

製品安全リスクレベルの判定と情報共有の範囲について



製品安全にかかわる事案については 社外対応と社内の対応があります。
このシートでは社内対応を説明しています。

トラブル内容

リスク度

情報共有の範囲と活動

社内外を問わず、レベルAあるいはレベルBの
安全性問題を伴わない個別の部品破損。

一般
品質
問題

個別の品質問題として
定められたルーチン処理を実施し、
サプライヤを含めた再発防止・
品質改善活動を行う

お客様において

- ・ 通院の必要がない応急処置で済む
怪我等が発生した場合
- ・ 発熱により製品近傍の物品を変色させた場合
- ・ 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
異臭発生等の場合

レベル
B

部門長へ報告

⇒お客様一次対応が
完了した時点で、
品質管理部、開発部に報告し
対応を協議及び実施

お客様において

- ・ 死亡、重傷、および病院での治療、入院が必要な怪我等が
発生した場合
- ・ 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場合
- ・ 消防、またはお客様等による消火活動が必要となった場合
- ・ 拡大損害が発生し消防または警察に通報があった場合
- ・ 製品に起因して純粋経済損害を与えた場合
- ・ 損害賠償が提起された、またはその可能性がある場合
- ・ 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
- ・ 電気用品安全法等、品質、安全性に係る法規制等に違反した
あるいは違反する懸念が生じた場合

レベル
A

部門長へ報告・

⇒部門長は品質保証連絡会と広報室に
報告し対応を協議を実施
⇒品質保証連絡会はTW執行役員会およ
び取締役会へ報告
⇒法的対応を含め検討
(必要に応じて緊急対策室を設置)

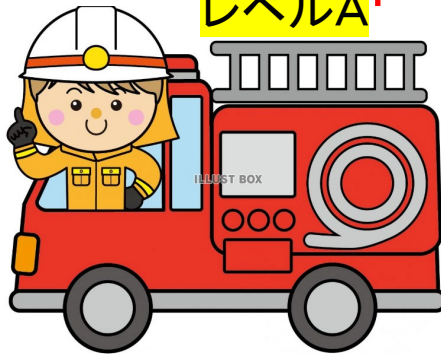
品質保証連絡会

=製品・技術担当役員+品質管理部
開発部、総務部から構成される

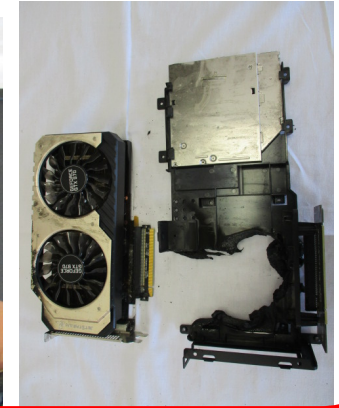
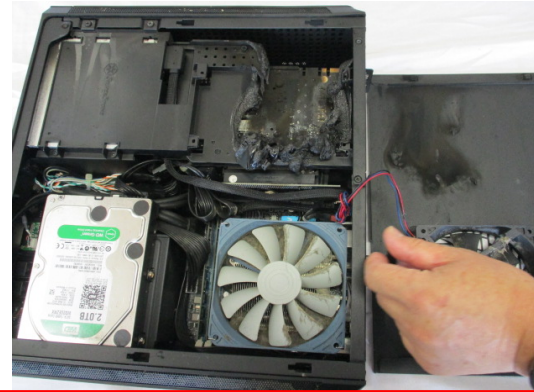
焼損案件のレベル別実例

機器内の発熱に限定されているものの損傷が激しいもののレベルAとなる場合がある（消防署により火災認定された例）

公的に
報告書にて
報告必要



機器内の発熱に限定
レベルB



機器内の部品単品焼損
（製品の一般品質問題
としての取り扱い）

