

品質向上と製品安全の確保

マネジメントシステム

当社では、創業者が掲げた「お客様第一を基本に製品やサービスを通じて社会に貢献する」という経営理念のもと、社会の将来動向も踏まえかつ当社のサービス事業追加といった事業カバレッジの拡大に対応して、公的基準・規格より厳しい条件をパナソニック独自で設定しながら、「品質向上」と「製品安全の確保」に関わる各種の制度や仕組みを常に改善して、当社が販売している製品ごとに最適なモノづくりを行っています。

品質向上については、品質担当役員をパナソニック全体の品質責任者として、品質に関わる基本方針である「品質基本規程」を独自に定め、パナソニックの品質マネジメントシステムを事業部・製品ごとに構築・運用して、お客様第一の視点に立った継続的な品質改善に取り組み、各工程が適切なものとなるように随時見直しています。また、2016年10月には、医療機器の製造販売に関わる業務をより適切かつ円滑に推進するため、医療機器製造販売業業務基準をパナソニック独自で制定しました。

製品安全の確保については、FF式石油暖房機事故を痛恨の教訓とし、製品安全を経営の最優先事項として取り組んでいます。具体的にはパナソニック独自の製品安全規格をそれぞれの製品において企画・設計からサービス・廃棄までの全工程に適用して、製品安全を常に確保しています。さらに、製品安全レベルをより向上させるために、全社横断で、総合製品安全委員会を年2回開催して、事業や製品の変化に応じた製品安全の確保をより高い次元で追求できるように努めています。また、イントラネットやパナソニックのホームページを通じて、全製品の製品安全に関する情報をできるだけタイムリーに、各カンパニー・事業部の品質担当者・設計担当者など従業員へ共有しています。

参考URL

商品に関する大切なお知らせ <https://www.panasonic.com/jp/corporate/info.html>

また、品質向上と密接に関係のある顧客満足の視点からビジネスモデルを考える品質経営ワークショップを2019年度から開始し、絶えず変化するお客様の期待に寄り添う事業のあり方についての検討を行っています。

品質マネジメントシステム

当社では、カンパニー／事業場自己完結型の品質保証プロセスを確立するために、ISO9001の要求事項を包含した上でパナソニック独自の品質保証の手法やノウハウを加えた、パナソニックが求める品質レベルの実現をめざした品質マネジメントシステムを「品質マネジメントシステム(P-QMS)構築ガイドライン」として2004年に制定し、ISO9001-2015の改定に合わせて本ガイドラインも改定しています。全事業場とも、これらのP-QMSを遵守するようにしています。

さらに、カンパニー／事業場は本ガイドラインを基にした品質マネジメントシステムをそれぞれの事業特性に合わせて独自に構築して、その推進状況を確認するための品質アセスメントや内部監査を、コーポレート、カンパニーや事業場の様々な階層で定期的を実施し、不足事項があれば是正計画を策定し、継続的な品質改善に取り組んでいます。

また、事業の多様化に対応するため本ガイドラインを全社共通事項に集約した全社共通部分と、事業分野特有の事項である、家電・車載・住宅・デバイス・BtoBソリューション・薬事・サービスなどにわけて策定したセクター規格を加えた部分からなる品質マネジメントシステムとするなど、パナソニックの各事業分野に合致した進化を図っています。

方針

全社品質方針を「常にお客様および社会の要望に合致し、満足していただける製品およびサービスの提供を通じ、真にお客様に奉仕する」と当社独自に定めています。加えて、製品安全については、自主行動計画に係る基本方針(2007年取締役会において決議)を定め、「お客様第一」と「スーパー正直」に徹して、製品安全の確保に積極的に取り組んでいます。

▶製品安全に関する自主行動計画に係る基本方針

<http://www.panasonic.com/jp/corporate/management/code-of-conduct/quality-policy.html>

さらにパナソニック行動基準の「商品の安全」セクションでも、安全の確保に努めることを当社独自に定めています。

▶パナソニック行動基準 第2章 事業活動の推進：II-2. 商品の安全

<http://www.panasonic.com/jp/corporate/management/code-of-conduct/chapter-2.html#section2-2>

教育

当社の品質経営革新を推進するキーパーソンとなる品質職能幹部人材を育成することを目的に、カンパニー／事業場の品質責任者に対する研修を上期1回下期1回の計年2回開催しています。

