

『商品情報の効率的なやりとり』研究会

第3回 研究会 議事次第

日時：平成23年10月31日（月）14:00～17:00

場所：中央合同庁舎4号館 1220～1221 会議室

1. 開会挨拶（農林水産省 食品企業行動室 神井室長）
2. 第2回研究会の振り返り（事務局）
3. グループディスカッション

本日の作業内容説明（事務局・ファシリテーター）

- 作業 ・事前アンケート結果の「どのような状態であれば良いか」について
- ・グループディスカッション結果発表

（休憩）

4. 特別プレゼン 『情報セキュリティ格付け』
（株式会社アイ・エス・レーティング 代表取締役社長 三好 眞 様）
5. 事務局からご報告
6. 閉会挨拶（農林水産省 食品企業行動室 神井室長）

配布資料

- 資料1 参加者名簿
- 資料2 第3回「商品情報の効率的なやりとり」研究会
- 資料3 今回の作業についての事前アンケート回答
- 資料4 特別プレゼン『情報セキュリティ格付け』
- 資料5 参考資料 研究会まとめ最終案→協働の着眼点
- 資料6 参考資料 協働の着眼点→研究会まとめ最終案

第3回「商品情報の効率的なやりとり」研究会 参加者名簿

※企業名五十音順

No.	企業名
1	株式会社アイ・エス・レーティング
2	イオン株式会社
3	株式会社イトーヨーカ堂
4	カゴメ株式会社
5	サントリーホールディングス株式会社
6	太陽化学株式会社
7	合同会社TFMHY研究所
8	テーブルマーク株式会社
9	株式会社ニチレイフーズ
10	株式会社日清製粉グループ本社
11	三菱化学メディエンス株式会社
12	三菱化学メディエンス株式会社
13	三菱商事株式会社
14	株式会社ローソン

<本日も欠席>

1	味の素株式会社
2	株式会社内田洋行
3	株式会社 生活品質科学研究所
4	株式会社高島屋
5	株式会社東急ストア
6	財団法人 東京顕微鏡院
7	東洋冷蔵株式会社
8	株式会社日本アクセス
9	日本HACCPトレーニングセンター
10	株式会社ファミリーマート
11	株式会社みつかん
12	三菱食品株式会社
13	株式会社明治

平成23年度 FCP
「商品情報の効率的なやりとり」研究会

2011年10月

農林水産省

食料産業局 企画課 食品企業行動室

平成23年度研究会の進め方とお守りいただきたい事項

研究会の進め方

- 本研究会への参加は、別添の「商品情報の効率的なやりとり」研究会参加登録申込書に規約同意の上ご記入いただき、FCP事務局までお申し込みください
- 研究会の資料・議事概要については、ホームページ等で原則公表します。その際議事概要等は、発言者が特定できないようにしてから公表いたします
- ただし研究会の議論内容が、企業秘密に触れたり、個人の権利・利益を害する恐れがあると判断した場合には、研究会資料等を非公表とします
- 本研究会では効率的な議論を行うため、研究会開催前のアンケートやヒアリングによって、参加者の意向を伺いながら進めます
- 研究会のアウトプット等は、FCPの成果として公表することを原則とします

お守りいただきたい事項

- ステークホルダー間でのWIN－WINの関係づくりを重視すること
- 建設的・効果的な意見交換に貢献すること
(批判に終始せず、対案を提示するように努めること)
- 個別の組織や団体に対する、誹謗・中傷は行わないこと
(研究会においては、事業者間の利害調整等を行いません)

「商品情報の効率的なやりとり研究会」の背景・目的

【背景】

消費者の食への信頼向上の為に、事業者間でやりとりされる商品に関する情報は増加しており、フードチェーンの各段階で情報のやりとりに関する作業も増加しています。また、同じやりとりの場面でも多様な関係者の間で立場が異なることから、商品情報のやりとりについての考え方は異なる傾向にあり、問題は複雑化しています。

このため、お互いの立場、考え方の違いを認識しつつ、消費者の信頼確保と情報のやりとりの効率化という目的を共有して課題解決に取り組む必要があります。

【目的】

本研究会では「協働の着眼点」にもとづき、消費者を起点として、フードチェーン全体で情報共有の手法を研究することにより、事業規模に関わらず、全てのステークホルダーの間で、商品に関する情報(特に品質情報)が効率的にやりとりされるための論点を整理し、協働での対応方向を研究します。

本研究会では協働の着眼点の「商品等についての情報共有」をベースに、消費者の信頼を確保するために、事業者間の情報のやりとりをいかに効率的に行うかという研究を、参加者による積み上げの協働作業により進めます。

(なお、直接的に仕様書のフォーマットやシステムについて議論することは予定していません。)

本年度の研究内容

昨年度の研究会で立てた仮説

情報管理体制等に関する情報をやりとりすることで、実際にやりとりする情報項目の量・回数(頻度)を減らせるのではないか(代替出来るのではないか)

にもとづいた議論を進め、個別事例の研究を積み上げていきます。

「お取引先様及び社内、品質管理部署と商品取引部署及び関連部署にて、確認項目(検査内容や製造キャパ、対象商品の原料仕入先、等)を互いに共通項目を決めて持ちあう(帳票類そのものではなく、何の帳票もしくは記録があるのか無いのか)ことで、確認時に項目を限定して話をする事が出来る体制にする。」といったアンケート結果を踏まえて検討したものです。

本年度は

- ①昨年度の議論について振り返りを行い、その中でなぜ「情報の信頼性を担保する情報」がやりとりされているかその背景を討議し、フードチェーン全体での相互理解につなげていきます。
- ②昨年度の仮説について、ケーススタディーを広げ、解決手法をブラッシュアップします。
昨年は原産地・配合率を用いて事例研究を行いました。
本年度は新たな商品情報の項目を取り上げ、その項目について「情報の信頼性を担保する情報」に置き換えられる可能性と「情報管理体制」に求められる条件について議論を深めます。
- ③「情報管理体制に関する情報」について、その確認方法について検討を始めます。
「情報管理体制に関する情報」をやりとりすることで、「情報の信頼性を担保する情報」のやりとりの負担を低減できることが見出されていますが、情報管理体制の整備状況について確認する方法を検討します。

(参考)本研究会の経緯(平成22年度 仮説と検証結果)

情報そのものをやりとりする以外の手法は、複数の選択肢があり得るが、参加事業者様から頂いたアンケートの中で有望なものを選び、その仮説について実際に検証を行った。

アンケートの事例(抜粋)

「お取引先様及び社内、品質管理部署と商品取引部署及び関連部署にて、**確認項目(検査内容や製造キャパ、対象商品の原料仕入先、等)**を互いに**共通項目を決めて持ちあう(帳票類そのものではなく、何の帳票もしくは記録があるのか無いのか)**ことで、**確認時に項目を限定して話をする**ことが出来る体制にする。」

仮説と検証結果

情報管理体制等に関する情報をやりとりすることで、実際にやりとりする情報項目の量・回数(頻度)を減らす可能性が認められた(代替出来るのではないか)。

- この際、情報管理体制に求められる条件としては
 - 情報の一元管理(社内体制、情報をストックする仕組み)
 - 規格書の整備
 - 取引先との関係(常に情報のやり取りが出来る関係)
 - トレースが出来る仕組み
- などの意見が出された。

本研究会の進め方(案)

本研究会は以下のステップで進めていく予定ですが、参加の皆様のご意見を反映し、柔軟に見直してまいります。

Step1 「情報の信頼性を担保する情報」を要求する背景について討議

H22年度の討議の振り返りと研究会テーマを再確認。また、負担増となっている「信頼性を担保する情報」のやりとりの裏にある背景を討議

Step2 「情報の信頼性を担保する情報」を置き換える「情報管理体制」の抽出と整理

「情報管理体制」の一例 (H22年討議まとめ)

- ・情報の一元管理(社内体制、情報をストックする仕組み)
- ・規格書の整備
- ・取引先との関係(常に情報のやり取りが出来る関係)
- ・トレースが出来る仕組み など

Step3 個別事例を用いて「情報管理体制」のケーススタディーを整理

H22年度は、原産地、配合率について試みに討議

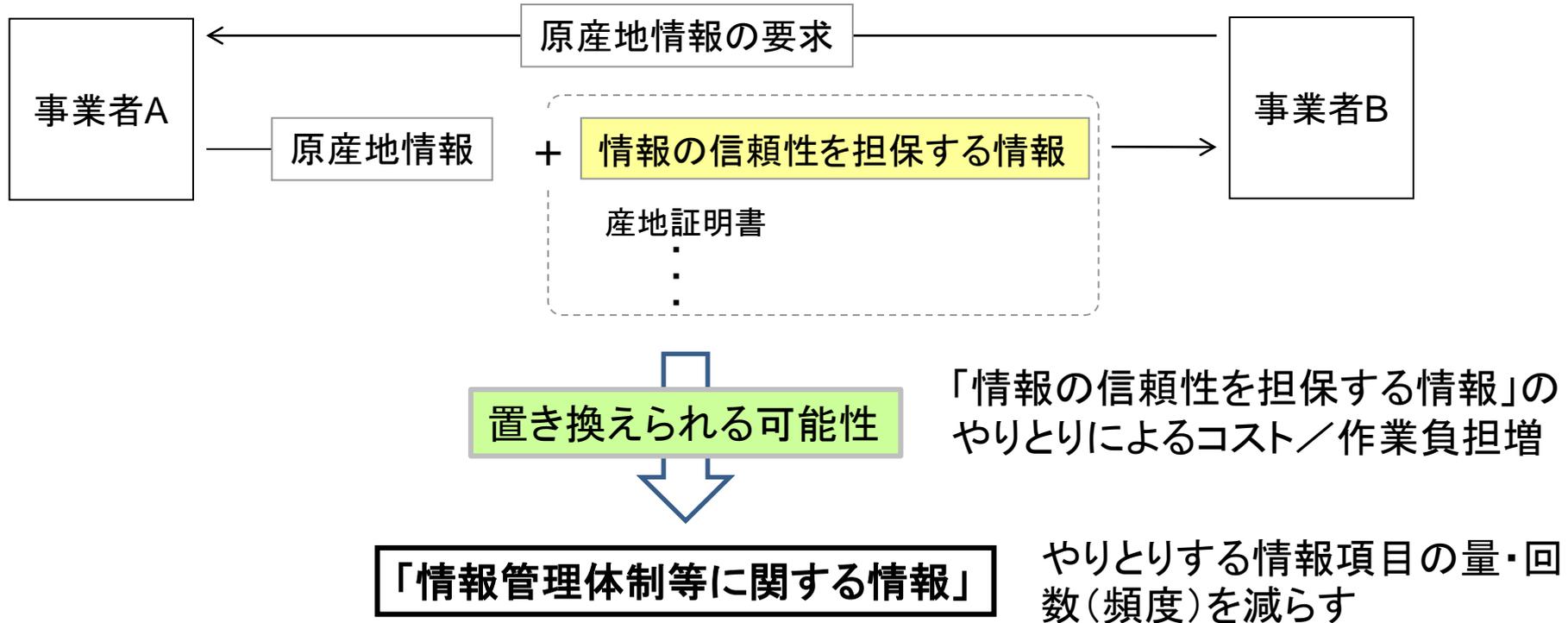
H23年度の個別事例については検討中

Step4 「情報管理体制」の整備状況の確認方法について討議

「情報管理体制」がどのくらい整備されていれば、「情報の信頼性を担保する情報」から置き換えられるか、またどのような方法で確認できるかについて討議

研究会 議論のポイント

原産地情報についての事例研究より (H22年討議)



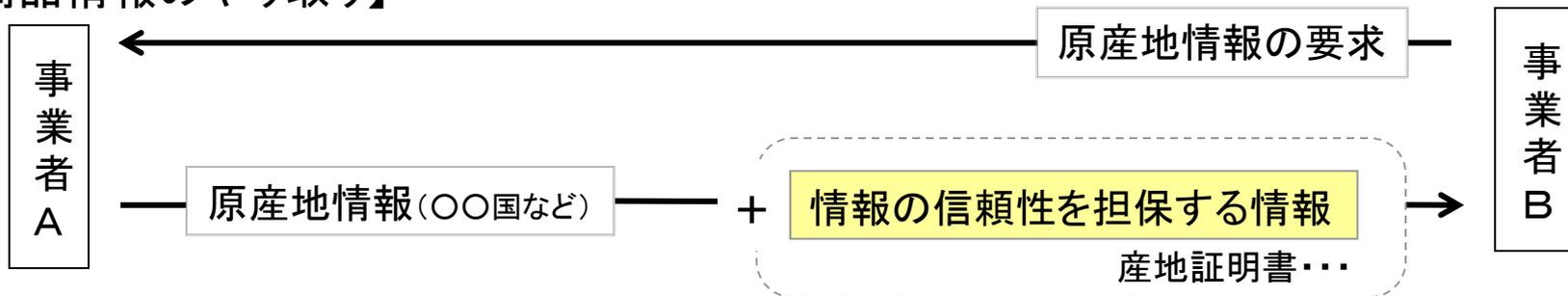
「情報管理体制等に関する情報」について議論を深めます。

議論のポイント

- なぜ「情報の信頼性を担保する情報」を要求するかの背景
- 情報管理体制に求められる条件
- 情報管理体制の整備状況をどう確認するか

第二回および第三回研究会 議論のポイント

【現状の商品情報のやり取り】



商品情報のやり取りにある背景
(第一回研究会から)

- ・安心材料を蓄えたいとの意識から、問合せ対応のために情報を入手しておきたい
- ・情報を得ることで対外的にアピールしたい
- ・責任の所在をはっきりさせたい

(昨年度研究会から)

『**情報管理体制等に関する情報**』をやりとりすることで、実際にやりとりする情報項目の量・回数(頻度)を減らす可能性が認められた(代替出来るのではないか)。

情報管理体制に求められる条件として

- 情報の一元管理(社内体制、情報をストックする仕組み)
- 規格書の整備
- 取引先との関係(常に情報のやり取りが出来る関係)
- トレースが出来る仕組み など



どうなっていると 信頼関係が確保されるか？

- ・事業者Aは、原産地情報を管理している。
- ・事業者Bは、事業者Aの管理レベルを認めている。 といった関係

第二回研究会 事前アンケート 概要

本研究会は、第1回研究会の討議を受けて、「FCP平成23年度の取組に関する説明会」資料のStep1～4のとおり進める考えでありますが、研究会2回目以降進める上で皆さまのご意見を伺いたく、アンケートへのご協力をお願いいたします。(Step1～4は別紙をご参照下さい)

昨年度の研究会では、「情報管理体制等に関する情報をやりとりすることで、実際にやりとりする情報の項目の量・回数(頻度)を減らすことが出来るのではないか」という仮説を立て、その際に求められる「情報管理体制」として「情報の一元管理(社内体制、情報をストックする仕組み)」「規格書の整備」「取引先との関係(常に情報のやりとりができる関係)」「トレースが出来る仕組み」などのご意見を頂きました。

第1回研究会では昨年度の討議内容を改めて振り返り、「情報の信頼性を担保する情報」を要求する背景について討議し、相手先の情報管理体制が整備されていれば「情報の信頼性を担保する情報」のやりとりを効率化できるとの認識を改めて共有することができました。

第2回研究会では、「情報の信頼性を担保する情報」を置き換える「情報管理体制」の抽出と整理を行います。具体的には「情報の信頼性を担保する情報」を置き換える「情報管理体制」について、「どのような項目を確認すれば良いか」、「それがどのような状態であれば良いか」、体系的に整理するためのグループワークを行います。

質問1

「情報の信頼性を担保する情報」を置き換えるためには、「情報管理体制」の
(1)どのような項目を確認すれば良いか、
(2)それはどのような状態であれば良いか、
考えられる項目を挙げて下さい。

質問2

第4回目以降では個別事例を用いてケーススタディーを行う予定です。
ケーススタディーは実態に即した題材にて行いたいと考えておりますので、
商品情報のやりとりで頻度の高い項目や、取引の上で手間のかかる項目を
挙げて下さい。(例えば、原産地証明書など)

