

6 食品小売事業者

食品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宣言し、さらに取組方針を具体化し、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、各食品小売事業者においては、食に携わる企業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お客様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

お客様に信頼していただき、安心して食品を買い続けていただくことが、企業が成長し、存続していくための必須条件です。なぜなら、信頼は日々の積み重ねであるため、一度お客様の信頼を失ってしまうと、信頼の回復は極めて困難で、企業が成長し、存続し続けることも難しくなるからです。

お客様の信頼を得るためには、常にお客様を基点（お客様の視点から考えること）として、商品開発、原材料の仕入れ、保管、調理・加工（パック詰め等を含む）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

お客様を基点として、お客様に対して安全で信頼される食品を提供することを基本方針とします。

2. 具体的な取組事項

- お客様を基点とした経営を行い、お客様に対して安全で信頼される食品を提供することを明確にします。
- 産地から食卓まで続くフードチェーン（食品の一連の流れ）の一翼を担っているという自覚を持って、役員及び従業員一丸となって行動していきます。
- お客様に食品を安心して買っていただくために、お客様が必要とする各種情報を提供していきます。
- お客様に対して安全で信頼される食品を提供していくために、開発・企画から販売に至るまでの全てのプロセスにおいて、安全と品質を確保し続ける必要があることをしっかり社内に浸透させていきます。
- 5つの基本原則に基づいて、社内の取組の点検・検証を行い、必要に応じて改めていくことで、レベルアップを図ります。

基本原則 2 コンプライアンス意識の確立

法令遵守や社会倫理に適合した行動を行っていくことが事業活動を行っていく上で大前提となります。なぜなら、法令を逸脱したり、社会倫理に反する行動を行うことは、企業が社会的存在として成り立たないからです。

また、社会環境の変化に適切に対応していくことも重要なことです。

法令遵守を含め、企業を取り巻く社会環境の変化を的確に把握し、お客様や取引先などに対し、社会的責任を果たしていくための組織体制の構築など取組を強化し、活動することが強く求められます。

1. 取組方針

取り巻く社会環境の変化に適切に対応し、法令や条例、公正なルールや社会規範を遵守し、社会倫理に沿った企業活動を進めていきます。

2. 具体的な取組事項

- 社会環境の変化に的確に対応していくために、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）に関する方針（企業行動規範）を策定します。

「補足資料1 コンプライアンスに関する方針（企業行動規範）の策定手順について」（16 ページ参照）

- 全ての役員や従業員（パート・アルバイト含む）がこのコンプライアンスに関する方針に従い行動できるように、経営者及び責任ある担当者が先頭に立って組織体制を整備します。
- コンプライアンスの周知徹底が経営者及び責任ある担当者自らの役割であることを認識し、経営者及び責任ある担当者自らがあらゆる機会をとらえて強い意思を内外に表明していくことにより、関係者への理解促進を図ります。
- コンプライアンスに関する担当者（専任または兼任、企業規模等を踏まえ検討）を設置し、本担当者を中心にコンプライアンスの徹底について社内に浸透を図り、必要な教育訓練や研修を行います。

- コンプライアンスに関する方針等自ら策定したルールを遵守します。
- 企業においてコンプライアンスの徹底が図られているかどうかを検証し、改善していくため、可能な限り監査を実施します。
- 常日頃から従業員が意見を表明しやすい環境作りに努めるとともに、内部通報体制を整備して、その周知徹底を行います。
「補足資料2 内部通報体制の構築手順について」(18 ページ参照)

基本原則 3 適切な衛生管理・品質管理の基本

安全で、品質が確認された原材料を適切な教育訓練を受けた従業員が衛生的に取り扱うことが重要です。これらを軽視すると、食中毒の発生や異物混入の原因になるなど、お客様の期待にそぐわないサービスを提供することになります。つまり、適切な衛生・品質管理を怠るとお客様の信用を無くし、かつ、社会的責任を問われることにつながります。

お客様への安全で信頼される食品の提供は、自社のファンを育てる積極的な投資としてとらえ、それを続けられるように、衛生的な調理・加工・販売環境を整え、商品の開発から、原材料の仕入れ、保管、調理・加工、販売に至るまでの全ての過程において、経験や勘による対応にとどまらない科学的な取組によって、衛生・品質管理を行っていくことが必要です。

