



株式会社**ビックカメラ**

製品安全報告書 2007. 11. 30

—お客様とメーカーの間で販売店の果たすべき役割—



製品安全対策優良企業として
経済産業大臣より表彰



代表取締役社長 宮嶋 宏幸

ビックカメラは「お客様第一主義を実践し、最高の満足とサービスをお客様に提供することで社会に貢献する」との経営理念のもと、「より豊かな生活を提案する進化し続けるこだわりの専門店の集合体」を目指して活動を続けています。

特に、お客様の生命、財産に関わる製品安全への対応は、ビックカメラのCSR（企業の社会的責任）の最優先課題と認識し、お客様への確実な情報のご提供、ご相談体制の拡充などを積極的に進めて参りました。本レポートはその活動の一端を皆様にご報告するものです。

この度、第1回製品安全対策優良企業表彰で金賞を受賞し経済産業大臣から表彰をいただく栄誉に浴することが出来ましたのも、日頃ビックカメラをご愛顧いただき、叱咤激励をいただいたお客様のお蔭と感謝いたしております。

今後とも、今回の栄誉に恥じないよう、お客様にご安心いただける製品安全のトップランナーとして精進して参る所存でございます。引き続きのご愛顧を心よりお願い申し上げます。

株式会社ビックカメラ

代表取締役社長 宮嶋 宏幸

* INDEX *

1. 製品安全対策のトップランナー
 2. ビックカメラ製品安全自主行動指針
 3. ビックカメラ製品安全ダイレクトメールサービス
 4. 店内での製品安全情報の告知
 5. 製品安全ご相談体制
 6. 改正消費生活用製品安全法への先行的対応
 7. 社内教育・啓発
- お客様とメーカーの間で販売店の果たすべき役割—

(参考資料1) ビックカメラ企業行動憲章

(参考資料2) 製品安全への取り組みの経緯

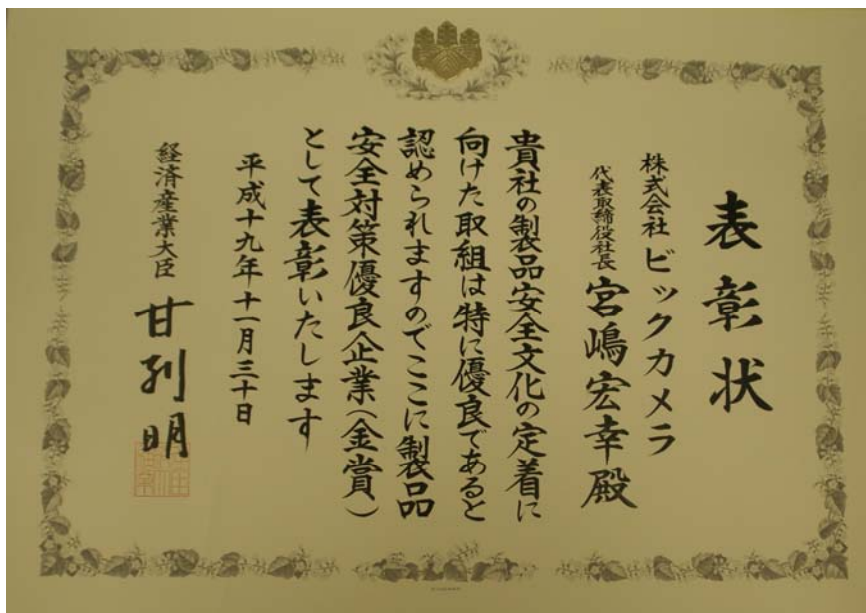


1. 製品安全対策のトップランナー

ビックカメラは

2007年度 第1回製品安全対策優良企業表彰

「大企業小売販売事業者部門」第1位金賞受賞！



◎製品安全対策優良企業表彰制度の概要

財団法人製品安全協会の主催で、平成19年度（2007年度）から開始。製品安全対策への取り組みや製品安全に関する知識、万が一の製品事故発生時における対応、従業員に対する意識啓発などについて、学識経験者、消費者団体などからなる評価委員会が、書類審査、実態調査などを通じて厳しい審査を行ない、優良企業第1位に金賞、第2位銀賞、第3位銅賞が授与され、受賞企業は「製品安全対策優良企業ロゴマーク」の使用が認められます。



