した廃棄など）
- 25 実施されたリコールについての評価方法および評価体制
- 26 再発防止策
- 27 今後のリコールに向けた改善点の検討
- 28 その他（具体的に： _____）

Q3 - 11. 実施したリコールの進捗等について、社内で評価検討を行いましたか？

また、その内容についてお答えください。(はい/いつでも)

- 1 評価検討は行っていない
- 2 日常の準備体制
- 3 事故情報の収集
- 4 事故情報の分析
- 5 危険度の判断(判断方法や判断結果)
- 6 リコール開始の意思決定およびその判断体制
- 7 リコール開始が決定された場合の実施計画書の作成
- 8 リコールの具体的な目標(回収率、実施期間等)
- 9 リコール方法の選択およびその判断体制
- 10 リコールの実施体制
- 11 告知の方法(記者会見、社告等の情報提供方法等)
- 12 告知の内容
- 13 リコール進捗状況の把握(モニタリング)
- 14 社内への伝達
- 15 モニタリングの実施体制
- 16 進捗状況によるリコール方法の変更や再社告
- 17 被害者への対応方法
- 18 販売、小売業者等との協力体制
- 19 修理・点検業者等との協力体制
- 20 関係行政機関への自主的報告
- 21 民間の関係機関・施設への報告・連絡
- 22 リコール終了の意思決定およびその判断体制
- 23 リコール終了の告知方法、内容
- 24 回収品の取り扱い(環境に配慮した廃棄など)
- 25 実施されたリコールについての評価方法および評価体制
- 26 再発防止策
- 27 今後のリコールに向けた改善点の検討
- 28 その他(具体的に:)

Q3 - 12. リコール実施で苦労した点、今後改善していきたい課題、行政や社会に対する期待など、自由にご記入ください。

(全員の方に)

< 4 > 消費者の誤使用と考えられる場合について、お伺いします。

Q4 - 1. 貴社の製品について、製品や表示に不具合や問題等はないが、消費者の誤使用によって危険が生じる場合があると考えますか？ (は1つ)

- 1 はい 2 いいえ

Q4 - 2. 子どもが利用したり消費する製品については、想定外(大人であれば、一般的には誤使用と思われるような)の使い方をしても大丈夫なように安全対策をとるべきだという意見がありますが、貴社ではどのように考えますか？ (は1つ)

- 1 その通りだと思う 2 そうは思わない 3 どちらとも言えない 4 わからない

ご意見があればご記入ください

Q4 - 3. 誤使用と考えられる場合に関して、どのような判断要素から対策の実施を決めているかについてお答えください。(いくつでも)

- 1 誤使用であるが、重大な事故が発生
2 同様の事故等の防止のため
3 同様の問合せ・苦情の件数が多い
4 社会的責任
5 行政の命令・指導
6 その他(具体的に:)

Q4 - 4. 製品や表示に不具合や問題等はないが、消費者の誤使用によって危険が生じると考えられる場合に、個別の対応(商品交換や代金返還など)以外に、設計変更、消費者への注意喚起など、何らかの対策をとったことがありますか(過去3年間についてお答えください)。(は1つ)

- 1 ある
2 ない [Q4 - 6にお進みください]

Q4 - 5. 消費者の誤使用と考えられる場合に関し、設計変更・注意喚起、製品回収など、何らかの対策を取った直近の3件についてご記入ください。

製品(1~3)ごとに、製品分類をお答えください。(製品ごとに は1つ)

	食品	飲料	家電製品	燃焼機器	品衣料・繊維	玩具	子供用品・	家庭用品	設備	建築・住宅	化粧品	薬部外品・医薬品・医	その他 (具体的に記入ください)
製品1	1	2	3	4	5	6	7	8	9				
製品2	1	2	3	4	5	6	7	8	9				
製品3	1	2	3	4	5	6	7	8	9				

製品(1~3)ごとに、「一般的製品名」と「誤使用と考えられる内容」についてお答えください。

	一般的製品名	誤使用と考えられる内容(具体的に)
製品1		
製品2		
製品3		

実施した対策について、下記の中からあてはまるものを選んでください。

(製品ごとに はいくつでも)