第二回研究会 まとめ

【前回の討議の振り返り】

取引先との間で、製造・表示などのため必要不可欠な「情報」に付随して、「信頼性を担保する情報」がやりとりされており、そのやりとりに伴うコストや作業負担の増加が見られます。

第二回研究会では、「情報の信頼性を担保する情報」を置き換える「情報管理体制」の抽出と整理を行いました。具体的には、「情報の信頼性を担保する情報」を置き換えるためには「情報管理体制」の事前アンケートにもとづき、どのような項目を確認すれば良いかを討議することで、認識の共有を図りました。

また、事務局で取りまとめた分類項目案について、あわせて検討して頂きました。

●第2回研究会のディスカッションをもとに、討議内容を以下のポイントでとりまとめました。

- ①内容や用語の修正と、重複している項目の統合と削除を行いました。
- ②意見が分かれた項目は支持するご意見の多い方に集約しました。

また「必須」と「望ましい」の意見が同数だった項目は、「望ましい」に集約しました。

●研究会会員の皆様に修正した内容を確認して頂き、最終案を作成しました。

項目 2:「企業の情報管理のルールがある」に追加修正

項目 3:「商品情報を社外に公開する際、」⇒「商品情報を社外に提出する際、」に修正

項目 8:「管理する情報」を「商品情報」に修正

項目16:「原料メーカーに品質情報を確認する体制がある」

⇒「品質情報を確認する体制が原料メーカーにあることを確認している」に修正

項目18:「商品情報を管理する対象項目リストの設定論拠がある」

⇒「商品情報の項目について、設定理由がある」に修正

項目25:「工場管理」を「工程管理」に修正、「商品情報に係る」を追記

項目33:「商品情報を管理する担当者の教育(法律等の知識)を行っている」

⇒「商品情報を管理するための教育(法律等の知識)を担当者に行っている」に修正

項目45:「商品情報を担保できる根拠がある」

⇒「商品情報の項目について、担保できる根拠(書類等)がある」

第二回研究会 最終案 (20項目、うち必須14項目・望ましい6項目)

項目番号	「情報の信頼性を担保する情報」を置き換えるためには、「情報管理体制」がどうなっていればいいか (第二回研究会のご意見を受けて修正した案)	
1	企業の情報管理に対する理念がある	望ましい
2	企業の情報管理のルールがある	望ましい
3	商品情報を社外に提出する際、内容の正確性や提出先を確認している	必須
4	商品情報について、管理する項目が明確になっている	望ましい
5	商品情報について、項目別に保管期間が決まっている	必須
6	商品情報について、問合せを受けた際、スピーディな対応が出来る	必須
8	商品情報について、取得・承認・保管の手順がある	必須
10	商品情報の保管方法が決まっている	必須
16	品質情報を確認する体制が原料メーカーにあることを確認している (確認担当者および変更担当者、手順)	必須
18	商品情報の項目について、設定理由がある	望ましい
45	商品情報の項目について、担保できる根拠(書類等)がある	必須
20	商品情報に係る部署が明確になっている	必須
25	商品情報に係る工程管理、品質管理、品質保証、原材料管理をする体制がある (部署の業務分掌がはっきりしている)	必須
33	商品情報を管理するための教育(法律等の知識)を担当者に行っている	必須
34	品質に関する教育が行われている	望ましい
35	情報セキュリティ※が確保されている、または設定されている (完全性、可用性の維持)	必須
36	商品情報の更新が定期的に行われている	必須
38	原料情報と、使用製品と関連付け(トレース)が出来ている	必須
40	商品情報について公開と原則非公開が区別されている	望ましい
42	取引先から商品情報を入手した際、正確であることを確認している	必須

※「情報セキュリティ」とは、「情報の“機密性”、“完全性”及び“可用性”を維持すること」

～ISO/IEC27001(情報技術-セキュリティ技術-情報セキュリティマネジメントシステム-要求事項)より

第三回研究会 議論のポイント

事前アンケート

「情報の信頼性を担保する情報」を置き換えるためには

- (1) 「情報管理体制」のどのような項目を確認すればいいか
- (2) それはどのような状態であれば良いか

「情報の信頼性を担保する情報」を置き換えるためには

第二回研究会・討議部分
「情報管理体制」のどのような項目を確認すればいいか(最終案)

第三回研究会・討議部分
それはどのような状態であれば良いか

企業の情報管理に対する理念がある	望ましい
企業の情報管理のルールがある	望ましい
商品情報を社外に提出する際、内容の正確性や提出先を確認している	必須
商品情報について、管理する項目が明確になっている	望ましい
商品情報について、項目別に保管期間が決まっている	必須
商品情報について、問合せを受けた際、スピーディな対応が出来る	必須
商品情報について、取得・承認・保管の手順がある	必須
商品情報の保管方法が決まっている	必須
品質情報を確認する体制が原料メーカーにあることを確認している (確認担当者および変更担当者、手順)	必須
商品情報の項目について、設定理由がある	望ましい
商品情報の項目について、担保できる根拠(書類等)がある	必須
商品情報に係る部署が明確になっている	必須
商品情報に係る工程管理、品質管理、品質保証、原材料管理をする体制がある (部署の業務分掌がはっきりしている)	必須
商品情報を管理するための教育(法律等の知識)を担当者に行っている	必須
品質に関する教育が行われている	望ましい
情報セキュリティ※が確保されている、または設定されている(完全性、可用性の維持)	必須
商品情報の更新が定期的に行われている	必須
原料情報と、使用製品と関連付け(トレーサ)が出来ている	必須
商品情報について公開と原則非公開が区別されている	望ましい
取引先から商品情報を入手した際、正確であることを確認している	必須

今回、この部分について
ディスカッション致します

要求レベルや確かめ方について、
整理してください

第三回研究会 本日の作業

取引先との間で、製造・表示などのため必要不可欠な「情報」に付随して、「信頼性を担保する情報」がやりとりされており、そのやりとりに伴うコストや作業負担の増加が見られます。

第二回研究会では、「情報の信頼性を担保する情報」を置き換える「情報管理体制」の抽出と整理を行いました。

今回は引き続き事前アンケートをもとに「情報の信頼性を担保する情報」を置き換える「情報管理体制」の抽出と整理を行います。

具体的には、第二回で整理した項目の判断基準を整理し、商品情報の管理における信頼性の確保について認識の共有を図ります。

「情報の信頼性を担保する情報」を置き換えるためには
(1)「情報管理体制」のどのような項目を確認すればいいか
前回の研究会で取りまとめました。

今回は

**(2)それはどのような状態であれば良いか、
について、要求レベルや確かめ方のポイントで項目を挙げて頂きたい、
ディスカッションをお願いします。**

※ディスカッションでの「気づき」についても発表をお願いいたします。

協働の着眼点(業種横断版)

1 お客様を基点とする企業姿勢の明確化

2 コンプライアンスの徹底

社内に関するコミュニケーション

取引先に関するコミュニケーション

お客様に関するコミュニケーション

3 安全かつ適切な食品の提供
をするための体制整備

7 持続性のある関係の
ための体制整備

10 お客様とのコミュニケー
ションのための体制整備

4 調達における取組

8 取引先との公正な取引

11 お客様からの情報の
収集、管理及び対応

5 製造における取組【製造】
保管・流通における取組【卸売】
調理・加工における取組【小売】

9 取引先との情報共有、
「協働」の取組

12 お客様への情報提供

6 販売における取組

13 食育の推進

緊急時に関するコミュニケーション

14 緊急時を想定した
自社体制の整備

15 緊急時の自社と取引先と
の協力体制の整備

16 緊急時のお客様とのコミュ
ニケーション体制の整備

本研究会の経緯(協働の着眼点)

「協働の着眼点」取引先に関するコミュニケーション

9.【取引先との情報共有、協働の取組】

項目の説明:お客様に安全で適切な食品を安定的に供給し、その信頼を獲得するには、取引先と協力して、商品等の情報を共有することによって、正確な情報をお客様に提供するとともに、商品開発や業務の見直しを行うことが重要だと考えます。

9.【取引先との情報共有、協働の取組】

取引先と持続性があり、かつ緊張感のある関係を構築するため、取引先との情報共有及び協働した取組を行っている。

(1)【商品等についての情報共有】

①お客様に提供する商品に関する情報を取引先と共有している。

②食品のトレーサに必要な情報を取引先とお互いに整理し、必要な場合に共有できるようにしている。

③食品の一貫したロット管理を取引先と行っている。

④取引先への情報伝達のスピードと正確性を向上させるための取組を進めている。

特に小項目のうち

①お客様に提供する商品に関する情報を取引先と共有している。

④取引先への情報伝達のスピードと正確性を向上させるための取組を進めている。に関し、事実関係や相互の認識を共有するとともに対応方向について研究します。

本研究会の経緯(平成22年度 研究会のプロセス)

【方針】

- ・協働で取り組む
- ・積み上げで議論する
- ・小さくても成功例を作る

研究のプロセス

事実の共有

課題の共有

WIN WINの解の模索

①お客様に提供する商品に関する情報を取引先と共有している。

④取引先への情報伝達のスピードと正確性を向上させるための取組を進めている。

共有している情報のたな卸し

実際が取組事例のたな卸し

情報の性質に応じて整理

取組の目的、手法に応じて整理

情報のやり取りに関する課題を抽出

スピードと正確性を向上させるための課題を抽出

情報共有のあり方について意見交換

協働での対応方向について検討

本研究会では協働の着眼点の「商品等についての情報共有」をベースに、消費者の信頼を確保するために、事業者間の情報のやりとりをいかに効率的に行うかという研究を、参加者による積み上げの協働作業により進めます。直接的に仕様書のフォーマットやシステムについて議論することは予定していません。(研究が進むなかで、参加者の希望により議論する可能性はあります)

研究会の進め方とスケジュール

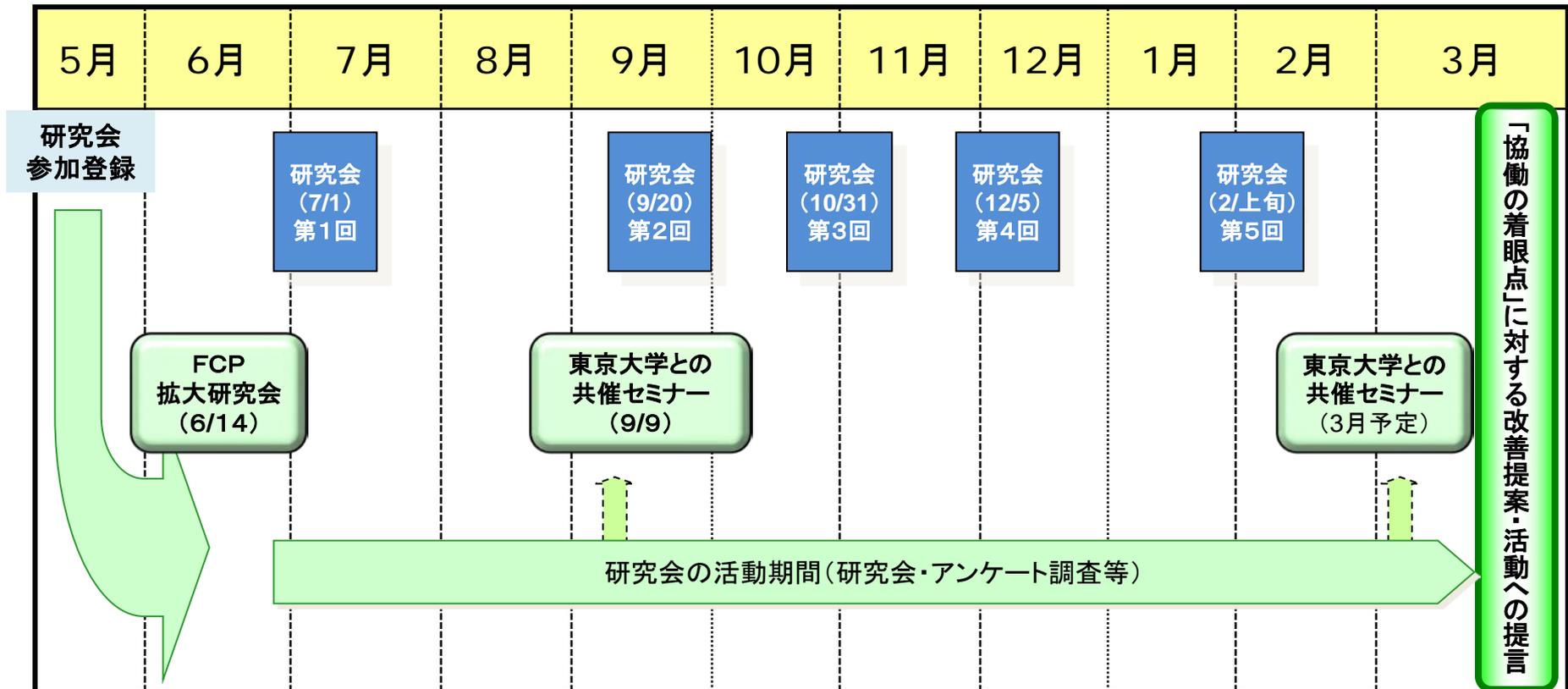
○研究会：年間5回の開催を予定しています。（開催回数は研究会での検討状況に応じて変更する場合があります）

・第4回：平成23年12月5日午後

※今回まで研究会でディスカッションし取りまとめた内容について、
どういった活用方法があるか、後日アンケートをさせて頂きたくよろしくお願いします。

○東京大学との共催セミナー：年間2回を予定しています。

・研究会の取組、成果報告を発表する予定です。



【参考：今回の作業についての事前アンケート回答】

項目番号	「情報の信頼性を担保する情報」を置き換えるためには、「情報管理体制」がどうなっていればいいのか (第二回研究会のご意見をを受けて修正した案)		それはどのような状態であれば良いか
1	企業の情報管理に対する理念がある	望ましい	企業の情報管理に対する理念があるか
2	企業の情報管理のルールがある	望ましい	企業の情報管理に対するルールがあるか
3	商品情報を社外に提出する際、内容の正確性や提出先を確認している	必須	商品情報を社外に提出する際、内容の正確性や提出先を確認しているか
4	商品情報について、管理する項目が明確になっている	望ましい	商品情報について、管理する項目が明確になっているか
5	商品情報について、項目別に保管期間が決まっている	必須	管理する情報について、項目別に保管期間が決まっているか
6	商品情報について、問合せを受けた際、スピーディな対応が出来る	必須	管理する情報について、すぐに検索できるようになっているか
8	商品情報について、取得・承認・保管の手順がある	必須	商品情報について、取得・承認・保管の手順があるか
10	商品情報の保管方法が決まっている	必須	商品情報の保管方法が決まっているか
16	品質情報を確認する体制が原料メーカーにあることを確認している (確認担当者および変更担当者、手順)	必須	帳票の管理方法が原料メーカーに定まっているか 管理する情報について、原料メーカーに帳票が有るか
18	商品情報の項目リストの設定理由がある	望ましい	情報を管理する対象のリストの設定論拠があるか (安全上の理由・科学的理論値・経験値・一般常識・社内設備要因・製造要因など)
45	商品情報の項目リストの担保できる根拠(書類等)がある	必須	商品情報の項目リストの担保できる根拠(書類等)があるか
20	商品情報に係る部署が明確になっている	必須	情報管理の専任部署があるか 管理する情報について、問合せ連絡先(部署)があるか 管理する情報について、取得する部署の一覧があるか 管理する情報について、承認・確認者の一覧があるか 帳票の管理者がいるか 顧客との連絡窓口が確立しているか 帳票の管理者がいるか 商品情報に係る業務フロー責任部署が明確になっているか 専門知識のある人が管理しているか 品質情報を管理する担当者が明確になっているか
25	商品情報に係る工程管理、品質管理、品質保証、原材料管理をする体制がある (部署の業務分掌がはっきりしている)	必須	商品情報に係る工程管理、品質管理、品質保証、原材料管理をする体制があるか (部署の業務分掌がはっきりしている)
33	商品情報を管理するための教育(法律等の知識)を担当者に行っている	必須	品質情報を管理する人の教育がなされているか
34	品質に関する教育が行われている	望ましい	教育と意識付けが行われ、些細な間違いを見つけたせるか 教育体制があるか
35	情報セキュリティが確保されている、または設定されている(完全性、可用性の維持)	必須	情報セキュリティの体制があるか (情報の管理責任者、セキュリティレベルの設定とレベルに応じた管理など)
36	商品情報の更新が定期的に行われている	必須	情報の更新が定期的に行われているか 古いデータのままになっていないか 変更があった場合にデータの変更がされているか
38	原料情報と、使用製品と関連付け(トレース)が出来ている	必須	検索できるか 製品から原料の検索(逆も可)が出来るか 検索内容には、起原料、最終加工地、原料原産国、アレルギー、GMO、BSEなどがあるか 最低限、紙ベースで確認できるか
40	商品情報について公開と原則非公開が区別されている	望ましい	管理する情報について、項目のリストがあるか
42	取引先から商品情報を入手した際、正確であることを確認している	必須	情報の正確性を確保する仕組みがあるか 情報の正確性を確保する資料があるか 必要ときにタイムリーに確認できるか 入力ミスによるヒューマンエラー・システムエラーなどの間違いを見逃さないチェック体制があるか

