

● 消費者対応勉強会

● 勉強会立ち上げの趣旨

近年も消費者が食品に不安を抱くような事案が起きていますが、それぞれの事案において現実を見据えた事業者の対応が求められてたり、消費者や事業者間でコミュニケーションの仕方を工夫して行くことが求められるケースも見られます。

平成 27 年度の FCP 勉強会では、消費者の様々な食品不安に対する考え方や事業者の対応策、実例を学び、消費者の視点に立った諸費者対応を学ぶことを目的として、勉強会を立ち上げられたものです。

● 勉強会の取組内容

消費者の視点に立った対応を学ぶために、現在何が起こっているのか、どのようなコミュニケーションが必要か等、情報収集や発信のありかたについて検討します。

各界の専門の講師に講演をいただき、グループディスカッションを実施します。

回	開催日	議事次第
第 5 回	平成 27 年 12 月 3 日(木)	1. 開会挨拶 2. 本日の進め方 3. 「食品のリスクアセスメント ～製品のリスクの見える化(R-Map)を食品に活用する～」 独立行政法人 製品評価技術基盤機構製品安全センター 参事官 長田 敏 様 4. 「HACCP とマネジメントシステムを通じた食品安全 ～ISO22000 の考え方について～」 東京海洋大学 大学院 海洋科学技術研究科 教授 湯川剛一郎 様 5. グループディスカッション 論点説明・ディスカッション・発表 6. 事務局連絡
第 4 回	平成 27 年 10 月 23 日(金)	1. 開会挨拶 2. 本日の進め方 3. 「農林水産省における食品トレーサビリティ普及の取組」 農林水産省消費・安全局 熊谷ふじえ課長補佐 4. 「食品安全とトレーサビリティ」

		東京海洋大学 小川美香子 様 5. グループディスカッション 論点説明・ディスカッション・発表 6. 事務局連絡
第 3 回	平成 27 年 9 月 29 日(火)	1. 開会挨拶 2. 本日の進め方 3. 「ネットにおける拡散の特徴と対策」 東京大学 鳥海不二夫 様 4. 「ネスレ日本の SNS に対する取組」 ネスレ日本 渡辺 寛 様 休憩 5. グループディスカッション 論点説明・ディスカッション・発表 6. 事務局連絡 配付資料 資料1: 第2回 FCP 消費者対応勉強会 次第(本紙) 資料2: 第2回 FCP 消費者対応勉強会 参加名簿 資料3: 鳥海様資料 資料4: 渡辺様資料 (講演後に配付)
第 2 回	平成 27 年 8 月 25 日(火)	1. 開会挨拶 2. 本日の進め方 3. 食の安全と安心 マスコミはどう見ているか 4. 「マスコミは最強の広報媒体」～記者の目は国民の目～ 5. 論点説明・ディスカッション・発表 6. 事務局連絡 配付資料 資料1: 第 2 回 FCP 消費者対応勉強会 次第 資料2: 第 2 回 FCP 消費者対応勉強会 参加者名簿 資料3: 食の安全と安心 マスコミはどう見ているか 資料4: 「マスコミは最強の広報媒体」～記者の目は国民の目～
第 1 回	平成 27 年 6 月 5 日(金)	1. 開会挨拶 2. 本日の進め方

	3. 食品事故対応、米国 FDA の制度に学ぶ 4. 日本における事例 日本冷凍食品協会食品防 5. 食品事業者の事故対応に係る自主的ルール作りの取り組みについて 6. 論点説明・ディスカッション・発表 7. 事務局連絡 配布資料 資料1: 第1回 FCP 消費者対応勉強会 次第 資料2: 第1回 FCP 消費者対応勉強会 参加名簿 資料3: 米国 FDA の食品事故対応 資料4: 日本冷凍食品協会 食品防御ガイドライン概要 資料5: 食品事業者の事故対応に係る自主的ルール作りの取り組み 資料6: 参考資料 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 報告書の概要(農林水産省 消費・安全局) 資料7: 参考資料 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(農林水産省 消費・安全局)
--	--

FCP 消費者対応勉強会

第 1 回 食品事故対応～FDA と日本の事例に学ぶ～ 議事概要

日時：平成 27 年 6 月 5 日(金)14:00～17:30

場所：中央合同庁舎 4 号館 12 階 1219-1221 会議室

参加者：54 事業者・団体 計 63 名

議事次第：

1. 開会挨拶
2. 本日の進め方
3. 食品事故対応、米国 FDA の制度に学ぶ
寺原事務所 寺原正紘 様
4. 日本における事例 日本冷凍食品協会食品防御ガイドライン
日本冷凍食品協会 尾辻昭秀 様
5. 食品事業者の事故対応に係る自主的ルール作りの取り組みについて
食品産業センター 水田 潤 様
6. グループディスカッション
論点説明・ ディスカッション・ 発表
7. 事務局連絡

議事概要：

＜FCP 消費者対応勉強会について＞

近年も消費者が食品に不安を抱くような事案が起きているが、それぞれの事案において現実を見据えた事業者の対応が求められていたり、消費者や事業者間でコミュニケーションの仕方を工夫して行くことが求められるケースも見られる。平成 27 年度の FCP 勉強会では、消費者の様々な食品不安に対する考え方や事業者の対応策、実例を学び、消費者の視点に立った消費者対応を学ぶことを目的として、勉強会を立ち上げた。

＜第 1 回消費者対応勉強会について＞

第 1 回目の消費者対応勉強会では、食品事故対応～FDA と日本の事例に学ぶ～として以下の 3 名の講師より講演していただいた。

- ・「米国 FDA の食品事故対応について」 寺原事務所 寺原正紘 様
- ・「日本冷凍食品協会食品防御ガイドライン」 日本冷凍食品協会 尾辻昭秀 様
- ・「食品事業者の事故対応に係る自主的ルール作りの取り組みについて」 食品産業センター 水田 潤 様

＜第 1 回消費者対応勉強会 項目別意見＞

講演の後、「食品事故対応について、日本の食品事業者の課題」という論点で参加者に議論していただき、発表を行った。以下は、項目別の意見。

【食品事故予防について】

- ・ 中小事業者の場合 HACCP の取組ができていない。
- ・ これらは HACCP 義務化によって、事故予防が進むのではないか。

【食品回収について】

- ・ 食品の回収に関して、その評価や判断基準が曖昧である。
- ・ 健康被害が無くても回収するのか。
- ・ 食品の回収事例について。いきなりの全品回収や事故全体の内容が明らかになっていない時点での回収に関して、食品の安全問題とお客様の感情の問題とで、明確な基準が無いまま回収してしまう、それが課題ではないか。
- ・ 回収の判断が企業の内外で統一されていない。

【食品事故対応予測について】

- ・ HACCP 工場にもかかわらず危害の予測ができていない工場もある。
- ・ 社会不安が大きな時は軽度の食品事故はあまり取り上げられず、平和なときは異物混入などでも話題になる。
- ・ このようなことも予測という部分で認識しておくべき。

【食品事故対応について】

- ・ SNS 対応や記者会見の方法、インターネット対応や風評対策、社内報告の整理など課題点はある。
- ・ 事故対応するためには、社内で 1 ヶ所対応が必要。
- ・ 権限を持った例えば社長が前に進めていくチーム編成が必要。
- ・ 業界全体の抱える問題もあるし、マスコミへの注文対応、消費者視点での対応、企業全体の問題もあり、グローバル化が進む中で日本国内の問題だけでなく、世界に対するとらえ方も異なる、等、切り口が多い。
- ・ 食品事故が起こったときの対応としては、事故の早期把握、お客様の求めるレベルの把握、情報共有の重要性、食品事故の原因究明、再発防止策をいかに行うか、などあげられる。
- ・ 有事、平時、対応のそれぞれでしっかり区別すべきである。
- ・ 有事の想定は、しっかりと想定される事象を分析しレベル感を考えるべき。
- ・ 危害分析は型にはまった分析ではなく、その組織にあった危害分析を行うべき。
- ・ マーケットを踏まえた上での対応が重要である。
- ・ 権限を明確にして誰が対応するのかが重要であるし、初期対応が非常に重要。
- ・ マスコミ対応はどこまですれば良いか、どの範囲でマスコミに報告すべきなのか。

【記者会見について】

- ・ もし記者会見をするならば好感度の高い人が前面に出るのが良いのではないか。
- ・ Q&A の用意などよく言われるが、事故が起ってから Q&A を作る時間は無いと思うので、

普段からトレーニングしておく必要はある。

- ・ことの大きさによっては会見も必要になってくるが、見た目の姿勢や対応の仕草は重要。気持ちのこもった対応、身だしなみも重要。
- ・分からないことは分からないとはっきり説明することも重要である。情報を伝えるときは正しく伝える必要があり、メディアにあった誤解の無い正しい伝え方を選択すべきである。

【SNS について】

- ・SNS の対応について、昨年度も食品の健康被害のない事故に関してまで衝撃的な写真とともに拡散した。どう対応すべきか事例を積み重ねて勉強すべき。

【事業者対応について】

- ・食品事業全体を見渡すと、大手事業者の対応方法と中小事業者の対応方法は異なる。そのことからこの課題は共通認識を考える課題なのではないか。
- ・さらに食品事故は異物が「たまたま」食品に入った、とか食品工場もそれは「しかたがない」など考えている事業者もいるが、その認識は問題である。

【小売りの対応について】

- ・消費者がそもそも食品をよく知らないことから、製造会社だけではなく小売りももう少し対応力を上げるべきではないか。

【従業員とのコミュニケーションについて】

- ・従業員とのコミュニケーションも重要である。
- ・事故を起こさない取組のために、企業の外部と内部の双方に対するコミュニケーションが非常に重要である。

【人材育成について】

- ・大企業は、事故が起こったとき専門部署が対応し、マニュアル化もされていようが、食品企業は中小事業者がほとんどである。どこまで対応が可能なのか、クレームを最初に受けた人はどこまで対応できるのか、など課題は多い。
- ・企業における事故予防は、大企業の場合人材も豊富で対応可能でも、中小事業者の場合、SNS の日頃のチェックについてまでできていないのではないかと。事故が起こった後の対応についてまで問題点を抱えていると思われる。
- ・事故が起こった場合も、対応する従業員の力量は大丈夫か。対応の仕方が社内で教育されていないとつまずいて大きな損失になる。

【消費者に対する情報提供について】

- ・お客様のニーズが多様化している。
- ・購入方法、調理方法など正しい情報を伝える必要がある。

【消費者の認識について】

- ・消費者にはもう少し認識を高めることを期待したい。例えば豚肉の生食など危険行為の拡散など。
- ・認識不足、教育の不足で食の安全が脅かされていると思う。
- ・また農産物に対する農薬使用に関しても一方的な誤解が未だに存在する。

【消費者教育について】

- ・食品業界の責任として消費者に教育をしなければならない。
- ・生レバー食が禁止になったときも、その直前に紹介サイトへのアクセスがパンクする状態になったことがある。禁止になるものでブームを起こすのではなく、食の安全を考えた上で考えていきたい。
- ・フードチェーン全体で知識を持って消費者教育をすべきではないか。
- ・事故の判断材料として、各々の企業がそれぞれで判断するのではなく、米国 FDA の異物の判断基準のように、公的あるいは団体が指標を提示し、消費者にも認識してもらうことは必要である。

【トレーサビリティについて】

- ・重要事項として、トレーサビリティがまだ十分できていないのではないかと、大きな課題として残っている。
- ・さらにその先の消費者に渡った商品がどこにあるのか、どのような消費者がどんな商品を持っているのか、構造的に分からない。
- ・自動車は所有者がすぐに分かり、リコール時の対応は容易である。
- ・食品の場合、リコールの際だれが対象商品を持っているのか分からないのが問題である。

<講師意見>

勉強会の最後に講師からの意見を伺った。以下はそれぞれの講師の意見。

寺原：

- ・米国の例を紹介したが、FDA が中心になって曖昧さをなくして、規定している。
- ・食品事故に対する対応のコミュニケーションの部分でシステム化が進んでいるのは米国である。
- ・日本は官と民のなかで、全てを民に任せて良いのだろうか。
- ・コミュニケーションをどうとっていくのか、旗振り役は誰になるのか、がないと、業界が右往左往するだけでいつまで経っても基準が決まらないことが一番困るのではないかと感じた。

尾辻

- ・多くの製造事業者は食品の安全性を高めるための努力を行っているが、必ずしも十分消費者には伝わっていない。
- ・消費者やマスコミには科学的な根拠で食品の安全性を判断してもらうことが重要であるが、

現状はそうっておらず、事業者側が不毛な努力やコストを費やすことがあり、これは日本の社会の損失である。

- ・事業者は HP 等で広報を行っているが、それだけでは消費者・マスコミの理解を得ることは難しい。その観点から FCP の取り組みは意味があり、このような取り組みが広まっていくことが望ましい。
- ・なお、冷食協会では消費者・マスコミなど第三者からの理解を得るために、品質保証のための制度である認定制度については基本的に全ての基準や情報を公開している。透明性は重要な要素であると考えている。

水田：

- ・ SNS など個人発信の対応は難しい。大手と中小事業者で対応も異なってくるだろう。
- ・ 記者会見について、「食品企業の事故対応マニュアル作成のための手引き」（以下、「手引き」と略記）の中で注意点などは記載しているが、どのような場面で記者会見すべきかなどは、個々に異なってくるため、各企業でご判断いただくべく明示はしていない。
- ・ 現在見直し中の「手引き」はなるべく早く更新をしたい。今後も随時、内容を見直していくつもりである。
- ・ 食品事業者もマスコミも頻繁に担当者の入れ替えがあるため、なかなか周知徹底を図ることが難しいが、食品産業センターとしては、今後も定期的に「手引き」の考え方の広報に努めていく予定である。

フード・コミュニケーション・プロジェクト（FCP）

第 1 回消費者対応勉強会

食品事故対応～FDA と日本の事例に学ぶ～

議事次第

日 時：平成 27 年 6 月 5 日（金） 14:00～17:30

場 所：中央合同庁舎 4 号館 12 階 第 1219－1221 会議室

議 事 次 第

- | | |
|--|-------------|
| 1. 開会挨拶 | 14:00～14:05 |
| 2. 本日の進め方 | 14:05～14:10 |
| 3. 食品事故対応、米国 FDA の制度に学ぶ
寺原事務所 寺原正紘 様 | 14:10～15:10 |
| 4. 日本における事例 日本冷凍食品協会食品防御ガイドライン
日本冷凍食品協会 尾辻昭秀 様 | 15:10～16:10 |
| 5. 食品事業者の事故対応に係る自主的ルール作りの取り組みについて
食品産業センター 水田 潤 様 | 16:10～16:30 |
| 休憩 | 16:30～16:40 |
| 6. グループディスカッション
論点説明・ディスカッション・発表 | 16:40～17:25 |
| 7. 事務局連絡 | 17:25～17:30 |

配 布 資 料

- 資料 1：第 1 回 FCP 消費者対応勉強会 次第（本紙）
資料 2：第 1 回 FCP 消費者対応勉強会 参加名簿
資料 3：寺原様資料 米国 FDA の食品事故対応
資料 4：尾辻様資料 日本冷凍食品協会 食品防御ガイドライン概要
資料 5：水田様資料 食品事業者の事故対応に係る自主的ルール作りの取り組み
資料 6：参考資料 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
の概要（農林水産省 消費・安全局）
資料 7：参考資料 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
（農林水産省 消費・安全局）

平成27年度 「消費者対応勉強会」 第1回 参加者名簿

No.	企業名	No.	企業名
1	株式会社アートコーヒー	31	株式会社虎屋
2	株式会社アートコーヒー	32	株式会社虎屋
3	株式会社アール・ビー・アイ	33	株式会社日清製粉グループ本社
4	ITマネジメントセンター	34	日本ビュアフード株式会社
5	株式会社浅野屋	35	株式会社日本アクセス
6	味の素株式会社	36	一般財団法人日本規格協会
7	伊藤忠商事株式会社	37	日本ケロッグ合同会社
8	伊藤忠商事株式会社	38	日本水産株式会社
9	伊藤忠商事株式会社	39	公益財団法人日本適合性認定協会
10	伊藤忠商事株式会社	40	一般社団法人日本能率協会審査登録センター
11	伊藤ハム株式会社	41	一般財団法人日本品質保証機構
12	株式会社イトーヨーカ堂	42	ハウス食品株式会社
13	一般社団法人インターナショナル・バリューマネジメント協会	43	株式会社阪急クオリティサポート
14	江崎グリコ株式会社	44	B S I ジャパン
15	株式会社エム・アイグッドフェローズ	45	フードリンク株式会社
16	株式会社MA FOODS CONSULTING	46	株式会社福楽得
17	株式会社 office 3.11	47	株式会社富士通エフサス
18	花王株式会社	48	プリマハム株式会社
19	川商フーズ株式会社	49	株式会社プレシアホールディングス
20	キュービー株式会社	50	株式会社ベスカリッチ
21	共栄製茶株式会社	51	有限会社マザー食品
22	株式会社ぐるなび	52	株式会社ミツカングループ本社
23	株式会社ぐるなび	53	三菱商事株式会社
24	一般社団法人国際バイオマスセンター	54	三菱食品株式会社
25	サントリービジネスエキスパート株式会社	55	ミライエール
26	株式会社ジェイワンフーズ	56	モーションマインド
27	双日株式会社	57	株式会社モスフードサービス
28	損保ジャパン日本興亜リスクマネジメント株式会社	58	株式会社モスフードサービス
29	株式会社大和コンピュータ	59	株式会社モスフードサービス
30	株式会社中央微生物検査所	60	株式会社モスフードサービス
		61	菱熱工業株式会社

※企業名五十音順

<本日ご欠席>

No.	企業名	No.	企業名
1	イオンリテール株式会社	21	東京海洋大学先端科学技術研究センター
2	イオンリテール株式会社	22	東京海洋大学先端科学技術研究センター
3	伊藤忠商事株式会社	23	一般財団法人東京顕微鏡院
4	株式会社エム・シー・フーズ	24	ニシフミート株式会社
5	青森中央学院大学	25	日世株式会社
6	花王株式会社	26	株式会社日清製粉グループ本社
7	キュービー株式会社	27	株式会社日清製粉グループ本社
8	株式会社ぐるなび	28	株式会社日本アクセス
9	特定非営利活動法人サニテーション・デザイナー協会	29	日本農業情報システム協会
10	株式会社シー・アイ・シー	30	日本農業情報システム協会
11	株式会社シー・アイ・シー	31	日本農業情報システム協会
12	全日空商事株式会社	32	日本ハム・ソーセージ工業協同組合
13	損保ジャパン日本興亜リスクマネジメント株式会社	33	日本マクドナルド株式会社
14	損保ジャパン日本興亜リスクマネジメント株式会社	34	パシフィックコンサルタンツ株式会社
15	株式会社タカキフードサービスパートナーズ	35	株式会社阪急クオリティサポート
16	株式会社高島屋	36	B S I ジャパン
17	株式会社中央微生物検査所	37	フードテクノエンジニアリング株式会社
18	合同会社TFMHY研究所	38	プリマハム株式会社
19	株式会社テクノファ	39	株式会社ベジテック
20	東洋冷蔵株式会社	40	三菱食品株式会社
		41	三菱食品株式会社
		42	有限会社みやぎ保健企画セントラルキッチン事業部
		43	有限会社山本フードビジネス研究所
		44	山芳製菓株式会社

※企業名五十音順

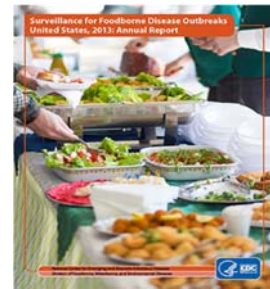


2015年6月5日

米国FDAの食品事故対応について



現在のアメリカで、何が起こり、何をを目指すのか？



CDC2013年次報告書

〒108-0073 東京都港区三田5-7-8-904
寺原事務所代表 寺原 正紘
Tel:03-5476-0210
e-mail:terahara-m@nifty.com

Copyright ©Terahara Masahiro
All Rights Reserved.

1

はじめに

◆ 米国FDAの食品事故対応について；

アメリカで此れまで何が起こっていたのか、今はどうなっているのか？

HACCPのディファクト化、Global Standard化の成功のあと、アメリカが目指すものは？

今話題のTTPとも関係ありそう？ … etc.,

- ◆ 1880年頃不衛生なシカゴ他食肉屠殺場の衛生管理、不潔な混合ミルクによる事故の多発が議会で問題となり、1906年(明治39年)「食肉検査法」(Beef Inspection Act)と、「食品医薬品清潔法」(Pure Food and Drug Act)が制定されました
- ◆ 1938年(昭和13年)に「食品・医薬品・化粧品法」(Food, Drug and Cosmetic Act)に集約され、1958年に食品着色・添加物“GRAS”規制等を含む大幅改定が行われ、法と連動する連邦規則(CFR)の拡充されてFDCA法は此れまでのアメリカの食品衛生管理の基幹となっています

但し、この法は基本的に食品原料の育生、製品の製造・流通の現場と過程に、行政は不介入の立場をとり、例えば食品の輸入検査率も1%程度という基本政策路線でした

- ◆ 2011年4月オバマ大統領による70年ぶりの一大改定法である「食品強化法」(FSMA・・・Food Safety Modernization Act)が公布され、連邦規則の見直しを含め、事態は急変、国による生産現場への介入による消費者擁護の時代が始まりました

- ◆ アメリカの食品市場は、自給率85%、15%が輸入で生鮮果実の50%、野菜類の20%、水産魚介類の80%で占められ、JETROの調べで米国は1997年～2007年の10年間でアメリカによる海外からの農産物・水産物輸入は、430億ドルから836億ドル(9兆円)へと倍化
 - ➡ FSMA法の導入に伴い、海外からの食料品の輸入に関しては、第301条、302条、に基づく連邦規則(CFR・・・Code of Federal Regulations)によるFSVP外国供給者検証プログラム(Foreign Supplier Verification Program)、任意適格輸入者プログラムVQIP(Voluntary Qualified Importer Program)、及び第303条食品輸入に際し、FDAによる外国政府機関、又はFDA認証を受けた第三者監査人の証明書の要求、第307条に基づく第三者監査／証明機関の認定規則の導入が義務化される
- ◆ アメリカは言語、宗教、歴史、文化、社会常識が全く異なる多民族からなるモザイク国家である事実は、考察に重要なポイント

- ◆ アメリカは我が国第2位の食品輸出仕向国であり、輸出量はここ数年着実に増加して、2008年には約9万トン、7億5千万ドル(約820億円、日本の食品総生産額の0.1%)の規模で、水産加工食品、各種調味料、ゼラチン類、菓子類等で、最近例では寿司ダネの冷凍輸出ある
- ◆ また、ジェトロによるとアメリカに於ける日本食レストランの軒数は2000年現在 3,051軒、10年後の2010年では14,129軒と約5倍に急増中。低カロリーヘルシーフードのイメージ。2013年農水省の調べでは緑茶が急増中
- ◆ 日本からアメリカに輸出する場合、防疫上の観点から注意が必要な輸出禁止されている品目に要注意；(以下次ページ)



Copyright ©Terahara Masahiro
All Rights Reserved.

5

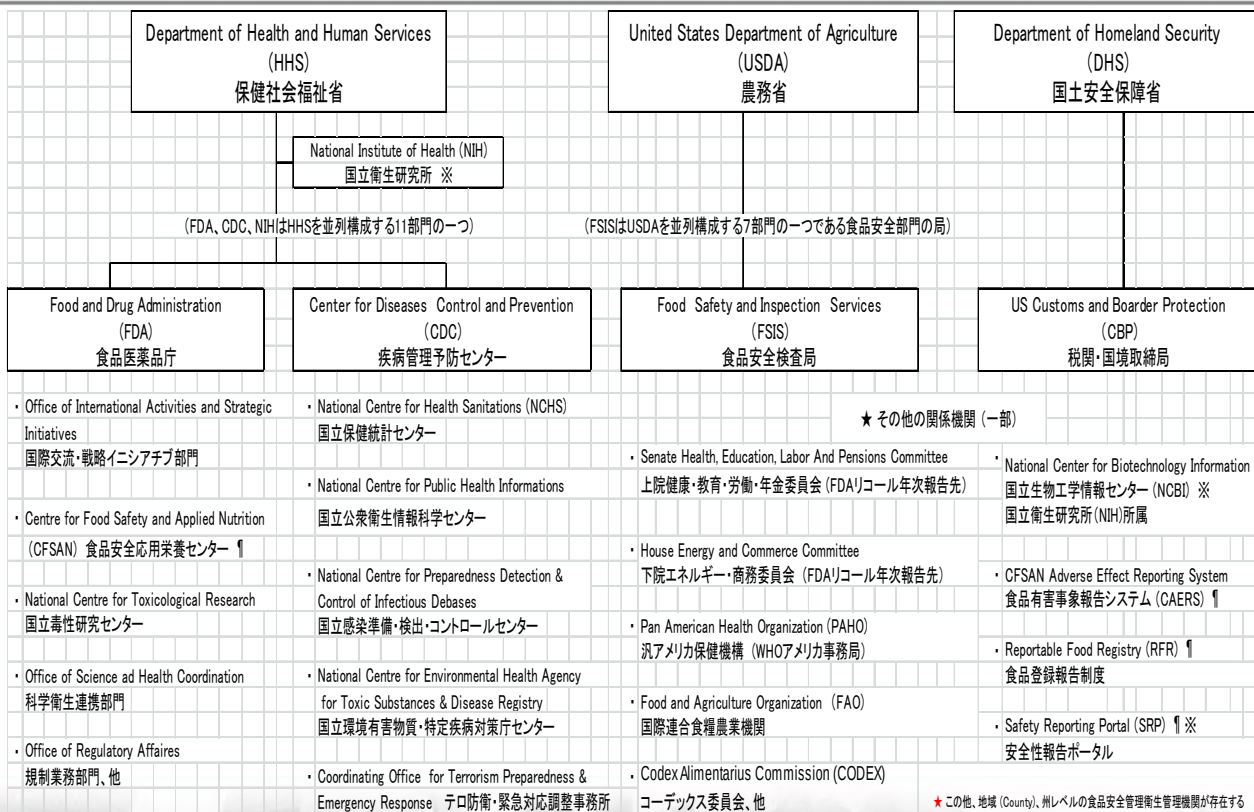
日本からアメリカへ輸出禁止品目；

- a. 畜肉、そのエキスを含む製品(スープ類などの加工品)
- b. 生鮮青果類、但しUSDAは日本の原産地証明があれば、生姜、牛蒡、しそ、イチゴ、わさび は輸入を認めている
- c. 米国GRASで認められていない食品添加物や着色料を含む食品
- d. 水産物で対米輸出HACCPを取得していないもの
- e. 原発関連食品
- f. 米国法で定めのあるアレルゲン表示の厳守(ミルク類、卵、魚、甲殻類、ナッツ、ピーナッツ、小麦、大豆)

Copyright ©Terahara Masahiro
All Rights Reserved.

6

アメリカの食品事故、安全、衛生管理関係機関【抜粋】



Copyright ©Terahara Masahiro
All Rights Reserved.

7

食品事故の例 (2009年) 元FAO日本事務所長、東京大学講師 高橋梯二先生資料、及び2009年CDC資料に基づき作成

食中毒の原因菌	発生しやすい食品	食中毒患者数
ノロウイルス Norovirus	生の食品、汚染された水、未調理食品、調理器具によって汚染されその後温めてない調理済食品、汚染された水からの貝類。	9,282,170
カンピロバクター Campylobacter	生又は調理度の低い食鳥肉、未殺菌牛乳、汚染された水。	1,963,141
サルモネラ菌 Salmonella	卵、食鳥肉、食肉、未殺菌牛乳又はジュース、チーズ、汚染された生鮮野菜・果実	1,341,873
ボツリヌス菌 Clostridium botulinum	不適切な缶詰食品 (特に自家製野菜缶詰)、発酵した魚、アルミフویلに入った蒸した馬鈴薯、瓶入りこんにゃく	248,520
黄色ブドウ球菌 Staphylococcus aureus	冷蔵されていない又は不適切に冷蔵された食肉、じゃがいも及び卵サラダ、クリーム菓子、	185,060
大腸菌 E. coli (Escherichia coli)	人糞から汚染された食品又は水	110,649
赤痢菌 Shigella	生の食品、汚染された水、未調理食品、調理器具によって汚染されその後温めてない調理済食品	89,648
腸管出血性大腸菌 E. coli O157:H7	調理度が低い牛肉 (特にハンバーガー)、未殺菌牛乳、ジュース、生鮮果実及び野菜 (芽) 汚染された水	62,458
サイクロスポラ菌 Cyclospora cayentanensis	各種生鮮食品 (特に輸入ベリー、レタス、バジル)	31,229
クリプトスポリジウム Cryptosporidium	未調理食品、調理後に調理器具で汚染された食品、汚染された水。	30,000
セレウス菌 Bacillus cereus	食肉、シチュー、gravy、バニラソース	27,360
A型肝炎 Hepatitis A	生の食品、汚染された水、未調理食品、調理器具によって汚染されその後温めてない調理済食品、汚染された水からの貝類。	4,170
リステリア菌 Listeria monocytogenes	未殺菌牛乳、未殺菌牛乳から作られたソフトチーズ、ready-to-eat deli meats	2,493
ビブリオ バルニフィカス Vibrio vulnificus	調理度の低い又は生の魚介類 (特に牡蠣)	47
腸炎ビブリオ Vibrio parahaemolyticus	調理度の低い又は生の魚介類	NA
その他菌類	NA	436,106
総 計	注意: CDCによる1998~2002年の調査報告書では、リステリアによる死亡が第二位のサルモネラを抜き第一位である	13,814,924

Copyright ©Terahara Masahiro
All Rights Reserved.

8

各国の食中毒患者、入院、死亡例（日本人口換算では？）

国別	項目	患者数	入院者数	死亡者数	総人口
アメリカ（北米）	高橋レポート（CDC）	76,000,000人	325,000人	5,000人	3億1,900万人
	FSMA／CFRによる	53,000,000人（1/6）	130,000人	3,000人	
	高橋レポート（CDC）	（病原菌特定 14,000,000人）	（病原菌特定 55,000人）	（病原菌特定 900人）	
	日本人口換算（CDC）	25,300,000人	108,300人	1,670人	
	日本人口換算（FSMA／CFR）	17,700,000人	43,000人	1,000人	
フランス	総数	750,000人	113,000人	400人	6,392万人
	日本人口換算	1,500,000人	226,000人	800人	
イギリス	総数	172,000人	21,997人	687人	6,451万人
	日本人口換算	350,000人	44,000人	1,375人	
オーストラリア	総数	5,400,000人	18,000人	120人	2,359万人
	日本人口換算	27,000,000人	90,000人	600人	
日本（2008年）	総数	24,303人	不詳	4人	1億2,706万人
	100倍が丁度？	2,430,000人？	不詳	400人？	

2009～10年には食中毒による死者がゼロ人と統計開始以来初の快挙となった！？（厚生労働省機関記事）

元資料：元FAO日本事務所長、東京大学講師 高橋梯二先生資料、並びに2009年CDC資料、FSMA／CFRに基づいて作成

【注目】NCBIは2011年1月の報告書で、1999年以降研究所の試験で検証された食中毒発生数は実数の一部に過ぎないものだが、毎年平均で990万人（660～1,270万人）、入院者数は平均55,961人（39,534～75,741人）、死亡者数平均1,351人（712～2,268人）であるとし、食中毒原因の最多はノロウイルス、サルモネラ、次にウェルシュ菌、カンピロバクターの順であり、入院者順では、サルモネラ、ノロウイルス、カンピロバクター、トキソプラズマの順で、死亡原因ではサルモネラ、トキソプラズマ、リステリア、ノロウイルスの順であるとしている。

また、米国で病原菌以外の原因での死亡は未確認だが、食物アレルギーが原因のアナフィラキシー、中性脂肪過多が原因での高血圧、心臓病、脳梗塞等もFoodNet※調査などにより含まれているのでは、と思われる（弊事務所推測）

Copyright ©Terahara Masahiro
All Rights Reserved.

9

アメリカ国民の死亡事故原因

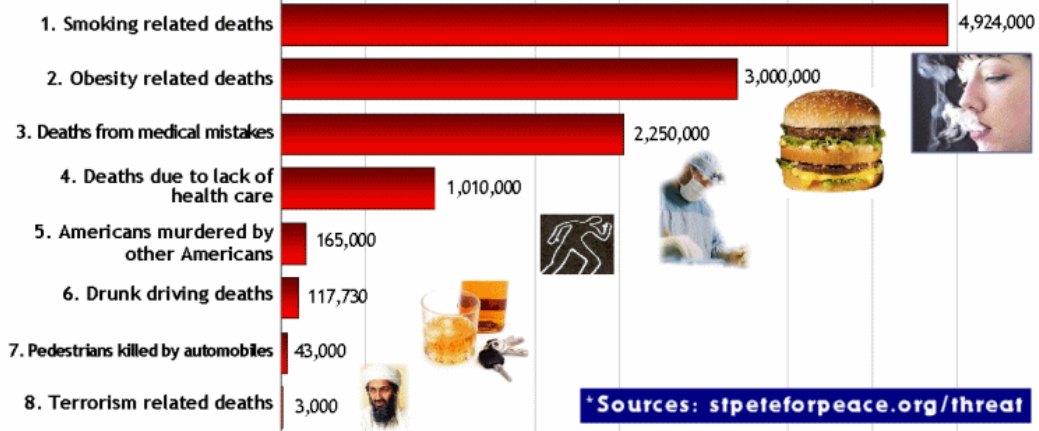
Nov. 2010

St Pete
for Peace.org

The REAL Threat to Americans

People in the U.S. are much more likely to die from a medical mistake, be killed in a workplace shooting, be killed by a drunk driver, or die because of a preventable illness than by a foreign "terrorist"

Number of deaths in the United States, 2000-2009, by selected cause*



第2位：肥満が原因で毎年30万人が死亡



Copyright ©Terahara Masahiro
All Rights Reserved.

10

- ◆ 日本は欧米の先進国と比較した場合、食中毒の発生件数が異常に少ない過ぎる国であると世界では言われています
死亡例は兎も角、食中毒発生例に関しては、他先進国と比べ、果たして群を抜き、安全な国なのか？
- ◆ 日本の食品衛生法第6条4項では、食品に「不潔、異物の混入又は添加その他の事由により、人の健康を損なう恐れがあるもの」の規定があり、該当する食品は製造販売が禁止され、衛生法上食中毒が疑われる場合、24時間以内に最寄の保健所に届け出ること、とされている
- ◆ 只、保健所に通報するのは、疑いのある患者を診断した医師が、食中毒を確認後保健所に通報し、その症例が県に報告され、県から国（厚生労働省医薬食品局食品安全監視部監視安全課食中毒被害情報管理室）に報告される件数が、日本における食中毒発生件数として、世界に伝えられている

- ◆ （農林水産省ホームページ消費・安全局消費者情報官による平成26年6月20 日付の記述）
日本で食中毒にかかる人 年に何人？
厚生労働省の統計（食中毒発生状況、速報値）によると、平成25年の1年間で、食中毒は931件（20,802人）報告されています。これは、お医者さんが食中毒だと診断した人だけを数えたものです
食中毒になっていても、お医者さんに行かなかったり、お医者さんが食中毒と診断しなかった人などは含まれていません。ですから、実際にはこれよりはるかにたくさんの方が食中毒にかかっているだろう、といわれています
- ◆ 個人がノロウイルスぐらいでは 医者に行かなかったり、軽い症状の中毒の場合、医師の判断で統計上に載ってこないことになります
日本は、食中毒の実態を把握する努力をせず、食中毒のリスクの本質を理解せず、過小評価し過ぎているのではないか？
- ◆ 失敗学で有名な東京大学名誉教授 畑村洋太郎氏によれば、
『（日本人は）見たくないものは見ない。考えたくないことは考えない。
米国は考えようと努力する国。日本は考えないままにしておく国』

◆ アメリカにおける食品中毒防止と予防への挑戦；

- ✓ 1950年代、ウサギの耳にコールタールを塗ると癌になる事実が証明されると、食品の安全性についても、ゼロリスクの追求が始まり、1958年動物実験で発癌性が認められた物質を食品添加物として使用すること禁止する「デラニー条項」が設定された
- ✓ 1973年FDAは、数年に亘る動物を用いた毒性試験結果による科学的な研究データに基づき、各食品添加物ごとに、健康への悪影響がないとする「許容一日摂取量」(ADI)が制定され、GRAS (Generally Recognized As Safe・・・一般に安全と認められる食品添加物)規定につながった (日本からはクチナシ gardenia等、注意)
- ✓ 1997年クリントン大統領により、「Food Safety Initiative」(食品安全推進計画)が発動され、翌年関係政府省機関、各州政府機関を超える横断的な国家食品安全システム「National Food Safety System」が発足

Copyright ©Terahara Masahiro
All Rights Reserved.

13

アメリカにおける食品中毒防止と予防への挑戦

- ✓ 1996年、FDAはUSDAとの共同開発により、CDC (Center for Disease Control and Prevention・・・疾病管理予防センター) によってEIP (Emerging Infections Program)の一環として、“CDC - FoodNet” を設立した；
全米主要な10州、都市に於いて、全米人口の7.7%に当たる23,00,000人をベースとして、食品中毒、食品事故を、受動的で無機質な症例報告の収集を超え、無作為、或いは特定目的の為のQ&A、或いは電話、必要な場合インタビューを重ねて精度の高い調査と情報収集と記録が行われ、問題の正確把握と解決を考えるシステムが完成しつつある
- ✓ 更に全米87の食品分析研究室を結び、食中毒の原因となるバクテリアのDNAを追跡調査し、パルスフィールドゲル電気泳動をCDCのデーターシステムに繋げて確認する“PulsNet”を開発、これを



Copyright ©Terahara Masahiro
All Rights Reserved.

14

国際間の“ **PulsNet International** ”に拡大し、国際的に食品媒介疾患の把握と対策が急速に行えるようになった



- ✓ 食中毒に対してCDCを始めとするFDA、USDA等関係諸機関の協力と、システム利用により、例えばO-157の感染後に、高血圧、肝臓病による死亡例、サルモネラ菌感染治療薬の副作用で肝臓障害、黄疸等の発症、死亡例の原因が、食中毒事故として記録・整理、発表できるようになった
- ✓ 2000年FDA、CDC、全米8州の関係機関の協力により、EHS-Net (the Environmental Health Specialists Network・・・環境衛生スペシャリストネットワーク、を構築し州の保健局を援助する形で、例えば食品由来疾患の多いレストランと、無害のレストランにおける環境病原体の調査などを行い、環境衛生面での改善を行っている

- ✓ 2001年9月11日同時多発テロ事件(9・11)発生
- ✓ 2003年バイオテロ法の施行によるアメリカに輸出する食品製造施設登録開始、従来のOASISと呼ばれたコンピューター・管理システムをPREDICT と略称される最新のデータベースに切り替
- ✓ 2004年生鮮食品の細菌性汚染事故抑止のため「食品安全アクションプラン」を策定、トマト、野菜の芽 (Sprout)、青葉野菜、ハーブ、メロンなどの食中毒発生率が高い食品に対する 安全管理が強化された
- ✓ 2009年9月FDAは食品によるヒト・動物の健康危害発生の可能性が理化学的に高くなった場合、(FoodNet等?)のSNSを使用して即、行政諸機関に通報することを義務化
- ✓ 2011年1月オバマ大統領による食品安全強化法(FSMA)の公布
FSMAによる農作物育成管理から、全ての経口食品の安全計画書の作成、Hazard分析、アレルゲン管理システム構築、SSOP、OPRP、監視徹底、等を含むCGMP6項目の義務化、安全輸送、フードディフェンス、従業員の衛生・トレーニングの徹底規則等を含む強化法がスタートした

ステージ	アウトブレイク（発生）の状況	協力政府機関の連絡レベル	政府諸機関報告先 （管理機関は症状種類により決定）
1	・ 地方において食品由来もしくは、水由来による病気が疑われる疾患集団の発見	地方	・ 影響するもしくは周辺の郡、市の保健省（伝染病学者、環境衛生専門家、実験科学者） ・ 州保健省
2	・ 複数郡における集団の発見 ・ 州全体にわたって散在的な事例の増大 ・ 血清型、亜類型、パルスフィールドゲル電気泳動（PFGE）パターンの適合	地方 州	・ 周辺の州保健省（伝染病学者、環境衛生専門家、実験科学者） ・ 疾病管理予防センター（CDC） ・ 連邦規制機関の地区事務所（食品安全検査局（FSIS）、食品医薬品庁（FDA）、環境保全庁（EPA））
3	・ 複数州における集団の発見 ・ 疑わしいもしくは関係しているのが食品もしくは水 血清型、亜類型、パルスフィールドゲル電気泳動（PFGE）適合した（地域的もしくは全国的な）散在的な事例の増大	地方 州 連邦	・ 疾病管理予防センター（CDC） ・ 州と地方の保健省 ・ 食品安全検査局（FSIS）、食品医薬品庁（FDA）、環境保全庁（EPA）の地方事務所と本部事務所 ・ 必要に応じて連邦政府機関によって諸外国への通知

出典：FDAウェブサイト(http://www.fda.gov/ora/fed_state/NFSS/Outbreak_Coordination.pdf)

（翻訳は内閣府食品安全委員会事務局への報告書の一部）

母の「味」、母の「料理」、

◆ お母さんが作ってくれた料理；

§ 1. よく見たら、髪の毛が入っていた、...

§ 2. 虫が入っていた、...

§ 3. 食べた後で何だか気持ちが悪くなって、吐いた、...

➡ もう、お母さんの料理は「食べたくないし、食べない!」、...？

§ 1. は、確かに料理を作る過程での「不注意」

§ 2. は、お母さんは、確かに不注意だったが、ホウレン草の葉皺の中に入っていた虫まで見抜けなかったことを責める訳にはいかないし、農家の管理を一概に責める訳にはいかない

§ 3. では、お母さんも、後で吐いた、...二人とも軽い下痢を起こしたが、病院には行かず、治った

➡ やっぱり、お母さんの「料理の味」が好きだし、「これを機に、もう一寸気を使ってくれるようになればいい、...」（即席焼きそばPxxxの例は、独りか、二人か？）

- ◆ では、同じことが、あなたが友達と行ったレストランで注文した料理の皿に起ったら、あなたはどのようにしますか？

§ 1. よく見たら、髪の毛が入っていた、…
§ 2. 虫が入っていた、…
§ 3. 何だか気持ちが悪くなって、後で吐いた、…



§ 1. & § 2.

- a. 気持ちが悪かったが、店員を呼び、改めて出された料理を食べて、帰った
- b. 不潔な調理をする店の料理はもう食べられないから、店を出て、他の店に行った

§ 3.

- a. 後で、吐いたのが自分だけだったのが分かった、体調が悪かったのかも知れない
- b. 友達も同じだったことが後で判ったが、治ったので食あたりだったね！ と話して終わった

- ★ 二例のうち § 3. と § 3. b. 例がCDCによる能動的・無作為な調査で分れば「食中毒発生」事例となることになる

我が国の実態は、いつ明らかに？

- ◆ 我が国の食中毒統計が、医師や医療機関により病原菌が特定された報告が保健所経由集約されるシステムが、実際の中毒発生事例の氷山の一角に過ぎないことを、厚生労働省自身も気付いている
- ◆ 厚労省は、長年「厚生労働科学研究補助金」を設け、“食中毒調査の精度向上のための手法等に関する調査研究”を進めており、2013年に国立医薬品食品衛生研究所の窪田氏のグループが、宮城県を対象として、CDCのFoodNet手法をとりいれた形で、無作為な電話による有効回答、有力検査機関3社の検査データ提供等でカンピロバクターの全国での推定患者数を割り出したところ、2011年の推定で3,500,000人、サルモネラは720,000人という、驚異的な推定値が報告された。(2011年厚労省統計の2,341人の1,500倍)
- ◆ 率直なところ、我々も一年に一度か二度腹下しを経験しており、感覚的に肯ける数字に近く、現状を反映しているのではないだろうか？
➡ 厚労省も今更、過去の数字を見直す訳にはいかないまでも、合理的で、能動的な実態調査を行い、食中毒の認識を国民レベルで改める方向を講じるべきではないか？

◆ アメリカの食中毒を考えるキーワード;

1. 食中毒とは; (CDC・・・ Center for Disease Control and Prevention「疾病管理予防センター」)による定義;

“A foodborne-disease outbreak (FBDO) is defined as an **incident** in which two or more persons experience a similar illness resulting from the ingestion of a common food.”

“食品由来の疾病発生とは、同じ食品を摂取した二人、或いはそれ以上の複数の人が、同じ症状の病気に罹る事故を言う”

(accident は単発的な偶発事故、incident は重大な事件に発展する潜在性と可能性のある事故)

2. SAHCODHA; Serious Adverse Health Consequences or Death to Humans and Animals

人と動物に重篤な健康上の危害、或いは死に至る危害要因

・・・連邦規則CFR 21 Part 7.3の “Class 1.”リコール対象食品

食品への昆虫混入問題と衛生意識の違い

- ◆ 市販の食品には、いまでもよく虫やその破片が混入していて、食品メーカーにとっては死活・存亡を制するほどの大問題となる
これを完全に防ぐことはほとんど不可能で、極く微小な昆虫類、例えば緑色野菜のアブラ虫の幼虫、熟れた桃や梨などにいる幼虫など、それとは気づかずに一緒に食べてしまっているケースがあり得る

- ◆ 一方アメリカでは、FDAが混入昆虫の最大許容レベルを定めています
本年1月にある週刊誌がとりあげたように、人畜無害である限りの昆虫類の混入を認めており、百種例以上の許容レベルの規定が存在し、「このレベルは殺虫剤を多用すれば、もっと下げられるものだが、無害な自然物の混入を、殺虫剤の混入と多用に置き換えることは賢明ではない」と断言

The insect fragments are classified as an aesthetic (美的、感覚的) problem. Food Defect Action Levels states that these contaminants “pose no inherent (本質的な) to health”

(例えばハエは汚物・細菌のキャリアーとなり得るが、・・・) (理屈は分かるが、日本人の衛生観念には合わない)

(話は飛ぶが、日本の食品工場のトイレの手洗水が冷たいのは理解し難い)

- ◆ 厚生労働省のスタンスは、ゴキブリとか、ビニール片等は、法律上明確な基準やガイドラインが無く、明確な健康危害が確認されない限り、公表や回収判断は、自治体や、企業に委ねている、としている



◆ Warning Letter（警告書）

当該食品管轄のFDA地方局、或いはCenter for Food and Applied Nutrition（食品安全応用栄養センター）から発行され、法律違反の指摘と、期限内（概ね15～30日以内）に是正を要求する旨の警告書で、法的な拘束力はないが、対象企業の実名、対象食品名が公表され、期限内での対応が認められない場合、当該食品の差し押さえ、法的リコールが執行されることがある。是正が認められた場合はClose-out Letter（終了書）が発行される

◆ Recall（リコール・製品回収）

- 1) FSMA法の第206条、第207条に基づきFDAに強制的リコール執行権（後述）を与え、連邦規則 21 CFR Part 7. Subpart C に基づき食品製造施設は、リコール計画書の作成を義務付けられた
- 2) 従い、アメリカに於けるリコールは、製造事業者が本来自主的に行うリコールと、FDA或いはUSDAの要請に基づくものと、FDAの判断或いは評価で強制的リコールの執行権行使するリコール、他の四種類に大別される；

Copyright ©Terahara Masahiro
All Rights Reserved.

23

リコールについて

- a. 食品製造事業者が、消費者保護の観点から、既に市場流通している商品の欠陥に気づき事業者自ら、或いは流通卸業者等により、市場から回収するリコール（自主回収）
- b. 地域FDA、USDA局、或いは関係行政機関の要請に基づいて行うリコール（機関要請回収）
- c. 21CFR Part 107に基づき乳幼児用コンデンスミルクが不良、不当であり乳幼児の健康危害要因となった場合は連邦規則に基づきリコールをおこなわねばならない（法的義務回収）
- d. FSMA法第206条に基づき、SACODHA食品を製造業者が自主或は関係機関要請によるリコールを行わない場合、FDAは供給の即時停止、或いはFDA自身の執行権に基づく回収を行うことができる（強制回収）

Copyright ©Terahara Masahiro
All Rights Reserved.

24

また、HHC長官は毎年、執行されたリコール権の行使、各種健康注意報に関し、上院の健康・教育・労働・年金委員会（Senate Health, Education, Labor And Pensions Committee）、及び下院のエネルギー・商務委員会（House Energy and Commerce committee）に対して年次報告書を提出する義務を負う

追記） これとは別にUSDAが管轄する畜肉、鳥肉、卵、及びその加工食品のリコールがある

リコールの分類（連邦規則21CFR Part7に基づくレベリング）

レベル	内容	適用（例）	回収範囲（例）
クラス I	欠陥食品の喫食、接触により、SAHCOHHAの可能性がある場合のリコール	リステリア、ボツリヌス、O-157、サルモネラ、アレルギー表示漏れ、等	消費者まで
クラス II	SAHCOHHA起因食品の可能性が低く、健康危害が医学的に回復、解除できる場合のリコール	ノロウィルス、GRAS以外の着色・添加物、等	小売店まで
クラス III	直接の喫食や、接触による健康危害の可能性が低い物、等のリコール	ゴミ、カビ、腐敗、パッキングミス、不適切な成分表示、等	卸売業者まで

製品回収先、連絡先への効果、状況把握、結果の確認を行うべき範囲の決定

レベル A	回収先、連絡先の100%
レベル B	10%以上100%未満をケースバイケースで判断の上、決定
レベル C	回収先、連絡先の10%
レベル D	回収先、連絡先の2%
レベル E	行う必要が無い場合

2) リコール手順

食品製造事業者が自主的な判断と決断でリコールを行うことを決断した場合、先ず地域FDA局のリコールコーディネーター（District Recall Coordinator）或いは、各州の衛生機関と連絡をとり、報道発表や卸流通業者、顧客への通知を行い、その後の経過と結果を、コーディネーターに報告する

- ・ FDAコーディネーターとの連絡内容、FDA ホームページ「Recalls, Market Withdrawals, & Safety Alerts」に詳細な手引と記述がある
- ・ また、リコールの効果、結果の観察・評価を、個別訪問、電話、文書、或いはそれ等の複合で行う場合のガイダンスも、最寄のFDAの Div. of Dockets Management で入手できる

FDAは、リコールの情報と状況に応じて内部関係部署から構成されるリコール委員会を編成招集しリコールレベルの決定と対応をおこなう

輸入食品の取り扱い

◆ 米国への輸入食品に対する適用；

1) Warning Letter（警告書）・・・ 既述

2) Import Alert（輸入警告）

FDAが重大な健康危害リスクを有すると判断した、国、世界の地域、或いは企業を特定して発行する警告書で、該当食品の通関は実質検査不要即留置（Detention Without Physical Examination）品として輸入を拒否される

該当食品は違反食品では無いことを立証する「義務」が生じ、FDAが認定した試験所（FSMA法第202条）で試験を行いその結果は直接FDAに報告され、（試験費用は輸入者の負担）その結果が不適な場合、レッドリストに記載公表される（最近の例では、東電福島放射能罹災食品、或いはFDAの査察拒否製造施設食品、等）

◆ 食品事故、違反に対する法の執行

1) 食品留置命令 (Administrative Detention)

2003年のバイオテロ法、及びFSMA法第207条に基づく21CFR Part1規則によって強化され、FDA検査官並びに権限のある職員が、食品が不良 (Adulterated)、或いは不当な表示 (Misbranded) であると判断した食品を即、その場で留置命令を出し、指定する場と環境下で該当食品の保管を行い、第三者へお引渡しを禁じられる

留置の最長期間は30日とし、生鮮食品の場合は2日以内、その他食品は命令から10日以内に不服申し立てを行うことができる
FDAは不服申し立ての2日以内にヒヤリングを行い、申し立ての5日以内に留置の継続か、解除を決定する

2) 食品の差し押さえ (Seizure) と、差し止め (Injunction) 命令

FDCA法と関連CFR規則に基づく事故食品の流通段階に適用され、FDAによる民事訴訟の対象となる

3) 食品の刑事訴訟 (Criminal Prosecution)

事故食品の故意による放置、故意による健康危害継続や犯罪目的のための製造、等が認められた場合は、FDAの犯罪捜査室捜査員による捜査と刑事訴訟の対象となる

4) 登録施設の一時停止命令

FSMA法により、FDAが登録施設の製造食品がヒトに重大深刻な健康危害、もしくは死をもたらすSACODHAに属する食品であるとFDAが判断した場合、該当食品製造施設登録を一時停止抹消する権利がFDAに与えられ、アメリカ向けの輸出登録施設にも適用される

追) アメリカ各州の州政府による営業免許の停止、剥奪、解除に係る条令がある

D. Proposed Revisions to Current Good Manufacturing Practice Requirements of Part 110
(Proposed Part 117, Subpart B)

In order to modernize current CGMP requirements, the proposed rule would make revisions including:

- Modernizing and updating the language throughout (e.g., by replacing the word “shall” with the word “must” and by using certain terms consistently throughout proposed part

E. Proposed New Requirements for Hazard Analysis and Risk-Based Preventive Controls
(Proposed Part 117, Subpart C)

1. Written Food Safety Plan (第594ページ 117.126～)

We propose to require that the owner, operator, or agent in charge of a facility have and implement a written food safety plan that includes as applicable:

- **Written hazard analysis**; We propose to require that the written hazard analysis ~
- **Written Preventive controls**; The preventive controls would include as appropriate:
 - Parameters associated with the control of the hazard and the maximum or minimum value, or combination of values, to which any biological, chemical, physical, or radiological parameter must be controlled;
 - **Food allergen controls**; (重要)
 - Sanitation controls;
 - A recall plan; and
 - Any other necessary controls.
- **Written procedures**; establish and implement **written monitoring procedures** and ~
- **Written Corrective action procedures**; establish and implement **written corrective action procedures** that ~
- **written Verification procedures**; and
- **Written Recall Plan**; require that the **written recall plan** be developed for food with hazards ~, ~, ~

9. List of Required Records (第604ページ 117.175～)

We propose to establish a list of records that would be required under proposed subpart C, including the written food safety plan and records documenting monitoring of preventive controls, corrective actions, verification, and applicable training for the qualified individual.

Copyright ©Terahara Masahiro
All Rights Reserved.

31

FSMAにもとづく新規則(CGMP)の公示

◆ **Proposed Revisions to current Good Manufacturing Practice Requirements of Part 110 (cGMP)** (Proposed 21CFR Part 117, Subpart B)

The rule proposes each covered facility to prepare and implement a written food safety plan, and documentation. (a corporate entity that may have multiple facilities (its every facility to have its own written food safety plan.)

- ① hazard analysis,
- ② risk based preventive controls, (原文に下記の詳細あり)
- ③ monitoring procedures,
- ④ corrective actions; verification; and,
- ⑤ recall plan
- ⑥ recordkeeping

この規則は、各施設が下記の点を含む食品安全計画を文章と書類で整備し、実行行することを求める。(企業単位ではなく、各施設毎に計画を設定することが求められている。)

- ① 健康危害要因分析書
- ② リスクに基づく予防管理文書
(生物学的、化学的、物理的要因、及び放射能管理を含める、アレルゲン管理、SSOP、等)
- ③ モニタリング(監視)手順
- ④ 是正措置、検証実行記録
- ⑤ リコール計画書
- ⑥ 記録文書保持

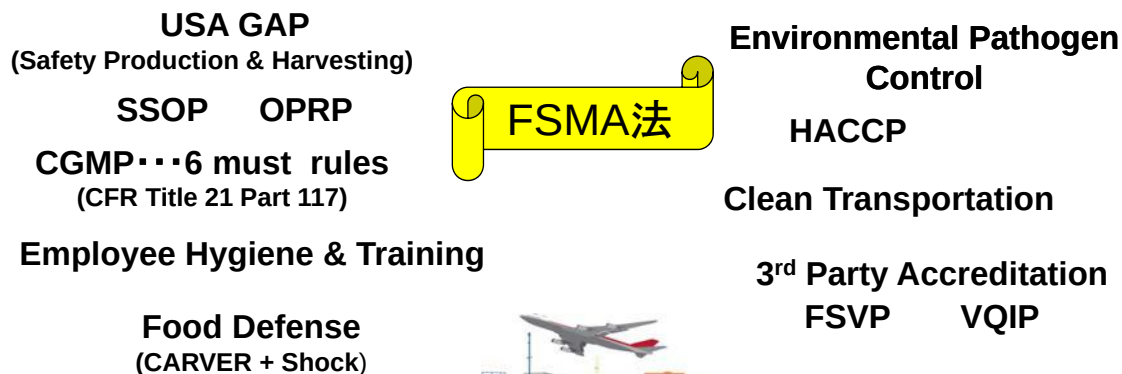
Copyright ©Terahara Masahiro
All Rights Reserved.

32

FSMAのコンセプト

- ◆ 原材料の成育から安全な調理加工（取り巻く環境とプロセス）、包装、保管、輸送までをFDAが、監視と一元管理を行う 連邦法（ACT）と連邦規則（CFR）・・・ From Farm, Beyond the HACCP, to Table
- ◆ 順守のためには、Food Safety Plan（食品安全計画）をたて、既知・予知できる限りのHazard（康危害要因）の分析・評価を行って、それを記録し、SAHCODHA（Serious Adverse Health Consequences or Death to Humans and Animals・・・ヒトに重篤な健康危害、或いは死をもたらす要因）の徹底排除と、食品の安全管理を行う事が義務化され、順守を証明できなければ法律違反

Hazard, Sahcodha Preventive Controls Verification and Validation



Copyright ©Terahara Masahiro
All Rights Reserved.

おわりに

- ◆ アメリカの食品消費量の15%を占める輸入農作物、生鮮成果物、加工食品の輸入について、国内輸入業者、代理人にFSVP、VQIPプログラムの励行による監視・管理を連邦規則により義務が付けられる
- ◆ アメリカ政府・FDA・USDAの最終的な狙いは関係各国、諸機関と、食品安全衛生管理システムのパートナーシップの構築と拡大・拡充にあるのではないか？
 - ① ニュージーランド第一次産業省、カナダ政府、英国？輸出認定組織
 - ② ISO17001:2004に基づく第三者認定機関の設置と認証機関による認証システムの確立（厚生労働省／大日本水産会の協力に基づく水産加工物HACCP認証システムを全食品に拡大）
 - ③ TPP等、アメリカ経済圏諸国間でのFSMA／CFR認証施設による交易のパスポート化と拡大
 - ④ FSMAのグローバルスタンダード化のために新たな年月をかける

Copyright ©Terahara Masahiro
All Rights Reserved.