また、現場の課題解決手法を学びあうQC活動(Quality Control活動)を横展開することでモノづくり現場の品質力強化を図るQCサークル世界大会を毎年11月に開催しています。2020年度の第28回大会は、コロナ禍の影響で一同集うことなくWeb上での開催を行い、パナソニックグループの総数4,708のQCサークルから予選を勝ち抜いた30サークル(日本：18、中国：11、マレーシア：1)が出場し、グランプリを決定しました。

製品安全を最優先とするモノづくりを現場に定着させるために、モノづくり現場に製品安全エキスパートを育成する製品安全技術者育成講座については、当初計画の受講目標人数を2019年に達成しました。以降は、修了者をキーパーソンとして事業場ごとに研修を実施し、ノウハウの横展開を図っています。また、社内外の事例を通じて製品安全について考える「製品安全フォーラム」は、2020年度はコロナ禍でも実施ができるようWeb会議システムの拡大を図り、2021年度再開する予定です。製品安全最優先の企業風土を全従業員に広げるために、2020年度から新たに「PCSS実務者研修」を年1回実施し、事業部の製品安全担当者、技術部門、品質部門等の従業員430名以上が受講しました。また、「製品安全の基礎」などのeラーニングについても実施しています。



製品安全学習室

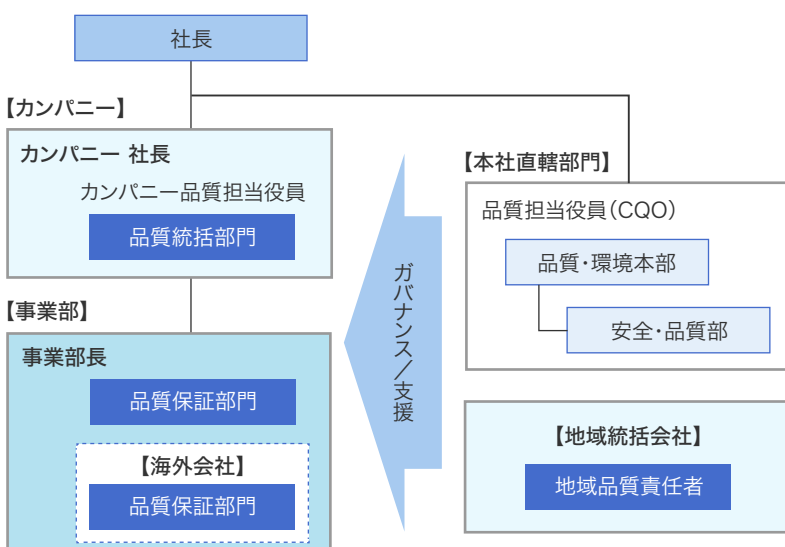
さらに現場・現物に即した教訓の伝承と製品安全技術の学習を目的に、大阪府枚方市の人材開発カンパニー内に「製品安全学習室」を設置し、FF式石油暖房機事故をはじめとする過去のリコール社告製品の現物、原因・対策や、重要な不安全事象(トラッキング、強度劣化など)の防止策を学ぶことができるようにしています。また、2021年10月に「バーチャル製品安全学習室」を開設し、オンラインで自由視聴できる展示室を提供しています。製品安全学習室を360度撮影しリアルに再現された空間を、見学者が自由に動き回ることができ、アイコンをクリックするだけでパネルやビデオを視聴できるようにしています。

責任者・体制

当社の品質担当役員は、執行役員の小川 立夫です。(2021年8月末現在)

そして、本社直轄部門のガバナンス／支援のもとに、各カンパニー／事業場が自主責任・自己完結型で事業推進していく体制を築いています。

品質管理体制 (2021年8月現在)



また2014年9月より、北米、中南米、欧州・CIS、東南アジア・大洋州、インド・南アジア・中東亜、中国・北東アジアの6地域に、それぞれ地域品質責任者を設置しました。この6地域と日本にある各カンパニー品質責任者とでグローバル品質責任者会議を年1回開催し、地域の品質状況を監視し、製品安全に関わる不具合情報や、各地域の公的安全規格や公的安全認証等に係わる情報を、速やかに事業部門と共有することで、事業部門の体制を補強しています。