「製品安全対策優良企業」ロゴマーク

製品(Product)の『P』と安全(Safety)の『S』を表し、四角(製品、安全)を、葉(人の手、企業)で包むように大切にしているということを表現しており、「製品安全対策優良企業」のみ、決定後2年間、このロゴを使用することができます。



2. ビックカメラ製品安全自主行動指針

ビックカメラは、「ビックカメラ企業行動憲章」第1項の「お客様第一主義の実践」に、製品安全への対応を位置付け、その具体的な指針、対応内容について「ビックカメラ製品安全自主行動指針」として定めています。

「ビックカメラ製品安全自主行動指針」

株式会社ビックカメラは、当社がご提供する製品をお客様に安心してご使用いただけるように、製品事故の発生を未然に防止すべく体制を構築することは極めて重要であると認識しております。関係諸法令および規範を遵守し、ビックカメラ企業行動憲章に則り本製品安全自主行動指針を策定し行動します。

1. お客様が安心してご使用いただける製品をご提供いたします。

高性能かつ安価な製品の販売を追求するだけでなく、お客様に安全な製品をご提供することが、こだわりのある専門店の集合体である当社に課せられた社会的責任であると認識し、快適かつ安全・安心な社会の構築に貢献します。

2. 製品事故等の情報を速やかに収集し、お客様にご提供いたします。

製品事故等（欠陥、不具合、類似製品の事故）が発生した場合、お客様や製造事業者、輸入事業者、修理・設置事業者等から積極的に情報を収集し、その情報が迅速に経営トップを始めとする関係部署に伝達され、各店舗・部署・グループ企業で共有し、これらの情報を速やかにお客様や製造事業者、輸入事業者、修理・設置事業者等にご提供することで、被害の拡大を防ぎ、事故再発の防止、原因究明に貢献する体制を整備、確立するとともに、これを実施します。

3. 製品事故等の報告体制、製品回収体制を確立いたします。

お客様に安全な製品をご提供することは当然の責任であることを認識し、万が一にもお客様に危害が及ぶおそれのある製品をご提供されたことが発覚した際には、事故の発生及び拡大を阻止すべく、自主的に行政等各関連機関に報告を行い、製造事業者、輸入事業者による迅速かつ適確なリコール（製品回収）等が行なわれるように積極的に協力し、お客様の安全確保を最優先に行動します。

