

「食品業界の信頼性向上自主行動計画」 策定の手引き

【食品製造小売事業者向け】

平成 20 年 3 月

農林水産省

食品製造小売事業者の皆様へ

食品製造小売事業者がお客様の信頼を確保し、そして向上させていくには、お客様（消費者）基点を根本に位置付けるとともに、経営者から全従業員に至るまでコンプライアンス（法令遵守及び社会倫理に適合した行動）の意識を強く持つこと、また、食品を取り扱うという特徴から特に衛生管理・品質管理に万全の注意を払うこと、さらに常日頃からお客様とのコミュニケーションを持つことが大切ですが、加えて食に携わる企業（店）が一丸となって、取組方針を掲げ、自らが行うべきことを内外に向けて宣言し、さらに取組方針を踏まえて内容を具体化し、実行することが求められます。

このため、次に掲げる対応をまとめましたので、各食品製造小売事業者においては、食に携わる企業（店）としての責任を認識し、規模の大小に関わらず一人一人の責任として消費者の信頼を確保するために行動して下さい。

基本原則は重要事項毎に分け、基本原則の趣旨、内外に示す取組方針と、実施すべき具体的な行動を記載してありますので、各食品製造小売事業者は適宜参考にして可能なことから実施されるようお願いいたします。

基本原則 1 お客様(消費者)基点の明確化

食品を製造販売する者は、常にお客様から信頼され安心してお買い求め頂くこと
によって成り立っています。その大切なお客様を偽るような行為が許されないのは
当然です。

お客様の信頼を得るためには、常に、お客様を基点(消費者の視点から考えるこ
と)として、商品開発、原材料の仕入れ、製造、保管、表示、流通、販売などに
ついて検証し、適切に対応して、お客様に安心を与え、信頼を確保することが大切で
す。

1. 取組方針

社(企業・店)は、お客様基点の考え方に立ち、安全で
信頼される (食品名など)を提供します。

2. 具体的な取組事項

お客様の生命・健康に関わる食品産業に従事していることの自覚を持
ち、安全で安心して頂ける (食品名など)を提供します。

お客様に安心してお買い求め頂くために、正確な表示を行い、原材料
や製品などに関する正しい情報を提供します。

お客様に安全で安心して頂ける (食品名など)を提供するた
めに、開発から販売に至る全ての過程において安全と品質の確保が大切で
あることを、全社員に浸透させ安全と品質を確保します。

常に、製造から販売に至る過程を点検、検証し、必要に応じて改善を
図り、信頼される企業(店)であり続けるよう努力します。

基本原則 2 コンプライアンス意識の確立

食品表示を偽装した企業（店）が社会的に厳しい制裁を受けていることでも明らかとなり、法令を遵守し、社会倫理に適合した事業活動を行うことは、企業（店）の健全なる発展にとって不可欠のことです。

表示ということ1点に限ってみても、「表示とは、その商品の内容を最も的確に表すための仕様書」というべきものであり、その仕様表示が実際の商品と異なるものであることは許されるべきものでないことは当然です。

こうしたことは法令に違反するというにとどまらず、企業（店）のモラルの喪失ともいえることで、あってはならないことです。

従って、コンプライアンス（法令遵守及び社会倫理に適合した行動）はもとより、モラルの向上を図り、社会的責任を果たすための行動が強く求められます。

1．取組方針

社（企業・店）は、法令遵守はもとより社会倫理に適合した事業活動を行います。

2．具体的な取組事項

社（企業・店）は、経営者以下全社員が一丸となってコンプライアンス意識を確立し、モラルの向上を図るため、企業（店）と社員の行動に関する社内規則を定めます。

コンプライアンスの徹底が経営者の責務であることを認識し、経営者及び責任ある担当者（専任又は兼任、企業（店）の規模に応じて選任）が先頭に立って社内規則の浸透を図り、必要な教育訓練や研修を行います。

社員から提案される業務改善などの意見に耳を傾け、経営者及び責任ある担当者がその内容を検討し、その結果を全社員に周知するなどして改善に役立てます。

社内規則が守られコンプライアンスの徹底が図られているかを検証し改善するために、経営者を含む各部署の責任者による内部監査を実施し、その内容を記録保管します。

基本原則 3 適切な衛生管理・品質管理の徹底

食品の製造販売に携わる者にとって、安全な食品を製造することの大切さは、誰もが十分に理解していることと思います。しかし、危険なのは日々の業務の中で注意力が散漫になり、小さな油断が誤表示や食品事故につながってしまうことです。

それを防止するためには、経営者以下全社員が常にお客様の生命・健康に直接関わる業務を行っているという緊張感を持って、衛生意識を高め、品質管理を徹底することが求められます。

また、永年に亘る経験や勘を生かすことだけにとどまらず、科学的な取組を行うなど食品事故が発生しない衛生管理と品質管理の徹底が不可欠です。

1. 取組方針

お客様に安全で信頼される（食品名など）を提供するために適切な衛生管理と品質管理を行って、食品事故を根絶します。

2. 具体的な取組事項

社（店）は、関連法令を遵守し、常に工場の清潔を保ち、製造設備・器具の適切な洗浄、点検、消毒を行うとともに製造に従事する者の手洗いを励行し、その服装や健康状態に充分注意を払います。

