

製品安全報告書 平成24年10月

～お客様に一番近い小売店だからできること～





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」という経営理念のもとに「より豊かな生活を提案する、進化し続ける専門店の集合体」を目指して活動을続けております。

製品安全はビックカメラのCSRにおける最優先課題であるという認識のもと、お客様に安全な製品をご提供し、ご利用いただくために、お客様とのコミュニケーション、製品安全に関する専門知識と能力を持つ人材の育成、製品仕入先との連携、行政との連携を大切にし、「製品安全文化の醸成」に寄与して参りました。

この度、経済産業省主催の平成23年度「製品安全対策優良企業表彰」の大企業小売販売事業者部門において家電販売店では唯一「商務流通審議官賞」を受賞できましたのも、日頃よりビックカメラをご利用、ご愛顧いただいたお客様のお陰と深く感謝する次第に存じます。

本レポートは、「製品安全のトップランナー」を目指すビックカメラの活動の一端を皆様にご報告するものであります。

引き続きビックカメラへのご支援、ご愛顧を賜りたく、何卒、宜しくお願い申し上げます。

平成24年10月
株式会社ビックカメラ
代表取締役社長 宮嶋 宏幸

INDEX

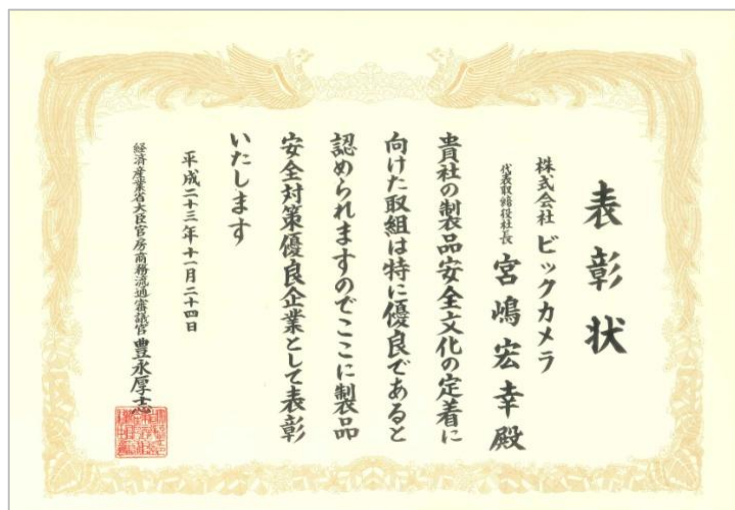
1. 製品安全のトップランナーを目指して
2. お客様とのコミュニケーション
3. 製品安全エキスパートの育成を目指して
4. 製造・輸入・卸売事業者との連携
5. NITEと「製品安全活動の協力に関する協定」を締結

(参考資料)製品安全自主行動指針

(参考資料)ビックカメラの製品安全活動

1. 製品安全のトップランナーを目指して

ビックカメラは経済産業省認定 「製品安全対策優良企業」



製品安全対策優良企業「表彰状」



製品安全対策優良企業ロゴマーク

ビックカメラは「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」として、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当社に課された責任であると認識し、「お客様とのコミュニケーション」・「人材の育成」・「取引先との連携」・「行政との連携」に努めてまいりました。

上記の取り組みについてご評価を頂き、平成23年11月17日に経済産業省主催の平成23年度「製品安全対策優良企業表彰」大企業小売販売事業者部門において家電販売店では唯一「商務流通審議官賞」を受賞いたしました。

「ビックカメラの製品安全活動」

【お客様とのコミュニケーション】

安全・安心ビックポイントカードを活用した製品安全ダイレクトメール(DM)サービス

【人材の育成】

製品安全のエキスパートの育成

【製品仕入先との連携】

「製品事故等の防止に関する覚書」の締結、製品安全意見交換会の開催

【行政との連携】

我が国初のNITE(製品評価技術基盤機構)と個別民間企業による製品安全分野での協力協定を締結

2. お客様とのコミュニケーション

発行枚数2,900万枚超！ ビックポイントカードを製品安全に活用！

2-1.ビックカメラ製品安全ダイレクトメールサービス



**ビックポイントカードは
安全・安心カード！**

製品の不具合・リコールの
発生時にDM発送！

重要なリコール情報は店頭でも
ご案内します！

リコール・不具合情報を
店内ポスターでお知らせ！

ビックカメラは、発行枚数2,900万枚を超えるビックポイントカードを、「安全・安心カード」として製品安全活動に活用しています。

「製品安全ダイレクトメール（DM）サービス」は、万が一、販売した製品に不具合が確認された場合に、ポイントカードに記録された購入履歴を活用し直接お客様にリコール情報をお届けするサービスです。