委員会・組織

品質責任者会議の活動

全社の品質改善取組みや品質状況は、全社品質担当役員、各カンパニーCQOならびに職能関係者が参加する年2回開催の「CQO会議」で検討・総括しています。会議では中長期視点での当社における品質のあるべき姿の議論などを通して、全社の品質基盤をより強固なものにするための方針や方策を決定しています。また、CQO会議などを受けた具体的な品質施策協議の場として、各カンパニーの品質統括部門の責任者が参加する「品質委員会」を開催し、社内での連携を強化しながら品質改善活動を推進しています。

上記以外に、2015年度から世界各地の品質責任者も参加する「グローバル品質責任者会議」を年1回開催し、各カンパニーと地域の年度方針や課題を共有し、品質改善活動を促進する場を設けています。

総合製品安全委員会の活動

製品安全を最優先とするモノづくりのために、2012年に各カンパニーの製品安全確保のキーパーソンが参加した全社の総合製品安全委員会を構築し、傘下に「安全技術部会」と「安全規格部会」を設けました。これら部会を通じて、2005年のFF式石油暖房機事故の反省から取り組んできた安全技術の開発と製品安全規格の整備活動をより一層恒常的なものにしていきます。当委員会は、リチウムイオン電池搭載商品、ネットワーク接続製品の安全性確保や各種品質施策へのAI適応など、パナソニックの品質維持・向上のための検討について、年2回開催して各カンパニー代表者と論議しています。

安全技術部会の活動

安全技術部会では、設計時の想定を超えてお客様が長期にご使用になる場合を考慮して、製品に使用される材料などの耐久性を把握するための加速劣化試験など科学的な評価手法を開発してデータを蓄積し、データベース化しています。2020年度は、2018、19年度の主要品質問題を踏まえ、マネジメント階層までさかのぼった品質課題の分析と、それに対する再発防止方法の具体的な対策と他事業部への水平展開方法を検討しました。

安全規格部会の活動

公的安全規格順守は当然のこととして、より安全性を高めるため、製品開発において守るべき設計規則を「パナソニック安全規格(PCSS)」(以下、PCSSという)として公的安全規格よりも、より厳しい社内基準を設けて制定しています。

安全規格部会では、安全技術部会の活動から得られた知見をPCSSに反映し、長期使用や難燃化対策、落下防止といった重要安全事項の規格を適宜強化しています。2020年度は2019年に引き続き、CQO会議、安全技術部会で検討した、マネジメント階層までさかのぼった品質課題と再発防止対策方法を、本部会で共有するとともに検討を実施しました。

また、海外事業場での新技術に関する問合せを円滑に行うための、パナソニック安全規格(Panasonic Corporation Safety Standards(PCSS))(第9版 Ver.01)を制改定するなど、事業分野ごとの製品安全に関する社内規格の制改訂にも取り組んでいます。

国際安全規格の認証取得事例

1) ISO13482

国際標準化機構(ISO)から発行されたパーソナルケアロボット(生活支援ロボット)の安全性に関する国際規格、physical assistant robot、mobile servant robot、person carrier robotの3タイプのロボットを対象としたもの。

当社は、下記2商品において認証を取得しています。

- ・2014年 生活支援ロボット「リショナー(ベッドと車椅子を合わせた機能を持つロボット介護機器)」(世界初の認証取得)
- ・2017年 生活支援ロボット「リショナーPLUS」

参考URL：<http://sumai.panasonic.jp/agefree/products/resyoneplus/>

2) ISO26262認証を取得

2011年に発行された自動車向け機能安全の国際規格。安全度水準(ASIL)がA～Dの4段階に定められている。

- ・当社は、ISO26262のプロセス認証を、第三者機関であるドイツTÜV SÜD(テュフ・ズード)より取得し、車載機器、デバイスのソフトウェア開発プロセスにおいて、本規格の最高安全水準であるASIL-Dまで対応可能と認められました。

参考URL：https://www.jeita.or.jp/japanese/exhibit/2015/1111/pdf/02_Functional.pdf

製品表示に関する社内ルール

当社では、製品取扱説明書および施工説明書の基本となる考え方や順守すべき事項として、「警告表示設計業務基準」及び、「製品取扱説明・施工説明設計業務基準」を制定しています。

さらに、その業務基準を基にして詳細にルールを規定しています。具体的には、社内の規格であるパナソニック工業規格を独自に制定し、その中で「警告表示設計方法」、「取扱説明書・施工説明書設計方法」において製品の安全に係る警告表示方法、法律に定められた製品のリサイクル・廃棄時の留意事項(リサイクル法など)の表示などについて、お客様の誤解や見落としが起きないようにしています。