	該当製品のリコール	商品設計の変更	取扱説明書やパッケージ、商品への表示の改定	警告シールなどの新規作成、貼り付け	顧客リスト等による消費者への直接連絡(DM、メール、電話等)	該当製品について、一般消費者への注意喚起(新聞社告、ホームページへの掲載等)	該当製品について、業界団体と協力しての注意喚起、情報提供	その他 (具体的に記入ください)
製品1	1	2	3	4	5	6	7	
製品2	1	2	3	4	5	6	7	
製品3	1	2	3	4	5	6	7	

(全員の方に)

Q4 - 6 . 消費者の誤使用について思うことを、自由にご記入ください。

< 5 > 社告について、お伺いします。

Q5 - 1 . 新聞に社告を掲載するにあたってのマニュアル・手引きがありますか？ (は1つ)

- 1 ある
- 2 外部作成のものを参考にしている

具体名：「消費生活用製品のリコールハンドブック」等

- 3 ない

Q5 - 2 . 新聞に社告を出す目的をお答えください。 (はいくつでも)

- 1 製品回収の周知・伝達
- 2 危険性の警告・注意喚起
- 3 お詫び
- 4 社会的責任
- 5 不祥事隠匿の評判回避
- 6 正しい・安全な使用法の周知
- 7 一般的な注意喚起
- 8 その他(具体的に：)

Q5 - 3 . 新聞社告に記載している項目についてお答えください。 (はいくつでも)

- 1 社名・製品名・型式
- 2 販売数・販売時期
- 3 欠陥・不具合の内容
- 4 商品のイラスト・写真、問題箇所を示した図
- 5 危害の有無・程度
- 6 原因
- 7 リコール方法(回収、交換、返金、引取り等)
- 8 消費者への依頼内容(使用の中止・連絡や返送の依頼等)
- 9 連絡先、電話
- 10 ホームページアドレス
- 11 個人情報の取り扱いに関する事項
- 12 その他(具体的に：)

Q5 - 4 . 新聞社告ではどのような工夫をしているかお答えください。 (はいくつでも)

- 1 文字についての工夫(大きな文字、下線付、太字等)
- 2 写真・絵・図などを掲載
- 3 商品の対象者別のわかりやすい工夫(子供向け・高齢者向け商品等)
- 4 カラー
- 5 その他(具体的に：)

Q5 - 5 . 新聞社告についての要望として、お考えに近いものはありますか？ (はいくつでも)

- 1 掲載費用を安くして欲しい
- 2 決まったページに社告専用欄を設けて欲しい
- 3 カラーにして欲しい
- 4 わかりやすい社告の雛形を決めて欲しい
- 5 行政で社告の掲載ガイドラインを決めて欲しい
- 6 業界団体で社告の掲載ガイドラインを決めて欲しい
- 7 わかりやすいよう危険度や緊急性で、マークや色分けをして欲しい
- 8 その他(具体的に: _____)

Q5 - 6 . 新聞社告の工夫について、掲載新聞社側等の専門家に意見を求めたことがありますか？

- 1 ある
- 2 ない

Q5 - 7 . ホームページへの社告掲載のマニュアル・手引きがありますか？ (は1つ)

- 1 ある
- 2 外部作成のものを参考にしている

具体名:「消費生活用製品のリコールハンドブック」等

- 3 ない

Q5 - 8 . ホームページの社告に記載している項目についてお答えください。 (はいくつでも)

- 1 社名・製品名・型式
- 2 販売数・販売時期
- 3 欠陥・不具合の内容
- 4 商品のイラスト・写真、問題箇所を示した図
- 5 危害の有無・程度
- 6 原因
- 7 リコール方法(回収、交換、返金、引取り等)
- 8 消費者への依頼内容(使用の中止・連絡や返送の依頼等)
- 9 連絡先、電話
- 10 個人情報の取り扱いに関する事項
- 11 その他(具体的に: _____)

Q5 - 9 . ホームページの社告ではどのような工夫をしているかお答えください。 (はいくつでも)