4. 製品の正しい使い方の周知、啓発に努めます。

製品の誤使用による事故の発生及び被害の拡大を防止するため、製品の正しい使い方の周知・啓発活動を積極的に推進します。

5. リスク管理体制を整備し社員に対する法令遵守を徹底することにより製品安全体制の維持・向上を図ります。

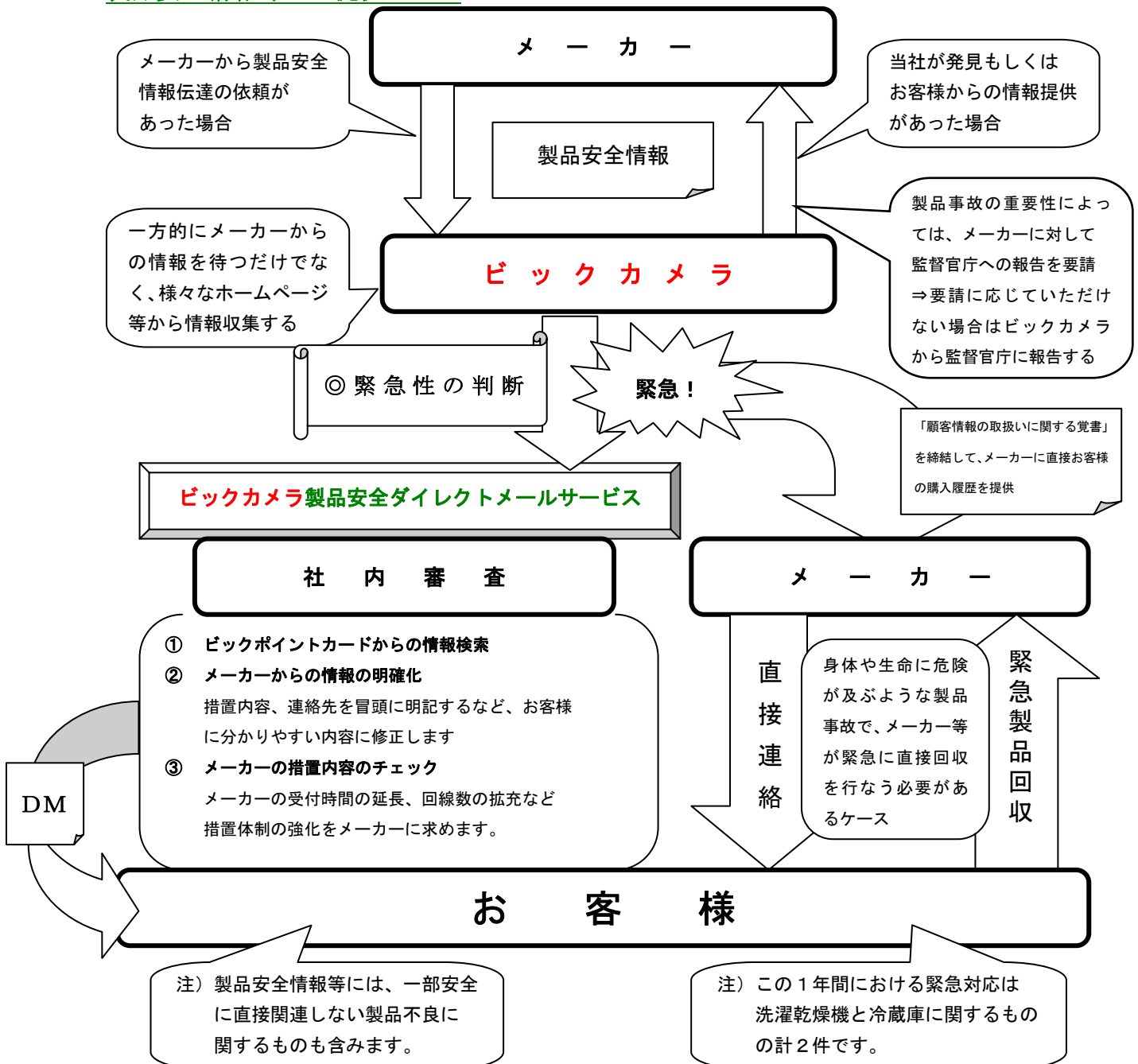
製品安全確保のためのリスク管理体制を整備し、事故の発生を予見させる社内外からの情報に対し、迅速に対応できる専門的知識と能力をもつ社員の育成のため教育研修体制をより充実させるとともに、定期的な社内監査を実施し、常に適切かつ適正な社内体制の維持・向上を図ります。



3. ビックカメラ製品安全ダイレクトメールサービス

ビックカメラは積極的にお客様の情報を収集し、個人情報の保護に配慮しながら、お客様に製品安全等に関する情報を迅速かつ確実にお伝えするため、2,000万件を超えるビックポイントカード会員のご購入履歴からご購入者を即座に抽出し、迅速に対応する「製品安全ダイレクトメールサービス」を実施し、昨年10月からの1年間で121件の情報を、延べ86,000人のお客様にダイレクトメールでお知らせしました。

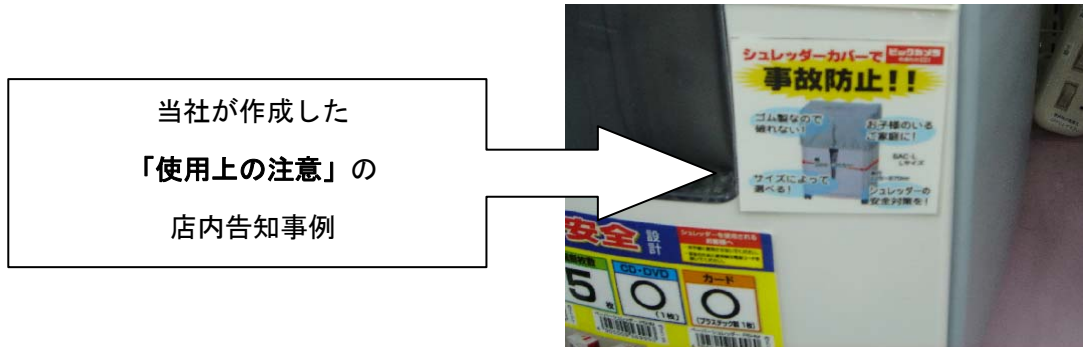
製品安全情報等のご提供フロー





4. 店内での製品安全情報の告知

ビックカメラでは、メーカーより製品安全に関わる情報について連絡があった場合、全店舗の該当商品の売場に「製品安全情報」を告知しています。また、当社の判断で、使用上の注意など関連情報の告知も行なっています。