お客様のお手元に直接リコール情報が届くことだけでなく、写真を多く用いて安全のために何をすべきかが分かりやすく記載されていると、お客様より大変ご評価を頂いております。

【製品安全DM発送実績】

416件 44万通

* 平成18年10月～平成24年8月までの実績

2-2. 日本初のDM店頭お渡しサービス

重大なリコール情報（発火、怪我の恐れがある場合など）については、郵送に加えて、店頭で直接お客様にDMをお渡ししています。お引っ越しなどのご事情によりDMを受け取れなかったお客様をはじめ約4万人のお客様に製品安全情報をお届けしました。



店頭DMお渡しサービス

《店頭お渡しサービスの概要》

- ①発火の恐れ、怪我の恐れなどお客様に重大な被害を与える恐れがある不具合情報をレジに登録。
- ②ポイントカードを使ってお会計をされたお客様が、過去に該当商品を購入されたことがある場合は、レジ上にフラグを表示。
- ③総合カウンター（店舗により異なる場合があります。）にて製品安全DMを直接お客様へお渡し。

【製品安全DM店頭お渡し実績】

41,560通

* 平成21年3月～平成24年8月までの実績

2-3.製品安全情報に触れて頂く「場」としての店舗の活用

ビックカメラでは、売り場をお客様が製品安全情報に触れて頂く重要な場であると認識し、製品安全に関する法令情報、経年劣化に関する注意喚起などを関連する売り場に展開し、お客様への情報提供に努めています。



法令に基づく製品安全制度
のご案内



製品の経年劣化に関する
注意喚起



家電製品以外に関する
安全情報ご案内

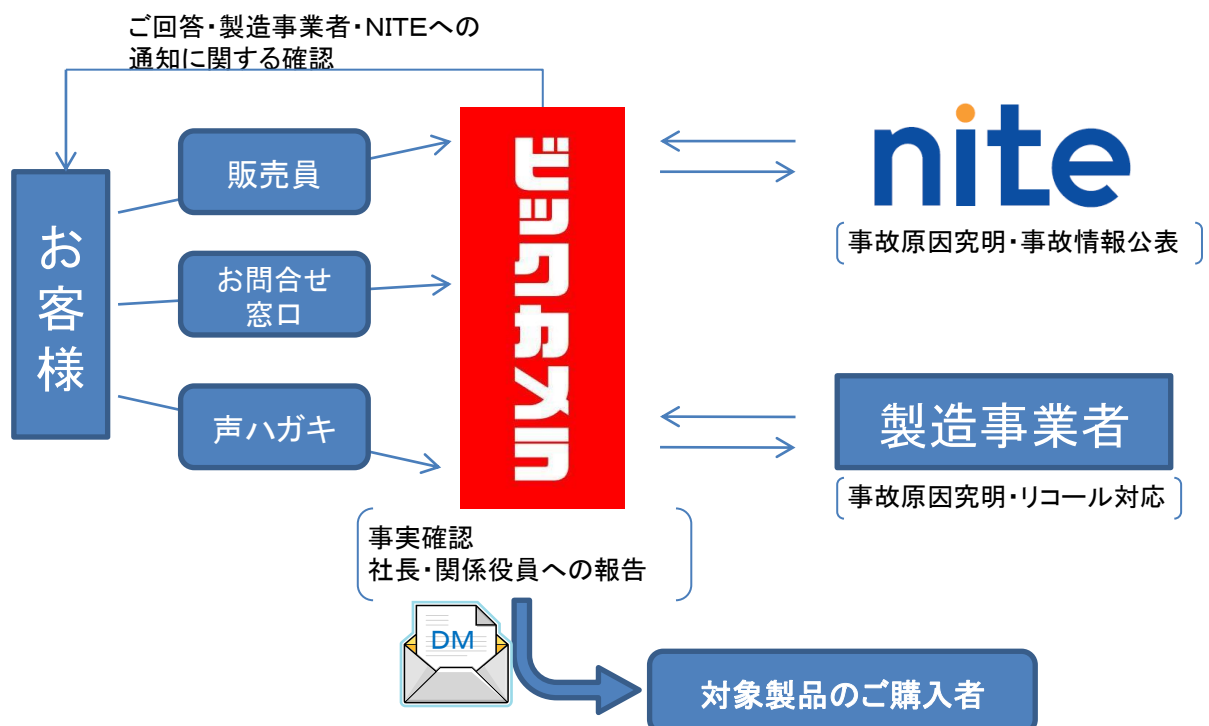
2-4.「お客様の声」を社内・取引先にフィードバック

ビックカメラでは、お客様との製品安全に関する積極的なコミュニケーションを心がけています。店頭での専門販売員に商品の正しい使い方のご案内のほか、本部に専用の電話回線等を有する製品安全窓口を設置。製品安全に関する様々なご相談にお応えしています。