このことは、国内での製造、海外からの輸入にかかわらず大事なことです。

また、食品への意図的な毒物等の異物混入に対する防御（食品防御）についても、意識を向上させ、事業者の状況に応じて対策を進めることが重要です。

1. 取組方針

人の生命と健康の維持、楽しみに大きく関わる仕事に携わっているという自覚を持ち、安全で信頼される食品をお客様に提供するために、適切な衛生・品質管理をしていきます。

2. 具体的な取組事項

【5S（整理、整頓、清掃、清潔、習慣づけ）活動等の徹底】

- 作業場を常に清潔に保ち、また、機材や器具などの整理・整頓・清掃をしっかりと行います。

【商品開発】

- 商品を開発する際には、お客様の生命と健康の維持に関わっていることを認識し、原材料や表示内容が法令に適しているか、誤解を与えないか、その商品にあった包装形態かどうか等を確認します。

- 商品を開発する際には、科学的・合理的な根拠に基づいて賞味期限（消費期限）を設定します。また、食品の安全性を確認する手法を整備します。

【危害要因分析、HACCP等】

- 加工品を含めた原材料の受入、保管、調理・加工、販売等の各種のプロセス毎に、衛生上の問題や異物混入等の可能性がないかどうかを評価し、必要な対応を講じます。また、商品の受入れ時にも、同様に必要な対応を講じます。
- 加工品を含めた原材料・食品の細菌検査、工程拭き取り検査等、調理・加工条件の管理や衛生管理、表示や販売管理が適切に行われているかを検証します。
- 食品の安全を脅かす危害要因の混入を防止するために、以下の取組を行います。
 - ・生物学的な危害要因（微生物の増殖など）：微生物の基礎的な知識を学び、食品を衛生的に取り扱います。
 - ・化学的な危害要因（農薬、カビ毒などの天然毒素、重金属などや作業場で使用する洗剤、殺虫剤などの製品への混入など）：有害化学物質を含む資材等の使用手順を定め、使用や保管時の取扱いに十分注意を払います。
 - ・物理的な危害要因（金属やガラスのような異物の製品への混入など）：原材料や製造工程のチェックや金属検出機などによる検査を行います。
 - ・重要な管理については、記録を取ります。
- 上記のことを実行するためのルールやマニュアル等を作成し、その内容が着実に実施されるよう、必要な教育訓練や研修を行うなどの取組を進めます。
- これらのことは、HACCP(危害要因分析・重要管理点)などを導入することにより体系的に取り組むことができます。

「補足資料3 衛生・品質管理に必要な基本項目（例）について」（20 ページ参照）

- ルールやマニュアル等の内容が守れなかったり、形骸化したり、問題が発生した場合には、放置せず、見直しを行い改善します。

【原材料等の受入】

- 加工品を含めた原材料の取引先は、事前に調査を行って、信用のおけるところを選びます。また、加工品を含めた原材料を受け入れ、使用する際には、

その原材料の安全性をチェックするとともに、記録や保管する方法も考えて適切に取り扱います。加工品を含めた原材料の取引先からは、規格書、検査書や証明書を受け取り、食品衛生法等の関係法令や自社の規格に沿ったものか、検査や書類で確認を行います。

- 海外において製造を行う場合（海外の企業との契約により製造委託を行う場合を含む）には、特に原材料の安全性のチェック、製造にあたっての作業手順書の策定や品質基準の設定、実際の製造状況の確認と指導、完成品が衛生上問題ない状態であるかの検査などの取組を行います。

また、製造を行う国の衛生状況を把握して、食品の取扱いについて適切な指導をすることも重要です。

【調理・加工】

- 調理・加工にあたっては、作業手順書の策定や品質基準の設定を行い、それに沿って調理・加工します。また、調理・加工設備の適切な洗浄・殺菌、点検を行うとともに、作業者の服装や健康に十分注意を払います。
- 冷蔵庫・冷蔵ショーケースの温度等の設備の稼動状況を確認するために必要な記録を確実にを行い、設備が適切に稼動しているかの確認を行います。

【販売】

- 販売にあたっては、商品のみならずPOP（ポップ）、チラシ等も含め、表示が適切かどうか、消費期限や賞味期限は問題がないかのチェックを行うとともに、商品が衛生・品質上問題ない状態であるかの点検を行い、問題がある場合には販売はしません。
- 商品への表示、POP（ポップ）等の店内表示、チラシやHP等での表示、消費期限、賞味期限の管理についてのチェック体制を構築し、不適切な表示や食品の安全性上、問題を招きかねない商品が販売されることのないよう、販売管理を行います。

【食品防御】

- 食品防御は、悪意のある者から消費者やフードチェーンを守るだけでなく、善意の従業員等の関係者を守るものでもあるということを認識して、以下の対策を講じていきます。