◎「製品安全情報」は、メーカーからの連絡があった場合に限らず、当社が安全上の問題を確認した場合もしくは、お客様よりご意見をいただいた場合にも、その内容をメーカーに確認し、製品安全情報として店内で告知しております。また、必要に応じて、当該情報を関係省庁へ報告するようメーカーに申し入れます。

5. 製品安全に関するご相談体制

ビックカメラでは、全店舗に設置しております「お客様ご相談カウンター」において、製品安全に関するご相談に対応しております。また、本社においては**製品安全専用回線**（03-3987-8620）を設置し、製品安全に関わる情報収集を行なうとともに、製品安全ダイレクトメールを受取られたお客様からのご要望やお問い合わせをお受けし、**メーカーと連携して迅速な対応**を行なっております。



店舗における製品安全に関するご相談

メーカー窓口が
つながりにくい
などのお問合せを
当社が仲介して
います



本社における製品安全専用回線での対応



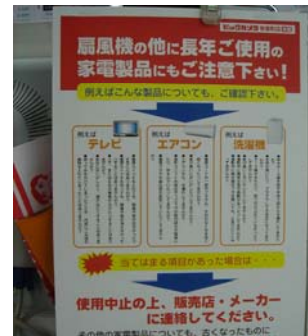
6. 改正消費生活用製品安全法への先行的対応

(法改正前から行っている対応)

ビックカメラでは、長期間使用すると、発熱、漏電等により火災など重大事故が発生する可能性のある扇風機、エアコン、テレビなどについては、「いつ、どこでお買い上げになった商品でも」ビックカメラの「お客様ご相談カウンター」でご相談に応じております。