日本冷凍食品協会 食品防衛ガイドライン － 要約版 －

一般社団法人 日本冷凍食品協会
常務理事 尾辻昭秀

日本冷凍食品協会の概要

一般社団法人 日本冷凍食品協会

設立：1969年

所在地：〒104-0045東京都中央区築地3丁目17番9号 TEL 03-3541-3003

会員数：504社（2015.5.1現在）

会員：冷凍食品製造企業、冷凍機械製造企業、冷凍食品流通販売企業、他

会長：伊藤雅俊（味の素(株)代表取締役社長）

主要事業

<広報事業>

対一般消費者、業務用顧客への啓蒙・普及、媒体等による広報活動

<品質・技術事業>

冷凍食品認定制度の運用、品質・安全問題への対応

HACCP支援法 指定認定機関

<統計調査事業>

冷凍食品に関する統計、顧客・利用状況に関する調査

<環境対策事業>

冷凍食品製造に係わる環境対策の推進

<会員関係事業>

情報の提供（定期刊行物、HP）、地区別会員協議会

<その他>

行政機関への対応（調査協力、委員会などでの意見表明）

部会、研究会による諸活動

冷凍食品認定制度

1 制度発足の経緯

- 1) 協会設立当初より、**冷凍食品の普及拡大のためには、消費者からの信頼と支持を得ることが必要**で、そのために品質・衛生管理の徹底が不可欠との認識があった。

設立翌年の1970年「**冷凍食品の品質・衛生についての自主的指導基準**」を策定。この基準に適合した工場を「**冷凍食品確認工場**」と認定し、この工場で製造され、協会で定めた基準に適合している商品に「**認定証**」マークを付けることにした。

- 2) 2009年「食の安全・安心」に対する社会の関心の高まりを背景に従来の制度を抜本的に改定した。基準の要求水準を高め、名称も従来の「**確認工場**」を「**認定工場**」と改めた。

2 基本的仕組み

- 1) 認定調査は2名×2日で基準に基づき調査。調査報告書を基に認定委員会を開催し合否を判定する。4年間の認定期間が基本だが、調査内容により3年あるいは2年に認定期間を短縮する場合もある。
- 2) 認定期間中は認定工場の定期調査、製品の定期検査を行い、品質・安全性等の基準に適合していることを確認する。

3 認定工場数 2015.5.1現在

日本国内	392	
海外	15	その内中国 9
合計	407	

※会員、準会員でなければ本制度は適用されない

※海外工場は日本冷凍食品企業の子会社、合併企業に限られる



認定証マーク

冷凍食品工場認定基準のポイント

- 3つの基本要件と2つの基準
- 工場管理システム(基準Ⅰ)と施設・設備管理運用(基準Ⅱ)の視点。
- 基準Ⅰは、品質・衛生管理体制の適切なシステム構築と運用を評価。
- 基準Ⅱは、施設・設備の設置、管理、運用を評価

基本要件

1. 急速凍結をしている
 - ・最大氷結晶生成帯を30分程度で通過している
2. 独立した品質管理責任者
 - ・品質管理部門が製造部門から独立している
3. 微生物検査室の保有
 - ・製品検査、工程ふき取り検査を実施できる、自前の設備を持っている

基準Ⅰ

品質・衛生管理体制に係わる基準

1. 関係法令の理解と遵守
2. 責任と権限の明確な組織
3. 従業員に関する管理
4. 従業員の品質管理・衛生教育
5. 品質検査・衛生検査体制
6. クレームへの対応と再発防止体制
7. 原材料の管理
8. 製品管理
9. 工程管理基準の整備と運用(HACCP的管理手法の導入)
10. 冷凍食品製造工場で実施すべきその他の衛生管理項目
11. 文書及び記録管理規定

基準Ⅱ

施設・設備に係わる基準

1. 工場敷地内環境
2. 作業場施設の構造
3. 工場内設備の要件
4. 原材料保管施設
5. 製品保管施設
6. その他の施設
7. 機械器具および搬送装置
8. 品質および衛生管理施設

4 認定工場の状況 2015.5.1

	認定有効期間			計
	2年	3年	4年	
工場数	44	94	269	407
構成比	11%	23%	66%	100%

2年認定工場、3年認定工場は工場指導を受ける義務がある。

5 冷凍食品認定制度が定める管理基準 認定制度自体が消費者基点としている

- 1) 冷凍食品製造工場認定基準
- 2) 認定基準チェックリスト
- 3) 冷凍食品の品質基準
- 4) 冷凍食品の表示基準及び表示様式
- 5) 冷凍食品の衛生基準及び試験方法
- 6) 品質管理の手引き

認定工場には冊子で配布
全てHPで一般に公開

ホームページ・認定制度関連

<http://www.reishokukyo.or.jp/certification/instruction>

食品防御ガイドライン制定の経緯

食品防御ガイドライン制定の経緯

事件直後の動き

- 平成25年12月 農薬混入事件 公表
- 26年 1月 協会より会員に対し以下の徹底を要請
- 6日: 製品の製造及び物流の安全確認について
 - 27日: 食品防御体制(フードディフェンス)の見直しと強化について
- 26年 2月 臨時理事懇談会で決定
- 1) 食品防御のために、分かりやすく参考になる指針を作ること
 - 2) 初期対応について、標準的な手順を作ること
 - 3) 食品防御への理解を深めるための調査・講習会を行うこと

現在までの食品防御の取り組み

- 26年上半期 定期検査を通じて、認定工場の食品防御の取り組みを調査
- 6月 食品防御セミナーを開催
- 2日 東京会場 93名参加
 - 25日 大阪会場 67名参加
- 10月 「食品防御ガイドラインの考え方」策定
- 11月～2月 全国 9か所で「食品防御ガイドラインの考え方」講習会開催
- 27年3月 「食品防御ガイドライン」制定
- 4月～6月 全国 9か所で「食品防御ガイドライン」説明会開催
- 7月～ 定期検査を通じて工場への指導を実施

食品防御ガイドラインの書き方

食品防御に対する理解の深化を重視した

- ① 食品防御対策の基本的な考え方を説明している。
第2章 未然防止の考え方
- ② 付録として、用語集、Q&A、参考資料を添付した。
- ③ 第3章の大項目(A, B, C)の冒頭に概要説明を加えた。
- ④ 第3章では基本的にすべての項目に解説を付け、項目の要求内容の背景や理由及び期待する効果が理解できるようにした。
- ⑤ 解説以外でも、必要に応じ補足項目を作成し説明内容を補強した。

重要な内容は重複を避けて記載した

- ① 最も重要なキーワードである「よい製造現場」は、多くの観点から記載している
- ② 重要な内容はキーワード同様に、複数の視点からの記載をしている。

⇒重複が多い項目、記載事項は重要である

食品防御ガイドラインの概要-1

ガイドラインは一昨年の農薬混入事件を受け、会員、認定工場の食品防御対策の強化を目的としています。当協会では、事件後、認定工場への定期検査の際に食品防御対策の実態について調査を行い、その内容を勘案して「ガイドラインの考え方」を取りまとめ、昨年11月から2月にかけて、全国で9回の講習会を行いました。この講習会での意見交換などを通じて、実態との乖離が生じないよう、具体的なガイドラインの検討を進めました。

ガイドラインの目指すものは、事件を未然防止できる食品防御体制と、有効な危機管理体制の構築としています。そのため、まず食品防御に対する理解を深めることが重要であるため、食品防御の考え方について、分かりやすく丁寧に解説しています。また、個々の事項を画一的な要求事項とするのではなく、全ての事項に解説を加えることにより、認定工場が自主的にその規模・業態に応じて最適な対策を取るための参考となるようにしています。

ガイドラインの範囲は、工場の施設・設備への加害行為と、原料調達から製品出荷までの工場での製造過程での製品への加害行為を対象としています。出荷後の流通過程での加害行為や、いわゆるフードテロなどの犯罪行為は、工場の対応を超えることから対象外としています。

食品防衛ガイドラインの概要-2

ガイドラインでは「**よい製造現場**」を構築することが最重要であるとしています。これは、食品防衛が労働安全や食品安全とは一体、あるいは延長線上にあるものであり、そのため、**労働安全と食品安全に優れている製造現場は、潜在的に食品防衛にも優れており、食品防衛の視点と対策を加えることで食品防衛でも優れた製造現場になるという基本的な考え方**によります。

ガイドラインは、本文と付録とで構成されます。今回策定したのは本文ですが、付録は今後充実させていきます。本文第Ⅰ章では、目的と基本的な考え方を記載しています。第Ⅱ章では、食品防衛に関する理解を深めるための説明と対策についての考え方を記載しています。第Ⅲ章が具体的な事項の記載で、3個の大項目に分けて記載しています。3個の大項目の中に18の中項目があり、さらに、その中で100を超える事項(小項目)が解説とともに記載されています。

なお、ガイドラインでは製造現場や工程の脆弱性を記載している部分があり、悪意の第三者に悪用される恐れがあるため、一般へは要約版で公表します。要約版では、中項目ごとに概要を記載しています。

食品ガイドラインの構成、目次

食品防御ガイドラインの構成

ガイドライン本文 平成27年3月制定

- I 食品防御ガイドラインの目的と基本的な考え方
- II 予防・未然防止の考え方
- III 食品防御ガイドライン
 - A ガバナンス
 - B 食品安全・食品防御に関する危機管理
 - C 認定工場における食品安全と食品防御対策

付録（今後順次追加作成 会員外非公開）

- IV チェックリスト
- V 用語集
- VI Q&A
- VII 事例集
- VIII 参考資料

目次 第 I 章の構成

I 食品防御ガイドラインの目的と基本的な考え方 詳細版・要約版同一

- 1. はじめに p. 3
- 2. ガイドラインの目的 p. 3
- 3. ガイドラインの性格 p. 3
- 4. ガイドラインの範囲 p. 3
- 5. ガイドラインの基本的な考え方 p. 4
- 6. 企業における対応 p. 4

註：p. 3 表示 はガイドライン(詳細版)の頁、p.3は詳細版の3ページ

目次 第Ⅱ章の構成の構成-1

Ⅱ 予防・未然防止の考え方

要約版では要約して記載

1. 事件を引き起こす心理 p. 5
2. 未然防止の三つの側面 p. 5
 - 1) 心理的な未然防止
 - 2) 物理的な未然防止
 - 3) 予兆による未然防止
3. 未然防止策の考え方 p. 6
 - 1) 敬意・好意を持たれる企業、工場
 - 2) 加害行為の実行を困難にする
 - 3) 加害行為の発見を容易にする
 - 4) 「よい製造現場」を作る
 - 5) 事件の結果の重大さ、制裁の大きさを理解させ、協力を得る
4. 起こりうる加害行為事例 p. 7（要約版では略）
 - 1) 敷地内の工場建物外
 - 2) 外部からの搬入物、搬入時・保管時
 - 3) 工場施設・製造現場内
 - 4) 出荷後

目次 第Ⅲ章の構成

Ⅲ 食品防御ガイドライン

要約版では中項目毎に概要を記載

- A ガバナンス p. 9
 1. 企業理念・方針 p. 9
 2. 組織体制 p.10
 3. 運営体制 p.10
- B 食品安全・食品防御に関する危機管理 p.12
 - [組織体制及び組織運営]
 1. 組織体制 p.12
 2. 平時における組織運営 p.13
 3. 非常時における組織運営 p.15
 - [危機対応のプロセス]
 4. 初期対応 p.16
 5. 事態の拡大防止 p.18
 6. 収束・終結 p.19

目次 第Ⅲ章の構成-2

C 認定工場における食品安全と食品防御対策	p.21
1. 「よい製造現場」の構築	p.21
2. 従業員への教育、関係者への周知	p.22
3. 社外利害関係者との関係	p.24
4. 入場管理、施設・工程への侵入防止・接触制限	p.24（要約版では略）
5. 不要物・加害物の持ち込み防止	p.26（略）
6. 加害対象物の曝露性の低下、堅牢化	p.27（略）
7. 搬入物の安全確認	p.28（略）
8. 機器による食品防御対策	p.29（略）
9. 出荷後の体制	p.31（略）

I 食品防御ガイドラインの目的 と基本的な考え方

I 食品防御ガイドラインの目的と基本的な考え方 -1

1. はじめに

天洋食品事件後の平成21年度より施行された現行の冷凍食品認定制度では、食品防御の要素を冷凍食品認定工場（以下、認定工場）に対する基準要求事項に組み込んでいる。一方、25年12月に発生した農薬混入事件を契機として、食品防御対策を科学的な手順で組織的に構築する必要性が高まっているが、現在の認定制度では必ずしもこれに十分に答えていない。

また、食品防御の対策は認定工場の業態・規模に違いがあるため、現時点において食品防御の対策について一律の基準を策定し適用することは適切ではない。このため、当協会として、会員及び認定工場に対して、食品防御に対する理解を深めるとともに、個別の企業・工場の実情に応じた適切な措置・対策が実施できるよう、「食品防御ガイドライン」（以下、ガイドライン）を定めることとした。

2. ガイドラインの目的

食品防御は食品安全とは異なり、これを実施するための法体系や行政機関の関与は整備されておらず、食品事業者は自ら手探りで食品防御の対策を構築する必要がある。本ガイドラインは、認定工場が食品防御対策を講ずるに当たって理解しておくべき考え方、対策が有効かつ効率的に実施できる組織体制、採るべき対策の選択肢等を提示し、それぞれの認定工場が個別の事情に応じて適切かつ有効な食品防御体制を構築するための参考として策定した。

I 食品防御ガイドラインの目的と基本的な考え方 -2

3. ガイドラインの性格

ガイドラインは認定工場への要求事項ではない。遵守すべき指針ではなく、食品防御対策を検討するにあたっての参考であり、認定工場の規模・業態により必要に応じて取捨選択し、また趣旨を生かして改変適合されることをむしろ期待するものである。

4. ガイドラインの範囲

ガイドラインは、主に認定工場の施設・設備に対する直接の加害事件や、認定工場において製品に混入された異物・薬物により消費者の健康被害を引き起こす事件を想定している。このような事件についての未然防止と、食品事故を含めてこのような事故・事件が発生する恐れがある場合、あるいは実際に発生した場合の危機管理体制の構築について言及している。

なお、いわゆる食品テロや流通段階での事件、企業恐喝等への対策については、冷凍食品メーカー内での対応を超えることから想定していない。

I 食品防御ガイドラインの目的と基本的な考え方 -3

5. ガイドラインの基本的な考え方

事件の未然防止・拡大防止のためには企業としての姿勢・ガバナンスが重要であり、各企業は経営・本社機能として全体の方向性を示すとともに、その具体化を図ることが必要である。また、製造機能である認定工場は、その方針の下で「よい製造現場」を作り上げることが重要で、これは食品安全や従業員の労働安全にも繋がるものである。

食品防御の対策はそれが独自に存在するのではなく、ガバナンス、食品安全、労働管理等の方針・施策が総合的に発揮されたものの延長線上にある。食品防御のための個別の対策、施設・設備は重要ではあるが補助的なものである。

同時に危機管理についても、食品防御のみのために行うのではなく、食品安全における重大事故、あるいは事業所での大規模災害など、企業が陥りうる様々な危機への対応を想定した基本共通的なものをベースに、個別の危機管理を組み立てることが必要である。

なお、会員及び認定工場の規模・業態が様々であることから、その実情に応じた適切な措置・対策を実施できる内容とした。

6. 企業における対応

ガイドラインは、認定工場での食品防御対策を実施するための参考となるものである。各項目に示された考え方や具体的な施策は、個別企業・工場の実情に適合させて導入することが望まれる。このことを理解した対応を期待したい。

II 予防・未然防止の考え方

II 予防・未然防止の考え方 -1

1. 事件を引き起こす心理

事件を引き起こす心理は、単なる悪戯、何らかの悪意、確固とした害意等が考えられる。本ガイドラインでは悪戯と悪意への対処を適用範囲とする。

- ・「**悪戯**」は、好奇心の延長で、行為自体を楽しむことが目的である。行為の結果や影響等については深く考えておらず、罪の意識は無く、制裁を受けることは想定していない。また、単なる好奇心であるために、困難が伴うようなことは行わないと思われる。
- ・「**悪意**」は、特定の個人や企業（以下、不満対象）に対する不平不満が鬱積している状態で起きる心理である。行為としての目的は、不満対象にとって不都合な結果をもたらし、不満対象を困らせることで快感を得る心理である。また、行為を自己正当化するため、結果の重大さに無頓着であったり、想像力が欠如したりする。そのため、制裁を受けることやその大きさを過小評価する。
- ・「**害意**」は食品テロ、企業恐喝等の確固とした目的がある。結果を最大化するため、実施の困難や犯罪に対する制裁の大きさも承知の上で実行する。犯罪行為であり、本ガイドラインの適用外である。

II 予防・未然防止の考え方 -2

2. 未然防止の三つの側面

1) 心理的な未然防止・・・意図的な加害行為をしたいと思わせない職場の風土

予防・未然防止のためには、事件を起こそう・起こしたいという心理状態にさせないことが重要である。そのためには、その企業・工場が敬意・好意を持たれること、加害行為の実行が困難であること、結果責任や制裁が重大であることを理解させることの3点が有効である。

2) 物理的な未然防止・・・意図的な加害行為が実行し難い環境

加害行為を起こさせないためには、「できなくする」対策に加え、加害行為を「見つけやすい」対策を併せて実施することが必要である。

3) 予兆による未然防止・・・事故・事件は芽のうちに、社内のうちに

重大な事故・事件には何らかの予兆があることが多く、これに気付き、取り上げる仕組みが必要である。

Ⅱ 予防・未然防止の考え方 -3

3. 未然防止策の考え方

1) 敬意・好意を持たれる会社、工場

社外の利害関係者に、企業活動に対する理解・共感を得る必要がある。一方、従業員には、会社や仕事への誇りと愛着を持たせるとともに、適切な意識規範・行動規範を維持することが必要である。この場合、従業員とのコミュニケーションの質が重要であり、一方的な伝達や押しつけとしない工夫が必要である。

2) 加害行為の実行を困難にする

立入制限区域の設定や施設・設備の施錠等の管理、製造工程での作業者の管理や工程の閉鎖系化等による食品との物理的な接触を制限することが有効である。また、加害物となりうる薬剤等の厳重管理とともに、場内への持ち込みを制限すること、原材料等の搬入時に安全性の確認を行うこと、入場者の身元を確認し、搬入作業時に立ち合うこと等も必要である。

3) 加害行為の発見を容易にする

食品安全で求められる工程や製品の異常監視機能は重要であり、死角のないレイアウトに加えて、要員配置、作業エリア、作業手順等の遵守・徹底が有効である。

Ⅱ 予防・未然防止の考え方 -4

4) 「よい製造現場」を作る

有効的な食品防御対策には「よい製造現場」を構築することが重要である。「よい製造現場」では、職制における縦と従業員同士の横のコミュニケーションが適切で、職場の規律・規範が正しく維持され、従業員の労働安全と製品の食品安全に優れており、製造現場重視の運営が行われている。

5) 事件の結果の重大さ、制裁の大きさを理解させ、協力を得る

経営者・従業員ともに、企業・工場で事件が発生した場合、どのような深刻な状態に陥るのかを理解・共有することが必要である。一方、規律・規範の維持には、逸脱・違反行為に対する措置・罰則制定により、食品に対する加害行為には重大な制裁が行われることへの理解も重要である。また、事件の予防のために、食品防御の実施を公表し、社外の利害関係者に理解・協力を求めることも必要である。

4. 起こりうる加害行為事例

(略)

Ⅲ 食品防衛ガイドライン（本文）

Ⅲ－A ガバナンス

Ⅲ－A ガバナンス -1

概要

ガバナンスの実態は個々の企業の規模や形態により大きく異なるが、経営の意思が適切に具現化されていく体制を構築することが必要である。食品防御上のガバナンスにおいては、経営者が企業理念・方針、組織体制、運営体制を明確にし、そのうえで食品防御に取り組むことを経営者が宣言することが必要である。

1 企業理念・方針

食品防御に重要な消費者重視やコンプライアンスの遵守を含む企業理念を作成し、社会に公表するとともに、従業員に周知し、理解させる必要がある。経営者は、食品防御意識向上のため、その意志として食品防御方針の策定と取り組みを社内外に公表することが必要である。また、「よい企業風土、よい製造現場」を作る施策が講じられるように指導・監督しなければならない。

Ⅲ－A ガバナンス -2

2 組織体制

食品防御は悪意・犯罪に対するものであり、従来の食品安全の体制だけでは対応が困難である。食品安全に加え、食品防御に係る体制と危機管理に係る組織体制、組織間の連携体制を構築する必要がある。

食品安全や食品防御に係る事故・事件の影響は企業やグループ全体に及ぶため、普段から有効な責任体制・執行体制がとれるように、経営が個別企業・事業所の食品の安全に関わる取り組みに積極的に関与し、指揮・命令、指導・監督等の機能を構築しなくてはならない。

3 運営体制

経営者は、社内外に対し、コンプライアンスやCSRを意識した、透明性の高い企業運営を行い、事業所毎に食品防御責任者を設置して、「安全で良質な食品をお届けすることや消費者を重視することについての事業者の使命感」を徹底するとともに、グループ経営や複数の事業所がある場合には、全体を統括する統括食品防御責任者を置く。

また、顧客への対応窓口より意見・情報等を適切に経営に伝える仕組みを構築し、有効な食品防御活動が行えるように、事業所毎に経営が適切な指導・監督を行う必要がある。

Ⅲ－Ｂ 食品安全・食品防御に関する危機管理

Ⅲ－Ｂ 食品安全・食品防御に関する危機管理 -1

概要

事故・事件の予防・未然防止や、発生した場合の拡大防止や早期終息のために、平時より危機管理体制を構築して、事故・事件の芽を早期に見つけ摘み取ることが必要である。また、通常の危機管理に加え、消費者が重篤な状態に陥るような非常事態の危機管理を、特にクライシス管理として構築し緊急時に備える必要がある。非常時には消費者の安全を最優先とし、積極的に正確な情報を公開し、行政や関係先の協力を得て被害の拡大防止に努めなくてはならない。

〔組織体制及び組織運営〕

1. 組織体制

食品安全(事故)と食品防御(事件)は消費者の健康被害という観点からは共通点も多いが、異なる点もあるので、違いを理解し明確にした上で、食品防御についての平時と非常時に分けた危機管理体制を構築する。

特に非常時では、平時以上に迅速かつ適切な対応が求められるため、緊急対策本部等を設置して、情報や指示・命令の伝達システムを一元化することが必要である。また、その上で消費者への適切な対応、正確な情報の発信を行うことが重要である。

Ⅲ－Ｂ 食品安全・食品防御に関する危機管理 -2

2. 平時における組織運営

顧客対応は迅速丁寧に行い、苦情の原因調査より、重大事故・事件の予兆を把握・評価するとともに、関係部署間で危機管理情報を共有化し、必要な措置を取る仕組みを作る必要がある。また、事故・事件の発見、調査、公表、回収等の判断に至る手順（初期対応マニュアル・手順の整備と非常時の連絡先及びその内容を含む。）を設定し、シミュレーションにより実際に機能することを確認するとともに、経営の関与の下で適切な評価・更新を行う。

3. 非常時における組織運営

非常時には、経営最高責任者（社長）の宣言でクライシス管理体制に移行する。事故・事件対応の最高責任者を定め、部門責任者による対策本部を設置する。部門責任者は、部門内の実務担当者を組織し、非常時対応として情報収集と発信管理を行う。対策本部は、消費者の安全を最優先として対応方針、対策を決定する。なお、事態の進行により、適切に対策の追加や変更を行う。

Ⅲ－Ｂ 食品安全・食品防御に関する危機管理 -3

【危機対応のプロセス】

4. 初期対応

事故・事件が発生したら、発生原因と状況を把握し、人体危害の有無および拡散性の大小等について評価することにより、経営最高責任者は非常時体制（クライシス管理）へ移行するか否かの判断を行う。

非常時の場合は緊急対策本部等を設置し、対策本部長は対応方針を決定する。各部門責任者は必要な手順を確認、実行する。行政を含む定められた連絡先に適宜必要な情報を発信するとともに、当該品の在庫・出荷・販売状況を把握し、必要により出荷止め・回収等の措置を取る。

また、非常時体制へ移行しなくても、発生原因に対して直ちに是正措置を取り、事故・事件品が再生産されないことを担保しなくてはならない。

Ⅲ－Ｂ 食品安全・食品防御に関する危機管理 -4

5. 事態の拡大防止

緊急対策本部は、初期対応で定めた対応方針の遂行状況を逐次把握し、不具合があれば手順を変更するとともに、社内外の状況を確認・評価し、対応方針に反映する。

事故・事件の公表・回収を行う場合は、判断の科学的な根拠を明確にし、危害や拡散性の評価、回収理由、回収対象商品、回収方法、送付先等を正確に公表する。迅速な回収が必要な場合では、回収の進捗情報を公表するなどして回収が促進されるよう努めることが必要である。

同時に消費者・顧客窓口部門の陣容を強化し、問い合わせ等の増加に対応するとともに、健康被害が発生している場合には適切な救援措置を行う必要がある。

6. 収束・終結

事故・事件の終結には、原因特定、原因排除、健康被害の鎮静・回復、再発防止策の実施、回収終了等が必要であり、対策本部は終結目標を定めた活動が必要である。また、必要に応じ行政に相談・報告するが、この場合には終結においても、行政の助言・指導に従って判断することが望ましい。

終結時には終結宣言を行ない、危機管理を平時に戻すが、終結を公表した場合は、終結に至る経緯と根拠を明確に示し、消費者や社会の理解を得ることが望ましい。終結後は、被害者に対する措置や再発防止措置のほかに、実行した危機管理対策について検証・評価を行い、必要に応じて危機管理体制を含めた見直しを行う。

Ⅲ－Ｃ 認定工場における 食品安全と食品防御対策

Ⅲ－Ｃ 認定工場における食品安全と食品防御対策 -1

概要

工場の労働安全や食品安全が優れていれば、食品防御にも潜在的に優れている。このような「よい製造現場」を構築することが食品防御の対策としても重要である。「よい製造現場」では食品防御の対策は非常に有効に働く。「よい製造現場」を実現することが食品安全だけでなく食品防御上の近道である。また、食品防御の対策は工場の実態に合ったものが必要である。

なお、対策を行うには、従業員の食品防御に対する理解が必要である。その際、食品防御の対策は、従業員を守るためのものであり、潔白証明になるという考え方も重要である。

1. 「よい製造現場」の構築

従業員採用時には、可能な範囲での身元確認や面接で人物を確認し、待遇はその地域・業種において納得性のあることが望ましい。

従業員には適切な規範意識、誇りを持たせ、お互いを見守り支え合う職場環境にするとともに、職制上でも双方向コミュニケーションにより良好な関係を築き、報告・相談、指示・命令も適切に行われるようにする。

また、職場の食品安全、労働安全にも十分配慮し、製造現場の死角を減らし、常に整理整頓されていることも重要である。さらに、食品防御における脆弱性分析を行い、課題を把握し対策を行うことも必要である。

Ⅲ－Ｃ 認定工場における食品安全と食品防御対策 -2

2. 従業員への教育、関係者への周知

人事・労務制度が透明で、適切な説明により従業員に理解させることと、労務管理を適切に行うことが必要である。従業員には、労働安全・食品安全・食品防御の教育に加え、消費者重視の企業の理念や企業方針等を周知する。教育の際には意見交換の機会を作り、質問、意見等には責任者より真摯に回答する。

賞罰規定を周知し、従業員に逸脱行為があった場合には、処罰も含め、適切に処置して規範遵守を明確にする。社外の関係者に食品防御対策を行っていることを公表したうえで、適切な説明を行い、協力を仰ぐ。協力を得られる取引先との関係が重要である。

3. 社外利害関係者との関係

食品防御の実施には、周辺地域、取引先等の関係者の理解・支援が必要であり、そのために、地域社会や周辺環境への配慮、あるいはコンプライアンスに基づいた取引・応対を行うことにより関係性を高めることが必要である。

4. 入場管理、施設・工程への侵入防止・接触制限

(略)

Ⅲ－Ｃ 認定工場における食品安全と食品防御対策 -3

5. 不要物・加害物の持ち込み防止
(略)
6. 加害対象物の曝露性の低下、堅牢化
(略)
7. 搬入物の安全確認
(略)
8. 機器による食品防御対策
(略)
9. 出荷後の体制
(略)

ご清聴有難うございます
食品防御について正しく理解して
取り組みましょう。



平成27年度 FCP 第1回 消費者対応勉強会

食品事業者の事故対応に係る自主的ルール作りの取り組みについて

平成27年6月5日

一般財団法人食品産業センター
水田 潤

1

一般財団法人 食品産業センターについて

公益法人制度改革に伴い、平成25年4月1日をもって一般財団法人に移行いたしました。名称は、「一般財団法人 食品産業センター」(略称:JFIA、Japan Food Industry Association)となりました。

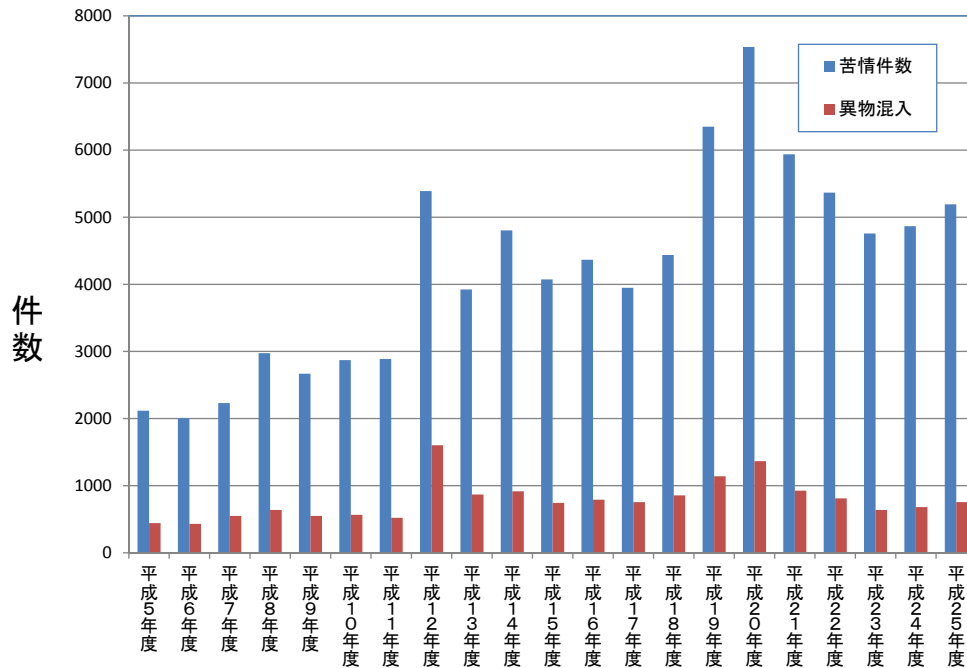
当センターは、昭和45年8月に設立されて以来44年間、食品業界の共通の課題解決等に向けて取り組んでまいりました。

今後は、食品産業界における唯一の業種横断的団体として、食品産業に係わる諸課題の解決を通じて食品産業の健全な発展を図ることにより、我が国の食料の安定供給と国民生活の向上に寄与することを目的として、各般の事業を適切に実施してまいります。

URL: <http://www.shokusan.or.jp/>

2

異物混入件数(東京都)の推移



東京都における食品の苦情統計(要因別苦情件数)より作成。

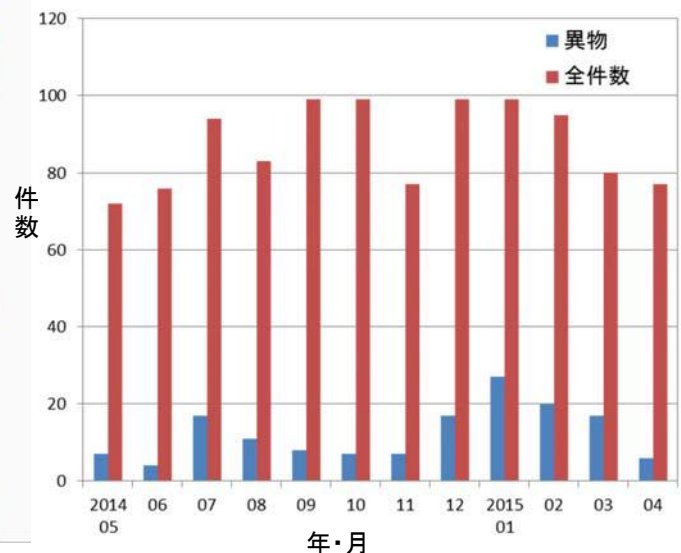
平成12年:最初の自主的ルール「食品事故への対応について(中間とりまとめ)」を作成。
平成17年:「食品企業のお客様・事故対応マニュアル作成のための手引き」発行。
平成21年:「食品企業の事故対応マニュアル作成のための手引き」発行。

3

異物混入による自主回収等の状況 (2014年5月~2015年4月)



「食品事故情報告知ネット」における
異物混入(夾雑物を含む)件数の推移



4

「食品企業の事故対応マニュアル作成のための手引き」について



見直し検討委員会(学識経験者、消費生活アナリスト、新聞編集委員、流通関連団体、食品製造事業者)を設置し、平成21年6月～11月に検討を行い、取りまとめられた。

<主な内容>

目 次

- 第1章
企業にとってのリスク管理の重要性
- 第2章
食品事故の防止とその対策
- 第3章
食品事故の拡大防止と発生時の対応
 - 1 基本的な考え方
 - 2 平常時における対応
 - 3 事故発生時の初期対応
 - 4 重大な食品事故が生じた際の対応
 - 5 危機収束段階の活動
 - 6 最後に
- 第4章
参考資料

5

食品事故の拡大防止と発生時の対応

<基本的な考え方>

「事故対応マニュアル」は、事故発生時のみを対象とするのではなく、平常時の対応から、事故が収束し消費者の信頼を取り戻す対応までの全てを含む必要がある。

あらかじめ事故発生時に生じるあらゆる事態を想定して事故拡大防止のための対応をマニュアル化し、その実効性を検証しておくことが何よりも重要となる。この時必要なことは、「消費者の視点に立つ」という基本的な考え方に基づいているかどうかということである。「消費者の視点に立つ」という考え方が想定されているかどうかの検証が必要である。

事故発生時の初期対応

①起きている事象を「事故」として捉えることができる感度と情報ルート

②事実確認

初期情報がもたらされたら、まず正しい情報をもとにした事実確認を行う。

- ア 情報ソース(発生元)がしっかりしたものであるか
- イ 情報が間違っていないか(伝言ゲーム的な間違いはないか)
- ウ 他にも同じような情報が寄せられていないか
- エ 情報ソースが限られた範囲に集中しているか、広範囲に散在しているか
- オ 過去の情報に類似したものが無いか
- カ 情報が社内の一箇所(担当部署)に集まっているか

③事実確認結果に基づく情報整理

- ア 健康危害が予想されるかどうか
- イ 事故が拡大する可能性があるかどうか
- ウ 食品事故の対象品が、食品衛生法等の法律違反に相当するかどうか
- エ 前3項目に該当しないが、食品を提供する上で企業が決めている製品品質から著しく逸脱しているかどうか
- オ 上記4項目のいずれにも該当しないもの

製品回収は、行政当局から回収指示や命令が出された場合を除き、基本的には食品企業の自主的な判断に基づいて行う。

7

製品回収の考え方

<基本的な考え方>

加工食品は、農畜水産物を原料としていることもあり、ある種の異物混入は避けられない面はあるが、異物混入のリスクを最小限にする努力を払う必要がある。

食品事故に対して製品を回収するかしないか、製品回収をする場合の対象範囲等については、事実確認で得られた情報を基に、

- ア 健康危害の程度
- イ 事故拡大の可能性

の双方の観点から決めることになる。

8

	定義	物理的要因	化学的・生物的要因	表示の誤記	その他品質不良
クラス1	事故が重篤な健康危害または死亡の原因となる恐れを有する場合	口や飲み込んだ際に胃等を傷つけることが想定される鋭利な硬質異物（例：FDA ^(注) 基準の7～25mmで鋭利なもの）	食中毒菌・病原菌汚染または増殖 有害化学物質の混入	アレルギー物質（特定原材料）の表示漏れ、誤表示 設定した期限を超えた期限表示 危険な使用方法表示	—
クラス2	事故が一時的または治癒可能な健康危害の原因となる可能性はあるが、重篤な健康危害の恐れは無いと考えられる場合	口等を傷つけることが無いとは言えない硬質異物（クラス1に相当しないもの）	危険度の低い化学物質の混入 その他の異物 食中毒・病原菌以外の微生物汚染、増殖 日本では未認可の添加物使用（他国では使用可）	任意表示のアレルギー物質の表示誤記	—
クラス3	通常は、危害発生の可能性が無い場合	軟質異物（昆虫、毛髪、ビニール等） 包装不良、容器不良（腐敗しないもの）	ワイン中の酵母増殖	一括表示事項（義務表示）の記載漏れ、誤字、誤表記（アレルギー物質を除く） 単純な印字ミス 実際より短い賞味（消費）期限表示	企業規格外の香味 賞味期限切れ原材料の品質未確認での使用

（注）FDA（Food and Drug Administration：食品医薬品局）

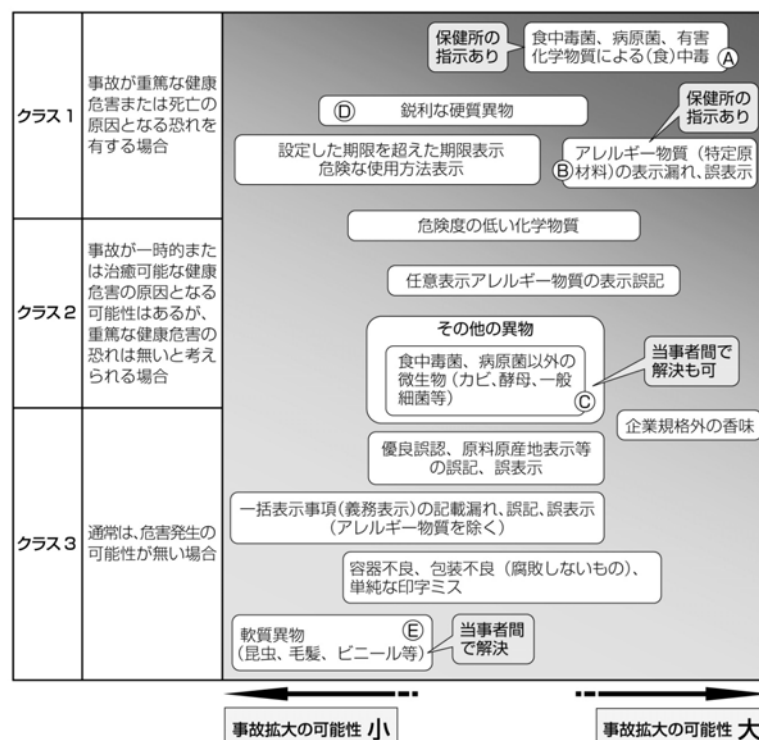
食品や医薬品、さらに化粧品、医療機器、動物薬、玩具等、消費者が通常の生活を行う際に接する機会のある製品について、その許可や違反品の取り締り等の行政を専門的に行うアメリカ合衆国の政府機関である。FDAが決めている食品中の異物による物理的危害（身体の損傷原因）の基準（SECTION555.425）において、『通常摂取前に除去作業が行われない食品で、7-25mmの長さの硬質異物が含まれているものは不適格』と定めている。

9

健康危害の程度

健康危害については、その危害の大きさにより3通りのクラス分けを行っている。

それぞれのクラスに、物理的要因、化学的・生物的要因、表示の誤記、その他品質不良の要因ごとに、該当するとみられるケースを例示した。



製品回収の判断

製品回収は、健康危害の程度、事故拡大の可能性のマトリックスによって判断することができる。

左の図は、あくまで一般的な状況を想定したもので、個々の具体的なケースでは健康危害の程度や事故拡大の可能性について、商品特性、日常的摂取（消費）の状況、消費者の年齢世代（大人、子供、乳幼児、高齢者等）、体調、季節等により大きく異なる場合があるということにも十分留意する必要がある。

- 回収必須
- 場合によって回収必須（個別回収可能）
- 事故拡大の可能性によって判断
- 基本的に当事者間対応

食品 異物入っていたら…

ネットで拡散 不安広がる

インターネット上では、食品に異物が入ったという情報が、瞬時に拡散され、消費者の不安を煽るケースが増えています。異物が入った食品が、SNSなどで拡散されると、消費者は「食べてはいけない」という不安を抱き、食品を廃棄してしまうケースも少なくありません。

インターネット上では、食品に異物が入ったという情報が、瞬時に拡散され、消費者の不安を煽るケースが増えています。異物が入った食品が、SNSなどで拡散されると、消費者は「食べてはいけない」という不安を抱き、食品を廃棄してしまうケースも少なくありません。

主な食品事故と危険度



企業と消費者「意思疎通を」

食品に異物が入ったという情報が、瞬時に拡散され、消費者の不安を煽るケースが増えています。異物が入った食品が、SNSなどで拡散されると、消費者は「食べてはいけない」という不安を抱き、食品を廃棄してしまうケースも少なくありません。

食品に異物が入ったという情報が、瞬時に拡散され、消費者の不安を煽るケースが増えています。異物が入った食品が、SNSなどで拡散されると、消費者は「食べてはいけない」という不安を抱き、食品を廃棄してしまうケースも少なくありません。

食品に異物が入ったという情報が、瞬時に拡散され、消費者の不安を煽るケースが増えています。異物が入った食品が、SNSなどで拡散されると、消費者は「食べてはいけない」という不安を抱き、食品を廃棄してしまうケースも少なくありません。

食品に異物が入ったという情報が、瞬時に拡散され、消費者の不安を煽るケースが増えています。異物が入った食品が、SNSなどで拡散されると、消費者は「食べてはいけない」という不安を抱き、食品を廃棄してしまうケースも少なくありません。

重大な食品事故が生じた際の対応

- (1) 危機対応の組織体制(危機対策本部等)の設置
- (2) 初期対応(事実確認と整理、製品回収の判断と回収計画)
- (3) 原因究明
- (4) 広報、お客様相談室等、外部と直接関係する部署への対応
- (5) 外部と直接関わる担当部署以外の従業員への対応
- (6) 被害者への対応
- (7) 所轄の保健所等の行政への対応
- (8) 各種報道機関への対応
- (9) 消費者への対応
- (10) 流通・取引先への対応
- (11) 関係する業界・団体への対応
- (12) 危機収束段階の活動(再発防止、信頼回復、事後評価等)

今後の取組み等について

現在の「食品企業の事故対応マニュアル作成のための手引き」が発行（平成21年）されてから、すでに6年が経過している。

昨年末から今年3月にかけて、食品への異物混入について数多くの報道がされ、消費者の信頼が揺らいでおり、食品事業者においても混乱した状況にあった。

特に、SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）に投稿された異物混入（虫の混入）では、これまでの虫の混入事案を巡る状況とは異なる変化が生じているものと考えられる。

現行の「事故対応マニュアル作成の手引き」の内容を基本としつつも、SNS等の新たな課題に対して、実態を踏まえたものに見直すことにしている。

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（概要）

1 今般の食品への意図的なマラチオンの混入事案から得られる教訓

- （１）食品事業者は、危機管理対応において、以下の点に留意することが重要。
 - ・苦情対応や商品回収等に関する手順を定め文書化しておく。
 - ・食品安全や関係法令に関する知識の習得に努める。
 - ・食品安全や関係法令に関する知識や経験、判断力を考慮した適材適所の人材配置や、経営トップが早期から関与する体制を構築する。
 - ・危機管理マニュアルに、回収範囲の決定や回収の方法、公表、消費者への対応方法など具体的に記載する。
- （２）食品事業者のガバナンスに関し、経営や品質保証の体制について、危機管理の責任体制が明確かどうか、今般のような事案を想定して再点検する。
- （３）食品防御の概念を理解し、取組の必要性を認識するとともに、訓練など危機管理体制を整備しておく（食品防御の詳細は２のとおり）。

2 食品事業者が食品防御（※）に取り組むに当たり参考となる事項

- （１）食品への意図的な混入は起こり得るものと想定し、従来の食品衛生の取組に加え、食品防御に対する意識を向上させる。
- （２）消費者に安全で高品質な食品を届けるという食品事業者の使命を従業員に浸透させるとともに、従業員との信頼関係や良好な人間関係の構築、また、事件の予兆と考えられる事象への対応等を通して、意図的な混入をしたいと思わせない職場の風土をつくる。
- （３）各事業所において諸条件を勘案しながら、自身が弱いところや効果的な対策ができるところを優先して計画的な対策を講じ、悪意を持った者による意図的な混入が実行し難い環境をつくる。
- （４）事業者が自主的に取り組むに当たり、厚生労働科学研究班作成・公表のガイドライン等が参考となる。
- （５）食品安全や品質向上の取組が食品防御の基礎となるほか、万一に備えた危機管理の訓練も重要。

※食品防御：公衆衛生への危害及び経済的な混乱を引き起こす意図的な異物混入から食品を守る努力

3 検討内容の食品事業者への普及等

関係団体や地方自治体の協力を得て、研修会や参考資料の提供等を通じて事業者への普及を図る。

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

目次

はじめに

1 本検討会において検討した事項

2 今般の食品への意図的なマラチオンの混入事案から得られる教訓

- (1) 危機管理に関する問題
- (2) 食品事業者のガバナンス
- (3) 従業員によると思われる農薬混入を未然に防げなかった点（食品防御）

3 食品事業者が食品防御に取り組むに当たり参考となる事項

- (1) 食品防御に対する意識を向上させる
- (2) 意図的な混入をしたいと思わせない職場の風土をつくる
- (3) 意図的な混入が実行し難い環境をつくる
- (4) 食品防御の取組に参考となる資料
- (5) その他

4 検討内容の食品事業者への普及等

- (1) 個々の食品事業者の取組
- (2) 関係業界等の取組
- (3) 農林水産省の取組
- (4) 消費者の皆様へ

おわりに

はじめに

平成25年12月29日、株式会社マルハニチロホールディングス（以下「**㈱マルハニチロH**」という。）^{（注）}のグループ企業である株式会社アクリフーズ（以下「**㈱アクリフーズ**」という。）は、同社群馬工場が製造した数種類の冷凍食品から極めて高濃度（最大15,000 ppm）のマラチオンが検出されたことから、群馬工場が製造する全製品を自主回収すると記者会見で公表した。

その後、同工場の準社員が群馬工場内で冷凍食品の製造中にマラチオンを故意に混入した容疑で平成26年1月25日に逮捕されたことを受けて、**㈱マルハニチロH**は、食品安全管理、危機管理対応に関するグループの抜本的対応策について検討するため第三者検証委員会を設置し、同委員会が5月29日にとりまとめた最終報告（提言）に基づき、対策を進めることとしている。

㈱アクリフーズで起こった食品への意図的なマラチオンの混入事案（以下「**今般の事案**」という。）は、食に対する消費者の信頼を揺るがすものであり、同様の事案の発生防止及び被害の拡大防止に当たり、事業者自らが消費者からの信頼を維持・確保するための措置を講じることができるよう、関係府省庁は3月14日に消費者安全情報総括官会議を開催し、政府としての今後の対応方針を取りまとめた。この中で、農林水産省は、「事業者による食品防御等の取組について検討する」とこととした。

これを受け、農林水産省は、外部有識者からなる「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」（以下「**本検討会**」という。）を平成26年4月に設置し、今般の事案から得られる食品事業者に対する教訓について検討するとともに、この中で指摘された食品事業者による食品防御の取組の促進について検討し、これらの検討結果について広く関係者への共有を図ることとした。

本検討会では、食品防御の考え方を確認するとともに、**㈱アクリフーズ**の一連の事案から食品事業者が教訓とすべき事柄や課題について議論を行った。その結果、**㈱アクリフーズ**の事案はかなりの特殊性を持った事案ではあるが、他の食品事業者は、本事案を他山の石として自社の取組を再点検し、類似の事象が発生しないよう取り組むことが重要であるとした。意図的な混入は、食品衛生対策だけで防止することは困難であり、また、どのような対策をしたとしても完全に防ぐことはできない。本検討会では、「食品中に意図的に異物が混入されるようなことがあり得る」という意識を持って、食品事業者が日々のリスク管理を行うことや、日ごろからの従業員との信頼関係を構築することの重要性とともに、併せて危機管理への対応が重要であることを改めて認識した。

以上のような観点から、本報告書のとりまとめを行った。本報告書が食品事業者にとって有益なものとなることを期待する。

（注）**㈱マルハニチロH**は、本年4月より、傘下の企業5社（**㈱アクリフーズ**を含む）と合併し、**マルハニチロ株式会社**（以下「**マルハニチロ㈱**」という。）となった。

1 本検討会において検討した事項

今般の事案は、(株)アクリフーズの特殊事情が大きく影響した、一企業において発生した問題であるが、他の食品事業者や関係業界も、これを他人事とせず、今般発生した事案の背景と当該企業の対応から、自身の今後の対応について学べるところは学んでいただくことが重要である。

本検討会では、

- ① マルハニチロ(株)の第三者検証委員会による本事案の検証結果等を参考として、食品業界全体で共有すべき発生防止に向けた教訓
 - ② 既存の食品防御のガイドライン等を踏まえ、食品事業者が食品防御に取り組むに当たり参考となる事項等
- について検討するとともに、
- ③ これらの検討結果の食品事業者等への普及方策について検討した。

これらの検討を進めるに当たり、検討対象とする業態については、今般の事案が発生した食品製造業を中心とした。また、フードチェーン全体で食品の安全を考える際に、その各段階における食品安全の取組が、次の段階における食品の安全の基礎となると考えられ、検討結果は、セントラルキッチン方式をとっている外食、店舗内製造を行っている中食等の他の業態に応用できるほか、フードチェーン全体にわたる全ての関係者が共有できるものとするを念頭に検討を進めた。

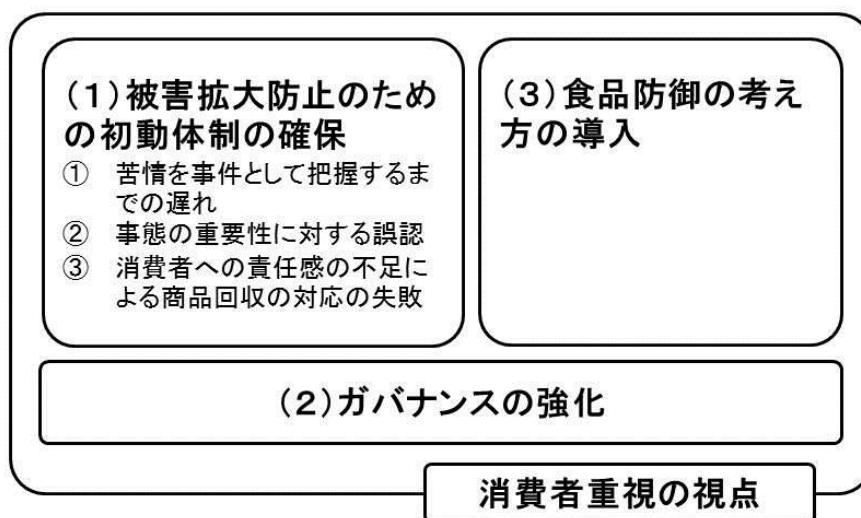
2 今般の食品への意図的なマラチオンの混入事案から得られる教訓

マルハニチロ(株)の第三者検証委員会は、本事案の検証と同社に対する再発防止のための提言を目的として、平成26年2月から同社への調査や関係者へのヒアリング等を行い、4月30日に検証結果に関する中間報告を、5月29日に最終報告を、それぞれ公表した。同第三者検証委員会は、本事件に対するマルハニチログループの対応について、4月30日に公表した中間報告の中で、(1)事案発生時の被害拡大防止のための初動体制の確保、(2)同社のガバナンスの強化、及び(3)食品防御の考え方の導入の3点が重要であると評価した。また、消費者重視の視点が何より重要であり、食品提供者として消費者への責任を果たすべきであると総括した。

5月29日に公表した最終報告の中では、今回の事件の背景にはマルハニチログループが抱える本質的な課題として(1)企業としてのミッションの欠如、(2)ガバナンスの弱さ、(3)コンプライアンス能力の不足が指摘され、マルハニチロ(株)への提言がとりまとめられている。

さらに、第三者検証委員会の最終報告では、「社会への提案」として(1)プライベートブランド商品に付随する問題、(2)食品防御についての社会の備え、(3)危機管理時の食品分析について、(4)第三者検証委員会からの消費者へのお願い、の4点がまとめられている。

第三者検証委員会による今般の事案の評価



中間報告・最終報告はマルハニチログループ独自の課題が多く含まれていることから、本検討会では、これらの報告を参考としつつ、他の食品事業者にとって参考となる事項を抽出するとの観点から検討を行った。

以下、その取りまとめについて、（１）危機管理に関する問題、（２）事業者のガバナンスの問題、（３）従業員によると思われる農薬混入を未然に防げなかった問題の３点について、整理して示すこととする。

（１）危機管理に関する問題

第三者検証委員会は、今般の事案に対する当該企業の対応について、３つの点を指摘している。すなわち、①消費者から最初の苦情を11月に受け取ってから、事件として認識し、公表や製品の回収を行うまでに１か月半の遅れを生じたこと、②事態の重要性を誤認したこと、及び③食品提供者として消費者への責任感の不足により商品回収の対応が不十分であったことである。

① 多くの苦情を事件として認識するまでの遅れ等

（第三者検証委員会中間報告 p. 7～19, 32頁）

第三者検証委員会は、(株)マルハニチロH及び(株)アクリフーズが消費者から11月に最初の異臭苦情を受け取り、また、同様の苦情がその後も続いたが、これを有害な事象と認識し、さらに公表・回収に着手するまで1か月半を要したことについて、「最初の苦情が来てから、これが有害な事象であることを認識するまでに1か月半かかった。特に組織間の危機意識の共有の失敗などにより原因究明のための外部検査の実施決定が遅れたことは問題である。」、「有機溶媒や高濃度農薬の混入が判明してから事件の公表や回収開始、行政への報告までに時間がかかった。特に最初の農薬混入の報告から発表まで、2日以上かかったことは問題である。」と評価している。

このことを踏まえ、食品事業者には以下の点が参考になるものとする。

- 苦情への対応や、商品回収等を含む危機対応については、予め対応手順を定めておくことにより、事故や事件が起きたときに慌てず、的確かつ迅速に対応することが重要である。これらの苦情対応や商品回収等に関する手順は文書化しておくことが望ましい。その際、特に、以下に留意すれば、いざというときに判断に迷うことなく、適切かつ迅速な対応に役立つ。
 - ア) 苦情を受けた際の調査や問題製品の回収等を判断する責任者とその権限を予め明確にする。その際、食品事業者（経営者）は、安全な食品を

供給するという自らの社会的責任を踏まえて、当該責任者には、高位の者をもってあて、十分な権限を付与するとともに、日頃より十分な意思疎通を図ることが重要である。

イ) 苦情への対応や回収等の判断について、予め社内基準を明確化しておく。例えば、具体的にどのような苦情を受けたら分析結果が出る前でも回収を決断するか等を明記する。

ウ) 責任者への報告手順を明確にし、判断をする者に必要な情報を集中させる体制を作っておく。

エ) 経営陣や品質管理部門の責任者・担当者等は、危機管理マニュアルに即して対応できるよう日頃から訓練しておく。

② 事態の重要性に対する誤認

(第三者検証委員会中間報告 p. 17～22, 32頁)

第三者検証委員会は、㈱マルハニチロHが本事態の重要性を誤認したこと、特に当該製品の摂取者への健康影響について、急性参照量 (ARfD) ではなく半数致死量 (LD_{50}) を用いて、当初「1度に60個のコーンクリームコロッケを食べないと発症しない量」等と誤って過小に評価したことについて、「原因が故意、事故に関わらず、健康に関する危害には迅速な対応が必要であるがそのスピードが非常に遅かった。特にその背景として、健康への影響を過小評価したことは致命的な問題である。この点が自らは正されなかったことも極めて根が深い問題と考える。マルハニチログループの危機管理対応には大きな不備があった。」と評価している。

このことを踏まえ、食品事業者には以下の点が参考になるものとする。

- 品質管理の責任者及び担当者は、急性参照量 (ARfD) 等の食品安全や、関係法令に関する知識をはじめ、食品安全に係るリスク管理について平時から習得する努力をすることが必要である。
- 特に、危機管理に関する組織体制では、食品安全や関係法令に関する知識や経験、判断力を考慮した適材適所の人材配置や、経営トップが早期から関与する体制を構築しておけば、問題の発生・拡大を最小限にとどめることが期待できる。
- 危機管理マニュアル等において、消費者の視点から、健康への被害を想定し、迅速に判断し、対応する手順を予め定めるとともに、危機管理マニュアルに即して対応できるよう日頃から訓練しておけば、いざというとき

に慌てず、的確に対応することができる。その際、マニュアルで規定していないことには対応できないため、定期的に、新たな情報に基づき見直していく必要がある。

- 消費者重視（自社製品による健康被害発生の可能性）の視点の不足や、商品の回収範囲や食品事業者への影響がなるべく少なければよいという安易な期待が判断を誤らせ、事案をかえって大きくしてしまう結果につながる場合があることも再認識する必要がある。

③ 食品提供者としての消費者への責任感の不足による商品回収の対応の失敗

（第三者検証委員会中間報告 p. 22～24, 32頁）

第三者検証委員会は、㈱マルハニチロ H による消費者への商品回収に係る情報提供について、「当初、消費者に回収対象商品名を正確に伝えなかった。年末最終営業日に回収の必要性が判明しているにもかかわらず休みに入ってから対応したために、広報や必要な問い合わせ電話の設置等対応に時間がかかった。また不正確な数字を根拠に回収率を情報提供したのは適切ではなかった。」と評価している。

第三者検証委員会の中間報告では、商品回収への対応に関し、以下のよう

に指摘している。

- ア) 消費者への回収働きかけについては、最も重要な回収対象の「商品名」を、当初は正確に消費者に伝えなかったほか、消費者が多数の回収対象商品を認知するために必要な商品写真などの告知手段も公表前に準備していなかった。また、ウェブサイトや新聞社告は企業が消費者に直接情報を届けることができる極めて重要な手段であるという認識に欠け、情報提供が不十分であった。更に、回収対象物量の想定に関する根拠が不足しており、あやふやな推定により数字を出すべきではなかった。
- イ) 消費者からの問い合わせ対応については、コールセンター設置の初動が遅れ、また、10万件を超える入電数を想定していなかったため、受電体制（回線数と要員）を早期に整えられなかった。ある程度安定するまでには10日以上を要した。
- ウ) 消費者との重要な接点である流通企業に対して、情報提供やコミュニケーションが不足し、店頭告知や商品回収に向けた組織的な連携ができなかった。また、プライベートブランドオーナーへの情報

提供を早期に均一に行うべきであった。

エ) 年末年始9連休や深夜におけるマスメディアへの緊急連絡体制が十分に構築できていなかった。また、報道資料に対する事前チェック機能が不十分であり、内容に不備があるまま公表された。

オ) 消費者、メディア、流通企業等に対する情報提供を統轄している組織がなく、それぞれへの提供のタイミングや内容にばらつきがあった。

行政への商品回収に対する報告が遅れ、また、回収をスムーズに行うためのシミュレーションなどの実践的な準備ができていなかった。

以上のとおり、工場の全商品を回収することへの準備、また、商品回収を年末年始休暇中に発表及び実施することへの準備の不足により、消費者が家庭等に保有する商品の回収に当たって混乱を生じることとなった。

以上を踏まえ、食品事業者には以下の点が参考になるものとする。

- 食品事業者が定める回収に係る危機管理マニュアルに、回収範囲の決定や回収の方法、公表や消費者等への対応方法など、必要な事項を具体的に網羅することにより実際の対応に役立つ。
- 回収等に際しては、プライベートブランド商品の製造委託元である流通事業者や商品の販売事業者・製造事業者等及び行政との連携が重要となり、平時から情報を交換・共有するとともに、休日・夜間等も含めた連絡先を準備すること等、食品の安全の確保に責任を有する製造事業者と流通事業者が、連携して対応できるように検討しておくことが、緊急時の円滑な対応に不可欠である。
- 当該事業者が回収する可能性のある範囲を想定した回収のシミュレーションを行い、マニュアルに即して対応できるよう訓練しておくことにより、回収商品の保管や消費者からの問い合わせへの対応、流通事業者への対応等、予め具体的な課題を洗い出すことができ、いざというときに的確に対応することに役立つ。
- 管理者は、従業員に対し、日頃の業務にあたって、商品の向こう側には消費者がいることを意識付けし、消費者への責任感を醸成していくことにより、いざというとき消費者の安全を考えた対応をとることに役立ち、食品事業者にとっても消費者からの信頼獲得につながる。
- 自社製品の事故情報は食品事業者にとってネガティブな情報だが、消費

者の安全を考え、積極的に発信するなど、事故後の対応が食品事業者に対する消費者の信頼を左右すると考える。

（２）食品事業者のガバナンス

第三者検証委員会は、マルハニチログループの組織構造についての問題として、「マルハニチログループの組織が巨大で複雑であるため、責任の所在が明らかでなく、情報の共有化も不十分であった。そのため意思決定と実行に大きな支障が出たことは問題である。」と評価している。

（第三者検証委員会中間報告 p. 5～7, 24～25, 32 頁）

㈱マルハニチロ H の子会社に㈱マルハニチロ食品、その子会社に㈱アクリフーズが連なるという三層構造の経営体制になっている中、㈱アクリフーズは独自の経営理念を掲げて独立的な経営路線を堅持していた。一方、親会社である㈱マルハニチロ H と㈱マルハニチロ食品も、㈱アクリフーズの経営に対して積極的に関与しておらず、㈱アクリフーズの独立的な経営を容認し、ホールディングスとしてのコントロールは行わなかった。また、直近の顧客対応は三社共同分担とはいうものの、その実態は㈱アクリフーズの本社と群馬工場の品質保証室を含めた 4 部署で顧客苦情処理を分担する結果、迂遠で時間のかかるシステムとなっていた。

また、新人事制度の導入を、準社員たちは賃金引き下げ策と理解した。人事評価について準社員に十分な説明がされず、また、評価者たる係長・班長が製造現場にいないことから評価に疑問を抱き、不満が強まった。準社員と上司や経営層との間で納得感のあるコミュニケーションはとられなかった。

本件は、以上の要因が重畳して発生したものであり、食品防御体制の脆弱性や商品回収に当たっての失敗もこうしたガバナンス不全のもたらしたものと見えよう。

以上を踏まえ、食品事業者には以下の点が参考になるものとする。

- 経営体制や品質保証（顧客対応）の体制は、食品安全問題等を的確に把握し、回収等の判断を行う上で責任体制が明確となっているか、今般のような事案が自社で発生した等の想定の下で見直してみることが役立つ。
- 企業統合等によりグループ経営を行っている食品事業者は、グループ内の特定部門や子会社を聖域化することなく、食品の安全についてグループ全体に食品事業者の使命を徹底することが必要である。また、グループ全

体の品質管理を統括する品質管理責任者や、消費者の「監視の眼」を活かす社外・独立役員の設置等を行っている事業者の例も参考となる。

- また、苦情対応や商品回収、従業員への各種説明などの手続きについて、自社の体制を見直すことも同様である。

(3) 従業員によると思われる農薬混入を未然に防げなかった点（食品防御）

第三者検証委員会は、「給料の減少や新人事評価システムへの従業員の不満の把握や、それを和らげるための施策も打たなかった。食品防御体制も不備が多く、容易に農薬の混入が可能だったことも問題である。」と評価している。

(第三者検証委員会中間報告 p. 24～32 頁)

中間報告は、食品防御に関し、具体的に以下の4点を指摘している。

ア) 新人事制度の導入と社員への説明

新人事制度の導入に対して準社員の不満が強まったが、準社員と上司や経営層との間で納得感のあるコミュニケーションはとられなかった。

イ) 特異な異物苦情の多発や問題行動の発生

2013年4月～12月に、ボールペンのシール、つまようじ、結束バンド等の食品への混入苦情が多発。外部から異物を持ち込み、意図的に混入させた可能性は否定できないにもかかわらず、従業員を含めた具体的な調査と対策を実施していなかった。また、同年7～8月、従業員の自転車、車のタイヤの空気が抜かれたり、便器にものを捨てる悪戯が発生し、更衣室への掲示や、朝礼等で注意喚起した。

これらについて、事件との関連性は不明であるが、従業員による悪戯や不満の表れと見る意識がなかった。明らかな悪戯に対して、警察への相談や夜間警備の強化などの対応を行わなかった。

ウ) ㈱アクリフーズ群馬工場の食品防御体制

① ㈱アクリフーズ本社役員および工場長以下の社員は、従業員による意図的な混入の可能性について意識していなかった。

② カメラや定期巡回はあったが、外部からの不審者侵入のみを意識したものであり、悪意を持った従業員の発見や、その行為を抑制するような監視体制をとっていなかった。

③ 正規の出入り口・非常口以外に複数の外部との出入り口があり、鍵が

あるものの工場の内側から鍵をあけて出入りすることは事実上制限されており、侵入防止・異物持ち込み防止体制は脆弱であった。原材料搬入口のシートシャッターは夜間も施錠しておらず、内部の状況を把握している人であれば、容易に侵入可能であった。

- ④ 容易に危険物を誰にも気づかれずに工場製造エリアに持ち込める環境だった。

また、製造棟内への正規の出入り口からの入場時の私物持ち込みチェック体制は機能しておらず、単独での入場が可能であり、危険物の持ち込みは正規の出入り口からでも十分に可能な状況であった。

- ⑤ 薬剤の管理、鍵の管理、入室者管理を徹底していなかった。工場内の防虫作業はルーチン化しており、作業者が農薬を使用しているとの意識は低かった。

- ⑥ 原料や製品に容易に触れることができ、異物を混入させることが可能であったり、工場製造エリア内に危険物と成り得るものがあり、容易に使用できる環境であった。工場製造エリアは異物持ち込み対策が不十分な状況であり、死角になる場所が複数あり、日常的に製品への接触が容易な環境であったにもかかわらず、カバーやカメラ、相互監視等の食品防御対策を取っていなかった。

エ) 品質保証関連の規程の遵守

「グループ重大事故対応マニュアル」の周知を徹底しておらず、(株)アクリフーズはこれを認識していなかった。また、(株)アクリフーズ独自の「重大事故処理基準」も遵守しなかった。

以上を踏まえ、食品事業者には以下の点が参考になるものとする。

それぞれの項目については、改めて、次の「3 食品事業者が食品防御に取り組むに当たり参考となる事項」で詳述する。

- 従業員など内部の者による意図的な混入についても現実には発生しうる問題であると考え、食品防御の概念を理解し、取組の必要性を意識する。
- 食品事業者は、普段からのコミュニケーションなどを通して、従業員との信頼関係を築き協力し合い、適切なリスク管理を行う事で、従業員等の不満や、事件の予兆と考えられる事象の把握、及びそれらに適切に対応することにより、意図的な混入をしないと思わせない職場の風土をつくることが重要である。

- 加えて、仮に何者かが意図的に混入しようと思った場合であっても、混入が実行し難い環境をつくることが重要である。それぞれの食品事業者が、規模や製造工程など各事業所が置かれている条件等を踏まえ、自らの弱いところや、対策の効果が高いところなど、できるところから対策に取り組むことが望まれる。
- 食品防御は意図的な混入のリスクを下げる効果が期待できるが、事案の発生を完全に防ぐことはできないので、併せて危機発生時における被害拡大防止のための初動体制の確保と訓練等の危機管理体制を整備しておくことが重要である。

3 食品事業者が食品防御に取り組むに当たり参考となる事項

ここでは、「2 今般の食品への意図的なマラチオンの混入事案から得られる教訓」を踏まえ、第三者検証委員会の報告では事業者のガバナンスなどの他の項目で整理された事項も含め、意図的な異物の混入に対して食品事業者が取組を進める際に参考となる事項について整理した。

食品防御は、「公衆衛生への危害及び経済的な混乱を引き起こす意図的な異物混入から、食品を守る努力」と定義できる。

この場合、食品への意図的な異物混入は、様々な場所、手法、目的で行われることに留意が必要である。

場所：食品製造工場のほか、生産現場から、流通、小売、消費者の手に届くまでのフードチェーンの全工程

手法：殺虫剤、医薬品等の化学物質のほか、微生物、針・ガラス片等

目的：・従業員や元従業員等による職場への不満のはけ口

・脅迫による金銭等の利益

・食品事業者の経済的・社会的損害、嫌がらせ

・世間の騒乱、愉快犯、いたずら（店頭での異物混入等）

・思想・政治的背景等による大量破壊活動（テロ） 等

これら全ての攻撃を想定して各事業者が一様に対応することは現実的でも効果的でもなく、食品事業者や食品事業所ごとに健康被害に対する脅威や脆弱と考えられる工程を分析し、食品防御に計画的に取り組むことが重要である。

（1）食品防御に対する意識を向上させる

我が国では、従来、食中毒等の防止といった食品衛生の観点から食品安全対策が進められてきた。一方、今般の事案のように意図的な混入が疑われる事案に対しては食品衛生対策のみでは対応できず、食品防御の考え方が必要となることを食品業界全体で改めて認識する必要がある。

本検討会では、食品事業者が食品防御に自主的に取り組むための第1歩として、食品防御の概念を理解し、取組の必要性に気づくことが重要と考えた。

食品事業者の食品防御に対する意識は向上しているが、悪意を持つ内部又は外部の者による食品への意図的な混入は、我が国においても発生し得る問題となっている。食品事業者には、安全な食品を消費者に提供するた

め、従来から取り組んできた食品衛生の取組に加え、意図的な混入は起こり得るものであるということを想定し、食品防御の必要性を改めて意識すること、そして、第三者検証委員会の最終報告においても指摘されているように、ガバナンス（組織のマネジメント等）が最も重要な課題であることを認識することが期待される。

食品事業者が食品防御を意識することにより、内部又は外部の者が当該事業所で意図的な混入をしたいと思わせないようにすることが期待される。

また、万一、意図的な混入が発生した場合においても、危機管理のための体制の構築や訓練がなされていれば、当該食品による消費者の健康被害や、食品事業者の経済的・社会的な損失を最小限に抑えることが期待できる。

（２）意図的な混入をしたいと思わせない職場の風土をつくる

マルハニチロ㈱の第三者検証委員会の中間報告では、従業員によると思われる農薬の混入を未然に防げなかったことに対し、「給料の減少や新人事評価システムへの従業員の不満の把握や、それを和らげるための施策も打たなかった」ことを第一に挙げている。

㈱アクリフーズは、2012年4月に準社員（一般に契約社員のこと。以下同じ。）を対象とした新人事制度を導入した。これは、準社員の能力・役割を重視し、労働意欲を高めることを目的とすることを標榜したものであったが、新人事制度の一部として家族手当等を廃止したことにより、準社員の3分の2は賃金がダウンし、準社員たちは新人事制度を賃金引き下げ策と理解したとされている。また、準社員を評価すべき係長・班長が製造現場にいないことが多く、人事評価結果の説明等も十分でなかったほか、準社員の不満の声を管理職が把握し切れていなかった。また、準社員の不満を経営層が吸い上げる仕組みもなかった。したがって、準社員と上司や経営層との間で納得感のあるコミュニケーションはとられなかったとされている。

さらに、2013年の4月から12月にかけて、群馬工場のピザラインで、ボールペンのシール、つまようじなどの特異な異物苦情が多発した。同工場は不要物の工場内への持ち込みを禁止しており、通常の製造工程でこれらが混入する可能性は低い。しかし、外部から異物を持ち込み、意図的に混入させた可能性が否定できないにもかかわらず、従業員を含めた具体的な原因の調査と対策は実施されなかったとされている。また、7月から8

月には従業員の自転車や車のタイヤの空気が抜かれるなどの悪戯が発生し、対応策として、更衣室への掲示や朝礼などを通じて工場従業員に注意が喚起された。これらの事象と事件との関連性は不明であるが、従業員による悪戯や不満の表れとみる意識がなかったとされている。

悪意の者による食品への意図的な混入を完全に防ぐことはできない。したがって、

- 「消費者に安全で高品質な食品を届ける」といった食品事業者の使命を従業員に浸透させることが重要である。
- 日常のリスク管理の一環として、異物混入等が発生した場合は全従業員に対する注意喚起は行われているが、それらの取組を通じて、意図的な異物混入に対する従業員の意識向上を図ることも重要である。
- 従業員からの提案を業務改善に活かす取組によるモチベーションの向上や、定期的な面談等で従業員の不満を吸い上げる仕組みによる従業員との良好な人間関係や信頼関係の構築が重要である。経営幹部や工場のライン管理職が日頃から従業員に目配りとコミュニケーションをとって、職場環境の改善に協力し合うことが望ましい。
- 意図的な混入や犯罪を防止する意識と環境を醸成するために、例えば企業等で用いられているような各種の問題に対する内部通報システムや責任者へのホットライン等の活用も検討することが望ましい。

これらの取組を通じて、自分の職場、自社製品への愛情を深め、意図的な混入の原因をつくらないようにするとともに、事件への予兆と考えられる事象を把握し、調査等によって適切に対応することにより、次の事件の発生を未然に抑制することが期待できる。この様な取組により、意図的な混入をしたいと思わせない職場の風土をつくることが大切である。

(3) 意図的な混入が実行し難い環境をつくる

マルハニチロ㈱の第三者検証委員会の中間報告では、食品防御に関し、外部からの不審者侵入に対しての防御意識は持っていたが、従業員による意図的な混入の可能性は意識していなかったとしている。さらに、危険物を誰にも気づかれずに容易に工場製造エリアに持ち込める環境だった、薬剤等の管理を徹底していなかった、原料や製品に対して容易に触れることができ異物を混入可能な環境であった、製品のカバーや監視カメラ、相互監視対策等がとられていなかったなど、実際の食品防御体制も不備が多く、

容易に農薬の混入が可能だったことも問題であると指摘されている。

内部又は外部の者が、万一悪意を持ったとしても、ソフト又はハードの対策により異物の混入が実行し難い環境をつくることが大切である。これにより、意図的な混入のリスクを低減することができると考えられる。その際、上述の個々の対策はマルハニチロ(株)の群馬工場に対する分析の結果であり、全ての事業所で同じ対策が有効とは限らない。