情報セキュリティ格付け



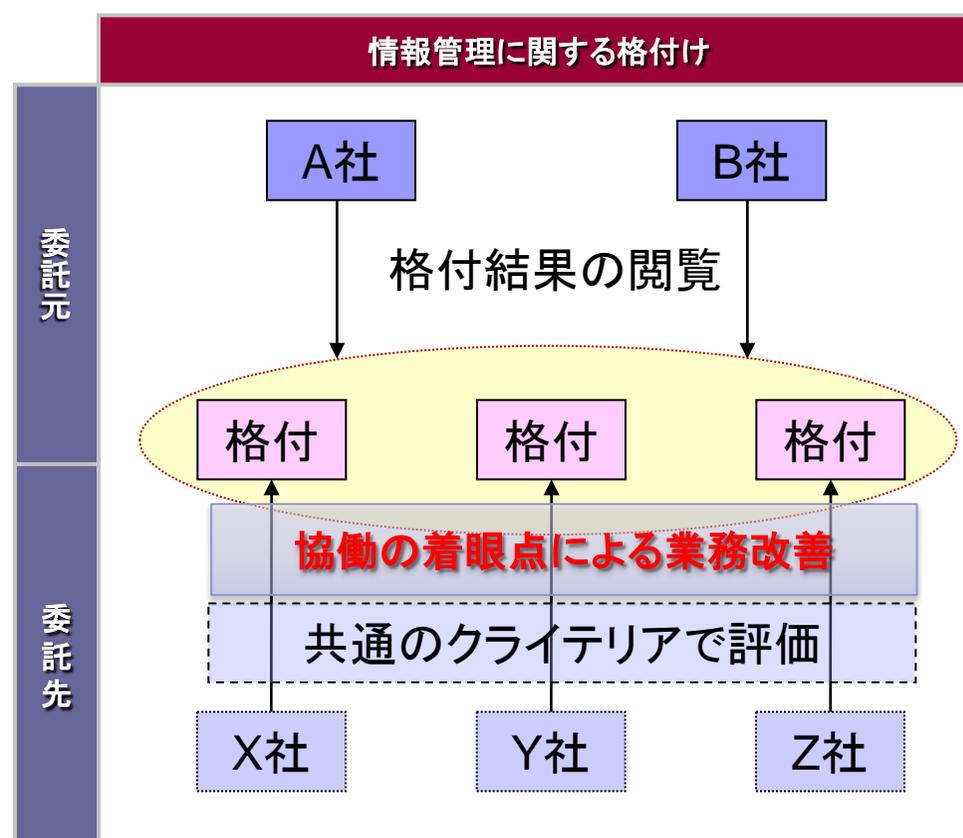
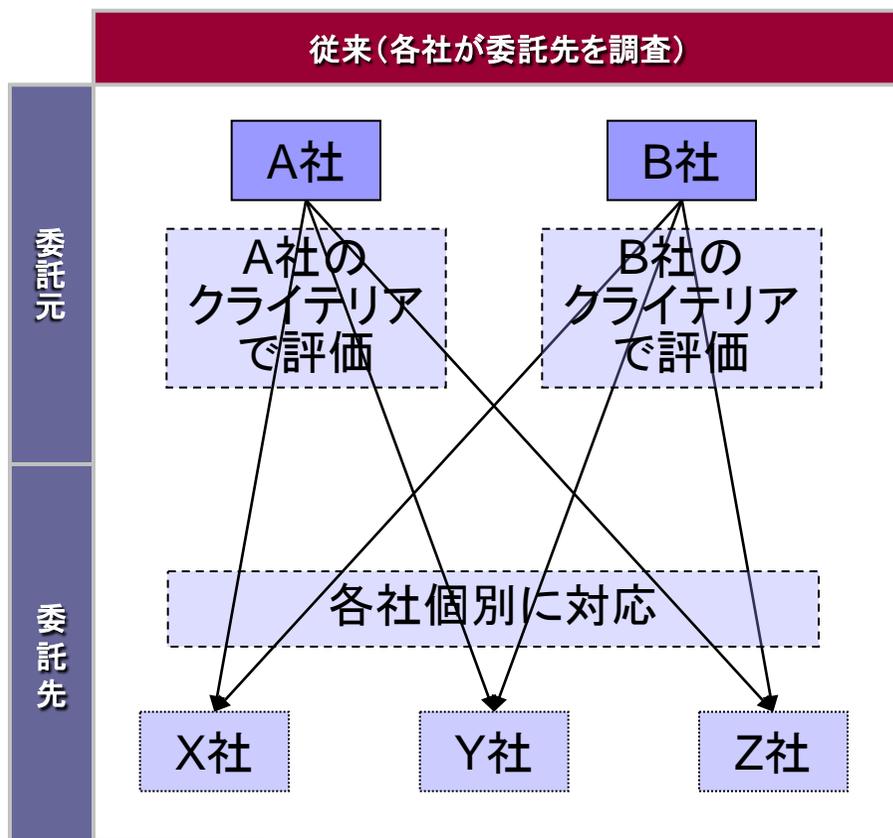
2011年10月31日

株式会社アイ・エス・レーティング

当資料に記載の内容は予告なく変更することが御座いますので、予めご了承願います。

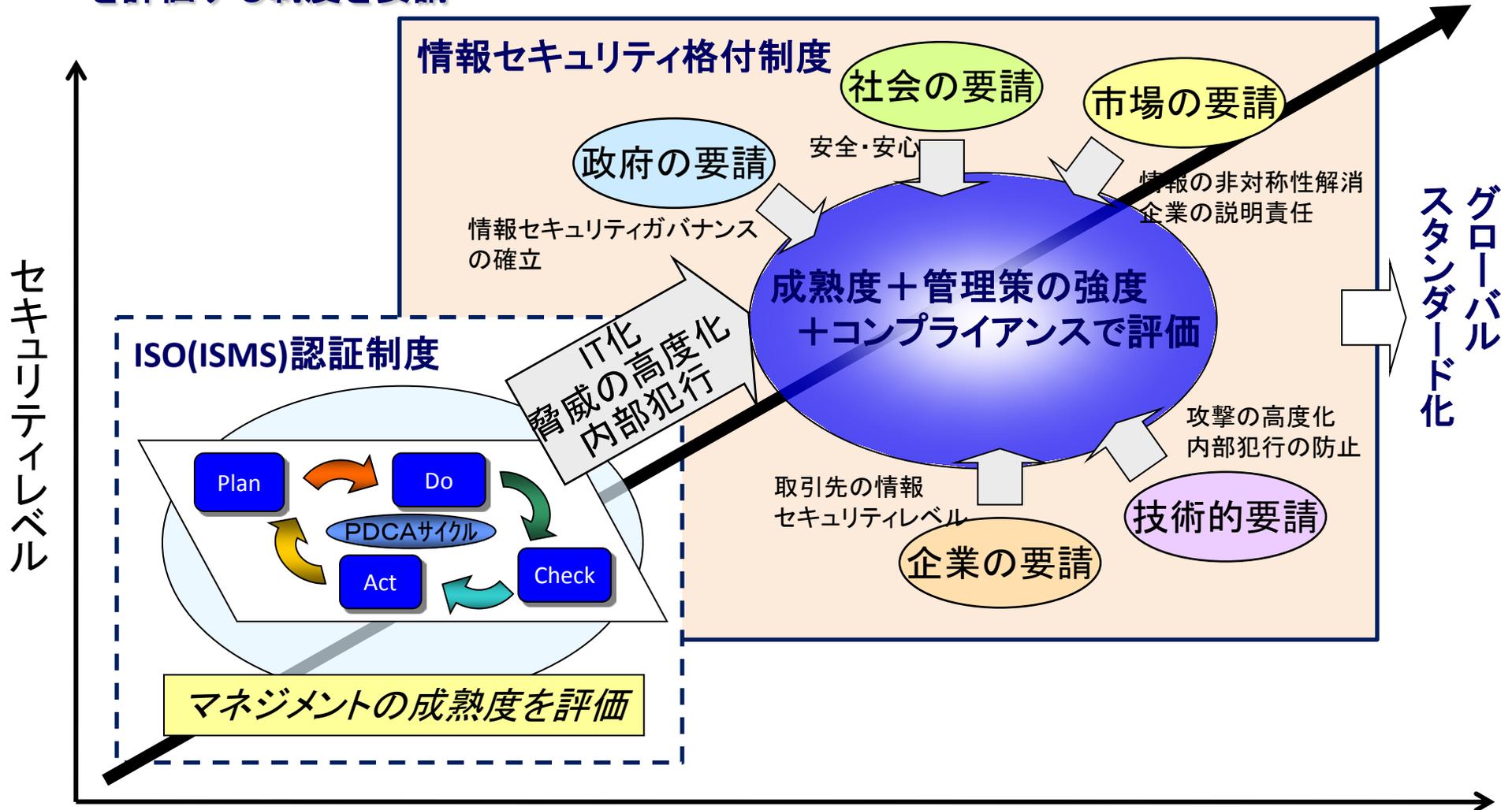
情報セキュリティ格付制度が目指すもの

- 情報セキュリティのレベルに関する客観的評価指標、共通の枠組みが確立し、社会インフラとしての格付プラットフォームが形成され、取引先・委託先の重複評価が解消される
- n対nの評価が解消されることで、発注者、受託者間の情報の非対称性の解消、調査コスト・工数の効率化が図られ、発注者、受託者双方にとって大きなメリットが期待でき、社会コスト削減にも貢献できる



情報セキュリティ格付の必要性

- 後を絶たない情報セキュリティ事故、社会・市場は認証制度に加え、実態に即してレベルを評価する制度を要請



格付の定義(17段階)

情報セキュリティ格付とは

■企業等の組織が取り扱う技術情報や営業秘密、個人情報等のセキュリティ水準に関して、情報漏洩、改ざん、サービス停止等、想定するビジネスリスクへの耐性の度合い(脅威に応じた管理策の水準、事故の起きにくさ)を示す格付機関の意見です。

■評価に当たっては、(1)マネジメントの成熟度、(2)セキュリティ対策の強度、(3)コンプライアンスへの取り組みなどの観点で計測し、記号や数値で指標化します(事故が起きないことを保証するものではありません)。

格付符号の表記法と定義

AAA _{is}	リスク耐性は極めて高く、多くの優れた要素がある。
AA _{is}	リスク耐性はかなり高く、優れた要素がある。
A _{is}	リスク耐性は高く、部分的に優れた要素がある。
BBB _{is}	リスク耐性は十分であるが、将来環境が大きく変化する場合、新たな対策が必要である。
BB _{is}	リスク耐性には注意すべき要素があり、将来環境が変化する場合、新たな対策が必要である。
B _{is}	リスク耐性に問題があり、絶えず注意すべき要素がある。
C _{is}	リスクが顕在化する可能性が極めて高い。

(注)上記の格付けの各レベル内の位置が上位または下位ある場合は‘+’または‘-’符号を付記する。また、添え字の“is”は、Information Securityの頭文字。なお、AAAとCには‘+、-’符号は付記しない。

各々の格付けの要件は、要件1「マネジメントの成熟度」と要件2「セキュリティ対策の強度」が主な構成要素となります。なお、コンプライアンスへの取り組みに係わる要件は、成熟度および強度の要件に内包されています。

AAA _{is}	(要件1) 新たな脅威に迅速に対応 し、常時、高水準の管理状態を維持、発展させている。 (要件2) 常時、リスクをモニタリングし、 即時に柔軟な対応 ができる。
AA _{is}	(要件1) 継続的な改善プロセスを有し、 高水準の管理状態を維持、発展 させている。 (要件2) 悪意のある内部者 に対する管理策(発見的、抑止的、予防・防止的管理策)を織り込んでいる。
A _{is}	(要件1) 検証したプロセスを用いて、 目標を指標化したうえで管理、実行 している。 (要件2) 悪意のある外部者 に対する管理策(発見的、抑止的、予防・防止的管理策)を織り込んでいる。
BBB _{is}	(要件1) 明確に定義した手順書等に基づき、 組織的に管理、実行 している。 (要件2) 一定の 予防・防止的管理策 (前もって防ぐこと)を織り込んでいる。
BB _{is}	(要件1) 手順書等は整っていないが、 一定水準の管理 をしている。 (要件2) 一定の 抑止的管理策 (行動を思いとどまらせること)および 発見的 management 策 を織り込んでいる。
B _{is}	(要件1) 特定の人員に依存して、 非公式な管理 をしている。 (要件2) 発見的 management 策(事故の発生を発見できること)等の 対策が不十分 である。
C _{is}	(要件1) プロセスが確立しておらず、 管理が不十分 である。 (要件2) 対策を講じておらず、 絶えず脅威 にさらされている。

(注)各々の格付けを付与するに際しては、下位の格付けの要件を満たす必要がある。

なお、上記の要件1や要件2は、格付定義を補足説明したものであり、被格付組織の特性や脅威の変化等により随時変更することがあります。

項目	当社格付クライテリア大項目	ムーディーズ格付クライテリア大項目
1	管理体制	[01] Organization
2	情報セキュリティ関連規定	[02] Information Security Policy
3	情報資産の識別	[03] Information Classification
4	リスクアセスメント	[04] Communications and Operations Management
5	人的セキュリティ	
6	再委託	<p>■金融検査結果事例集(平成22 検査事務年度前期版) 平成23年2月、金融庁検査局が公表</p> <p><input type="checkbox"/> 主要行等及び外国銀行支店における個別の問題点</p> <p><input type="checkbox"/> 検査結果</p> <p>✓顧客に係る個人データを取り扱っているにもかかわらず、再々委託先における個人情報管理責任者の設置状況を確認していないなど、安全管理措置を講じていない。</p> <p>✓再々委託先に対する承認プロセスを構築していないなど、外部委託先管理の枠組みが十分に整備されていない。</p>
7	監査	
8	情報取扱管理・媒体管理・廃棄	[05] Data Security
9	物理アクセス管理	[06] Physical Security
10	ネットワーク管理	[07] Application Security

■経営者のコミットメント
 ■理念、体制、ルール
 経営陣と管理者層・従業員層の間でリスクや対策についての共通認識を持つための仕組みを確立しているか？

■識別、評価、モニタリング
 ■組織風土の醸成、誓約書、教育、訓練
 業務遂行が適切に行われているか確認し、問題の改善を促す監査等の活動

◆金融庁「監督指針改正の骨子(2010年6月4日施行)」
 顧客等に関する情報管理態勢について
 (3)外部委託先等における顧客等に関する情報管理

■廃棄、返却管理
 ■持出し、持込み管理

■セキュリティ区画の方針
 ■特権ID管理
 ■変更管理

(米国Moody's社資料より一部抜粋)