ただし、具体的な対策は、それぞれの事業所の状況等によって異なるので、できるところ、対策効果の高いところから取り組むことが望まれます。

- ① 仮に何者かが意図的に毒物等の異物混入をしようと思った場合であっても、生産管理の工夫や設備等により混入が実行し難い環境をつくること
 - ② 日頃から社内での信頼関係や良好な人間関係を構築するなどにより、意図的な混入をしようと思わせない職場の風土をつくること
- なお、食品防御の対策によって従業員と管理者との良好な関係を損ねることのないよう、例えば、モニターカメラは、従業員の適正な行動を証明できるものであることなど、取組の目的と効果について従業員と認識を共有しながら行うことが重要です。

(参考)

- ・『食品防御対策ガイドライン（食品製造工場向け）』（平成25年度改訂版）について
厚生労働省ホームページ：
http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/shokuhin/kenkyu/index.html
- ・「食品への意図的な毒物等の混入の未然防止等に関する検討会」報告書（平成26年6月27日）
農林水産省ホームページ：
<http://www.maff.go.jp/j/syouan/seisaku/kiki/kentoukai/index.html>

基本原則4 適切な衛生管理・品質管理のための体制整備

お客様に安全で信頼される食品を提供するために、調理・加工する食品の安全性に影響する課題、表示や消費期限、賞味期限の管理上の課題を特定した上で、適切なマニュアルや管理基準の整備、施設等の整備等が必要です。

そのためにも、食品衛生法等の関係法令を正確に理解し、適切な衛生・品質、表示管理体制を構築し、適切に対応できる人材を育成・確保する必要があります。また、可能な限り定期的な内部監査や外部監査（第三者による監査）を実施して法令やマニュアル、基準等が守られているかどうかをチェックし、原材料、食品、作業工程、施設等を点検することにより適切に体制が整備・機能しているかを検証することが必要です。そして、これらの仕組みを維持し、課題を開発・企画や仕入れ、保管、調理・加工、販売段階等にフィードバックさせる体制を構築する必要があります。

このことは、国内での製造、海外からの輸入にかかわらず大事なことです。

1. 取組方針

お客様に安全で信頼される食品を提供するために、適切な衛生・品質管理を行う体制を整備し、それが形骸化しないよう改善を行っていきます。

2. 具体的な取組事項

【経営者の関与】

- 経営者は、適切な衛生管理・品質管理の体制の整備、検証、継続的な改善について、責任を持って必要なマネジメントを行うことを適切な方法で社内外に宣言します。

【品質保証の体制】

- 衛生・品質を全般的に統括し、販売の継続・停止を判断できる能力と権限を有する独立した品質保証部門（担当者）を設置し、品質管理水準の向上を

目指します。

【従業員教育】

- 教育訓練や研修により、食品の調理・加工、表示に携わる従業員や品質管理者の能力を向上します。

【監査】

- 法令・社内基準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、表示や品質管理の手順・記録が適切か等を確認するため、可能な限り自社の品質保証部門や製造ラインなどの従業員による内部監査や外部監査（第三者による監査）を実施します。製造委託を行う場合も、同様に行います。「補足資料4 監査におけるチェック項目（例）について」（21 ページ参照）

【トレーサビリティ等】

- 加工品を含めた原材料や食品の管理及びトレーサビリティ確保のために、可能な限り原材料の由来や履歴、調理・加工時における管理データ、食品の検査データ、仕入・売上傳票、商品に添付する表示ラベル等を管理するシステム及びクロスチェックする仕組みを整備します。

「トレーサビリティ」は、農産物や加工食品等の食品が、どこから来て、どこへ行ったか「移動を把握できる」ことをいいます。

食品の生産、加工、流通等の各段階で、個々の生産者・事業者が、商品・原材料の入荷と出荷に関する記録等を作成・保存しておくことにより、結果として、食品の移動の経路を把握することが可能となり、食品事故等の問題があった際の迅速な回収による被害拡大の防止と早期の原因究明等に役立ちます。

- 製品の行先がわかるよう、それぞれの事業者が出荷のデータを管理する仕組みを整備します。

また、緊急時に迅速な対応が出来るよう、日頃から流通事業者とコミュニケーションをとることも大切です。

- 回収の場合を想定し、回収の範囲をどのように決定するか、どのように回収するかをあらかじめ考えて、トレーサビリティの点検を行うことも必要で

す。

【海外製造における留意点】

- 海外において製造を行う場合（海外の企業との契約により製造委託を行う場合を含む）には、上記の取組を行う中で、特に従業員の能力の向上、監査の実施、品質保証部門の強化などの取組を行います。