製品セキュリティ

ソフトウェアを搭載した様々な製品をネットワークにつなげて便利にご利用いただく中で、情報の漏洩や改ざん、誤作動の誘発をねらった悪意ある第三者の攻撃による被害を防ぐことを目的として、製品のセキュリティ確保が必要とされています。

当社では、お客様に安心してパナソニック製品をご利用いただくために、全社の製品セキュリティを扱う専門組織を持ち、セキュリティを意識した開発を進めるためのガイドラインを策定するなど、社内の体制・ルールを整備し、それらを定期的に見直すことにより、全社一丸となって製品のセキュリティの確保に取り組んでいます。

継続的な情報収集とそれに基づく社員教育の実施

製品のセキュリティにおける問題や解決策は日々新たに更新されています。当社では、例えばセキュリティのインシデント等の情報共有を行うFIRST[※]等の、セキュリティ専門団体への加盟や各種国際会議での調査を通して、製品のセキュリティにおける最新情報を常に収集しています。これによって得られた情報は、関連部門と共有するとともに、製品のセキュリティに関する社内教育に活かすことで、当社全体のセキュリティ知識・意識を高めています。

※ Forum of Incident Response and Security Teams

製品セキュリティを意識した開発の推進

製品の開発段階においては、守るべき資産・機能やそれらに対する攻撃の可能性を検討し、適切なセキュリティ対策が施されるように製品開発を行います。出荷前には、専門家による最新の攻撃方法等を取り入れたセキュリティ診断を行うことで、ハードウェアとソフトウェアの両面に、脆弱性と呼ばれる「製品のセキュリティ上の弱点」が、パナソニック製品に含まれることのないように努めます。

出荷後の製品セキュリティ確保

出荷後の製品のモニタリングの一環として、お客様がパナソニック製品の脆弱性を発見された際に届け出られる窓口[※]を開設しています。脆弱性情報を入手したときは、直ちに当社製品に関する影響の確認を行い、当社製品のセキュリティ上の問題があることが判明したときには、アップデート等によって製品セキュリティの確保を行うとともに、チェック体制の整備などの再発防止に向けた取組みを行います。担当事業部が対応を完了するまで製品セキュリティセンターが進捗確認と支援をする体制を整えています。

また、発売後の当社製品に影響しうる最新の脅威情報のモニタリングを行う事で、脆弱性の報告を待つだけでなく、自主的に情報を得て対応する体制を整えています。

※パナソニック製品脆弱性対応窓口

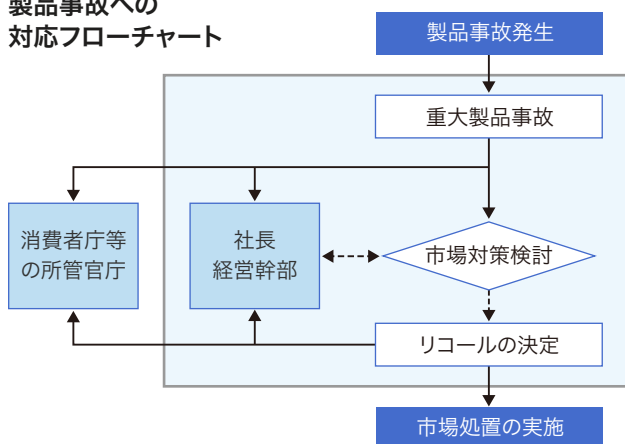
<https://www.panasonic.com/global/corporate/product-security/sec/psirt/jp.html>

重大事故と対策

製品事故への対応

製品事故が発生した場合、直ちに事実確認を行い、原因解析と検証を行います。重大製品事故と判断した場合には、お客様の安全を確保するため、当社の本社直轄部門、カンパニー／事業場が一丸となり、適切な対策をとることに努めています。具体的な初動対応として消費者庁などの所管官庁、社長や経営幹部への報告を行い、対策方針を検討いたします。

製品事故への 対応フローチャート



重大製品事故情報

日本国内では、消費生活用製品安全法ならびに製品安全に関する自主行動計画に係る基本方針に基づき、重大製品事故^{*1}について、製品起因が疑われる事故^{*2}、ならびに製品に起因して生じた事故かどうか不明であると判断した事故^{*3}を公表しています。

※1 消費生活用製品安全法に規定された下記の事故

1. 死亡事故
2. 重傷病事故(治療に要する期間が30日以上を負傷・疾病)または後遺障害事故
3. 一酸化炭素中毒
4. 火災(消防が火災として確認したもの)