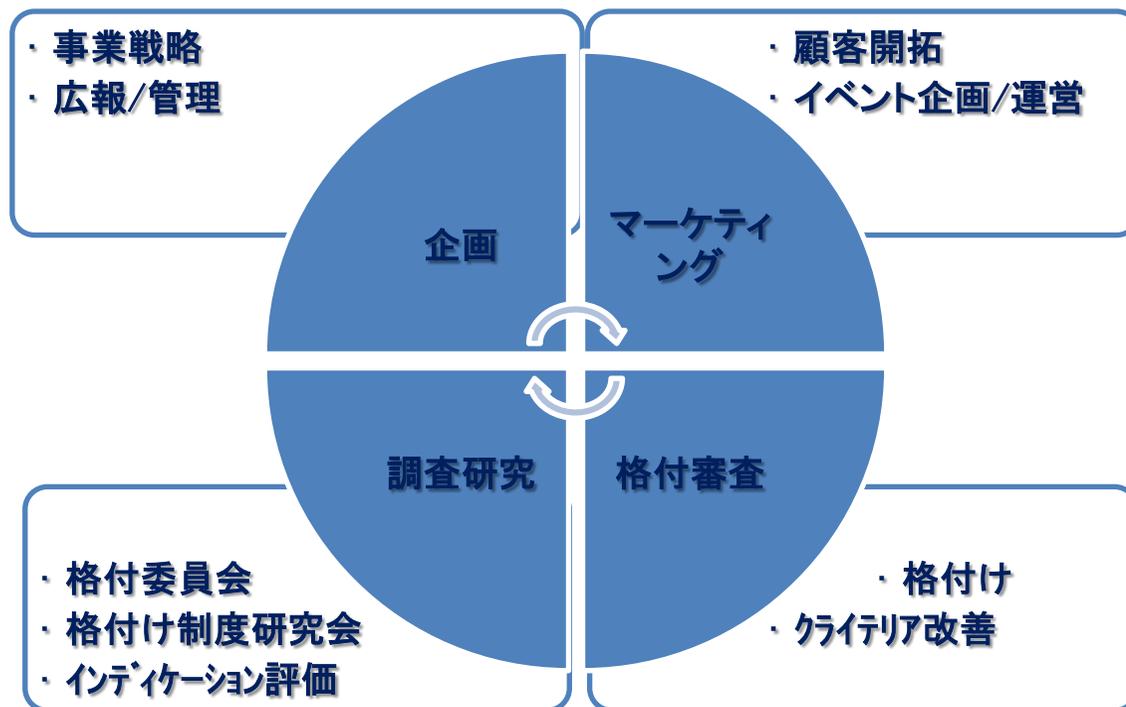
基準の構成比較(2)

■情報セキュリティ報告書やサステナビリティ報告書等を用い、CSR(Corporate Social Responsibility)の観点でステークホルダーとのリスク・コミュニケーションを図るとともに、説明責任を果たしているか？

- 報告書等は例えば次の事項を盛り込むなどなどの工夫を凝らしているか？
- a:経営トップによる社会に対するコミットメント
- b:方針・目的・目標(活動方針と、具体的な目的・目標へのブレークダウン)
- c:組織体制(目的・目標を実行するための組織体制やマネジメントシステム)
- d:パフォーマンス(活動結果としての効果を可視化して開示)
- e:第三者評価による情報の信頼性確保(格付け、監査、認証等)

項目	大項目	
11	クライアント制御	[[07] Application Security)
	<ul style="list-style-type: none"> ■端末およびクライアントPCの管理 ■クライアントの不正プログラム対策 	
12	クライアント管理	[08] Access Control
	<ul style="list-style-type: none"> ■ユーザーID管理・パスワード管理 ■アクセス管理 	
13	システム運用管理	[[07] Application Security)
	<ul style="list-style-type: none"> ■ITシステムの導入 ■サーバーの不正プログラム対策 ■ユーティリティの制限 ■ITシステムの運用 	<p>情報セキュリティ目的・目標を実現するために、例えば次の事項を考慮するなどの施策を講じているか？ →経営課題の達成に向け、組織内の活動状況をモニタリング(可視化)する仕組みを確立</p>
14	インシデント管理	[08] Incident Management
	<ul style="list-style-type: none"> ■インシデント発生時の委託元への対応等 ■モニタリング結果を用いて目的・目標が実現できたか評価のうえ、必要に応じ業務プロセスを継続的に改善 	
15	事業継続管理	[10] Business Continuity
	<ul style="list-style-type: none"> ■緊急時の体制、教育、訓練 ■リスクコミュニケーション (緊急時のガバナンスに関する充実した取組み) 	
16	コンプライアンス	[11] Privacy and Compliance
	<ul style="list-style-type: none"> ■法令遵守 ■セキュリティ要求事項の管理 	(米国Moody's社資料より一部抜粋)
「情報セキュリティ格付」大項目 16		「情報リスク格付」大項目 11

「格付け」で確かめ合う、情報の安全安心！



お問合せ先



株式会社アイ・エス・レーティング

TEL: 03-6430-0470 FAX: 03-6430-0473

E-mail: ISR@israting.com <http://www.israting.com/>

なお、当資料に記載の内容は予告なく変更することが御座いますので、予めご了承願います。

【参考資料】研究会まとめ最終案→協働の着眼点

資料5

研究会まとめ最終案		協働の着眼点			
		大項目	中項目	小項目	
1	企業の情報管理に対する理念がある	望ましい	2. 【コンプライアンス(※9)の徹底】お客様の信頼を獲得するため、社内にコンプライアンスを徹底している	(1)【基本方針の保持】	①法令遵守に真摯に取り組む方針を示している
			3. 【安全かつ適切な食品の提供をするための体制(※16)整備】安全かつ適切な食品を提供し、また危害(※21)の発生を防止するための体制を整備している	(1)【方針及び業務ルール(※13)の策定及び更新】	①企業理念または方針の中に、安全かつ適切な食品の提供に取り組む姿勢を盛り込んでいる
2	企業の情報管理のルールがある	望ましい	10. 【お客様とのコミュニケーションのための体制整備】お客様とのコミュニケーションを重視し、適切に対応するための体制を整備している	(1)【方針及び業務ルールの策定】◆	①企業理念または方針の中に、お客様とのコミュニケーションを重視する姿勢を盛り込んでいる◆
			3. 【安全かつ適切な食品の提供をするための体制(※16)整備】安全かつ適切な食品を提供し、また危害(※21)の発生を防止するための体制を整備している	(1)【方針及び業務ルール(※13)の策定及び更新】	②安全かつ適切な食品の提供のための業務ルールを定めている
3	商品情報を社外に提出する際、内容の正確性や提出先を確認している	必須	3. 【安全かつ適切な食品の提供をするための体制(※16)整備】安全かつ適切な食品を提供し、また危害(※21)の発生を防止するための体制を整備している	(1)【方針及び業務ルール(※13)の策定及び更新】	④継続的に業務ルールの見直し及び改善を行っている
			7. 【持続性のある関係(※34)のための体制整備】安全かつ適切な食品を安定的に提供していくため、公正な取引及び円滑な情報共有に基づいた、取引先(※36)との持続性のある関係のための体制を整備している	(1)【方針及び業務ルールの策定】◆	②お客様とのコミュニケーションを重視する業務ルールを定めている◆
4	商品情報について、管理する項目が明確になっている	望ましい	7. 【持続性のある関係(※34)のための体制整備】安全かつ適切な食品を安定的に提供していくため、公正な取引及び円滑な情報共有に基づいた、取引先(※36)との持続性のある関係のための体制を整備している	(4)【方針及び体制の社外への公開(※15)】	①安全かつ適切な食品を提供するための方針及び社内体制を、社外に公開している
			12. 【お客様への情報提供(※39)】お客様に提供する食品に関する情報を、適切な情報量かつお客様が理解しやすく正確な内容で、お客様が入手しやすい手段を用いて提供している	(4)【業務ルールの社外への公開】	①取引先との公正な取引に関する業務ルールを社外へ公開している
5	商品情報について、項目別に保管期間が決まっている	必須	16. 【緊急時のお客様とのコミュニケーション体制の整備】緊急時(事件及び事故発生時)に、お客様とのコミュニケーションを適時、適切に行う体制を整備している	(5)【情報共有の仕組み(※17)の整備】	①取引先との意見交換ができるよう担当窓口を設置している
			16. 【緊急時のお客様とのコミュニケーション体制の整備】緊急時(事件及び事故発生時)に、お客様とのコミュニケーションを適時、適切に行う体制を整備している	(2)【正確でわかりやすい情報提供】◆	①法令に基づく商品情報の提供をしている◆
6	商品情報について、管理する項目が明確になっている	望ましい	2. 【コンプライアンス(※9)の徹底】お客様の信頼を獲得するため、社内にコンプライアンスを徹底している	(1)【情報提供体制の整備】	①緊急時の情報の公開についての基準を定めている
			3. 【安全かつ適切な食品の提供をするための体制(※16)整備】安全かつ適切な食品を提供し、また危害(※21)の発生を防止するための体制を整備している	(1)【情報提供体制の整備】	②緊急時の情報提供の具体的方法について定めている
7	商品情報について、項目別に保管期間が決まっている	必須	8. 【取引先との公正な取引(※35)】取引先と、持続性があり、かつ緊張感のある関係を構築するため、公正な取引を行っている	(2)【遵守事項の明確化及び遵守の確認体制の整備】	①遵守しなければならない法令(※10)及び基準(※11)を明確にしている
			8. 【取引先との公正な取引(※35)】取引先と、持続性があり、かつ緊張感のある関係を構築するため、公正な取引を行っている	(1)【方針及び業務ルール(※13)の策定及び更新】	②安全かつ適切な食品の提供のための業務ルールを定めている
8	商品情報について、項目別に保管期間が決まっている	必須	7. 【持続性のある関係(※34)のための体制整備】安全かつ適切な食品を安定的に提供していくため、公正な取引及び円滑な情報共有に基づいた、取引先(※36)との持続性のある関係のための体制を整備している	(1)【公正な取引の実施】	①取引先と適正な契約を結んでいる
			7. 【持続性のある関係(※34)のための体制整備】安全かつ適切な食品を安定的に提供していくため、公正な取引及び円滑な情報共有に基づいた、取引先(※36)との持続性のある関係のための体制を整備している	(1)【公正な取引の実施】	②取引に際し、契約の内容を文書で双方が取り交わしている
9	商品情報について、項目別に保管期間が決まっている	必須	3. 【安全かつ適切な食品の提供をするための体制(※16)整備】安全かつ適切な食品を提供し、また危害(※21)の発生を防止するための体制を整備している	(1)【方針及び業務ルール(※13)の策定及び更新】	②安全かつ適切な食品の提供のための業務ルールを定めている
			7. 【持続性のある関係(※34)のための体制整備】安全かつ適切な食品を安定的に提供していくため、公正な取引及び円滑な情報共有に基づいた、取引先(※36)との持続性のある関係のための体制を整備している	(5)【情報共有の仕組み(※17)の整備】	②取引先の意見について社内に伝達するルート及び共有方法を定めている
10	商品情報について、項目別に保管期間が決まっている	必須	7. 【持続性のある関係(※34)のための体制整備】安全かつ適切な食品を安定的に提供していくため、公正な取引及び円滑な情報共有に基づいた、取引先(※36)との持続性のある関係のための体制を整備している	(5)【情報共有の仕組み(※17)の整備】	③取引先とより効果的な情報共有を行うための場を設けている
			9. 【取引先との情報共有、協働の取組】取引先と、持続性があり、かつ緊張感のある関係を構築するため、取引先との情報共有及び協働した取組を行っている	(1)【商品(※8)等についての情報共有】	①お客様に提供する食品に関する情報を取引先と共有している

【参考資料】研究会まとめ最終案→協働の着眼点

資料5

研究会まとめ最終案		協働の着眼点				
			大項目	中項目	小項目	
6	商品情報について問合せを受けた際、スピーディな対応が出来る	必須	取引先に関するコミュニケーション	9.【取引先との情報共有、協働の取組】取引先と、持続性があり、かつ緊張感のある関係を構築するため、取引先との情報共有及び協働した取組を行っている	(1)【商品(※8)等についての情報共有】	②食品のトレーサに必要な情報を取引先とお互いに整理し、必要な場合に共有できるようにしている
			取引先に関するコミュニケーション	9.【取引先との情報共有、協働の取組】取引先と、持続性があり、かつ緊張感のある関係を構築するため、取引先との情報共有及び協働した取組を行っている	(1)【商品(※8)等についての情報共有】	④取引先への情報伝達のスピードと正確性を向上させるための取組を進めている
			お客様に関するコミュニケーション	10.【お客様とのコミュニケーションのための体制整備】お客様とのコミュニケーションを重視し、適切に対応するための体制を整備している	(4)【情報提供体制の整備】	②お客様に提供する情報の正確性及びわかりやすさを確認する体制を整備している
			お客様に関するコミュニケーション	12.【お客様への情報提供(※39)】お客様に提供する食品に関する情報を、適切な情報量かつお客様が理解しやすく正確な内容で、お客様が入手しやすい手段を用いて提供している	(2)【正確でわかりやすい情報提供】◆	①法令に基づく商品情報の提供をしている◆
			お客様に関するコミュニケーション	12.【お客様への情報提供(※39)】お客様に提供する食品に関する情報を、適切な情報量かつお客様が理解しやすく正確な内容で、お客様が入手しやすい手段を用いて提供している	(2)【正確でわかりやすい情報提供】◆	②お客様のニーズに対応した商品情報を、わかりやすく提供している◆
			お客様に関するコミュニケーション	12.【お客様への情報提供(※39)】お客様に提供する食品に関する情報を、適切な情報量かつお客様が理解しやすく正確な内容で、お客様が入手しやすい手段を用いて提供している	(2)【正確でわかりやすい情報提供】◆	③食品の長所だけでなく、短所についても、必要に応じてお客様に情報を提供している◆
			お客様に関するコミュニケーション	12.【お客様への情報提供(※39)】お客様に提供する食品に関する情報を、適切な情報量かつお客様が理解しやすく正確な内容で、お客様が入手しやすい手段を用いて提供している	(2)【正確でわかりやすい情報提供】◆	④安全かつ適切な食品を提供するための取組に関する情報を提供している◆
			お客様に関するコミュニケーション	14.【緊急時(※41)を想定した自社体制の整備】緊急時(事件及び事故発生時)に、迅速、円滑かつ適切に対応するための自社内の体制を整備し、また体制の見直しを行っている	(1)【緊急時対応体制の整備】	①緊急時における社内の各担当の責任及び役割をあらかじめ定めている
			お客様に関するコミュニケーション	14.【緊急時(※41)を想定した自社体制の整備】緊急時(事件及び事故発生時)に、迅速、円滑かつ適切に対応するための自社内の体制を整備し、また体制の見直しを行っている	(1)【緊急時対応体制の整備】	②緊急時において関連する情報を、迅速に収集する体制を整備している
			お客様に関するコミュニケーション	14.【緊急時(※41)を想定した自社体制の整備】緊急時(事件及び事故発生時)に、迅速、円滑かつ適切に対応するための自社内の体制を整備し、また体制の見直しを行っている	(1)【緊急時対応体制の整備】	③緊急時において関連する情報を、関係者に迅速に伝達する体制を整備している
			お客様に関するコミュニケーション	15.【緊急時の自社と取引先との協力体制の整備】緊急時(事件及び事故発生時)に、取引先と協力してスムーズに対応するための体制を整備し、また体制の見直しを行っている	(2)【協力して取り組むための緊急時対応体制の整備】	①事件及び事故に迅速に対応するため、取引先と協働の取組ができる体制を整備している
8	管理する商品情報について、取得・承認・保管の手順がある	必須		1.【お客様(※1)を基点とする企業姿勢の明確化】お客様に安全かつ適切な食品(※2~4)を提供(※6)するため、お客様を基点として考える企業姿勢を明確にしている	(3)【社内の情報共有及び連携体制の整備】	①社内内の調達から販売に至るまでの全てのプロセスにおいて、情報共有及び連携体制を整備している
			取引先に関するコミュニケーション	7.【持続性のある関係(※34)のための体制整備】安全かつ適切な食品を安定的に提供していくため、公正な取引及び円滑な情報共有に基づいた、取引先(※36)との持続性のある関係のための体制を整備している	(3)【公正な取引の確認体制の整備】	①公正な取引の実施を確認する責任者を明確にしている
			取引先に関するコミュニケーション	7.【持続性のある関係(※34)のための体制整備】安全かつ適切な食品を安定的に提供していくため、公正な取引及び円滑な情報共有に基づいた、取引先(※36)との持続性のある関係のための体制を整備している	(4)【業務ルールの社外への公開】	①取引先との公正な取引に関する業務ルートを社外へ公開している
			取引先に関するコミュニケーション	7.【持続性のある関係(※34)のための体制整備】安全かつ適切な食品を安定的に提供していくため、公正な取引及び円滑な情報共有に基づいた、取引先(※36)との持続性のある関係のための体制を整備している	(5)【情報共有の仕組み(※17)の整備】	①取引先との意見交換ができるよう担当窓口を設置している
			お客様に関するコミュニケーション	10.【お客様とのコミュニケーションのための体制整備】お客様とのコミュニケーションを重視し、適切に対応するための体制を整備している	(3)【情報の収集、管理及びお客様対応体制の整備】	①お客様からの問い合わせ及び情報提供を受けるための体制として、窓口を設置している
			お客様に関するコミュニケーション	10.【お客様とのコミュニケーションのための体制整備】お客様とのコミュニケーションを重視し、適切に対応するための体制を整備している	(3)【情報の収集、管理及びお客様対応体制の整備】	②お客様対応担当とその関係者が連携して対応する体制を整備している
			お客様に関するコミュニケーション	10.【お客様とのコミュニケーションのための体制整備】お客様とのコミュニケーションを重視し、適切に対応するための体制を整備している	(3)【情報の収集、管理及びお客様対応体制の整備】	③お客様の意見を経営に活かす体制を整備している
			お客様に関するコミュニケーション	14.【緊急時(※41)を想定した自社体制の整備】緊急時(事件及び事故発生時)に、迅速、円滑かつ適切に対応するための自社内の体制を整備し、また体制の見直しを行っている	(1)【緊急時対応体制の整備】	①緊急時における社内の各担当の責任及び役割をあらかじめ定めている
お客様に関するコミュニケーション	14.【緊急時(※41)を想定した自社体制の整備】緊急時(事件及び事故発生時)に、迅速、円滑かつ適切に対応するための自社内の体制を整備し、また体制の見直しを行っている	(1)【緊急時対応体制の整備】	②緊急時において関連する情報を、迅速に収集する体制を整備している			