基本原則 5 情報の収集・伝達・開示等の取組

お客様や取引先などから入手する情報の中には、企業にとって有益な情報があります。また、企業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は、企業としての対応を速やかにかつ適切に判断できるよう、経営者や責任ある担当者に報告がなされることが重要です。また、その内容を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。

特にソーシャルメディアなどの発達により、情報の伝達や拡散が格段に早くなっています。こうしたメディアには、特定の商品の安全や品質に関する指摘も含め様々な意見が発信されますが、ケースに応じて適切な初動対応を行い、お客様に適切に情報を提供することが求められます。

1. 取組方針

お客様などとの信頼や満足感を確保するため、常に誠実で透明性の高い双方向のコミュニケーションを行います。また、そのために必要な情報の収集・管理を行います。

2. 具体的な取組事項

【お客様や取引先等への情報提供】

- 商品情報やサービス、安全管理に向けた企業活動など、常日頃からお客様が必要とする情報や事業者の取組を正確にわかりやすく提供していきます。

なお、食品安全管理の観点から、製造工程への外部の者の立入りについては慎重かつ適切に管理されなければいけません。対応が可能であれば、食品が実際に製造される工程を見学してもらい機会を設けて、お客様に理解を深めてもらう取組も大切です。

- 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、幅広いお客様がその情報を知ることができるように、

さまざまな媒体を活用し、積極的な情報公開を行います。

「補足資料5 食品表示を始めとする情報の開示の取組について」(23 ページ参照)

【お客様や取引先等からの情報収集】

○ お客様や取引先などの声に誠実に耳を傾け、その意見や不満を把握し、的確なコミュニケーションを行っていきます。特に現場（お客様との窓口であるお客様相談窓口や取引先との対応を行う営業担当窓口）での対応については、あらかじめ適切な対応方法を検討し、現場の従業員と認識を共有し、いつでも実行できるようにしておくことが重要です。

○ お客様対応窓口を設け、お客様の声をプラス、マイナスの内容に関わらず、経営者等の社内関係者にタイムリーに伝え、食品事故の防止や食品の企画、調理・加工、表示、販売管理のプロセス等の改善に反映させます。

〔 食品事故とは、①人の健康を損なうおそれがある事案、②食品衛生法、食品表示法等の法令違反のことをいいます。 〕

○ 犯罪が疑われる事案については、警察に相談するなど適切に対応します。

【お客様や取引先等から収集した情報の管理】

○ 個人情報の取得と管理を適正に行います。特に情報システムからの漏えい等を防止するための適切な対策をとります。

【緊急時を想定した教育体制の整備】

○ 食品を提供する企業として最も深刻な問題は、健康被害につながる食品を市場に供給してしまうことです。このため、人の健康を損なうおそれがあるかどうかの判断をするための基本的な知識を習得する体制を整備します。

【収集した情報に基づく判断】

○ 収集した情報から人の健康を損なうおそれがあるかどうかを確認して食品事故に該当するか判断します。

「補足資料6 人の健康を損なうおそれがあるかを判断するための基礎的知識について」(24 ページ参照)

【食品事故対応】

- 正しい情報をもとにした事実確認を行います。

- 人の健康を損なうおそれがある場合には、直ちに製品回収の是非や回収範囲の判断・決定を行い、お客様が受ける被害を最小限にとどめます。

- 所轄の保健所等の行政への対応
事故の発生を確認した時点で、できるだけ速やかにその情報を保健所に届け出ます。また、製品回収を実施すると判断した場合も、その旨を保健所だけでなく、回収実施の報告を求めている自治体を含む関係行政機関にも連絡します。
なお、毒物混入等を把握した場合は、警察にも届け出ます。

- 関係者に連絡をとり、連携して適切な対応を実施します。

- 製品回収の基本的な考え方
 - ① 製品回収は、「健康被害の程度」と「事故拡大の可能性」の視点から判断され、健康被害の程度が大きく、かつ、事故拡大の可能性が大きいほど、広く告知をする回収の必要性が高くなります。
行政機関から回収命令等が出された場合を除き、それぞれの事案に応じて、企業の経営者が自己責任において適切な方法を決定します。
検討の際に必要な応じ、関係行政機関に相談します。
 - ② 回収を検討する必要性が生じた場合、どのような方法や範囲を選択するか、健康への影響、食品の販売形態、流通状況等を勘案し、事案ごとに判断します。
 - ③ 委託を受けて製造するプライベートブランド（PB）製品の製品回収要件については、販売者であるプライベートブランドオーナーと製造者であるメーカーで事前に協議し、緊急時に円滑な対応ができるよう体制を整備します。
 - ④ 人の健康を損なうおそれがなく、法令違反でないものについては、基本的に回収の必要はありません。ただし、企業の経営判断で回収を行う場合には、必要以上の製品回収の実施が食品ロスが発生させることを認識し、事案ごとに検討し、対応を決定します。

