

## 「消費者志向」の事例を紹介します

### 【第2回】 LIXIL グループの「製品安全」の取り組み

古谷由紀子（2015年6月30日）

◆LIXILグループ(以下、LIXIL)では、製品安全に関して、2014年度の経済産業省の「第8回製品安全対策優良企業表彰」の大企業製造・輸入事業者部門で優良賞を受賞していますが、わたしたちはそのほかにも、LIXILの次のようなステークホルダーとの協働による取り組みを評価しています。

#### ◆2013年から製品安全ダイアログを定期的に実施

LIXILでは半期に一度、製品安全に特化した「製品安全ダイアログ」を開催しています。一般的に企業では総論的なダイアログは行われているものの、このような課題ごとのダイアログはまだまだ少なく、課題別のダイアログを毎年実施していることが評価できます。なお、LIXILではそのほかにも地域ダイアログなども多数実施しています。

- ・**第4回** 「消費者と積極的にコミュニケーションを取り、製品安全文化の向上を図る」(2015年3月27日開催)
- ・**第3回** 「垣根を越えた協力関係の構築と、未来に貢献する製品安全文化の確立」(2014年3月25日開催)
- ・**第2回** 「消費者に届き、行動に結び付く製品安全教育」(2013年9月18日開催)
- ・**第1回** 「LIXILの取り組みと消費者教育」(2013年1月9日開催)

#### ◆2013年に製品安全パンフレットを消費者団体とともに作成

家の中で起きる製品事故を未然に防止するために、消費者自身でセルフチェックできる啓発パンフレットを制作し、製品安全セミナーなどの講演会において配布しています。本パンフレットは、消費者の視点で見てわかりやすく使いやすいものにするため、全国地域婦人団体連絡協議会（全地婦連）との共同企画により制作しました。

#### ◆学校その他で消費者教育の実施

小学校5、6年生を対象とした「安全教育授業プログラム～家の中の安全を考えよう」\*の学校への提供、経済産業省での製品安全セミナー、さらに、文科省の「消費者教育フェスタ」に参加するなど、製品安全に関わる消費者教育に積極的に参加しています。

\*上記プログラムについては、消費者教育支援センターが主催する「平成26年度消費者教育教材資料表彰『優秀賞』」を受賞。

#### ◆「製品安全通信簿」について、2014年にはCCFSが第三者評価を実施

LIXIL では、1 年ごとに第三者による「製品安全通信簿」を作成し、「製品安全体制の構築」「安全な製品の供給」「消費者コミュニケーション」「事故発生時の対応」「製品安全文化の構築」の 5 つの視点、147 項目で評価し、その結果に基づき、自社の活動目標を設定し活動している。2014 年には CCFs が第三者評価に参加しました。

◆LIXIL 資料館内に「Safe Lifestyle Galley」を開設（2013 年 11 月）

東京江東区の LIXIL WING ビルの資料館には、過去に起きた製品の不具合事例を中心とした展示スペースがある。社内研修においても活用するなど製品安全への積極的な取り組みであるとともに消費者に使い方の注意を促すものになっています。

◆上記についての詳細は、LIXIL グループのホームページをご覧ください。

補足

経済産業省「製品安全対策優良企業表彰制度」（出所：経済産業省ホームページより抜粋）

- 【表彰制度】2007 年(平成 19 年)に始まり、経済産業省が主催し、製品安全に積極的に取り組んでいる製造事業者、輸入事業者、小売販売事業者をそれぞれ企業単位で広く公募し、厳正な審査の上で、「製品安全対策優良企業」として表彰するもの
- 【目的】この表彰を通じて、企業における製品安全に対する意識の向上および製品安全を事業活動や消費生活における重要な価値とする「製品安全文化」の定着を図り、製品安全が持続的に確保されるような安全・安心な社会の構築に資することを目的としています。
- 【審査基準】 審査は次の「4 つの視点」から評価されます。
  - 1) 安全な製品を製造・輸入するための取組
  - 2) 製品を安全に使用してもらうための取組
  - 3) 出荷後に安全上の問題が判明した際の取組
  - 4) 製品安全文化構築への取組

LIXIL の評価内容（出所：「株式会社 LIXIL グループ CSR 経営 2014」より抜粋）

- ① 業界に先駆けた 10 年間の長期保証サービスの展開や点検時期お知らせ機能による点検・トレーサビリティ確保といった経年事故防止の取り組み、
- ② 過去のトラブルの原因を究明し、製品改善に反映してきた取り組み、
- ③ 「Safe Lifestyle Gallery(安全なくらしのギャラリー)」の開設などをはじめとした、製品安全関連情報を社内外へ公開する啓発活動の推進などの取り組み