【参考資料】研究会まとめ最終案→協働の着眼点

資料5

研究会まとめ最終案		協働の着眼点				
			大項目	中項目	小項目	
		お客様に関するコミュニケーション	14.【緊急時(※41)を想定した自社体制の整備】緊急時(事件及び事故発生時)に、迅速、円滑かつ適切に対応するための自社内の体制を整備し、また体制の見直しを行っている	(1)【緊急時対応体制の整備】	③緊急時において関連する情報を、関係者に迅速に伝達する体制を整備している	
		お客様に関するコミュニケーション	14.【緊急時(※41)を想定した自社体制の整備】緊急時(事件及び事故発生時)に、迅速、円滑かつ適切に対応するための自社内の体制を整備し、また体制の見直しを行っている	(2)【判断基準、緊急時対応ルール及び手順の設定】	①緊急時に迅速に対応するため、事件性のある食品汚染も想定して、判断基準、対応ルール及び手順をあらかじめ定めている	
10	商品情報の保管方法が決まっている	必須	社内に関するコミュニケーション	3.【安全かつ適切な食品の提供をするための体制(※16)整備】安全かつ適切な食品を提供し、また危害(※21)の発生を防止するための体制を整備している	(1)【方針及び業務ルール(※13)の策定及び更新】	②安全かつ適切な食品の提供のための業務ルールを定めている
			社内に関するコミュニケーション	3.【安全かつ適切な食品の提供をするための体制(※16)整備】安全かつ適切な食品を提供し、また危害(※21)の発生を防止するための体制を整備している	(1)【方針及び業務ルール(※13)の策定及び更新】	④継続的に業務ルールの見直し及び改善を行っている
			お客様に関するコミュニケーション	10.【お客様とのコミュニケーションのための体制整備】お客様とのコミュニケーションを重視し、適切に対応するための体制を整備している	(1)【方針及び業務ルールの策定】◆	②お客様とのコミュニケーションを重視する業務ルールを定めている◆
16	品質情報を確認する体制が原料メーカーにあることを確認している(確認担当者および変更担当者、手順)	必須	社内に関するコミュニケーション	4.【調達における取組】安全かつ適切な食品、原材料や包装資材(以下、「調達物資(※25)」という)を使用して食品を製造(※26)するための、調達における取組を行っている	(1)【調達先の評価及び選定】	①調達する食品及び調達物資の調達先を、評価及び選定している
			取引先に関するコミュニケーション	8.【取引先との公正な取引(※35)】取引先と、持続性があり、かつ緊張感のある関係を構築するため、公正な取引を行っている	(1)【公正な取引の実施】	①取引先と適正な契約を結んでいる
			取引先に関するコミュニケーション	8.【取引先との公正な取引(※35)】取引先と、持続性があり、かつ緊張感のある関係を構築するため、公正な取引を行っている	(1)【公正な取引の実施】	②取引に際し、契約の内容を文書で双方が取り交わしている
18	商品情報の項目について、設定理由がある	望ましい	社内に関するコミュニケーション	3.【安全かつ適切な食品の提供をするための体制(※16)整備】安全かつ適切な食品を提供し、また危害(※21)の発生を防止するための体制を整備している	(1)【方針及び業務ルール(※13)の策定及び更新】	②安全かつ適切な食品の提供のための業務ルールを定めている
			取引先に関するコミュニケーション	7.【持続性のある関係(※34)のための体制整備】安全かつ適切な食品を安定的に提供していくため、公正な取引及び円滑な情報共有に基づいた、取引先(※36)との持続性のある関係のための体制を整備している	(1)【業務ルールの策定】	①取引先との取引条件の設定や契約等に関して公正な取引をするための業務ルールを定めている
20	商品情報に係る部署が明確になっている	必須	社内に関するコミュニケーション	3.【安全かつ適切な食品の提供をするための体制(※16)整備】安全かつ適切な食品を提供し、また危害(※21)の発生を防止するための体制を整備している	(3)【業務の適切な実施を確認する体制の整備】	①業務ルールに基づいて業務が行われているかについて、日常的に確認を行っている
			取引先に関するコミュニケーション	7.【持続性のある関係(※34)のための体制整備】安全かつ適切な食品を安定的に提供していくため、公正な取引及び円滑な情報共有に基づいた、取引先(※36)との持続性のある関係のための体制を整備している	(3)【公正な取引の確認体制の整備】	①公正な取引の実施を確認する責任者を明確にしている
			お客様に関するコミュニケーション	14.【緊急時(※41)を想定した自社体制の整備】緊急時(事件及び事故発生時)に、迅速、円滑かつ適切に対応するための自社内の体制を整備し、また体制の見直しを行っている	(1)【緊急時対応体制の整備】	①緊急時における社内の各担当の責任及び役割をあらかじめ定めている
			お客様に関するコミュニケーション	14.【緊急時(※41)を想定した自社体制の整備】緊急時(事件及び事故発生時)に、迅速、円滑かつ適切に対応するための自社内の体制を整備し、また体制の見直しを行っている	(1)【緊急時対応体制の整備】	②緊急時において関連する情報を、迅速に収集する体制を整備している
			お客様に関するコミュニケーション	14.【緊急時(※41)を想定した自社体制の整備】緊急時(事件及び事故発生時)に、迅速、円滑かつ適切に対応するための自社内の体制を整備し、また体制の見直しを行っている	(1)【緊急時対応体制の整備】	③緊急時において関連する情報を、関係者に迅速に伝達する体制を整備している
25	商品情報に係る工程管理、品質管理、品質保証、原材料管理をする体制がある(部署の業務分掌がはっきりしている)	必須	社内に関するコミュニケーション	3.【安全かつ適切な食品の提供をするための体制(※16)整備】安全かつ適切な食品を提供し、また危害(※21)の発生を防止するための体制を整備している	(3)【業務の適切な実施を確認する体制の整備】	①業務ルールに基づいて業務が行われているかについて、日常的に確認を行っている
			取引先に関するコミュニケーション	7.【持続性のある関係(※34)のための体制整備】安全かつ適切な食品を安定的に提供していくため、公正な取引及び円滑な情報共有に基づいた、取引先(※36)との持続性のある関係のための体制を整備している	(3)【公正な取引の確認体制の整備】	①公正な取引の実施を確認する責任者を明確にしている
			お客様に関するコミュニケーション	14.【緊急時(※41)を想定した自社体制の整備】緊急時(事件及び事故発生時)に、迅速、円滑かつ適切に対応するための自社内の体制を整備し、また体制の見直しを行っている	(1)【緊急時対応体制の整備】	①緊急時における社内の各担当の責任及び役割をあらかじめ定めている
			お客様に関するコミュニケーション	14.【緊急時(※41)を想定した自社体制の整備】緊急時(事件及び事故発生時)に、迅速、円滑かつ適切に対応するための自社内の体制を整備し、また体制の見直しを行っている	(1)【緊急時対応体制の整備】	②緊急時において関連する情報を、迅速に収集する体制を整備している

【参考資料】研究会まとめ最終案→協働の着眼点

資料5

研究会まとめ最終案		協働の着眼点				
			大項目	中項目	小項目	
		お客様に関するコミュニケーション	14.【緊急時(※41)を想定した自社体制の整備】緊急時(事件及び事故発生時)に、迅速、円滑かつ適切に対応するための自社内の体制を整備し、また体制の見直しを行っている	(1)【緊急時対応体制の整備】	③緊急時において関連する情報を、関係者に迅速に伝達する体制を整備している	
33	商品情報を管理するための教育(法律等の知識)を	必須		2.【コンプライアンス(※9)の徹底】お客様の信頼を獲得するため、社内にコンプライアンスを徹底している	(3)【従業員教育】	①従業員のコンプライアンスに対する意識を高める活動を行っている
			社内に関するコミュニケーション	3.【安全かつ適切な食品の提供をするための体制(※16)整備】安全かつ適切な食品を提供し、また危害(※21)の発生を防止するための体制を整備している	(2)【方針の周知(※14)及び業務ルールの教育(※18)体制の整備】	①安全かつ適切な食品の提供のための方針を従業員に周知徹底している
			取引先に関するコミュニケーション	7.【持続性のある関係(※34)のための体制整備】安全かつ適切な食品を安定的に提供していくため、公正な取引及び円滑な情報共有に基づいた、取引先(※36)との持続性のある関係のための体制を整備している	(2)【業務ルールの周知及び教育体制の整備】	①公正な取引のための業務ルールを社内に周知徹底している
			取引先に関するコミュニケーション	7.【持続性のある関係(※34)のための体制整備】安全かつ適切な食品を安定的に提供していくため、公正な取引及び円滑な情報共有に基づいた、取引先(※36)との持続性のある関係のための体制を整備している	(2)【業務ルールの周知及び教育体制の整備】	②公正な取引のための業務ルールを必要な従業員に教育する体制を整備している
34	品質に関する教育が行われている	望ましい		2.【コンプライアンス(※9)の徹底】お客様の信頼を獲得するため、社内にコンプライアンスを徹底している	(3)【従業員教育】	①従業員のコンプライアンスに対する意識を高める活動を行っている
			社内に関するコミュニケーション	3.【安全かつ適切な食品の提供をするための体制(※16)整備】安全かつ適切な食品を提供し、また危害(※21)の発生を防止するための体制を整備している	(2)【方針の周知(※14)及び業務ルールの教育(※18)体制の整備】	①安全かつ適切な食品の提供のための方針を従業員に周知徹底している
			取引先に関するコミュニケーション	7.【持続性のある関係(※34)のための体制整備】安全かつ適切な食品を安定的に提供していくため、公正な取引及び円滑な情報共有に基づいた、取引先(※36)との持続性のある関係のための体制を整備している	(2)【業務ルールの周知及び教育体制の整備】	①公正な取引のための業務ルールを社内に周知徹底している
			取引先に関するコミュニケーション	7.【持続性のある関係(※34)のための体制整備】安全かつ適切な食品を安定的に提供していくため、公正な取引及び円滑な情報共有に基づいた、取引先(※36)との持続性のある関係のための体制を整備している	(2)【業務ルールの周知及び教育体制の整備】	②公正な取引のための業務ルールを必要な従業員に教育する体制を整備している
35	情報セキュリティが確保されている、または設定されている(完全性、可用性の維持)	必須	社内に関するコミュニケーション	3.【安全かつ適切な食品の提供をするための体制(※16)整備】安全かつ適切な食品を提供し、また危害(※21)の発生を防止するための体制を整備している	(5)【危害要因(※22)の分析(※23)及び管理(※24)方法の選定】	④危害要因の洗い出し、分析内容及び管理方法の妥当性の検証を行い、見直しを行っている
			お客様に関するコミュニケーション	10.【お客様とのコミュニケーションのための体制整備】お客様とのコミュニケーションを重視し、適切に対応するための体制を整備している	(3)【情報の収集、管理及びお客様対応体制の整備】	④お客様から収集した個人情報の保護措置をとっている
36	商品情報の更新が定期的に行われている	必須	社内に関するコミュニケーション	3.【安全かつ適切な食品の提供をするための体制(※16)整備】安全かつ適切な食品を提供し、また危害(※21)の発生を防止するための体制を整備している	(1)【方針及び業務ルール(※13)の策定及び更新】	④継続的に業務ルールの見直し及び改善を行っている
			取引先に関するコミュニケーション	8.【取引先との公正な取引(※35)】取引先と、持続性があり、かつ緊張感のある関係を構築するため、公正な取引を行っている	(1)【公正な取引の実施】	③取引に関する解決すべき問題点や改善点を相互で議論し、意思疎通を図り、問題解決をしている
			お客様に関するコミュニケーション	10.【お客様とのコミュニケーションのための体制整備】お客様とのコミュニケーションを重視し、適切に対応するための体制を整備している	(3)【情報の収集、管理及びお客様対応体制の整備】	③お客様の意見を経営に活かす体制を整備している
			お客様に関するコミュニケーション	11.【お客様からの情報の収集(※38)、管理及び対応】クレームを含むお客様からの情報を収集及び管理し、適時、適切な対応を行っている	(3)【適時、適切なお客様対応】	③お客様からの意見を商品及びサービスの改善につなげている
38	原料情報と、使用製品と関連付け(トレース)が出来ている	必須	社内に関するコミュニケーション	3.【安全かつ適切な食品の提供をするための体制(※16)整備】安全かつ適切な食品を提供し、また危害(※21)の発生を防止するための体制を整備している	(5)【危害要因(※22)の分析(※23)及び管理(※24)方法の選定】	③調達物資の調達から食品の製造、販売までの過程の危害要因を洗い出し、分析し、管理方法を定めている
			取引先に関するコミュニケーション	7.【持続性のある関係(※34)のための体制整備】安全かつ適切な食品を安定的に提供していくため、公正な取引及び円滑な情報共有に基づいた、取引先(※36)との持続性のある関係のための体制を整備している	(5)【情報共有の仕組み(※17)の整備】	②取引先の意見について社内に伝達するルート及び共有方法を定めている
			取引先に関するコミュニケーション	7.【持続性のある関係(※34)のための体制整備】安全かつ適切な食品を安定的に提供していくため、公正な取引及び円滑な情報共有に基づいた、取引先(※36)との持続性のある関係のための体制を整備している	(5)【情報共有の仕組み(※17)の整備】	③取引先とより効果的な情報共有を行うための場を設けている
			お客様に関するコミュニケーション	11.【お客様からの情報の収集(※38)、管理及び対応】クレームを含むお客様からの情報を収集及び管理し、適時、適切な対応を行っている	(2)【収集した情報の管理】	③お客様から収集した情報を関係者において共有し、必要な情報を関連先まで伝達している
			社内に関するコミュニケーション	3.【安全かつ適切な食品の提供をするための体制(※16)整備】安全かつ適切な食品を提供し、また危害(※21)の発生を防止するための体制を整備している	(2)【方針の周知(※14)及び業務ルールの教育(※18)体制の整備】	①安全かつ適切な食品の提供のための方針を従業員に周知徹底している