○ 回収の際の事案の公表の考え方

事案の公表は、健康被害の拡大防止を図るために必要な回収の対象製品を識別する情報等がお客様に提供されるようその方法を決定します。

食品企業として「事故対応マニュアル」の中で提供する情報やその方法を定めておくことが必要です。

○ 事案の原因究明、再発防止対策を行う等適切な対応を実施します。

○ 報道機関への対応に当たっては、事故の内容や企業の対応を迅速かつ正確に伝えるようにします。

「補足資料7 報道機関への対応に当たっての留意事項（例）について」（26ページ参照）

○ この措置が迅速かつ適切に行われるよう、平時より、事故対応マニュアルを整備するほか、必要な基準や体制を整備します。

「補足資料8 食品事故対応マニュアルへの記載項目（例）について」（27ページ参照）

【補足資料】

～目次～

補足資料 1 コンプライアンスに関する方針（企業行動規範）の策定手順について

補足資料 2 内部通報体制の構築手順について

補足資料 3 衛生・品質管理に必要な基本項目（例）について

補足資料 4 監査におけるチェック項目（例）について

補足資料 5 食品表示を始めとする情報の開示の取組について

補足資料 6 人の健康を損なうおそれがあるかを判断するための基礎的知識について

補足資料 7 報道機関への対応に当たっての留意事項（例）について

補足資料 8 食品事故対応マニュアルへの記載項目（例）について

補足資料1 コンプライアンスに関する方針（企業行動規範）の策定手順について

（ステップ1）（企業理念・経営理念の明確化・文書化）

まず、企業が何を指して事業活動をしているのか、10年、20年後にどのような会社になりたいのかということを確認し、文書化します。

企業理念、経営理念が制定されているなら、それをベースに明確化します。

（ステップ2）（コンプライアンス方針の宣言）

ステップ1をベースに、コンプライアンスに関する方針を確認し、これを全従業員に対して経営者が宣言します。

宣言文は印刷し、事務所など誰もがすぐに目にできる場所に掲示します。

（ステップ3）（コンプライアンス担当者の設置）

コンプライアンスに関する担当者（専任または兼任、企業規模等を踏まえ検討）を設けます。

（ステップ4）（リスクの把握と具体的対応策の文書化）

ステップ1、ステップ2をもとに、社内各職種の代表者（できれば若手、中堅）を集め、経営者が動機付けをした上で会社が内包するリスクを洗い出して重要性を検討し、そのリスクに対する会社としての具体的対応策を決定して文書化します。

（ステップ5）（企業行動規範（初期版）の制定）

ステップ1、ステップ2、ステップ4を経営陣や各職場で議論し、その結果をまとめることにより、企業独自の行動規範（初期版）を完成させます。

※ 役員、従業員全員に当事者意識を持ってもらうことが大切です。

（ステップ6）（企業行動規範の社内浸透）

ステップ5の行動規範を計画的に社内に浸透させます。また、経営者及び責任ある担当者は機会があるごとに、従業員に企業が目指す姿やコンプライアンスについて説明します。経営者の熱い思いを伝え続けることが最も重要です。

(ステップ7) (企業行動規範研修活動の実施)

コンプライアンスに関する担当者は、コンプライアンスを軸とした従業員同士のコミュニケーションの場（研修等）を計画的に設定します。経営者及び責任ある担当者は、これをしっかりと支援します。

<留意事項>

- コンプライアンスの取組を表面的な形だけのものにしてしまうと、リスクの把握が遅れ、かえってリスクを高める可能性があるということを肝に銘じてください。
- 最近、言行が一致する「誠実さ」が不足する事例が多く見られます。たとえば、食品の場合、その表示と中身が一致していなければ、その製品の「誠実さ」を問われることとなります。
- 「法令遵守」は、単に食品関連の法令だけを遵守することを意味するものではなく、労働関連、情報関連の法令など他法令の遵守も含まれます。
- “昔からやっている”、“他社もやっている”、“やらなければ利益が出ない”、“コンプライアンスか会社の存続か・・・”という議論には、経営者が毅然とした態度を示さなければなりません。
- コンプライアンスに取り組むにあたり、それ以前の状態を確認する総点検活動や、処分を軽減することを条件に、従業員自ら問題行為を会社に届け出る機会を設けることも、その後のコンプライアンス活動を有効にする手段です。