- 1 トップページへの掲載(強制バナーを貼る場合を含む)
- 2 業界等での統一アイコン(告知マーク)の掲示
- 3 リコール関連専門ページの設置
- 4 大きな文字や目立つ色使い
- 5 写真・絵・図などの掲載
- 6 商品の対象者別の見やすい工夫(子供向け・高齢者向け商品等)
- 7 動画
- 8 音声
- 9 その他(具体的に: _____)

Q5 - 10. ホームページ、新聞社告やDMなど、消費者への告知方法の使い分けについて、どのよう
にしていますか？ (はいくつでも)

- 1 ホームページには、新聞社告より詳しい内容を掲載する
- 2 危険度・重篤性の高いものは新聞社告を行う
- 3 被害の発生・拡大が予想されるものは新聞社告を行う
- 4 緊急性の高いものは新聞社告を行う
- 5 DMなどの直接伝達は実施しない
- 6 DMなどの直接伝達を第一とし、新聞社告は補充的方法とする
- 7 新聞社告、HPの他、製品の利用・消費可能性が高いと考えられる機関や施設に
連絡する(例：病院、保育所、学校、介護・高齢者向け施設等)
- 8 特に使い分けはしていない
- 9 今後、検討する予定である
- 10 その他(具体的に： _____)

Q5 - 11. 「リコールの効果的な周知方法」や「わかりやすく効果的な社告」について、実施した具体
例や、日ごろ思っていることなどを、自由にご記入ください。

< 6 > リコールの経費について、お伺いします。

Q6 - 1. リコールに関する経費は負担となっていますか？ (はいくつでも)

- 1 リコール保険に加入しているため問題ない
- 2 予算化しているので問題ない
- 3 現状では、金額が少ないので負担ではない
- 4 多少、負担である
- 5 かなり負担である
- 6 その他(具体的に： _____)

Q6 - 2. リコール保険に加入していますか？ (は1つ)

- 1 はい
- 2 いいえ
- 3 その他(具体的に： _____)

Q6 - 3. 実際にリコールしたときの経費や、コスト負担の可能な範囲や限度等について思うことを、
自由にご記入ください。

(全員の方へ)

<7> 貴社について、お伺いします。

Q7 - 1. 貴社の主な業種について、お答えください。(1 は1つ)

- | | |
|-----------|-----------|
| 1 食品 | 6 輸送機器 |
| 2 繊維・衣料 | 7 その他製造業 |
| 3 化学・石油 | 8 流通・サービス |
| 4 電機・精密機器 | 9 電力・ガス |
| 5 建設・住宅設備 | 10 情報・通信 |

Q7 - 2. 貴社の前年度の売上高について、お答えください。(1 は1つ)

- | | |
|-----------------------|-----------------------|
| 1 50 億円未満 | 6 2500 億円 ~ 5000 億円未満 |
| 2 50 億円 ~ 100 億円未満 | 7 5000 億円 ~ 7500 億円未満 |
| 3 100 億円 ~ 500 億円未満 | 8 7500 億円 ~ 1 兆円未満 |
| 4 500 億円 ~ 1000 億円未満 | 9 1 兆円以上 |
| 5 1000 億円 ~ 2500 億円未満 | |

Q7 - 3. 貴社の従業員数について、お答えください。(1 は1つ)

- | | |
|------------------|-------------------|
| 1 200 人未満 | 4 1000 ~ 5000 人未満 |
| 2 200 ~ 500 人未満 | 5 5000 ~ 1 万人未満 |
| 3 500 ~ 1000 人未満 | 6 1 万人以上 |

Q7 - 4: 下記にご記入お願いいたします。

貴社名			
所在地	〒 -		
ご回答者 氏名		部署名 役職名	
ご連絡先	電話	FAX	

<お願い>

<Q3> で回答いただいたリコールした製品 1 ~ 3 について、実施当時の「掲載した新聞広告、チラシ、ホームページ等」のコピーを、調査票に同封してご返送くださいますようお願い申し上げます。それ以外でも、特に工夫した例があれば、ぜひお送りください。

これでアンケートは終わりです。

多くの質問にご回答いただき、ご協力誠にありがとうございました。