【参考資料】研究会まとめ最終案→協働の着眼点

資料5

研究会まとめ最終案		協働の着眼点			
		大項目	中項目	小項目	
40	商品情報について公開と原則非公開が区別されている	望ましい	取引先に関するコミュニケーション 7.【持続性のある関係(※34)のための体制整備】安全かつ適切な食品を安定的に提供していくため、公正な取引及び円滑な情報共有に基づいた、取引先(※36)との持続性のある関係のための体制を整備している	(2)【業務ルールの周知及び教育体制の整備】	①公正な取引のための業務ルールを社内に周知徹底している
			お客様に関するコミュニケーション 16.【緊急時のお客様とのコミュニケーション体制の整備】緊急時(事件及び事故発生時)に、お客様とのコミュニケーションを適時、適切に行う体制を整備している	(1)【情報提供体制の整備】	①緊急時の情報の公開についての基準を定めている
42	取引先から商品情報を入手した際、正確であることを確認している	必須	社内に関するコミュニケーション 3.【安全かつ適切な食品の提供をするための体制(※16)整備】安全かつ適切な食品を提供し、また危害(※21)の発生を防止するための体制を整備している	(1)【方針及び業務ルール(※13)の策定及び更新】	③食品の安全性及び適切性に関する新しい情報を常に収集している
			社内に関するコミュニケーション 4.【調達における取組】安全かつ適切な食品、原材料や包装資材(以下、「調達物資(※25)」という)を使用して食品を製造(※26)するための、調達における取組を行っている	(2)【調達物資の安全性及び適切性の確認】	②調達物資の受入時に検査を行っている
			取引先に関するコミュニケーション 7.【持続性のある関係(※34)のための体制整備】安全かつ適切な食品を安定的に提供していくため、公正な取引及び円滑な情報共有に基づいた、取引先(※36)との持続性のある関係のための体制を整備している	(5)【情報共有の仕組み(※17)の整備】	③取引先とより効果的な情報共有を行うための場を設けている
45	商品情報の項目について、担保できる根拠(書類等)がある	必須	社内に関するコミュニケーション 3.【安全かつ適切な食品の提供をするための体制(※16)整備】安全かつ適切な食品を提供し、また危害(※21)の発生を防止するための体制を整備している	(5)【危害要因(※22)の分析(※23)及び管理(※24)方法の選定】	①原材料から食品を消費するまでの安全に関わる危害要因を明確にしている
			社内に関するコミュニケーション 5.【製造における取組】●安全かつ適切であり、表示が適切で、また品質(※5)が維持された食品を販売するための、製造における取組を行っている	(2)【適切な表示の実施】◆	①適切に設定された、賞味期限または消費期限を食品に表示している◆
			社内に関するコミュニケーション 5.【製造における取組】●安全かつ適切であり、表示が適切で、また品質(※5)が維持された食品を販売するための、製造における取組を行っている	(2)【適切な表示の実施】◆	④印字された表示が適切であることを確認している◆
			お客様に関するコミュニケーション 10.【お客様とのコミュニケーションのための体制整備】お客様とのコミュニケーションを重視し、適切に対応するための体制を整備している	(4)【情報提供体制の整備】	②お客様に提供する情報の正確性及びわかりやすさを確認する体制を整備している
			1.【お客様(※1)を基点とする企業姿勢の明確化】お客様に安全かつ適切な食品(※2～4)を提供(※6)するため、お客様を基点として考える企業姿勢を明確にしている	(1)【経営姿勢の社内外への明示】	①経営者が、お客様を基点とする基本的考え方に基づいて、安全かつ適切な食品を提供する責任を認識しており、その姿勢を社内外に示している
			1.【お客様(※1)を基点とする企業姿勢の明確化】お客様に安全かつ適切な食品(※2～4)を提供(※6)するため、お客様を基点として考える企業姿勢を明確にしている	(2)【基本方針(※12)の保持】	①お客様を基点とする基本的考え方により、安全かつ適切な食品を提供するとともに、お客様に食品事業者の取組を伝えることを、基本方針として示している
			2.【コンプライアンス(※9)の徹底】お客様の信頼を獲得するため、社内にコンプライアンスを徹底している	(1)【基本方針の保持】	②社会的要請に真摯に対応する方針を示している
			2.【コンプライアンス(※9)の徹底】お客様の信頼を獲得するため、社内にコンプライアンスを徹底している	(2)【遵守事項の明確化及び遵守の確認体制の整備】	②明確化した遵守しなければならない法令及び基準について随時、適切に更新している
			2.【コンプライアンス(※9)の徹底】お客様の信頼を獲得するため、社内にコンプライアンスを徹底している	(2)【遵守事項の明確化及び遵守の確認体制の整備】	③責任者を明確にして、遵守事項の管理及び遵守の確認を行っている
			社内に関するコミュニケーション 3.【安全かつ適切な食品の提供をするための体制(※16)整備】安全かつ適切な食品を提供し、また危害(※21)の発生を防止するための体制を整備している	(2)【方針の周知(※14)及び業務ルールの教育(※18)体制の整備】	②安全かつ適切な食品の提供のための業務ルールを従業員に教育する体制を整備している
			社内に関するコミュニケーション 3.【安全かつ適切な食品の提供をするための体制(※16)整備】安全かつ適切な食品を提供し、また危害(※21)の発生を防止するための体制を整備している	(3)【業務の適切な実施を確認する体制の整備】	②業務ルールに基づいて業務が行われているかについて、自社内の別担当または第三者機関が監査を行っている
			社内に関するコミュニケーション 3.【安全かつ適切な食品の提供をするための体制(※16)整備】安全かつ適切な食品を提供し、また危害(※21)の発生を防止するための体制を整備している	(5)【危害要因(※22)の分析(※23)及び管理(※24)方法の選定】	②オペレーションを工程図にし、現場の実態と合っているか確認し随時更新している●
			社内に関するコミュニケーション 3.【安全かつ適切な食品の提供をするための体制(※16)整備】安全かつ適切な食品を提供し、また危害(※21)の発生を防止するための体制を整備している	(5)【危害要因(※22)の分析(※23)及び管理(※24)方法の選定】	⑤危害要因の管理方法を業務ルールに反映している
			社内に関するコミュニケーション 4.【調達における取組】安全かつ適切な食品、原材料や包装資材(以下、「調達物資(※25)」という)を使用して食品を製造(※26)するための、調達における取組を行っている	(2)【調達物資の安全性及び適切性の確認】	①調達物資に関する要求事項または受入基準を定めている
社内に関するコミュニケーション 4.【調達における取組】安全かつ適切な食品、原材料や包装資材(以下、「調達物資(※25)」という)を使用して食品を製造(※26)するための、調達における取組を行っている	(3)【調達物資の保管(※32)及び管理(※33)】◆	①調達物資に応じた条件下で保管及び管理している◆			

【参考資料】研究会まとめ最終案→協働の着眼点

資料5

研究会まとめ最終案	協働の着眼点		
		大項目	中項目
社内に関するコミュニケーション	4.【調達における取組】安全かつ適切な食品、原材料や包装資材(以下、「調達物資(※25)」という)を使用して食品を製造(※26)するための、調達における取組を行っている	(3)【調達物資の保管(※32)及び管理(※33)】◆	②調達物資の適切な保管及び管理を行うために、適切な施設または設備を備え、管理している◆
社内に関するコミュニケーション	4.【調達における取組】安全かつ適切な食品、原材料や包装資材(以下、「調達物資(※25)」という)を使用して食品を製造(※26)するための、調達における取組を行っている	(3)【調達物資の保管(※32)及び管理(※33)】◆	③調達した原材料の使用期限を、設定及び管理している◆
社内に関するコミュニケーション	5.【製造における取組】●安全かつ適切であり、表示が適切で、また品質(※5)が維持された食品を販売するための、製造における取組を行っている	(1)【製造工程の管理】◆	①食品製造用の設備及び器具の食品接触面を清潔に保っている◆
社内に関するコミュニケーション	5.【製造における取組】●安全かつ適切であり、表示が適切で、また品質(※5)が維持された食品を販売するための、製造における取組を行っている	(1)【製造工程の管理】◆	②食品製造で使用する水は飲用適(※29)であり、安全な方法で処理及び維持管理している●
社内に関するコミュニケーション	5.【製造における取組】●安全かつ適切であり、表示が適切で、また品質(※5)が維持された食品を販売するための、製造における取組を行っている	(1)【製造工程の管理】◆	③食品に応じた加熱、冷却、乾燥及び包装を適切な条件下で行えるよう管理している◆
社内に関するコミュニケーション	5.【製造における取組】●安全かつ適切であり、表示が適切で、また品質(※5)が維持された食品を販売するための、製造における取組を行っている	(1)【製造工程の管理】◆	④異物混入の防止、異物の検出及び異物の除去に取り組んでいる◆
社内に関するコミュニケーション	5.【製造における取組】●安全かつ適切であり、表示が適切で、また品質(※5)が維持された食品を販売するための、製造における取組を行っている	(1)【製造工程の管理】◆	⑤微生物及びアレルギー誘起物質(※30)の交差汚染(※31)を防ぐ対策をとっている◆
社内に関するコミュニケーション	5.【製造における取組】●安全かつ適切であり、表示が適切で、また品質(※5)が維持された食品を販売するための、製造における取組を行っている	(1)【製造工程の管理】◆	⑥製造工程中の食品の品質及び衛生検査を行っている●
社内に関するコミュニケーション	5.【製造における取組】●安全かつ適切であり、表示が適切で、また品質(※5)が維持された食品を販売するための、製造における取組を行っている	(2)【適切な表示の実施】◆	②原材料の情報及び製造した食品の情報のリンクを適切に行っている◆
社内に関するコミュニケーション	5.【製造における取組】●安全かつ適切であり、表示が適切で、また品質(※5)が維持された食品を販売するための、製造における取組を行っている	(2)【適切な表示の実施】◆	③包装への印字を適切に行うよう、製造した食品及び印刷機の管理を行っている◆
社内に関するコミュニケーション	5.【製造における取組】●安全かつ適切であり、表示が適切で、また品質(※5)が維持された食品を販売するための、製造における取組を行っている	(3)【食品の保管及び管理】●	①食品に応じた条件下で保管及び管理している▲
社内に関するコミュニケーション	5.【製造における取組】●安全かつ適切であり、表示が適切で、また品質(※5)が維持された食品を販売するための、製造における取組を行っている	(3)【食品の保管及び管理】●	②出荷前に食品の品質検査及び衛生検査を行っている●
社内に関するコミュニケーション	5.【製造における取組】●安全かつ適切であり、表示が適切で、また品質(※5)が維持された食品を販売するための、製造における取組を行っている	(3)【食品の保管及び管理】●	③ロット間の誤混入が起こらないよう食品を取り扱っている●
社内に関するコミュニケーション	5.【製造における取組】●安全かつ適切であり、表示が適切で、また品質(※5)が維持された食品を販売するための、製造における取組を行っている	(4)【工場での従業員の衛生(※19)管理】	①健康状態が適切でない従業員が、工場内に立ち入らない対策をとっている◆
社内に関するコミュニケーション	5.【製造における取組】●安全かつ適切であり、表示が適切で、また品質(※5)が維持された食品を販売するための、製造における取組を行っている	(4)【工場での従業員の衛生(※19)管理】	②従業員の衛生状態が維持されるよう、工場での衛生管理を行っている
社内に関するコミュニケーション	5.【製造における取組】●安全かつ適切であり、表示が適切で、また品質(※5)が維持された食品を販売するための、製造における取組を行っている	(4)【工場での従業員の衛生(※19)管理】	③工場での食品汚染を招きかねない行為を明確に禁止している●
社内に関するコミュニケーション	5.【製造における取組】●安全かつ適切であり、表示が適切で、また品質(※5)が維持された食品を販売するための、製造における取組を行っている	(4)【工場での従業員の衛生(※19)管理】	④工場への訪問者は、従業員と同等の個人衛生規定を守らなければ入場できないよう取り決めている●
社内に関するコミュニケーション	5.【製造における取組】●安全かつ適切であり、表示が適切で、また品質(※5)が維持された食品を販売するための、製造における取組を行っている	(5)【施設及び設備の設置】	①施設の立地(土壌、水質及び空気)が重大な汚染にさらされていないことを確認している●
社内に関するコミュニケーション	5.【製造における取組】●安全かつ適切であり、表示が適切で、また品質(※5)が維持された食品を販売するための、製造における取組を行っている	(5)【施設及び設備の設置】	②施設の内部構造、及び窓やドア等の付属品を、耐久性に優れ、メンテナンスがしやすく、必要な場合には消毒可能なものにしていく●
社内に関するコミュニケーション	5.【製造における取組】●安全かつ適切であり、表示が適切で、また品質(※5)が維持された食品を販売するための、製造における取組を行っている	(5)【施設及び設備の設置】	③工場内に換気設備を設置している●