補足資料2 内部通報体制の構築手順について

企業がお客様や社会の信頼を得て、発展していくためには、企業で生じた諸問題やコンプライアンスに関する方針に反した問題をまず社内でキャッチし、適切に調査・是正し、お客様の安全を第一に適正な情報開示を行った上で再発防止に努めなければなりません。

そのために、問題・疑問があれば、従業員や関係者から積極的に質問や相談、指摘が行われる風通しのよい職場づくりが重要です。また、それを有効に活用する内部通報や相談の仕組みが必要です。

(ステップ1) (相談窓口の開設)

コンプライアンス担当者、または経営者や責任ある担当者自らが担当者となって、相談窓口を開設します。開設に当たっては、相談者に関する匿名性を確保すること（秘密を保持すること）と不利益な扱いをしないことを明確に示してください。

(ステップ2) (相談方法の確立)

窓口は、電話（フリーダイヤル）、ファックス、メール、手紙、目安箱の設置等、複数の手段から相談者が選択できるように工夫しましょう。（相談内容が直属の上司に筒抜けになると思うと誰も利用しません。適切な対処の実績を地道に積み重ねることが重要です。）

弁護士事務所や、専門会社など外部窓口を社内窓口に併せて設置することも有効です。

(ステップ3) (相談者との相談)

通報を受け付けた場合、まずは担当者が本人から直接話を聞き、相談者の目線でその問題を考えてみるのが重要です。事実調査・認定・評価する前に、相談者の話をなかつたこととしたり、我慢を強いたり、黙るよう圧力をかけることを決して行ってはなりません。

(ステップ4) (危機管理の事前準備)

相談内容が重要であったり、リスクが高い場合には、特に迅速な事実調査、対策を行う必要があります。そのために、事前に危機管理体制を整備しておくことが重要です。

<留意事項>

- 従業員の間から見て、利用しにくい窓口は、外部への告発など逆にリスクを高めることがあります。
- 公益通報者保護法についても十分理解するように心がけてください。

(参考) 農林水産省では、食品の偽装表示や不審な食品表示に関する情報などを受けるためのホットラインを設置しています。

- ・「食品表示 110 番について」(農林水産省ホームページ：<http://www.maff.go.jp/j/jas/kansi/110ban.html>) を参照。

補足資料3 衛生・品質管理に必要な基本項目（例）について

(1) 計画段階

法令に沿った企画（消費期限、賞味期限、表示方法、保存方法等）、適切な調理・加工・販売計画の策定

(2) 商品、原材料の取扱い

規格書の入手と確認、受入れ検査（規格、品質の確認）、受入れ記録の作成、異常の場合の措置、衛生的な取扱い、保管方法の設定、保管場所の設置

(3) 調理・加工、保管段階

作業手順書の作成、調理・加工記録の作成、良品と不良品との区分けと措置、衛生的な取扱い、製品にあった包装形態、適切な表示、清掃・洗浄・殺菌、定期的な製品検査、始業前・始業後の調理・加工設備点検、保管方法の設定、保管場所の設置、在庫管理

(4) 販売段階

販売方法及び管理内容の確認、販売後のお客様からの意見・要望への対応と活用、事故発生時の回収基準・マニュアル策定

(5) 施設について

清潔な環境（床、壁、天井、窓、ロッカー、トイレ、食堂、照明、換気等）、防虫・防そ、水の管理（給水、排水）

(6) 設備について

清掃・洗浄・殺菌、定期的な保守点検

(7) 管理方法

衛生管理マニュアル・社内規則の作成、各種記録の作成と保管、従業員教育、人材育成（技術の伝承、後継者育成、各種法令の熟知）、従業員の健康管理（日々の健康状態、定期的な健康診断）、清潔な服装、清掃（スケジュール、方法）・整理・整頓、防虫・防そ対策、廃棄物の処理、内部での点検・監査、外部からのチェック（お客様、監査機関、保健所の積極的な受入れ）、原材料購入先のチェック、品質管理担当者の設置及び権限付与、企業内部の上下及び横のコミュニケーション（報告・連絡・相談）の確立