それぞれの食品事業者や事業所は、規模や立地、人的資源等の他、扱う食品や製造工程等が異なり、意図的な混入を受けやすい場所や混入物、時間等も異なる。また、個別の対策を講じるに当たっては、食品事業者と従業員が常に協力し合って意図的な混入、犯罪を防止する意識を醸成し、意図的な混入が実行し難い環境を整備していくことが肝要である。例えば、工場への立入者を記録することなどは、不自然な立入や、意図的な混入に対する牽制にもなり、また、万が一意図的な混入が発生した場合には不審者の特定にも役立つことが期待される。

各事業所において諸条件を勘案しながら、意図的な攻撃に対する脆弱性や対策の効果等を分析し、自身が弱いところや効果的な対策ができるところを優先して、計画的に対策を講じることが重要となる。なお、食品防御は食品事業者の規模や施設の状況、扱う製品によって適切な対策が異なることから、カメラの設置数などによって一概に達成状況が判断できるものではないということに留意が必要である。また、第三者検証委員会の最終報告においても記されたように従業員との信頼関係を構築することが基本であり、その上にそれぞれの食品事業者に最適な技術的対策を講じること、また、教育などを進めることが大切である。こうした取組を進めるに当たり食品防御の対策には一定のコストの問題があることや食品事業者ごとの状況によって適切な対応が異なることについて、消費者や流通をはじめ、全てのステークホルダーの理解を得ることが重要である。

(4) 食品防御の取組に参考となる資料

各食品事業者が食品防御に自主的に取り組むに当たり、食品防御に対する理解を深め、実際の対策を検討する際の参考として、厚生労働科学研究班（主任研究者；今村知明・奈良県立医科大学健康政策医学講座教授）が作成した食品防御対策のガイドライン等が公表されている（一連の資料を巻末に参考資料として添付）。同ガイドライン等は、新たな情報等を踏まえ、引き続き改訂が進められている。

また、意図的な混入への対策である食品防御は、非意図的な混入等を対象に HACCP 等の取組により実現される食品衛生とは異なるものである。一方、既に総合衛生管理製造過程承認制度実施要領に基づき食品衛生の取組を行っている食品事業者が、新たに食品防御に取り組む際の参考として、同研究班では「総合衛生管理製造過程承認制度実施要領における留意事項」を公表している。食品衛生への取組を進めている食品事業者が、どこを工夫すれば食品防御にも取り組めるかを検討する際に、参考となるものとする。

(5) その他

- ① 食品防御の前に、まず、食品安全、品質向上にしっかり取り組むことが重要である。そのことが、安全な食品を提供することで社会に貢献するという従業員の意識の向上にもつながり、食品防御の基礎になると考える。
- ② 意図的な混入による事件の発生を完全に防ぐことはできないので、平時における危機への備え（関係事業者との協議、行政関係者との関係の構築、回収、消費者への周知等に関する備え）として、さまざまなテーマの下に食品の事故・事件を想定した訓練を定期的にも実施することも重要である。

4 検討内容の食品事業者への普及等

以上、第三者検証委員会の中間報告及び最終報告等を参考に、今般の事案から得られる教訓を整理するとともに、この中で指摘のあった食品防御に食品事業者が取り組むに当たり参考となる事項を整理した。これらの情報については広く食品事業者が共有し、各食品事業者の実情に応じて、以下のように取組まれることが望まれる。

また、関係業界団体及び農林水産省には、以下のとおり、本報告書の普及等を進めることを期待する。

(1) 個々の食品事業者の取組

食品事業者は、提供する食品の安全を確保するため、自らの責任で各種の対策を講じてきているところであるが、一方、今般の冷凍食品への農薬混入事案のような従業員による混入が疑われる事案を含め、意図的な混入については、従来からの食品衛生対策だけでは防止することは難しい。

意図的な混入等の事案の発生防止及び被害の拡大防止のため、食品事業者は、本報告書で整理された教訓や、食品防御に取り組むに当たり参考となる事項等を踏まえて、自らに課された安全な食品を提供する社会的な責務と、食品防御の必要性について、今一度検討いただきたい。

万一混入が起こってしまった際の危機管理体制について、平時から訓練を行っておく等の危機管理対策の構築と実行に加え、食品防御を理解し、意識することが取組の第一歩となる。意図的な混入をしたいと思わせない職場の風土づくりや、意図的な混入が実行し難い環境づくりの具体的な方法は、それぞれの事業所の条件等により異なる。したがって、本報告書で示した事項等を参考に、自らでチェックするところから始めていただきたい。

実際の対策は、自らが扱う食品の特性や、事業所の規模、施設等の実情に応じ、自らの弱いところや、現実的に対応可能なところから対策を進めることが重要である。これらの実行により、消費者の健康被害や事業者の経済的・社会的被害を最小限に食い止めることにつながると考えられる。

(2) 関係業界等の取組

関係業界等は、危機管理（今般の事案から得られる具体的な教訓としては、特にプライベートブランド商品に関して、製造事業者と製造委託元である流通事業者等が緊急時に円滑な商品回収ができるよう平時から情報を交換・共有等することの重要性など）、ガバナンス、食品防御への取組等本報告書の

内容について関係食品事業者へ周知いただきたい。

また、各業界が扱う商品の特性や製造工程等の実情に応じ、それぞれの業界における具体的な危機管理や食品防御対策の必要性、個々の食品事業者がどのように取組を進めていくのかについて検討することが重要である。

その際、例えば食品安全に関する科学的な知識についての参考資料、危機管理や食品防御に関する事例集やヒヤリハット集など、各食品事業者が具体的な取組を進める際に参考となる情報の収集・普及等を行うことが有益と考えられる。

（３）農林水産省の取組

農林水産省は、本報告書で整理した今般の事案から得られる教訓や、食品事業者が食品防御に取り組むに当たり参考となる事項について、関係業界や地方自治体等を通じて、食品事業者への周知を図るべきである。

加えて、関係業界等が行う研修会への専門家の派遣等を通して、本報告書の内容を含め危機管理の重要性や食品防御等の考え方に関する食品事業者の理解の促進を図り、自主的な取組を支援していくべきである。また、食品防御については、今般の事案を教訓・参考として、改めてその概念や内容について浸透に努め、意識の向上を図るところから取り組むことが適当である。

また、農林水産省は関係府省庁と連携し、情報提供等の取組により消費者の意識の一層の向上を図っていくべきである。

（４）消費者の皆様へ

消費者の皆様におかれては、食品防御の取組により意図的な混入を完全には防ぐことができないことを理解し、また、自らがフードチェーンの最終段階に位置していることを自覚して、食品の安全について関心を持ち、食品事業者や行政が提供する食品安全に関する情報（リコール情報を含む）をはじめとする各種の情報に注意していただくことを期待する。

また、消費者の皆様自身が健康被害を防ぐために、異臭や異味を感じたり、外見や包装に普段と異なる点があることに気づいた場合には、当該製品を食べないことが大変重要である。消費者の皆様自身にもそうした自己防衛能力を身につけていただくことを期待する。

おわりに

従来、食品安全対策は主として食品衛生の観点から進められてきたが、今般のような意図的な混入が強く疑われる事案に対しても意識していくことが必要となっている。

今般の事案は一事業所で発生した犯罪行為を原因とするものであると考えられるが、将来に向けて、広く食品事業者への教訓とし、風化させないことが望まれる。

食品事業者に対しては、まず消費者視点を重視し、安全で高品質な食品を提供するという食品事業者としての社会的使命を再認識していただくことを期待する。その上で、食品防御や危機管理に適切に対応できるように、食品事業者のガバナンス（組織のマネジメント等）の強化の重要性や、コンプライアンスについての意識と能力を高めることの必要性について考えていただきたい。

食品防御対策により意図的な混入のリスクを下げることは重要だが、これを完全に防ぐことはできない。意図的な混入は、カメラ等の設備投資だけで防止できる問題ではなく、日常の業務を通じた従業員との信頼関係や、企業風土が大きく関係すること、また、緊急事態発生時の危機管理体制の整備と訓練が重要であることも忘れてはならない。

加えて、消費者に対しては、自らがフードチェーンの最終段階に位置していることを自覚し、食品の安全について関心を持ち、注意することの重要性を再認識いただくことを期待する。

本報告書が広く食品事業者及び関係業界に共有され、食品事業者の意識の向上や取組を通し、国民への安全な食品の供給体制が一層強化されることを強く期待する。

以上

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
委員名簿

今村 知明	奈良県立医科大学健康政策医学講座教授（座長）
大隅 和昭	一般社団法人日本惣菜協会教育事業部長
鬼武 一夫	日本生活協同組合連合会品質保証本部安全政策推進部部長
折井 雅子	サントリービジネスエキスパート株式会社常務取締役 お客様リレーション本部長
神奈川芳行	東日本旅客鉄道株式会社ＪＲ東日本健康推進センター 労働衛生科医長
川崎 一平	一般財団法人食品産業センター技術環境部長
関川 和孝	一般社団法人日本フードサービス協会専務理事
高谷 幸	公益社団法人日本食品衛生協会専務理事
中島 正	日本チェーンストア協会総務委員会取引委員会委員
中村 啓一	公益財団法人食の安全・安心財団理事・事務局長
長谷川俊明	長谷川俊明法律事務所代表弁護士
松永 和紀	科学ライター

（五十音順、敬称略）

開催実績

平成 26 年 4 月 21 日 第 1 回検討会

- ・厚生労働科学研究班の食品防御についての検討状況等

平成 26 年 5 月 26 日 第 2 回検討会

- ・第三者検証委員会の中間報告について等

平成 26 年 6 月 16 日 第 3 回検討会

- ・第三者検証委員会の最終報告について
- ・報告書のとりまとめについて

FCP 消費者対応勉強会

第2回 食の安全・安心に関する報道の考え方を学ぶ 議事概要

日時：平成27年8月25日(火)14:00～17:30

場所：中央合同庁舎4号館12階1219-1221会議室

参加者：42事業者・団体 計56名

議事次第：

1. 開会挨拶
2. 本日の進め方
3. 食の安全と安心 マスコミはどう見ているか
日本放送協会 解説主幹 合瀬宏毅 様
4. 「マスコミは最強の広報媒体」～記者の目は国民の目～
公益財団法人 食の安全・安心財団 理事・事務局長 中村啓一 様
5. グループディスカッション
論点説明・ ディスカッション・ 発表
6. 事務局連絡

議事概要：

＜第2回消費者対応勉強会について＞

第2回目の消費者対応勉強会では、「食の安全・安心に関する報道の考え方を学ぶ」として以下の2名の講師より講演していただいた。

- ・食の安全と安心 マスコミはどう見ているか 日本放送協会 解説主幹 合瀬宏毅 様
- ・「マスコミは最強の広報媒体」～記者の目は国民の目～ 公益財団法人 食の安全・安心財団 理事・事務局長 中村啓一 様

講演の後、「事業者による食の安全に関する情報の提供方法について ・消費者に対して ・取引先に対して ・報道機関に対して」という論点で参加者に議論していただき、グループ毎に発表を行った。以下は、項目別の意見。

【消費者に対して】

- ・何か大きな事が起こる有事の際は、健康被害がどれぐらい起こるか、リスクの大きさと拡大性についてきちんと検討した上で、リスクの度合いを消費者が理解できるよう情報提供すべきである。【A班】
- ・通常の対応としては、1件1件の苦情は通常の対応を誠実に消費者向けに行うべきである。お客様相談窓口をきちんと活用して、ちゃんととらえる。お客様の所でも保管方法や調理によって、あるいは食品そのものではなく包材による危険も場合によってはあると思うので、そのような情報も平時に伝えるべきである。【A班】
- ・まず、消費者に対してはホームページ、テレビ、SNS、商品のパッケージを使ったコミュニ

- ケーションを日頃からとっていく。【B 班】
- ・平時と緊急時、対応する部署や対応する提供情報はそれぞれ異なっている。【C 班】
 - ・きちんとマネジメントが平常時、緊急時含めて消費者に対する情報提供については、施策をまとめていくことがまず前提になるだろう。【C 班】
 - ・消費者との対応では、相談窓口や HP、場合によっては訪問によるコミュニケーションなど色々なやり方がある。【C 班】
 - ・コミュニケーションで重要なのは、消費者が何を期待しているか、何を知りたいのか、何を求めて相談窓口に問い合わせているのか、を理解した上で消費者の意向に沿った形で対応していかなければ、不満がどうしても出る。【C 班】
 - ・緊急時と平常時の伝え方は異なってくる。特に緊急時の健康被害や保健衛生に関する事項は、メディアの活用を含めて効果的な商品回収や消費者に対して必要になってくる。【D 班】
 - ・同じ伝え方にしても社告など文字だけでは無く、写真などを使って伝わり易い表現をして活用すべき。【D 班】
 - ・健康被害のあるなしの判断で、例えば虫の混入があった場合は、一般的には健康被害はないのかもしれない。しかし虫の混入により気分が悪くなり嘔吐して窒息するようなケースも考えられる。何を持って緊急性があるのかはガイドラインなど整備が必要。【D 班】
 - ・普段から食の安全に対する取組や消費者に対する姿勢など何らかの方法で平時から公表した方が信頼を高めることができる。何かあったときもそこにアクセスすることでちゃんと情報があると言うことで信頼を得る。【D 班】
 - ・日本人のメンタリティとして組織ぐるみで消費者から搾取しているようなイメージを嫌う。そのことから、真に消費者のことを考えている信頼関係を普段から作っておくことが必要。【D 班】
 - ・最近、機能性表示食品の話もあり、食の効果・効能の情報がますますあふれている。そのような情報の消費者側のとらえ方について。日本人は人の言うことを信じやすい。特に身近な人や有名芸能人の口コミは信じやすい傾向がある。【E 班】
 - ・伝える人により、その影響力が大きい場合もあることを認識していなければならない。【E 班】
 - ・情報を出す側の企業としては、国の安全性の確認が取れている食品添加物にしても米国産牛肉にしても問題ないはずなのに、身近な人の口コミによって評価されてしまう。科学的根拠がないがしろにされてしまう。【E 班】
 - ・そのような状況の中で、例えば上場企業が表示の改ざんなどしてしまうとメーカーが用意している説明を信じてもらえない状況になってしまう。【E 班】
 - ・情報を伝える側の責任、コンプライアンスからの正しい情報を伝えていけるような体制は必要であろう。お客様相談窓口やホームページでの情報の開示は適切にきっちりやっていかなければならない。あわせて、SNS で情報漏洩などあるが、足下からすくわれないような体制作りが必要。【E 班】
 - ・はじめに戻るが、日本人は特に身近な人の言うことを信じやすい、ということは信頼のある人の言うことを信じると言うことである。FCP のテーマでもある消費者の信頼を得ると言うところがキーポイントになる。【E 班】

- ・正しい情報は当然として、会見などの際は見た目の良さも重要になる。きっちりした身だしなみ、態度、言葉の使い方などしっかり整えるべき。【E 班】
- ・平時の消費者に対して、ホームページ、SNS、商品の表示、特に一括表示以外の部分のアピール、表示から QR コードなどで、いかにホームページに誘導するか。すでに皆さんがやられていると思うが、今後どのように拡充するかが課題。【F 班】
- ・有事の場合もホームページの対応をしていく必要はある。SNS 対応では、SNS を使って対応すべきなのか、会社のホームページに誘導すべきなのかの自社のスタンスを事前に決めておかねばならない。【F 班】
- ・危機管理については一番件数が多いのは平時でのお客様からの申し出である。どう対応していくのか、安全に関する情報等出していくべきである。ただ、安全に関する情報はどんなものがあるのか？【G 班】
- ・お客様に提供している商品に関して、そのものが何であるか分からないまま食べるときは不安に感じる。一般消費者や小売り、メーカーに欠けている物は、詳細な食の情報提供かと思う。【G 班】
- ・食品の原料の特性、製品特性やデメリット、調理方法を間違えたり原料の特性で変色することがあるなど、デメリットも積極的に情報として提供することによって信頼を得ることができる。【G 班】
- ・何かがあった際の原因が自社由来である場合や、自社でない場合など、原因が特定できた場合は再発防止策をきちんと誠実に説明すること。これも安全につながるのかなと思う。【G 班】
- ・消費者、取引先、報道と 3 つあるが、最終的には消費者につながると言うことで信頼を失わないで対応することが重要。【H 班】
- ・消費者と取引先は迅速かつ正確な情報が必要、分からないことがあればきちんと詳細を報告すること。【H 班】

【取引先に対して】

- ・取引先に対しては、たいていのメーカーの場合、流通が介在するので回収などが起こった際は、流通に対する協力要請が必ず必要で、正しい情報を伝達する必要がある。【A 班】
- ・取引先に関しても正しい保存を含めた取扱いの方法など、啓蒙することが企業として必要だろう。【A 班】
- ・取引先に対しては、仕入れ関係の会社もあれば、商品販売をしていただく取引先もある。大きくは二つに分けられる。【B 班】
- ・平時の取引先に対しては、監査や訪問などあるが、情報発信法令が変わったときなど定期的な情報を出すべきである。【F 班】
- ・有事の際の取引先対応については、十分議論ができなかったが、報道機関に情報を出すより先、あるいは同時に情報を出して、取引先から裏切られたと思われぬようにすべき。

【報道機関に対して】

- ・報道機関に対しては、特に緊急性が高くていち早く回収しなければならない時には、むしろ

メディアを利用する。協力をいただいてなるべく消費者に情報を伝える手助けをしてもらう
と言う意味で重要。【A 班】

- ・回収の必要性や、会社の姿勢、謝罪等は、報道機関を通じて消費者に伝えることになるだろう。ここも健康被害のリスクの度合いを何でも食の安全という言葉でまとめられがちだが、非常に危険なのか、少し危険なのか、念のための回収なのか、きちんと正しく伝えていただく工夫が必要。【A 班】
- ・報道機関や農林水産省など関係省庁、業界団体をうまく利用しながら関係省庁とうまくコミュニケーションを図るべき。【B 班】
- ・メディアや行政とのコミュニケーションは日頃から進める必要がある。【C 班】
- ・平時の報道に対しては、日頃からの人間関係の構築が重要。報道側も短いスパンで人事異動があるが、それでもコミュニケーションを取っておくべきである。【F 班】
- ・有事の場合は、適時適切に発表していく必要があるが、報道機関に偏らないように発表すべき。1 社のみに特ダネと思われないように対応する必要がある。【F 班】
- ・報道機関に関しては会社の信頼を失わない対応をすることが重要。【H 班】
- ・会見時には、答えられる範囲と時期を明確にする。トップ自らきちんと説明する必要がある。【H 班】
- ・普段から最悪の事態が起こることを想定して、年に数度手順の確認をすべき。【H 班】

【その他】

- ・行政に対しても、保健所への通知があるのでそれに照らして適正に行うべきであろう。【A 班】
- ・消費者、取引先、報道に対して何を伝えるのか。原点を考えると、お客様に私たちは安全安心な商品を提供していくことが原点。それは言葉を換えれば商品価値をきちんと伝える、ということ。それにはポジティブなこともあればネガティブなこともある。そのようなとらえ方をしていくと、何をどのように伝えられるか、ということになる。【B 班】
- ・社内の一人一人の従業員も商品を買ってくれる消費者でもある、社内コミュニケーションも重要。【B 班】
- ・会社側が上から目線ではなく常にフレンドリーなコミュニケーションを取っていくことが日頃から必要。【B 班】
- ・キーワードとして、商品価値のバリューとそれぞれに対するコミュニケーション。【B 班】
- ・内部告発だけでは無く外部告発（誹謗中傷）の情報もある。そうすると本来やっていないのに告発が来ることもある。その中でどうやってメーカーは安全を提供しているか。いかに告発があった場合、行政や小売り消費者に対して自分たちの管理に対していかに透明性を持って第三者に開示できるか。これがポイントになる。特に、第三者開示性、自分たちにだけ分かるような管理をして説明をしても分からないので、注意が必要。【G 班】

フード・コミュニケーション・プロジェクト（FCP）
第2回消費者対応勉強会
食の安全・安心に関する報道の考え方を学ぶ

議事次第

日 時：平成27年8月25日（火） 14:00～17:30

場 所：中央合同庁舎4号館12階 第1219－1221会議室

議 事 次 第

- | | |
|---|-------------|
| 1. 開会挨拶 | 14:00～14:05 |
| 2. 本日の進め方 | 14:05～14:10 |
| 3. 食の安全と安心 マスコミはどう見ているか
日本放送協会 解説主幹 合瀬宏毅 様 | 14:10～15:10 |
| 4. 「マスコミは最強の広報媒体」～記者の目は国民の目～
公益財団法人 食の安全・安心財団 理事・事務局長 中村啓一 様 | 15:10～16:10 |
| 休憩 | 16:10～16:25 |
| 5. グループディスカッション
論点説明・ディスカッション・発表 | 16:25～17:25 |
| 6. 事務局連絡 | 17:25～17:30 |

配 布 資 料

- 資料1：第2回FCP消費者対応勉強会 次第（本紙）
資料2：第2回FCP消費者対応勉強会 参加名簿
資料3：合瀬様資料
資料4：中村様資料

平成27年度 「消費者対応勉強会」 第2回 参加者名簿(42社56名参加)

No.	企業名	No.	企業名
1	株式会社アートコーヒー	31	東京海洋大学先端科学技術研究センター
2	ITマネジメントセンター	32	株式会社日清製粉グループ本社
3	味の素株式会社	33	日本ビュアフード株式会社
4	味の素株式会社	34	日本ビュアフード株式会社
5	味の素株式会社	35	株式会社日本アクセス
6	伊藤忠商事株式会社	36	日本水産株式会社
7	伊藤忠商事株式会社	37	公益財団法人日本適合性認定協会
8	伊藤忠商事株式会社	38	一般社団法人日本能率協会審査登録センター
9	伊藤ハム株式会社	39	一般社団法人日本能率協会審査登録センター
10	株式会社イトーヨーカ堂	40	日本マクドナルド株式会社
11	一般社団法人インターナショナル・バリューマネジメント協会	41	日本マクドナルド株式会社
12	株式会社エイガアル	42	HAVIサプライチェーン・ソリューションズ・ジャパン合同会社
13	江崎グリコ株式会社	43	ハウス食品株式会社
14	株式会社エム・シー・フーズ	44	株式会社阪急クオリティサポート
15	大塚食品株式会社	45	B S I ジャパン
16	大塚食品株式会社	46	株式会社ベスカリッチ
17	花王株式会社	47	有限会社マザー食品
18	花王株式会社	48	株式会社ミツカングループ本社
19	花王株式会社	49	三菱食品株式会社
20	花王株式会社	50	ミライエール
21	花王株式会社	51	モーションマインド
22	川商フーズ株式会社	52	株式会社モスフードサービス
23	キュービー株式会社	53	有限会社山本フードビジネス研究所
24	キュービー株式会社	54	山芳製菓株式会社
25	株式会社ジェイワンフーズ	55	菱熱工業株式会社
26	昭和産業株式会社	56	菱熱工業株式会社
27	損保ジャパン日本興亜リスクマネジメント株式会社	57	
28	株式会社タカキフードサービスパートナーズ	58	
29	株式会社中央微生物検査所	59	
30	寺原事務所	60	

※企業名五十音順

<本日ご欠席>

No.	企業名	No.	企業名
1	株式会社アートコーヒー	41	一般財団法人東京顕微鏡院
2	株式会社アール・ビー・アイ	42	東洋冷蔵株式会社
3	青森中央学院大学	43	株式会社虎屋
4	株式会社浅野屋	44	株式会社虎屋
5	イオンリテール株式会社	45	ニシフミート株式会社
6	イオンリテール株式会社	46	株式会社日清製粉グループ本社
7	伊藤忠商事株式会社	47	株式会社日清製粉グループ本社
8	伊藤忠商事株式会社	48	日世株式会社
9	伊藤忠商事株式会社	49	株式会社日本アクセス
10	伊藤忠商事株式会社	50	一般財団法人日本規格協会
11	伊藤忠商事株式会社	51	日本ケロッグ合同会社
12	伊藤忠商事株式会社	52	日本農業情報システム協会
13	株式会社エム・アイグッドフェローズ	53	日本農業情報システム協会
14	株式会社エム・シー・フーズ	54	日本農業情報システム協会
15	株式会社MA FOODS CONSULTING	55	日本ハム・ソーセージ工業協同組合
16	株式会社 office 3.11	56	一般財団法人日本品質保証機構
17	川商フーズ株式会社	57	一般社団法人日本冷凍食品協会
18	共栄製茶株式会社	58	パシフィックコンサルタンツ株式会社
19	株式会社ぐるなび	59	株式会社阪急クオリティサポート
20	株式会社ぐるなび	60	B S I ジャパン
21	株式会社ぐるなび	61	フードテクノエンジニアリング株式会社
22	K - O F F I C E	62	フードリンク株式会社
23	高知県	63	株式会社福楽得
24	一般社団法人国際バイオマスセンター	64	株式会社富士通工フサス
25	特定非営利活動法人サニテーション・デザイナー協会	65	プリマハム株式会社
26	株式会社シー・アイ・シー	66	プリマハム株式会社
27	株式会社シー・アイ・シー	67	株式会社プレシアホールディングス
28	一般財団法人食品産業センター	68	株式会社ベジテック
29	全日空商事株式会社	69	三菱商事株式会社
30	双日株式会社	70	三菱食品株式会社
31	損保ジャパン日本興亜リスクマネジメント株式会社	71	三菱食品株式会社
32	損保ジャパン日本興亜リスクマネジメント株式会社	72	有限会社みやぎ保健企画セントラルキッチン事業部
33	損保ジャパン日本興亜リスクマネジメント株式会社	73	株式会社モスフードサービス
34	株式会社大和コンピューター	74	株式会社モスフードサービス
35	株式会社高島屋	75	株式会社モスフードサービス
36	株式会社チームのちから	76	
37	株式会社中央微生物検査所	77	
38	合同会社TFMHY研究所	78	
39	株式会社テクノファ	79	
40	東京海洋大学先端科学技術研究センター	80	

※企業名五十音順

食の安全と安心

マスコミはどう見ているか

2015年8月25日
FCP第2回消費者対応勉強会

NHK解説委員室
合瀬宏毅

1

現代は「漠然とした不安」の時代



自分のことを健康だと思う

73.7%

健康について不安がある

61.1%

健康のため気を付けてる

53.9%

2

食を巡る事件事故

- 2000年 乳業会社による集団食中毒事件 1万5千人の患者発生
- 10月 安全性未審査の遺伝子組み替えトウモロコシ、スターリンクを広範囲で検出
- 2001年
- 9月 国内初のBSE感染牛みつかる
- 2002年
- 1月 食品会社の食肉偽装事件が発覚
- 3月 食品会社の鶏肉偽装事件が発覚
- 6月 香料化学会社の無認可添加物使用で、商品自主回収広がる
- 7月 残留農薬問題で、中国産の冷凍ホウレンソウ輸入自粛を要請
- 8月 全国の農家でダイホルタンなど「無登録農薬」の使用が露見
- 2003年
- 2月 大手スーパーがアレルギー物質混入で食肉会社を告発
- 6月 厚労省が魚の水銀基準を発表し、消費者の間で金目鯛など買い控え
- 7月 食品安全委員会が発足。
- 12月 アメリカでBSE感染牛、アメリカ産牛肉の輸入禁止
- 2004年
- 1月 山口で79年ぶりに鳥インフルエンザ発生
- 1月 アジア各地に鳥インフルエンザ拡大。各国から輸入禁止へ

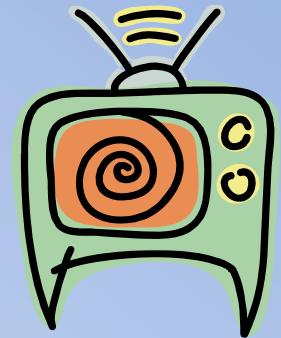
- 2月 京都で3例目の鳥インフルエンザ感染。
- 2005年
- 12月 アメリカ産牛肉の輸入再開
- 2006年
- 5月 TV局の番組「白インゲン豆ダイエット」で600人以上が腹痛
- 2007年
- 3月 菓子メーカーで消費期限切れの牛乳などを使用して回収へ。
- 6月 食肉会社が挽肉偽装
- 2008年
- 1月 中国産冷凍ギョーザに毒物混入。10人が入院
- 10月 政府売り渡しの汚染米が食用として流通していることが発覚
- 2009年
- 9月 化学会社が食用油の販売停止
- 2010年
- 4月 宮崎で口蹄疫、大量の牛豚を処分へ
- 12月 野鳥の間でも鳥インフルエンザが大流行
- 2011年
- 3月 東日本大震災で原発事故、食品の放射性物質汚染広がる
- 5月 ユッケによる食中毒で5人が死亡
- 2012年
- 7月 レバ刺し禁止
- 8月 白菜浅漬け、0157汚染で7人死亡
- 2013年
- 11月 メニュー偽装 全国で発覚
- 12月 食品会社で農薬混入
- 2014 異物混入多発

マスコミはどう対応？

5

関心高い食の問題

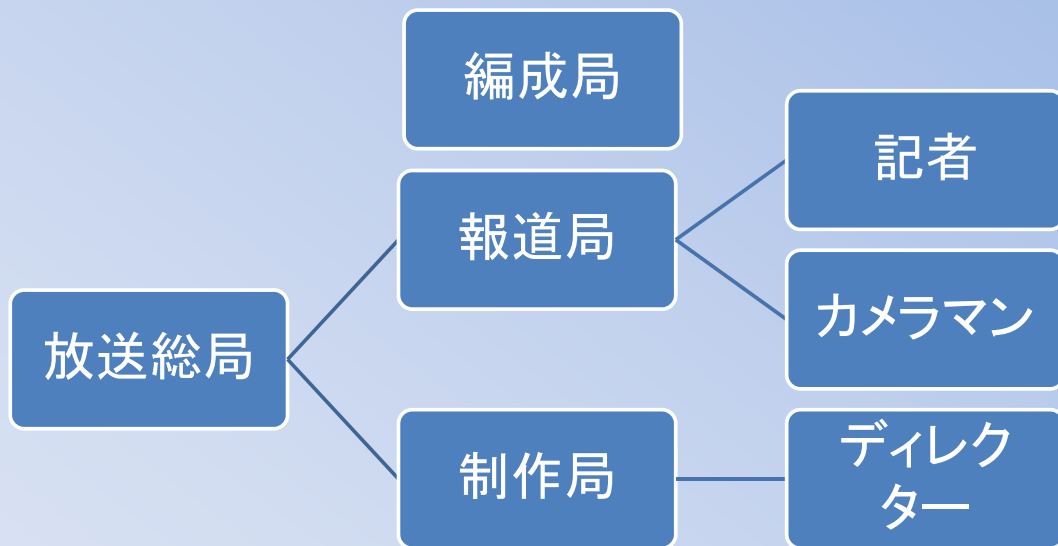
- テレビ局の定番、困ったときの健康、グルメ番組
- 食品、飲料の広告費 年間5000億円 化粧品の2倍、シェア18%とトップ(電通)
- 食の安全安心問題は、テレビ・新聞にとって「数字のとれるテーマ」
- 子供が絡むと大きなニュースに



事件事故は時代を映す鏡

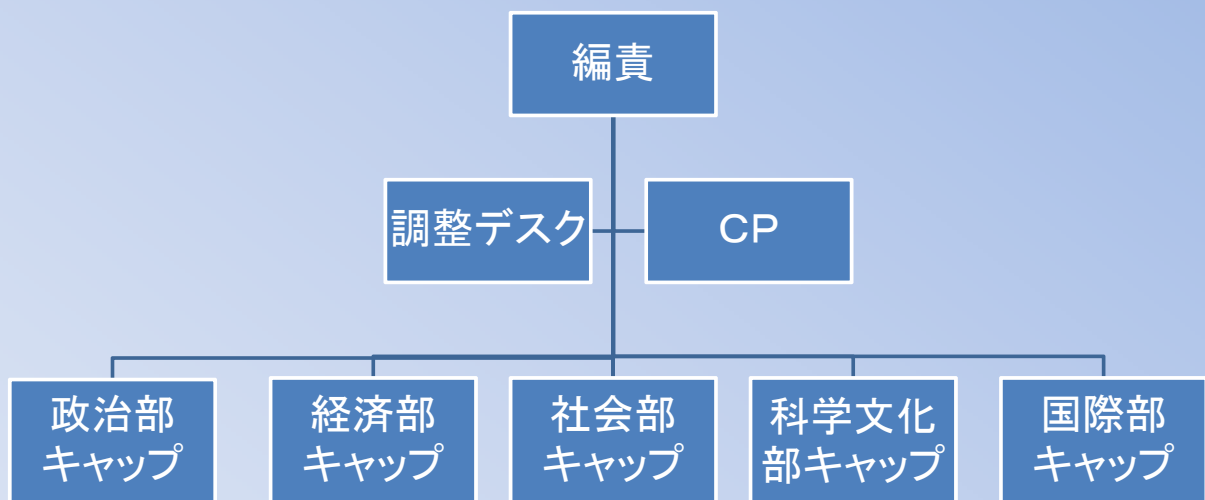
6

放送局の組織



7

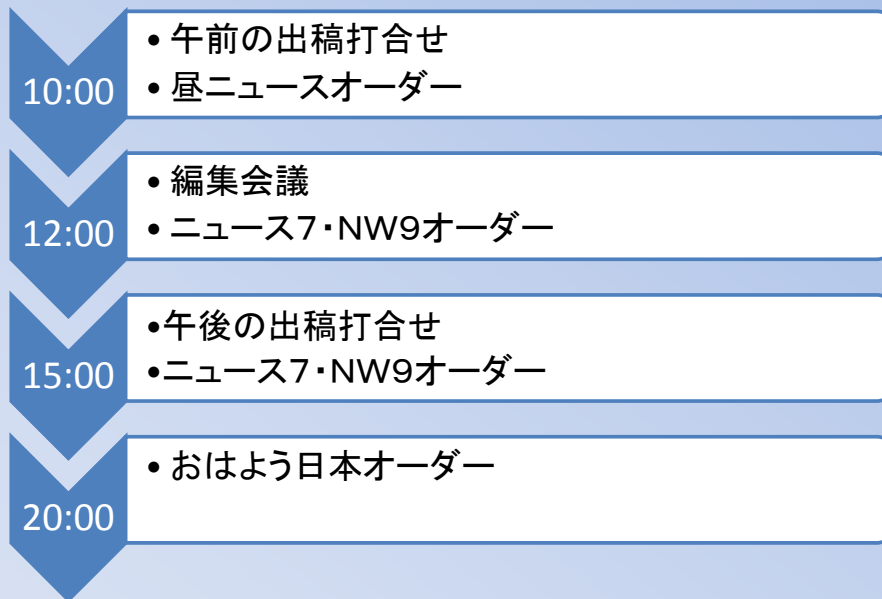
ニュース制作体制



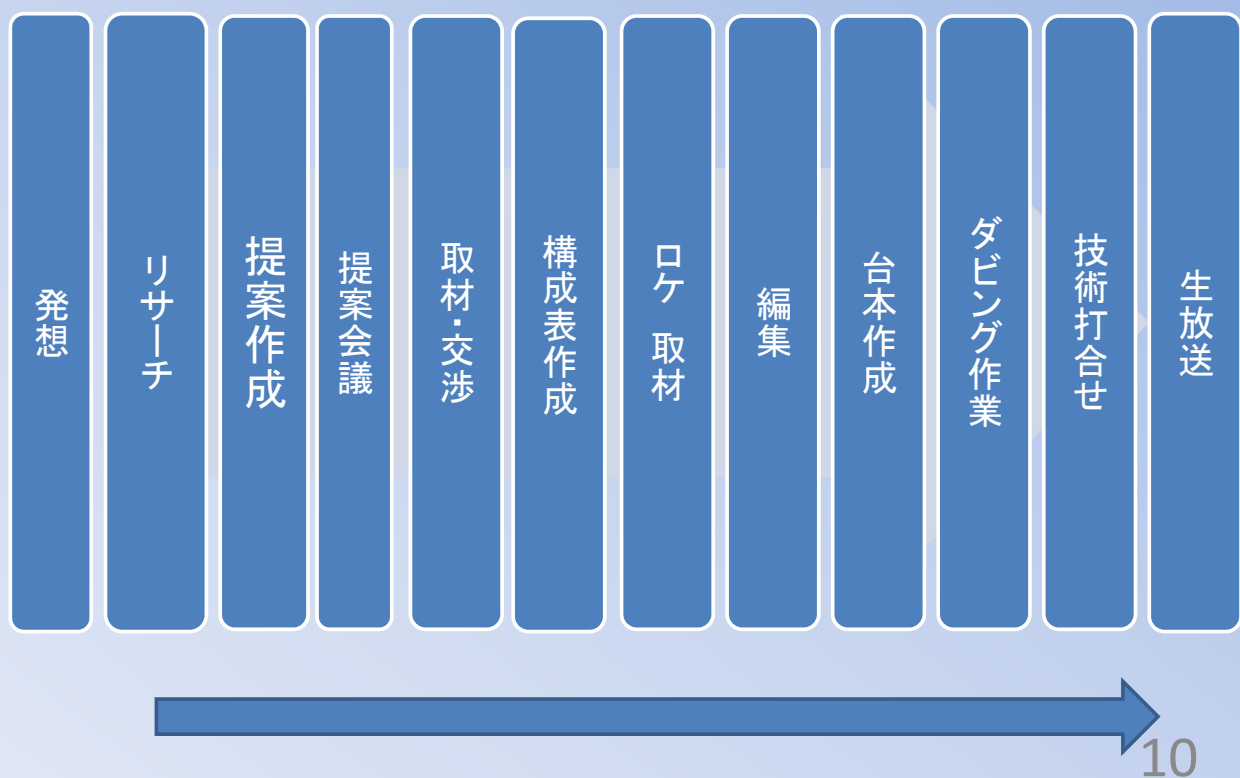
- ・それぞれに40～90名の記者
- ・記者は基本的にクラブ詰め 他に遊軍担当
- ・海外支局、地方局からの原稿も集まる。

8

一日の作業の流れ



番組制作の流れ



どんな内容を放送するのか？

- 視聴者のニーズはあるか？
- 社会的な影響の大きさ
- 放送の意味はあるのか？
- 誰の視点で描くのか
- 共感と感動があるか？
- 他のニュースとの兼ね合いは？

11

どういう体勢で取材する？

- 本記(事実関係の整理、発表事項)
- 取引先、顧客、被害者
- 従業員
- 専門家の声
- 類似の事件はないか？
(デスク以下 記者4-5人で担当)

12

変わる食を巡る状況

13

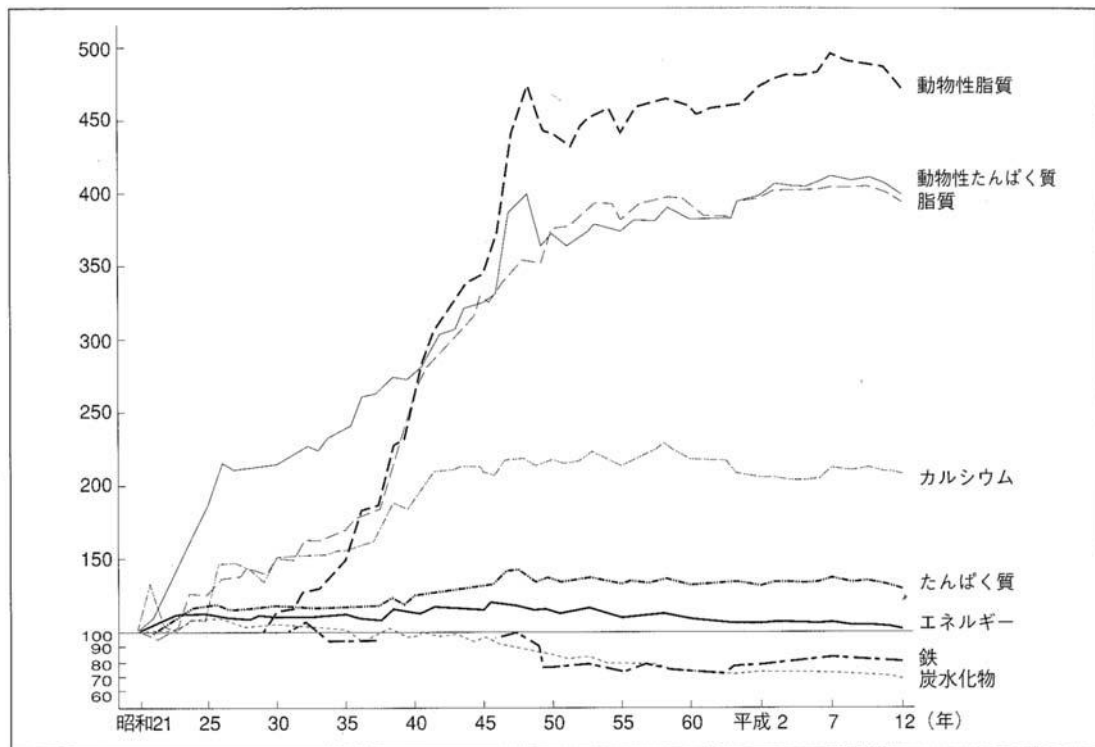
食を巡る環境の変化

1. 加速する大量生産・大量流通
2. 食料の6割が海外から。高くなる加工度
3. 先端科学が食卓へ(遺伝子組み換え)
4. 自然志向の高まり
5. ところが消費者の感覚は鈍感に
 - 検査精度の向上(一兆分の1まで検出可能に)

 情報が一人歩きする

14

栄養素等摂取量の推移（昭和21年 = 100）



注）動物性脂質については昭和27年 = 100、鉄については昭和30年 = 100としている。

国民健康・栄養調査

15



「糖尿病が強く疑われる人」
890万人

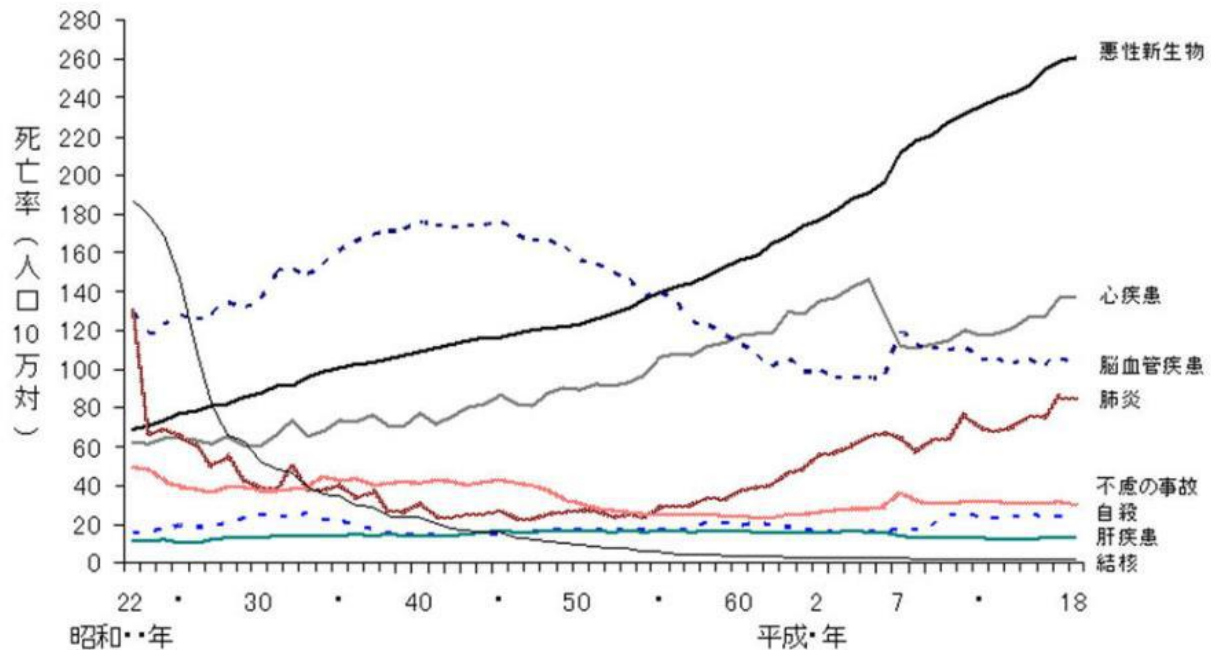
「糖尿病の可能性を否定できない人」の1,320万人を合わせると、全国に2,210万人



中性脂肪やコレステロールが高い脂質異常症の人は、潜在患者も入れると、2,200万人

16

感染症から慢性疾患の時代へ



注：1）平成6・7年の心疾患の低下は、死亡診断書（死体検案書）（平成7年1月施行）において「死亡の原因欄には、疾患の終末期の状態としての心不全、呼吸不全等は書かないでください」という注意書きの施行前からの周知の影響によるものと考えられる。
2）平成7年の脳血管疾患の上昇の主な要因は、ICD-10（平成7年1月適用）による原死因選択ルールの明確化によるものと考えられる。

17

平成20年厚生労働白書

「漠然とした不安」はどこから？

- 慢性疾患は複合的な要因から来る病気
- 化学物質、放射能、ウイルス、遺伝的要因だけでなく、コレステロール、肥満、喫煙、ストレス、運動不足、不規則な食事など原因は多岐に。
- 健康で長生きができるのか？
- 「健康でありたい」という水準の上昇

日本人の死因一位は「がん」

18

朝食の支度にかかる時間

(平日)

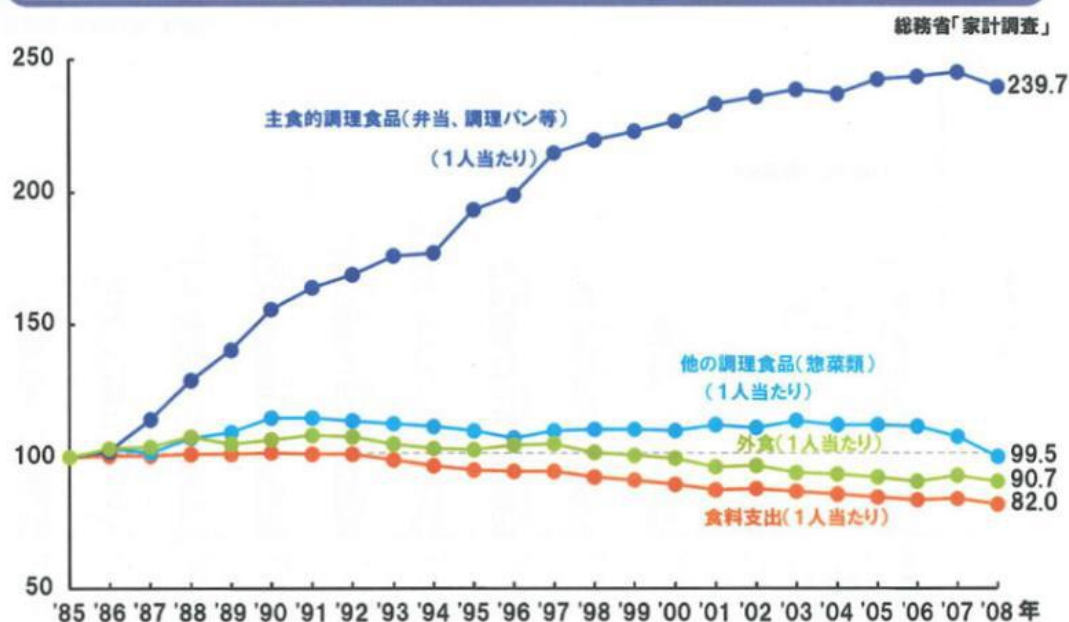
10分	42%
20分	31%
30分	18%
40分以上	6%
その他	3%

味の素 AMC調査(2009)

19

主食的な中食の伸びが大きい

外部化支出の実質推移 (1985年=100とした価格変動分を除いた実質比較)



20

食ってどういう市場？

市場の実態

- 新商品年間5万点 競合商品極めて多い
- 低価格化 PB商品の拡大
- 10億円売ればヒットだが、割合は0.2～0.3%
- 投資回収は難しい

消費者ニーズの方向

- 簡便化、個食化
- 不況で内食、家飲みの定着
- 健康、ヘルシーに根強い人気

21

**事故は必ず起きる！
注目するのは企業の対応**

22

どう考える メニューの信頼性

23

「霧島ポークの
上海醤油煮込み」

➡ 神戸産豚肉を使用

「若鶏の照り焼き
九条ネギのロティと共に」

➡ 一般的なネギを使用

「手ごね煮込みハンバーグ」

➡ 加工品で提供

1,700円

「フレッシュジュース」

➡ 瓶詰ジュースを使用

1,400円

24

JAS法

食品衛生法

健康増進法

直接問い合わせができる

不当景品類および
不当表示防止法

対象は
生鮮食品・加工品

- ・ 事後規制
- ・ 消費者や事業者の申し出

25

食品加工技術の進歩

26

どう防ぐ 食品の毒物混入

27

- ・ ピザやコロッケ9商品からマラチオン成分
- ・ 2,800人以上が健康被害を訴え
- ・ 従業員300人から聞き取り

40代の従業員を逮捕

28

食品防衛対策ガイドライン

部外者対応

- ・ 立ち入り区域の設定
- ・ 荷物の受け渡し

施設管理

- ・ 薬品の管理
- ・ 製品数の管理

従業員対策

- ・ 身元確認
- ・ 作業の監視
- ・ 態度の変化の把握

29

農薬購入事件を起こした 食品会社の対応

11月13日；ミックスピザから異臭のクリーム
塗料などの成分調査を開始

12月17日；農薬分析を開始

12月27日；ピザからマラチオン検出

12月29日；回収を発表

健康被害を過小評価

危機感に欠ける対応

30

業界内のルールは通じない

誰の立場で説明？

記者は相当勉強して臨んでいる。

注目するのは企業の「対応」

イメージとのギャップが大きいかどうか？

構造的なものか否か？（関連ニュース）

➡ 素人の記者が一番怖い

31

専門家と消費者の考え方の違い



科学的に考える
統計を重視
食中毒のリスク



長期的影響への不安
出てきたときには手遅れ
いつの間にか広がっている
BSE・遺伝子組み換えは×
レバ刺し○

32

「異物混入」ニュース項目件数(NHKのみ)



33

2004.4 菓子メーカーが製造した菓子に金属片(甲府)

乳業会社から仕入れたドイツ産のバターを使った菓子から金属片が見つかり、兵庫県内の男性が口の中を切るけが。菓子メーカーは金属片混入が分かってから12日間放置。販売されていたことが分かってからも4日間公表していなかった。

2008.8 給食異物混入で公表基準(鳥取)

県立鳥取聾学校と盲学校の給食に袋の切れ端やはえなどの異物の混入が相次いだ問題で県教委が公表基準。基準では▼金属類やガラス片など健康被害の恐れが高い異物が混入した場合や▼食品が腐っていたり異臭がした場合などは公表する。卵の殻や髪の毛など健康被害の恐れが低く、業者側に過失がない場合は公表しない。しかし短期間に数回続いた場合には公表する。

2008.5 異物混入で警察が対策(福島)

スーパーなどで食品に金属などが混入する被害を受けて、軒警察本部は緊急の対策室を設け対応。具体的には▼スーパーなどに対して防犯カメラの設置を呼びかけるほか、▼パトロールを強化する。

34

“普通の感覚”で報道する

35



安心情報より リスクを伝える方が先



- ◆まずは視聴者の関心を集める
- ◆不正を追求する使命
- ◆危険性は徹底的に排除したい
- ◆パニックを起こさない

36

放送法第4条

- 公安および善良な風俗を害しないこと
- 政治的な公平
- 事実を曲げないこと
- 意見が対立している問題は多面的に報道

37

行きすぎた報道も・・・

2007年1月 朝の情報番組

菓子メーカーの期限切れ原材料使用問題に関する一連の報道の中で、

「賞味期限の切れたチョコレートの包装をし直したり、溶かし直して再使用していた」と報道

司会者が

「古くなったチョコレートを集めてきて、それを溶かして、新しい製品に平気で作り替える会社は、もうはっきり言って、廃業してもらいたい」と発言

BPO(放送倫理検証委員会)

「内部告発の存在自体に捏造はないものの、重大な放送倫理上の問題があった」

38

増えてきた勉強会、意見交換会

- ・食品安全委員会
- ・厚生労働省
- ・農林水産省
- ・消費者庁

- ・食の安全・安心財団
- ・日本添加物協会
- ・foocom
- ・東京大学 食の安全研究センター
- ・日本獣医師会

39

食の安全を守るために

- ・行政の管理
- ・情報の収集
- ・企業の法令遵守
- ・市民の監視(マスコミも)

40

食品安全基本法

- 第一条

この法律は、科学技術の発展、国際化の進展
その他の国民の食生活を取り巻く環境の変化に
適確に対応することの緊要性にかんがみ・・・

国、地方公共団体及び食品関連事業者の責務
並びに消費者の役割を明らかにするとともに・・・

食品の安全性の確保に関する施策を総合的に
推進することを目的とする。

「マスコミは最強の広報媒体」 ～記者の目は国民の目～

平成27年8月25日
FCP・第2回消費者対応勉強会

公益財団法人食の安全・安心財団
中村 啓一

1

社会を騒がせた食品表示事案

- 2002.1 牛肉産地偽装事件**
- 2002.3 JA系企業の鶏肉産地偽装事件
- 2007.1 洋菓子賞味期限問題
- 2007.6 ミートホープ牛ミンチ偽装事件**
- 2007.8 北海道銘菓賞味期限違反
- 2007.10 三重県銘菓製造日・賞味期限表示違反**
- 2007.11 老舗料亭、賞味期限、産地偽装事件
- 2008.6 うなぎ蒲焼き産地偽装事件**
- 2008.7 飛騨牛偽装事件
- 2008.9 事故米不正流通事件**
- 2013.10 メニュー食材偽装問題**

2

担当者の告白

「こんなこと(表示の改ざん)はどこでもやっている。うちだけじゃない」

「肉の世界には口を出せなかった」

行政の認識不足

- 想定外だった食品表示の意図的な改ざん
- 学校給食と生協がどうして？
- 食品表示110番の開設と不十分な体制
- 内部告発による摘発

3

ミートホープで何が起きていたのか

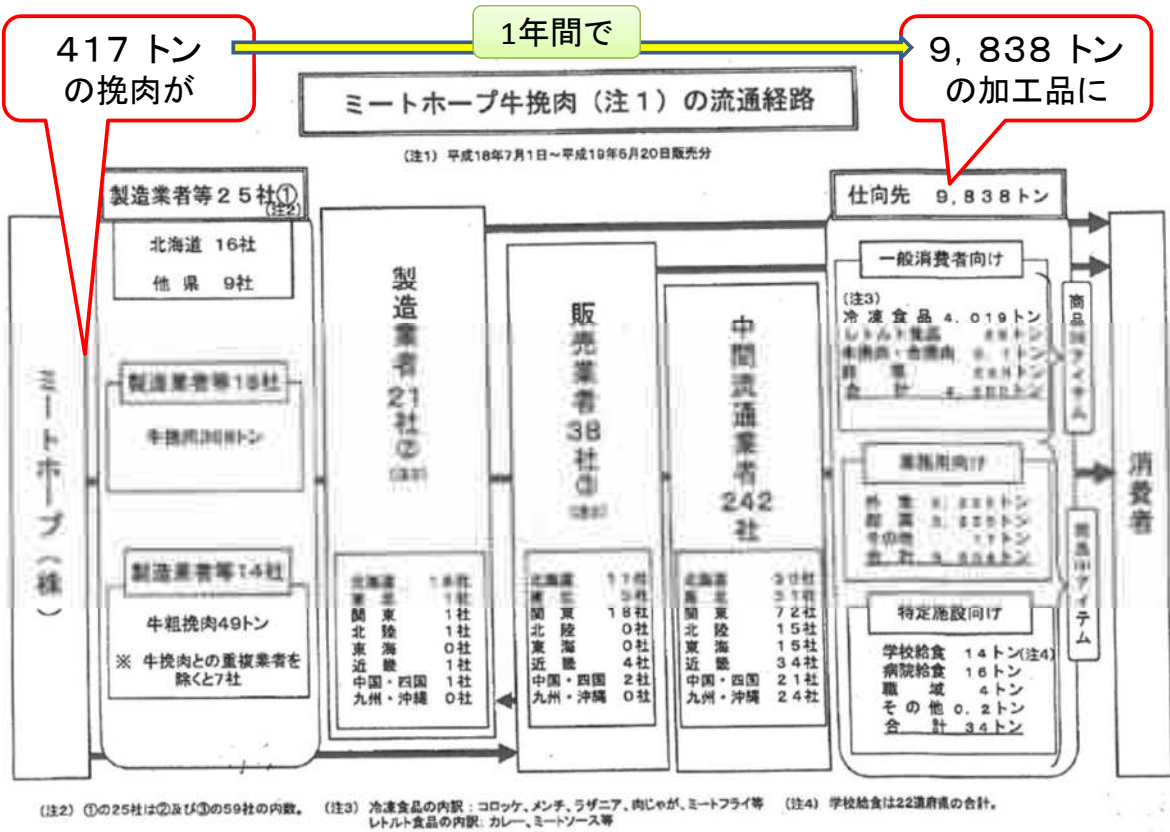
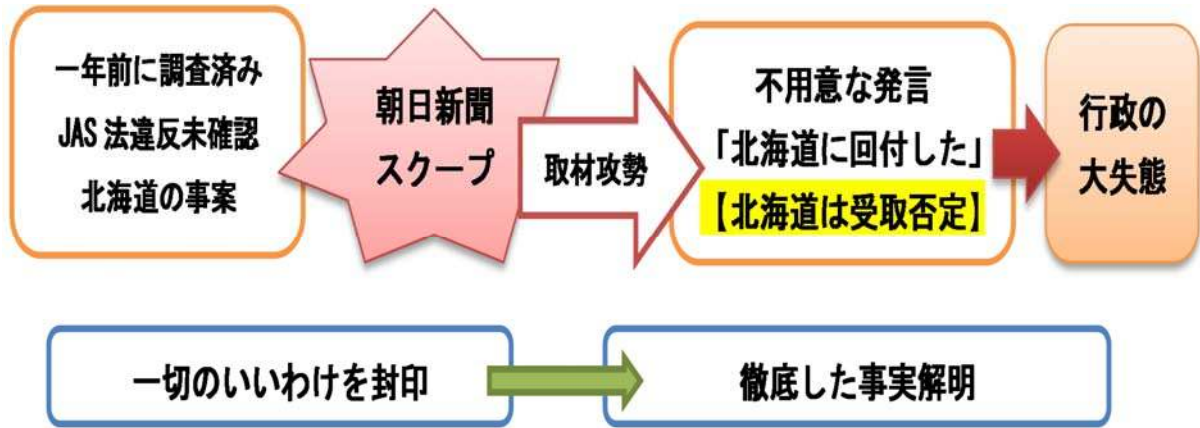
- 1 牛挽肉に豚内臓肉、鶏や鴨の挽肉を混入して販売
- 2 1に外国産牛肉を混入し国産又は北海道産として販売
- 3 牛脂に豚脂を混入して販売
- 4 牛挽肉の賞味期限を根拠無く延伸
- 5 牛粗挽き肉に豚肉やラム肉を混入
- 6 国産牛スライス肉に外国産牛肉を混入、個体識別番号不伝達
- 7 豚肩ロース挽肉に豚の内臓肉を混入
- 8 豚の挽肉に牛の心臓を混入
- 9 冷凍食品の賞味期限を改ざん
- 10 冷凍コロッケの賞味期限を改ざん
- 11 過去(15~24年前)に、他社の包材を使用して販売、鹿肉ジャーキーに羊肉を使用、豚挽肉に焼豚の端材を使用

4

行政の失敗

① ミートホープ事件

不意打ちによる不用意な発言と予想外の展開



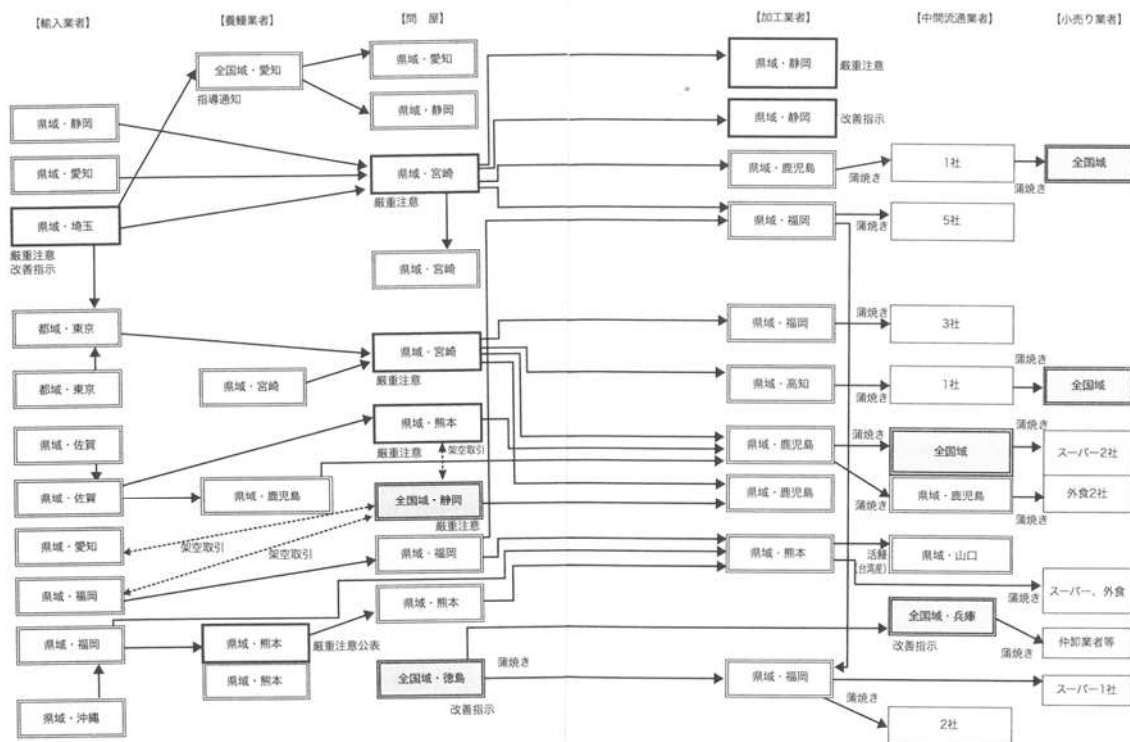
記者の目は国民の目

記者を通じて情報提供

- 部屋への記者の出入りはアポ無しでも自由
- 希望する記者には携帯番号を開示
- 時にワインを飲みながら記者との議論
- 出来る範囲で記者の都合に配慮
- 公表のタイミング(時間・時期)を考慮
- テレビには絵が必要
- 取材内容は情報として共有
- いざという時に動けない状況に身を置かない

7

ウナギ追跡調査による流通ルート(20都道府県、100業者)

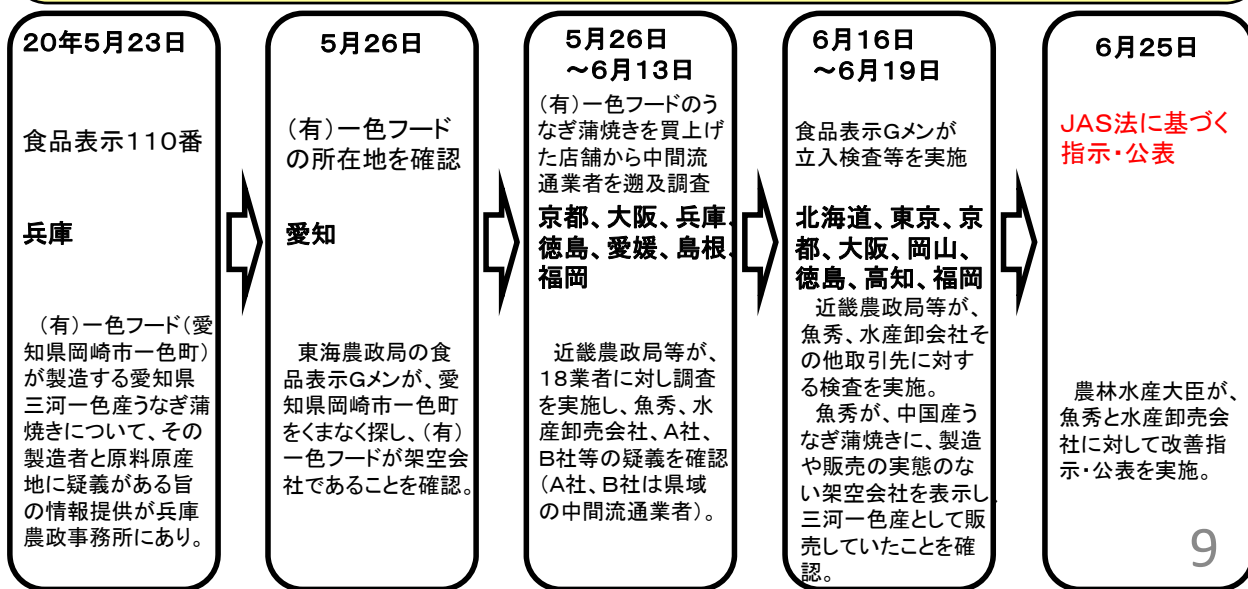


8

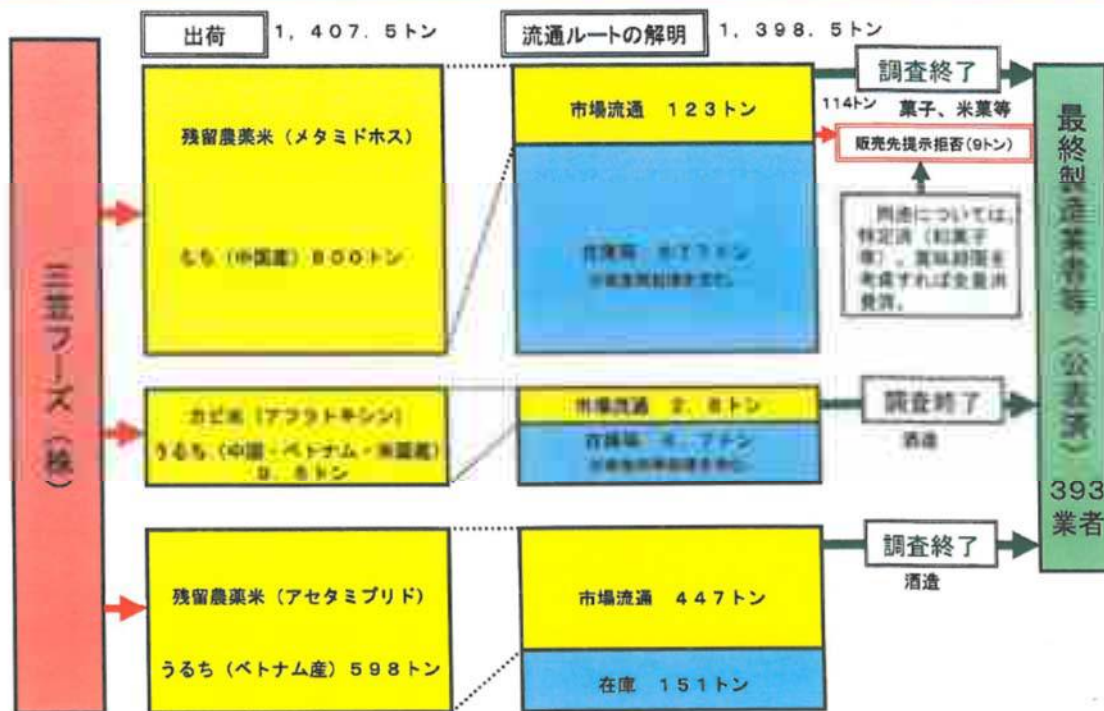
農林物資の品質表示の適正化(うなぎ蒲焼きの産地偽装の例)