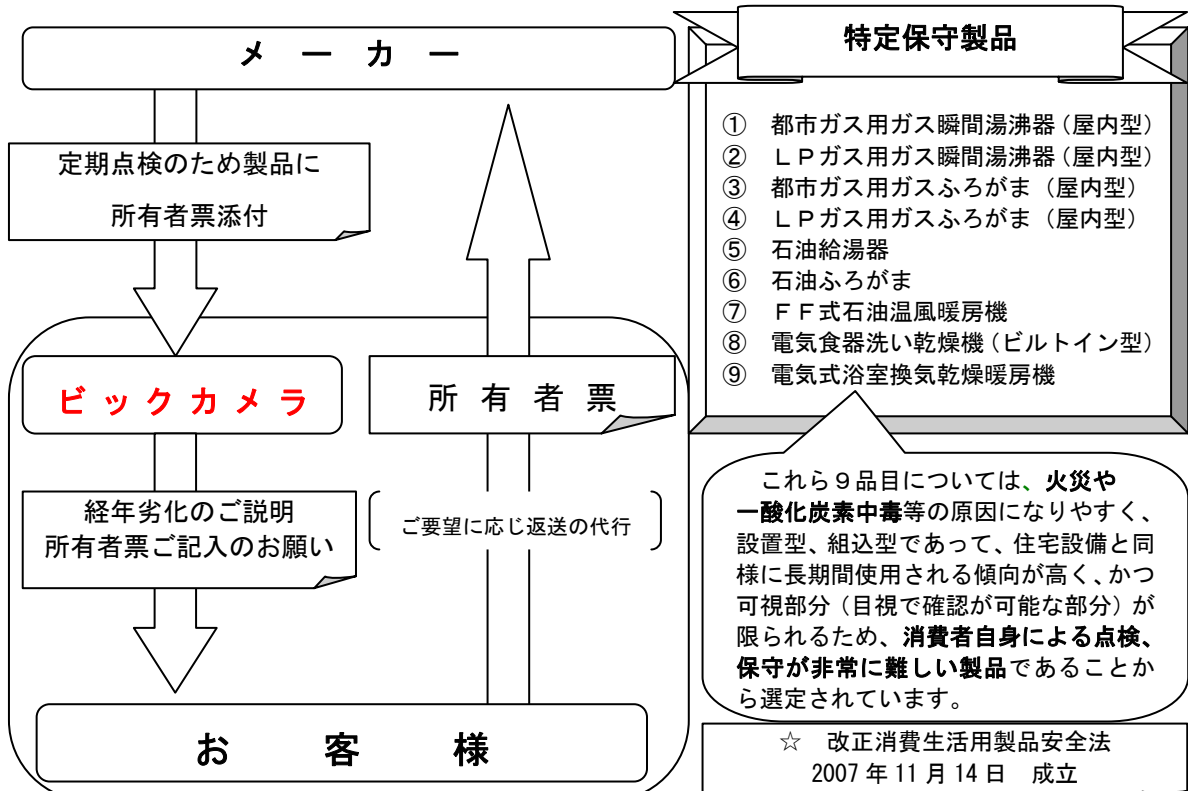
当社作成の経年劣化対策告知POP例①



当社作成の経年劣化対策告知POP例②

(特定保守製品の安全対策)

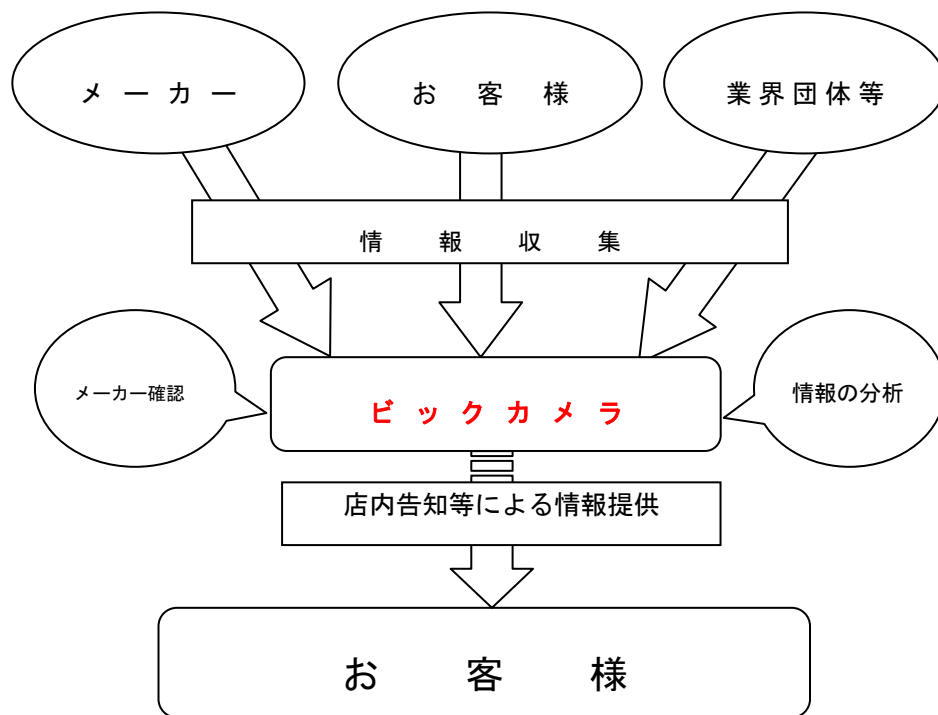
ビックカメラは火災や一酸化炭素中毒等の危険性を有する特定品目の定期点検が円滑に行なわれるようお客様にメーカーの「所有者票 (インフォメーション・レジストレーションカード)」に対するご記入をお勧めするなど、改正消費生活用製品安全法の目的達成のため全面的に協力いたします。





(その他の経年劣化対策)

ビックカメラでは、経年劣化対策強化のため 2007 年 11 月 14 日に成立した改正消費生活用製品安全法における目的を達成するための先行的な対応を進めるとともに、関連規則の整備を踏まえ、対策を強化して参ります。



(参考 改正消費生活用製品安全法 第32条の22)

特定保守製品等の製造、輸入又は小売販売(一般消費者に対する販売をいう。)の事業を行なう者は、その製造、輸入又は小売販売に係る特定保守製品等の経年劣化による危害の発生の防止に資する情報を収集し、当該情報を一般消費者に対し適切に提供するよう努めなければならない。