【製品事故に関するお問合せ窓口】（受付時間：平日午前10:00～午後6:00）

TEL: 03-3987-8620

Email: bic-info@biccamera.com

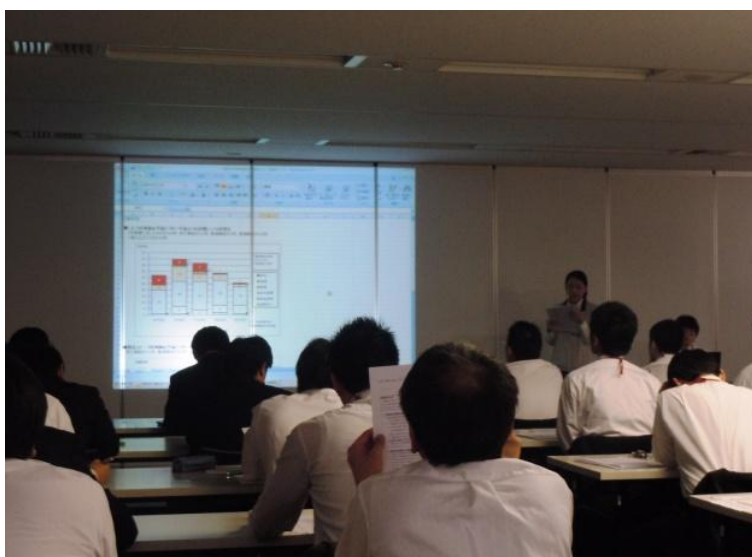


3. 製品安全エキスパートの育成を目指して

各種研修、資格取得の奨励により 販売員をバックアップ

3-1.全販売員対象の教育、階層別の教育を繰り返し実施

当社は、全販売員対象の研修の他、新入社員、修理担当者、主任職、店長代理職、店長職などの階層別研修を実施し迅速に対応できる専門的知識とスキルをもつ社員の育成に努めています。



研修の様子



販売員マニュアル

3-2.各種資格取得の奨励



自転車整備士の資格取得も奨励

NITEの調査によれば、使用者の「誤使用や不注意」が原因で起こった事故が、「製品に起因しない事故(使用方法等が原因で事故となったもの)」の75%を占めているとの報告がされています*。

ビックカメラでは、家電アドバイザー、自転車整備士等の製品安全活動に寄与する資格者に手当を給付することにより資格取得を促進し、製品の仕組み・使用方法を熟知した販売員がお客様に正しい商品の使用方法をお伝えすることにより誤使用による製品事故防止に貢献しています。

* NITE製品安全センター製品安全調査課発行
「製品事故から身を守るために」(平成23年3月)

4. 製造・輸入・卸売事業者との連携

製品安全活動の裾野の拡大を目指して 製品仕入れ先との連携強化



製品安全意見交換会の様子

4.製品安全意見交換会、説明会を開催！ 製品仕入れ先の理解を得ながら製品安全活動を展開

ビックカメラでは、安全な製品作り、製品事故発生時の迅速なリコール対応など製品安全活動の広範な協力体制構築のため製品仕入れ先である製造事業者、輸入事業者、卸売事業者との連携強化に向けた各種の取り組みを実施しております。

《 製品仕入れ先との連携事例 》

【製品事故等の防止に関する覚書の締結】

法令・工業規格の遵守、製品事故発生時における役割分担等を規定。契約により、本質的に安全な製品の製造を求めるとともに、万が一の製品事故発生時には協力して対処することを規定しております。

【製品安全体制の確認】

製品仕入れ先における製品安全体制、品質管理体制の確認を実施。製造事業者、輸入事業者、卸売事業者の業態に合わせた製品安全体制の構築にご理解を頂いております。

【製品安全意見交換会の開催】

製品仕入れ先を対象に製品安全意見交換会を開催。当社の製品安全活動に対する率直な意見交換を行い当社の製品安全活動へのご理解を頂いております。

5. NITEと「製品安全活動の協力に関する協定」を締結

我が国初、独立行政法人製品評価技術基盤機構(NITE)と個別民間企業による製品安全分野での協力協定を締結



協定式の様子(左:NITE 安井理事長、右:当社代表取締役社長宮嶋宏幸)