【参考資料】研究会まとめ最終案→協働の着眼点

資料5

研究会まとめ最終案	協働の着眼点		
		大項目	中項目
社内に関するコミュニケーション	5.【製造における取組】●安全かつ適切であり、表示が適切で、また品質(※5)が維持された食品を販売するための、製造における取組を行っている	(5)【施設及び設備の設置】	④衛生的な作業に十分な照明設備を設置している●
社内に関するコミュニケーション	5.【製造における取組】●安全かつ適切であり、表示が適切で、また品質(※5)が維持された食品を販売するための、製造における取組を行っている	(5)【施設及び設備の設置】	⑤食品製造に使用する設備は、衛生的な取り扱いに適したものを選定し、配置している●
社内に関するコミュニケーション	5.【製造における取組】●安全かつ適切であり、表示が適切で、また品質(※5)が維持された食品を販売するための、製造における取組を行っている	(5)【施設及び設備の設置】	⑥施設、設備及び器具のメンテナンスのための用具を設置している●
社内に関するコミュニケーション	5.【製造における取組】●安全かつ適切であり、表示が適切で、また品質(※5)が維持された食品を販売するための、製造における取組を行っている	(6)【施設及び設備の管理】	①有害小動物(鼠及び昆虫等)の駆除及び侵入防止を行っている◆
社内に関するコミュニケーション	5.【製造における取組】●安全かつ適切であり、表示が適切で、また品質(※5)が維持された食品を販売するための、製造における取組を行っている	(6)【施設及び設備の管理】	②有害小動物の駆除及びクリーニング用等の薬剤について、適切な保管及び使用用途の管理を行っている◆
社内に関するコミュニケーション	5.【製造における取組】●安全かつ適切であり、表示が適切で、また品質(※5)が維持された食品を販売するための、製造における取組を行っている	(6)【施設及び設備の管理】	③食品の汚染が起こらないように排水及び廃棄物の処理を行っている●
社内に関するコミュニケーション	5.【製造における取組】●安全かつ適切であり、表示が適切で、また品質(※5)が維持された食品を販売するための、製造における取組を行っている	(6)【施設及び設備の管理】	④施設及び設備の、メンテナンス及びサニテーション(※28)を行い、その効果の検証を行っている●
社内に関するコミュニケーション	6.【販売(※7)における取組】販売先が、安全かつ適切な食品の品質を維持して販売するための、販売における取組を行っている	(1)【販売先の評価及び選定】▲	①食品の販売先の適切な評価を行い、取引先を選定している▲
社内に関するコミュニケーション	6.【販売(※7)における取組】販売先が、安全かつ適切な食品の品質を維持して販売するための、販売における取組を行っている	(2)【輸送及び保管時の食品の管理条件の設定】▲	①食品に応じた輸送及び保管時の管理条件を、取引先と取り決めている▲
取引先に関するコミュニケーション	7.【持続性のある関係(※34)のための体制整備】安全かつ適切な食品を安定的に提供していくため、公正な取引及び円滑な情報共有に基づいた、取引先(※36)との持続性のある関係のための体制を整備している	(3)【公正な取引の確認体制の整備】	②公正な取引のための業務ルールの改善を行っている
取引先に関するコミュニケーション	9.【取引先との情報共有、協働の取組】取引先と、持続性があり、かつ緊張感のある関係を構築するため、取引先との情報共有及び協働した取組を行っている	(1)【商品(※8)等についての情報共有】	③食品の一貫したロット管理を取引先と行っている
取引先に関するコミュニケーション	9.【取引先との情報共有、協働の取組】取引先と、持続性があり、かつ緊張感のある関係を構築するため、取引先との情報共有及び協働した取組を行っている	(2)【取引先との協働の取組】	①取引先と協働して、商品開発及びサービス提供を行っている
取引先に関するコミュニケーション	9.【取引先との情報共有、協働の取組】取引先と、持続性があり、かつ緊張感のある関係を構築するため、取引先との情報共有及び協働した取組を行っている	(2)【取引先との協働の取組】	②取引先と協働した業務の改善及び効率化に取り組んでいる
お客様に関するコミュニケーション	10.【お客様とのコミュニケーションのための体制整備】お客様とのコミュニケーションを重視し、適切に対応するための体制を整備している	(2)【方針の社内周知及び業務ルールの教育体制の整備】◆	①お客様とのコミュニケーションに関して、従業員に教育する体制を整備している◆
お客様に関するコミュニケーション	10.【お客様とのコミュニケーションのための体制整備】お客様とのコミュニケーションを重視し、適切に対応するための体制を整備している	(2)【方針の社内周知及び業務ルールの教育体制の整備】◆	②お客様とのコミュニケーションに関して、新しい情報を収集し、工夫している◆
お客様に関するコミュニケーション	10.【お客様とのコミュニケーションのための体制整備】お客様とのコミュニケーションを重視し、適切に対応するための体制を整備している	(2)【方針の社内周知及び業務ルールの教育体制の整備】◆	③お客様とのコミュニケーションに関して責任者を明確にしている◆
お客様に関するコミュニケーション	10.【お客様とのコミュニケーションのための体制整備】お客様とのコミュニケーションを重視し、適切に対応するための体制を整備している	(4)【情報提供体制の整備】	①お客様に情報提供する責任者を明確にしている
お客様に関するコミュニケーション	11.【お客様からの情報の収集(※38)、管理及び対応】クレームを含むお客様からの情報を収集及び管理し、適時、適切な対応を行っている	(1)【情報収集】	①お客様から情報を受け取る手段を整備し、お客様に選択肢として提供している●
お客様に関するコミュニケーション	11.【お客様からの情報の収集(※38)、管理及び対応】クレームを含むお客様からの情報を収集及び管理し、適時、適切な対応を行っている	(1)【情報収集】	②お客様に働きかけることにより、お客様からの意見を積極的に収集している
お客様に関するコミュニケーション	11.【お客様からの情報の収集(※38)、管理及び対応】クレームを含むお客様からの情報を収集及び管理し、適時、適切な対応を行っている	(1)【情報収集】	③お客様以外から幅広く情報及び要望を収集している●

【参考資料】研究会まとめ最終案→協働の着眼点

資料5

研究会まとめ最終案	協働の着眼点			
		大項目	中項目	小項目
お客様に関するコミュニケーション	11.【お客様からの情報の収集(※38)、管理及び対応】クレームを含むお客様からの情報を収集及び管理し、適時、適切な対応を行っている	(2)【収集した情報の管理】	①お客様から収集した情報を集約して管理している	
お客様に関するコミュニケーション	11.【お客様からの情報の収集(※38)、管理及び対応】クレームを含むお客様からの情報を収集及び管理し、適時、適切な対応を行っている	(2)【収集した情報の管理】	②お客様から収集した情報を分類及び分析している	
お客様に関するコミュニケーション	11.【お客様からの情報の収集(※38)、管理及び対応】クレームを含むお客様からの情報を収集及び管理し、適時、適切な対応を行っている	(3)【適時、適切なお客様対応】	①お客様からの問い合わせに対して、正確な情報を提供できるように対応している	
お客様に関するコミュニケーション	11.【お客様からの情報の収集(※38)、管理及び対応】クレームを含むお客様からの情報を収集及び管理し、適時、適切な対応を行っている	(3)【適時、適切なお客様対応】	②お客様からのクレームに適切に対応している	
お客様に関するコミュニケーション	12.【お客様への情報提供(※39)】お客様に提供する食品に関する情報を、適切な情報量かつお客様が理解しやすく正確な内容で、お客様が入手しやすい手段を用いて提供している	(1)【効果的な手段による情報提供】◆	①商品パッケージ及び販促資材により情報を提供している●	
お客様に関するコミュニケーション	12.【お客様への情報提供(※39)】お客様に提供する食品に関する情報を、適切な情報量かつお客様が理解しやすく正確な内容で、お客様が入手しやすい手段を用いて提供している	(1)【効果的な手段による情報提供】◆	②商品パッケージ及び販促資材以外に適切な仕組みを用いて効果的に情報を提供している●	
お客様に関するコミュニケーション	13.【食育(※40)の推進】お客様の食に密接にかかわる企業として、食育活動を推進している	(1)【重要性の認識及び事業活動への取り入れ】	①従業員が食育に関する知識を深める場を設けている	
お客様に関するコミュニケーション	13.【食育(※40)の推進】お客様の食に密接にかかわる企業として、食育活動を推進している	(1)【重要性の認識及び事業活動への取り入れ】	②食育を取り入れた商品開発及びサービス提供をしている	
お客様に関するコミュニケーション	13.【食育(※40)の推進】お客様の食に密接にかかわる企業として、食育活動を推進している	(2)【食に関する幅広い情報等の提供】	①食に関するテーマについて、幅広い情報を提供している◆	
お客様に関するコミュニケーション	13.【食育(※40)の推進】お客様の食に密接にかかわる企業として、食育活動を推進している	(2)【食に関する幅広い情報等の提供】	②お客様とともに、食について考える場を設けている◆	
お客様に関するコミュニケーション	13.【食育(※40)の推進】お客様の食に密接にかかわる企業として、食育活動を推進している	(2)【食に関する幅広い情報等の提供】	③他業種などとの協働による食育推進活動をしている◆	
お客様に関するコミュニケーション	14.【緊急時(※41)を想定した自社体制の整備】緊急時(事件及び事故発生時)に、迅速、円滑かつ適切に対応するための自社内の体制を整備し、また体制の見直しを行っている	(1)【緊急時対応体制の整備】	④原因究明が迅速にできるよう、あらかじめ記録を管理している	
お客様に関するコミュニケーション	14.【緊急時(※41)を想定した自社体制の整備】緊急時(事件及び事故発生時)に、迅速、円滑かつ適切に対応するための自社内の体制を整備し、また体制の見直しを行っている	(3)【事件及び事故の事態収束後の緊急時対応体制及び取組の見直し】	①緊急時対応の経験に基づいて、自社における体制及び取組の見直しを行うこととしている	
お客様に関するコミュニケーション	15.【緊急時の自社と取引先との協力体制の整備】緊急時(事件及び事故発生時)に、取引先と協力してスムーズに対応するための体制を整備し、また体制の見直しを行っている	(1)【協力に向けた認識の共有】	①緊急時に対応をスムーズに行えるよう、取引先との協力について認識を共有している	
お客様に関するコミュニケーション	15.【緊急時の自社と取引先との協力体制の整備】緊急時(事件及び事故発生時)に、取引先と協力してスムーズに対応するための体制を整備し、また体制の見直しを行っている	(2)【協力して取り組むための緊急時対応体制の整備】	②緊急時対応中における情報交換が適時、的確にできるための連絡体制を整備している	
お客様に関するコミュニケーション	15.【緊急時の自社と取引先との協力体制の整備】緊急時(事件及び事故発生時)に、取引先と協力してスムーズに対応するための体制を整備し、また体制の見直しを行っている	(3)【事件及び事故の事態収束後の協力体制及び取組の見直し】	①緊急時対応の経験に基づいて、取引先との協力体制及び取組の見直しを行うこととしている	
お客様に関するコミュニケーション	16.【緊急時のお客様とのコミュニケーション体制の整備】緊急時(事件及び事故発生時)に、お客様とのコミュニケーションを適時、適切に行う体制を整備している	(2)【お客様対応及び情報活用体制の整備】	①緊急時にお客様からの問い合わせ窓口を設置することとしている	
お客様に関するコミュニケーション	16.【緊急時のお客様とのコミュニケーション体制の整備】緊急時(事件及び事故発生時)に、お客様とのコミュニケーションを適時、適切に行う体制を整備している	(2)【お客様対応及び情報活用体制の整備】	②緊急時にお客様からの情報も具体的対応や原因究明に活用することとしている	

無印：製造・卸売・小売共通、◆：製造・小売共通、▲：製造・卸売共通、●：製造のみ
 ※数字の用語は(参考)用語集に定義を示しています

【参考資料】協働の着眼点→研究会まとめ最終案

資料6

協働の着眼点			研究会まとめ最終案		
大項目	中項目	小項目			
1. 【お客様(※1)を基点とする企業姿勢の明確化】お客様に安全かつ適切な食品(※2~4)を提供(※6)するため、お客様を基点として考える企業姿勢を明確にしている	(1)【経営姿勢の社内外への明示】	①経営者が、お客様を基点とする基本的考え方に基づいて、安全かつ適切な食品を提供する責任を認識しており、その姿勢を社内外に示している			
	(2)【基本方針(※12)の保持】	①お客様を基点とする基本的考え方により、安全かつ適切な食品を提供するとともに、お客様に食品事業者の取組を伝えることを、基本方針として示している			
	(3)【社内の情報共有及び連携体制の整備】	①自社内の調達から販売に至るまでの全てのプロセスにおいて、情報共有及び連携体制を整備している	8	管理する商品情報について、取得・承認・保管の手順がある	必須
2. 【コンプライアンス(※9)の徹底】お客様の信頼を獲得するため、社内にコンプライアンスを徹底している	(1)【基本方針の保持】	①法令遵守に真摯に取り組む方針を示している	1	企業の情報管理に対する理念がある	望ましい
		②社会的要請に真摯に対応する方針を示している			
	(2)【遵守事項の明確化及び遵守の確認体制の整備】	①遵守しなければならない法令(※10)及び基準(※11)を明確にしている	4	商品情報について、管理する項目が明確になっている	望ましい
		②明確化した遵守しなければならない法令及び基準について随時、適切に更新している			
		③責任者を明確にして、遵守事項の管理及び遵守の確認を行っている			
	(3)【従業員教育】	①従業員のコンプライアンスに対する意識を高める活動を行っている		33	商品情報を管理するための教育(法律等の知識)を担当者に行っている
			34	品質に関する教育が行われている	望ましい
(1)【方針及び業務ルール(※13)の策定及び更新】	①企業理念または方針の中に、安全かつ適切な食品の提供に取り組む姿勢を盛り込んでいる		1	企業の情報管理に対する理念がある	望ましい
			2	企業の情報管理のルールがある	望ましい
			4	商品情報について、管理する項目が明確になっている	望ましい
			5	商品情報について、項目別に保管期間が決まっている	必須
			10	商品情報の保管方法が決まっている	必須
			18	商品情報の項目について、設定理由がある	望ましい
	②安全かつ適切な食品の提供のための業務ルールを定めている	42	取引先から商品情報を入手した際、正確であることを確認している	必須	
	④継続的に業務ルールの見直し及び改善を行っている		2	企業の情報管理のルールがある	望ましい
			10	商品情報の保管方法が決まっている	必須
		36	商品情報の更新が定期的に行われている	必須	

【参考資料】協働の着眼点→研究会まとめ最終案

資料6

協働の着眼点				研究会まとめ最終案			
	大項目	中項目	小項目				
社内に関するコミュニケーション	3. 【安全かつ適切な食品の提供をするための体制(※16)整備】安全かつ適切な食品を提供し、また危害(※21)の発生を防止するための体制を整備している	(2)【方針の周知(※14)及び業務ルールの教育(※18)体制の整備】	①安全かつ適切な食品の提供のための方針を従業員に周知徹底している	33	商品情報を管理するための教育(法律等の知識)を担当者に行っている	必須	
				②安全かつ適切な食品の提供のための業務ルールの従業員に教育する体制を整備している	34	品質に関する教育が行われている	望ましい
					40	商品情報について公開と原則非公開が区別されている	望ましい
		(3)【業務の適切な実施を確認する体制の整備】	①業務ルールに基づいて業務が行われているかについて、日常的に確認を行っている	20	商品情報に係る部署が明確になっている	必須	
			②業務ルールに基づいて業務が行われているかについて、自社内の別担当または第三者機関が監査を行っている	25	商品情報に係る工程管理、品質管理、品質保証、原材料管理をする体制がある(部署の業務分掌がはっきりしている)	必須	
		(4)【方針及び体制の社外への公開(※15)】	①安全かつ適切な食品を提供するための方針及び社内体制を、社外に公開している	3	商品情報を社外に提出する際、内容の正確性や提出先を確認している	必須	
		(5)【危害要因(※22)の分析(※23)及び管理(※24)方法の選定】	①原材料から食品を消費するまでの安全に関わる危害要因を明確にしている	45	商品情報の項目について、担保できる根拠(書類等)がある	必須	
			②オペレーションを工程図にし、現場の実態と合っているか確認し随時更新している				
			③調達物資の調達から食品の製造、販売までの過程の危害要因を洗い出し、分析し、管理方法を定めている	38	原料情報と、使用製品と関連付け(トレース)が出来ている	必須	
			④危害要因の洗い出し、分析内容及び管理方法の妥当性の検証を行い、見直しを行っている	35	情報セキュリティが確保されている、または設定されている(完全性、可用性の維持)		
			⑤危害要因の管理方法を業務ルールに反映している				
		4. 【調達における取組】安全かつ適切な食品、原材料や包装資材(以下、「調達物資(※25)」)というを使用して食品を製造(※26)するための、調達における取組を行っている	(1)【調達先の評価及び選定】	①調達する食品及び調達物資の調達先を、評価及び選定している	16	品質情報を確認する体制が原料メーカーにあることを確認している(確認担当者および変更担当者、手順)	必須
			(2)【調達物資の安全性及び適切性の確認】	①調達物資に関する要求事項または受入基準を定めている			
				②調達物資の受入時に検査を行っている	42	取引先から商品情報を入手した際、正確であることを確認している	必須
			(3)【調達物資の保管(※32)及び管理(※33)】◆	①調達物資に応じた条件下で保管及び管理している◆			
②調達物資の適切な保管及び管理を行うために、適切な施設または設備を備え、管理している◆							
③調達した原材料の使用期限を、設定及び管理している◆							
		①食品製造用の設備及び器具の食品接触面を清潔に保っている◆					

