

製品安全問題対応規程

第1章 総 則

(目的)

第1条 本規程は、サードウェーブ社（以下、「当会社」という）において緊急事態対策規程（緊急事態の範囲）第2条（2）事故②当社製品に起因する重大事故がお客様にて発生した場合の状況把握、確認、迅速かつ適切な対処を目的として定める。

本規程で規定のされていない内容は 緊急事態対策規程に準じること。

（製品安全問題の定義）

第2条 この規程においては、次の各号に掲げる問題（これらに類似する問題を含む。）が発生した場合、それを第1条（2）②当社製品に起因する重大事故、すなわち製品安全問題と定義する。

製品安全問題を以下の分類（1）（2）およびレベルA、Bに分けて管理する。

（1）安全性問題

- ①お客様の生命・身体に危害を与えた、またはその可能性がある品質問題
(生命・身体問題)

- ②お客様の財物に損害を与えた、またはその可能性がある品質問題（財物問題）
- ③消費生活用製品安全法等が定める製品事故（製品事故問題）

【レベルA】

- ・ 死亡、重傷、および病院での治療、入院が必要な怪我等が発生した品質問題
- ・ システム障害に起因して生命・身体に危害を与えた品質問題
- ・ 建屋、家屋の全焼・半焼、製品近傍の床・壁等の一部および物品等の焼損となった品質問題
- ・ 消防、またはお客様等による消火活動が必要となり、消防署による火災認定事案となった問題。
- ・ 製品単品以外の拡大損害が発生し消防または警察に通報があった品質問題
- ・ 製品に起因して純粋経済損害を与えた品質問題
- ・ 損害賠償が提起された、またはその可能性がある品質問題
- ・ 消費生活用製品安全法等が定める製品事故に該当する場合。
 - （1）消費生活用製品(*1)の重大製品事故(*3)
 - （2）消費生活用製品の非重大製品事故(*4)
 - （3）業務用電気用品(*2)の製品事故(*5)
(*1)～(*5)については 別紙1参照のこと
- ・ レベルB欄の問題が多数件発生した あるいは可能性のある品質問題
(例：製品内部の発火に留まったが拡大損害の可能性が高い品質問題)

【レベルB】

- ・通院の必要がない応急処置で済む怪我等が発生した品質問題
- ・発熱により製品近傍の物品を変色させた品質問題
- ・拡大損害、他の部品等への延焼の可能性はないが、部品の焦げ、発煙、発熱による相応の異臭発生等の品質問題
なお、社内外を問わず、上述を伴わない発熱による個別の部品破損は対象外とし、通常の品質問題の範囲として扱うものとする。

(2) 遵法問題

①電気用品安全法等、品質、安全性に関係する法規制等に違反した品質問題

【レベルA】 (すべてレベルAとして扱い レベルBは定義しない)

- ・製品に関する技術法規制の違反
<違反の定義>
 - (1) 規制当局等から違反と認定されたもの
 - (2) 法解釈によっては、違反と判定される可能性があるもの
(社内でリスクを認識した時点)

第2章 問題発生時の通報

(緊急事態の通報)

第3条 製品安全問題発生した場合、その分類 (1) 安全性問題 (2) 遵法問題) ともそのレベルに応じて以下の報告を行う。

(1) 【レベルA】問題の発生報告

①速報 (発生報告)

問題発生を認知した部門は、すみやかに品質保証連絡会（製品／技術担当役員＋総務部、品質管理部、開発部）、広報室および当該お客様の対応部門（認知部門と異なる場合）に報告を行う。

品質保証連絡会は、その内容を執行役員メンバーと取締役会メンバー（社長、社内外取締役）に報告する。

(備考)

- ・第一報は電子メール、電話、口頭等でもよいが、その後すみやかに所定の様式にて報告する。
- ・上記以外は 緊急事態対策規程（緊急事態の通報）第3条に従う。

②お客様対応完了報告

お客様の対応を行った部門は速報（発生報告）の後、お客様一次対応が完了した時点で、所定の書式【別紙2】を用いて品質保証連絡会に報告を行う。

品質保証連絡会は、その内容を執行役員メンバーと取締役会メンバー（社長、社内外取締役）に報告する。

(2) 【レベルB】問題の発生報告

問題発生を認知した部門は、可能な限りすみやかに当該お客様の対応部門（認知部門と異なる場合）に報告を行い、お客様対応部門はお客様一次対応が完了した時点で、所定の書式【別紙2】を用いて品質管理部、開発部に報告を行う。

第3章 問題発生時の対応

第4条 製品安全問題が発生した場合は第2章 問題発生時の通報以降
そのレベルに応じた対応をおこなう。

特に（1）安全性問題 【レベルA】あるいは（2）遵法問題にかかわる
特定の緊急事態が発生した場合、又はその発生が予想される場合は、
緊急事態対策規程(緊急事態の範囲)第6条に定める緊急事態対策室
(以下、「対策室」という。)を設置することができる。

（問題への対応）

第5条 製品問題発生時の対応内容。

- (1) 情報の確認
- (2) 応急処置の決定・指示（在庫・仕掛・販売済製品に対する処置を含む）
- (3) 原因の究明及び対策基本方針の決定
- (4) 対外広報、対外連絡の内容、時期、窓口、方法の決定
- (5) 対社内、対関係会社連絡の内容、時期、方法の決定
（関係省庁・機関への報告を含む）
- (6) 本社からの指示、連絡ができないときの代替措置の決定
- (7) 対策実施上の分担等の決定、及び対策実行の指示、並びに実行の確認