- 食品の流通経路は、複数の県をまたぐ広域業者や複数の県の県域業者が関係するなど広域的で複雑。偽装事案の全体像は、商品の販売ルートを遡りながら、関係地域、関係業者等の特定が進んでいって初めて解明可能なもの。このための機動的かつ臨機応変な調査を行うには、国が統一的な指揮命令の下で一斉に行うことが必要(事案ごとに関係地域等も異なる)。
- 一色産うなぎ蒲焼きの産地偽装は、多県の複数の中間流通業者が介在し、架空会社の特定が困難である中、地方農政局が中心となり、短期間(平成20年5月26日～平成20年6月19日)に、11都道府県の19業者に対し一斉調査(延べ40回)を実施。

事案の概要:株式会社魚秀(大阪府)及び水産卸会社(兵庫県)が、中国産うなぎ蒲焼きに、製造や販売の実態のない架空会社((有)一色フード)を表示し、愛知県三河一色産として販売。



三笠フーズ（株）による不正規流通の概要（流通量）



※ 上記以外に、カビ米(非アフラトキシン)等(残留農薬、カビ毒の検出なし)について、1,187トンの流通ルートの解明調査を実施。

行政の失敗

② 事故米問題

甘い見通しによる準備不足



11

事故米穀の流通を解明

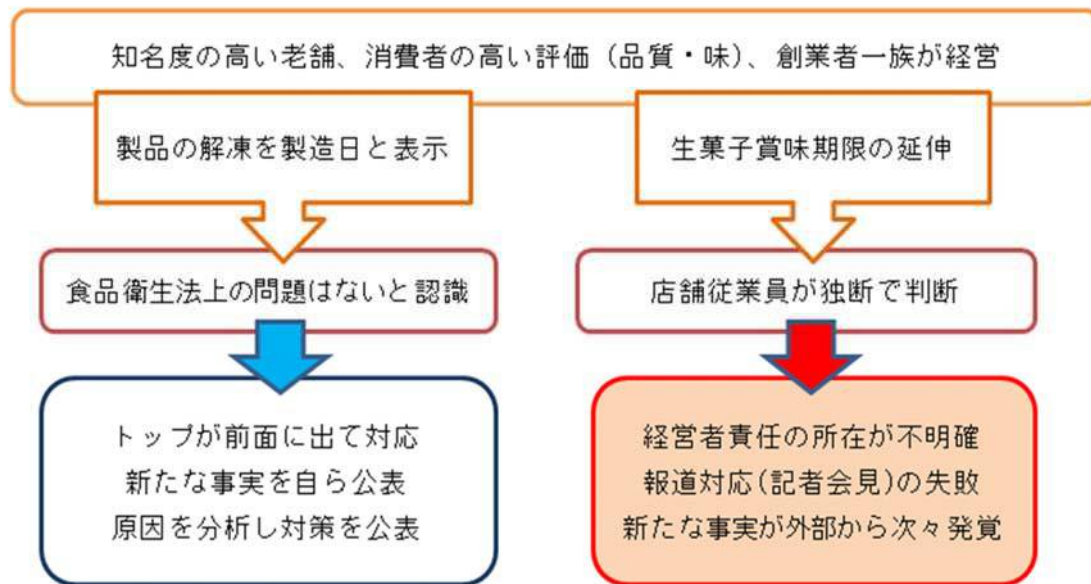
- 流通した事故米穀の量 7552トン
- 流通先が解明された量 6005トン(80%)
- 流通した業者 530社

注;いずれも平成20年10月31日公表時点

12

報道対応の失敗（老舗の信頼失墜）

老舗二社の違いとは？



13

絶対にやってはいけないこと （事実の小出し、責任の転嫁、曖昧な回答）

- ① 事実の小出しは事態を深刻にする
 - 後から新たな問題の発覚は隠蔽と疑われる
 - 外部からの暴露は組織への大きなダメージになる
- ② 責任の転嫁は社会の反感を買う
 - 原因が個人にあっても組織としての責任は免れない
 - 組織内の対立は事態を拡大させる
- ③ 曖昧な回答は信頼を失う
 - 一度出した情報の訂正はトラブルの原因になる
 - 答えられる範囲と時期を明確にする

14

異物混入問題で必要なこと

○事業者の努力

- ・品質管理の徹底と十分な従業員教育
- ・消費者への丁寧な説明

○消費者の理解

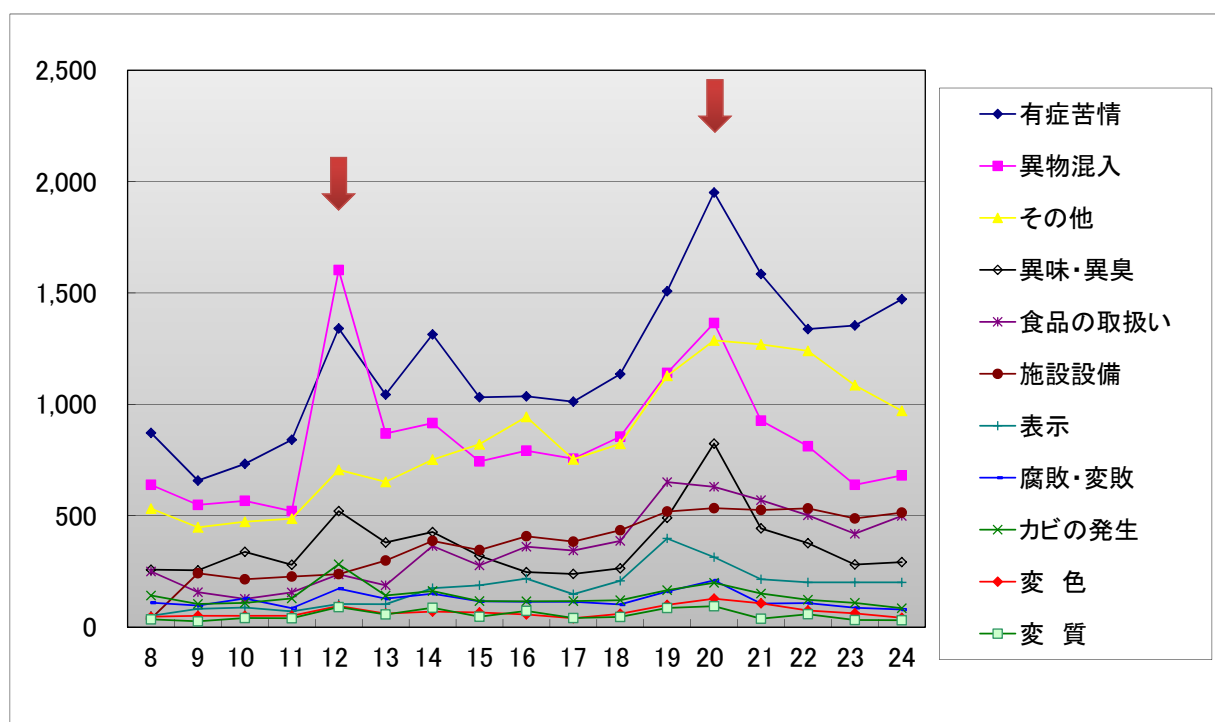
- ・異物混入をゼロにすることは困難
- ・原因が分からない場合も多い

○メディアの冷静な報道(映像と活字の違い)

- ・信頼性が確認出来ない情報への慎重な対応
- ・食の現場を理解した適切な解説

15

東京都の食品苦情数の推移



12年は乳業会社の集団食中毒、20年は事故米不正流通

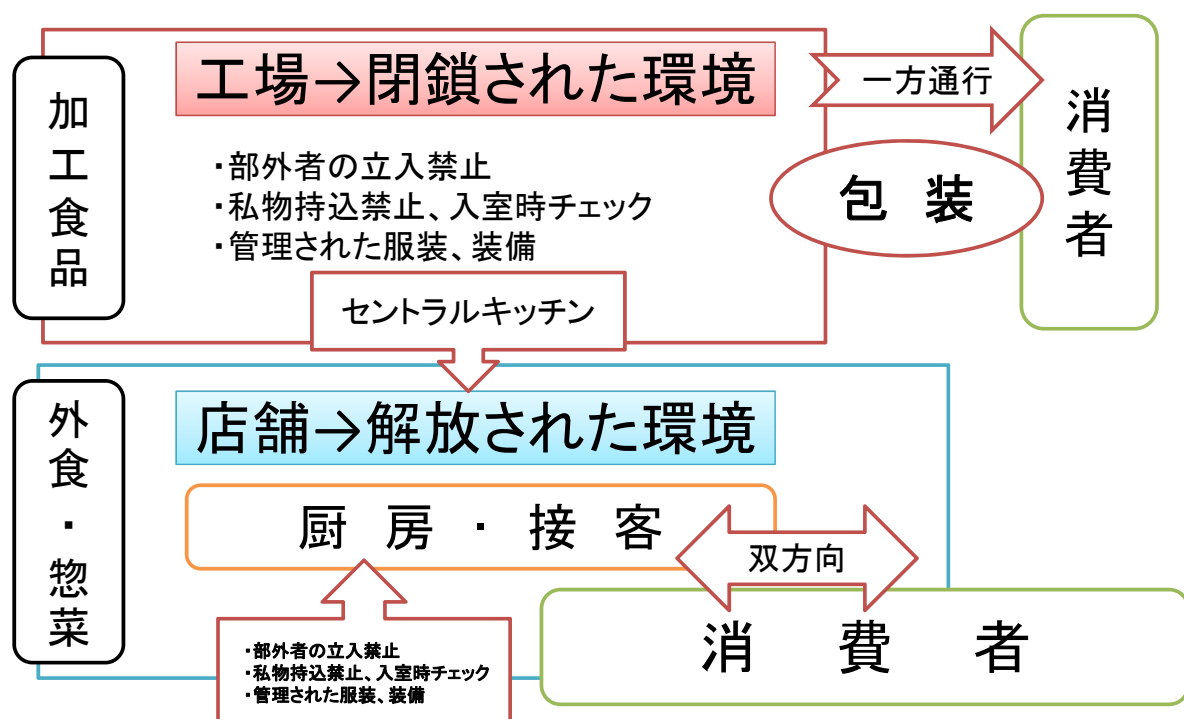
16

過去5年間にける施設別苦情件数

施設別苦情件数		平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成24年度 構 成 比 (%)
計		6,978	5,462	4,981	4,478	4,544	100
外 食		3,123	2,779	2,700	2,560	2,710	59.6
製造業	菓子製造業	344	236	250	176	159	3.5
		699	408	382	295	281	6.2
販売業	デパート・スーパー・コンビニエンスストア	1,025	618	525	432	424	9.3
		2188	1618	1338	1130	1082	23.8
本人又は家族		134	69	64	77	46	1
その他		302	361	315	152	226	5
不明		532	227	182	264	194	4.3

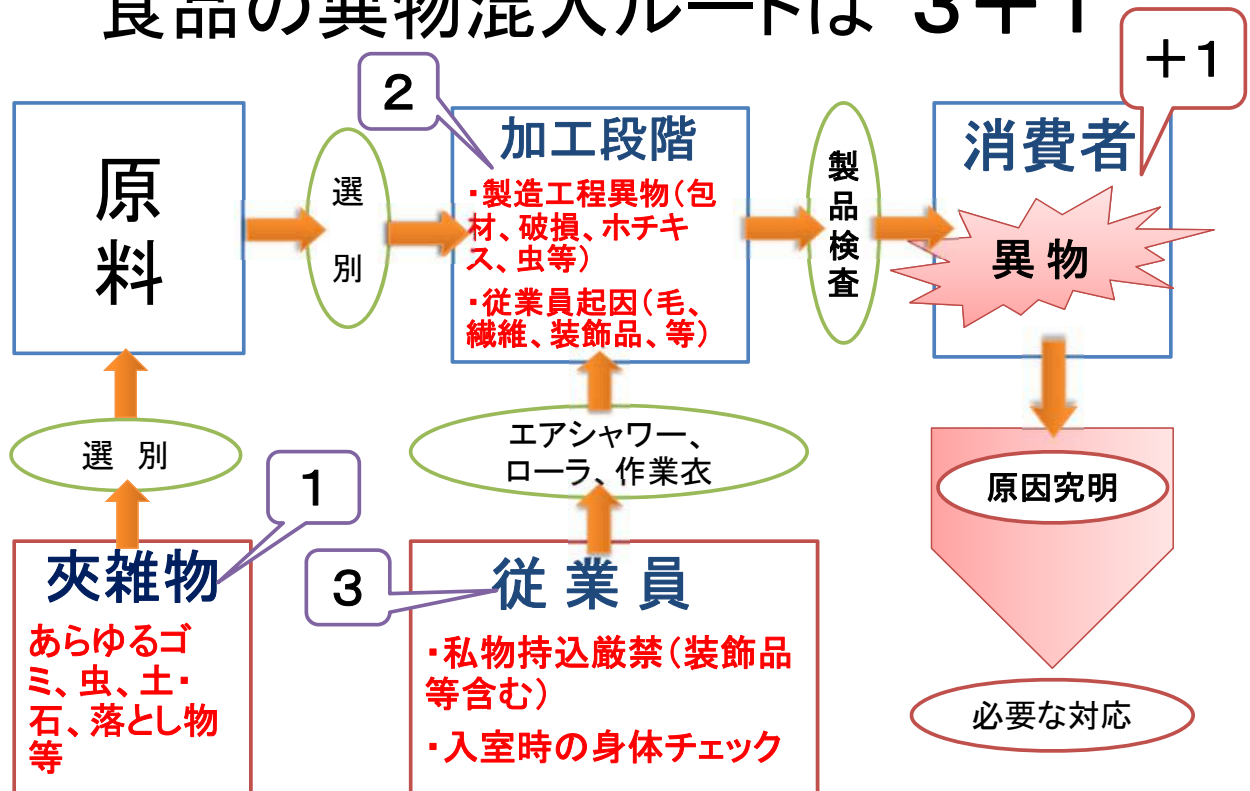
17

加工食品と外食の環境の違い

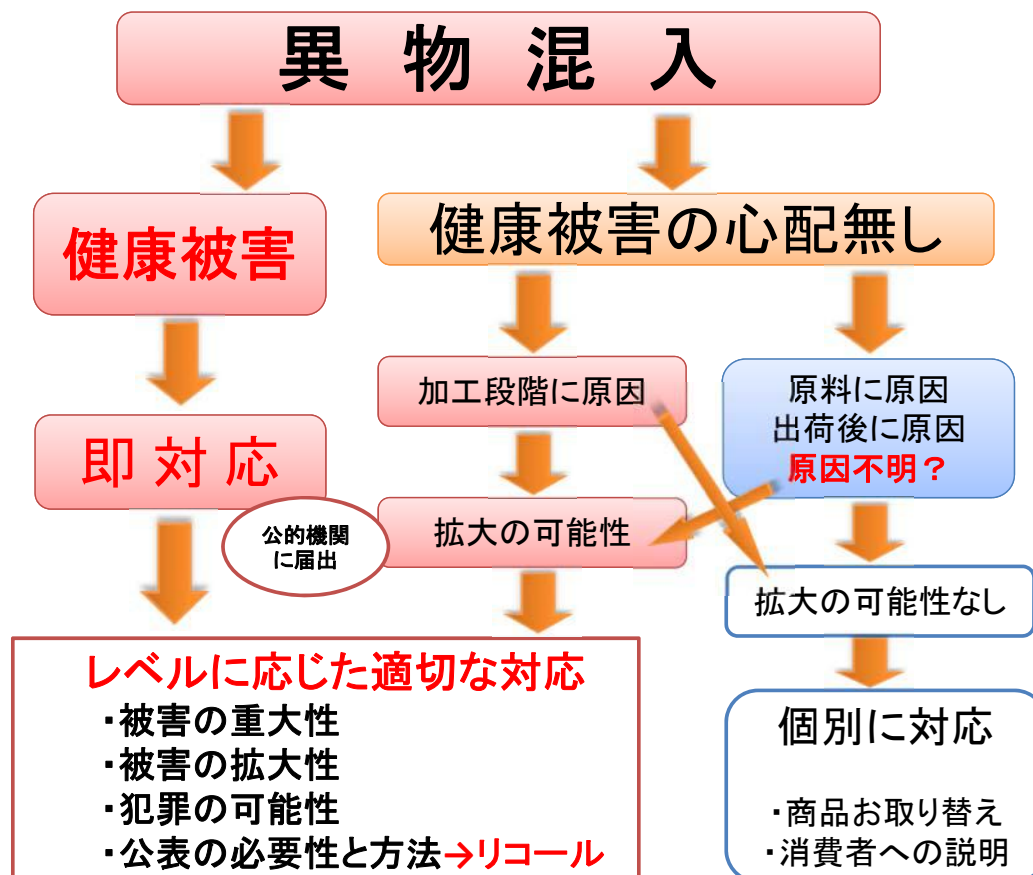


18

食品の異物混入ルートは 3+1



19



20

食品への異物混入に対する行政の考え方

○平成27年1月9日・都道府県宛・厚生労働省通知(抜粋)

4. 保健所の助言及び指導の下、迅速かつ効果的な原因究明を実施し、食品衛生上の被害拡大防止対策を速やかに講ずるため、消費者等からの食品等に係る苦情であって、健康被害につながるおそれが否定できないものを受けた場合は、保健所等へ速やかに報告するよう指導を徹底すること。

○平成27年1月9日・都道府県、国民生活センター宛・消費者庁通知(抜粋)

つきましては、消費者から健康被害につながるおそれが否定できない異物混入等の相談情報が寄せられた際には、食品衛生担当部局等の連絡先についてもお伝えしていただく等、保健所等に適切に情報が提供されるよう御協力をお願いいたします。

また、食品中に異物が混入している事案も含め、消費者安全法に基づく通知を行う必要のある相談情報が寄せられた場合は、改めて速やかな通知の徹底をお願いいたします(添付資料参照)。

21

消費者にお願いしていること

- ・商品は必ず保管(レシート等も含めて)
- ・確認した状況を記録(お店ではその場で確認)
- ・お客様相談窓口の活用(お店に問い合わせ)
- ・行政窓口(消費生活センター、保健所)の活用

《注意すべきこと》

- ・事業者は代金(代替品)以上の対応はしない
- ・原因が特定出来ない場合も多い
(事業者は消費者の責任にはしない)
- ・異物は家庭内(店舗内)でも混入する

22

あなたの会社は信頼確保のための 社内体制ができているか

社内における三つの部門の位置付け

- **信頼の要 → 品質管理部門**
(生産現場、営業サイドの都合が優先されていないか)
- **触覚機能 → お客様相談室**
(クレーム処理係に陥っていないか)
- **企業の顔 → 広報**
(いざという時に企業の命運を左右する)

FCP 消費者対応勉強会

第3回 ソーシャルメディアに対する対応 議事概要

日時：平成 27 年 9 月 29 日(火)14:00～17:30

場所：中央合同庁舎 4 号館 12 階 1219-1221 会議室

参加者：42 事業者・団体 計 49 名

議事次第：

1. 開会挨拶
2. 本日の進め方
3. 「ネットにおける拡散の特徴と対策」 東京大学 鳥海不二夫 様
4. 「ネスレ日本の SNS に対する取組」 ネスレ日本 渡辺 寛 様
5. グループディスカッション
論点説明・ディスカッション・発表
6. 事務局連絡

議事概要：

< 第3回消費者対応勉強会について >

第3回目の消費者対応勉強会では、「ソーシャルメディアに対する対応」として以下の2名の講師より講演していただいた。

東京大学 鳥海不二夫 様

ネスレ日本 渡辺 寛 様

講演の後、

○情報の拡散スピードが速い世の中にあって、食品事業者が考えるべきことは何か？

- ・情報の拡散をどうとらえるか
- ・食品事業者の行動はどうあるべきか
- ・情報の拡散した場合の対応 等

という論点で参加者に議論していただき、グループ毎に発表を行った。以下は、項目別の意見。

【情報の拡散をどうとらえるか】

- ・情報の拡散をどうとらえるか、ネタと真実、数ではなくお客様の経済的・心理的インパクトがどうか。高いコミュニケーションリテラシーを持っている人をライターとして対応窓口につけておくべきである。ツイッターの場合 140 文字と文字数が制限されている。この限られた文字数でお客様の立場を考えて、気遣いながら対応するためには、かなりの能力が必要。反応を決めて早く対応するのが重要である。その前提として真実を極める制度が必要。(D 班)
- ・企業の人間は、現物を見て客観的に科学的に何が起きているのか真実をつかんだ上でないと反応しづらい。そこには時間という限定要因があり、時機を逸すると情報が拡散してしまうジレンマがある。(D 班)

- ・ネガティブ情報をちゃんと対応しているうちに、ポジティブなトーンとして拡散するというのもあるのではないか。それがベスト。フィードバックを考えるならば、お客様対応だけではなく、製品の品質向上、サービスの質向上、マーケティングの質向上に使えるような会社全体のシステムとするべき。(D 班)
- ・外食のサービスは、本来店舗で誠実に対応できていれば、ほとんどのクレームは炎上せずに解決できている。それがきっちりできていないからこそお客様がネットで炎上する。健康被害などで社会に対して謝罪するときは、スピード、誠実さが必要で、自分たちの正当性のみを主張しないことが重要。(D 班)
- ・ツイート内容は現実的にはコントロールすることが難しく、企業によっては気がつく時期が異なる。それが発覚するかどうか、情報を取りに行く時代になっている。会社として、あるいは各部署としてモニタリングすべき。(C 班)
- ・今年の一連の危機でもそうだが、これまではお客様センターが一对一对応で済んでいた。しかし、そうでは無い時代になってきている。ネットでの対応は、不特定多数と直接対応しなければならない場合もあり、難しい対応に迫られている。ネスレのように専門の担当者を置いている企業もあれば、それができない企業もある。外部委託もあろう。(B 班)

【情報拡散の事前準備】

- ・実際に物事が起きてからの対応ではなかなか鎮火しにくいので、事前対応として何ができるのか3つある。
 - ① モニタリング：実際に炎上が起きても情報把握ができてないと、対応ができないので、モニタリングは大切。
 - ② 初期対応：起きてから慌ててやるのではなく、事前に想定して用意しておく、ルール化しておく、なおかつ訓練しておくのが望ましい。
 - ③ 社内関係部署に連絡体制を作っておく：情報の共有化をちゃんとしておかねばならない。(E 班)
- ・SNS については、お客様が投稿する内容は、お客様が何に興味を持っているのか、自由に書いているので、それをコントロールすることはできない。ただ、企業としては最低限の予防策は事前にやっておく必要はある。企業コンプライアンスで不誠実な部分を無くす。まじめにコツコツやっていくことは、企業姿勢としては重要ではないか。また、お客様の意見をまじめに聞く姿勢が重要。ネットでの炎上のような事態が起きたときの対応方法を事前に決めておく。対応方法や責任を先に決めておくのは重要である。(H 班)

【情報の拡散した場合の対応】

- ・起きてしまったらどうしようもないが、事例でもあったが、誤認であればおさまるが、事実であれば大変なことになる。情報発信の発生元がツイッターで、その後ニュースサイトが追隨する例があった。爆発的に情報が広がる前に収めるためにも、スピードのある対応が重要。一旦広がった後は、記者会見を開くことになる場合もあろう、対応の仕方をプロの方の意見も入れながら、進めるべき。炎上広がらないような慎重な姿勢が重要である。(H 班)
- ・好意系の情報は、感謝しながらつぶやきの内容を利用して商品改良やサービスの向上に役立

てる。発信者やフォロワーと良好な信頼関係が築ける。ネタ系や悪意系の情報は両方ともその内容が事実か否かが問題になる。ネタ系は、鎮火も早いので放置、静観で良いのではない。しかし、放置した結果、対応を誤って悪意系に行かないように気をつけねばならない。悪意系に傾かないようにするにはどうすべきか。誠意が必要だと思う。最初からけんか腰や上から目線はダメ。まず、相手の被害状況を確認する。現物も確認する。対応として、もう一つ重要なのは、相手が勘違いかもしれないとき、自分の勘違いだったという余裕を与える。追い詰めて引くに引けない状況には絶対に追い込まない。一番対応に困るのが、悪意系だが、本当に最初から悪意を持って情報拡散しているのだろうか？お金儲けのため、発信者が世間から注目を浴びたいため、世間を騒がせたい、などある。ただ、そのような行為は高リスクで、情報拡散した本人にとって嘘がばれた場合は大きなリスクになる。そのような場合はどうするか。冷静な判断が必要。本当は企業が行うより、第三者が客観的に判断していただくのが良い。(F 班)

- ・そもそも、一般企業は炎上していることに気がつくのが遅いのではないかな？気がついたら、すでに炎上していた例は多いと思う。ネットの中で味方になってくれる人をつくる。言葉のやりとりは多くの人が見ることができるので、味方を多く作るしかない。(F 班)
- ・問題が起きてからの対応方法だが、特定のものに対応するのと、不特定のものに対応する二つのパターンがある。ほとんどのパターンが、ツイートに対して企業がサイトや個人を特定するケースは無いと思う。そうすると、不特定な人に対する情報の発信が通常の手段になる。重要になるのが発信するときの、その発信者のスタンスである。自分のせいでは無いという姿勢をだすと不信感が生まれる。そのようなリスクを踏まえて、対応者は対応しなければならない。(C 班)

【食品事業者の行動はどうあるべきか】

- ・企業としては、これからできるだけオープンなデータを世の中に出していかなければならない。日本ではオープンデータをビッグデータとしていかに活用していくか。まだまだ勉強が足りない部分。今後皆さんのデータの活用をどうしていくか議論すべき。(G 班)
- ・直接企業に問い合わせしないお客様に対してどうすべきなのか。どちらに原因があるのか分からないような状況になると、事実がどうかも特定できなくなり、難しい判断を迫られる場合もある。最終的にはその企業は真摯に対応すべき。ネタ系は企業が真摯に対応することでネットの良心がいさめてくれる事もある。もちろん企業に責任がある場合はきちんと対応しなければならない。(B 班)
- ・食品に絡む事件は 2015 年にもたくさん有り、自分の会社でも起きたらどうしようと考えていることと思う。どんな問題が、いつやってくるか分からないので、対応する人の能力が重要で、その担当者にゆだねられている割合も高い。ネスレの対応から、対処方法についていくつか議論した。嘘をつかずに正直に情報を出すべき。素早い対応が必要。初動体制でミスをするにより、炎上する。時間軸でお客様に社内でどう対応したのかを開示すべきではないか。いたずらでケーキに髪の毛が入っていた例があったが、怪しい方に対しても色眼鏡で見ず平等に対応すべき。部門間や社内での情報共有をすべき。平時の対応の重要性として、何か重大な事態が起こったときの対応方法をきちんと先に決めておくこと。ベーシック 16

の14から16の、緊急時を想定した自社体制の整備、緊急時の自社と取引先との協力体制の整備、緊急時のお客様とのコミュニケーション体制の整備、をしっかりとやるべき。(A班)

フード・コミュニケーション・プロジェクト（FCP）
第3回消費者対応勉強会
ソーシャルメディアに対する対応

議事次第

日 時：平成27年9月29日（火） 14:00～17:30

場 所：中央合同庁舎4号館12階 第1219－1221会議室

議 事 次 第

- | | |
|--|-------------|
| 1. 開会挨拶 | 14:00～14:05 |
| 2. 本日の進め方 | 14:05～14:10 |
| 3. 「ネットにおける拡散の特徴と対策」
東京大学 鳥海不二夫 様 | 14:10～15:10 |
| 4. 「ネスレ日本の SNS に対する取組」
ネスレ日本 渡辺 寛 様 | 15:10～15:40 |
| 休憩 | 15:40～16:00 |
| 5. グループディスカッション
論点説明・ディスカッション・発表 | 16:00～17:20 |
| 6. 事務局連絡 | 17:20～17:30 |

配 布 資 料

- 資料1：第2回FCP消費者対応勉強会 次第（本紙）
資料2：第2回FCP消費者対応勉強会 参加名簿
資料3：鳥海様資料
資料4：渡辺様資料 （講演後に配付）

平成27年度 「消費者対応勉強会」 第3回 参加者名簿(42社49名参加)

No	企業名	No	企業名
1	株式会社アール・ピー・アイ	26	株式会社日清製粉グループ本社
2	株式会社浅野屋	27	日世株式会社
3	味の素株式会社	28	日本ビュアフード株式会社
4	味の素株式会社	29	株式会社日本アクセス
5	味の素株式会社	30	日本水産株式会社
6	伊藤ハム株式会社	31	公益財団法人日本適合性認定協会
7	株式会社イトーヨーカ堂	32	一般社団法人日本能率協会審査登録センター
8	江崎グリコ株式会社	33	日本放送協会（NHK）
9	大塚食品株式会社	34	日本マクドナルド株式会社
10	花王株式会社	35	ネスレ日本株式会社
11	花王株式会社	36	ハウス食品株式会社
12	川商フーズ株式会社	37	株式会社阪急クオリティサポート
13	共栄製茶株式会社	38	B S I ジャパン
14	一般社団法人国際バイオマスセンター	39	フードリンク株式会社
15	株式会社三晃	40	株式会社プレシアホールディングス
16	株式会社ジェイワンフーズ	41	株式会社ベジテック
17	昭和産業株式会社	42	有限会社マザー食品
18	昭和産業株式会社	43	株式会社ミツカンパートナーズ
19	昭和産業株式会社	44	モーションマインド
20	損保ジャパン日本興亜リスクマネジメント株式会社	45	株式会社モスフードサービス
21	株式会社中央微生物検査所	46	株式会社モスフードサービス
22	寺原事務所	47	山芳製菓株式会社
23	東京海洋大学先端科学技術研究センター	48	菱熱工業株式会社
24	株式会社ニチレイフーズ	49	菱熱工業株式会社
25	株式会社ニチレイフーズ	50	

※企業名五十音順

<本日ご欠席>

No	企業名	No	企業名
1	株式会社アートコーヒー	56	株式会社テクノファ
2	株式会社アートコーヒー	57	東京海洋大学先端科学技術研究センター
3	ITマネジメントセンター	58	一般財団法人東京顕微鏡院
4	青森中央学院大学	59	東洋冷蔵株式会社
5	味の素株式会社	60	株式会社虎屋
6	イオンリテール株式会社	61	株式会社虎屋
7	イオンリテール株式会社	62	ニシフミート株式会社
8	伊藤忠商事株式会社	63	株式会社日清製粉グループ本社
9	伊藤忠商事株式会社	64	株式会社日清製粉グループ本社
10	伊藤忠商事株式会社	65	日本ビュアフード株式会社
11	伊藤忠商事株式会社	66	株式会社日本アクセス
12	伊藤忠商事株式会社	67	一般財団法人日本規格協会
13	伊藤忠商事株式会社	68	一般財団法人日本規格協会
14	伊藤忠商事株式会社	69	日本ケロッグ合同会社
15	伊藤忠商事株式会社	70	公益財団法人日本適合性認定協会
16	伊藤忠商事株式会社	71	日本農業情報システム協会
17	一般社団法人インターナショナル・バリューマネジメント協会	72	日本農業情報システム協会
18	株式会社エイガアル	73	日本農業情報システム協会
19	株式会社エム・アイグッドフェローズ	74	一般社団法人日本能率協会審査登録センター
20	株式会社エム・シー・フーズ	75	一般社団法人日本能率協会審査登録センター
21	株式会社エム・シー・フーズ	76	日本ハム・ソーセージ工業協同組合
22	株式会社MA FOODS CONSULTING	77	一般財団法人日本品質保証機構
23	大塚食品株式会社	78	日本マクドナルド株式会社
24	株式会社 office 3.11	79	日本マクドナルド株式会社
25	花王株式会社	80	一般社団法人日本冷凍食品協会
26	花王株式会社	81	HAVIサプライチェーン・ソリューションズ・ジャパン合同会社
27	花王株式会社	82	パシフィックコンサルタンツ株式会社
28	花王株式会社	83	株式会社阪急クオリティサポート
29	花王株式会社	84	B S I ジャパン
30	花王株式会社	85	フードテクノエンジニアリング株式会社
31	川商フーズ株式会社	86	株式会社福楽得
32	キユーピー株式会社	87	株式会社富士通エフサス
33	キユーピー株式会社	88	プリマハム株式会社
34	株式会社ぐるなび	89	プリマハム株式会社
35	株式会社ぐるなび	90	株式会社ベスカリッチ
36	株式会社ぐるなび	91	有限会社マザー食品
37	K - O F F I C E	92	丸紅株式会社
38	高知県	93	みずほ銀行
39	特定非営利活動法人サニテーション・デザイナー協会	94	株式会社ミツカンパートナーズ
40	株式会社シー・アイ・シー	95	三菱商事株式会社
41	株式会社シー・アイ・シー	96	三菱食品株式会社
42	公益財団法人 食の安全・安心財団	97	三菱食品株式会社
43	一般財団法人食品産業センター	98	三菱食品株式会社
44	全日空商事株式会社	99	有限会社みやぎ保健企画セントラルキッチン事業部
45	双日株式会社	100	ミライエール
46	損保ジャパン日本興亜リスクマネジメント株式会社	101	株式会社モスフードサービス
47	損保ジャパン日本興亜リスクマネジメント株式会社	102	株式会社モスフードサービス
48	損保ジャパン日本興亜リスクマネジメント株式会社	103	有限会社山本フードビジネス研究所
49	株式会社大和コンピューター	104	
50	株式会社タカキフードサービスパートナーズ	105	
51	株式会社高島屋	106	
52	株式会社高島屋	107	
53	株式会社チームのちから	108	
54	株式会社中央微生物検査所	109	
55	合同会社TFMHY研究所	110	

※企業名五十音順

ネットにおける炎上 特徴と対策

東京大学工学系研究科
システム創成学専攻
鳥海不二夫

Agenda

- データからの炎上分析
 - 複数メディアでの拡散
 - 何が拡散しているのか
 - 誰が反応しているのか
- 理論に基づく炎上対策
 - デマの壁理論
 - ハイダーの認知的均衡理論

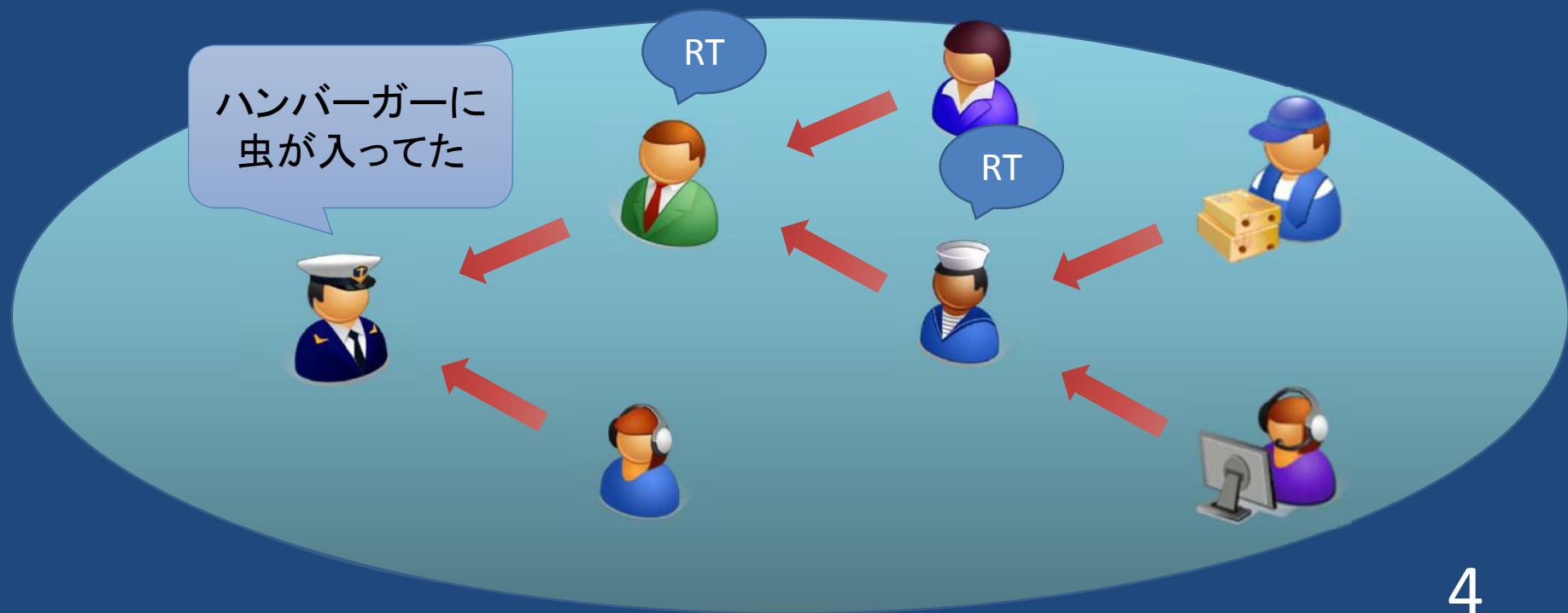
Twitter



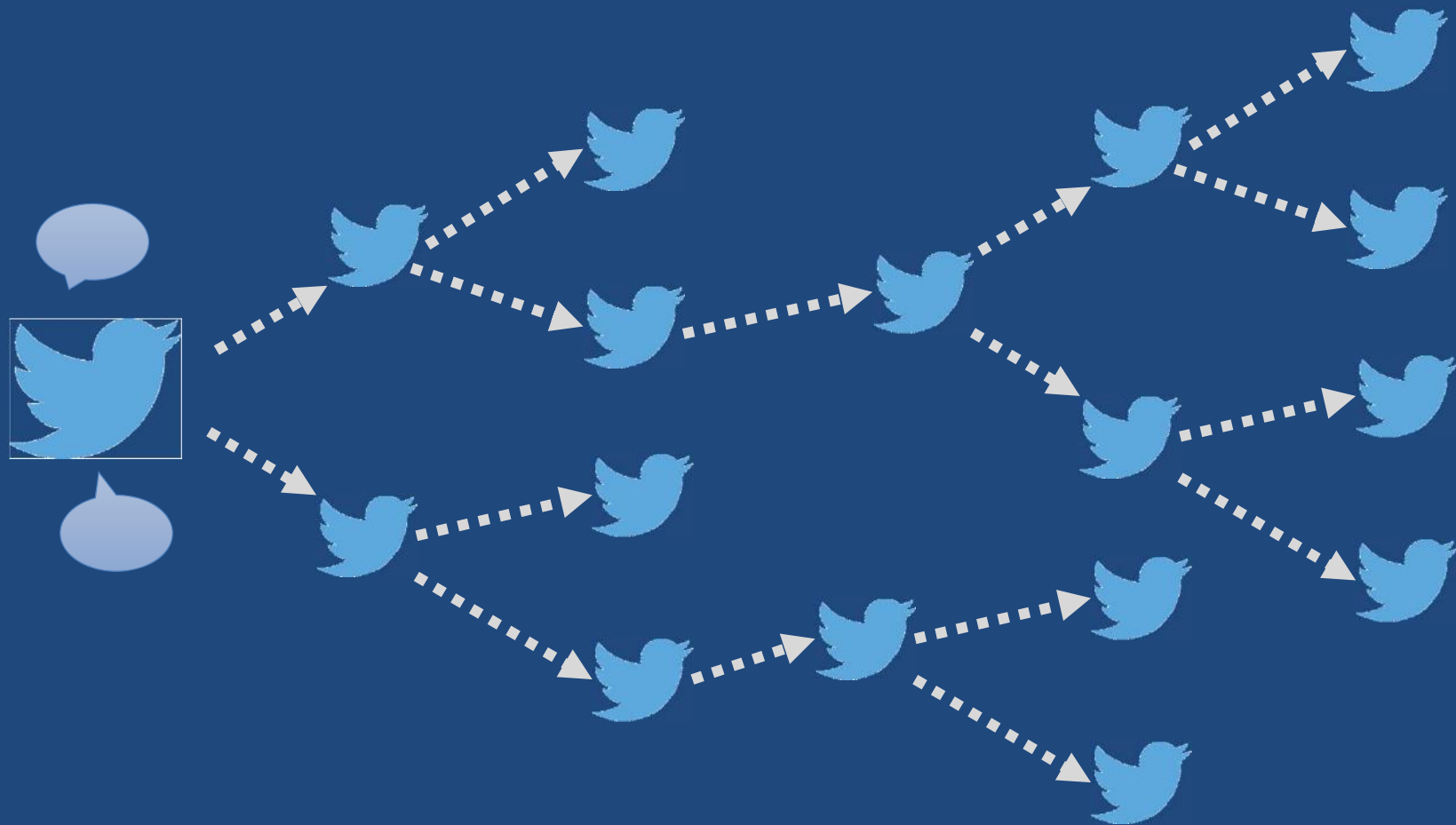
- マイクロブログと呼ばれるシステム
 - 140文字以内の文章(Tweet)を投稿
- 1億人を超えるユーザ
 - 一日30万人ずつユーザが増加
 - 月間ユニークビジター数:1億8000万
- オープンソーシャルメディア
 - 世界中の人が見る事が可能
 - フォロー対象(友人)のTweetをリアルタイムに表示

リツイート(Retweet)

- 誰かのTweetを自分のFollowerに紹介する機能
- 情報の拡散に貢献
 - 本人が知らないところにも拡散



リツイートによる情報の拡散

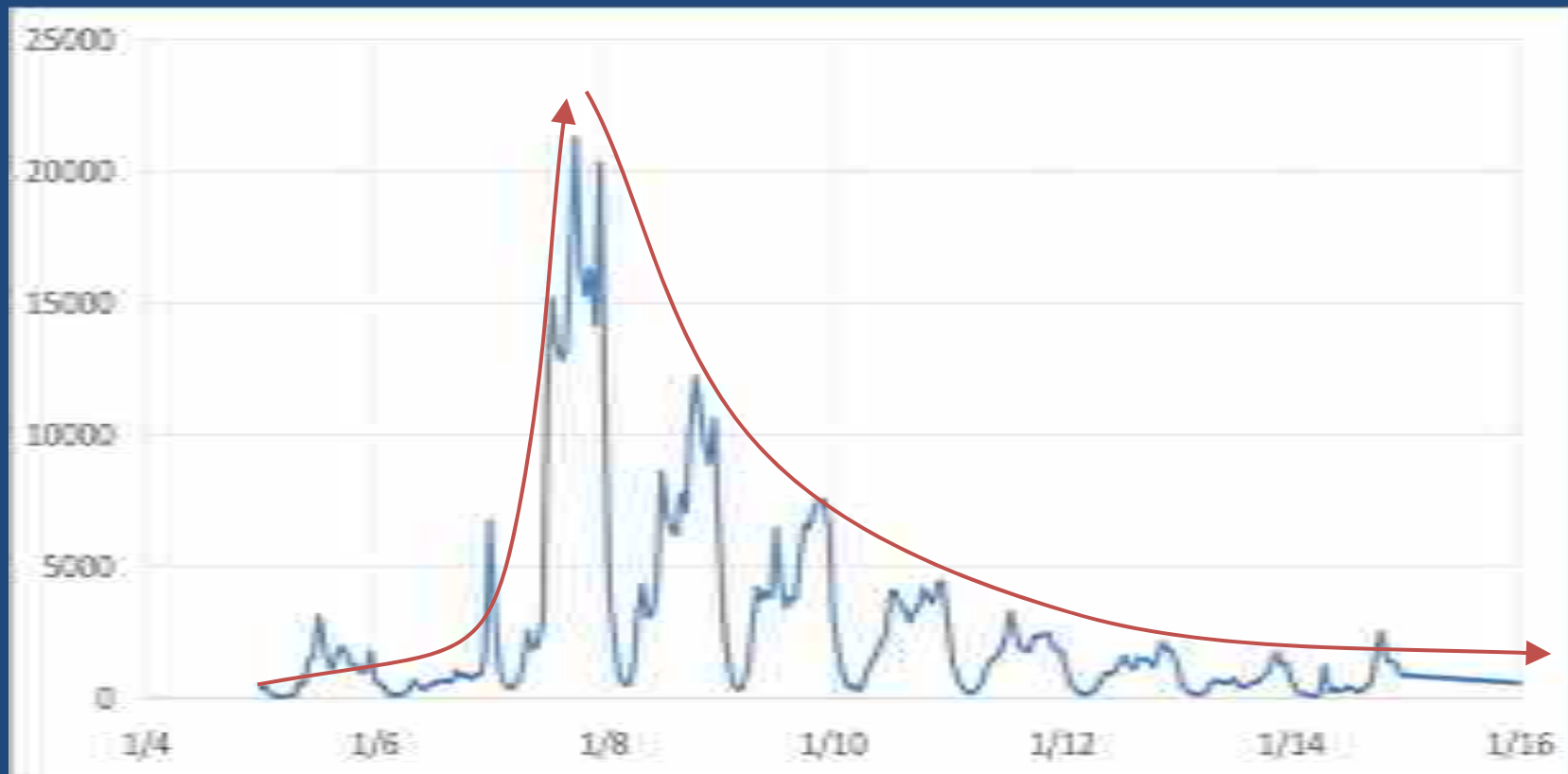


- リツイートの連鎖で数万人に広がることも

炎上の広がりと実例

- 企業の炎上はどのように始まりどう広がるのか
 - ソーシャルメディアを中心に考える
- 例：マクドナルドの異物混入事件
 - 1月5日：1月3日に販売したチキンナゲットに異物が混入というニュース
 - 1月7日：2014年8月に販売したポテトに人の歯が混入していたというニュース
 - 1月7日：謝罪会見

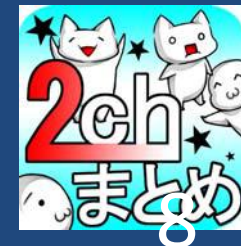
マクドナルド異物混入に関する Twitter上での情報拡散



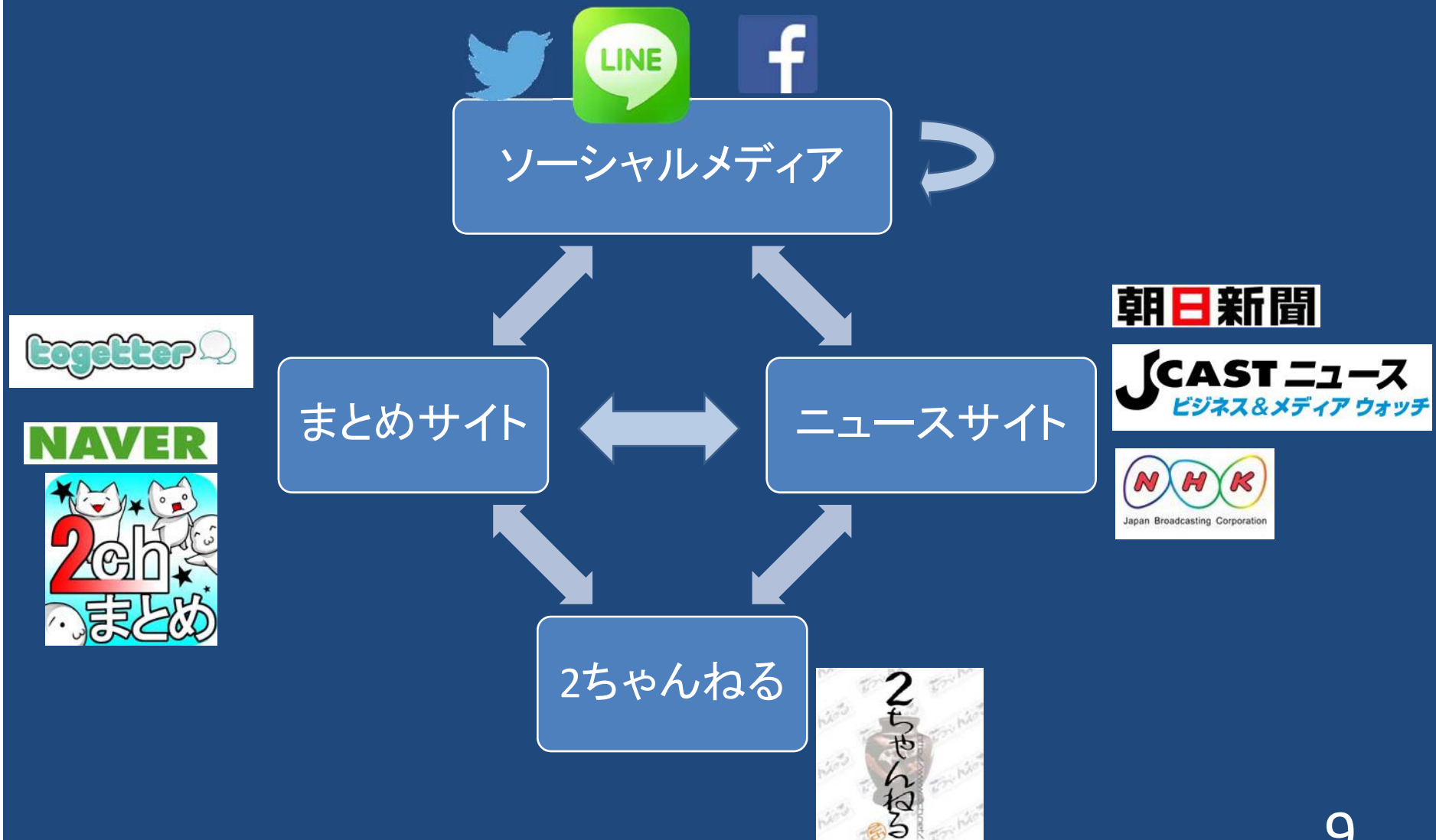
データ提供は株式会社ホットリンク

まとめサイト・ニュースサイト

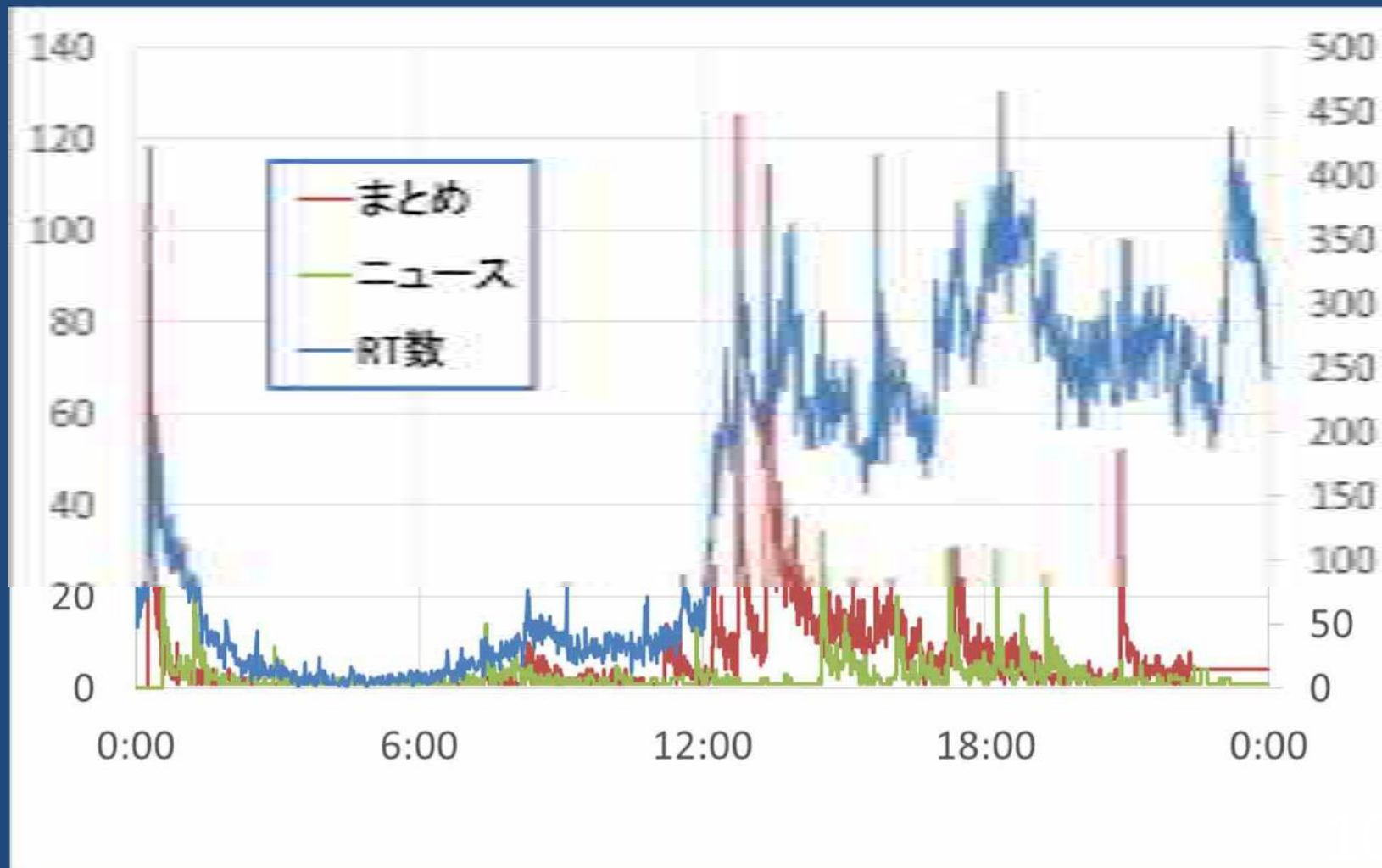
- Togetter
 - Twitterをまとめるサイト
 - 話題に関連するツイートを個人が集める
- 2ch系まとめ
 - 2chや, 2chに集まるユーザが好む内容をまとめたサイト
- キュレーションサービス
 - ネット上の情報をまとめるサイト
 - 様々なメディアの情報がまとめられる
- ニュースサイト
 - ネットニュースサイト
 - 一般ニュースサイト



炎上のメカニズム



リツイート・まとめ・ニュース

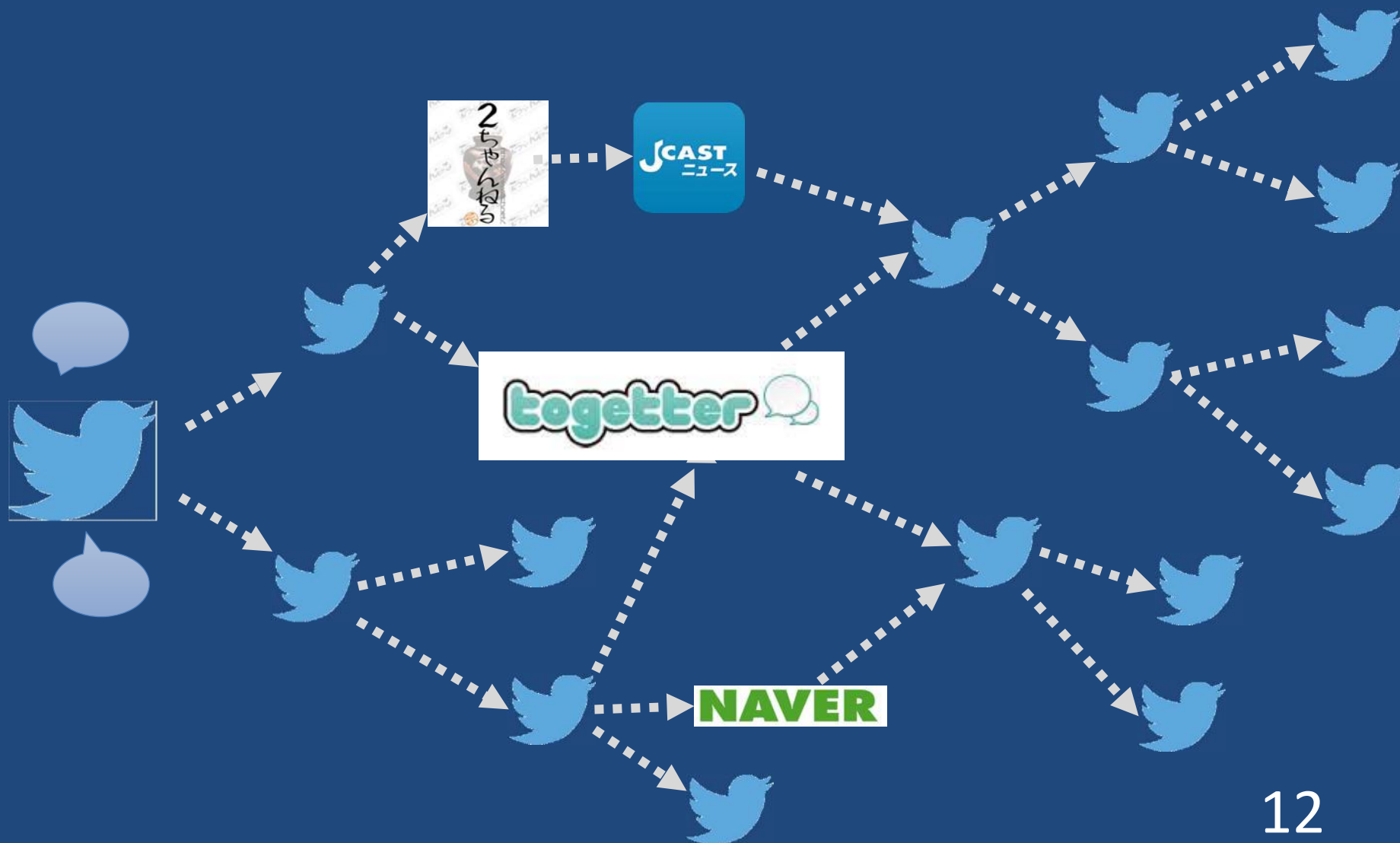


1月7日の拡散状況



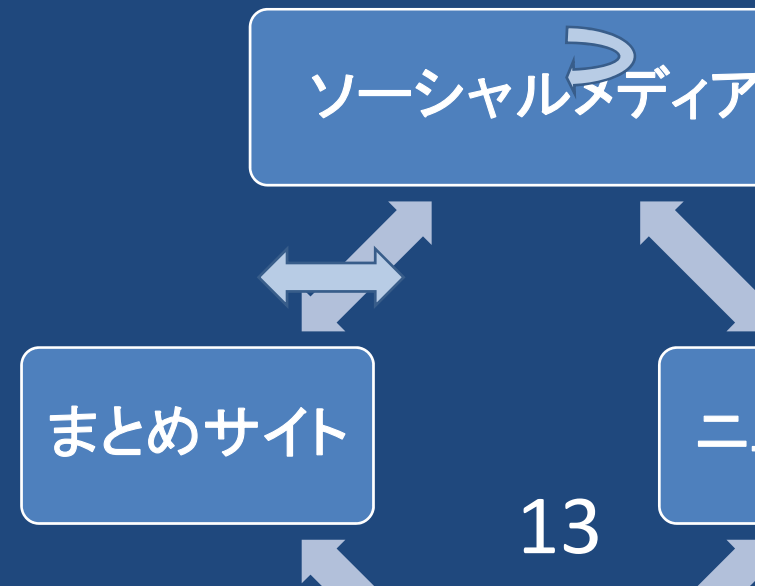
データ提供は株式会社ホットリンク

ネット上の情報拡散



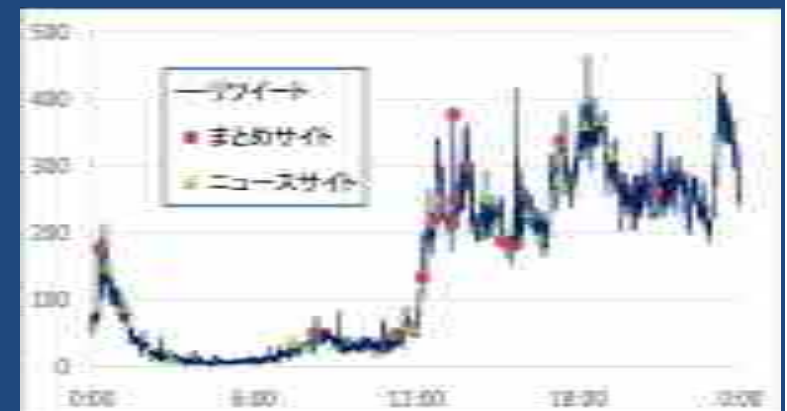
ネットにおける炎上現象

- 炎上の原因
 - ソーシャルメディアの情報拡散
 - まとめサイト
 - ニュースサイト
- 相互作用
 - 複数メディアに拡散
 - より大きな拡散に



炎上拡散対策

- 複数メディアへの拡散
 - より多くの人目に触れやすくなる
 - まとめサイト, ニュースサイトに注意
 - ここに流れなければ大きな拡散にはならない
- まとめサイトに乗らないためには
 - まとめる人目に触れない
 - 初期の拡散を食い止める
- ある点を超えると防止困難



何が拡散しているのか

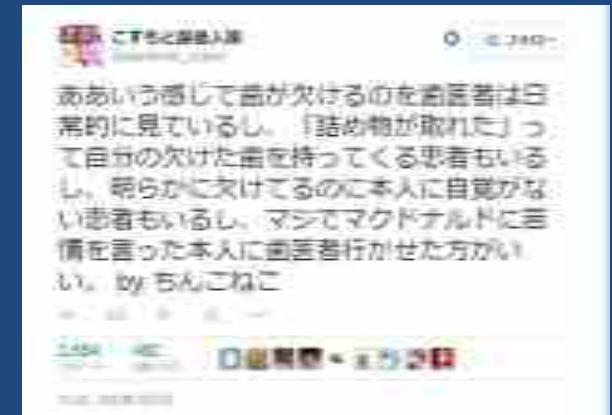
マクドナルド異物混入に関する Twitter上での情報拡散



データ提供は株式会社ホットリクス

拡散しやすい情報

- 面白いもの・話題性の高いもの
 - 関連する情報
 - 話題に便乗した「ネタ」:大喜利など
- 意外性のある情報
 - 「実は・・・」
 - デマの可能性が高い
- ニュースなどのURLが貼り付けられているもの
 - 情報源として信頼が置けるもの
 - マスメディアのニュースサイトなのかまとめサイトなのかはあまり関係が無い



炎上詳細分析

人工知能学会学会誌の場合

人工知能学会・学会誌「人工知能」



- 人工知能学会が学会誌の表紙を変更
 - 2014年1月号
- 女性型掃除機
- Twitter上で「女性差別的である」との批判
- Twitter上で議論

データ詳細

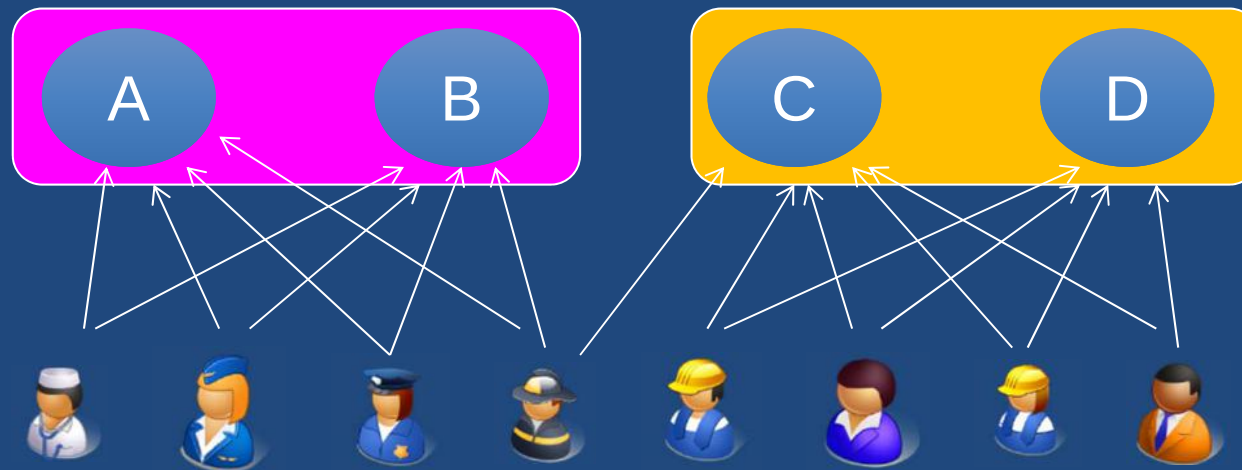
- 収集期間
 - 2013 年12月16日～2014年01月08日
- 検索ワード
 - 「人工知能」
- ユーザ数・ツイート数
 - ユーザ数: 42,369
 - ツイート数: 89,262
- URLデータ
 - 全ツイートの中に含まれたURL: 3,895 種類
 - 出現数: 50,621 回

情報の整理

- 大量のURLがTwitter上には存在
 - すべてを見ることは困難→情報整理
- 得られたURLを分類
 - ツイート: 140文字以内という制限→自然言語による分類は困難
 - WEBページ: 画像も含まれ困難
- 内容に依存しないクラスタリング手法の提案
 - 人の行動に基づいたクラスタリング

二部グラフによるクラスタリング

- 必要としているユーザに基づくクラスタリング
 - 立場ごとに必要としている情報が異なる
 - 仮定: 同じ人によってツイートされたURLは類似した情報である
 - ツイートユーザの類似度でURLをクラスタリング



抽出された主なクラスタ

No.	Name	URL数	総ツイート数
1	学会表紙ネタ系	9	15796
2	浅い議論系	3	6146
3	深い議論系	13	1968
4	Togetterまとめ	3	284

- 全55クラスタを抽出
 - 45クラスタが1つのURLからなるクラスタ
 - 主なクラスタ: URL数3以上のクラスタ

クラスタ1・学会表紙ネタ系

- 含まれるサイトの特徴
 - 他の学会紙の表紙
 - 各種学会の表紙や関連する小ネタ
 - 表紙に描かれた女性の画像など
- 派生したネタをツイートしたものが中心
 - 直接表紙については言及せず
 - ネタを楽しんでいるクラスタ