※2 以下のいずれか

- ・ガス機器・石油機器に関する事故(製品起因か否か特定できていない事故を含む)
- ・ガス機器・石油機器以外の製品に関する事故であって、製品起因が疑われる事故を速報段階で公表しています。

※3 重大製品事故のうち、日本の経済産業省の消費経済審議会製品安全部会において、製品に起因して生じた事故かどうか依然として不明であると判断された事故

重大製品事故情報一覧

<https://www.panasonic.com/jp/corporate/info/psc.html>

FF式石油暖房機事故への対応状況

当社は2005年に、FF式石油暖房機の事故により緊急命令を受け全社を挙げた市場対策を開始してから16年が経ちましたが、引き続き新たな事故を二度と起こさないための取り組みを、FF市場対策本部を中心に進めています。

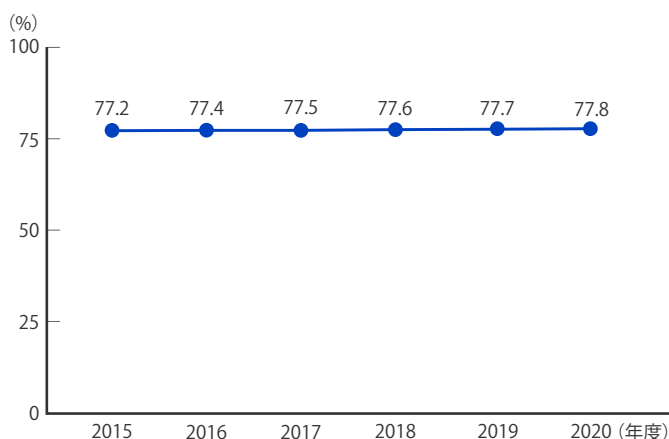
市場対応にご支援、ご協力いただいているすべての皆様に心より御礼申し上げます。

2020年度は、未だ把握できていない対象製品の捕捉のための探索活動として、北海道・東北・長野県を中心に、過去に対象製品をお持ちだったお客様宅周辺の給排気筒調査、販売店顧客調査などを行いました。また、点検・修理済みのお客様に対する回収促進、暖房シーズン前の製品の状態確認などに取り組むとともに、あらゆる告知活動も継続しています。

2020年度新たに現品発見または廃棄されたことを確認した台数は、122台で、2021年3月31日現在の名簿把握台数は118,314台(販売台数の77.8%)となりました。対象製品とは気づかずに使用されていた現品も発見されており、未だリスクの高い状況は継続しています。引き続き、皆様のご支援、ご協力をいただきながら、探索活動に取り組んでいきます。

上記市場対策活動に加え、イントラネットによる市場対策活動の進捗状況の社内発信、社員教育の場である製品安全学習室(枚方)・製品安全館(草津)・教訓の伝承室(奈良)での資料展示、各種研修等での講話を通じ、事故の教訓を伝承し、パナソニックグループの製品安全を第一とする風土醸成に努めています。

総販売台数における把握台数[※]の割合



※ 把握台数：リコール台数、検査・修理後利用されている台数、お客様より廃棄が確認済みの台数など

受賞履歴

1) 製品安全対策優良企業表彰

経済産業省主催。民間企業の製品安全に対する積極的な取り組みを促進し、社会全体として製品安全の価値を定着させることを目的とした表彰制度(2007年～)。

(詳細URL https://www.meti.go.jp/product_safety/ps-award/3-consumer/h30_award.html#anc-1-1)

2020年度

・大企業 製造・輸入事業者部門 経済産業大臣賞：パナソニック株式会社 アプライアンス社 ランドリー・クリーナー事業部

2) IAUD国際デザイン賞

一般財団法人 国際ユニヴァーサルデザイン協議会(IAUD)主催。“一人でも多くの人が快適で暮らしやすい”UD社会の実現に向けて、特に顕著な活動の実践や提案を行なっている団体・個人を表彰するもの。

パナソニック株式会社として、様々な商品や取り組みが2018年まで7年連続で金賞を受賞している他、下記を受賞しています。

- ・2017年「パナソニックのUDコミュニケーション」大賞受賞
- ・2020年度「パナソニックLED懐中電灯」銀賞受賞

(詳細URL <https://www.panasonic.com/jp/corporate/technology-design/ud.html>)