（対策室の構成）

第6条 対策室は、原則として社長を室長とし、総務部、品質管理部、開発部、
広報室メンバーを含む関係者若干名をもって構成する。

（対策室会議の開催）

第7条 対策室会議は、招集時直ちに、出席可能な者の出席により開催する。

第4章 再発防止活動

第8条 製品安全問題が、製品が原因で発生した場合には、以下の再発防止活動を行う。

- (1) 原因分析、再発防止
 - ・品質管理部と開発部は、当該製品安全問題に関して、
原因分析を行い、再発防止を行う。
 - ・原因分析と再発防止対策の立案は お客様対応完了してから
1ヶ月以内とする。
 - ・立案内容は 所定の書式【別紙3】を用いてまとめる。
- (2) 報告
 - ・製品安全問題Aに関しては、再発防止活動を 執行役員会議にて
当会議出席メンバーに報告すると共に、所定の書式【別紙2】と【別紙3】を
総務部へ提出し、総務部で保管する。
 - ・製品安全問題Bに関しては、所定の書式【別紙2】と【別紙3】を総務部へ提
出し、総務部で保管する。

附 則

この規程は、令和3年2月1日から実施する。

用語の定義

別紙 1

(*1) 消費生活用製品： 消費生活用製品安全法（以下消安法という）において、主として一般消費者の生活の用に供される製品と定義されている。業務用の製品であっても、その製品の仕様や販路等から判断して、一般消費者がホームセンター等で容易に購入可能で、一般家庭でも使用できるような製品は、消費生活用製品と解される。なお、消安法以外の下記の他の法令において、個別に安全規制が図られている製品は、消安法に基づく事故報告対象から除外されている。

1. 船舶安全法、2. 食品衛生法、3. 消防法、4. 毒物及び劇物取締法、5. 道路運送車両法、6. 高圧ガス保安法、7. 武器等製造法、8. 薬事法等

(*2) 業務用電気用品： 電気用品安全法で規定されている電気用品であって、消費生活用製品に該当しないものをいう。業務用電気用品で発生した重大製品事故、非重大製品事故については、n i t eへの報告が必要となる。

(*3) 重大製品事故： 消安法において、製品事故のうち、危害が重大なものと定義されており、内閣総理大臣への報告が義務付けられている。

（平成21年6月5日「消費者庁及び消費者委員会設置法の施行に伴う関係法律の整備に関する法律の一部を改正する法律」により、消費者庁及び消費者委員会設置法の施行日から「経済産業大臣（主務大臣）」を「内閣総理大臣」に変更）。

①一般消費者の生命または身体に対する危害が発生した事故のうち、危害が重大であるもの。（以下が具体的な事案）

－死亡事故

－重傷病事故（治療に要する期間が30日以上の負傷・疾病）または後遺障害事故
－一酸化炭素中毒事故

②消費生活用製品が滅失し、または毀損した事故であって、一般消費者の生命または身体に対する重大な危害が発生するおそれのあるもの。（以下が具体的な事案）
－火災（消防が火災と確認したもの）

(*4) 非重大製品事故： 消安法において、製品事故のうち、重大製品事故に該当しないものをいう。独立行政法人製品評価技術基盤機構（n i t e）の事故情報収集制度により、n i t eへの報告が必要となる。

(*5) 製品事故： 消安法において、消費生活用製品の使用に伴い生じた事故のうち、「一般消費者の生命または身体に対する危害が発生した事故」あるいは、「消費生活用製品が滅失し、または毀損した事故であって、一般消費者の生命または身体に対する危害が発生するおそれのあるもの」のいずれかであり、消費生活用製品の欠陥によって生じたものでないことが明らかな事故以外のもの。（明らかに他責であること意外のものは対象となる）

製品安全問題報告 《発生時速報》

別紙2

発行日	
発行部門名	
発行者（役職、氏名）	
電話番号	
Eメール	

件名	
お客様名	
定義区分1	<input type="checkbox"/> 製品安全 <input type="checkbox"/> 遵法 （どちらか塗りつぶし）
定義区分2	<input type="checkbox"/> レベルA <input type="checkbox"/> レベルB （どちらか塗りつぶし）

発生日時	
事象の概要	
対応状況	
お客様への影響	
社会的影響	
お客様感触	
公的機関への報告要否	
特記事項	

ここまで 速報としての必須項目

類似機種納入実績	
上記実績の納入総額	
保守契約内容	

追加情報としての記載項目

製品安全問題報告 《対応完了時》

別紙3

発行日	
発行部門名	
発行者（役職、氏名）	
電話番号	
Eメール	

件名	
お客様名	
定義区分1	<input type="checkbox"/> 製品安全 <input type="checkbox"/> 遵法 （どちらか塗りつぶし）
定義区分2	<input type="checkbox"/> レベルA <input type="checkbox"/> レベルB （どちらか塗りつぶし）

発生事象の詳細	
事象の詳細 (発生・発見を時系列に)	
不具合解析・再発防止 (必要に応じて別紙添付)	
お客様への報告、影響内容 (実施日時、状況、報告書添付)	
お客様以外への影響	
公的機関への報告内容 (要の場合記載)	
特記事項	