経年劣化により、一定数の重大事故が発生している製品(注:特定保守製品等)について、事業者による一般消費者に対する情報提供責務が定められました。

| 特定保守製品等 | |
|---------|-------|
| ① | 扇風機 |
| ② | 換気扇 |
| ③ | エアコン |
| ④ | テレビ |
| ⑤ | 電気洗濯機 |



7. 社内教育・啓発

1. 社内研修、勉強会における「製品安全対策」を独自カリキュラム (※) で実施

- ・ 部署長会（隔週実施）
⇒ 代表取締役、部署長対象
- ・ 店長会（毎月1回実施）
⇒ 店長対象
- ・ 新任店長代理職研修（毎年春実施）
⇒ 新任店長代理対象
- ・ 新任主任職研修（毎年春実施）
⇒ 新任主任対象



研 修 風 景

(※)カリキュラム内容

- ・ コンプライアンス（法令遵守）研修
- ・ 関係法規（消費生活用製品安全法、電気用品安全法）
- ・ 社内ルール（ビックカメラ製品安全自主行動指針、関連社内規程）

2. 家電アドバイザー資格取得の奨励

消費者保護に対する社員の知識・能力の向上を図るため、財団法人家電製品協会が主催する「家電製品アドバイザー」の資格取得を奨励しております。

本資格取得には、「CSに関する知識と関連法規に関する基本的知識」の理解が必要とされ、有資格社員は、消費者保護、製品安全、製造物責任、家電リサイクルに関連する法規について、一定レベルの基本的知識を有しています。

※平成19年6月現在 有資格社員388名

3. 経済産業省主催「製品安全啓発緊急シンポジウム」への参加

平成19年3月に実施された経済産業省主催「製品安全啓発緊急シンポジウム」に当社CSR担当取締役がパネリストとして参加いたしました。

4. Sマーク付き電気製品の店頭普及調査

平成19年11月13日、電気製品認証協議会電器用品部品・材料認証協議会による「Sマーク付き電気製品の店頭普及調査」に当社池袋東口総合館が協力させていただきました。



Sマーク店頭調査風景

「Sマーク」は電気製品の安全性を示すマークで「Safety」の頭文字をシンボルマークとして使用しています。



—お客様とメーカーの間で販売店の果たすべき役割—

2007年10月25日の「環境報告書」に続き、ビックカメラの二つ目のCSR報告書の監修を担当いたしました。ともに家電量販業界初の対応となりました。製品安全への最終的な対応は作り手のメーカーの責任ですが、安全な商品をメーカーから調達しお客様にお買い求めいただく販売店にも製品安全に関して「お客様とメーカーの間で果たすべき積極的な役割があるのではないか」との基本的な認識と、製品安全に係る重大事故の頻発を契機に製品安全対策に組織的に取り組んで参りました。

今回の製品安全対策優良企業表彰の審査員の方から、「ビックさんは省エネ、CO₂削減対策、今回の製品安全対策にどうしていつも真っ先に対応するのですか」とのご質問をいただきました。

ビックカメラのお客様第一主義の企業理念に基づく当然の対応とお答えいたしました。同時に社員の中に正義感に似た遺伝子が育っているように感じました。

製品安全に限らないことですが、法令は最低限の義務がある程度時間をかけて定められる宿命を持っています。製品安全というお客様の生命、財産に関わる問題に対して、ビックカメラの使命感と進取の遺伝子を活用して、これからも法令よりも迅速に、かつ手厚い対応を心がけて参りたいと存じております。

皆様の忌憚りの無いご意見、ご叱咤をお待ちしております。

2007年11月30日

取締役CSR担当

加藤 周二



参考資料1 ビックカメラ企業行動憲章

ビックカメラは、次の9原則に基づき、人権を尊重し、関係法令、国際ルールおよびその精神を遵守するとともに、社会的良識をもって、「お客様第一主義を実践し、最高のサービスをお客様に提供することで社会に貢献する」との経営理念のもと、「一人ひとりのお客様を大切に、最高の満足と喜びを感じていただけるよう、笑顔と真心を込めた言葉で接します」をスローガンに、「より豊かな生活を提案する、進化し続けるこだわりの専門店の集合体」を目指して活動を続けてまいります。