クラスタ2・浅い議論系

- 含まれるサイトの特徴
 - 表紙に関して議論を行っているサイト
 - ニュースサイト
 - まとめサイト
 - ブログ
- 表紙に関する情報を扱う
 - ジェンダー問題などには踏み込まない
 - 非専門家が意見表明が中心

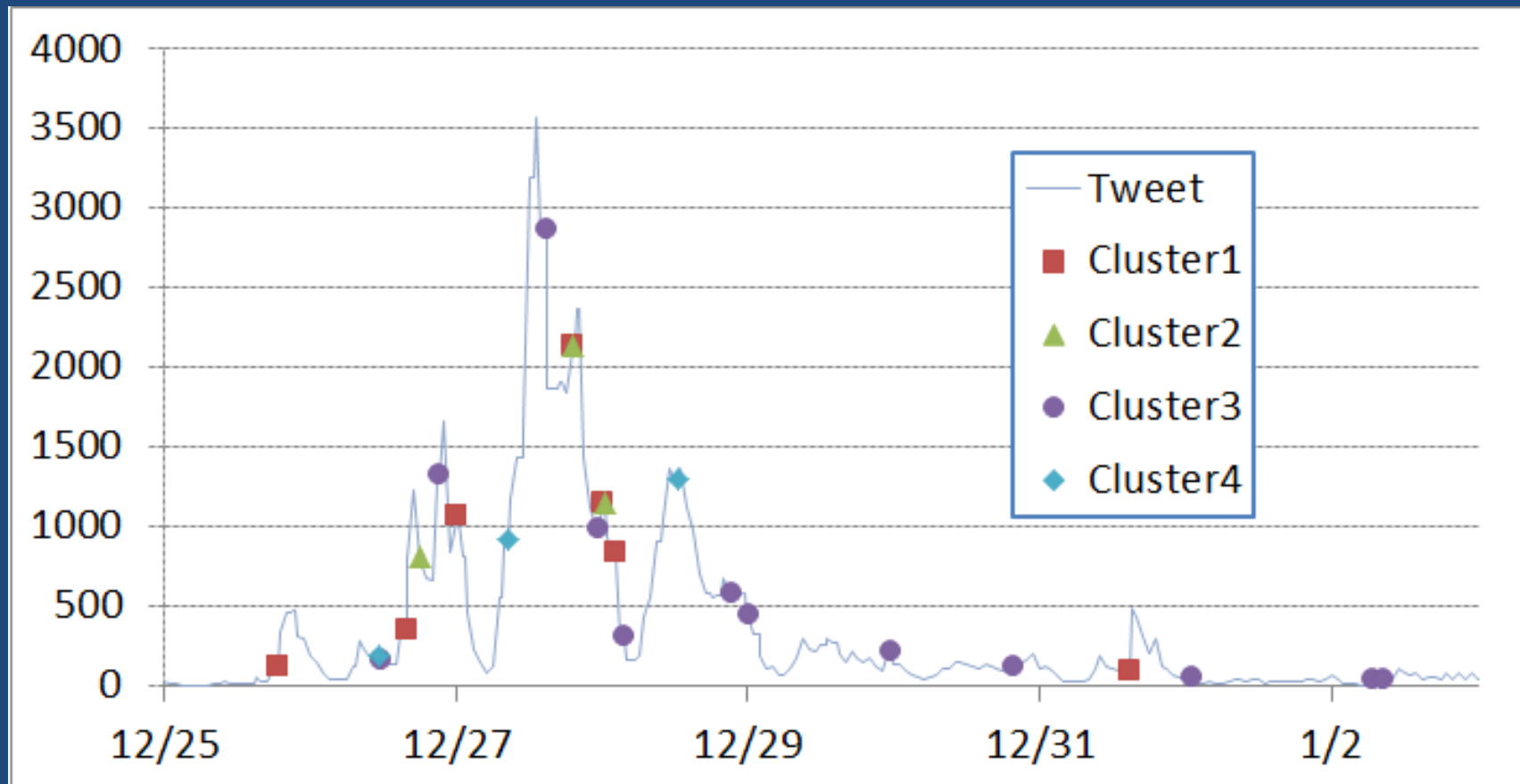
クラスタ3・深い議論系

- 含まれるサイトの特徴
 - 表紙が持つ問題点に関する議論
 - ジェンダー論をはじめとして人工知能の表紙そのものに関して考察したブログ
 - 表紙の件を「真面目に」捉えたサイトのクラスタ
 - 表紙に肯定的な意見, 批判的な意見双方を含む

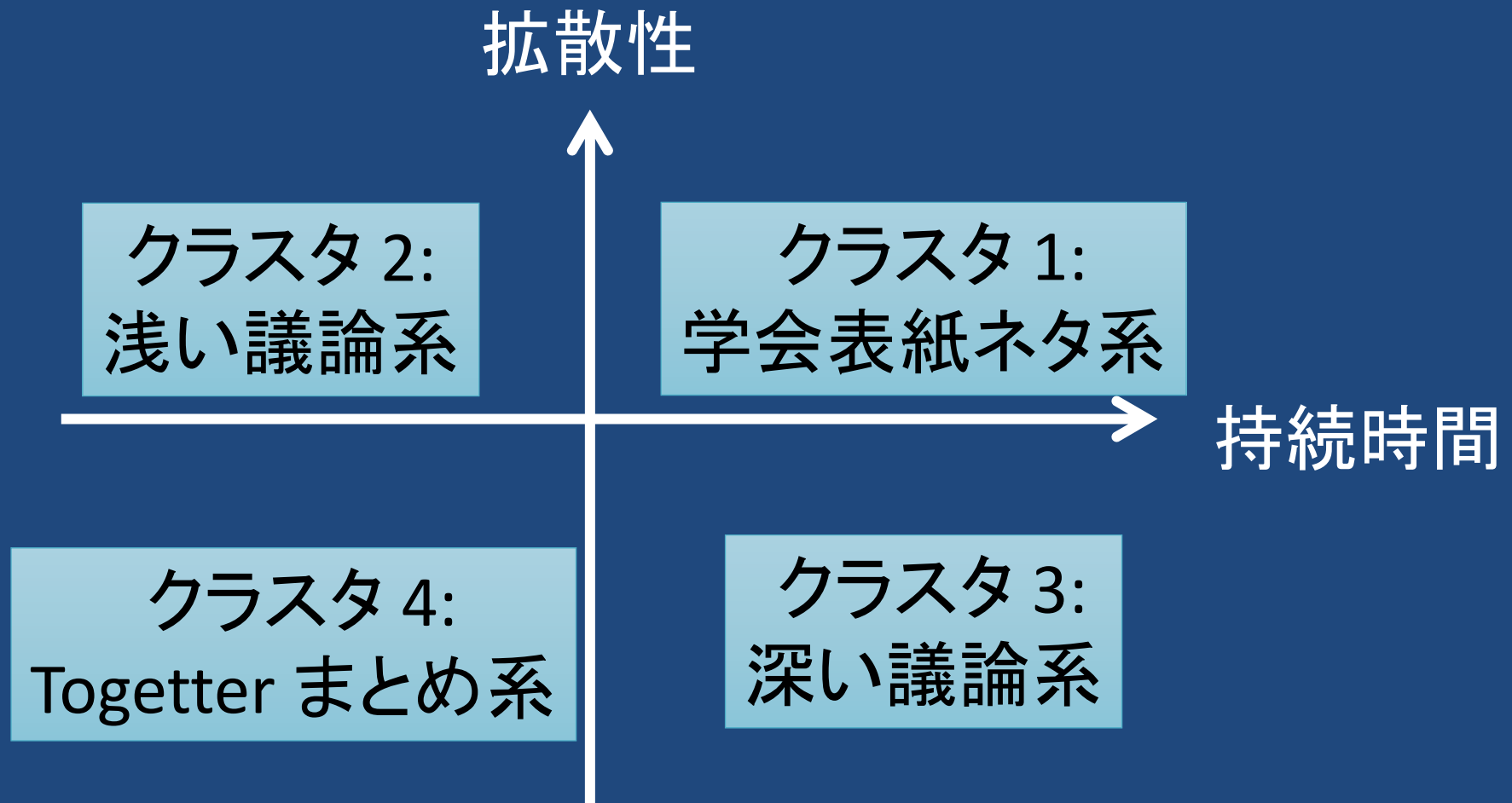
クラスタ4・Togetterまとめ系

- 含まれるサイトの特徴
 - Twitter のまとめサイトである togetter
 - Twitter の情報が見やすい形で再編集された情報
 - 表紙が持つ問題点については深い議論は無い
 - どちらかといえばネタとして消費

各クラスタのツイート時期と ツイートの盛り上がり



クラスタごとの持続時間と拡散性



炎上拡散対策

- なにが拡散しているのか見極める
 - ネタか
 - 真実か
 - デマか
- 拡散情報にごとの対策法
 - ネタ: 放置
 - 真実: 初期対応
 - デマ: 真実の拡散

誰が拡散させているの
か

ユーザコミュニティとWEBサイト

- 誰が何をツイートしたのか？
 - コミュニティ単位での情報拡散の分析
 - どのように情報が伝播したかを解明
- 個々のユーザでは無くユーザ群に着目
 - ユーザコミュニティの抽出
 - 各クラスタが「いつ」「どのコミュニティで」出現したか

クラスタ1, 2

- クラスタ1: 学会表紙ネタ系
- クラスタ2: 浅い議論系

コミュニティID	ユーザ数	特徴語						
9094	215	MoE	高専	TRPG	ポケモン	アイマス	プレイ	
5018	807	工作	マイコン	キット	ロボコン	電子	組み込み	
5947	642	UTAU	ミク	MMD	初音	mylist	ボーカロイド	
5260	1468	Haskell	Python	coins	インフラ	github	Emacs	

クラスタ3, 4

- 3: 深い議論系
- 4: Togetterまとめ

コミュニティID	ユーザ数	特徴語					
		原発	放射線	福島	政策	経済	放射
9205	1936	軍事	WoT	大洗	共産	ニコマス	模型

ユーザの違い

- クラスタ1, 2は軽い話題
 - クラスタ1は完全に小ネタ
 - クラスタ2は浅い議論系
 - 幅広いユーザがTweet
- クラスタ3は深い議論, クラスタ4はまとめ記事
 - 社会問題に興味があるコミュニティによるTweet
 - 問題そのものに関心がある人々
 - 議論好き
 - 一部のユーザが反応

炎上拡散対策

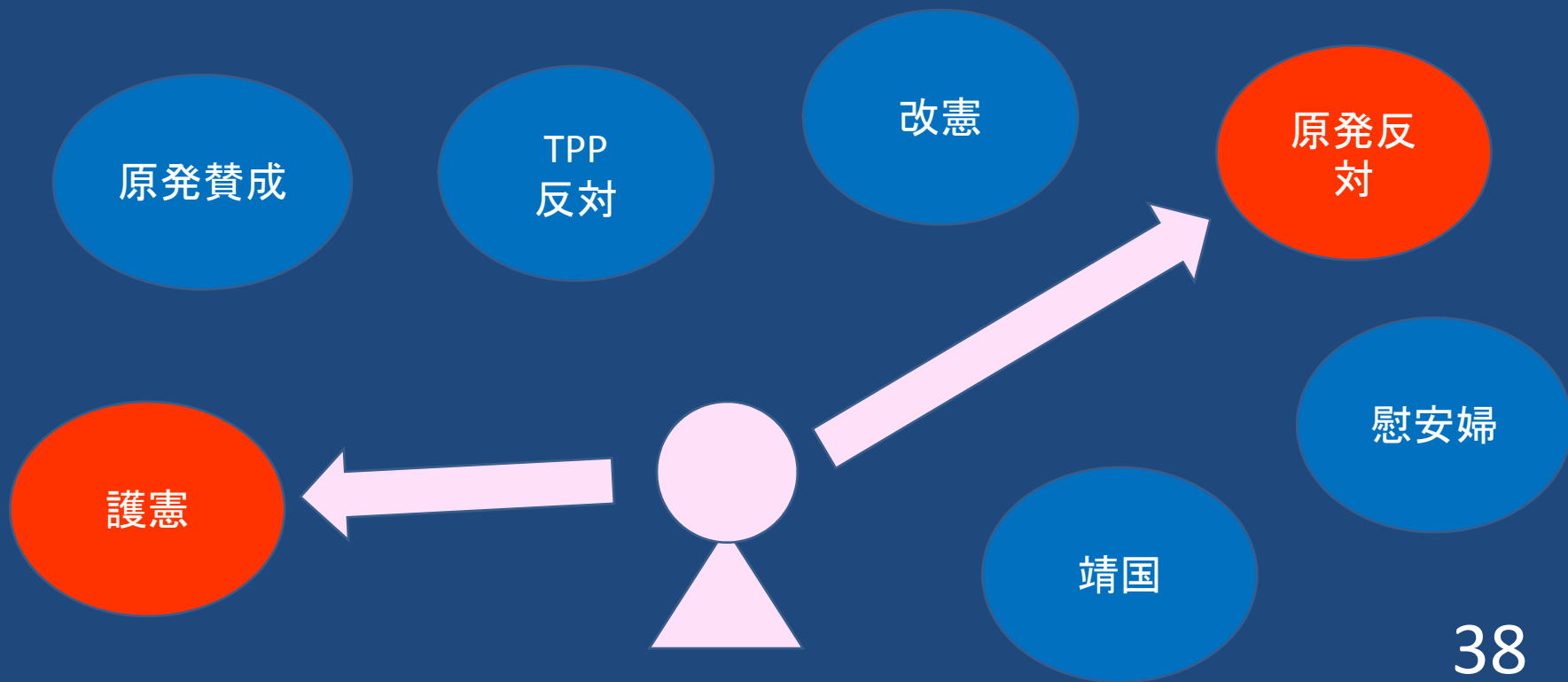
- 誰が拡散しているのか見極める
 - 一般ユーザ
 - 概ねネタとして消費
 - すぐ飽きる
 - 人数は多いため注意は必要
 - 専門家
 - デマであればむしろ味方
 - 真実であれば不利な情報も
 - 正義の味方
 - 大きな組織(政府・大企業)を叩くことを好む
 - 長期間にわたって問題を提示し続ける

炎上の心理学

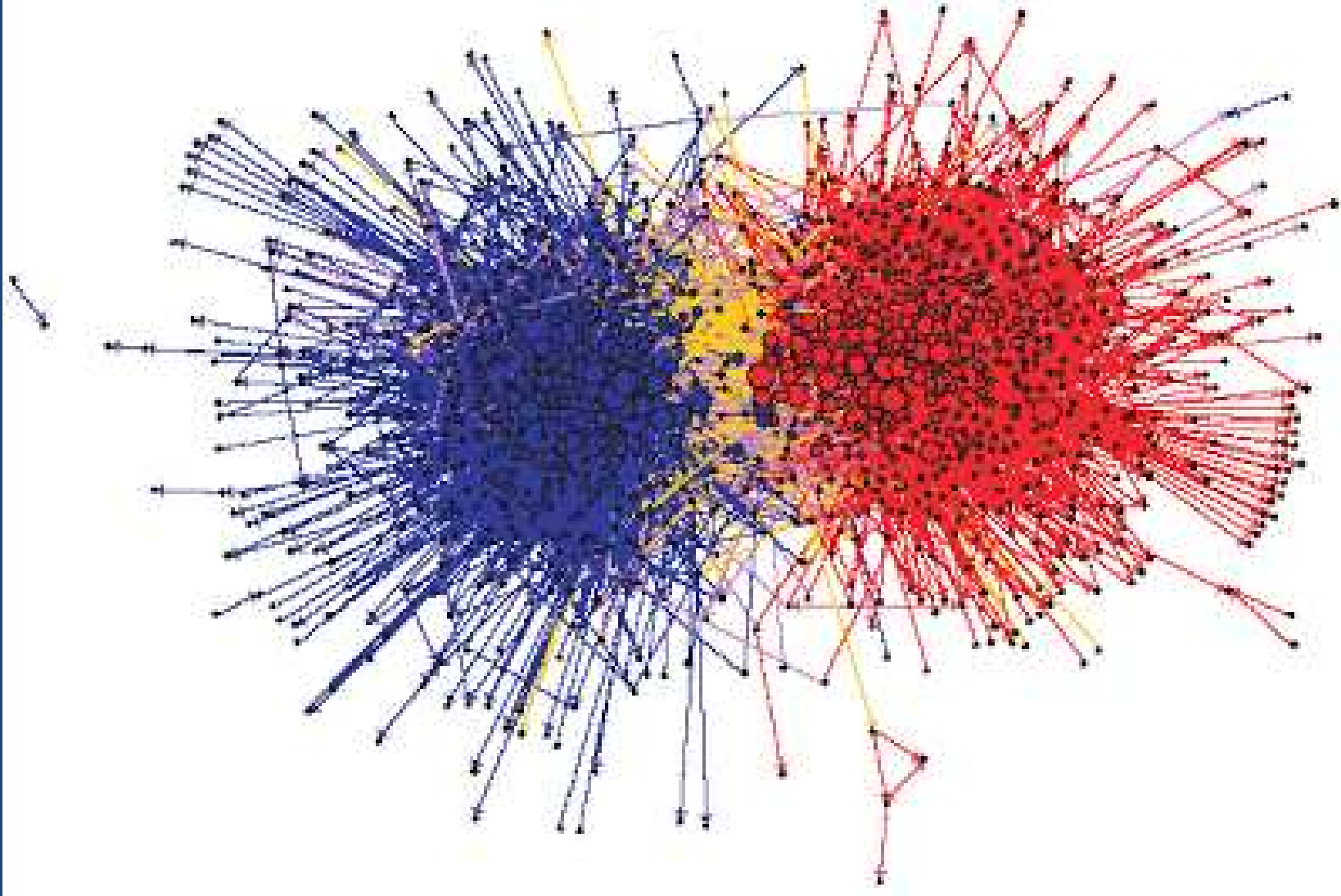
デマの壁理論
認知的均衡理論

選択的接触

- 都合のよい情報のみ受取る
 - プル型メディア
 - 情報過多

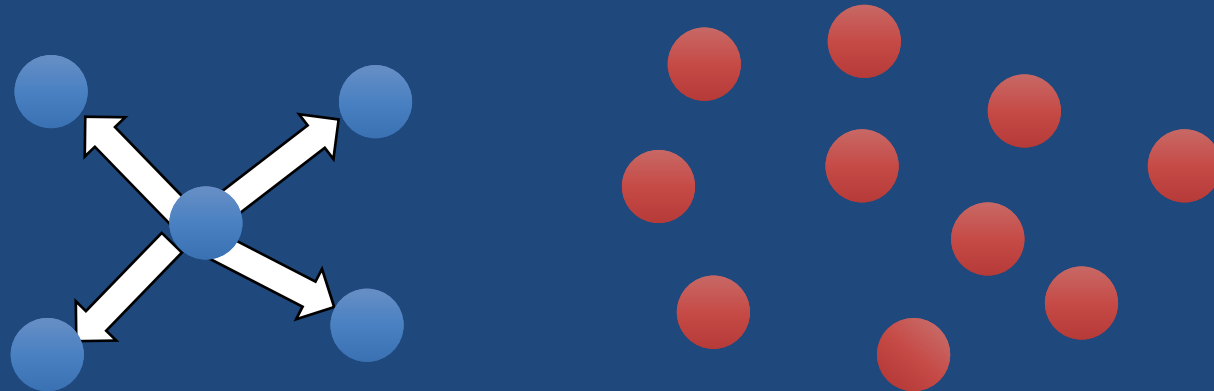


Lada Adamic と Natalie Glanceによる米国大統領選挙におけるクラスタの可視化



エコーチャンバー

- 選択的接触
 - 類似した考えのみを収集
- 確信の増幅
 - 「周りの皆が同じ考え」
 - 自分は間違っていない
 - 他の考えが少数派に見える



沈黙の螺旋

- 同一意見が多数派
 - のように見える
 - 事実がどうかとは無関係
- 少数派は意見を言えなくなる
 - 社会的圧力(同調圧力)
 - 同調しない場合は沈黙
- 少数派はより見えづらくなる
 - 多数派には反対意見はないように見える



- 確信度の増幅

デマの壁

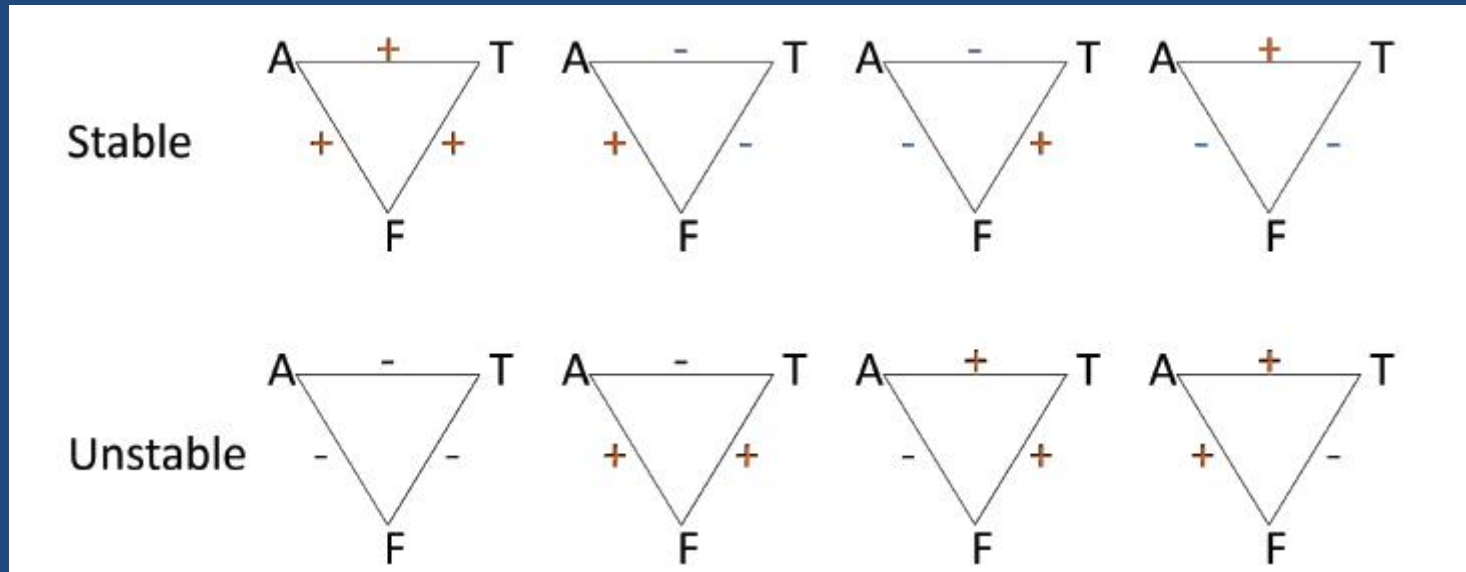
- 選択的接触+エコーチャンバー+沈黙の螺旋
 - 同意見を持つユーザを好んで観測
 - 「好まれる情報」のみが提供
 - 「否定情報」は含まれない



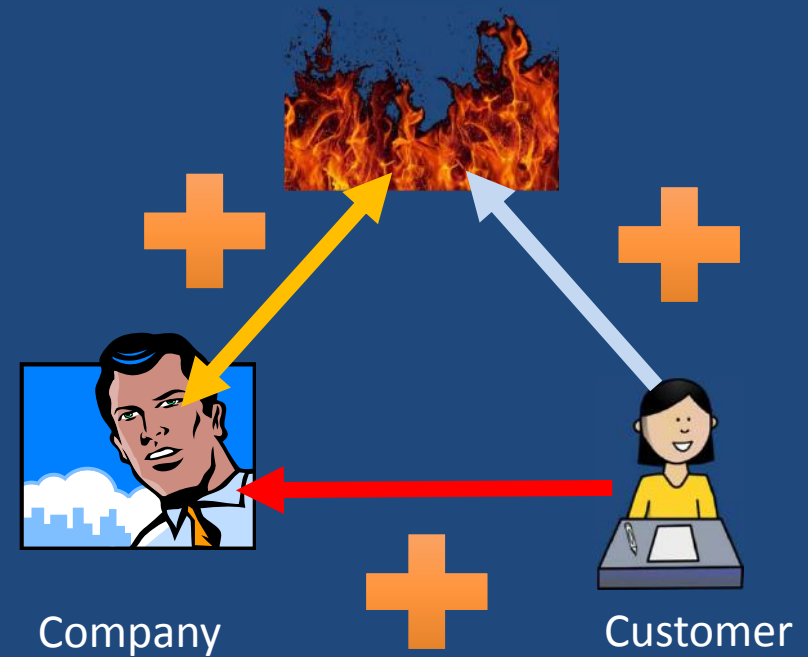
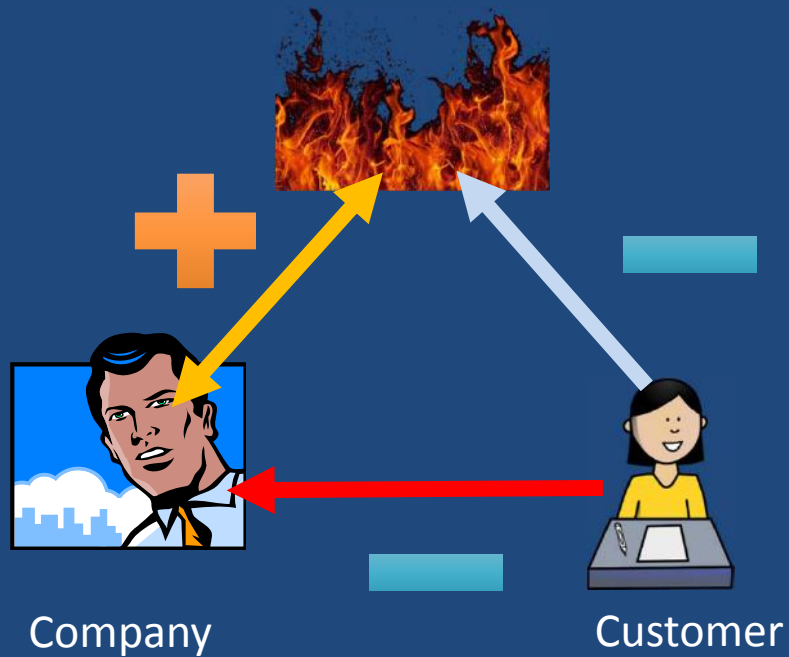
- デマの壁
 - ある層には訂正情報が広まりづらい
 - 「訂正情報」に接触しない
 - 「好みではない情報」は受け入れない
 - 壁の中にも受け入れやすい形での情報提供
 - 否定的ではない情報提供
 - 中立的情報提供

ハイダーの認知的均衡理論

- 2人と対象の間にある3つの関係性(正 or 負)
- 3つの関係性の積が正 ➡ 安定



認知的均衡理論と炎上



炎上拡散対策

- どのように情報を伝えるか
 - デマの壁をどう越えるか
 - 壁の外に正しい情報が伝われば十分
 - 放置するのも一つの手
 - デマの壁にいる人々は一般人には信用されづらい
- 認知的均衡理論の利用
 - 坊主憎けりや袈裟まで憎い
 - 味方であれば多少のことは大目に見る
 - 「味方になっておく」ことは大切
 - 「敵の敵は味方」理論

炎上拡散をどう食い止めるか？

- 複数メディアへの拡散を避ける
- 何が拡散しているのかを見極める
- 誰が拡散させているのかを見極める
- 真実が伝わりづらい場所への対策
- 味方を作る

まとめ

- データからの炎上分析
 - 複数メディアでの拡散
 - まとめサイト・ニュースサイトに注意
 - 何が拡散しているのか
 - 大きく拡散するのはネタ
 - 重要なことは拡散しないが長く続く
 - 誰が反応しているのか
 - 一般人はネタにのみ興味
- 理論に基づく炎上対策
 - デマの壁理論
 - ハイダーの認知的均衡理論

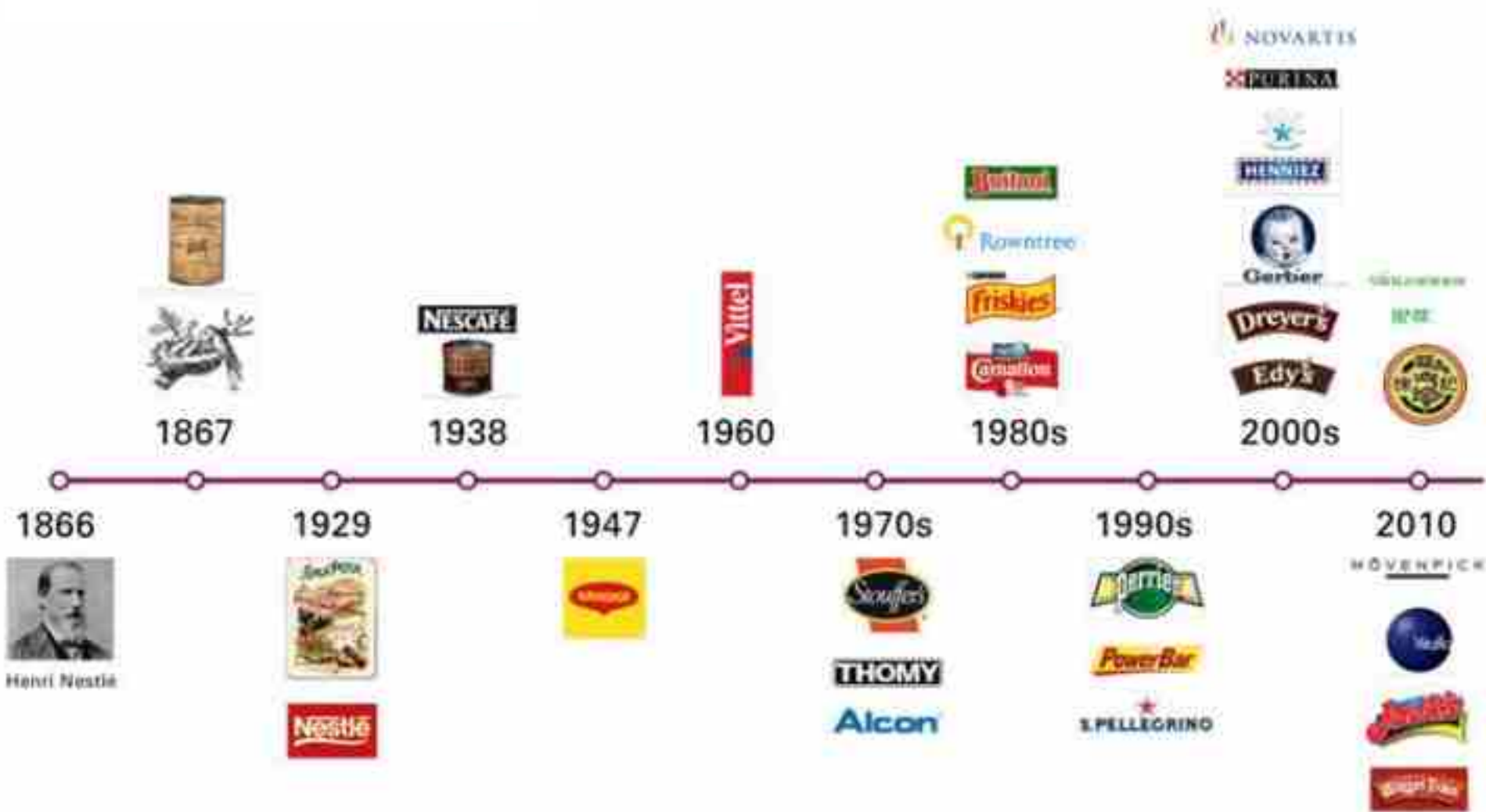
ネスレ日本のSNSに対する取組



2015年9月29日

ネスレ日本株式会社
食品法規部
渡辺 寛

ネスレの歴史



ネスレグループの概要(2014年)

売上高	約916億スイスフラン（約11兆2668億円）
営業利益	約140億スイスフラン（約1兆7220億円）
純利益	約145億スイスフラン（1兆7835億円）
研究開発費	約16億スイスフラン（約1968億円）
社員数	約339,000人
事業展開する国数	197カ国
工場数	442
研究開発センター数	34



ネスレ日本株式会社について



「いつでも・どこでも・どんな形でも。」

家庭内消費から屋外消費、嗜好品から栄養補助食品まで
さまざまな分野でネスレ製品をお届けしています。



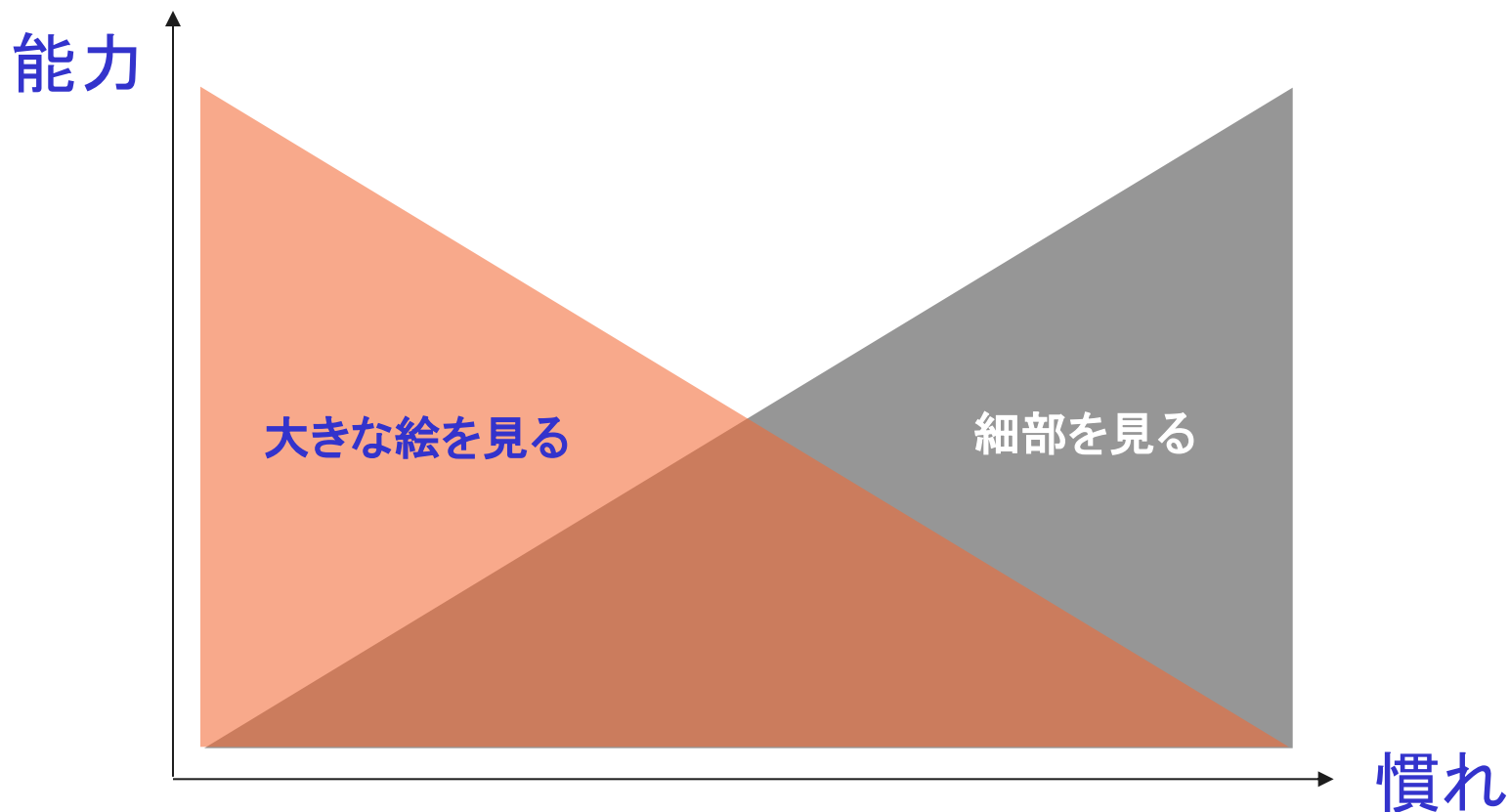
Know Your Consumer Deeply



OUR COMMITMENT

我々の最も基本的なコミットメント(約束)は、いつでも、どこでも消費者に満足を与えることです。これを達成するためには、ビジネスにとっての魅力と、競合に勝るかどうかに基づいて、対象となる消費者を注意深く定義することから始まります。そして、その消費者がどんな人であるか、どんな行動をとるのか、なぜそのような行動をとるのかを、十分に理解することです。

明らかすぎること、構造的な問題、
……発見するのは難しい



お客様を“よく知る”ということ



Good Food, Good Life

企業に入ってくる声はほんの一部にすぎない。

企業に電話/メール！

口コミ・SNS等

デプスインタビュー

行動観察

顕在意識

潜在意識

89%

インターネットを利用している人の間では、
購入の判断をする上で
89%の人が
消費者の声や投稿に影響を受けています。

Influence of Online Reviews, Summer 2010

% of US internet users

Read product reviews	92%
—of which, influenced to purchase 購買を決めた理由	46%
—of which, deterred from purchasing 購買を思い留ませた理由	43%
—of which, decisions were unaffected	3%

Source: ChannelAdvisor, "Through the Eyes of the Consumer: 2010 Consumer Shopping Habits Survey," Aug 31, 2010

119679

www.eMarketer.com

《ソーシャルリスニング》

スピードの速いSNSで変化をいち早くキャッチ

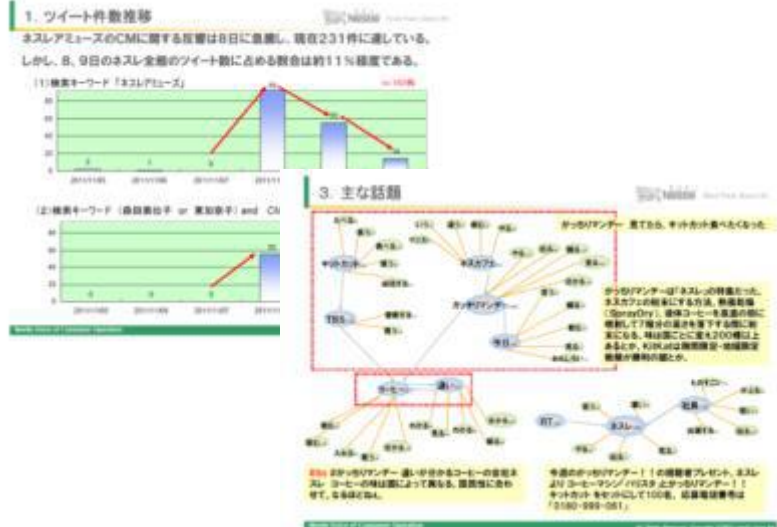
1

テキストマイニングツールの時系列分析で変化をいち早く察知



2

速報レポート



3

デイリーレポート/ウィークリーレポート



話しかけてみないとわからないことがあります。

1



ウエハース版のキットカットがおいしすぎて食べすぎてしまう

2



ネスレVOCセンター @NestleVOC

19時間

はじめまして、ネスレの新田です。ツイートありがとうございます☆新製品グランウェファーをお試しいただいたのでしょうか。気にいった点や、逆に気になった点などがあれば、よろしければ教えていただけませんか。

3



@NestleVOC はじめまして、主観ですが感想伝えさせていただきます。1.良い点として、サクッとした食感や最初の一口でチョコの濃厚な感じがひろがって、CMの通りだな、という印象が持てました。

4



@NestleVOC 良い点2.ウエハースはもともと大好きなのですが、従来のものより大きさが小ぶりなことも、濃厚さをくどくさせすぎず、ちょうどよい加減にさせていて、結果2枚目が食べたくなる、というループになっていましたw

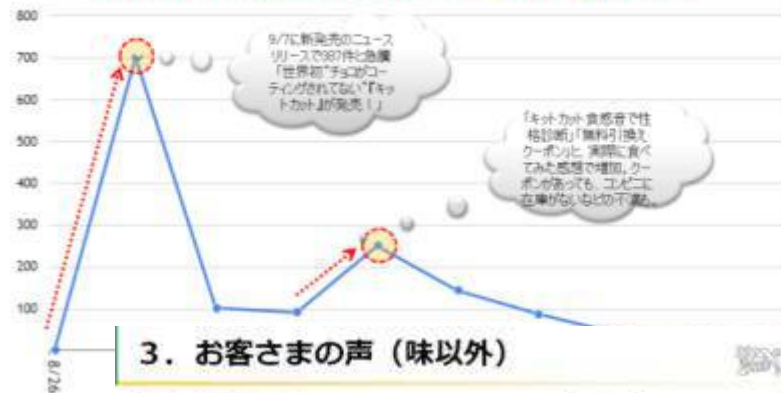
5

 
@NestleVOC 悪い点1.あくまでこれも主観ですが、<open>の表記に従って開けようとする、粉こぼれを気にしたり、封を開けている途中で商品が欠けてしまったりと、食べるまでの準備がもどかしい気がしていました。ただウエハースってもともとそういうものだとも思うので...

【事例】新製品の反響 ～KITKATグランウェファー～

1. グランウェファーの60日

ニュースリリース時の盛り上がり、発売前後の「食感音で性格診断」「無料引換えクーポン」でクチコミが増したが、その後、実際に食べた上での評判は、
関東・甲信越限定発売のためか、量的に盛り上がりに欠けた。



【個包装の開けにくさ】

キットカットの新商品グランウェファーの味の微妙さより、包装の開けにくさに開きのセンスの無さを感じてしまった...



【粉が落ちる】

あ、キットカットのグランウェファー、食べたけどめっちゃ粉落ちる。しかも、うまい。こなやべえ。ココロロムシヤムシヤ

【小さい】



個包装になっていて、
中身がちっちゃ!
この写真、まだ食べる前ですからね(笑)

食べてませんよ。全然食べてませんよ!
この空洞はなに?

【中身の大きさと箱の大きさが合っていない。】



買って、箱開けて、いきなり現れるこの空間.....箱の半分しか商品が入ってません! 驚き! この大きな箱に入るなら、もう1列チョコ入るんじゃない??



関東限定発売の反響を、いちはやくモニタリング。

アクティブサポートで評価を深堀して、製品リニューアルに貢献。

【事例】有り得ない異物混入



Good Food, Good Life



4月29日
@NestleVOC ネスレの黒ココアにアーモンドが5個入ってました。前もはいつてんですけどこれってなんですか？ pic.twitter.com/AfaWeycgq8



ネスレVOCセンター @NestleVOC · 4月30日

.... ネスレの山田です。このたびは、ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。よろしければ、製品をお預かりして検査をさせていただきたいと思ひます。黒ココアは、まだお手元にお持ちでしょうか。お忙しい中ご面倒をおかけしますが、ご連絡いただければ幸いです。

聞く

返信 リツイート お気に入りに登録 その他



4月30日
@NestleVOC 黒ココアにアーモンドがはいってた者です。すみません。アーモンドを捨ててしまいました。妹がアーモンドを食べたんですけど大丈夫でした。黒ココアものみましたが、いつもどおり美味しかったです。またアーモンドが入ったら連絡します。

聞く

返信 リツイート お気に入りに登録 その他

ネスレVOCセンター @NestleVOC · 23時間

.... お返事ありがとうございます。黒ココアは、まだお手元にある状態なのですね。アーモンドはなくても構いませんので、もしよろしければ黒ココアをお預かりして検査させていただけないでしょうか。お手数をおかけいたしますが、よろしくお願いします。

聞く

返信 リツイート お気に入りに登録 その他



14時間
@NestleVOC わかりました。どこに送ればいいですか？

聞く

返信 リツイート お気に入りに登録 その他



14時間
@NestleVOC すみませんでした。妹がいたずらで入れたことが発覚しました。大変ご迷惑おかけしました。黒ココアはおいしいのでこれからも飲んでいきたいと思ひます。

聞く

返信 リツイート お気に入りに登録 その他

【事例】レギュラーソリュブルコーヒーのセジメント

mas_a18マシエ

フォロー

これ小さい時から飲んでるけど最近アイスにすると、底にとどるようになったんだけど。ずっと飲んでるからわかるけど今までこんなことなかったのに、何したネスカフェ
pic.twitter.com/2B2X8INDun

返信 リツイート お気に入りに登録 その他



ネスレVOCセンター
@NestleVOC

フォロー

突然失礼します。ネスレの樽山です。ネスカフェは新しく「挽き豆包み製法」で製造しています。底に残るのは微粉碎されたコーヒー豆です。弊社では淹れたての香りと味わいの証「クレッセント」と呼んでいます。生まれ変わったネスカフェをこれからもお楽しみいただけたら嬉しいです。



mas_a18マシエ

フォロー

@NestleVOC そうなんですか。最近になって底に粒が残るんですけど、あれも飲み込んでもいいですか？



【事例】レギュラーソリュブルコーヒー のセジメント



mas_a18マジェ

@mas_a07

フォロー

@NestleVOCとても美味しいです。ネスカフェ以外飲めません。.....なんてまずくて飲めません。そういえば、ネスカフェブラックはコンビニに缶コーヒー置いてないですか？



ネスレVOCセンター

@NestleVOC

フォロー

はい。カップの底に残る粒がクレッセントです。クレッセントは細かく砕かれたコーヒー豆ですから、お飲みいただいても健康上全く問題ありません。安心してお召し上がりください。他にも何か気になることがございましたら遠慮なくお声掛けくださいね。



ネスレVOCセンター

@NestleVOC

フォロー

ありがとうございます。美味しくお飲みいただけて良かったです。ゴールドブレンドブラックの缶コーヒーは自動販売機での取扱いが多く、お近くの店舗等でご案内できないかもしれませんが、いちどお調べしてみましようか。

【事例】焼きキットカット 「オーブントースターの中で燃えた！」

4月7日
びっくり！！！！焼きプリンにできるキットカットをトースターで焼いたら、トースターの中で燃え上がっていた！@@！！コップの水をかけまくって消火。火事になるところだった・・・。油分があるから？それとも焼きすぎたのかな？心臓バクバク・・・。

閉じる 返信 リツイート お気に入りに登録 その他

20:46 - 2014年4月7日 - 詳細

Nestlé VOC センター @NestleVOC 4月8日
突然失礼します。ネスレの橋山です。焼きキットカットをお試し
いただく際に、たいへんな思いをされたんですね。 さまにお怪我はご
ざいませでしたか。

詳細 返信 削除 お気に入りに登録 その他

flowerage 8日
@NestleVOC 橋山様、このたびはご心配おかけしました。原因はトースターだ
と思います。毎日使用していましたが、12年も経っていましたのでタイマーの
故障と重なったものと思います。怪我はありませんのでご安心くださいませ。
毎回出される新しい味を楽しみにしています。(^-^)

詳細 返信 リツイート お気に入りに登録 その他

Nestlé VOC センター @NestleVOC 4月8日
お返事ありがとうございます。お怪我がなかったとお聞きし安心
いたしました。毎回新しい味をお買い求めいただいているのでしょうか。よろ
しければ さまの一番好きなお味を教えていただけると嬉しいです。

詳細 返信 削除 お気に入りに登録 その他

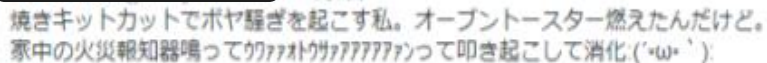
flowerage 8日
@NestleVOC スタンダードなものが一番好きですが、フルーティなもの、マロ
ンも美味しかったですよ。商品は無いですが、食べてみたいのはラムレーズン
やナッツクリーム系のものです。メッセージを書き込めるのが良いですね。今
年はサクラサクのパッケージが手に入らず、残念でした。

詳細 返信 リツイート お気に入りに登録 その他

Nestlé VOC センター @NestleVOC 4月9日
ありがとうございます。ラムレーズン味は、東京限定のご当地キ
ットカットとして駅や空港、お土産やさんの他、ネスレ通販でもご案内してい
ます。→ c-rings.net/cry?s=i3lp3qr
これからも色々な味わいをお楽しみいただけると嬉しいです。

詳細 返信 削除 お気に入りに登録 その他





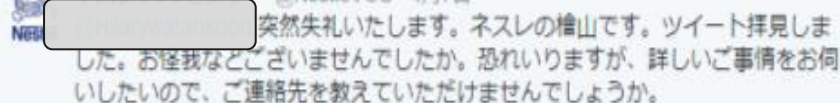
聞じる

[🔍 返信](#) [📧 リツイート](#) [★ お気に入りに登録](#) ... [その他](#)

リツイート お気に入り

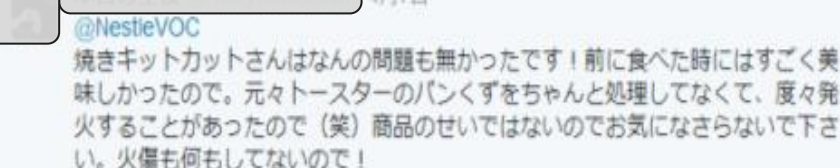
1 3

20:45 - 2014年4月5日 - 詳細

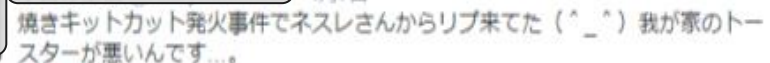


→ c-rings.net/crj/?s=cxipaxa2

圖 4



開



聞じる

✉ 返信 ✉ リツイート ★ お気に入りに登録 ... その他

21:48 - 2014年4月7日 - 詳細

【事例】焼きキットカット サイト、新聞告知で注意点を説明



トップページ

あじふた

お菓子の味

レシピ

焼きキットカットを
広めよう!

サイト 0.65

04 70

1294




キットカット ニニ
焼いておいしいスイートポテト 13枚入り
＜チョコレート＞

キットカット ニニ
焼いておいしいスイートポテト 13枚入り
＜チョコレート＞

※コンビニエンスストアで販売

スイートポテト風味のチョコレートと、コンビニエンスストアで取り扱ったサイズの手コッパと
ココの両方を焼くことで、スイートポテトの風味がより濃くなりました。トースターで
焼くだけで、今までの「キットカット」にはない新しい味わいを楽しめます。

でも楽しめる!



キットカット ニニ 14枚入り
＜チョコレート＞

おいしく安全に、オーブントースターで焼いていただくためのお願い

※チョコレートには油分が含まれます。
高温になりすぎると油分が発火するおそれがあります。

- 必ず受け皿（トレイ）を使用してください。
受け皿を使用せずに焼くことで、焼きキットカットが焦ると、
溶けたチョコレートの一部がトースターに付着し、
チョコレートに含まれる油分が発火するおそれがあります。
- 加熱中はくれぐれもトースターから目を離さないでください。
- 小さなお子様のご使用はお止めください。

※加熱後のキットカットは熱いので、おけなどに注ぎください。
※オーブントースターの機種や容量によって、加熱時間は若干異なりますので調整してください。

必ず受け皿（トレイ）を使用してください。



受け皿なしに焼くのは危険です。



【事例】焼きキットカット 消費者庁からの掲載申し出

消費者庁リコール情報サイト
回収・無償修理等情報をお届けします!

このサイトについて 個人情報等の取り扱いについて
文字サイズの変更 大 中 小
Home New 消費者庁

注目情報 ★製品リコール★ 製品情報 リコールの注意喚起が行われているものをまとめて掲載。

新規登録情報詳細

ネスレ日本(株)チョコレート菓子【焼き方の注意】-その他-



商品名	チョコレート菓子 「ネスレ キットカット ミニ 焼いておいしいブリッ味」
連絡先	焼きキットカットの焼き方・作り方 http://www.nestle.jp/brands/kitkat/jp/
対応方法	おいしく安全に、オーブントースターで焼いていただくためのお願い ●必ず受け皿（トレイ・蒸籠）※使用してください。 ●受け皿を使用せずに焼き網で直接キットカットを加熱すると、溶けたチョコレートの一部がヒーターに付着し、チョコレートに含まれる油分が焦げると、それが蒸気が発生し危険です。 ●加熱中はくれぐれもトースターから目を離さないでください。 ●小さなお子様の使用は止めください。 おいしく安全な焼き方は、ホームページまたはパッケージをご覧ください。

「お客様の声を聞」いて、
「お客様を理解」する

バリスタに関して、よくあるやりとり



ツイッターでのお声



ついに欲しかったバリスタをゲット！これでいつでもおいしいコーヒーが飲める！！
、と思ったけど、音デカッ！



バリスタをお買い上げ頂きありがとうございます。音に関しては、根本的な解決ではありませんが、厚手の布を敷いて頂きますと、音と振動が和らぎます。これからぜひおいしいコーヒーを楽しんでくださいね。



リップありがとうございます！ そうなんですね。ぜひやってみます。夜ネットサーフィンしながらコーヒーを飲みたいと思うのですが、妻が近くで寝ているので・・・

**バリスタは圧力をかけていっきに水の温度を上げ
自動で一杯分のレギュラーソリュブルコーヒーを淹れるので
ある程度の音は仕方ない・・・**



お客様の話をよく聞いてみると



Good Food, Good Life

チャットでのお声



先日ドルチェグストを購入したのですが、音がすごく大きいのですが、こんなものなのでしょうか？



ドルチェグストは圧力をかけてコーヒーを抽出する仕組み上、少し大きな音が出ます。厚手の布のようなものを敷いて頂くと少し解消致します。またガラスのテーブルの上のようなところだと通常よりも大きな音がする場合がございます。どのようなところでおつかいでしょうか？



ガラスではなく、オフィスのテーブルの上で使っています。静かなオフィスで音が響くので、コーヒーを入れる時、気が引けます。

また、ある人の場合は……

お客様の話をよく聞いてみると



・※ツイッターでのお声



ふう、やっとウチのちびちゃんが昼寝した～。東の間のリラックスタイム♡
今日は「ネスカフェ・ホームカフェ」。



ネスカフェを楽しんで頂いたのですね。どうもありがとうございます。
優しい甘さのホームカフェはいつもおやつタイムにお楽しみ頂いているのでしょうか？



そうですね、優しい甘さが小腹みたしにちょうどよいので午後に飲むことが多いです！朝はバリスタでブラックですが。



バリスタもご愛用頂いているのですね。いつもありがとうございます。
何か使い分けられているのでしょうか？



朝はブラックコーヒーを飲んで目を覚まします。午後でも甘いものを食べるときはブラックのほうがいいのですが、バリスタだと音が大きく子供が起きて自分も食べたがるので、スティックコーヒーを使っています。

お客様の立場になってみると・・・

「夜、ネットサーフィンをしながら」

「オフィス」

「午後のリラックスタイム」・・・

コーヒーマシンを使うシーンって、“静かさ”が求められる
時が多いのではないのでしょうか？

技術的には難しいですが、“音の静かなコーヒーマシン”
が出来たら、お客様に喜ばれるのでは・・・



1980年代、共働きが増え、洗濯を夜か早朝にする家庭が増えてきた頃、某メーカーが「静御前」という洗濯機を発売し、大ヒットしました。各社が“洗浄力”でしのぎを削っていた当時に、“静かさ”という他社にはない魅力を打ち出したこのメーカーは、お客様の声をしっかりきいて対応する企業として有名です。

日本企業の**SNS**対応では「兼任でひとり」や、対応基準がなく、個人に依存する企業が散見されるとの印象を持っています。そこでネスレ日本様に。

- 1) ネスレ日本での体制、専任者の有無についてお聞かせいただきたいです。
- 2) アクティブサポートをするか否かの判断基準はどうしてらっしゃるのでしょうか。
- 3) 販促に関しては**SNS**活用を諦めた(不要と判断した)企業もあると聞きます。アクティブサポートも含め、**SNS**活用について経営的にどのように位置づけておられるのでしょうか。

1) **SNS**のコミュニケーション体制については、大きく2つに分かれます。

情報発信: ツイッター、フェイスブックでのコーポレートおよびブランドページは広報部と各マーケティング部が管理しています。(他業務との兼任)

消費者対応: コーポレートや各ブランドページへの書き込み対応と、アクティブサポート、ソーシャルリスニングはコンシューマーリレーションズ部がすべて対応しています。(専任者)

2) アクティブサポートするかどうかの判断基準をマニュアル化して対応しています。基本的には、

- ①話しかけても大丈夫か(友人との会話中でないか、話しかけてほしくない人ではないかなど)、
- ②話しかけてお客様のお役に立てるか、喜んで頂けるか(困ってる、情報をもとめている、うれしい気持ちをシェアしたいなど)

3) (CRDとして) 電話やメール等と同様、お客様とのコンタクトチャネルの一つとしてとらえています。電話やメールと比べると、より気軽に企業にコンタクトが取れるのではないかと考えています。

- ・**SNS**上にあげられたお客様のご意見をどのように検知されていますか？
- ・また、ネガティブなご意見に対して、第三者の反応についてはどのような受け止め方をされていますか？

キーワード(ネスカフェ、キットカットなど)を決めて、ツールを使ってそれらキーワードが含まれるツイートを集め、毎日チェックしています。

ネガティブな投稿についてもRTを含めモニターしており、一定基準を超えるとマネジメントへの報告対象としています。(第三者であっても反応するということは、その事に対する意見ととらえています。)

- ・実際の炎上、あるいは炎上の一步手前になった場合の対応をご経験されたことはありますか？
- ・**SNS**対応における成功事例を教えてください。

- ・幸いにして弊社(ネスレ日本)の場合、炎上も、炎上手間までになったことも、現在のところはございません。
- ・ご紹介した事例(新製品の改良点、異物混入への対応、コーヒーセグメントの説明、焼きキットカットへの対応)のように、“わざわざ電話をしてこないお客様の疑問を解消する”ことが出来るのがポイントだと考えています。

SNS等の発信される情報のモニタリングやアクティブな介入をすべきと判断する基準や、介入した場合の具体的な対応及び対応ステップ等があればご教授いただければと思います。
よろしくお願い致します。

モニタリングに関しては、いろいろな会社から出ているリスニングツールを使い、自社に関係あるキーワードを設定して、抽出されるツイートをモニターしています。

話しかける基準としては、話しかけて炎上しなそうな人で、対応すべき人（お礼を言うべき人、疑問を持たれているので情報提供すべき人、ご不満を持たれているので謝罪＆対応すべき人）の投稿に対して、モニタリングをしているスタッフがフラグを立て、ライターが投稿文を随時作成していきます。文章はすべてを社内の管理者がチェックした後、投稿します。リプライがあった場合もモニタリングしているスタッフがフラグを立て、ライターが返事を書いていきます。

ネスレ様へ。

- ・人員変遷の数と所要年月を知りたい。
- ・対応訓練は、自営ですか？
- ・ミステリーコールのようなチェックの仕組みは導入していますか？

・人員変遷の数と所要年月というのは、どれくらいの期間で部門を立ち上げて通常運用にもっていったかということかと思いますが、具体的な数字を持ち合わせておりませんので現状の体制についてご説明いたします。ツイート数にもよるかと思いますが、弊社の場合、モニタリングすべき件数(botや通販の宣伝ツイートなどを除きます)は一日平均2,000件弱なので、モニター1名、ライター2名の体制で行っています。対応時間は9:00から23:00としています。

・対応訓練は組織立ち上げ時のみアクティブサポートの専門家に依頼いたしましたが、現在は自社で行っています。対応品質のチェックは、対応した方全員にコミュニケーター対応について満足度調査を実施しており、毎日スコアをモニターし、改善すべき点があればスタッフのコーチングを行っています。

・ミステリーコールは行っていません。

ネスレ日本様；
どこまで情報収集し、対応するかについて具体的なお話を楽しみにしております。

基本的に、自社ブランドに関する投稿についてはすべてチェックしています。

- ・モニターして、情報収集を外部に依頼した場合、費用はどの程度で、こういった企業がありますか？
- ・こういった内容であれば、介入するか規定はありますか？

・弊社では基本的に情報収集は自社で行っています。ただ、自社のフェイスブックやツイッターアカウントに対するパッシブのコメントについては、ダブルチェックで外部モニター会社様に依頼しています。

あくまでも、自社アカウントにパッシブで入ってくる投稿に対するリスクヘッジだけですので、費用は月数万円程度です。

・介入についての規定に関しては、弊社が指定する条件を満たす不適切投稿（特定の人を非難中傷する内容や、暴力や性的な内容など）があった場合、非表示にするか弊社担当者に報告するという基準を作成しています。

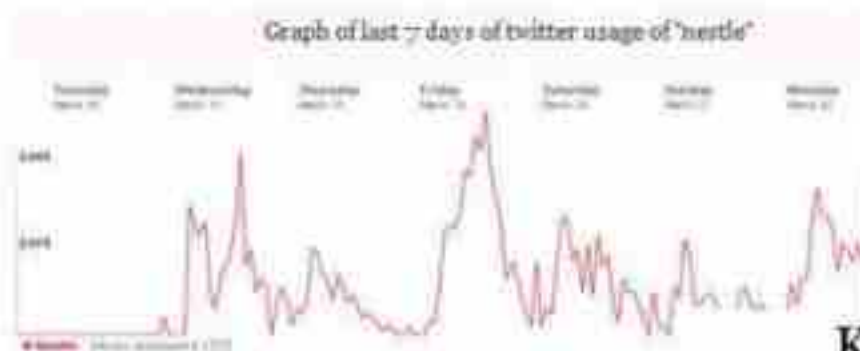
企業はE社様やG社様が大手かと存じます。（勉強会の方ですので具体的な社名の公表は控えさせていただきます。）

ネスレにおけるクライシス事例

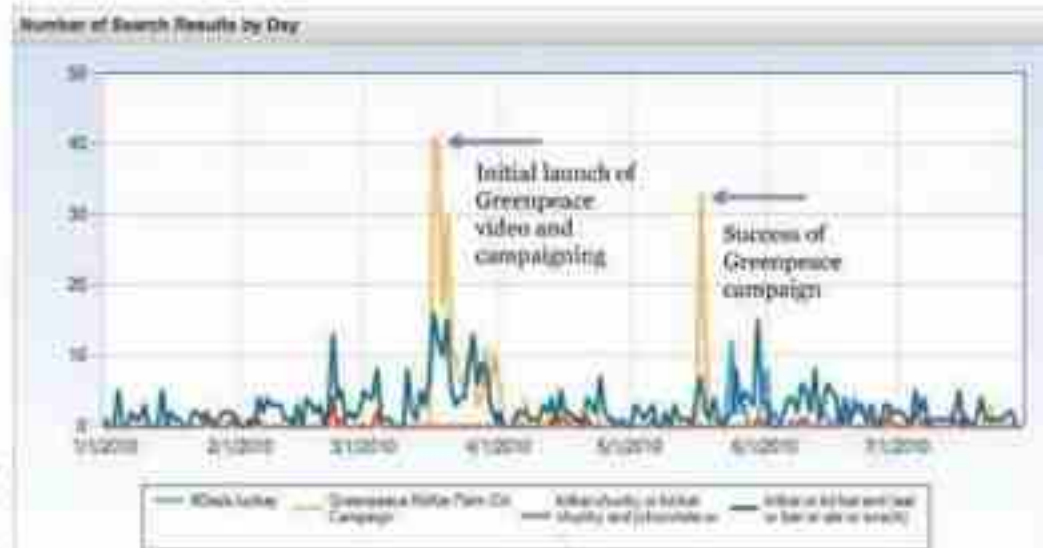


ネスレにおけるクライシス事例

ソーシャルメディアのメルトダウン



Kit Kat Mentions – Jan to July 2010



ネスレにおけるクライシス事例



Have a break?

From **Greenpeace UK** · 1 year · [View](#)

Update: Nestlé agreed to develop a plan which will identify and remove any companies in their supply chain with links to deforestation so their products will have "no deforestation footprint".

greenpeace.org.uk/blog/forests/success-you-made-nestle%C3%A9-drop-dodgy-palm-oil-now-lets-bank-it-hsbc-20100517

greenpeace.org/kitkat

Nestlé, maker of Kit Kat, uses palm oil from companies that are felling Indonesian rainforests, threatening the livelihoods of local people and pushing orang-utans towards extinction.

We all deserve to have a break - but having one shouldn't involve taking a bite out of Indonesia's precious rainforests. We're asking Nestlé to give rainforests and orang-utans a break and stop buying palm oil from destroyed forests.

Named Best Viral 2010 at Viral Video Awards, Berlin International Short Film Festival - viralvideoaward.com

✓ フォロー

➕ コレクション

↓ ダウンロード

ネスレにおけるクライシス事例

37 件のコメント



duckrabbit [@duckrabbit](#) 1 月 20 日

Thank you Nestlé... I would never have seen this video if you hadn't had it locked off. You Tube / like I'm forwarding it all my friends, through Facebook, and guess what they are forwarding it to all their mates.

Fire your PR team. They are muppets!



Peter van Lanschot 1 月 20 日

the truth will out! great spot.



sabine blochberger 1 月 20 日

Maybe a bit graphic, but it gets the message across. I'm not saying anything Nestlé for a couple of years now. Get it together, Nestlé!



White Watch West Cork 1 月 20 日

Big companies must think we are very stupid trying to subdue information that they don't like. All Nestlé products are now banned from my office for that reason alone.



Martin Simmk 1 月 20 日

This video should be aired right after every nestlé ad on TV.



duckrabbit [@duckrabbit](#) 1 月 20 日

Oh whoops Nestlé turn it to (2008) news and gossip.

You should get David Byrne in to do your PR.



Jordan Crowe 1 月 20 日

Effective. His 22/16 hairs today alone is encouraging.



Tim B [@tim_b](#) 1 月 20 日

Thank you Nestlé, I'd never have heard of it without you stupidly and falsely DMCA'ing it on YouTube. -P

What do they claim to not the copyright on anyone eating a chocolate bar on YT now? EH?

Good world! Continue to do own jobs like that till you take your horrible 'chocolate' magazine elsewhere. -exp. It's endangering the nation!