5-1.製品安全協力協定の締結について

当社はお客様への製品安全情報のよりの確なご提供及び仕入先を含む製品安全体制の整備に向けて、製品安全に関する豊富な技術的知見及び活動実績を有する独立行政法人製品評価技術基盤機構(NITE)と継続的な協力関係を構築することで合意しました。

製品安全分野でNITE が個別民間企業と協力協定を締結することは初めての事例でありましたが、多くの成果を残すことができ、今回の協力関係が製品安全を重視する民間企業の上に広まっていくことを期待しています。

《NITEとの協力協定の内容》

- ①製品安全への取組み体制強化に向けた協力
- ②製品事故情報収集等に関する協力
- ③啓発活動に関する協力
- ④人材育成等に関する協力

5-2.製品安全への取組体制強化に向けた協力

《「製品安全意見交換会」における連携》

当社が製品仕入先を対象に開催する製品安全意見交換会について、平成23年2月18日は、NITEの職員も参加。「事業者にとって安全な製品とは」をテーマに、製品事故原因究明の専門家の視点からの発言を頂き、活発な意見交換が行われました。

NITEを招いての意見交換は業界として初の試みとなりましたが、参加した事業者からは、「製品安全活動の重要性を認識できただけでなく、次に取り組むべき活動の方向性が見えた」など高いご評価を頂きました。



製品安全意見交換会の様子

《取引先の製品安全体制のフォローアップ》

当社では、製造事業者・輸入事業者・卸売業者との連携の一環として、取引先業者の製品安全体制を確認し、フォローアップを行っています。確認項目については、NITEからの助言を得ながら決定しました。取引先の体制を強化し、当社を中心とした製品安全の連携を深めています。

5-3.製品事故情報収集等に関する協力

《製品安全情報の共有・相談体制の確立》

当社で受けた製品不具合情報や事故を予見させる修理情報など製品安全に関する情報は取りまとめてNITEに報告し、必要に応じて助言を求め再発防止に努めています。

また、NITEからも当社が取得していない製品安全情報をご報告いただいております。当社はお客様に当該情報をDM、店内掲示、ホームページなどでお客様に情報発信しております。

5-4.啓発活動に関する協力

《リコール情報や製品の正しい使い方などに関する情報提供》

NITEからリコールに関する情報や最近の制度情報、正しい使用方法に関する情報などをご提供いただき、店内でのご案内や取引先への周知に努めています。

5-5.人材育成等に関する協力

《製品安全エキスパートの育成》

NITEが実施している講習会に当社社員を受講させ、製品安全エキスパート育成の一助にしています。

平成22年11月から平成23年1月まで、NITEが主婦連合会、早稲田大学規範科学総合研究所と共同で開講した「知の市場～製品総合管理得論～」に当社の製品安全担当が参加。修了試験に合格しました。

家電製品における製品安全活動、誤使用に起因する製品事故発生メカニズム、高齢者・子供への製品安全対策、海外における製品安全規制の状況・課題等を講義により総合的に学習。各種研修、販売マニュアル等を活用し販売員の育成に活用しています。



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が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。

■製品事故に関するお問い合わせは、下記までお願いします。

【製品事故に関するお問合せ窓口】

03-3987-8620

受付時間：午前10:00～午後6:00
（平日のみとなります）

Eメール：bic-info@biccamera.com

ビックカメラの製品安全活動

平成17年12月	経済産業省から調査依頼があり温風暖房機について平成5年11月～平成17年12月 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:昭和60年10月～平成4年1月)
平成18年8月	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。独自の調査により事故発生の高蓋然性が高いシュレッダー4機種について、自主的に売場から撤去
平成18年10月	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。
平成19年8月	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)
平成19年9月	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
平成19年11月	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
平成21年3月	製品事故等の防止に関する覚書 制定、締結交渉開始 製品安全ダイレクトメール店頭お渡しサービス開始
平成21年5月	「製品事故等の防止に関する覚書」に関する説明会
平成22年7月	NITE(独立行政法人製品評価技術基盤機構)と「製品安全活動の協力に関する協定」を締結
平成23年2月	製品安全意見交換会
平成23年11月	製品安全対策優良企業表彰 大企業小売販売事業者部門 「商務流通審議官賞」受賞
平成24年8月	NITEとの「製品安全活動の協力に関する協定」を更新