【参考資料】協働の着眼点→研究会まとめ最終案

資料6

協働の着眼点				研究会まとめ最終案		
	大項目	中項目	小項目			
5. 【製造における取組】●安全かつ適切であり、表示が適切で、また品質(※5)が維持された食品を販売するための、製造における取組を行っている	(1)【製造工程の管理】◆		②食品製造で使用する水は飲用適(※29)であり、安全な方法で処理及び維持管理している●			
			③食品に応じた加熱、冷却、乾燥及び包装を適切な条件下で行えるよう管理している◆			
			④異物混入の防止、異物の検出及び異物の除去に取り組んでいる◆			
			⑤微生物及びアレルギー誘起物質(※30)の交差汚染(※31)を防ぐ対策をとっている◆			
			⑥製造工程中の食品の品質及び衛生検査を行っている●			
	(2)【適切な表示の実施】◆		①適切に設定された、賞味期限または消費期限を食品に表示している◆	45	商品情報の項目について、担保できる根拠(書類等)がある	必須
			②原材料の情報及び製造した食品の情報のリンクを適切に行っている◆			
			③包装への印字を適切に行うよう、製造した食品及び印刷機の管理を行っている◆			
			④印字された表示が適切であることを確認している◆	45	商品情報の項目について、担保できる根拠(書類等)がある	必須
	(3)【食品の保管及び管理】●		①食品に応じた条件下で保管及び管理している▲			
			②出荷前に食品の品質検査及び衛生検査を行っている●			
			③ロット間の誤混入が起こらないよう食品を取り扱っている●			
	(4)【工場での従業員の衛生(※19)管理】		①健康状態が適切でない従業員が、工場内に立ち入らない対策をとっている◆			
			②従業員の衛生状態が維持されるよう、工場での衛生管理を行っている			
			③工場での食品汚染を招きかねない行為を明確に禁止している●			
			④工場への訪問者は、従業員と同等の個人衛生規定を守らなければ入場できないよう取り決めている●			
	(5)【施設及び設備の設置】		①施設の立地(土壌、水質及び空気)が重大な汚染にさらされていないことを確認している●			
			②施設の内部構造、及び窓やドア等の付属品を、耐久性に優れ、メンテナンスがしやすく、必要な場合には消毒可能なものになっている●			
			③工場内に換気設備を設置している●			
			④衛生的な作業に十分な照明設備を設置している●			

【参考資料】協働の着眼点→研究会まとめ最終案

資料6

協働の着眼点			研究会まとめ最終案			
大項目	中項目	小項目				
6. 【販売(※7)における取組】 販売先が、安全かつ適切な食品の品質を維持して販売するための、販売における取組を行っている	(6)【施設及び設備の管理】	⑤食品製造に使用する設備は、衛生的な取り扱いに適したものを選定し、配置している●				
		⑥施設、設備及び器具のメンテナンスのための用具を設置している●				
		①有害小動物(鼠及び昆虫等)の駆除及び侵入防止を行っている◆				
		②有害小動物の駆除及びクリーニング用等の薬剤について、適切な保管及び使用用途の管理を行っている◆				
		③食品の汚染が起こらないように排水及び廃棄物の処理を行っている●				
			④施設及び設備の、メンテナンス及びサニテーション(※28)を行い、その効果の検証を行っている●			
		(1)【販売先の評価及び選定】▲	①食品の販売先の適切な評価を行い、取引先を選定している▲			
		(2)【輸送及び保管時の食品の管理条件の設定】▲	①食品に応じた輸送及び保管時の管理条件を、取引先と取り決めている▲			
	7. 【持続性のある関係(※34)のための体制整備】安全かつ適切な食品を安定的に提供していくため、公正な取引及び円滑な情報共有に基づいた、取引先(※36)との持続性のある関係のための体制を整備している	(1)【業務ルールの策定】	①取引先との取引条件の設定や契約等に関して公正な取引をするための業務ルールを定めている	18	商品情報の項目について、設定理由がある	望ましい
		(2)【業務ルールの周知及び教育体制の整備】	①公正な取引のための業務ルールを社内に周知徹底している	33	商品情報を管理するための教育(法律等の知識)を担当者に行っている	必須
34				品質に関する教育が行われている	望ましい	
②公正な取引のための業務ルールを必要な従業員に教育する体制を整備している			40	商品情報について公開と原則非公開が区別されている	望ましい	
			33	商品情報を管理するための教育(法律等の知識)を担当者に行っている	必須	
(3)【公正な取引の確認体制の整備】		①公正な取引の実施を確認する責任者を明確にしている	34	品質に関する教育が行われている	望ましい	
			8	管理する商品情報について、取得・承認・保管の手順がある	必須	
		20	商品情報に係る部署が明確になっている	必須		
25		商品情報に係る工程管理、品質管理、品質保証、原材料管理をする体制がある(部署の業務分掌がはっきりしている)	必須			
(4)【業務ルールの社外への公開】		②公正な取引のための業務ルールの改善を行っている	3	商品情報を社外に提出する際、内容の正確性や提出先を確認している	必須	
	8		管理する商品情報について、取得・承認・保管の手順がある	必須		

【参考資料】協働の着眼点→研究会まとめ最終案

資料6

協働の着眼点				研究会まとめ最終案		
	大項目	中項目	小項目			
取引先に関するコミュニケーション	(5)【情報共有の仕組み(※17)の整備】	①取引先との意見交換ができるよう担当窓口を設置している	3	商品情報を社外に提出する際、内容の正確性や提出先を確認している	必須	
			8	管理する商品情報について、取得・承認・保管の手順がある	必須	
			6	商品情報について問合せを受けた際、スピーディな対応が出来る	必須	
			38	原料情報と、使用製品と関連付け(トレース)が出来ている	必須	
			6	商品情報について問合せを受けた際、スピーディな対応が出来る	必須	
			38	原料情報と、使用製品と関連付け(トレース)が出来ている	必須	
	8. 【取引先との公正な取引(※35)】取引先と、持続性があり、かつ緊張感のある関係を構築するため、公正な取引を行っている	(1)【公正な取引の実施】	①取引先と適正な契約を結んでいる	4	商品情報について、管理する項目が明確になっている	望ましい
				16	品質情報を確認する体制が原料メーカーにあることを確認している(確認担当者および変更担当者、手順)	必須
			②取引に際し、契約の内容を文書で双方が取り交わしている	4	商品情報について、管理する項目が明確になっている	望ましい
				16	品質情報を確認する体制が原料メーカーにあることを確認している(確認担当者および変更担当者、手順)	必須
			③取引に関する解決すべき問題点や改善点を相互で議論し、意思疎通を図り、問題解決をしている	16	品質情報を確認する体制が原料メーカーにあることを確認している(確認担当者および変更担当者、手順)	必須
				36	商品情報の更新が定期的に行われている	必須
9. 【取引先との情報共有、協働の取組】取引先と、持続性があり、かつ緊張感のある関係を構築するため、取引先との情報共有及び協働した取組を行っている	(1)【商品(※8)等についての情報共有】	①お客様に提供する食品に関する情報を取引先と共有している	6	商品情報について問合せを受けた際、スピーディな対応が出来る	必須	
			6	商品情報について問合せを受けた際、スピーディな対応が出来る	必須	
		②食品のトレースに必要な情報を取引先とお互いに整理し、必要な場合に共有できるようにしている				
			6	商品情報について問合せを受けた際、スピーディな対応が出来る	必須	
	(2)【取引先との協働の取組】	③食品の一貫したロット管理を取引先と行っている				
			6	商品情報について問合せを受けた際、スピーディな対応が出来る	必須	
	④取引先への情報伝達のスピードと正確性を向上させるための取組を進めている					
		①取引先と協働して、商品開発及びサービス提供を行っている				
		②取引先と協働した業務の改善及び効率化に取り組んでいる				
		①企業理念または方針の中に、お客様とのコミュニケーションを重視する姿勢を盛り込んでいる◆	1	企業の情報管理に対する理念がある	望ましい	

【参考資料】協働の着眼点→研究会まとめ最終案

資料6

協働の着眼点				研究会まとめ最終案				
	大項目	中項目	小項目					
10. 【お客様とのコミュニケーションのための体制整備】お客様とのコミュニケーションを重視し、適切に対応するための体制を整備している	(1)【方針及び業務ルールの策定】◆		②お客様とのコミュニケーションを重視する業務ルールを定めている◆	2	企業の情報管理のルールがある	望ましい		
				10	商品情報の保管方法が決まっている	必須		
	(2)【方針の社内周知及び業務ルールの教育体制の整備】◆		①お客様とのコミュニケーションに関して、従業員に教育する体制を整備している◆ ②お客様とのコミュニケーションに関して、新しい情報を収集し、工夫している◆ ③お客様とのコミュニケーションに関して責任者を明確にしている◆					
				8	管理する商品情報について、取得・承認・保管の手順がある	必須		
				8	管理する商品情報について、取得・承認・保管の手順がある	必須		
	(3)【情報の収集、管理及びお客様対応体制の整備】		①お客様からの問い合わせ及び情報提供を受けるための体制として、窓口を設置している ②お客様対応担当とその関係者が連携して対応する体制を整備している ③お客様の意見を経営に活かす体制を整備している ④お客様から収集した個人情報の保護措置をとっている	8	管理する商品情報について、取得・承認・保管の手順がある	必須		
				8	管理する商品情報について、取得・承認・保管の手順がある	必須		
				36	商品情報の更新が定期的に行われている	必須		
				35	情報セキュリティが確保されている、または設定されている(完全性、可用性の維持)	必須		
	(4)【情報提供体制の整備】		①お客様に情報提供する責任者を明確にしている ②お客様に提供する情報の正確性及びわかりやすさを確認する体制を整備している					
				6	商品情報について問合せを受けた際、スピーディな対応が出来る	必須		
	11. 【お客様からの情報の収集(※38)、管理及び対応】クレームを含むお客様からの情報を収集及び管理し、適時、適切な対応を行っている	(1)【情報収集】		①お客様から情報を受け取る手段を整備し、お客様に選択肢として提供している● ②お客様に働きかけることにより、お客様からの意見を積極的に収集している ③お客様以外から幅広く情報及び要望を収集している●				
(2)【収集した情報の管理】			①お客様から収集した情報を集約して管理している ②お客様から収集した情報を分類及び分析している ③お客様から収集した情報を関係者において共有し、必要な情報を関連先まで伝達している	38	原料情報と、使用製品と関連付け(トレース)が出来ている	必須		
			①お客様からの問い合わせに対して、正確な情報を提供できるように対応している					

【参考資料】協働の着眼点→研究会まとめ最終案

資料6

協働の着眼点				研究会まとめ最終案						
	大項目	中項目	小項目							
お客様に関する コミュニケーション		(3)【適時、適切なお客様対応】	②お客様からのクレームに適切に対応している							
			③お客様からの意見を商品及びサービスの改善につなげている	36	商品情報の更新が定期的に行われている	必須				
	12.【お客様への情報提供(※39)】お客様に提供する食品に関する情報を、適切な情報量かつお客様が理解しやすく正確な内容で、お客様が入手しやすい手段を用いて提供している	(1)【効果的な手段による情報提供】◆		①商品パッケージ及び販促資材により情報を提供している●						
				②商品パッケージ及び販促資材以外に適切な仕組みを用いて効果的に情報を提供している●						
		(2)【正確でわかりやすい情報提供】◆		①法令に基づく商品情報の提供をしている◆	3	商品情報を社外に提出する際、内容の正確性や提出先を確認している	必須			
				②お客様のニーズに対応した商品情報を、わかりやすく提供している◆	6	商品情報について問合せを受けた際、スピーディな対応が出来る	必須			
				③食品の長所だけでなく、短所についても、必要に応じてお客様に情報を提供している◆	6	商品情報について問合せを受けた際、スピーディな対応が出来る	必須			
				④安全かつ適切な食品を提供するための取組に関する情報を提供している◆	6	商品情報について問合せを受けた際、スピーディな対応が出来る	必須			
				13.【食育(※40)の推進】お客様の食に密接にかかわる企業として、食育活動を推進している	(1)【重要性の認識及び事業活動への取り入れ】		①従業員が食育に関する知識を深める場を設けている			
							②食育を取り入れた商品開発及びサービス提供をしている			
	(2)【食に関する幅広い情報等の提供】		①食に関するテーマについて、幅広い情報を提供している◆							
			②お客様とともに、食について考える場を設けている◆							
			③他業種などとの協働による食育推進活動をしている◆							
				①緊急時における社内の各担当の責任及び役割をあらかじめ定めている	6	商品情報について問合せを受けた際、スピーディな対応が出来る	必須			
					8	管理する商品情報について、取得・承認・保管の手順がある	必須			
20					商品情報に係る部署が明確になっている	必須				
25					商品情報に係る工程管理、品質管理、品質保証、原材料管理をする体制がある(部署の業務分掌がはっきりしている)	必須				
6					商品情報について問合せを受けた際、スピーディな対応が出来る	必須				
8					管理する商品情報について、取得・承認・保管の手順がある	必須				

②緊急時において関連する情報を迅速に収集する体制を整備している

【参考資料】協働の着眼点→研究会まとめ最終案

資料6

協働の着眼点			研究会まとめ最終案		
大項目	中項目	小項目			
14. 【緊急時(※41)を想定した自社体制の整備】緊急時(事件及び事故発生時)に、迅速、円滑かつ適切に対応するための自社内の体制を整備し、また体制の見直しを行っている	(1)【緊急時対応体制の整備】	②緊急時において関連する情報を、迅速に収集する体制を整備している	20	商品情報に係る部署が明確になっている	必須
			25	商品情報に係る工程管理、品質管理、品質保証、原材料管理をする体制がある(部署の業務分掌がはっきりしている)	必須
		③緊急時において関連する情報を、関係者に迅速に伝達する体制を整備している	6	商品情報について問合せを受けた際、スピーディな対応が出来る	必須
			8	管理する商品情報について、取得・承認・保管の手順がある	必須
			20	商品情報に係る部署が明確になっている	必須
			25	商品情報に係る工程管理、品質管理、品質保証、原材料管理をする体制がある(部署の業務分掌がはっきりしている)	必須
		④原因究明が迅速にできるよう、あらかじめ記録を管理している			
(2)【判断基準、緊急時対応ルール及び手順の設定】	①緊急時に迅速に対応するため、事件性のある食品汚染も想定して、判断基準、対応ルール及び手順をあらかじめ定めている	8	管理する商品情報について、取得・承認・保管の手順がある	必須	
(3)【事件及び事故の事態収束後の緊急時対応体制及び取組の見直し】	①緊急時対応の経験に基づいて、自社における体制及び取組の見直しを行うこととしている				
15. 【緊急時の自社と取引先との協力体制の整備】緊急時(事件及び事故発生時)に、取引先と協力してスムーズに対応するための体制を整備し、また体制の見直しを行っている	(1)【協力に向けた認識の共有】	①緊急時に対応をスムーズに行えるよう、取引先との協力について認識を共有している			
	(2)【協力して取り組むための緊急時対応体制の整備】	①事件及び事故に迅速に対応するため、取引先と協働の取組ができる体制を整備している	6	商品情報について問合せを受けた際、スピーディな対応が出来る	必須
		②緊急時対応中における情報交換が適時、的確にできるための連絡体制を整備している			
(3)【事件及び事故の事態収束後の協力体制及び取組の見直し】	①緊急時対応の経験に基づいて、取引先との協力体制及び取組の見直しを行うこととしている				
16. 【緊急時のお客様とのコミュニケーション体制の整備】緊急時(事件及び事故発生時)に、お客様とのコミュニケーションを適時、適切に行う体制を整備している	(1)【情報提供体制の整備】	①緊急時の情報の公開についての基準を定めている	3	商品情報を社外に提出する際、内容の正確性や提出先を確認している	必須
			40	商品情報について公開と原則非公開が区別されている	望ましい
	(2)【お客様対応及び情報活用体制の整備】	②緊急時の情報提供の具体的方法について定めている	3	商品情報を社外に提出する際、内容の正確性や提出先を確認している	必須
		①緊急時にお客様からの問い合わせ窓口を設置することとしている			
	②緊急時にお客様からの情報も具体的対応や原因究明に活用することとしている				

無印: 製造・卸売・小売共通、◆: 製造・小売共通、▲: 製造・卸売共通、●: 製造のみ
 ※数字の用語は(参考)用語集に定義を示しています