1. 【お客様第一主義の実践】

社会的に有用な商品・サービスを安全性や個人情報・顧客情報の保護に十分配慮して提供し、お客様に満足していただき、信頼を得ます。

2. 【コンプライアンスの徹底】

公正、透明、自由な競争ならびに適正な取引を行います。また、政治、行政とは健全かつ正常な関係を保ちます。

3. 【企業情報の公正・適時開示】

株主はもとより、広く社会とのコミュニケーションを行い、企業情報を積極的かつ公正に開示します。

4. 【健全な職場の育成】

従業員の多様性、人格、個性を尊重するとともに、安全で働きやすい環境を確保し、ゆとりと豊かさを実現します。

5. 【環境問題への取組み】

環境問題への取組みは人類共通の課題であり、企業の存在と活動に必須の要件であることを認識し、自主的、積極的に行動します。

6. 【積極的な企業市民】

「良き企業市民」として、積極的に社会貢献活動を行います。

7. 【反社会勢力の排除】

市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会勢力および団体とは断固として対決します。

8. 【経営トップのリーダーシップ】

経営トップは、本憲章の精神の実現が自らの役割であることを認識し、率先垂範の上、社内に徹底するとともに、グループ企業や取引先に周知させます。また、社内外の声を常時把握し、実効ある社内体制の整備を行うとともに、企業倫理の徹底を図ります。

9. 【問題の解決・罰則など】

本憲章に反するような事態が発生したときには、経営トップ自らが問題解決にあたる姿勢を内外に明らかにし、原因究明、再発防止に努めます。また、社会への迅速かつ確かな情報の公開と説明責任を遂行し、権限と責任を明確にした上、自らを含めて厳正な処分を行います。

平成18年7月25日制定



参考資料2 ビックカメラにおける製品安全への取組みについて

平成19年11月30日

| 社会の動き | 行政の動き | 当社の取組み |
|---|---|--|
| <p>H17.1～11 温風暖房機及びガス瞬間湯沸器に起因する一酸化炭素中毒事件発生</p> <p>H18.8.23 シュレッダー事故が公表される</p> | <p>H17.11.29 温風暖房機について緊急命令を発動</p> <p>H18.8.23 シュレッダー事故を受け、(社) ビジネス機械・情報システム産業協会及び(社) 全日本文具協会に再発防止策を要請</p> | <p>H17.12 経済産業省から調査依頼があり温風暖房機について 1993.11～2005.12 のポイントカードの購入履歴を調査し、販売実績が無いことを確認 (当該機器の製造時期：1985.10～1992.1)</p> <p>H18.8.21 新聞報道に先立ち、メーカーからの情報に基づき当該シュレッダーを売場から撤去</p> <p>H18.8.23 シュレッダーについて使用上の注意をPOPで全店に掲示</p> <p>H18.8.24 事故発生の蓋然性が高いシュレッダー4機種についても自主的に判断し売場から撤去</p> <p>H18.10.25 本社に製品安全に関する専用回線および、Eメール相談窓口を設置、また製品安全に関する社内のフローチャート等を整理し、内規化。</p> |



| | | |
|--|---|--|
| | <p>H19.3 製品安全自主行動計画策定のためのガイド ライン公表（経済産業省）</p> <p>H19.5.14 改正消費生活用製品安全法施行</p> <p>H19.7 経済産業省のガイドラインに準拠し、大手家 電流通懇談会の製品安全自主行動基準策定</p> | <p>H19.3.23 経済産業省主催「製品安全啓発緊急シンポジウム」に家電量販店を 代表し当社CSR担当取締役がパネリストとして出席</p> <p>H19.8.29 ビックカメラ製品安全自主行動指針及び製品事故等対応規則を 制定 (既存の製品安全関連規程の指針化及び体系化)</p> <p>H19.9.18 経済産業省の要請により旧式扇風機の安全性に関する注意喚起の POPを掲示</p> <p>H19.11.19 「製品安全総点検日セミナー」において、製品安全対策優良企業表彰 (大企業小売事業者部門 第1位 金賞) 受賞を発表</p> <p>H19.11.30 経済産業大臣より、当社代表取締役社長が、製品安全対策優良企業 表彰(大企業小売事業者部門 第1位 金賞) を受ける</p> |
|--|---|--|