補足資料 4 監査におけるチェック項目（例）について

（1）一般的衛生管理

- ① 作業場への入室手順が定められ、実施されているか。
- ② 洗浄剤、殺虫剤等の薬剤の管理、使用基準が定められているか。
- ③ 清掃、洗浄、殺菌のマニュアルがあり、正しく行われているか。
- ④ 従業員の服装は清潔で、健康に配慮されているか。
- ⑤ 従業員に対する衛生管理教育、研修がなされているか。
- ⑥ 原材料や製品への異物混入防止対策がとられているか。
- ⑦ 点検表等の記録が正しくなされ、保管されているか。
- ⑧ 防虫・防その取組が適切になされているか。
- ⑨ 建物が衛生的な環境に立地しているか。
- ⑩ 作業場やトイレ等は衛生的か。

（2）原材料段階

- ① 原材料の規格書、検査書や証明書はあるか。
- ② 受入れ検査を行っているか。
- ③ 適切な条件で保管されているか、保管記録はあるか。
- ④ 先入れ先出しが行われているか。

（3）製造段階

- ① 配合表があり、作業手順が従業員に理解されているか。
- ② 原材料の賞味期限、消費期限を確認、記録して使用しているか。
- ③ 原材料の計量は正しく行われているか。
- ④ 使用器具、機械の洗浄、殺菌マニュアルがあり、実施されているか。
- ⑤ 金属検出機やウエイトチェッカー、殺菌機等の品質保証設備が正しく機能しているか。
- ⑥ 品質基準が決められ、従業員に理解されているか。

（4）包装・販売段階

- ① 賞味期限、消費期限等の表示をクロスチェックして確認しているか。
- ② 製品検査の頻度を定めて、実施しているか。
- ③ 良品と不良品が正しく区分けされているか。

（5）管理体制

- ① 品質保証部門（担当者）や検査部門があり、必要な検査を行っているか。

- ② 製品の販売判定を行う責任者はいるか。
- ③ 不良品が発生した場合の対応、原因究明、再発防止策をたてる部署、仕組みはあるか。
- ④ 賞味期限、消費期限等の表示の設定に問題はないか。

補足資料5 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) 私たちは、商品に関する正しい情報を、お客様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、お客様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、ラベルの貼付、容器包装への印刷、POP（ポップ）等への店内表示、ホームページへの掲載、折り込みチラシ、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、お客様への適正な情報の開示に努めます。

- (3) 表示等による情報の開示にあたっては、食品表示法、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）、米トレーサビリティ法（米穀等の取引等に係る情報の記録及び産地情報の伝達に関する法律）、景表法（不当景品類及び不当表示防止法）などの関係法令を遵守し、適切に行います。

商品への表示としては、誤解を与えず、お客様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。

なお、国産牛肉の場合は、個体識別番号の表示も必要です。

- ・「食品表示に関するパンフレット・Q&A・ガイドライン等」（消費者庁ホームページ：<http://www.caa.go.jp/foods/qa.html#m01>）を参照。

- (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) お客様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。

補足資料 6 人の健康を損なうおそれがあるかを判断するための 基礎的知識について

ARfD (Acute Reference Dose : 急性参照用量)

人が食品や飲料水を介して、ある特定の化学物質を摂取した場合の急性影響を考慮するための指標です。通常、人が 24 時間またはそれより短期間の経口摂取した場合に健康への悪影響を示さないと推定される体重 1kg 当たりの摂取量のこと（例えば、mg/kg 体重などの単位で表される。）。

→ これは安全性の初期判断には最も重要な指標です。

ADI (Acceptable Daily Intake : 一日摂取許容量)

ある物質について、人が生涯その物質を毎日摂取し続けたとしても、健康への悪影響がないと推定される 1 日当たりの摂取量のこと。通常、体重 1kg 当たりの摂取量（例えば、mg/kg 体重/日などの単位）で表される。食品添加物や農薬等、食品の生産過程で意図的に使用されるものの安全性指標として用いる。

TDI (Tolerable Daily Intake : 耐容一日摂取量)

非意図的に混入する物質について、人が生涯にわたって毎日摂取し続けたとしても、健康への悪影響がないと推定される 1 日当たりの摂取量のこと。通常、体重 1 kg 当たりの摂取量（例えば、mg/kg 体重/日などの単位）で表される。重金属等に関する指標として用いる。また、PTDI, PMTDI と表記されている場合もある。

LD₅₀ (Lethal Dose, 50 : 半数致死量)

化学物質の急性毒性の指標であり、動物に投与した場合に、統計学的に、ある日数のうちに半数(50%)を死亡させると推定される量のことである。通常、体重 1 kg あたりの投与量（例えば、mg/kg などの単位）で表される。