ご清聴有難うございました。

FCP 消費者対応勉強会

第4回 トレーサビリティと食品安全 議事概要

日時：平成 27 年 10 月 23 日(金)14:00～17:30

場所：中央合同庁舎 4 号館 12 階 1219-1221 会議室

参加者：40 事業者・団体 計 44 名

議事次第：

1. 開会挨拶
2. 本日の進め方
3. 「農林水産省における食品トレーサビリティ普及の取組」
農林水産省 消費・安全局 消費者行政課 熊谷ふじえ 課長補佐
4. 「食品安全とトレーサビリティ」
東京海洋大学大学院海洋科学技術研究科 小川美香子 様
5. グループディスカッション
論点説明・ディスカッション・発表
6. 事務局連絡

議事概要：

＜第4回消費者対応勉強会について＞

第4回目の消費者対応勉強会では、「トレーサビリティと食品安全」として以下の2名の講師より講演していただいた。

農林水産省 消費・安全局 消費者行政課 熊谷ふじえ 課長補佐
東京海洋大学大学院海洋科学技術研究科 小川美香子 様

講演の後、

○食品トレーサビリティの取組を進める上での課題と解決策は何か？

- ・実務を行う担当者や作業者の負荷について
- ・農産物や輸入食品に対してどこまで求めるべきか
- ・流通過程における情報整理の仕方や示し方について

という論点で参加者に議論していただき、グループ毎に発表を行った。以下は、項目別の意見。

【食品トレーサビリティの取組を進める上での課題と解決策】

- ・外部トレーサビリティはおそらく日本の会社ではできているだろう。いつどこに何をどのように売ったかは、伝票で管理されている。問題はインターナルトレーサビリティが繋がっていないのではないか。今は QR コードなど使って、それをやれば簡単にできるが、お金がかかる。その場合は、手書きでやるしかない。人手がかかることから、零細企業は難しいであろう。提案だが、これらを管理するフリーソフトを行政で作ってもらえないか。高度な仕組みを構築しようと思ったら高価なソフトがあるのだが、零細企業向けには基本のみで、日本のインフラ整備として行政が構築してもらえば。(A 班)

- ・トレースにはトレースバックとトレースフォワードがあり、難しいのはトレースフォワード。データの統一が難しく、サプライチェーンが大きくなればなるほど、各社取り扱うシステムにばらつきができてデータの統一が難しい。製品名など最低限の情報に加えて、工場・生産情報をロットとして物流まで管理してもらってデータとして使える。トレースフォワードにはデータ化も重要で、生産者によっては紙ベースのデータも多く、場合によっては紙にすら書いていないこともある。データ化は重要である。国外からの輸入では残留農薬の違反が追及できない。対策としては検査サンプルを増やす。水際でとめることが有効。(B 班)
- ・トレースに当たっての目的は何かというと、危害の範囲拡大防止が主たる目的になる。このトレースが、有効であるか否かは、前提条件をきちんと整備することが重要。工程がきちんと把握されていないメーカーはあるし、きちんとした管理フローが書けない、管理する各帳票の有効性がない、トレースが繋がらず破綻する、等かなりある。そうなるときちんとした工程管理が HACCP 的考え方で前提条件がきちんと構築された上でないと、トレースの有効性が働かない。これは一番の課題である。(C 班)
- ・課題について多くあげる。中小企業はトレースがうまくいっていないと思う。発展途上国の例ではシステムのインフラが整っていないからトレースの仕組みがうまく作れていない。加工度の高い商品の場合、一つの商品に対して原材料に対する情報が多くなり、量を制限するツールや区分けも多くなる。これでは情報提供しようにも難しい。トレーサビリティを要求する人と受ける人の理解度の違いも、情報共有がうまくいっていない理由の一つである。トレースの連結がうまくいっていない、分断されているので情報の提供がうまくいっていない。一般消費者からの問い合わせが多岐にわたってきている。それぞれに対して情報を取らねばならない。例えば異物なら工場なのか流通なのか、等、難しい。情報のベクトルの違い、方向性の違いの課題がたくさんある。それから、情報収集を相手からしようとしても、相手先によっては情報がなかなかそろわない、時間がかかる、海外なのでそもそも時間がかかる、時間の切り口も課題である。従業員の監視ということで人のトレースもフォードディフェンスの観点から課題としてあがっている。それぞれの解決策については 1 点有り、運用の整理をして、やれるところからやると言うことである。(D 班)
- ・トレーサビリティはメーカーや流通でお客様視点などで定義や目的が異なっている。メーカーでは事故が起こったとき上流下流のどこまで以下に抑えるかという視点でやっている。顧客によっても時代によっても異なるので難しい。(G 班)

【実務を行う担当者や作業者の負荷について】

- ・作業者の負荷はメーカーは感じていると思う。なぜ負荷なのか、経営者がきちんとシステムマネジメントに管理コストとして入れるよう、号令をかけていないからである。企業体は考慮すべきである。これについての解決策は、前提条件としてシステムマネジメントやトレースを進めるというトップマネジメントをきっちりすること。なぜ、経営者がそのようなものをプラスオンで求めるのか。トレースのメリットデメリットをあまり理解されていない事業者も多いのではないかと。メリットデメリットを強調することで取組と企業のダメージの関係を説明すべき。(C 班)
- ・記録管理など事務作業の負荷が重くなる。経験の浅い従業員のいる割合の高い職場などでは

特に。作業にムラが生じやすく、中小企業では起こりやすい、製造中のトレースが効かないケースがある。産地は問えるが、畑や生産者までは行き届いていないところもある。そのような記録部分をどう簡素化して整理していくか課題。(E 班)

- ・トレーサビリティに関して、繋がらなければ途中で途切れてしまい意味が無い。担当者・作業者には負担にはなると思う。途切れると意味が無いので、どうしても人件費、システム導入など考えられるが、特に小さい企業では難しい。加工品などロット管理となると、いろんなロットの原料メーカー、添加物メーカーで記載の仕方が異なる。工場の中でそれぞれの原料の管理で期限管理やどれだけ作るかなどの管理など、負担が大きく課題である。(F 班)
- ・国内外の事故があった場合、どこ原材料を使っているかとの問い合わせがあるが、A 国、B 国だけでなく他の多くの国の原料を使い、それがコストや供給の安定性などで刻々と変わっているにもかかわらず、使用している全ての国を教えて欲しいと問われても答えるのが難しい。ロット管理はちゃんとできているが、何か問題が起こると原産国のトレースはその都度個別にそのような問題が起こり、解決策はない。(F 班)
- ・IT 化したいが、工場内システムの制約があり大変。解決策として個々のメーカーがシステムを組むのは難しいので共通のシステム開発をどこかで行って欲しい。(G 班)

【農産物や輸入食品に対してどこまで求めるべきか】

- ・トレースをどこまで要求するかである。残量農薬の基準や生産者など業者のプレをなくしていくよう統一した管理の方法を求めているのかが必要。(E 班)
- ・農産物は難しいが、目的にもよる。収穫日と言うより、同じ管理システムで動いている生産者グループであれば良いのではないかと。(G 班)

【流通過程における情報整理の仕方や示し方について】

- ・協力して統一していく必要はある。各企業の教育レベルを統一に向けて働きかけを業界ごとに実施する必要がある。(E 班)
- ・目的によるのか、どの情報があるのか、整理してやれば良い。(G 班)

フード・コミュニケーション・プロジェクト（FCP）
第4回消費者対応勉強会
トレーサビリティと食品安全

議事次第

日 時：平成27年10月23日（金） 14:00～17:30

場 所：中央合同庁舎4号館12階 第1219－1221会議室

議 事 次 第

- | | |
|--------------------------------|-------------|
| 1. 開会挨拶 | 14:00～14:05 |
| 2. 本日の進め方 | 14:05～14:10 |
| 3. 「農林水産省における食品トレーサビリティ普及の取組」 | 14:10～14:50 |
| 農林水産省 消費・安全局 消費者行政課 熊谷ふじえ 課長補佐 | |
| 4. 「食品安全とトレーサビリティ」 | 14:50～15:50 |
| 東京海洋大学大学院海洋科学技術研究科 小川美香子 様 | |
| 休憩 | 15:50～16:10 |
| 5. グループディスカッション | 16:10～17:20 |
| 論点説明・ディスカッション・発表 | |
| 6. 事務局連絡 | 17:20～17:30 |

配 布 資 料

- 資料1：第4回FCP消費者対応勉強会 次第（本紙）
資料2：第4回FCP消費者対応勉強会 参加名簿
資料3：農林水産省資料
資料4：小川様資料

平成27年度 「消費者対応勉強会」 第4回 参加者名簿(40社 44名参加)

No	企業名	No	企業名
1	株式会社アートコーヒー	26	日本ピュアフード株式会社
2	ITマネジメントセンター	27	日本ピュアフード株式会社
3	アグリ・コネクションズ株式会社	28	株式会社日本アクセス
4	アジアマリン有限会社	29	一般財団法人日本規格協会
5	味の素株式会社	30	日本水産株式会社
6	伊藤忠商事株式会社	31	公益財団法人日本適合性認定協会
7	伊藤忠商事株式会社	32	日本マクドナルド株式会社
8	伊藤忠商事株式会社	33	日本マクドナルド株式会社
9	伊藤ハム株式会社	34	HAVIサプライチェーン・ソリューションズ・ジャパン合同会社
10	株式会社イトーヨーカ堂	35	ハウス食品株式会社
11	一般社団法人インターナショナル・バリューマネジメント協会	36	フードリンク株式会社
12	江崎グリコ株式会社	37	株式会社プレシアホールディングス
13	花王株式会社	38	株式会社ベジテック
14	キューピー株式会社	39	有限会社マザー食品
15	株式会社三晃	40	株式会社ミツカンパートナーズ
16	株式会社シー・アイ・シー	41	モーションマインド
17	株式会社ジェイワンフーズ	42	株式会社モスフードサービス
18	全日空商事株式会社	43	山芳製菓株式会社
19	株式会社タカキフードサービスパートナーズ	44	菱熱工業株式会社
20	株式会社中央微生物検査所	45	
21	合同会社TFMHY研究所	46	
22	寺原事務所	47	
23	一般財団法人東京顕微鏡院	48	
24	株式会社日清製粉グループ本社	49	
25	日世株式会社	50	

※企業名五十音順

<本日ご欠席>

No	企業名	No	企業名
1	株式会社アートコーヒー	56	株式会社テクノファ
2	株式会社アール・ピー・アイ	57	東京海洋大学先端科学技術研究センター
3	青森中央学院大学	58	東洋冷蔵株式会社
4	株式会社浅野屋	59	戸出総合法律事務所
5	味の素株式会社	60	株式会社虎屋
6	味の素株式会社	61	株式会社虎屋
7	味の素株式会社	62	ニシフミート株式会社
8	イオンリテール株式会社	63	株式会社ニチレイフーズ
9	イオンリテール株式会社	64	株式会社ニチレイフーズ
10	伊藤忠商事株式会社	65	株式会社日本アクセス
11	伊藤忠商事株式会社	66	一般財団法人日本規格協会
12	伊藤忠商事株式会社	67	日本ケロッグ合同会社
13	伊藤忠商事株式会社	68	公益財団法人日本適合性認定協会
14	伊藤忠商事株式会社	69	日本農業情報システム協会
15	伊藤忠商事株式会社	70	日本農業情報システム協会
16	株式会社エイガアル	71	日本農業情報システム協会
17	株式会社エム・アイグッドフェローズ	72	一般社団法人日本能率協会審査登録センター
18	株式会社エム・シー・フーズ	73	一般社団法人日本能率協会審査登録センター
19	株式会社エム・シー・フーズ	74	一般社団法人日本能率協会審査登録センター
20	株式会社MA FOODS CONSULTING	75	日本ハム・ソーセージ工業協同組合
21	大塚食品株式会社	76	一般財団法人日本品質保証機構
22	大塚食品株式会社	77	日本マクドナルド株式会社
23	株式会社 office 3.11	78	一般社団法人日本冷凍食品協会
24	花王株式会社	79	パシフィックコンサルタンツ株式会社
25	花王株式会社	80	株式会社阪急クオリティサポート
26	花王株式会社	81	株式会社阪急クオリティサポート
27	花王株式会社	82	B S I ジャパン
28	花王株式会社	83	B S I ジャパン
29	花王株式会社	84	フードテクノエンジニアリング株式会社
30	花王株式会社	85	フードリンク株式会社
31	川商フーズ株式会社	86	株式会社福楽得
32	川商フーズ株式会社	87	株式会社富士通エフサス
33	キューピー株式会社	88	プリマハム株式会社
34	共栄製茶株式会社	89	プリマハム株式会社
35	株式会社ぐるなび	90	株式会社ベスカリッチ
36	株式会社ぐるなび	91	有限会社マザー食品
37	株式会社ぐるなび	92	丸紅株式会社
38	K-OFFICE	93	みずほ銀行
39	高知県	94	株式会社ミツカンパートナーズ
40	一般社団法人国際バイオマスセンター	95	三菱商事株式会社
41	特定非営利活動法人サニテーション・デザイナー協会	96	三菱食品株式会社
42	株式会社シー・アイ・シー	97	三菱食品株式会社
43	昭和産業株式会社	98	三菱食品株式会社
44	昭和産業株式会社	99	有限会社みやぎ保健企画セントラルキッチン事業部
45	昭和産業株式会社	100	ミライエール
46	双日株式会社	101	株式会社モスフードサービス
47	損保ジャパン日本興亜リスクマネジメント株式会社	102	株式会社モスフードサービス
48	損保ジャパン日本興亜リスクマネジメント株式会社	103	株式会社モスフードサービス
49	損保ジャパン日本興亜リスクマネジメント株式会社	104	有限会社山本フードビジネス研究所
50	損保ジャパン日本興亜リスクマネジメント株式会社	105	菱熱工業株式会社
51	株式会社大和コンピューター	106	
52	株式会社高島屋	107	
53	株式会社高島屋	108	
54	株式会社チームのちから	109	
55	株式会社中央微生物検査所	110	

※企業名五十音順

食品トレーサビリティについて

平成 2 7 年 1 0 月

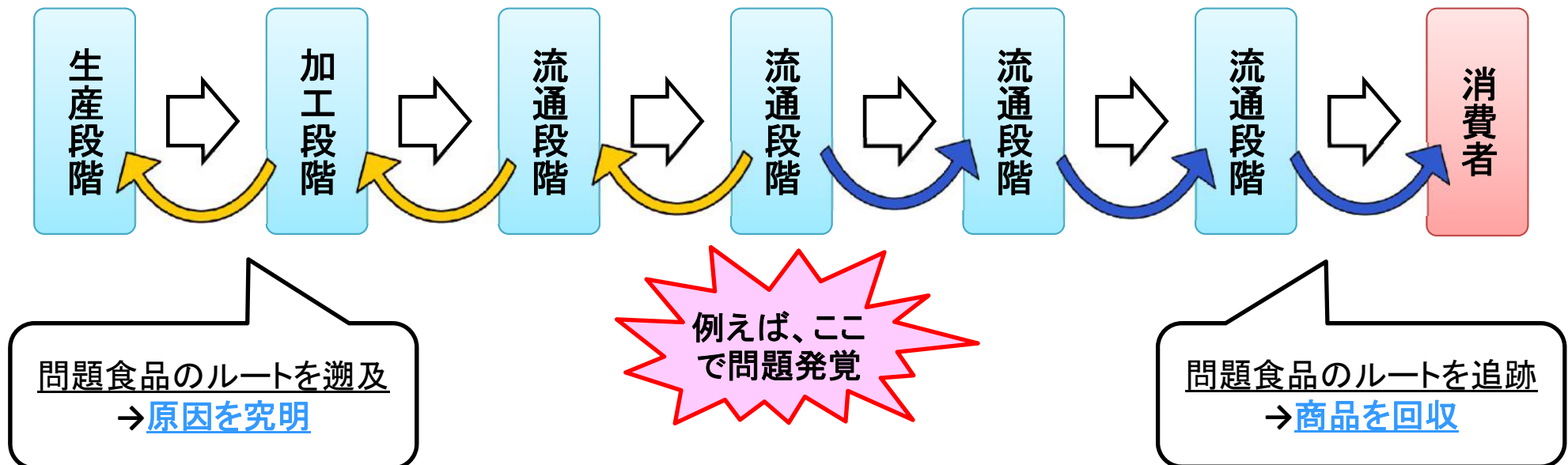
農林水産省

目 次

	頁
1 食品トレーサビリティについて	
(1) 食品トレーサビリティの定義	1
(2) 食品トレーサビリティが必要な理由	2
(3) 農林水産省の食品トレーサビリティ業務	3
(3) 食品トレーサビリティ制度	5
(4) 食品事業者の食品トレーサビリティの取組内容	6
2 食品トレーサビリティの取組状況について	
(1) 流通加工業者の取組状況	7
(2) 生産者の取組状況	8
3 食品トレーサビリティの取組の拡大について	
(1) 食品トレーサビリティの位置付け	9
(2) 食品トレーサビリティの取組の促進方策	10
(3) 食品トレーサビリティ「実践的なマニュアル」について ...	11
(4) 食品トレーサビリティ関係資料の紹介	12

食品トレーサビリティの定義

- 国際的には、**食品のトレーサビリティ**は、「生産、加工及び流通の特定の一つ又は複数の段階を通じて、**食品の移動を把握すること**」と定義されています（コーデックス委員会）。
- 具体的には、食品の移動ルート把握できるよう、生産、加工、流通等の各段階で**商品の入荷と出荷に関する記録を作成・保存**しておくことです。
- 食品事故等の問題があったときに、**食品の移動ルートを書類等で特定**し、遡及・追跡して、**原因究明**や**商品回収**等を円滑に行えるようにする仕組みです。



(注) 食品のトレーサビリティの取組は、消費者の食品選択に役立つよう、**食品をどのように生産・製造したか**(例：農薬・肥料・飼料等の使用状況、原材料の原産地名などの情報)を表示等で情報提供する取組とは異なります。

食品トレーサビリティが必要な理由

食品事故！

メーカーから、「あるロットを回収してほしい！」との依頼。

しかし、そのロットをどこに販売したかわからないので、数十か所の販売先すべてに、回収を依頼せざるをえない。

問題発生！

「一部の商品に、アレルギー物質であるそば粉が混入したおそれ。取引先に連絡して、製品の回収をしなければ。」
しかし、どの範囲の製品に問題があるのか特定できないため、全量回収せざるをえず、代替品も用意できない。

クレーム！

小売店から、「鮮度が悪い！」とのクレーム。

しかし、本当に自社がその商品を買ったのか疑問。もっと以前に買ったものかもしれない。

問い合わせ！

「外食から帰ったら、子どもの様子がおかしい。アレルギー物質である乳製品が使用されていたのでは…」と消費者から問い合わせ。厨房では乳製品は使用していないが、食材として使った加工食品の原材料に乳製品が含まれていたのかもしれない。

これらは他人事ではありません！

トレーサビリティに取り組んでいたら…

『回収の必要なロットだけを回収できます！』

回収を依頼する販売先を絞り込めるので、関係のない販売先に迷惑をかけずに済みます。
回収を依頼する自社の負担も減ります。

『迅速な対応ができ、取引先からの信頼を維持できます！』

問題のある製品を迅速に回収するとともに、代替品を直ちに届けることができます。
このことにより、取引先からの信頼を維持できます。

『遡って調べられます！』

本当に自社が買ったものか、いつ買ったものかを判断できます。
自社が買ったものであれば、自社の記録の確認や産地への連絡により、原因究明することで、責任の所在を調べられます。

『乳製品を使用した加工食品かどうかをすぐに確認することができます！』

記録を確認し、仕入業者に加工食品の原材料の照会ができるので、消費者に対し適切な回答ができる。このことにより、消費者からの信頼を維持できます。

農林水産省の食品トレーサビリティ業務

平成12年 農林水産省で食品トレーサビリティに取り組む

EUのトレーサビリティの導入の動きを踏まえ、農林水産省で食品トレーサビリティ業務を行うこととなりました。

※EUのトレーサビリティ導入の動き

1990年 GMOの環境への意図的放出に関して、表示や包装で明記した場合のみGMOを含む製品が市場に出るよう加盟国は必要な措置を執らなければならない旨規定されました。

1999年 環境相理事会で「GMOの認可手続や表示・トレーサビリティに関する新たな規制の枠組みが導入されない限り、新たなGMOの認可を凍結する」との宣言しました。

2001年 GMOの流通における義務表示及び情報の伝達を規定しました。

平成14年 「食と農の再生プラン」を公表

BSE問題(2001年)や食品の偽装表示問題等、「食」と「農」に関する様々な課題が顕在化したことから、食品安全の確保のため、農林水産政策の抜本的な改革を進める上での設計図として「食と農の再生プラン」を公表しました。

このプランの1つに「農場から食卓まで生産情報を届けるトレーサビリティシステムの導入」がありました。

※農林水産省における当初の食品トレーサビリティの取組は、消費者が生産等の履歴が把握できるよう、商品に二次元コードを貼付し、消費者に情報を提供する食品事業者の任意の取組でした。

農林水産省の食品トレーサビリティ業務(その2)

平成15年 「食の安全・安心のための政策大綱」を公表

農林水産省は、消費者保護を最優先した一元的なリスク管理を行えるよう消費・安全局を設置し、新しい食品安全行政に取り組むための指針として、「食の安全・安心のための政策大綱」を公表しました。

この大綱の中で「トレーサビリティシステムの導入・普及」を推進するとしています。

政府は、BSE問題などを教訓として、国民の健康の保護を最優先としての食品の安全の確保に取り組むため、食品安全基本法を制定しました。また、食品安全委員会が設置され、同法に基づく新しい食品安全行政がスタートしました。

平成25年～平成27年 食品トレーサビリティ促進事業

フードチェーンに関わる幅広い食品事業者が食品トレーサビリティに取り組む上でのノウハウ面等の課題を解消し、その取組を着実に促進するため、取引品目や業種等の特性に応じた「実践的なマニュアル」を作成しています。

平成27年

農林水産省は、食品トレーサビリティの取組の拡大を推進しています。

食品トレーサビリティ制度

○我が国では、トレーサビリティ法の法律として、**牛トレサ法**、**米トレサ法**が制定されています。また、**食品衛生法**においては、食品全般の仕入元及び出荷・販売先等に係る記録の作成・保存(**基礎トレーサビリティ**)が食品事業者の**努力義務**として規定されています。

○EU、米国では食品全般の**基礎トレーサビリティ**が食品事業者**に義務付け**られています。

日 本	E U	米 国
牛トレサ法：牛、牛肉 牛一頭ごとを個体識別番号で管理。 牛肉販売の際に個体識別番号の表示・ 記録を義務付け	一般食品法：食品全般 入荷元と出荷先を確認できることを義 務付け	バイオテロ法：食品全般 入荷元と出荷先の確認に必要な記録 の作成・保存を義務付け
米トレサ法：米、米加工品 入出荷記録の作成・保存、産地情報 の伝達を義務付け		
食品衛生法：食品全般 仕入元及び出荷・販売先等に係る記 録の作成・保存(努力義務)		

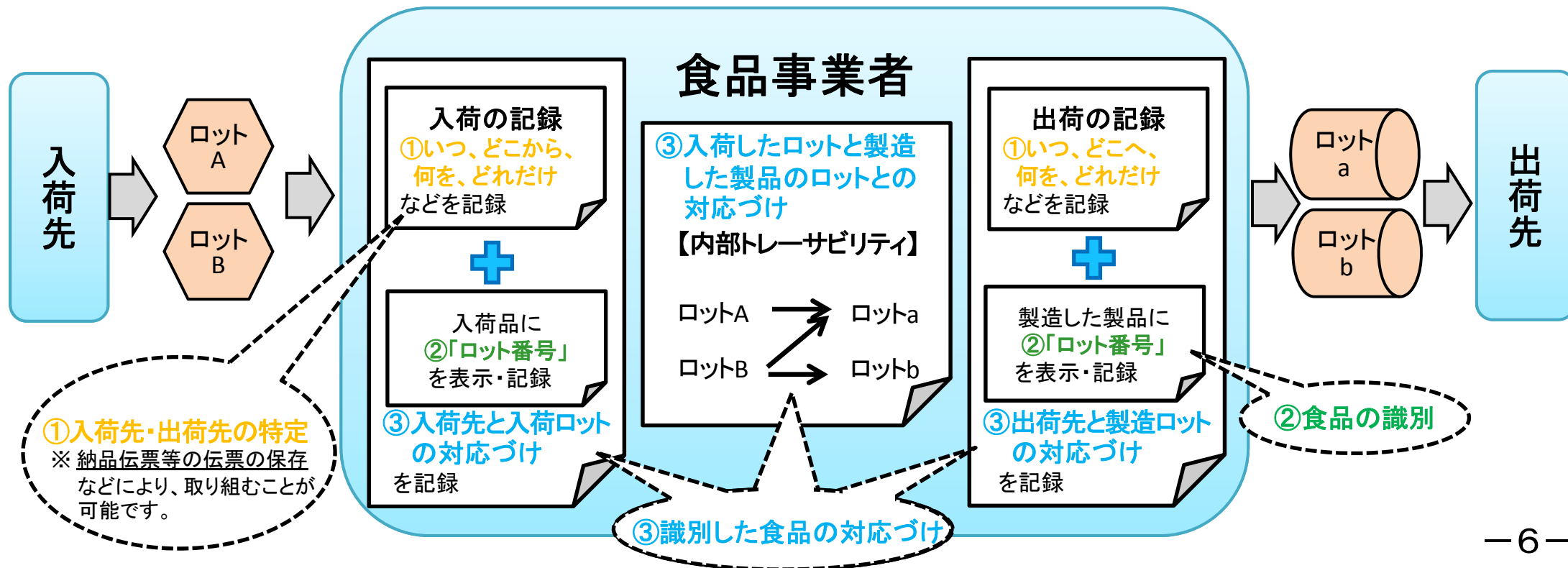
食品事業者の食品トレーサビリティの取組内容

○食品事業者による食品トレーサビリティの取組は業種や規模などで様々であり、食品事業者の状況に応じて段階的に進めて行くことが重要です。

○段階的な取組としては、以下の要素に分けられます。

- ①入荷先・出荷先の特定 : 「いつ、どこから(どこへ)、何を、どれだけ」の入荷・出荷の記録の作成・保存の基礎的な取組【基礎トレーサビリティ】。
- ②食品の識別 : 入荷品や製品に「ロット番号」を表示し、記録する取組。
- ③識別した食品の対応づけ : 「入荷先と入荷ロット」、「入荷ロットと製造ロット」【内部トレーサビリティ】、「出荷先と製造ロット」をそれぞれ対応づける記録の作成・保存の取組。

○なお、フードチェーンの各段階の事業者が連携して取り組む食品トレーサビリティの取組(「チェーントレーサビリティの取組」)もあります。



食品トレーサビリティの取組状況（流通加工業者）

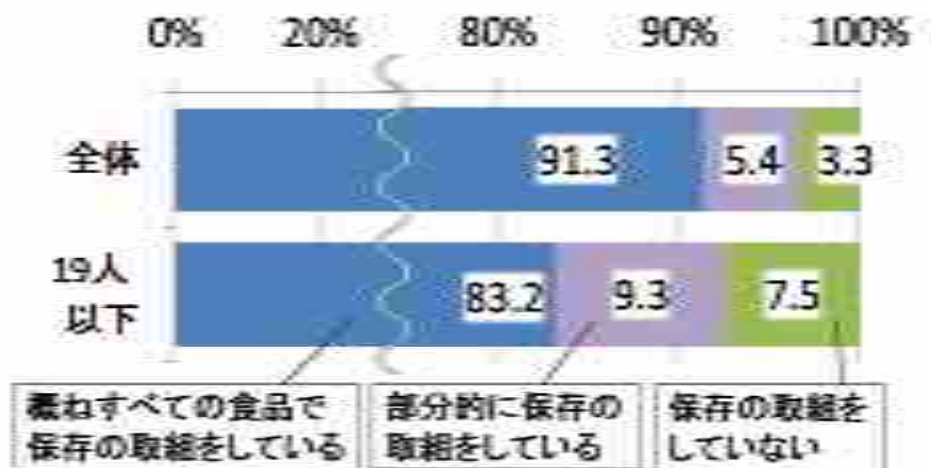
- 流通加工業者における食品トレーサビリティの取組率は、基礎トレーサビリティで9割程度、内部トレーサビリティで5割未満となっています。しかし、中小事業者にとっては取組率が低調となっています。

流通加工業者の現状と課題

※ 平成23年度食品トレーサビリティ導入準備委託事業報告書より

- 中小事業者を中心として、食品トレーサビリティに取り組む上でのノウハウ面等の課題を抱えている状況

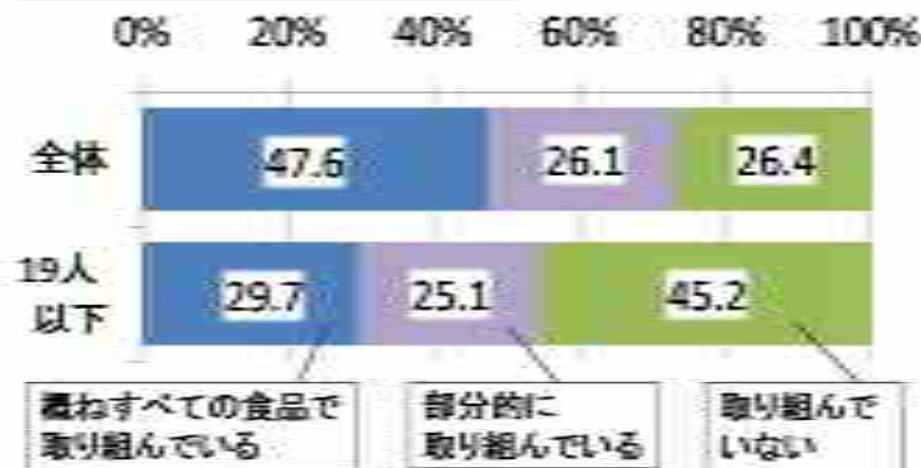
基礎トレーサビリティ（入荷記録の保存）の取組状況



課題

- ・ 入荷記録の保存には手間がかかる
- ・ 伝票類の保存スペースが不足
- ・ 伝票類のやりとりがない（現金取引）

内部トレーサビリティの取組状況



課題

- ・ 作業量が増加する
- ・ 新たな投資が必要になる
- ・ 何をすればよいか分からない

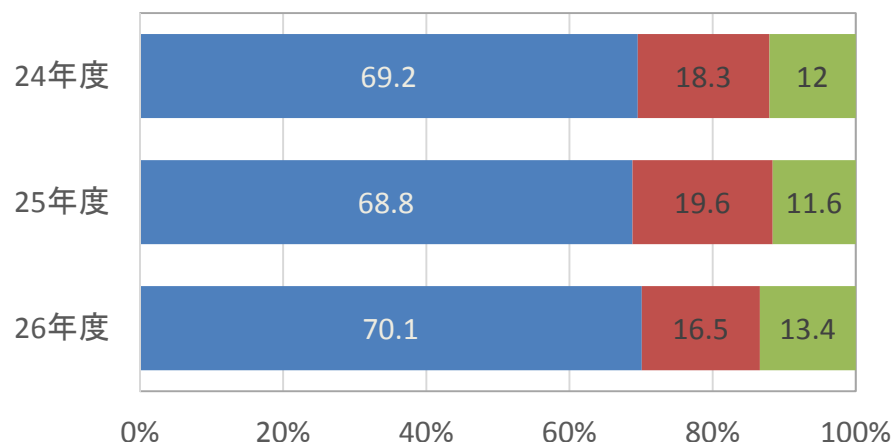
食品トレーサビリティの取組状況（生産者）

○ 生産者（農業者、漁業者）における食品トレーサビリティ（基礎トレーサビリティ）の取組率は、7割程度で横ばいとなっています。

生産者の現状

※ 統計部調べ。「農林水産情報交流ネットワーク事業全国調査」より

農畜水産物の出荷記録の保存の取組状況



- 概ねすべての品目で保存の取組をしている
- 部分的に保存の取組をしている
- 保存の取組をしていない

「出荷の記録」を保存していない理由 （複数回答）＜26年度＞

- 「出荷の記録」を保存する必要性が認められないため 40.1%
 - 「出荷の記録」を保存するのは手間がかかるため 32.5%
 - 伝票類のやりとりがなく、農畜水産物を出荷しているため 28.3%
 - 伝票類の量が多く、それを保管する場所が確保できないため 12.8%
 - その他 16.0%
- 〔その他の主な内訳〕
- ・農協・漁協への出荷であり、書類は農協・漁協で保存しているため
 - ・直売のため出荷先の記録ができない
 - ・金額については保存しているが、数量までは保存していない
 - ・記録は保存しているが、整理ができていない

食品トレーサビリティの位置付け

○ 食品トレーサビリティについては、**食料・農業・農村基本計画**において**取組の拡大を推進すること**とされています。

○食料・農業・農村基本計画（抜粋）

（平成27年3月31日 閣議決定）

第3 食料、農業及び農村に関し総合的かつ計画的に講ずべき施策

1. 食料の安定供給の確保に関する施策

（1）国際的な動向等に対応した食品の安全確保と消費者の信頼の確保

② 食品表示情報の充実や適切な表示等を通じた食品に対する消費者の信頼の確保

（前略）さらに、引き続き米穀等のトレーサビリティ制度を適切に運用する。また、食品産業事業者等による、入荷品と出荷品の対応関係も含めて入出荷記録を作成し、保存する取組の拡大を推進する。

食品トレーサビリティの取組の促進方策

- 食品トレーサビリティの取組を着実に促進していくため、食品事業者の食品トレーサビリティの取組を支援するとともに、地域段階における食品トレーサビリティの普及を行っていくこととしています。

食品トレーサビリティ促進事業委託費 (平成25年度～27年度)

○ 事業内容

・実践的なマニュアルの作成

中小事業者を含む食品事業者の多種・多様な課題に対し、きめ細かくかつ直接的な解消策を提供するため、実際の事業者の事例を収集するとともに、取引品目や業態等の特性に応じた優良事例等を含む「実践的なマニュアル」を作成。

○ 委託先 民間団体等

○実践的なマニュアルの構成

総論

[理論編] (平成25年度)
○取組の意味や効果、用語の解説など

各論

[実践編]
○業種ごとの取組の進め方など

平成25年度:「製造・加工業編」「卸売業編」「小売業編」

平成26年度:「漁業編」「外食・中食業編」

平成27年度(作成中):「農業編」「畜産業編」

取組手法編

○記録様式集など(各論を補完するもの)

消費・安全対策交付金 (平成22年度～31年度)

○ 事業内容

(1) 促進方策の検討等

協議会等の設置による促進体制の整備、促進方策の検討等の実施。

(2) 普及推進活動の実施

セミナー・講習会、先進事例研究会、フードチェーンを通じた実証試験等の普及推進活動の実施。

(3) 実態調査の実施

記録の作成・保存等の状況を確認するための実態調査等の実施。

○ 事業実施主体 都道府県、農業者・事業者団体等

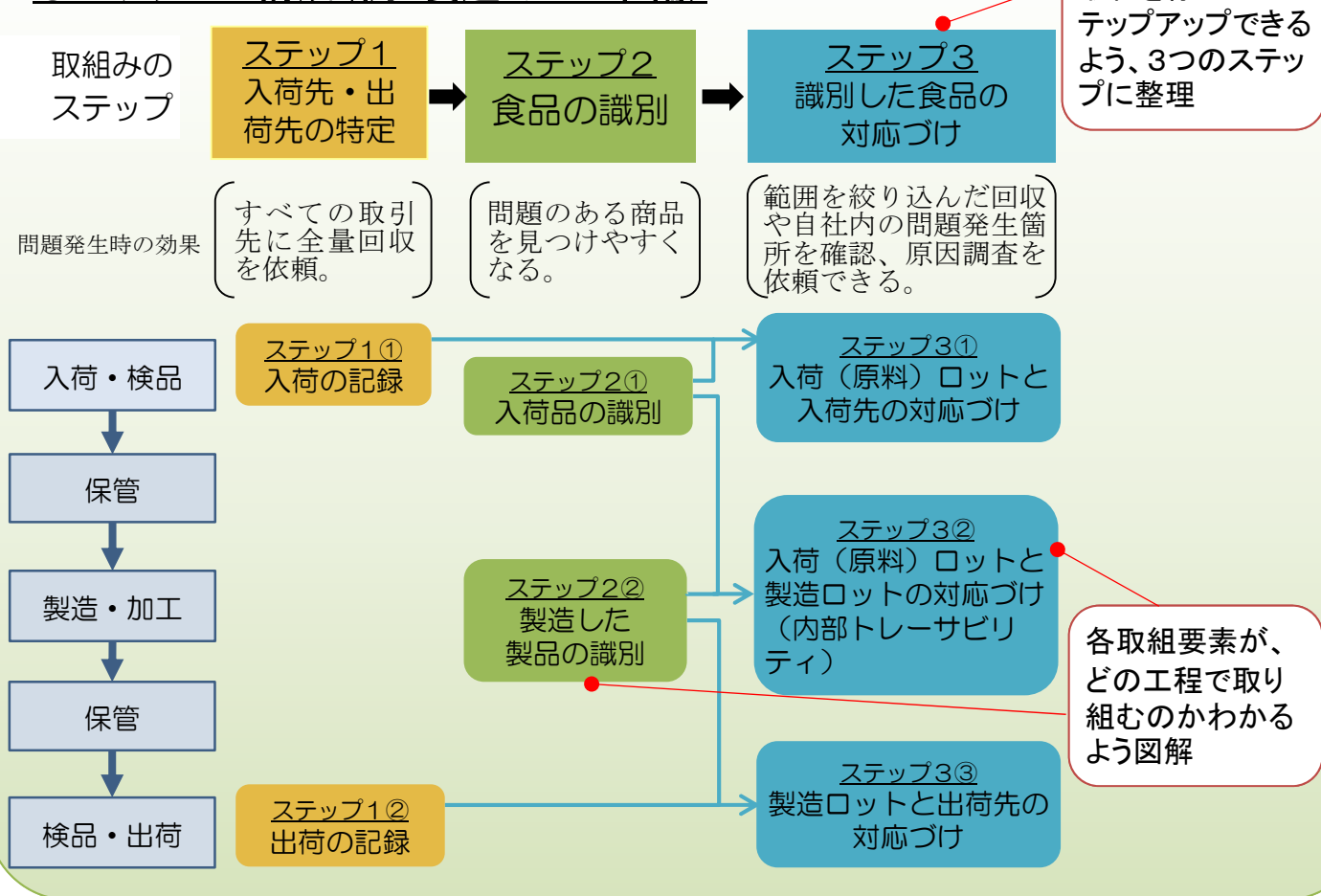
○ 交付率 1/2以内



食品トレーサビリティ「実践的なマニュアル」について

○「実践的なマニュアル」は、食品トレーサビリティの意味や効果、業種ごとの取組みの進め方などをわかりやすく解説したマニュアルです。

○ステップの構成(例:製造・加工業編)



○取組要素の解説(ステップ①入荷の記録)

作業手順(例)

○入荷の記録の作成

自社で記入する手間が要らない例です

例：入荷先からの納品書を活用



入荷品と納品書の内容が一致するか確認(照合)
(基本項目について記載がないからあわせて確認)

○入荷の記録の保存

例：納品書をファイルに綴じてロッカーに保存



各取組要素は、視覚的に理解できるよう図やイラストで解説

【

実践的な
マニュアル

の特徴】

取組を 徐々にステップアップできる よう、3つのステップに分けて解説
中小事業者を主な対象とし、わかりやすいよう 図やイラストを多く掲載
業務の手順や記録様式を作成・管理する 管理者を読者として想定

食品トレーサビリティ関係資料の紹介

○ 当省のホームページでは、食品トレーサビリティに関するパンフレットや実践的なマニュアルのほか、事業者向けの導入の手引きや、食品トレーサビリティに関する意識調査結果等を掲載しています。

パンフレット



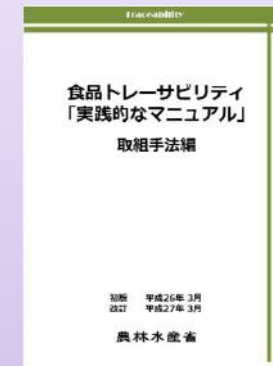
実践的なマニュアル



総論



漁業、製造・加工業、卸売業、小売業、外食・中食業編



取組手法編

【ホームページアドレス】 <http://www.maff.go.jp/j/syouan/seisaku/trace/index.html>

問い合わせ先:

地方農政局など

農林水産省
消費・安全局
消費者行政課
TEL:03-3502-5716
FAX:03-6744-1974

地域	問い合わせ先	電話番号	地域	問い合わせ先	電話番号	地域	問い合わせ先	電話番号
北海道	北海道農政事務所 消費生活課	011-330-8813	北陸	北陸農政局 消費生活課	076-232-4227	中国四国	中国四国農政局 消費生活課	086-224-9428
東北	東北農政局 消費生活課	022-221-6095	東海	東海農政局 消費生活課	052-223-4651	九州	九州農政局 消費生活課	096-211-9121
関東	関東農政局 消費生活課	048-740-0096	近畿	近畿農政局 消費生活課	075-414-9771	沖縄	沖縄総合事務局 消費・安全課	098-866-1672

食品安全とトレーサビリティ

東京海洋大学

小川 美香子

本日の内容

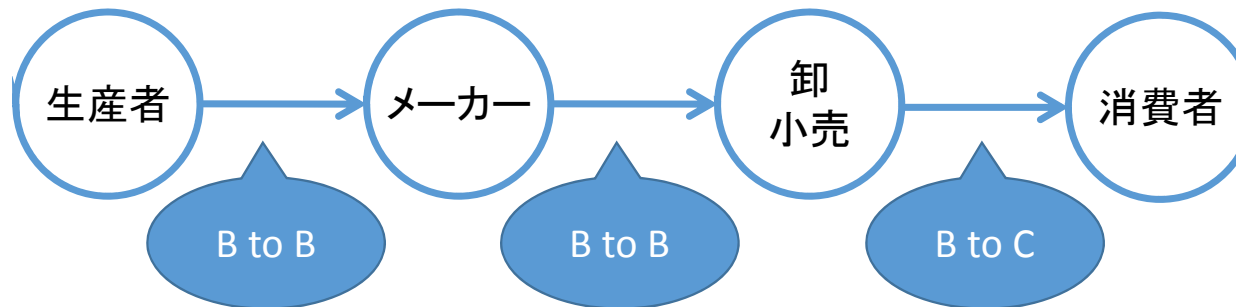
- なぜ、つながらなかったか
- 事例
- 考えておくべきこと

なぜ、
つながらなかつたか

Food Supply Chain の新たな局面

価値共創

- ・食の安全・安心を実現するための
企業間情報連携、消費者との関係構築



- ・製販連携: 商品規格情報
- ・個々のメーカーの負担感

- ・消費者が求める食品情報
- ・情報の届け方

- ・競争と協働
- ・標準化／相互運用性

- ・食品情報の価値
- ・購買行動、情報行動

- ・ECR(消費者価値と製販の協働)概念の限界
- ・消費者不在の既存の企業間連携が、変わりつつある？

トレーサビリティとは

生産、加工および流通の特定の一つ又は複数の段階で、食品の移動を把握できること。

「食品トレーサビリティシステム導入の手引き」
(平成19年3月改訂版)より

- Codex委員会総会(2004年6～7月)で合意された定義の訳
- 平成15年3月発行時の定義
 - 「生産、処理・加工、流通・販売のフードチェーンの各段階で、食品とその情報を追跡し遡及できること」

手引き p.10
ゼロわか p.4

“つながる”こと

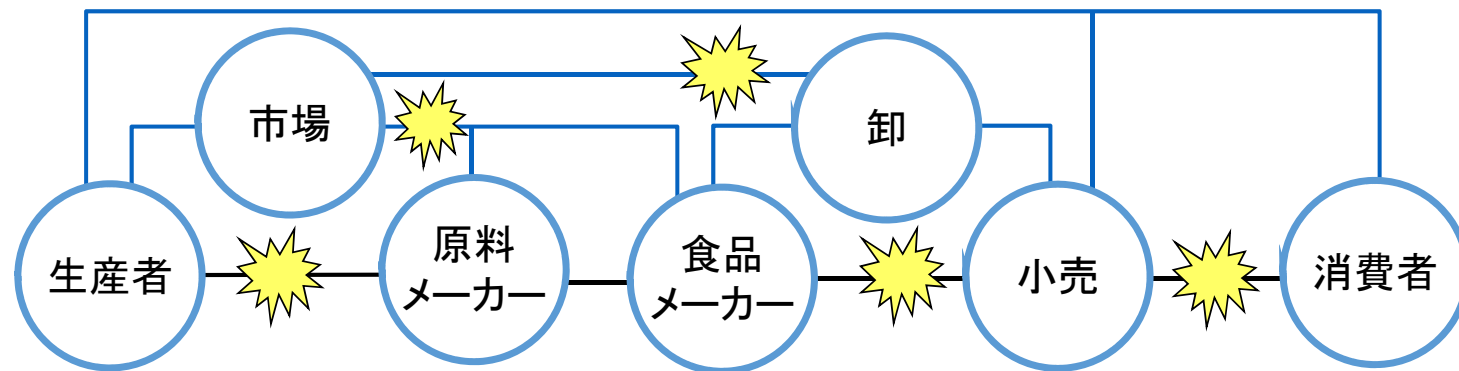
つながっているか？

- “途切れる”

複数の組織を経て広がるモノと
情報をつなげる難しさ

- **組織の壁**

- 生産者： 直販先や契約栽培先は判るが、市場経由は…
- 食品メーカー： 出荷先は判るが、その先は…
- 小売： 宅配客は判るが、レジの客は…



なぜ、つながらないか？

- “つなげる” ことが、かかえる矛盾
 - 相対立するもののバランスをどうとるか？
- 効率性、独立性とのバランス
 - 近代以降、社会的分業
 - 育てる人、運ぶ人、売る人、料理する人、食べる人
 - 専門化 = 効率性の追求
 - 独立性 = 組織のつながりを希薄化させて経済成長
- 分業の進化 ⇒ 複雑なフードサプライチェーン

なぜ、つながないか？（つづき）

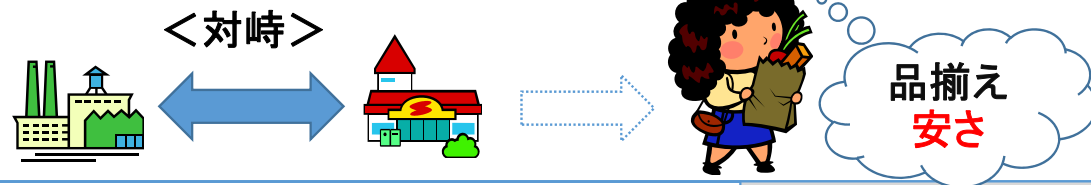
- 競争とのバランス
 - 少子高齢化社会 “胃袋産業”
 - 規制緩和等による参入障壁の低下 ⇒ 競争激化
 - 情報は隠したほうが合理的
 - 競争原理：情報は経営資源
 - 食の分野は模倣が容易
 - 生産プロセス、栽培・育成方法、配合（レシピ）情報は企業秘密
 - 差別化：“秘伝のタレ”の価値
- 情報開示するコストと責任
 - 開示した情報が間違っていた時のリスク
- 消費者への情報公開、企業間の情報連携は慎重に・・・

SCM 対立から協調へ

- 垂直的マーケティング・システム
- 売買関係の対立性
- 対立 (conflict) の統制・管理と協調 (partnership)
- 流通チャネル研究
 - 流通システムの構造変化
 - 製造業者から小売業者へのパワー・シフト問題
 - 企業間の協調を維持する要因
- 組織間関係論
 - 「系列」
 - 「信頼」に基づく「協調的取引関係」
 - 関係特殊資産・技能の存在、長期継続性、共同問題解決、組織間学習

製販情報連携の変遷

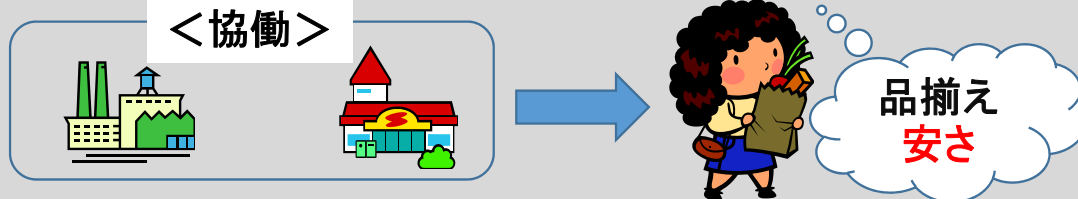
1970年代後半～ POS(Point of Sales)、EOS (Electronic Order System)
1980年代 ～ EDI (Electronic Data Interchange)



1990年代～

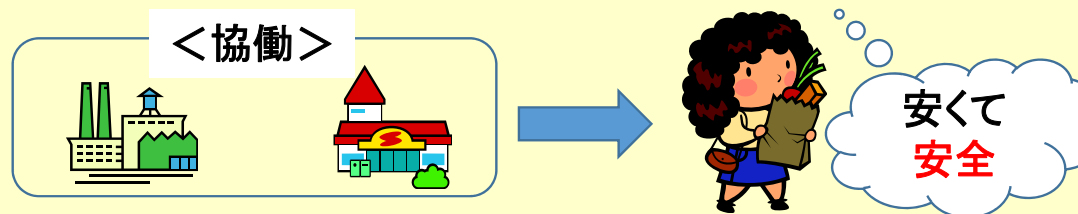
ECR(Efficient Consumer Response):
消費者に、より**価値の高い商品**を届けるために、
サプライチェーン全体の協力体制を目指す概念

流通の効率化、
低コスト化、情報化



現在

商品情報の詳細化
取引情報+品質情報



つなげるために： 品質管理と情報公開

①社内の品質管理／情報管理

- 品質管理強化
- 意識改革、コンプライアンス

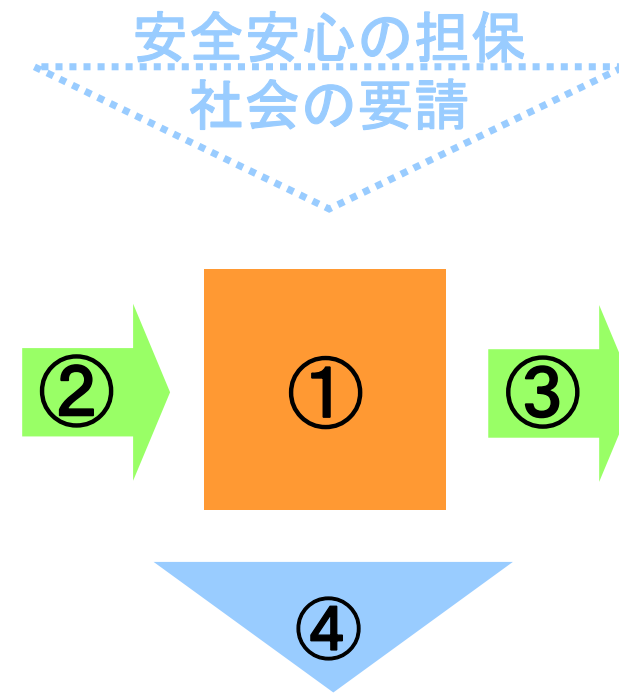
②調達先との連携

- 原材料管理
- 製品情報管理

③顧客との連携、情報開示

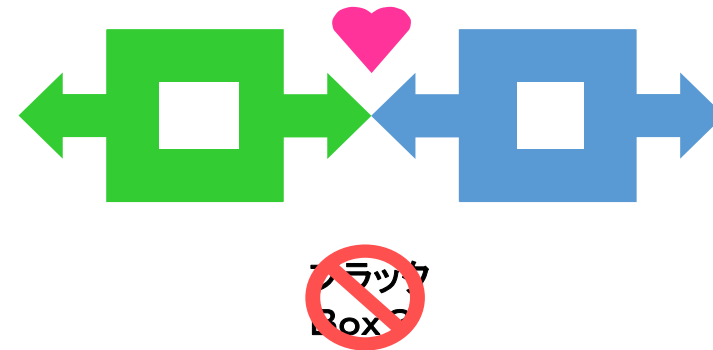
- 製品・配送管理
- 製品情報開示

④消費者への情報公開



つなげるために

- 取引先、競合他社との連携
 - 協働と競争
 - インターフェースを揃える
 - 標準化
- 消費者との信頼
- 情報を敢えて開示するアプローチ
 - 誰に何をどこまで見せるか？



- 橋本毅彦、『標準の哲学』、講談社、2002年.
- 藤本隆宏ら、『ビジネス・アーキテクチャー』、有斐閣、2001年.
- 浅羽茂、『競争と協力の戦略』、有斐閣、1995年
- 伊藤秀史、『日本の企業システム』、東京大学出版会、1996年.
- 水野学・小川進、「同業他社へのノウハウ公開の効果」、組織科学、Vol.38, No.1, pp66-78, 2004年.
- 國領二郎、『オープン・アーキテクチャ戦略』、ダイヤモンド社、1999年.

事例

水産物輸出倍増環境整備対策事業

- 農林水産物・食品の輸出倍増目標

- 2012年 4,500億円 うち水産物 1,700億円
- 2020年 1兆円規模 // 3,500億円

- 水産物の輸出の課題

- 加工場等の関連施設や水産物の取扱方法が輸出先国の衛生条件を満たすこと
- フードチェーン全体のHACCP対応
 - 市場におけるHACCP導入の基準作成、実務マニュアルの策定・普及

- 特にEU・HACCP水産加工施設

- 厚生労働省に加え、水産庁も認定主体となるよう所要の体制整備を進める

水産物輸出倍增環境整備対策事業

平成27年度概算要望額： 2,387百万円

輸出向けHACCP対応施設の整備の推進、HACCPに基づく品質管理の研修等の実施及び生産海域等のモニタリングを支援するとともに、履歴情報システム構築、EU・HACCP認定指導・監視及び市場における実務マニュアルの策定を行うことで水産物の輸出を拡大。

＜水産物輸出の倍增に向けた抜本的体制強化＞

補助対象：

- ① HACCP対応施設の改修等支援
(水産加工・流通施設)
- ② HACCP認定加速化支援
(研修会・現地指導・指導員育成等)
- ③ 生産海域等モニタリング体制整備
(モニタリング経費)
- ④ 履歴情報システム構築
(マニュアル作成、検証、普及経費)
- ⑤ EU・HACCP認定施設指導・監視
(荷口検査・定期監視、指導ガイドライン等経費)
- ⑥ 市場の実務マニュアル策定
(マニュアル作成経費)

補助率： ①1/2以内
②定額、1/2以内
③1/2以内
④～⑥委託費

事業実施主体：民間団体等（公募）

交付先：国⇒事業実施主体



水産物輸出倍增環境整備対策事業 内容

- (1) HACCP対応施設の改修等支援
 - 輸出拡大を目指す水産加工業者等が行う輸出先国のHACCP基準を満たすための水産加工・流通施設や産地市場の改修整備に要する経費、または、新設に要する掛かり増し経費を助成する。
- (2) HACCP認定加速化支援
 - HACCP施設認定の加速化を図るため、HACCP認定に必要となる一般衛生管理及びHACCPによる衛生管理に関する研修や現地指導、指導員の育成等に要する経費を助成する。
- (3) 生産海域等モニタリング体制整備
 - 輸出先国が求める二枚貝の生産海域のモニタリングや医薬品の残留検査等に要する経費を助成する。
- (4) EU・HACCP認定施設指導・監視
 - EU・HACCP認定施設における定期監視、輸出荷口検査を行うとともに、監視員に対する講習会等を行う。
- (5) 履歴情報システム構築
 - 輸出促進に当たり、国産水産物の安全・安心を充実するチェーントレーサビリティの導入を図るため、HACCP対応の施設を経由した履歴情報の管理、提供するシステムの構築のためのマニュアル作成、普及啓発を行う。
- (6) 市場のEU・HACCP取得のための実務マニュアル策定
 - 大規模な産地市場において、陸揚げから搬出に至る工程について、魚種や漁業種類等のタイプ別の衛生管理ケーススタディを実施し、実務マニュアルを策定する。

水産庁の履歴情報システム構築事業

「平成27年度水産物輸出倍増環境整備対策事業のうち
履歴情報システム構築事業」

- 背景

- 米国やEUでは、トレーサビリティの導入が法令等で求められている
- 水産物の輸出拡大 = トレーサビリティのシステムの適切な整備
- 食品事故等の問題発生時の速やかな生産・流通履歴の遡及・追跡、円滑な原因究明や商品回収

- 目的

我が国水産物の輸出拡大を実現するための…

- サプライチェーン全体を対象に水産物トレーサビリティのマニュアル作成
- マニュアルに沿ったトレーサビリティの導入促進

水産庁の事業 マニュアルの概要

- 対象 養殖水産物関係者

- 資料

- 食品トレーサビリティ「実践的なマニュアル」(農林水産省)
<http://www.maff.go.jp/j/syouan/seisaku/trace/index.html#4>

- 「ステップ3」の内容がベース

- 養殖魚のトレーサビリティシステムガイドライン
<http://fmric.or.jp/trace/ffish/index.htm>

- 貝類(カキ・ホタテ)のトレーサビリティシステムガイドライン
<http://fmric.or.jp/trace/shell/index.htm>

- 水産物のトレーサビリティに関して地方公共団体や関係団体が策定している指針、ガイドライン等

水産庁の事業 マニュアルの概要(つづき)

- 留意点

- 本事業における養殖水産物
- 養殖水産物関係者が、自らが関連する項目を速やかに参照できる項目立て
- 主要輸出先国の法令等で定められたトレーサビリティにかかる要件の反映
 - 海洋管理協議会(MSC)、水産養殖管理協議会(ASC)等の要件も可能な限り反映
- 可能な限り多くの流通経路、製品形態等をカバー
- ロットの定義、ロット番号の付与及び消費者への情報提供方法(表示等)に関する共通ルールを提示
- 分かりやすさ(文字を大きく、図を多く、等)

水産庁の事業 現地調査

- 対象
 - 複数の地域 or サプライチェーン全体にまたがるもの
- 収集情報
 - 流通経路、流通時の製品形態等のパターン
 - トレーサビリティの実施事例（ロット定義、情報の記録、情報の伝達等）
 - 取引先等からの問い合わせ及び対応事例
 - トレーサビリティに関連する情報システム

考えておくべきこと

トレーサビリティとプライバシー

RFIDの利用

なぜプライバシー問題
になるのか？

- ヒトの行動が可視化する
 - 識別: 個品、個人の識別
 - 無線: 不知・不識のうちに
 - ネットワーク: 情報の連結が容易
- 可視化
 - メリット ⇒ 効率化、アカウントビリティの高まり
 - デメリット ⇒ プライバシー問題
- 新しい技術の普及と社会
 - 技術革新によって、新たな社会的な課題を生む可能性
 - 技術の組み合わせ (ex. RFID + センシング技術 + ネットワーク)
 - 新しいビジネスモデル、社会モデル



RFIDをめぐるプライバシー問題

- RFID普及は欧米流通が牽引
 - ウォルマート(米国)、メトロ(ドイツ)
 - サプライチェーンの効率化



- CASPIANの反対運動

- Consumers Against Supermarket Privacy Invasion and Numbering
- 米国の消費者保護団体
- “スパイチップ” <http://www.spychips.com/>

- EPC Global のGuidelines on EPC for Consumer Products
 - Notice、Choice、Control、Education



RFIDとプライバシー 企業の対応

- RFIDの持つ**識別性**: 個人情報保護法に抵触する可能性
- 「電子タグに対するプライバシー保護ガイドライン」(2004年6月)
 - 総務省・経済産業省
 - 電子タグ全般が対象 ⇒ 全般的・包括的記述にとどまる
 - 情報項目による区別がない
 - RFIDシステムが導入される分野・運用条件による区別などが不明確
- RFIDシステムを導入する企業は、個別の案件ごとに、**ガイドラインに準拠**した具体的な施策の検討と、**継続的な見直し**が必要

ICTと社会

- 社会＝システム → 企業＝サブシステム
- 社会の規範(norm)や価値(value)
- ICTの利用 → 社会の変容(transform)
 - コンピュータの革命的特徴は、その論理的順応性(logical malleability)である (J.H.Moor, 1985)
- どう利用すべきか？
- ポリシーの空白(policy vacuum)
- 権利の侵害や価値の対立 = 倫理問題

どんな目的にも
利用可能！



ICTと社会

どうすればよいか？

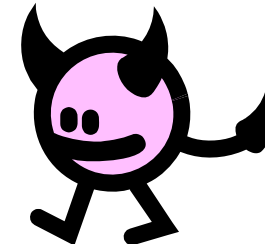
ex. 倫理規定
情報倫理綱領
プライバシーポリシー

- 社会的コンテキストの理解 (Johnson, 2001)
- トップマネジメントの積極的関与(commitment)
- ケイパビリティ(組織能力, capability)の獲得
- 企業の社会的責任(CSR)を果たす要件
 - 倫理問題への敏感さ sensitivity
 - 正当性の説明(説明責任) accountability
 - 正当性が主張できる行動選択
 - 理性的な対話(合意形成)



プライバシー

- “プライバシー”の扱いにくさ
 - 時代とともに変遷
 - 社会・文化による差
 - 個人差
 - TPOによる差



- 対処論的に捉えていては不十分～**変化を前提とする施策**
 - そもそもプライバシーとはどのような概念か？
 - 個人情報(保護法)とプライバシーの関係は？
- 法学的視点
 - 個人情報保護法に抵触するか否か(法解釈論)
 - コンプライアンス(法令順守)
- マーケティング的視点
 - どう売るか(マスマーケティング)
 - (従来の)消費者保護:企業と個人の対立関係が前提

プライバシーとは？ 概念の系譜



- 古典的プライバシー権
 - 公(マスメディア)に対する私の権利
 - 「ひとりで放っておいてもらう権利」(ウォーレン&ブランダイス 1890)
 - プライバシーの権利 = 自己決定権
 - 米国人工妊娠中絶の自由をめぐる議論



- 現代のプライバシー概念
 - 公(国家)に対する個の権利
 - 自己情報コントロール権 (情報プライバシー権、積極的プライバシー権)
 - 1965年「ナショナル・データセンター構想」の頓挫
 - 米国連邦内の機関が個人情報をコンピュータで集中管理する構想。
 - データバンク社会への危惧 (ウェスティン1967、ミラー1971)

プライバシーの保護 ≡ 個人情報の保護

世界各国で個人情報保護法の制定

監視社会論

- 監視を批判的に捉え、「透明化」によるプライバシーの侵害を良しとしない立場をとる場合が多い
- ⇔ 透明な社会を是とする議論(布林、田端)
- フーコーの監視論 (1975)
 - ベンサムのパノプティコン (一望監視施設) を引用
 - 「我々は一望監視社会に生きており、処罰の方式が肉体的なものから内面的馴致を伴うものへ変化した」
- ”surveillance society” (G.T.マルクス、1985)
 - 小説『1984年』(ジョージ・オーウェル、1949)
 - 映画 matrix
 - cf. ロボットはトモダチ 「鉄腕アトム」



ベンサム Panopticon

- 全てを(pan-)見る(-opticon)
- 哲学者ジェレミ・ベンサム
 - イギリスの経済学者、哲学者、法学者
 - 功利主義者
 - 最大多数の最大幸福
 - 社会の幸福の極大化を見込むには犯罪者や貧困者層の幸福を底上げすることが肝要であるとの考え
- 少ない運営者で多数の収容者を監督する
 - 運営の経済性と収容者の福祉の両立
 - 収容者は職業選択の自由が与えられる
 - 犯罪者を自力で更生させるための教育・改造するためのシステム

監視社会論

- 最近の論点

- 監視主体の変遷: 国家から社会(企業)へ

	単一、巨大な主体	複数、小さな主体
公権力	ビッグ・ブラザー(国家)	リトル・ブラザー(小さな複数公的主体)※1
民間企業	ビッグ・シスター(企業)	リトル・シスター(複数企業)

参考) 他に、インターネット上の管理を意味する“ビッグ・ブラウザ”

※1 インターネットの普及で、万人が万人を監視することを指して使う場合もある

- 監視の民主化と分散化

- 情報技術の2面性

- 「監視・統制する機能」と「情報を共有し参加を促す機能」
- ビッグ・ブラザー不在の問題 (バーバー、1997)

日本における監視社会論



- 1980年代にパノプティコン論を輸入
- “監視社会”が1990年末以降に浸透
 - 通信傍受法、住基ネット(住民基本台帳ネットワーク法)問題
- 「コンピュータ・ネットワーク時代の監視対象は、単なる生身の人間ではなく、データ化された人間である」(小倉、2003)



日本におけるプライバシーの権利

- 日本国憲法に明文規定はない
 - 第13条(個人の尊重)によって保障されると解されている。
- 1967年「宴のあと」事件
 - 日本では1967年「宴のあと」事件の際に、プライバシーという言葉が使われたことから注目され、人格権として認められるようになった。
- 「自己に関する情報の流れをコントロールする個人の権利」(堀部、1988)
 - 堀部政男『プライバシーと高度情報化社会』岩波新書、1988年

日本におけるプライバシーの権利

- 「宴の後」事件

- 1960年に新潮社より刊行された三島由紀夫の小説。
 - ドナルド・キーンにより英訳：英題“After the banquet”
- この事件によって、三島由紀夫が日本で最初のプライバシー侵害裁判の被告となった。
- 1961年3月15日
- 元外務大臣・東京都知事候補の有田八郎氏は、三島の『宴のあと』という小説が自分のプライバシーを侵すものであるとして、三島と出版社である新潮社を相手取り、慰謝料と謝罪広告を求める訴えを東京地方裁判所で起した。
- 裁判は、「表現の自由」と「私生活をみだりに明かされない権利」という論点で進められた。
- 1964年9月28日に東京地方裁判所で判決が出て、三島側は80万円の損害賠償の支払いを命じられた。この後、1965年に有田が死去し、有田の遺族と三島との間に和解が成立。

消費者保護(Consumerism)を担う3主体

- 政府：法・規制
- 企業：競争と自主規制
- 消費者団体：消費者意識の向上と選択の基盤となる情報提供
 - Assael, H., “Consumer Behavior”, 1997

政府	・RFID e-JAPAN II のIT利活用方針(安心・安全な社会の構築) ・総務省／経産省「電子タグに関するプライバシー保護ガイドライン」 存在や読み取りの告知、利用しない選択肢、優位性・リスクの告知、 利用目的の限定・告知、個人情報の漏洩・改ざんの防止、など ・個人情報保護法の施行	2003.7 2004.6 2005.4
企業	・EPC Global のGuidelines on EPC for Consumer Products Notice、Choice 、Control 、Education ・電子商取引推進協議会(ECOM)ワーキング ・各業界団体の活動	2003.11 2003.11
消費者 団体	・米国CASPIANの反対運動 Policy Statement (MIT Privacy Workshopで発表) ・日本では顕著なプライバシー保護活動、RFID反対運動などはない	2003.11

Copyright ©2014 Mikako Ogawa, All rights reserved

CASPIAN Position Statement

Consumers Against Supermarket Privacy Invasion and Numbering (CASPIAN)