原材料による各種細菌汚染と異物混入の防止に努めるとともに、原材料の賞味期限の点検など安全性を確認して使用し、その受け入れと使用の状況を記録し、保管します。

消費・賞味期限の設定に当たっては、理科学的、微生物学的またはマニュアルに従った官能検査により行い、常に合理的かつ統計学的手法を用いて、設定の根拠を明白にします。

経営者及び責任ある担当者が、衛生・品質管理を統括し、製品の品質、包装、表示を確認して、出荷（販売）するとともに、万一不適切な事例が発生した際には出荷（販売）の継続・停止を判断することにより品質管理水準を向上させます。

経営者及び責任ある担当者が常に法令や社内規則が遵守されているか、施設・設備が適切に維持されているか、品質管理の手順・記録が適切であるかを確認するとともに、各部署の責任者による内部監査を行うなどして、品質管理の徹底を図ります。

製造や品質管理に従事する者の能力向上を果たすため、教育訓練や研修を継続的に行います。

基本原則 4 情報の収集、伝達、開示の実行

お客様や取引先などから入手する情報の中には、企業（店）にとって有益な情報があります。また、企業（店）が行う製品の表示や発行する宣伝物は、お客様への必要な情報の発信です。そうしたことへの認識を高め、常日頃から情報の双方向のコミュニケーションを行うことが必要です。

特にお客様の苦情や提言など経営やリスクに関する情報は、企業として速やかに判断できるよう、経営者や責任ある担当者に報告がなされるとともに、その内容を検討し、経営や品質改善等に生かすことが出来るよう、必要な体制を構築することが大切です。

1 . 取組方針

お客様の信頼を確保し、企業（店）の経営理念や製品への理解を深めてもらうため、常に誠実で透明性の高い双方向コミュニケーションを行います。

2 . 具体的な取組事項

お客様や取引先などの声に誠実に耳を傾け、その意見や苦情を把握し、経営や品質改善に反映させます。また、企業（店）の商品情報やサービス、事業活動など、お客様が必要とする情報を正確で分かりやすく提供します。

表示、広報・宣伝活動は関連法令や社会通念を遵守し、誤認や誤解のおそれがない表現を行い、お客様がその情報を知ることができるように、積極的な情報公開を行います。

【補足資料】「食品表示を始めとする情報の開示の取組について」(7 ページ参照)

お客様の声を生かすために、お客様対応の責任者（経営者及び責任ある担当者）を置き、内容の如何に関わらず、経営者及び責任者に速やかに報告した上で検討し、食品事故の防止や（食品名など）の開発、製造等事業活動の改善に反映させます。

食品事故対策の対応手順を定め、万一、食品事故が発生した場合には、速やかに事実確認と原因究明、再発防止対策を行うとともに関係機関に報告し、適切な対応を実施します。また、その被害の拡大防止のため、事故の内容・規模・拡大の可能性等から判断し、その内容を公開するなど告知し、回収を行うなど迅速に対応します。

【補足資料】

食品表示を始めとする情報の開示の取組について

食品表示を始めとする情報の開示の取組にあたっては、次のような考え方が必要です。

- (1) 商品に関する正しい情報を、消費者に正確に伝えるために、「偽り」や「隠し事のない」正しい表示を行います。

表示は、消費者との信頼の醸成の第一歩であり、正しく誤解の生じない表示であることを基本にします。

- (2) 商品に関する情報を伝える手段としては、容器包装への印刷、ホームページへの掲載、新聞や雑誌などへの掲載など多くの媒体があります。

これらの媒体を活用し、消費者への適正な情報の開示に努めます。

- (3) 表示にあたっては、JAS法(農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律)、牛トレーサビリティ法(牛の個体識別のための情報の管理及び伝達に関する特別措置法)、食品衛生法、景表法(不当景品及び不当表示防止法)などの関係法令に基づき、正確に行います。

商品への表示としては、次の7つの表示事項を基本に、誤解を与えず消費者の必要とする情報を正確に伝えるために、関係者と協力して科学的な根拠に基づく表示の実施に努めます。

名称、原材料名(食品添加物の表示やアレルギー物質を含む原材料名の表示を含みます。)、内容量、消費期限または賞味期限、保存方法、製造業者(販売者)、原産地(生鮮食品、輸入食品、加工度の低い加工品の原料)等

なお、国産牛肉(生鮮)の場合は、個体識別番号の表示も必要です。

- (4) 新たな商品の開発や容器包装の変更などで、新たに表示を行う場合や表示が変わる場合には、自社内での十分な検討に加え、仕入先への照会、必要に応じて分析機関への科学的な分析依頼などにより、表示に必要な事項の正確な把握に努めるとともに、さらに、第三者による表示事項の確認を実施するなどにより、誤った表示をしないように努めます。

- (5) 消費者や取引先からの表示に関する問い合わせに対しては、誠実に対応するとともに、問題が発生した場合には、経営者の率先した取組により、適切な情報開示と速やかな対策を実施します。