※LD₅₀は、通常動物実験で得られる指標であり、しかも 50%の動物が死ぬ値ですので、LD₅₀を下回ったから安全というわけではありません。食品事故が起きた場合は、まずは、人における安全指標である ARfD や ADI、TDI と比べるべきです。ARfD や ADI、TDI が分からない場合は、近くの保健所や専門家に相談してください。

上記以外の用語については、以下のURLに解説がありますので参照して下さい。

- ・ ビジュアル版「食品の安全性に関する用語集（平成25年7月版）」（PDF版）
「食品の安全性に関する用語集（第5版）」

食品安全委員会ホームページ：<http://www.fsc.go.jp/yougoshu.html>

- ・ 「食品関係用語集」

厚生労働省ホームページ：

<http://www.mhlw.go.jp/topics/bukyoku/iyaku/syoku-anzen/glossary.html>

補足資料7 報道機関への対応に当たっての留意事項（例）について

これまで社会的に大きな問題となった事案の中には、問題となった事案の内容だけではなく、記者会見における適切でない対応が主な原因となり、その企業の社会的信用を失墜させ、事故ではなく「事件」に変えてしまったケースもあります。報道機関への対応に当たっては、以下の点に留意することが必要です。

- (1) 一貫性のある説明をするため、広報窓口を責任ある立場の者に一本化
- (2) 発生した事故の情報を整理し、正確な情報を公表。その際に、専門用語についての解説や想定される質問への準備を行う
- (3) 報道発表資料だけでは正確な内容が伝えきれない可能性がある場合には、タイミングを逸せず記者会見を実施
- (4) メディアの向こう側に多数の消費者がいることを常に考慮し、消費者視点による真摯な姿勢での対応
- (5) ソーシャルメディアで話題になった事案が報道で取り上げられる場合もあるので、出来る範囲でソーシャルメディアにおける自社製品の動向を把握

補足資料 8 食品事故対応マニュアルへの記載項目（例）について

製造している食品の特性を踏まえ、想定される食品事故を洗い出し、起こりやすく、被害が大きい食品事故等を対象にマニュアルを作成していくこととなります。

(1) 本マニュアルの目的

事故の拡大と事故発生時の混乱を最小限に抑えることなどを記載

(2) 食品事故の定義

微生物の混入の場合、化学物質の混入の場合、異物の混入の場合、表示の誤記等に区分して記載

(3) 基本方針

人の健康を損なうおそれがある事故発生時には直ちに回収の要否、範囲の判断を行うとともに、速やかに対応し、消費者に対応する危害を最小限に留めることなどを記載

(4) 食品事故対応チームと関係部署の責務

通常の組織体制による対応と重大事故の場合の臨時的な組織体制による対応などを記載

(5) 食品事故対応の手順

事実確認、原因究明、被害想定、製品回収の判断・回収計画、行政機関との連絡・協議、広報・消費者への対応、回収等の手順などを記載

(6) 類似食品事故情報等の収集

出来る限り事故が発生するリスクを低減するために行う類似食品事故情報の収集及び活用などを記載

(7) 従業員への情報伝達

直接関わる従業員以外の者に対しても、事故に関わる確認事実や対応方針・進め方を周知することなどを記載

(8) 教育・訓練

事故発生時に迅速に対応できるように従業員の教育・訓練などを記載

(9) その他

実態に合わせて適時適切に本マニュアルの見直しを行うことなどを記載

(参考1) 重大事故の場合の対応の手順

(1) 重大事故であるかどうかの判断基準の設定

(2) 重大事故に発展するおそれがあると判断された場合の対応事項

- ① 経営判断を行える責任者をトップに、危機管理体制の整備、事故情報の一元化
- ② 健康被害の有無・影響、拡大・反復発生の可能性等の事実の正確な把握と原因究明の徹底
- ③ 事故の態様に応じた販売停止・製品回収等の対応策の検討（回収を行う場合の対象範囲、方法等の手順）
- ④ 保健所等行政機関との連絡・協議
- ⑤ 記者会見、社告・HP掲載などによる報道機関、消費者への対応
※ 食品のリコール社告の記載例については、農林水産省ホームページの「食品のリコール社告」を参考にしてください。
http://www.maff.go.jp/j/syouan/hyoji/recall_syakoku.html
- ⑥ 謝罪を含む被害者への対応（補償、訴訟関係について社内基準を作成）
- ⑦ 再発防止策の検討及び実行

(参考2) 米国における製品回収について

<http://www.accessdata.fda.gov/scripts/cdrh/cfdocs/cfcfr/CFRSearch.cfm?fr=7.3>

<http://www.fda.gov/ICECI/ComplianceManuals/CompliancePolicyGuidanceManual/ucm074554.htm>