- 消費者に対する**5つの脅威**
 - タグの存在が**告知されない**
 - 個品が**特定される**
 - 様々なデータを**統合・集約**される
 - **リーダ**の存在が告知されない
 - 個人が**トラッキング・プロファイリング**される
- RFIDを**利用して良い3つの条件**
 - **薬品**のトラッキング
 - 製造から調剤にいたるまで、偽造防止の観点から
 - **製品**のトラッキング
 - 製造から店舗まで、盗難防止、店舗管理等の観点から
 - **有害物質**の検知
 - 埋め立て廃棄物での利用、単品管理は認めない
- **禁止**すべき事項
 - 購入した商品に動作可能または休止状態のタグの受け入れを消費者に**強要**すること
 - リーダおよびタグ、消費者の所有する休止状態のタグを**検出**する行為を**阻害**すること
 - データの対象となる消費者に対する、十分に明示された説明なしに、個人を**追跡**すること、衣服や携帯物などを介した**間接的**な追跡も不適切
 - 現状より**匿名性**を損なう目的での利用、貨幣に埋め込んでの利用など

消費者の権利

- 1962年 J.F.ケネディ
 - 『消費者の利益保護に関する大統領教書』
- 消費者の4つの権利
 - 安全が守られる権利
 - 選択の権利
 - 知る権利
 - 知らされる権利
- 不満の声が記録される権利
(1969年 ニクソン大統領)
- 消費者教育を受ける権利
(1975年 フォード大統領)

消費者の権利

- 国際消費者機構 (CI)
- 消費者基本法 (2004年6月改正)



参考: CIより

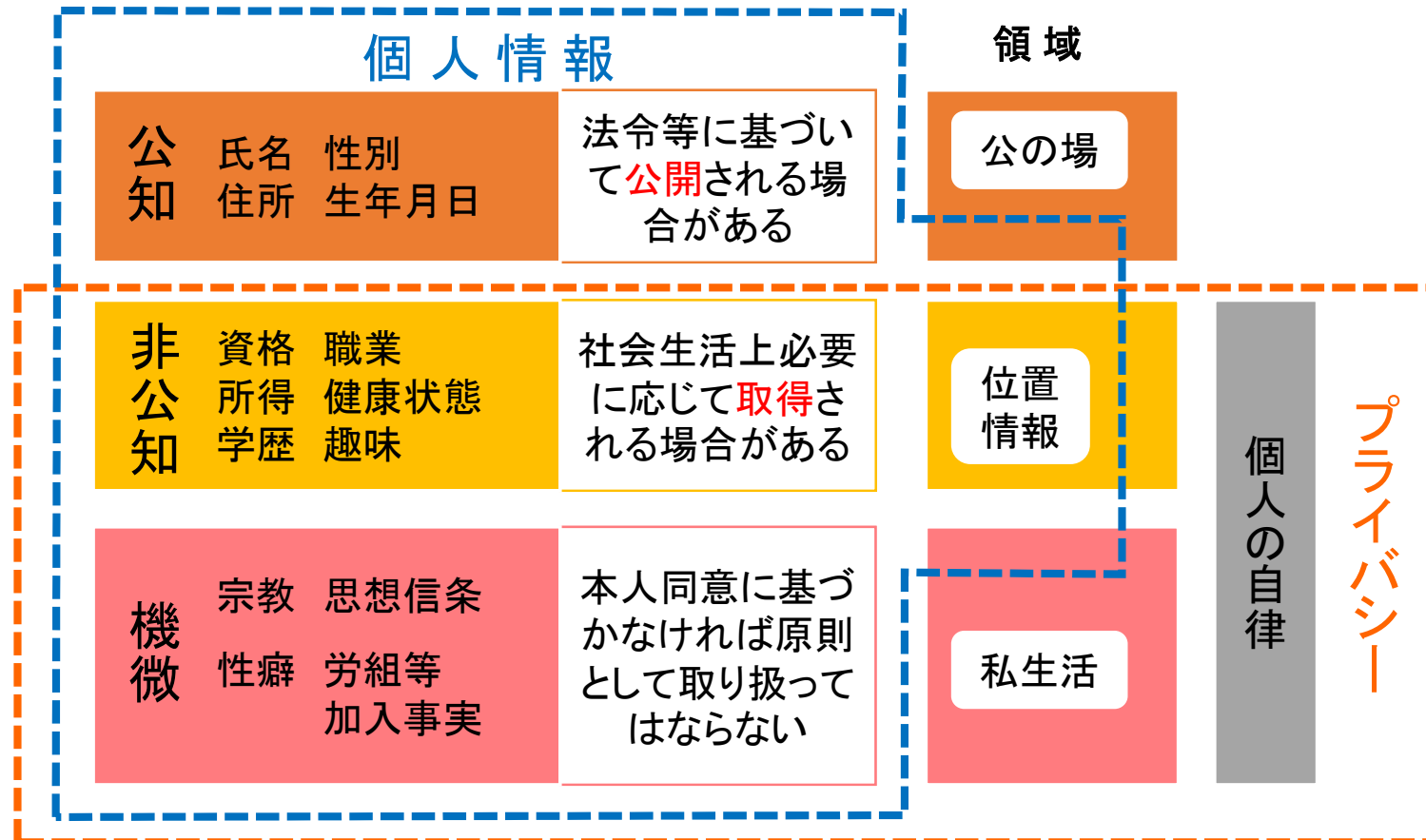
＜消費者の8つの権利＞

- 消費生活における基本的な需要が満たされる権利 (Basic Needs)
- 健全な生活環境が確保される権利 (Healthy Environment)
- 安全が確保される権利 (Safety)
- 選択の機会が確保される権利 (Choice)
- 必要な情報が提供される権利 (Information)
- 消費者教育の機会が提供される権利 (Consumer Education)
- 意見が政策に反映される権利 (Representation)
- 適切かつ迅速に救済される権利 (Redress)

＜消費者の5つの責務＞

- 批判的意識 (Critical Awareness)
- 自己主張と行動 (Action)
- 社会的関心 (Social Concern)
- 環境への自覚 (Environmental Awareness)
- 連帯 (Solidarity)

個人情報とプライバシー



出所: 新保史生「プライバシーの権利」山本順一編『憲法入門』勉誠出版(2003)p.50



おしまい

mogawa@kaiyodai.ac.jp

FCP 消費者対応勉強会

第5回 製品安全と食品安全 議事概要

日時：平成 27 年 12 月 3 日(木)14:00～17:30

場所：中央合同庁舎 4 号館 12 階 1219-1221 会議室

参加者：33 事業者・団体 計 39 名

議事次第：

1. 開会挨拶
2. 本日の進め方
3. 「食品のリスクアセスメント ～製品のリスクの見える化（R-Map）を食品に活用する～」
独立行政法人 製品評価技術基盤機構 製品安全センター 参事官 長田 敏 様
4. 「HACCP とマネジメントシステムを通じた食品安全 ～ISO22000 の考え方について～」
東京海洋大学 大学院 海洋科学技術研究科 教授 湯川剛一郎 様
5. グループディスカッション
論点説明・ディスカッション・発表
6. 事務局連絡

議事概要：

< 第5回消費者対応勉強会について >

第5回目の消費者対応勉強会では、「製品安全と食品安全」として以下の2名の講師より講演していただいた。

独立行政法人 製品評価技術基盤機構 製品安全センター 参事官 長田 敏 様
東京海洋大学 大学院 海洋科学技術研究科 教授 湯川剛一郎 様

講演の後、

○製品安全の考え方は食品安全を考える上でどのようなところが参考になるか？

- ・製品安全と食品安全の共通点や異なる点について
- ・リコールの考え方の違いについて

という論点で参加者に議論していただき、グループ毎に発表を行った。以下は、項目別の意見。

【製品安全の考え方が参考になる点】

- ・本日の NITE の講演内容は、食品を扱っている人間からするとそんなの出来て当たり前で、網羅的にすべてをやっていくと、とてもお客様の要求していることをこなせないし、重点してやっていかなければならない。(A 班)
- ・R-Map は各企業でそれなりに取り組んでいるのではないかと。危害分析を行う中で CCP を設定することで、それぞれの食品企業はコンパクトには分析できている。(G 班)
- ・R-Map のように詳細に分析するのは、勘の対応ではなく知見を整理しながら活用できる。その意味ではクレーム対応の中で重要性の高い案件に適用していく。(G 班)
- ・頻度が低くて重要性が高くない C 領域でも、食品では全く対応しないと言うわけにはいかない。

健康影響だけでは無い品質に対するクレームにも対応しなければならない。(G 班)

- ・健康危害で無くても品質面で **R-Map** を活用していくことは出来るのではないか。(G 班)
- ・食品ではレトルト食品をレンジには入れないなど、お客様がどんな行動をとるのか予測するのもよい活用になるのではないか。(G 班)

【製品安全と食品安全の共通点や異なる点】

- ・お客様に対しては量的判断ではなく、質的判断が食品業界としてはとても大切、コモディティに大量に出る商品と、年に数個しか売れない商品とでは当然対応は変わってくる。(A 班)
- ・食品を開発していなかった化学会社では、昔は **R-Map** を使っていた。しかし、食品事業を始めるとこれでは追いつかない、お客様の要求の質に重点を置き、昨年からの異物混入では企業姿勢が問われるようになってきた。**R-Map** でやっているのはスピードが追いつかない。何を重点としてスピードで対応するかが重要となっている。(A 班)
- ・そもそも食品は製品であることから、大きな点では共通すると思う。異なる点にフォーカスした。他の製品と異なり食品は、食べたら無くなる。また、体内に入れることが大きく異なる。(B 班)
- ・食品は体に入る特徴が有り、他の製品と異なり高度な安心感が求められる。その許容範囲が人によって異なる。(E 班)
- ・**R-Map** で整理できるのは「安全」であり、「安心」は軸が悩ましい。検討課題である。(E 班)

【リコールの考え方の違い】

- ・体内に入れることからリコールの考え方が違う。社会的な許容範囲が狭く、厳しく見られる。(B 班)
- ・こんなことでもリコールするのか、と思われるが、消費者起点で考えたい。普通の製品とは異なるのである。(B 班)
- ・そもそもリコールを含めて、消費者の意識が安全だから **OK** というレベルではない。安全であることは当然で、それ以外も求められる。(C 班)
- ・食品以外だとリコールは安全性に問題があるとき実施されるが、食品では安全だが回収を行う場合があり、時々社告を見かける。(C 班)
- ・行政のガイドラインが食品では無いのではないか。食品以外はガイドラインがあり、企業も線引きがはっきりしている。食品企業はあいまいなまま対応せざるを得ない。(C 班)
- ・企業は回収しなければ誠意が無いと見られることがあり、企業姿勢の一つとして回収が行われている。(C 班)
- ・食品安全は他の製品と比べて消費者に与える影響が大きい。回収の基準や範囲をどうしたらよいのか。回収後の企業の姿勢や対応は。マスコミ対応はどうしたらよいのか。重篤性と拡散性が基準になる。(F 班)
- ・安全だが回収という品質に対するクレームもある。どう取り組むのか結論は出ていない。(F 班)
- ・経営者がひな壇に上がって頭を下げている映像が時々出るが、何かあったら企業はまず頭を下げる。TV に対する対応は社内であらかじめ対応を決めておく。(F 班)

- ・ 社会に対しては、情報の開示をしっかりする。嘘は言わない。情報開示を遅らせない。(F 班)

フード・コミュニケーション・プロジェクト（FCP）

第5回消費者対応勉強会

製品安全と食品安全

議事次第

日 時：平成27年12月3日（木） 14:00～17:30

場 所：中央合同庁舎4号館12階 第1219－1221会議室

議 事 次 第

1. 開会挨拶
2. 本日の進め方
3. 「食品のリスクアセスメント ～製品のリスクの見える化（R-Map）を食品に活用する～」
独立行政法人 製品評価技術基盤機構 製品安全センター 参事官 長田 敏 様
4. 「HACCP とマネジメントシステムを通じた食品安全 ～ISO22000 の考え方について～」
東京海洋大学 大学院 海洋科学技術研究科 教授 湯川剛一郎 様
5. グループディスカッション・論点説明・ディスカッション・発表
6. 事務局連絡

配 布 資 料

- 資料1：第5回FCP 消費者対応勉強会 次第（本紙）
資料2：第5回FCP 消費者対応勉強会 参加名簿
資料3：長田様資料
資料4：湯川様資料

平成27年度 「消費者対応勉強会」 第5回 参加者名簿(33社 39名参加)

No.	企業名	No.	企業名
1	ITマネジメントセンター	26	株式会社日清製粉グループ本社
2	株式会社浅野屋	27	日本ピュアフード株式会社
3	味の素株式会社	28	株式会社日本アクセス
4	味の素株式会社	29	一般財団法人日本規格協会
5	一般財団法人ALFAE	30	日本水産株式会社
6	伊藤忠商事株式会社	31	株式会社阪急クオリティサポート
7	伊藤忠商事株式会社	32	B S I ジャパン
8	伊藤ハム株式会社	33	株式会社ミツカンパートナーズ
9	一般社団法人インターナショナル・バリューマネジメント協会	34	モーションマインド
10	花王株式会社	35	株式会社モスフードサービス
11	花王株式会社	36	株式会社モスフードサービス
12	株式会社カシヨ	37	有限会社本山フードビジネス研究所
13	一般社団法人国際バイオマスセンター	38	山芳製菓株式会社
14	特定非営利活動法人サニテーション・デザイナー協会	39	菱熱工業株式会社
15	株式会社ジェイワンフーズ	40	
16	株式会社水産流通	41	
17	株式会社タカキフードサービスパートナーズ	42	
18	株式会社高島屋	43	
19	株式会社中央微生物検査所	44	
20	株式会社中央微生物検査所	45	
21	合同会社TFMHY研究所	46	
22	株式会社ディリーはやしや	47	
23	株式会社テクノファ	48	
24	株式会社ニーズ	49	
25	株式会社日清製粉グループ本社	50	

食品のリスクアセスメント ～製品のリスクの見える化(R-Map)を 食品に活用する～

2015年12月3日

独立行政法人製品評価技術基盤機構

製品安全センター

長 田 敏

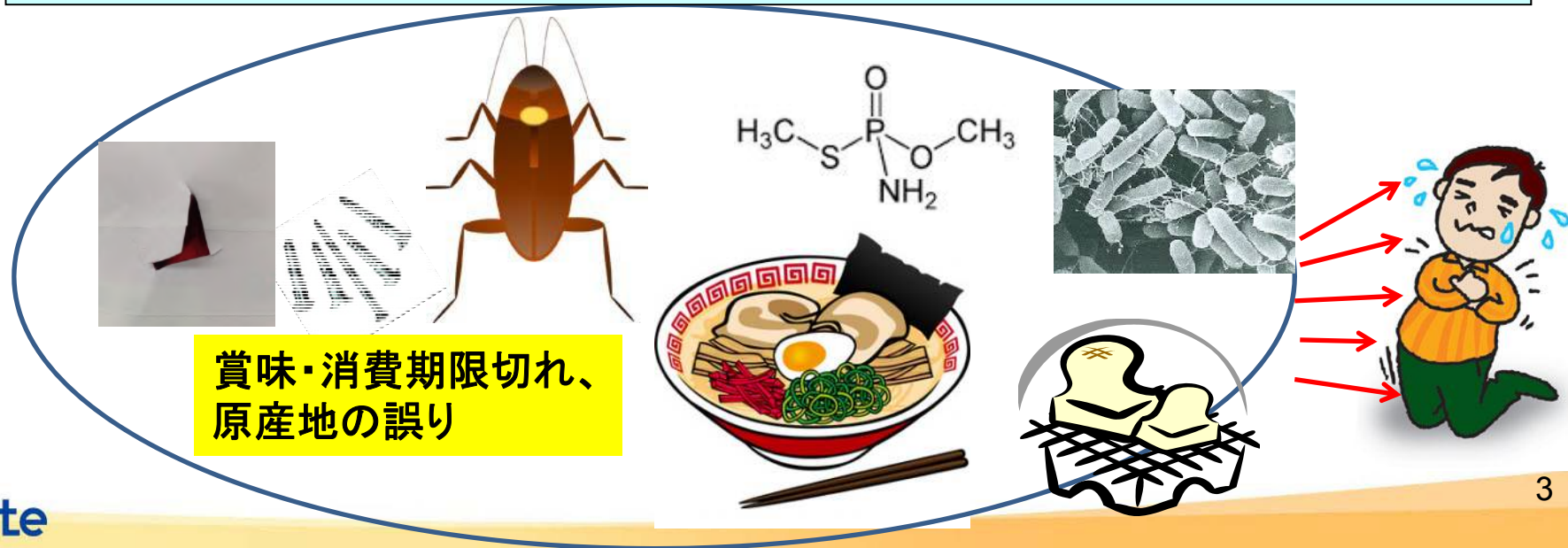
I 主な食品の事故、トラブル事例

1 食品の事故、トラブル事例

◆食品の事故、トラブル事例

食品の事故、トラブル事例については、次の8つに分類される。

- ①細菌などによる食中毒
- ②有害な化学物質、有毒な食材(毒キノコなど)の混入
- ③虫の混入
- ④ねじ、鉄くずなどの異物の混入
- ⑤賞味・消費期限切れ、原産地表示の誤り
- ⑥餅・飴などによる窒息死亡事故
- ⑦そば・卵・ピーナッツなどによるアレルギー
- ⑧食品の容器包装の破れ、容器包装によるけが



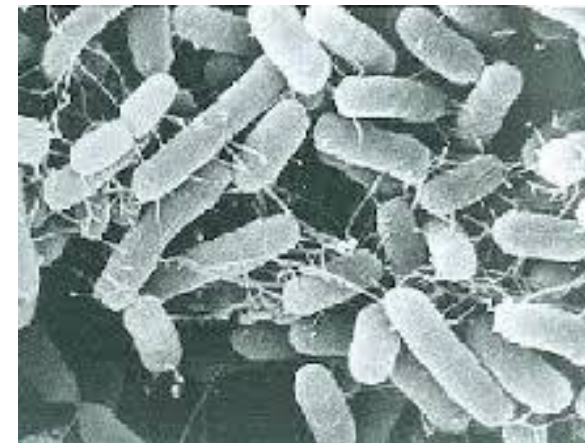
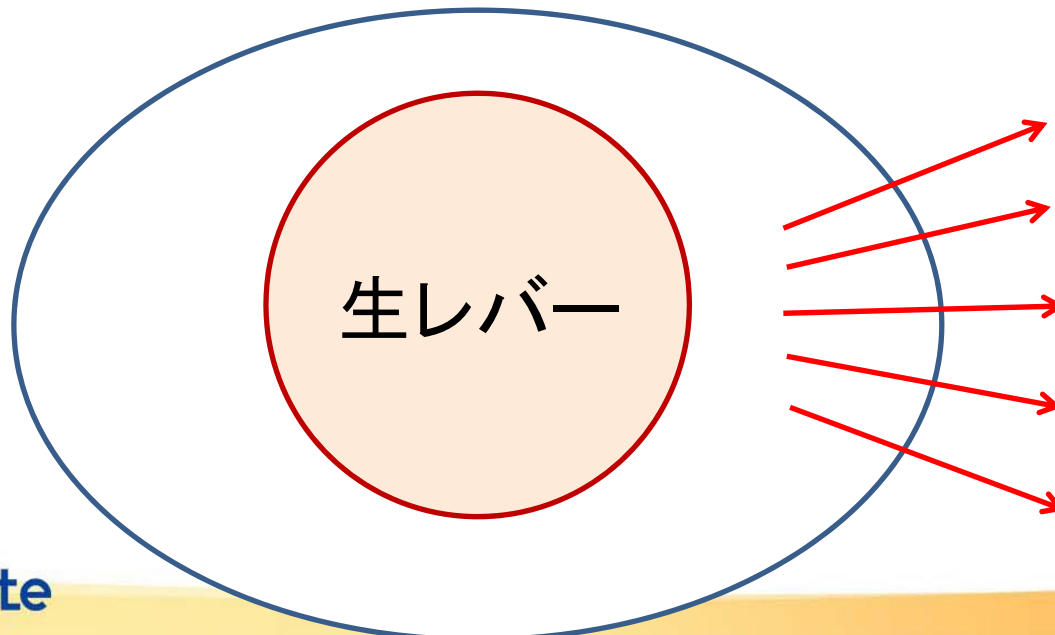
2 食中毒の事例

◆食中毒の事例

飲食店で会食したところ8名が腹痛、下痢、発熱などの症状を発症する食中毒にかかった。8名は牛の生レバーを食べており、冷蔵庫のすのこや容器、患者の便から同じ型のサルモネラが検出された。

◆原因

飲食店では生肉と生レバーなどを区別して保管しておらず、まな板などの器具類も下処理用と調理用との区別をしていなかった。細菌検査の結果から、生肉類に付着していたサルモネラが生食用の牛生レバーを汚染した可能性が強いと考えられる。



サルモネラ

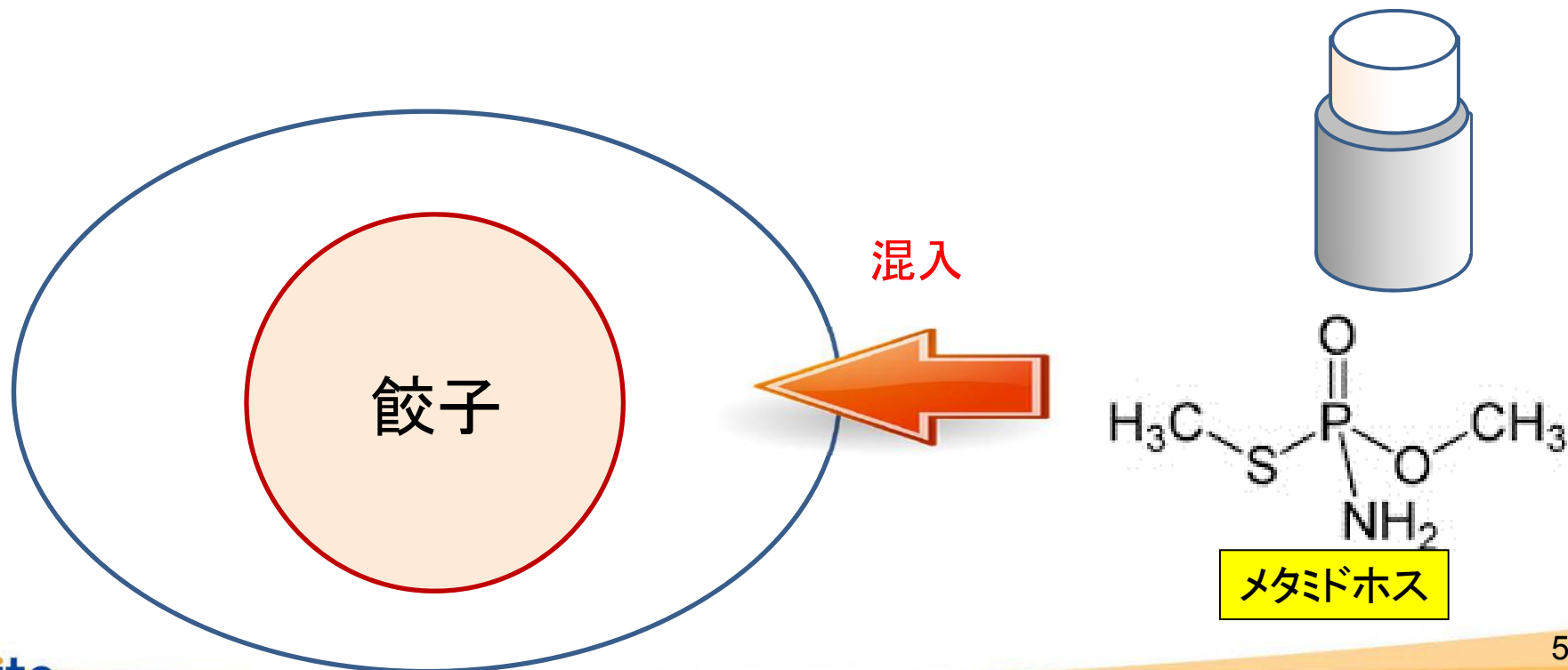
3 有害な化学物質、有毒な食材(毒キノコなど)の混入事例

◆有害な化学物質混入事例

中国から輸入された冷凍ギョーザを食べた10名が中毒となり、うち女児が一時意識不明の重体となった。

◆原因

中国の食品工場で冷凍ギョーザに、有機リン系殺虫剤メタミドホスが混入されていたことが判明した。



4 虫の混入事例

◆虫の混入事例

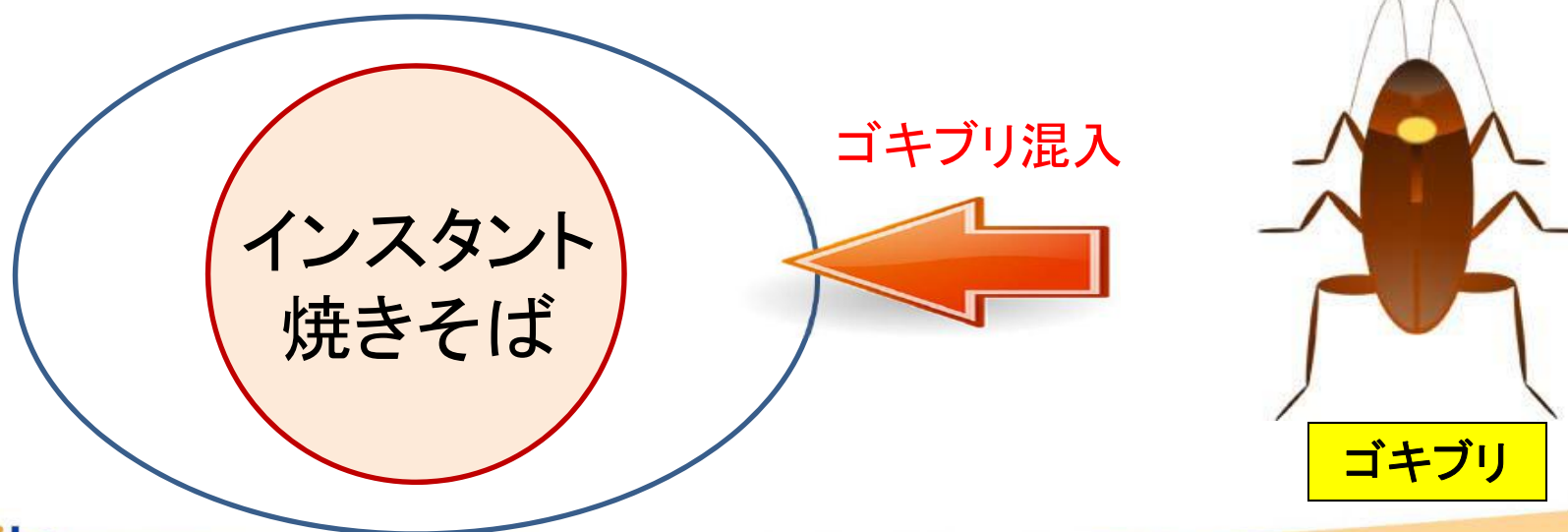
インスタント焼きそばから「ゴキブリが出てきた」という事例がネットで公開された。

◆原因

混入経路は不明。

◆事業者の対応

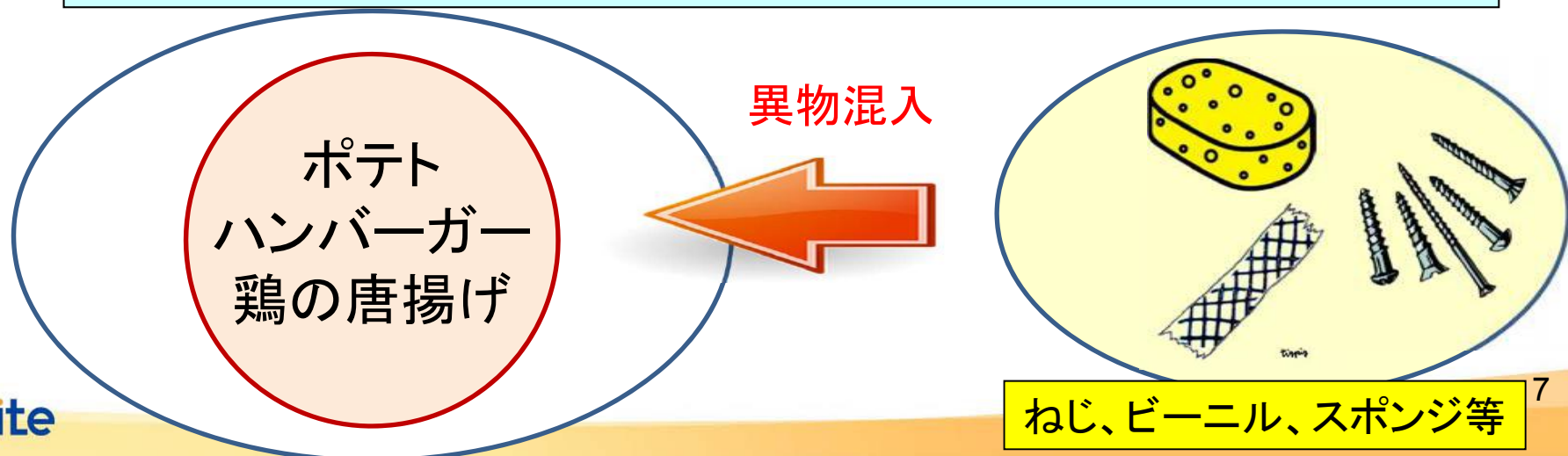
事業者は、ゴキブリが出てきた製品のみならず、全商品の販売を休止。



5 ねじ、鉄くずなどの異物混入事例

◆ねじ、鉄くずなどの異物混入事例

- ・ハンバーガーに、金属製のねじが混入していた。
→ 原因不明
- ・ハンバーガーに、鉄くずが混入
→ 鉄板の焦げを削る作業で発生した鉄くず？
- ・ポテトに、ビニールが混入していた。
→ 包装ビニールの破片が混入？
- ・鶏の唐揚げに、スポンジのかけらが混入していた。
→ 調理室で使っていたスポンジ？



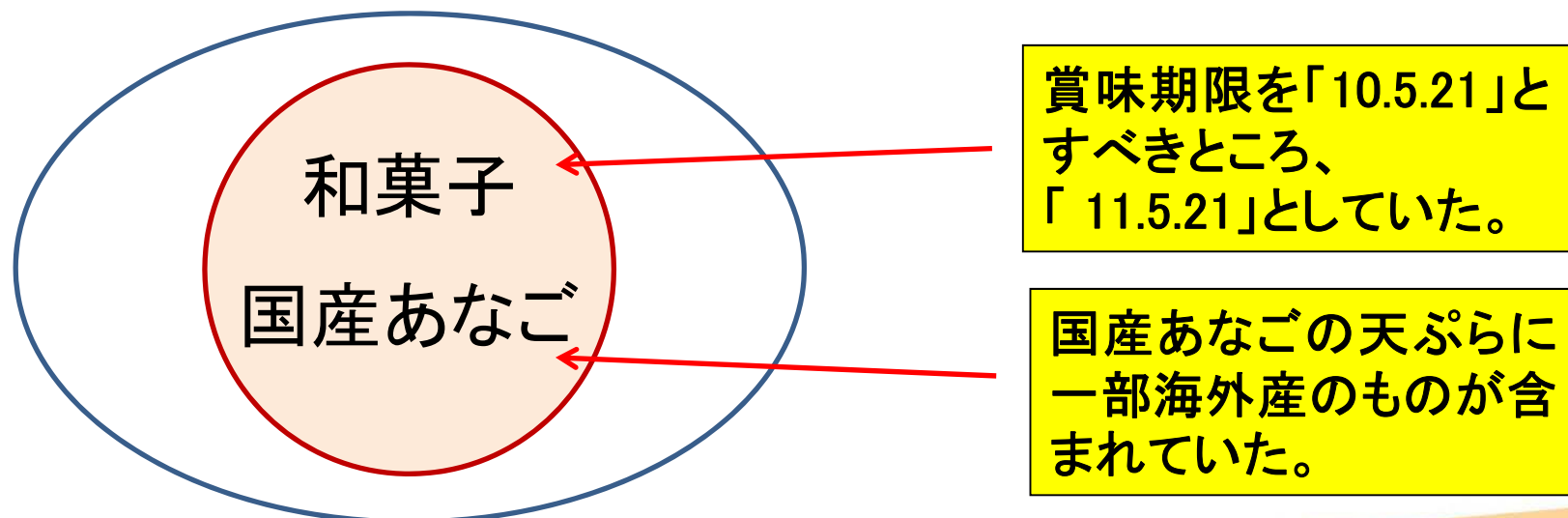
6 賞味・消費期限切れ、原産地表示の誤り事例

◆賞味期限切れ、原産地表示の誤り事例

- ・販売した和菓子の賞味期限の誤表記及び延長が判明した。このため商品のリコールを発表した。賞味期限を「10.5.21」とすべきところ、「11.5.21」としていた。
- ・国産あなごの天婦羅として提供したメニューの原材料(穴子)に一部海外産のものが含まれていた。

◆事業者の対応

- ・事業者は、商品のリコールを発表した。
- ・事業者は、お詫びをホームページで公開した。

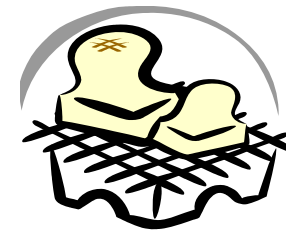
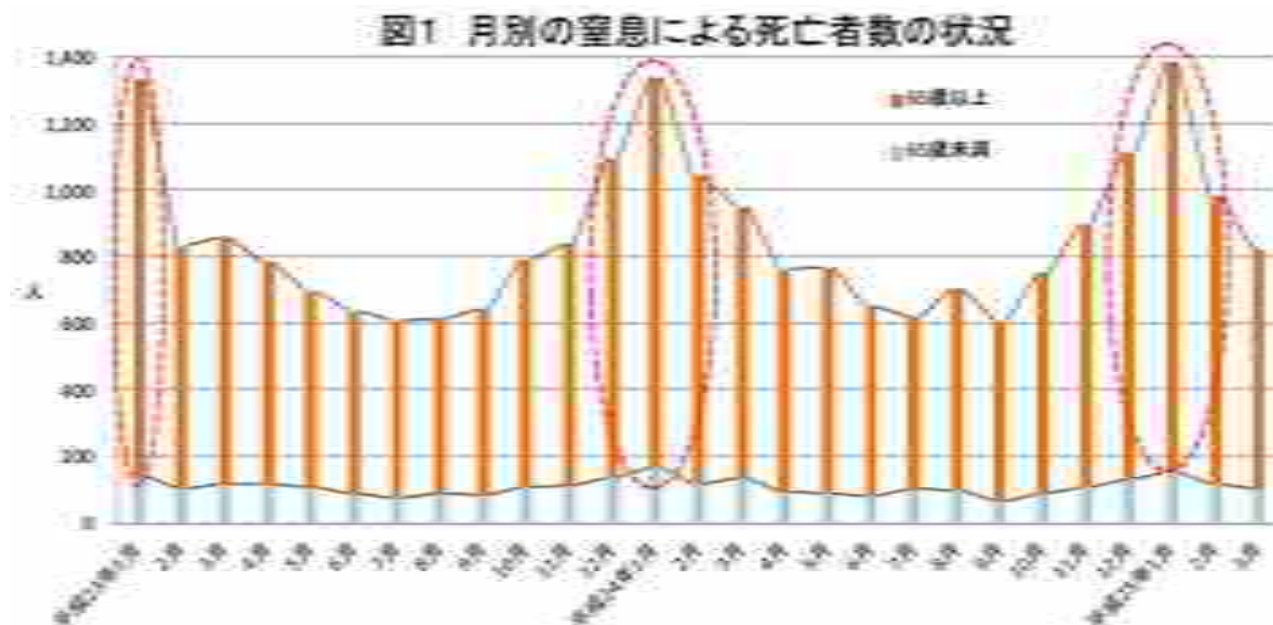


7 餅・飴などによる窒息事故

◆窒息事故の状況

厚生労働省の統計から「不慮の窒息」による死亡者数を月別にみると、毎年1月に最も多く、次いで12月が多くなっています。年間を通じて「不慮の窒息」による死亡者数の85%以上を65歳以上の高齢者（以下「高齢者」という。）の方が占めていますが、特に1月には、高齢者の方が占める割合が約90%となっています（図1）。

（平成25年12月18日 消費者庁プレスリリース資料より ）



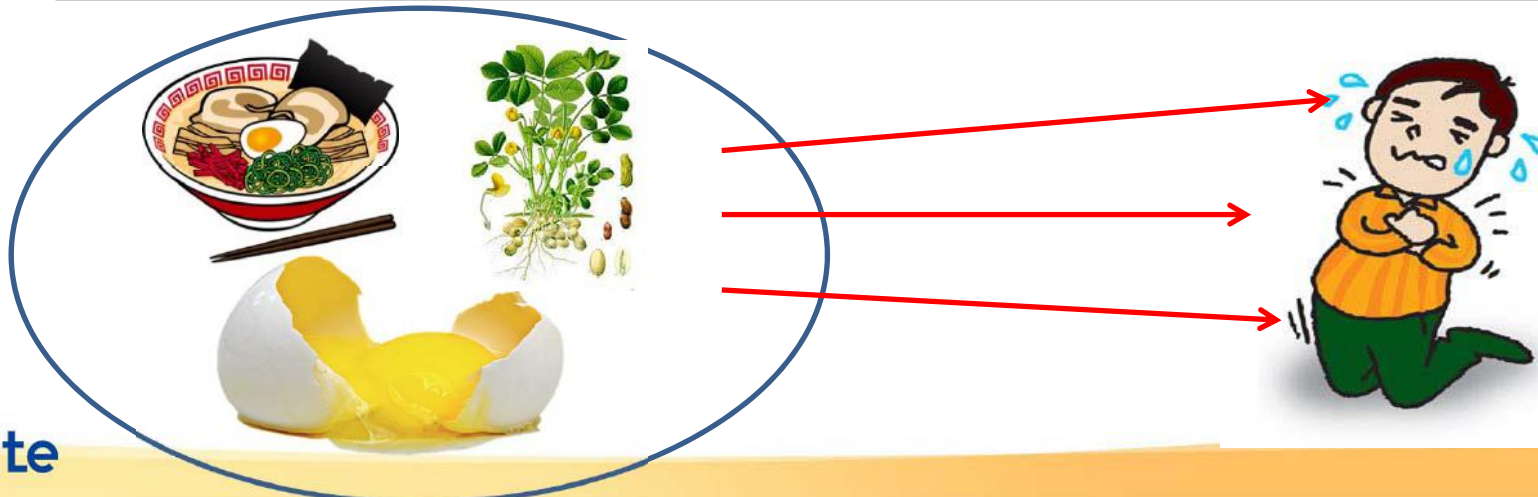
8 そば・卵・ピーナッツなどによるアレルギー事例

◆そば・卵・ピーナッツなどによるアレルギー事例

・店員に息子がそばアレルギーであることを伝え、事前にそば粉の使用がないことを確認の上で冷麺を注文して食事をした。帰宅途中にそばアレルギーの症状が出たため救急車で病院に運ばれて手当てをした。

・焼肉屋で卵不使用という表示があったのに、息子がアイスクリームを食べたとたん腹痛、嘔吐、呼吸困難等のアレルギー症状が出て急患で病院へ行くことになった。

・ピーナッツアレルギーを持っているため、食前に含有の有無を必ず聞くが、入っていないといわれた小豆フラッペに微量に混入していたため蕁麻疹が出た。



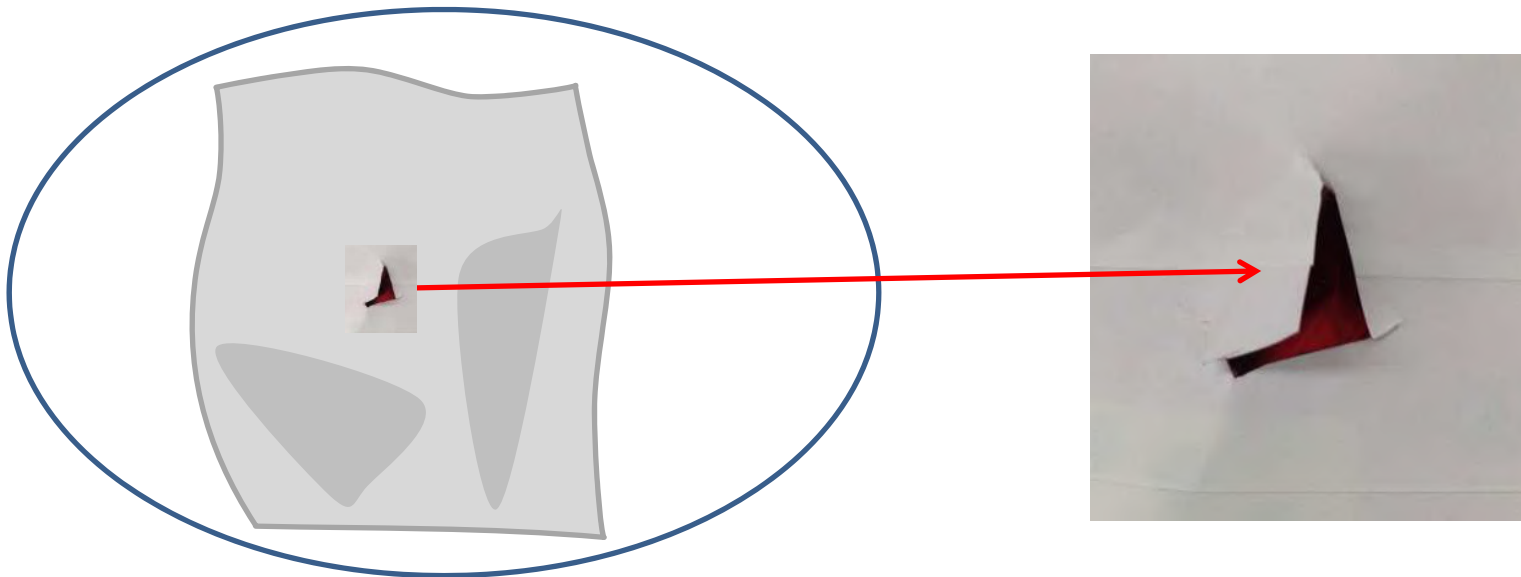
9 食品の容器包装の破れ、容器包装によるけが事例

◆お菓子の袋に穴があいていた事例

店で購入したお菓子の袋に穴があいていた。

◆事業者の対応

未開封のお菓子と交換。

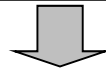


穴のあいた袋の写真はイメージ写真です。

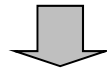
Ⅱ 安全な製品（食品）とは何か

1 日本の安全の概念

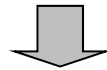
危険がなく安心なこと。傷病などの生命にかかわる心配、物の盗難・破損などの心配のないこと。(広辞苑)



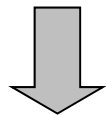
身体的な障害や財産的被害のおそれがないことではじめて「安全」と認識する。



日本の安全は、危険があるかないかが判断基準となる。



安全な製品(食品)とは、本質的に安全である製品(神話)



実際には

絶対的安全な製品
(食品) はない



企業及び行政は、必要以上の努力を強いられる

2 国際的な視点における安全の概念

安全： 許容不可能なリスクがないこと
(ISO/IECガイド51)
Freedom from risk which is not tolerable

ものは潰れ、人は間違える

安全とは危害を引き起こすおそれのあるとおもわれるハザードから守られている状態をいう。

安全な製品(食品)は、現在の社会の価値観に基づいて、与えられた状況下で、受け入れられるリスクのレベルまで低減されたものである

安全な製品
(食品)

企業は、リスクを評価し低減する努力を行う (ある程度のリスクは残る)

3 ハザードとリスク

ハザード: 危害の潜在的な源。

(製品) 火、熱、水、電気、圧力、磁気、動物、化学物質など 多種多様
(食品) サルモネラなど、化学物質、餅、そば・卵・ピーナッツなどのアレルギー物質、目や顔を切る可能性のある袋、鋭利な異物など 多種多様

リスクはハザードと人の兼ね合いで発生する

ハザードが存在しても、それがリスクではない

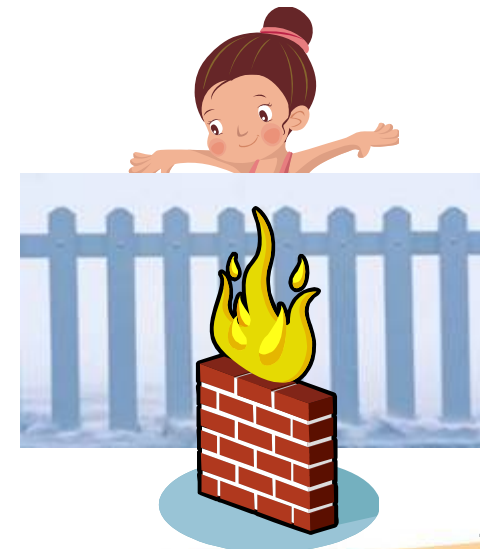
火があっても人が存在しなければリスクは発生しない。



人が近くにいるとリスクが発生する。



火から人を遠ざけることでリスクの低減が可能となる。



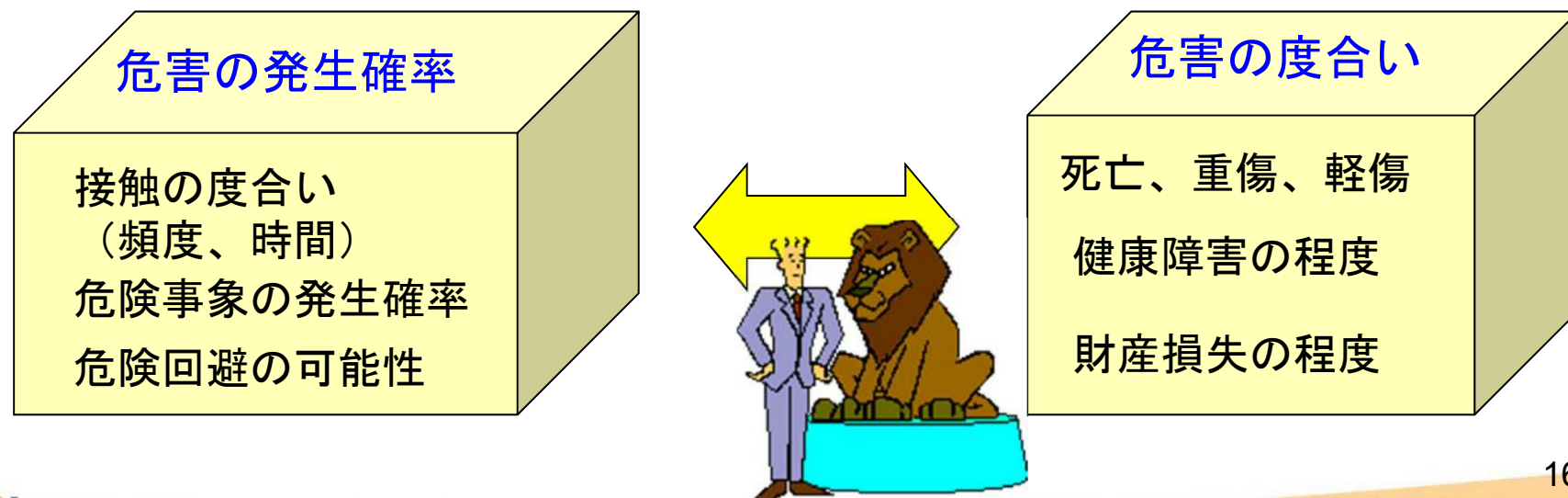
4 リスク

◆リスク

ISO/IECガイド51

リスク 危害の発生確率及びその危害の度合いの組合せ。

ハザードに人が接触(暴露)すると危険事象が発生し、危害の発生確率と危害の程度によってリスクの大きさが決まる。



Ⅲ 製品のリスクの見える化 (R-Map)を食品に活用する

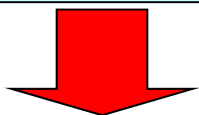
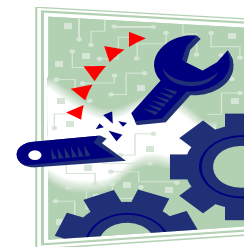
1. 製品のリスクの見える化

1 ISO/IECガイド51制定

◆1990年 ISO/IECガイド51 (JIS Z 8051) 制定

人間は高い能力を有するにも係わらず、忘れる・気付かない・勘違いなどのヒューマンエラーから逃れられないこと、また、機械も必ず故障するため、人間に規則を守らせる対応だけでは、安全を確保することに限界がある。

ISOとIECの共同作業によってISO/IECガイド51「安全側面－規格への導入指針」が制定。

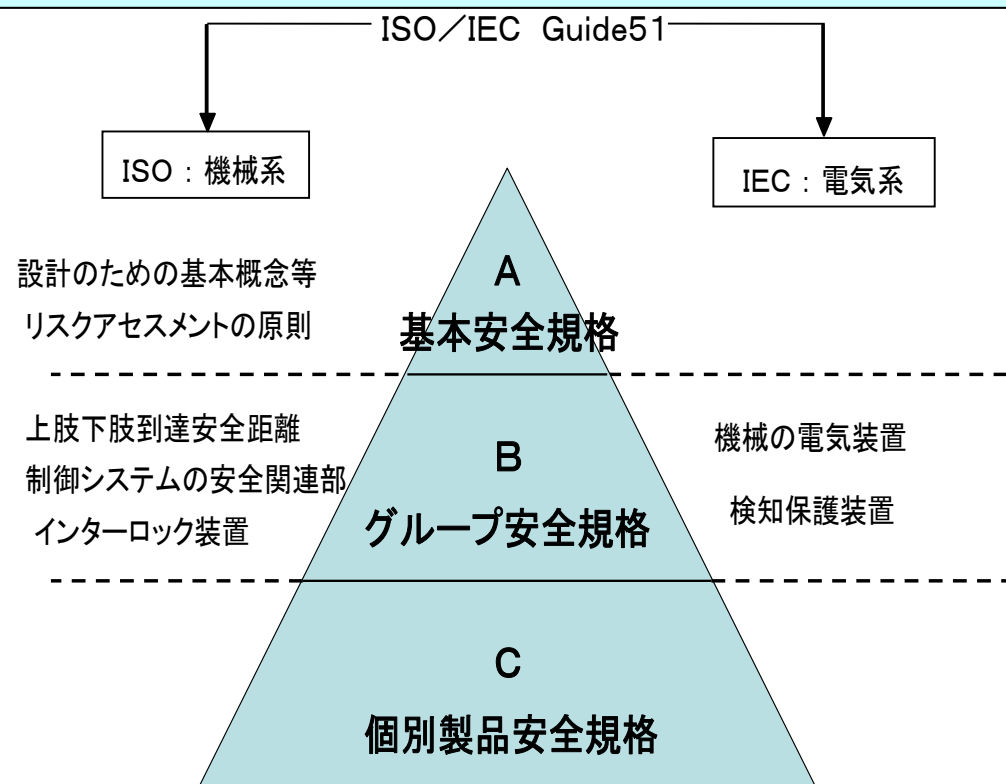


- ・ リスクアセスメントの導入
「意図する使用及び合理的に予見可能な誤使用」
を明確に見積る
- ・ 階層的規格体系の導入
- ・ スリーステップメソッドの導入

2 階層安全規格体系

◆階層安全規格体系

ISO/IECガイド51（JIS Z 8051）は、安全の扱いに一貫性・統一性をもたせるため、規格体系の階層化（階層的規格体系）を規定。基本概念等を定めた基本安全規格（A規格）、広範な機械に適応できるグループ安全規格（B規格）、特定の機械又は機械区分に対する個別機械安全規格（C規格）からなる階層構造。



3 ISO/IECガイド51について

◆ISO/IECガイド51:2014 (JIS Z 8051) の概要(抜粋)

・序文

この導入指針は、危害を受けやすい状態にある消費者による使用を含め、製品又はシステムの使用中に起きるリスクを減らすことを目的とし、要求仕様、設計、製造、流通、使用(メンテナンスを含む。)、解体又は廃棄から生じるリスクを減らすことを目的としている。

この導入指針は、強制法規、団体規格、社内規格などにも適用することが望ましい。

・適用範囲

この規格は、人、財産若しくは環境、又はこれらの組合せに関係する安全側面を規格へ導入する際の指針を示す。

4 ISO/IECガイド51について

◆ISO/IECガイド51:2014 (JIS Z 8051) – 用語及び定義(1)

- ・**危害** 人への傷害若しくは健康障害、又は財産及び環境への損害。
- ・**ハザード** 危害の潜在的な源。
- ・**危険事象** 危害を引き起こす可能性がある事象。
- ・**本質的安全設計** ハザードを除去する及び／又はリスクを低減させるために行う、製品又はシステムの設計変更又は操作特性を変更するなどの方策。
- ・**意図する使用** 製品若しくはシステムとともに提供される情報に従った使用、又はそのような情報がない場合には一般的に理解されている方法による使用。
- ・**合理的に予見可能な誤使用** 容易に予測できる人間の行動によって引き起こされる使用であるが、供給者が意図しない方法による製品又はシステムの使用。

5 ISO/IECガイド51について

◆ISO/IECガイド51:2014 (JIS Z 8051) - 用語及び定義(2)

- ・**残留リスク** リスク低減方策が講じられた後にも残っているリスク。
- ・**リスク** 危害の発生確率及びその危害の度合いの組合せ。
- ・**リスク分析** 入手可能な情報を体系的に用いてハザードを同定し、リスクを見積ること。
- ・**リスクアセスメント** リスク分析及びリスク評価からなる全てのプロセス。
- ・**リスク評価** 許容可能なリスクの範囲に抑えられたかを判定するためのリスク分析に基づく手続。
- ・**リスク低減方策、保護方策** ハザードを除去するか、又はリスクを低減させるための手段又は行為(例 参照)。

例 本質的安全設計、保護装置、個人用保護具、使用及び取付けのための情報、作業の組織、訓練、保護器具の利用、監視

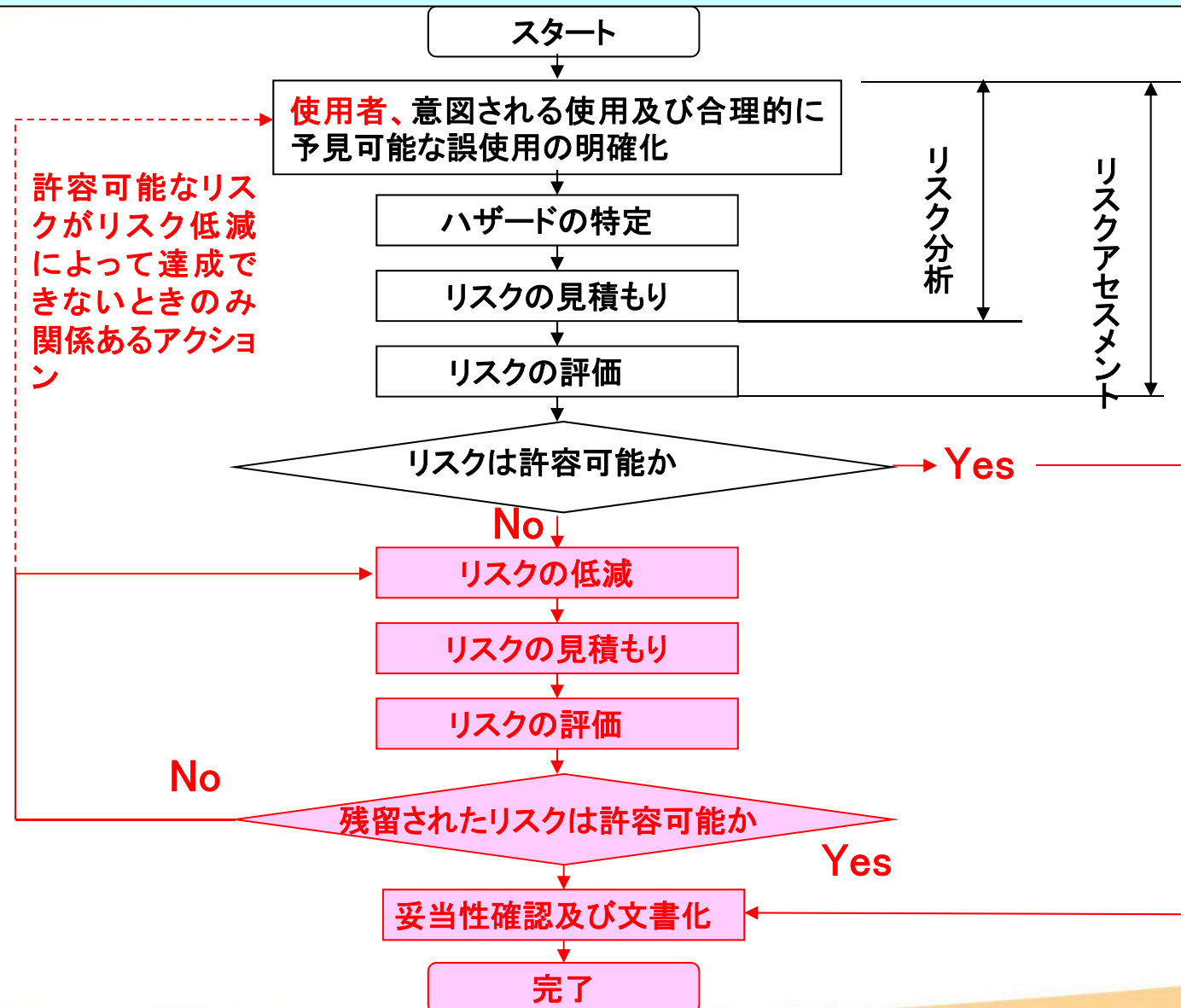
6 ISO/IECガイド51について

◆ISO/IECガイド51:2014 (JIS Z 8051) – 用語及び定義(3)

- ・**安全** 許容不可能なリスクがないこと。
- ・**許容可能なリスク(tolerable risk)** 現在の社会の価値観に基づいて、与えられた状況下で、受け入れられるリスクのレベル
注記 この規格において、“受容可能なリスク(acceptable risk)”及び“許容可能なリスク(tolerable risk)”は同義語の場合がある。
- ・**危害を受けやすい状態にある消費者** 年齢, 理解力, 身体的・精神的な状況又は限界、製品の安全情報にアクセスできないなどの理由によって、製品又はシステムからの危害のより大きなリスクにさらされている消費者。

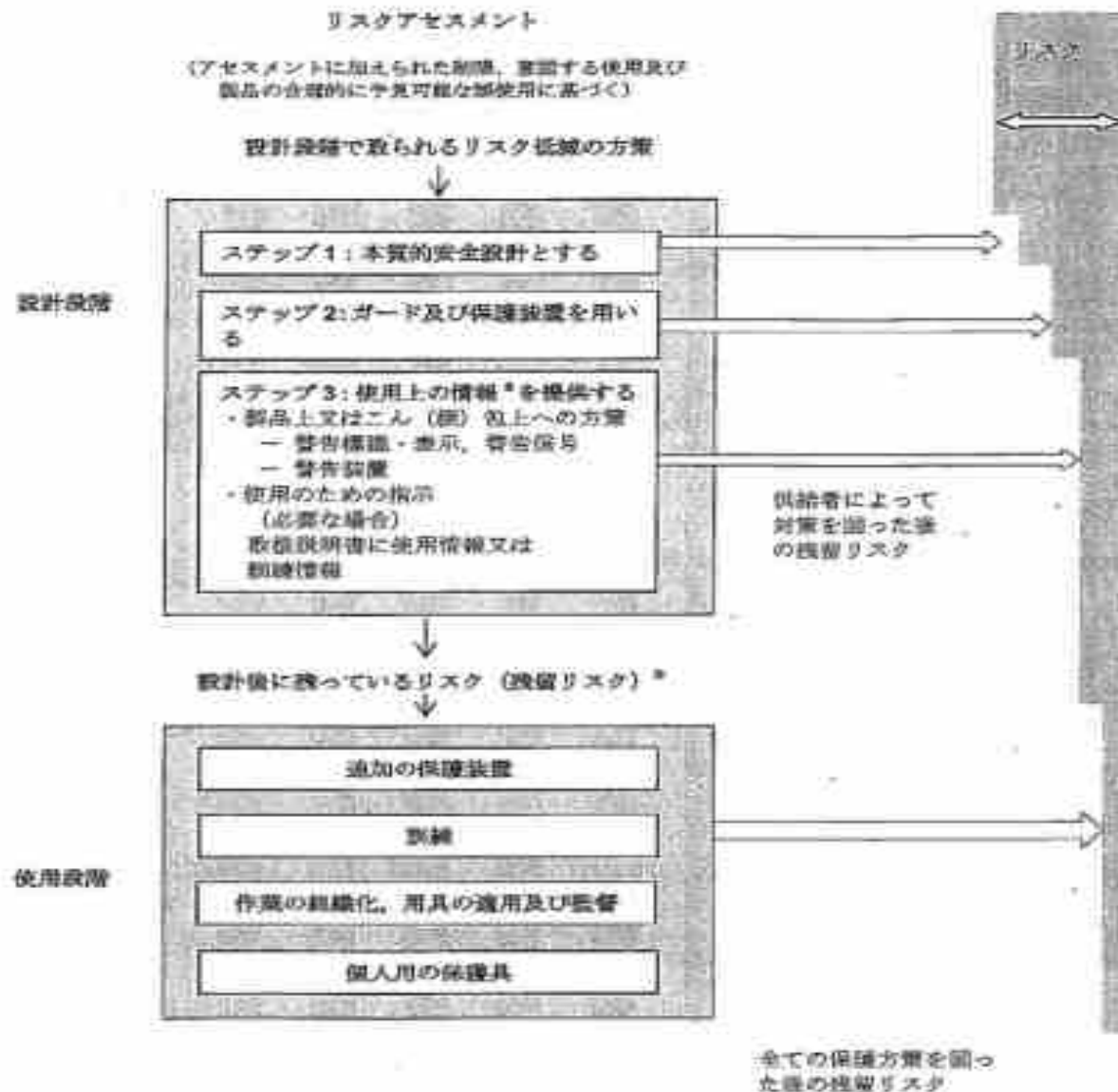
7 ISO/IECガイド51 – リスクアセスメント

2014年4月1日、ISO/IECガイド51(第3版)が発行され、RAフロー図が変更。



8 ISO/IECガイド51 – リスクアセスメント

◆ リスクアセスメント



9 R-Map – リスクを見積もる具体的な方法

◆リスクを見積もる具体的な方法

ISO/IECガイド51「安全側面－規格への導入指針」には、以下のことが決められている。

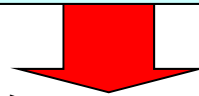
○リスク 危害の発生確率及びその危害の度合いの組合わせ。

○許容可能なリスク(tolerable risk) 現在の社会の価値観に基づいて、与えられた状況下で、受け入れられるリスクのレベル。

しかし、リスクを見積もる具体的な方法は決められていない。

2005年に（一財）日本科学技術連盟において異業種メンバーで構成されたR-Map実践研究会が発足した。

R-Mapの基礎マトリックスを決め、国内外のリコール判断事例などを基に、社会が受け入れ可能な危害の発生確率及びその危害の程度を分類して「リスクの見える化」と以下の基準設定が行われている。



- ・発生頻度ゼロレベルをどこに置くか。
- ・子ども、高齢者、障がい者などが製品事故の被害者となった場合のバイアスのかけ方。

10 R-Mapについて

◆リスクの見える化

R-Mapの基礎マトリクス

発生頻度	5	(件/台・年) 10 ⁻⁴ 超	頻発する	C	B3	A1	A2	A3	A領域
	4	10 ⁻⁴ 以下 ～10 ⁻⁵	しばしば発生する	C	B2	B3	A1	A2	
	3	10 ⁻⁵ 以下 ～10 ⁻⁶	時々発生する	C	B1	B2	B3	A1	
	2	10 ⁻⁶ 以下 ～10 ⁻⁷	起りそうにない	C	C	B1	B2	B3	B領域
	1	10 ⁻⁷ 以下 ～10 ⁻⁸	まず起りえない	C	C	C	B1	B2	
	0	10 ⁻⁸ 以下	考えられない	C	C	C	C	C	C領域
				無傷	軽微	中程度	重大	致命的	
				なし	軽傷	通院加療	重傷 入院治療	死亡	
				なし	製品発煙	製品発火 製品焼損	火災 (周辺焼損)	火災 (建物延焼)	
				0	I	II	III	IV	
危害の程度									

11 R-Map - 発生頻度、リスク領域

◆発生頻度の考え方

R-Mapにおいては、発生頻度を数値化する。つまり、発生頻度ゼロレベルから1つレベルが上がると、10倍発生確率が上がる。数値では 10^{-1} 減少することになる。
以下はR-Map実践研究会で使われている業種ごとの発生頻度ゼロレベルの水準。

化学工業： 10^{-5} (件/施設・年)
医療機器： 10^{-6} (件/台・年)
自動車： 10^{-7} (件/台・年)
家電： 10^{-8} (件/台・年)
重要保安部品： 10^{-8} 以下 (件/個・年)

消費生活用製品（特に、家電製品）は、 10^{-8} を基準とする。

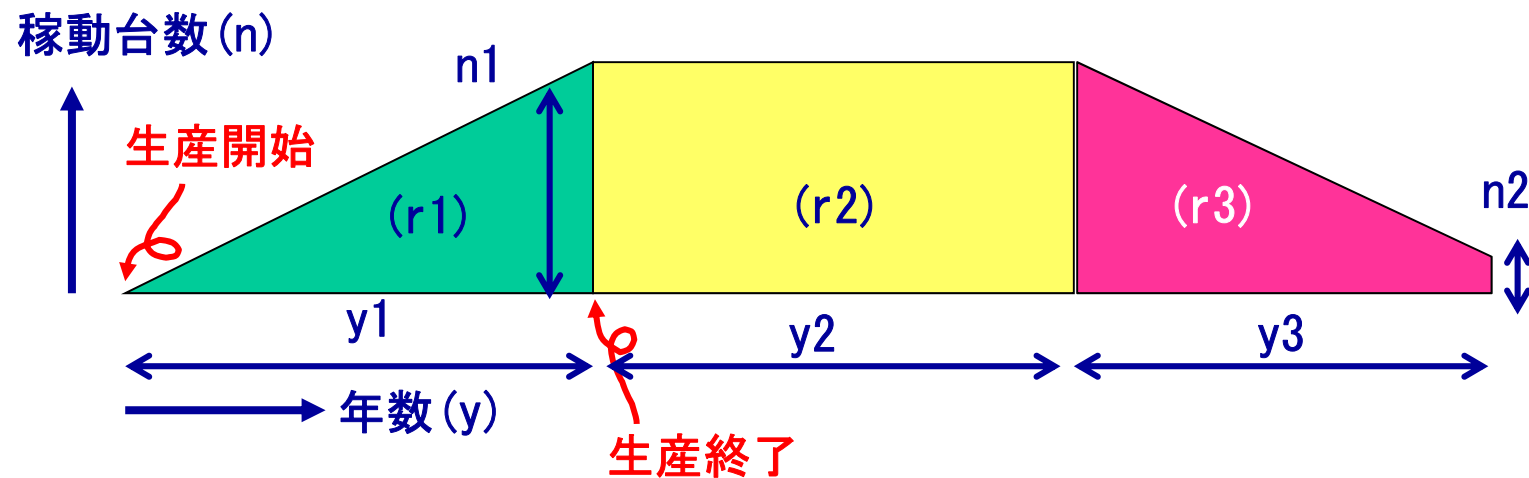
◆リスク領域の考え方

A領域	受け入れられないリスク領域
B領域	危険／効用基準あるいはコストを含めてリスク低減策の実現性を考慮しながらも、最小限のリスクまで低減すべき領域
C領域	無視できると考えられるリスク領域

12 R-Map - 総累計稼働台数

◆ 総累計稼働台数

発生頻度 (件/台・年) =
事故件数 (件) / 事故発生時総累積稼働台数 (台・年)



累積稼働台数 (r1)

$$= n1 \times y1 \times 1/2$$

累積稼働台数 (r2)

$$= n1 \times y2$$

累積稼働台数 (r3)

$$= ((n1 + n2) \times y3) \times 1/2$$

総累積稼働台数 (rt)

$$= r1 + r2 + r3$$

13 R-Map - 洗濯機による指巻き込まれ事故

◆洗濯機による指巻き込まれ事故

過去2.5年間に指巻き込まれ事故は11件（5件調査中）報告されており、何れも指への重大な障害を発生させている。2005年度の国勢調査から、約4,900万台の洗濯機が稼動していたことが判っている。

（抜粋）

脱水運転中にフタを開けて手を入れたところ、衣類が指に絡まり右手人差し指を切断した。脱水運転中にふたを開けてもブレーキが掛からなかった。	重傷	当該製品の「内ふた」と「中ふた」が無い状態で使用を続けていたこと及びブレーキの異常に気付किながら使用を続けていたことから使用者の誤使用・不注意による事故であると判断した。
洗濯機の脱水槽から洗濯物を取り出そうとしたところ、洗濯物が指に絡まり、右手の中指と薬指を怪我した。	重傷	被害者の証言により、脱水槽が停止する前に洗濯物を取り出そうと手を入れたため、洗濯物が指に絡まり怪我をしたものである。なお、当該品は脱水運転終了後、槽が停止するまでに時間がかかるとのことで、平成16年9月に被害者が修理依頼をしたものの修理を見合わせ、その際サービス員から取り扱い注意の説明を受けており、当該機には注意ラベルが貼付されていた。
洗濯機に子供用の掛け布団を入れ、洗濯している間に、子供が洗濯機に手を入れ、右手人差し指を切断した。	重傷	当該機は、ふたスイッチレバー（亜鉛メッキ鋼板製で、ふたをあけた際にブレーキスイッチを作動させる部品）が錆び付いて動かず、ブレーキが働かない状態であり、子供が運転中の洗濯機に手を入れたため、洗濯物に指が絡まりけがしたものと推定されるが、ふたスイッチレバーが錆びついた原因の特定はできなかった。

14 R-Map – 洗濯機の指巻き込まれ事故のリスク

◆過去2.5年間の事故

- (1)発生頻度ゼロレベルは、消費生活用製品の一般原則の、 10^{-8} とした。
- (2)危害の程度
2006年から2008年の2年半の間に報告された、指巻き込まれ事故は11件。
何れも指への重大な障害を発生させている。⇒ 危害の程度「Ⅲ 重大」
- (3)発生頻度
2005年度の国勢調査から、約4,900万台の洗濯機が稼動。
 $11 \text{ 件} / (4,900 \text{ 万台} \times 2.5 \text{ 年}) = 8.9 \times 10^{-8} \text{ 件/台} \cdot \text{年}$
⇒ 発生頻度「1 まず起こりえない」
⇒ リスクは、Ⅲ-1-B1

◆過去10年間の事故

過去10年間で18件（内17件重大）の指巻き込まれ切断事故が報告されていた。

- (1)危害の程度
指巻き込まれ切断事故 ⇒ 危害の程度「Ⅲ 重大」
- (2)発生頻度：
 $17 \text{ 件} / (4,900 \text{ 万台} \times 10 \text{ 年}) = 3.5 \times 10^{-8} \text{ 件/台} \cdot \text{年}$
⇒ 発生頻度「1 まず起こりえない」
⇒ リスクは、Ⅲ-1-B1

15 R-Map - 洗濯機による指巻き込まれ事故のリスク

◆洗濯機の指巻き込まれ事故のリスク

5	(件/台・年) 10-4 超	C	B3	A1	A2	A3
4	10-4 以下 ~10-5	C	B2	B3	A1	A2
3	10-5 以下 ~10-6	C	B1	B2	B3	A1
2	10-6以下 ~10-7	C	C	B1	B2	B3
1	10-7以下 ~10-8	C	C	C		B2
0	10-8以下	C	C	C	C	C
		0	I	II	III	IV

2006年から2.5年間

過去10年間

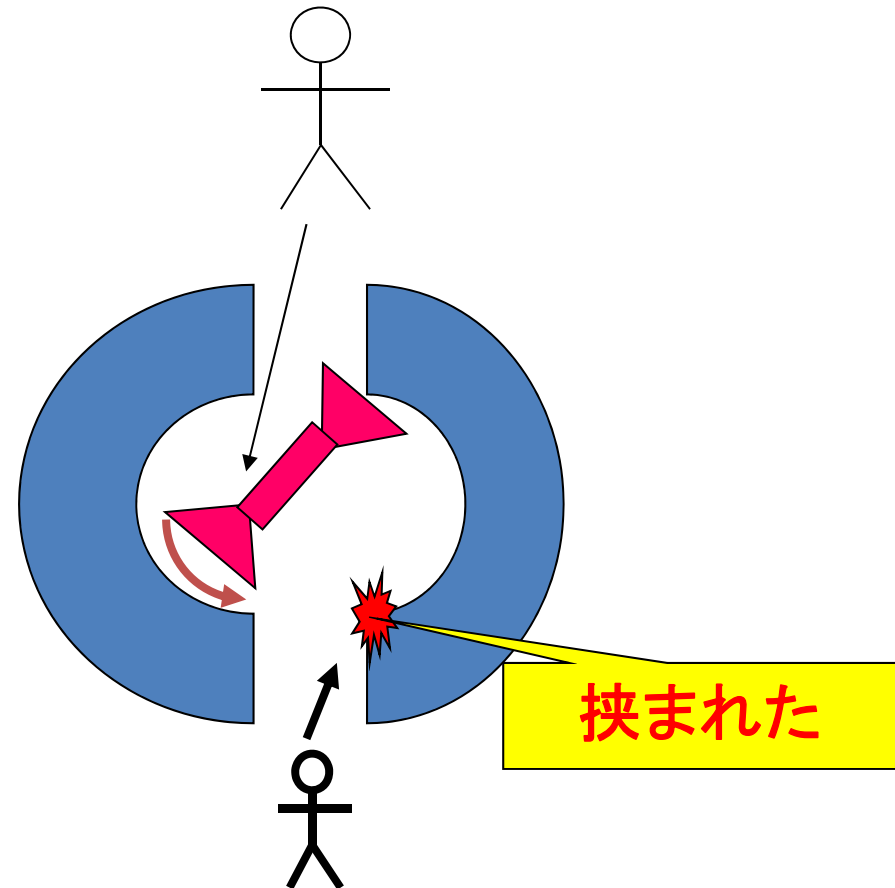
16 R-Map - 自動回転ドア挟まれ死亡事故

◆自動回転ドア挟まれ死亡事故

- ◆事件発生日時: 2004.03.26 11:30
- ◆場所: 東京 六本木ヒルズ 2F正面入口
- ◆被害者: 6歳 男児
- ◆被害状況: 自動回転扉に挟まれ死亡

過去の事故事例

- ・2003.11.25
2歳 女児 足首挟まれ軽傷
- ・2003.12.07
6歳 女児 頭を挟まれ打撲



17 R-Map - 自動回転ドア挟まれ死亡事故のリスク

*2004.4.20朝日新聞掲載データを参考に検討した

大型自動回転ドアのほとんどは1994年から2004年の10年間に設置され、その数ざっと500台弱。大型自動回転ドアの10年間における累積使用台数はおおよそ次のように計算できる。

$$500\text{台} \times 10\text{年} \div 2 = 2500\text{台} \cdot \text{年}$$

IV死亡（国内では、初めて）

$$\text{発生頻度: } 1 / 2,500 = 4.0 \times 10^{-4} \text{件/台} \cdot \text{年}$$

Ⅲ重大（足や腰の骨折）：23件

$$\text{発生頻度: } 23 / 2,500 = 9.2 \times 10^{-3} \text{件/台} \cdot \text{年}$$

Ⅱ中程度・Ⅰ軽微（打撲や裂傷、すり傷）：110件

$$\text{発生頻度: } 110 / 2,500 = 4.4 \times 10^{-2} \text{件/台} \cdot \text{年}$$

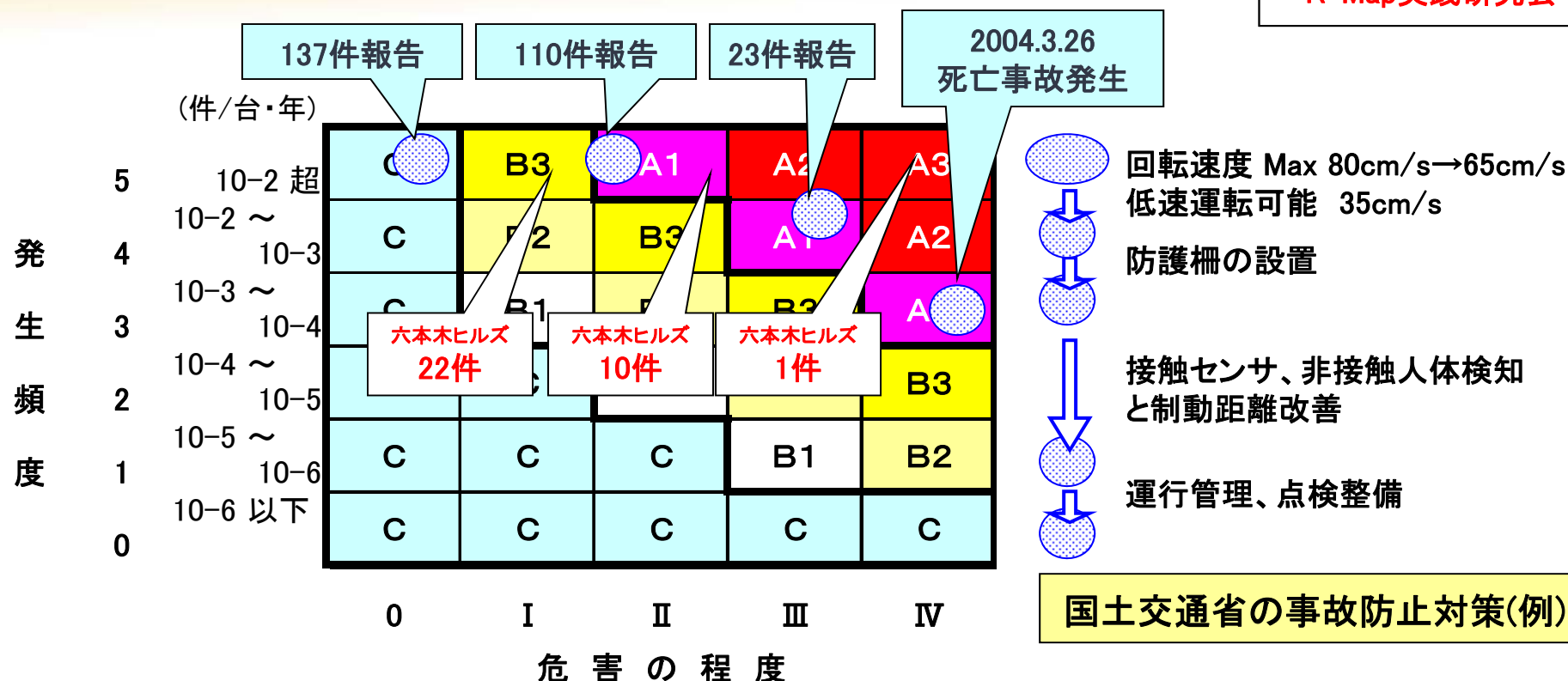
*25件以上になると発生頻度“5”となる重大が23件報告されており、
中程度、軽微とも重大事故よりも発生件数が多く
発生頻度“5”レベルで事故が起きていると推定される。

事実上の
リコール
A1領域

六本木ヒルズでは、今回の事故発生以前にも、同機種8台＋類似機種37台の計45台で、約1年間に32件の挟まれや衝突事故が発生（救急搬送10件…Ⅱ）。

18 R-Map - 自動回転ドア挟まれ死亡事故のリスク

R-Map実践研究会

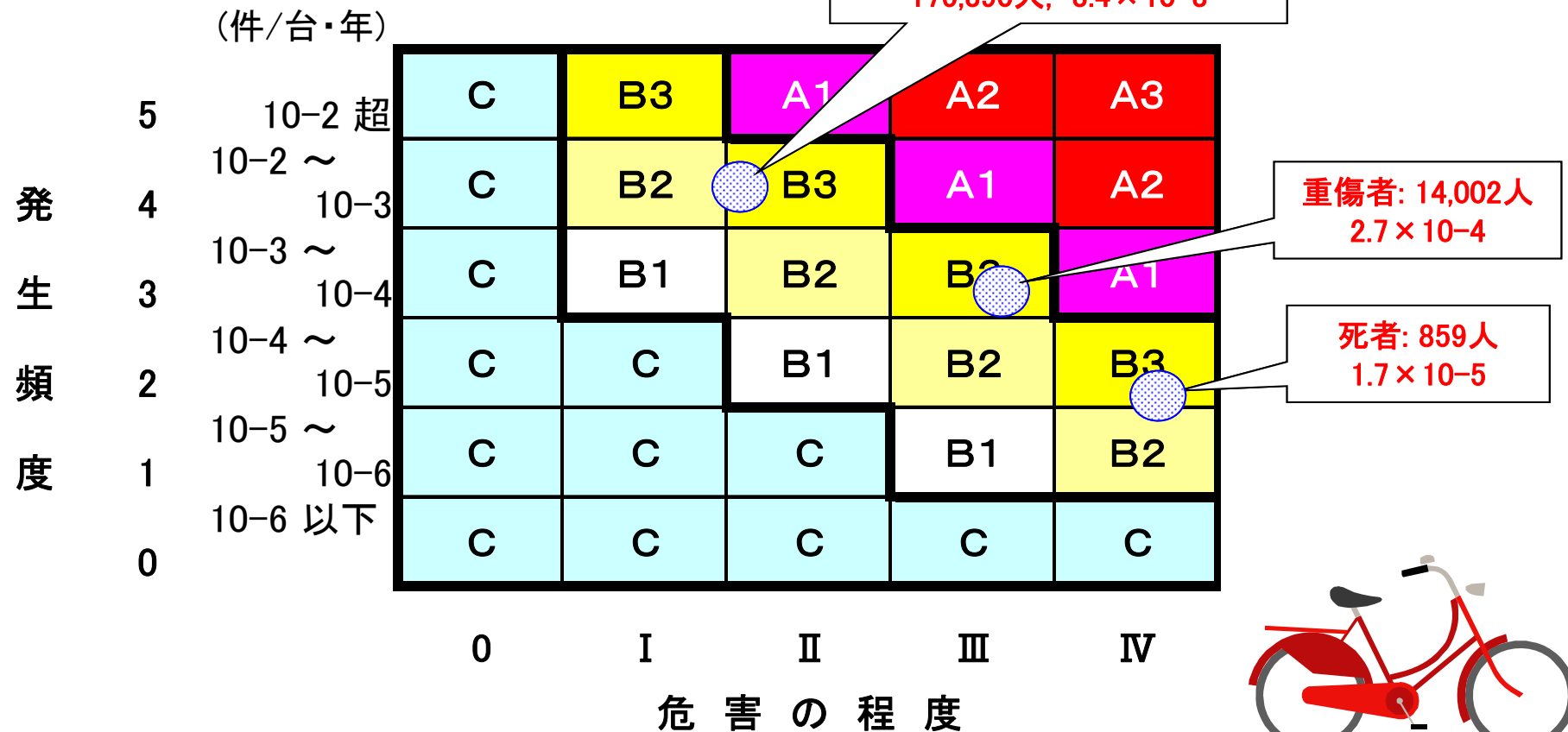


◆事件発生日時:2004.03.26 11:30◆場所:東京 六本木ヒルズ 2F正面入口◆被害者:6歳 男児◆被害状況:自動回転扉に挟まれ死亡。

大型自動回転ドアのほとんどは1994年から2004年の10年間に設置され、その数ざっと500台弱。死亡:1件、重大(足や腰の骨折):23件、中程度・軽微(打撲や裂傷、すり傷):110件 *2004.4.20 報道資料より。六本木ヒルズでは、今回の事故発生以前にも、45台の類似機種で32件の挟まれや衝突事故が発生(救急搬送10件)。2003.12.7には6歳 女児が 頭を挟まれ打撲を負った。この時、に本質的な対策を講じておれば、死亡事故を防げた可能性がある。しかし、実際には、飛び込み防止のためのテープを張ったポールを設置しただけで、しかも蹴飛ばせば動いてしまうものだった。

19 R-Map - 自転車乗車時の事故のリスク

R-Map実践研究会



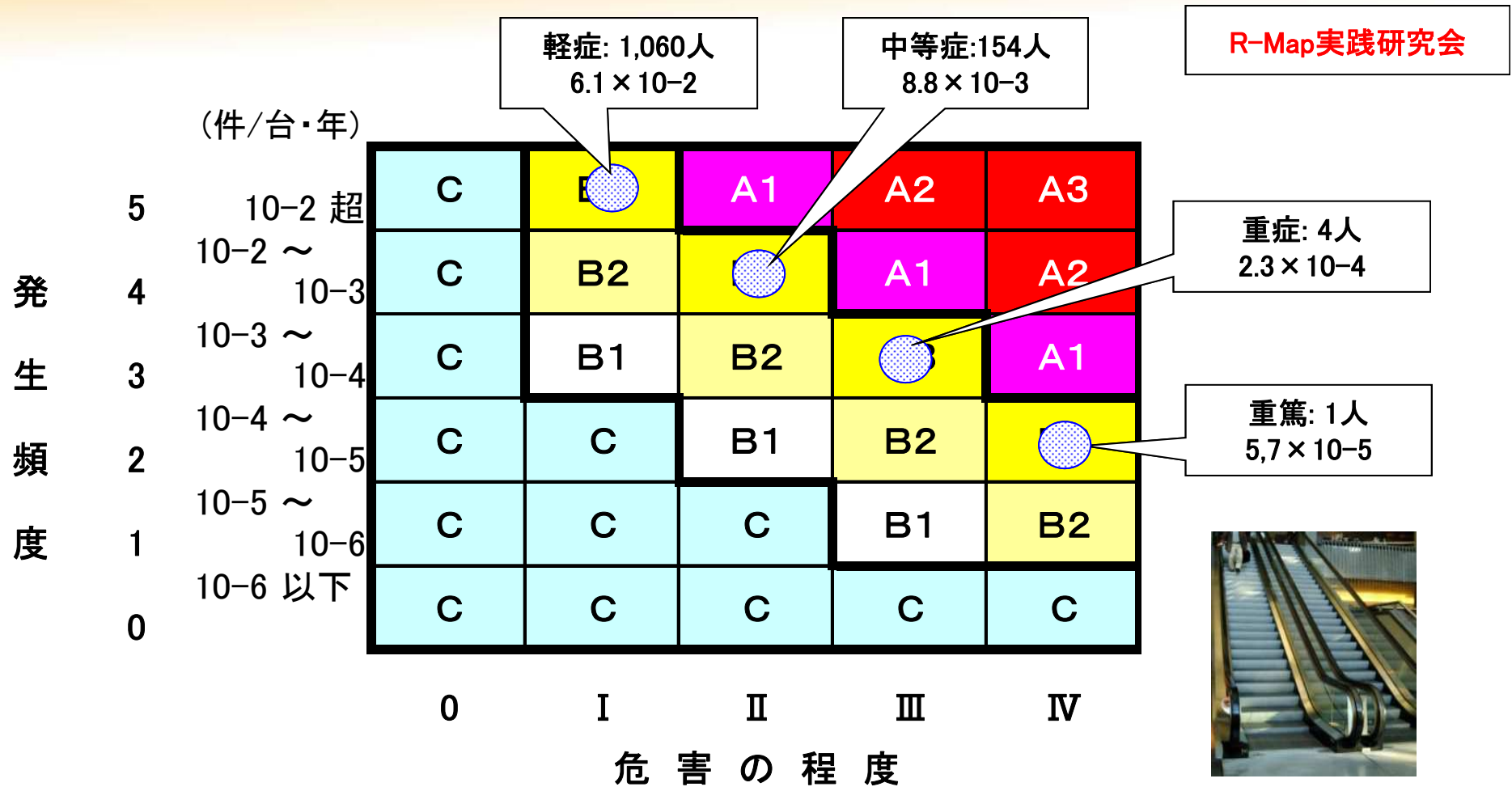
自転車保有台数: 8632万台(2004年)

自転車稼働率 60% (自転車産業振興協会「自転車の保有実態に関する調査研究報告書」(平成12年度)より推定)

自転車乗車時死傷者: 190,251人(交通統計(平成16年度版))

内、死者: 859人、重傷者: 14,002人

20 R-Map - エスカレーター転倒・転落事故のリスク



「エスカレーターに係る事故防止対策について」報告書 平成17年3月 東京都
エスカレーター事故の実態調査(救急系)

・事故の96%は転倒・転落/乗降時、歩行中、歩行者の突飛ばし、よろけ等/高齢者の事故率高い

・調査期間: 19ヶ月

・台数: 10,890台

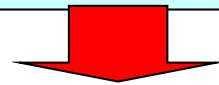
2. 食品のリスクの見える化

1 食品の事故、トラブル事例からR-Mapを考える

◆食品のR-Mapを考える

食品の事故、トラブル事例(危険事象)については、次の8つに分類される。

- ①細菌などによる食中毒
- ②有害な化学物質、有毒な食材(毒キノコなど)の混入
- ③虫の混入
- ④ねじ、鉄くずなどの異物の混入
- ⑤賞味・消費期限切れ、原産地表示の誤り
- ⑥餅・飴などによる窒息死亡事故
- ⑦そば・卵・ピーナッツなどによるアレルギー
- ⑧食品の容器包装の破れ、容器包装によるけが



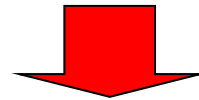
- ・死亡事故が発生する可能性がある事例(危険事象)は①②⑥及び⑦。
- ・①については営業停止が行われ、②は発生確率に関係なくリコール、③～⑤については社会に報道された場合には、発生確率に関係なくリコールが行われることがある。
- ・⑥～⑧については、発生頻度ゼロレベルの水準を考慮し、製品の基礎マトリックスが利用できると考えられる。
- ・①～⑤については、R-Mapの横軸は「危害の程度」で表すべきだが、危険事象(右から①、②、③、④及び⑤の順)を横軸に置き、新たなR-Map基礎マトリックスを作成し、リスクの見える化をした方がよいと考えられる。

2 R-Map - 食品の累計個数

◆食品の累計個数

一般的に、食品は製造・販売されると、数日間で消費されるものが多い。このことから1年間あたりの発生頻度は次式で表される。

$$\text{発生頻度(件/個・年)} = \frac{\text{事故件数(件)}}{\text{事故発生時累計個数(個・年)}}$$



例えば、日本国内で「餅」が1年間あたり約24億個が消費され、1,000人の窒息による死亡事故が発生していたとすると、おおよそ次のように計算できる。

$$\begin{aligned} \text{発生頻度(件/個・年)} &= 1,000 \text{ 件} / 24 \text{ 億(個・年)} \\ &= 4.17 \times 10^{-7} \text{ 件/個・年} \end{aligned}$$

3 演習問題1 「餅」のリスクを求める

◆演習問題1 「餅」のリスクを求める。

1年間あたりの日本国内における「餅」の消費量と窒息による死亡事故を調べたところ、約24億個が消費されており、1,000人の窒息による死亡事故が発生していることが推定された。

(※)推定値は、演習のための仮の数値です。

死亡:1,000件
 4.17×10^{-7}

日本国内で「餅」が1年間あたり約24億個が消費されたとすると、おおよそ次のように計算できる。

$$24\text{億個} \times 1\text{年} = 24\text{億個} \cdot \text{年}$$

IV 死亡

(死亡) : 1,000件

$$\begin{aligned} \text{発生頻度} &: 1,000\text{件} / 24\text{億個} \cdot \text{年} \\ &= 4.17 \times 10^{-7} \text{ 件/個} \cdot \text{年} \end{aligned}$$



	(件/台・年) 10-4 超	C	B3	A1	A2	
5	10-4 以下 ~10-5	C	B2	B3	A1	A2
4	10-5 以下 ~10-6	C	B1	B2	B3	A1
3	10-6 以下 ~10-7	C	C	B1	B2	B3
2	10-7 以下 ~10-8	C	C	C	B1	B2
1	10-8 以下	C	C	C	C	C
0		0	I	II	III	IV

4 演習問題2 「飴」のリスクを求める

◆演習問題2 「飴」のリスクを求める。

1年間あたりの日本国内における「飴」の消費量と窒息による死亡事故を調べたところ、約48億個が消費されており、70人の窒息による死亡事故が発生していることが推定された。

(※)推定値は、演習のための仮の数値です。

日本国内で「飴」が1年間あたり約48億個が消費されたとすると、おおよそ次のように計算できる。

$$48\text{億個} \times 1\text{年} = 48\text{億個} \cdot \text{年}$$

IV 死亡

(死亡) : 70件

$$\begin{aligned} \text{発生頻度} &: 70\text{件} / 48\text{億個} \cdot \text{年} \\ &= 1.46 \times 10^{-8} \text{ 件/個} \cdot \text{年} \end{aligned}$$



5 4 3 2 1 0	(件/台・年) 10 ⁻⁴ 超	C	B3	A1	A2	
	10 ⁻⁴ 以下 ~10 ⁻⁵	C	B2	B3	A1	
	10 ⁻⁵ 以下 ~10 ⁻⁶	C	B1	B2	B3	
	10 ⁻⁶ 以下 ~10 ⁻⁷	C	C	B1	B2	B3
	10 ⁻⁷ 以下 ~10 ⁻⁸	C	C	C	B1	B2
	10 ⁻⁸ 以下	C	C	C	C	C
		0	I	II	III	IV

死亡:70件
 1.46×10^{-8}

5 演習問題3 「飴の包装の破れ」のリスクを求める

◆演習問題3 「飴の包装の破れ」のリスクを求める。

ある工場で飴を1年間あたり500万袋を製造していた。販売したところ製造ラインの問題で特定のロット550袋にだけ、飴の袋に穴があいていることが判明。袋の中の飴は包装されており、袋の穴による危害は1件も発生していないことから、購入者から申し出があった場合にのみ交換に応じることにした。(※)製造数などは、演習のための仮の数値です。

無傷:550件
 1.1×10^{-4}

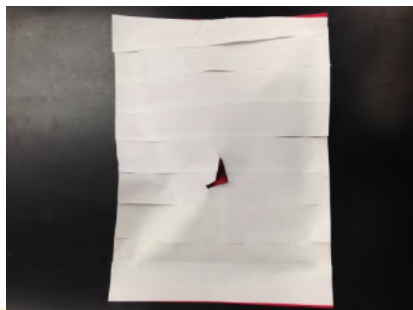
ある工場で「飴」が1年間あたり500万袋が製造されたとすると、おおよそ次のように計算できる。

$$500\text{万袋} \times 1\text{年} = 500\text{万袋} \cdot \text{年}$$

0 無傷

(無傷) : 550件

$$\begin{aligned} \text{発生頻度} &: 550\text{件} / 500\text{万袋} \cdot \text{年} \\ &= 1.1 \times 10^{-4} \text{ 件/袋} \cdot \text{年} \end{aligned}$$



	(件/台・年) 10 ⁻⁴ 超	C	B3	A1	A2	A3
5		C	B3	A1	A2	A3
4	10 ⁻⁴ 以下 ~10 ⁻⁵	C	B2	B3	A1	A2
3	10 ⁻⁵ 以下 ~10 ⁻⁶	C	B1	B2	B3	A1
2	10 ⁻⁶ 以下 ~10 ⁻⁷	C	C	B1	B2	B3
1	10 ⁻⁷ 以下 ~10 ⁻⁸	C	C	C	B1	B2
0	10 ⁻⁸ 以下	C	C	C	C	C
		0	I	II	III	IV

IV 食品のリスク低減策

1 意図する使用(正常使用)

事故が起こると、

事業者は、「まさかそんな食べ方をするとは。」

消費者は、「特別変わった食べ方をしたつもりはない。

メーカーはその程度のことは考慮に入れて作ってもらわないと困る」

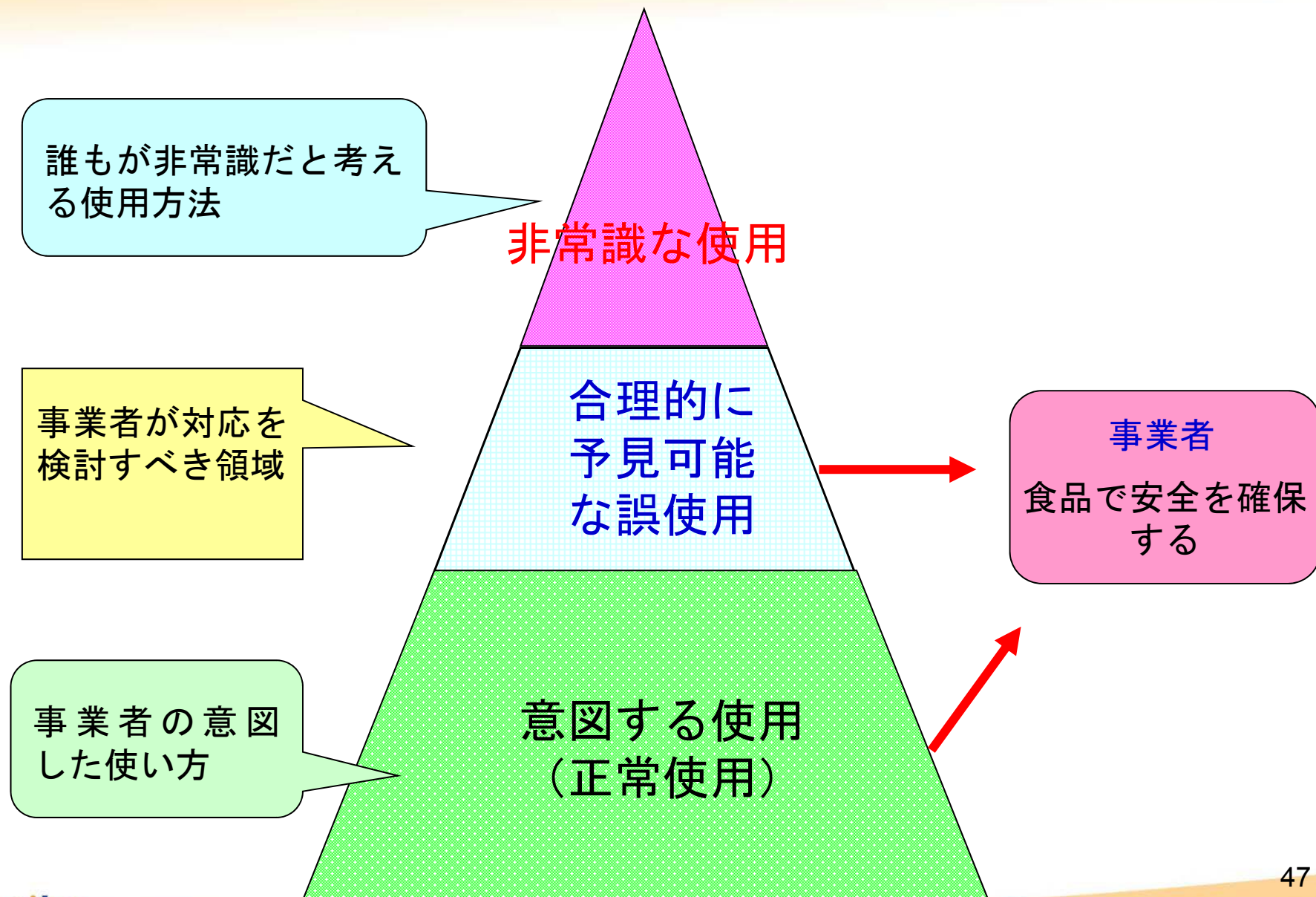
消費者が正しいと
考え行う使用方法

意図する使用
(正常使用)

この認識の差は事業者と消費者のもつ知識や情報の差や、事業者による消費者の使用状況(食べ方、調理方法等)調査の不足による。

事業者は、自ら想定した正しい使用方法(食べ方、調理方法等)以外の使用方法(食べ方、調理方法等)を「誤使用」と判断し、対策を取らないことも見受けられる。

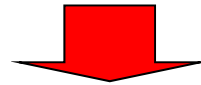
2 対応すべき主体



3 製造物責任法(PL法)との関係

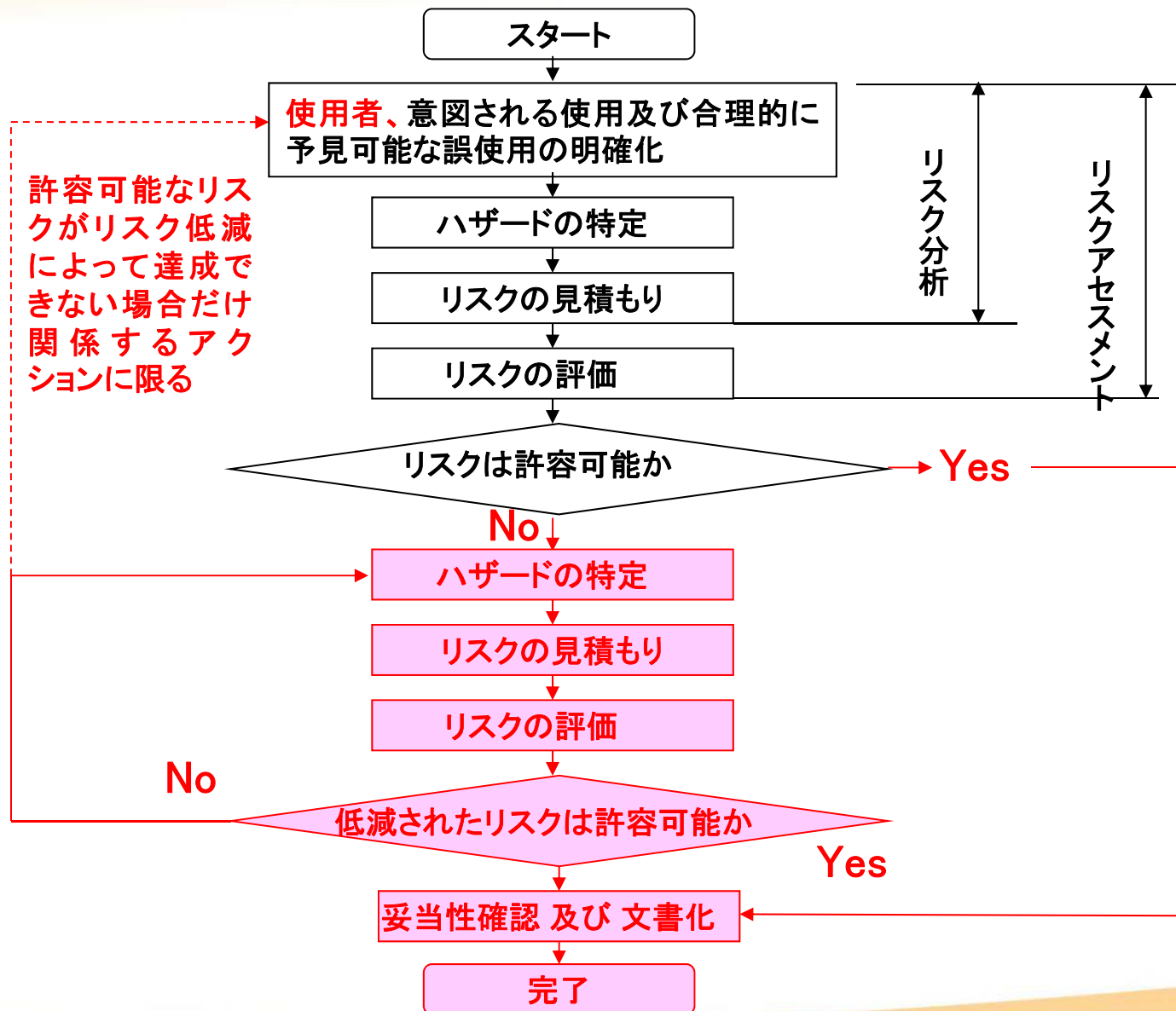
◆「欠陥」(製造物責任法第二条第2項)

この法律において「欠陥」とは、製造物の特性、**その通常予見される使用形態**、その製造業者等が当該製造物を引き渡した時期その他の当該製造物に係る事情を考慮して、当該製造物が**通常有すべき安全性を欠いていること**をいう。



- ・欠陥の判断基準の一つが、「**その通常予見される使用形態**」である。
食品本来の使用方法(食べ方、調理方法等)とは異なる使用方法(食べ方、調理方法等)で使用していても、それが普通に予見できる使用方法(食べ方、調理方法等)であり、それによって事故が発生した場合は、当該食品は欠陥があったと判断され、事業者の賠償責任に発展する可能性がある。
- ・「**その通常予見される使用形態**」は「**意図する使用及び合理的に予見可能な誤使用**」とほぼ同じ意味であることに留意する必要がある。
- ・PLP(Product Liability Prevention: 製造物責任予防) はリスクアセスメントとほぼ同じ意味である。

4 リスクアセスメント



5 R-Mapについて

◆リスクの見える化

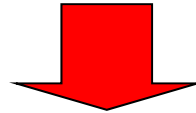
R-Mapの基礎マトリクス

発生頻度	5	(件/台・年) 10 ⁻⁴ 超	頻発する	C	B3	A1	A2	A3	A領域
	4	10 ⁻⁴ 以下 ～10 ⁻⁵	しばしば発生する	C	B2	B3	A1	A2	
	3	10 ⁻⁵ 以下 ～10 ⁻⁶	時々発生する	C	B1	B2	B3	A1	
	2	10 ⁻⁶ 以下 ～10 ⁻⁷	起りそうにない	C	C	B1	B2	B3	B領域
	1	10 ⁻⁷ 以下 ～10 ⁻⁸	まず起りえない	C	C	C	B1	B2	
	0	10 ⁻⁸ 以下	考えられない	C	C	C	C	C	C領域
				無傷	軽微	中程度	重大	致命的	
				なし	軽傷	通院加療	重傷 入院治療	死亡	
				なし	製品発煙	製品発火 製品焼損	火災 (周辺焼損)	火災 (建物延焼)	
				0	I	II	III	IV	
				危害の程度					

6 合理的に予見する

◆合理的に予見する

インターネットで過去の食品の事故、トラブル事例を検索すること。大事なことは、過去の事例を参考に傾向を読み、同業他社製品の問題を自社の製品に置き換えてみる。



・食品名と「①細菌などによる食中毒、②有害な化学物質、有毒な食材の混入、③虫の混入、④ねじ、鉄くずなどの異物の混入、⑤賞味・消費期限切れ、原産地表示の誤り、⑥窒息死亡事故、⑦アレルギー、⑧容器包装の破れ、容器包装によるけが、・・・など」のキーワードでYahoo,Googleなどで検索し、これまで実際に発生した事故、トラブル事例を参考にして、自社の食品に置き換えてみる。

7 リスク低減の順位

スリーステップ・メソッド

① 本質安全設計

- 
- ・原材料などが分かっているものを使用する。
 - ・保存状態の悪い食材、賞味・消費期限切れの食材は使用しない。
 - ・化学物質・有毒な食材、虫・ねじ・鉄くずなどの異物が混入しないようにする。
 - ・食品の袋が破れないようにする。
 - ・窒息死亡事故を起こしやすい食品は、食品の大きさ、入れ物の形状などを考慮する。
 - ・お菓子の袋の角で、顔、目を切る可能性のあるものは変更する、

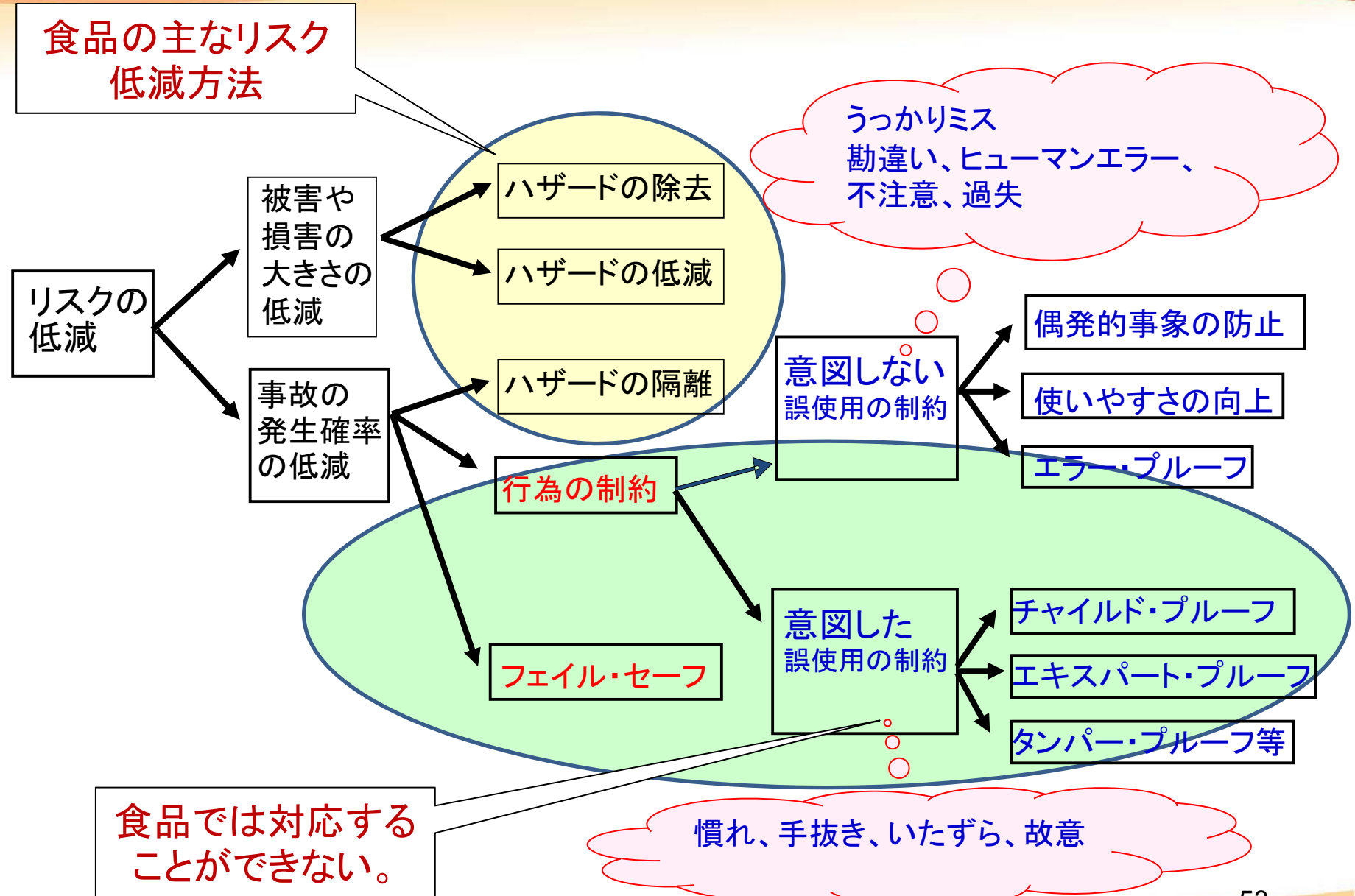
② 保護装置による安全確保

- 
- ・食品に保護装置は取り付けられない。

③ 消費者に対する情報による安全確保

- 
- ①及び②の手段を講じることが困難な場合、又は、講じてもリスクが残る場合に対しては、本体表示、取扱説明書等により、製品のリスクに関する警告や注意の内容及びリスクの回避策を消費者に伝達することとなる。
 - 窒息死亡事故を起こしやすい食品は、警告表示する。
 - そば・卵・ピーナッツなどのアレルギー食材は表示する。
 - 賞味・消費期限、原産地を表示する。

8 リスク低減方法の関係



9 消費者への注意喚起等

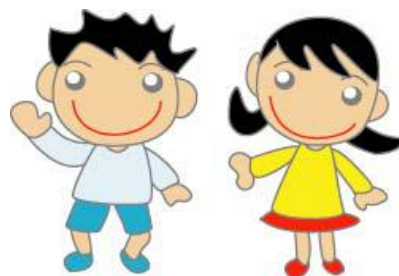
◆取扱説明書

消費者に製品（食品）を正しく安全に使用してもらうための方法を伝え、安全に使用してもらうように促すための重要な手段であり、正常使用やメンテナンスの必要性とその方法等、安全を確保するために必要な情報も知らせる。

- (1)製品（食品）を正しく安全に使用するための方法を伝え、事故の原因になる誤使用を回避するための手段でなければならない。
- (2)製品（食品）本体の設計上の欠陥を補うものであってはならない。
- (3)製品（食品）の使用者として、どのような消費者を想定しているかを示すことが望ましい。
- (4)消費者が、「合理的に予見できる誤使用」を起こさないよう、必要な情報を伝達することが好ましい。
- (5)一般的な操作方法とあわせて、「異常の際の対処方法」を示すことが望ましい。
- (6)十分な耐久性を有することが好ましい。

事故 ナイト いいね

<http://www.jiko.nite.go.jp/>



安全とあなたの未来を支えます

nite National
Institute of
Technology and
Evaluation

独立行政法人 製品評価技術基盤機構

HACCPとマネジメントシステムを 通じた食品安全 ～ISO 22000の考え方について～

FCP 第5回 消費者対応勉強会
2015年12月3日(水)

東京海洋大学 先端科学技術研究センター
教授 湯川剛一郎
技術士(農業(食品化学)、総合技術監理部門)

目 次

1. 食品安全を達成する基本的な考え方
2. HACCPとは
3. HACCPをマネジメントシステムで管理する
4. 認証
5. マネジメントシステム認証と製品認証

1 食品安全を達成する基本的な考え方(1)

□食品衛生の一般原則

(CAC/RCP 1-1969(2003rev.))

- 序文(抜粋)

- (仮訳)この一般原則は、食品の安全を強化するため、可能な場合には「危害分析及び重要管理点並びに適用の指針」(付録)として示されているHACCPに基づくアプローチを推奨している。

1 食品安全を達成する基本的な考え方(2)

□食中毒・腐敗防止の3原則

- 付けない、増やさない、殺す
又は
- 清潔、迅速(又は冷却)、加熱

□微生物学的に説明すると

- ① 食品に付着している微生物の数をできるだけ少なくする。
(付けない、清潔)
- ② 何らかの手段により食品中の微生物の増殖を抑制する。
(増やさない、迅速(又は冷却))
- ③ 食品に付着している微生物を殺菌する。(殺す、加熱する)

2 HACCPとは

2.1 HACCPの由来

□ Hazard Analysis and Critical Control Point
の略称。

□ 「危害分析・重要管理点」と訳すが「危害
(要因)分析及び重要管理点」の方が望まし
い。

→ 危害分析をしてから重要管理点における
管理方法を決めていく。

HACCPの7原則12手順

□危害要因分析のための準備段階

手順1: HACCPチームの編成

手順2: 製品についての記述

手順3: 意図する用途の特定

手順4: 製造工程一覧図の作成

手順5: 製造工程一覧図の現場での確認

□危害要因分析、HACCPプランの作成

手順6: 危害要因の分析(原則1)

手順7: 重要管理点(CCP)の決定(原則2)

手順8: 管理基準の設定(原則3)

手順9: モニタリング方法の設定(原則4)

手順10: 改善措置の設定(原則5)

手順11: 検証方法の設定(原則6)

手順12: 記録の保持(原則7)

HACCP原則を言葉で説明すると

- システム運用のための体制を整え、食品の製造工程に関する情報を収集した上で、
- 危害要因分析を行い、食品の安全を確保する上で最も重要な工程(プロセス)を見出し、
- その工程を監視することにより、100%の安全性を確保しようとする管理(control)システム。

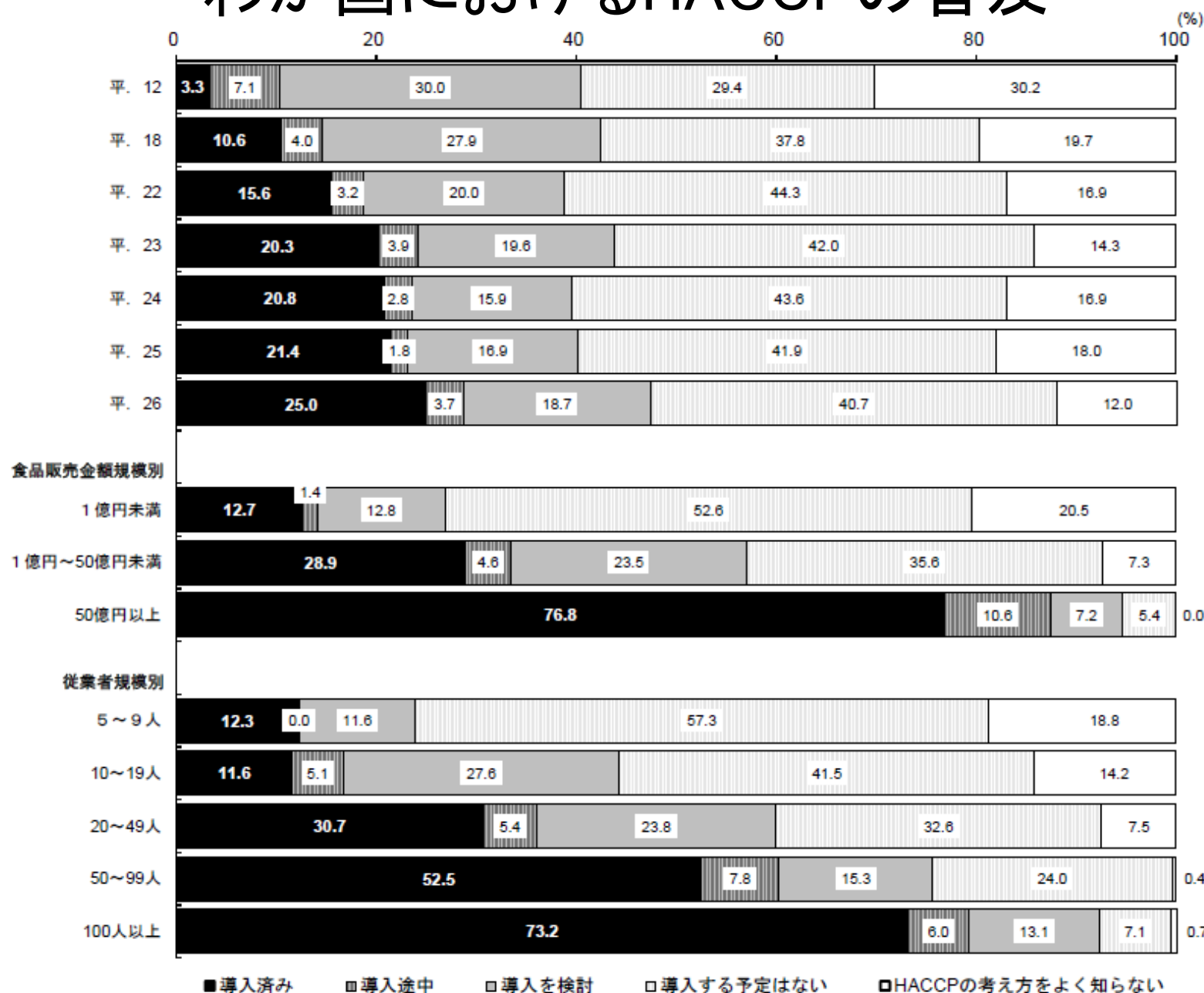
2.2 HACCPシステム開発の経緯

- 1960年代にアメリカで宇宙食の安全性を高度に保証するために考案された製造工程管理のシステム。
- 1993年にはFAO／WHO合同食品規格計画(コーデックス)委員会が「HACCPシステム適用のためのガイドライン」を示し、その後このガイドラインについて各国の意見を取り入れて見直しが行われ、1997年にコーデックス規格「食品衛生の一般原則」の付属文書として公表。

2.3 わが国におけるHACCP普及

- わが国では1995年の食品衛生法改正により、1996年から乳製品や食肉製品等政令で指定された品目についてHACCPシステムを基礎とした食品の衛生管理方法を「総合衛生管理製造過程」として承認する制度を実施。
- また、1998年にはHACCP手法支援法を公布。HACCPによる食品の製造過程の高度化を進めようとする企業に対する低利融資などの支援。

わが国におけるHACCPの普及



資料: 農林水産省 平成26年度 食品製造業におけるHACCPの導入状況実態調査

2.4 HACCPに対する誤解

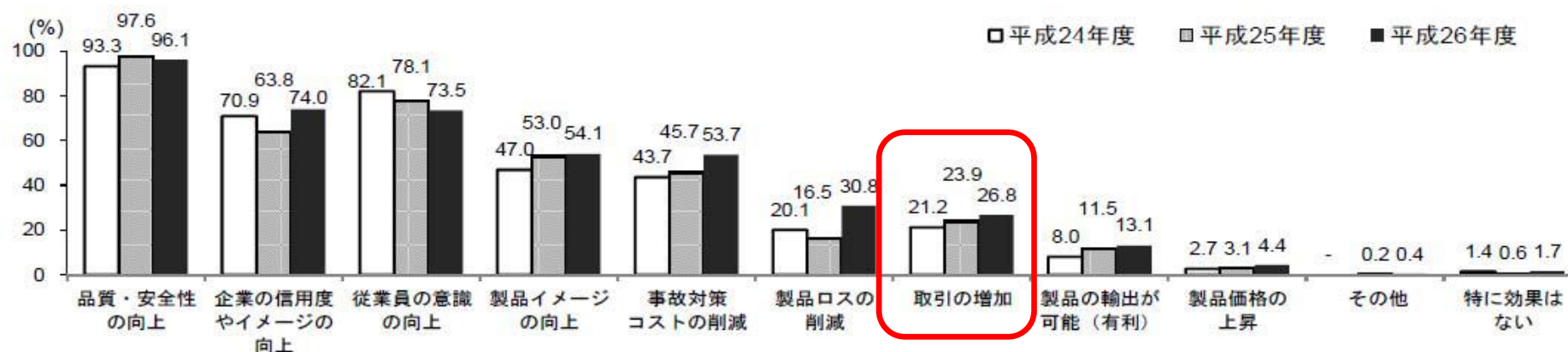
2.4.1 HACCPの本質

- HACCPとは→金属探知機・異物検出器の設置、加熱殺菌工程における加熱温度及び時間の監視・記録とされることが多いが・・・
- これらは、HACCPの各手順を適切に実施した場合に重要管理点(CCP)として導き出されるもの。HACCPの最も重要な要素ではない。
- 本質は、製造工程について情報を集め、重要な危害要因を見つけ出し、その管理(control)方法及び管理基準、管理が失敗した場合の改善措置を決定。
- それらを記録するとともにその記録を点検することにより、システムの維持・改善を図ろうとするもの。

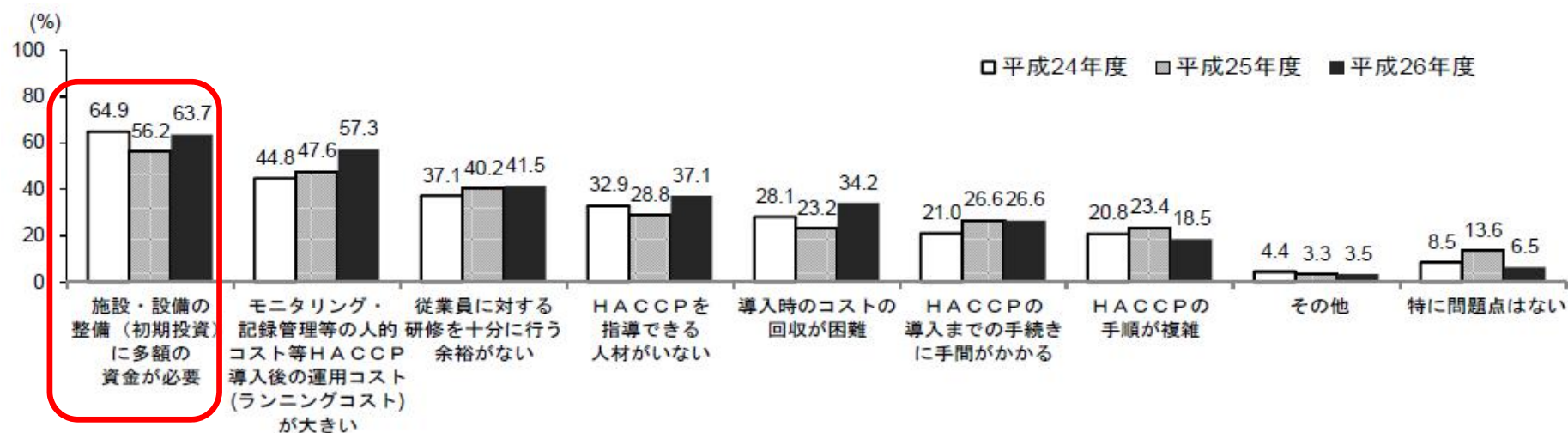
2.4.2 施設・設備(ハード)と管理方法(ソフト)の関係

- 手順を見る限りHACCPの導入に際して施設・設備の改善・新設は必ずしも必須ではない。
- しかし、施設・設備がよい状態で、一般的衛生管理の状態が良好であれば、CCPも限られ、管理方法も単純で失敗しにくいものとなる。
- こうしたことがHACCPにはコストがかかるとの誤解を生む要因。

HACCP導入の効果(導入済み組織)



HACCP導入に当たっての問題点



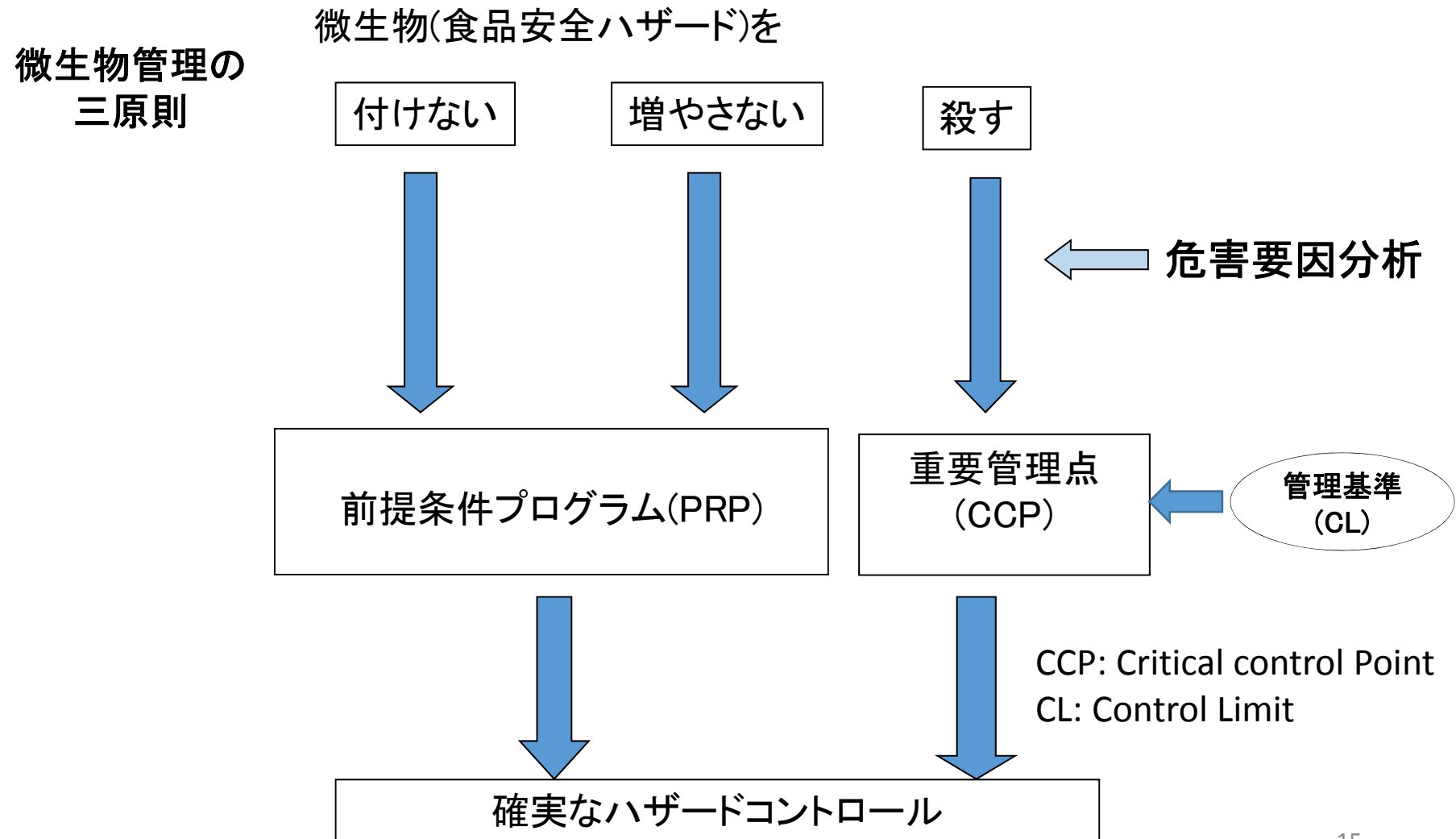
2.5 前提条件プログラム(PRP)

□定義(ISO 22000:2005)

- 安全な最終製品及び人の消費にとって安全な食品の生産、取扱及び提供に適したフードチェーン全体の衛生環境の維持に必要な基本的条件及び活動

(わが国では食品衛生法に基づく「食品等事業者が実施すべき管理運営基準に関する指針(ガイドライン)」、業種別の施設基準が該当する。)

2.6 HACCPとPRPの関係



【図】食品衛生法における衛生管理の体系



資料:「HACCP衛生管理計画の作成と実践」(小久保彌太郎,1997)

2.7 HACCP義務化について

- 厚生労働省では、食品衛生法第50条第2項に基づき、都道府県等が営業施設の衛生管理上講ずべき措置を条例で定める場合の技術的助言として、「食品等事業者が実施すべき管理運営基準に関する指針(ガイドライン)」を示している。
- 2014年5月、将来的なHACCP による工程管理の義務化を見据えつつ、HACCP の段階的な導入を図る観点から改正が行われ、それまでの基準(従来型基準)に加え、新たにHACCP を用いて衛生管理を行う場合の基準(HACCP 導入型基準)が規定された。

【資料】食品等事業者が実施すべき管理運営基準に関する指針(目次抜粋) (2014年5月厚生労働省食品安全部)

I. 危害分析・重要管理点方式を用いる場合の基準 (HACCP導入型基準)

第1 農林水産物の採取における衛生管理

第2 食品取扱施設等における衛生管理

- 1 一般事項
- 2 施設の衛生管理
- 3 食品取扱設備等の衛生管理
- 4 使用水等の管理
- 5 そ族及び昆虫対策
- 6 廃棄物および排水の取扱い
- 7 食品衛生責任者の設置

8 危害分析・重要管理点方式を用いて衛生管理を実施する
班の編成

9 製品説明書及び製造工程一覧図の作成

10 食品等の取扱い(危害要因リストの作成、管理措置の検
討、重要管理点、管理基準の設定、モニタリング、同記録
への署名、改善措置の設定・実施、検証等について記述)

11 管理運営要領の作成(要領の作成、食品等取扱者への徹
底、ふき取り検査の実施等)

12 記録の作成及び保存(危害分析、モニタリング、改善措
置、検証等の記録の保存について記述)

13 回収・廃棄

14 検食の実施

15 情報の提供

第3 食品取扱施設等における食品取扱者等の衛生管理

第4 食品取扱施設等における食品取扱者等に対する教育訓練

第5 運搬

第6 販売

II. 危害分析・重要管理点方式を用いずに衛 生管理を行う場合の基準(従来型基準)

第1 農林水産物の採取における衛生管理

第2 食品取扱施設等における衛生管理

- 1 一般事項
- 2 施設の衛生管理
- 3 食品取扱設備等の衛生管理
- 4 そ族及び昆虫対策
- 5 廃棄物および排水の取扱い

6 食品等の取扱い

7 使用水等の管理

8 食品衛生責任者の設置

9 記録の作成及び保存

10 回収・廃棄

11 管理運営要領の作成

12 検食の実施

13 情報の提供

第3 食品取扱施設等における食品取扱者等の衛 生管理

第4 食品取扱施設等における食品取扱者等に対 する教育訓練

第5 運搬

第6 販売

HACCP導入型の意味

- HACCP導入型では、HACCPを通じ、食品等の取り扱いに関して必要となる事項について自らが危害分析を実施し、管理点を設けるという考え方。
- 条例等で定められた項目をチェックするのではなく、自ら実施した危害分析に基づき逸脱を起こしやすい工程を絞り込み、管理し、必要に応じ見直しを行えることがHACCP導入型が求める食品等事業者の姿勢である。

3 HACCPをマネジメントシステムで管理する。

3.1 マネジメントシステム認証

□マネジメントシステムの認証は、「仕組み」に関する適合性を評価するものであり、そこから得られる製品の規格適合を検査するものではない。

資料:MS 信頼性ガイドライン対応委員会 報告書(2009年8月)

3.2 ISO 22000:規格の構成

- 食品の安全管理のためのマネジメントシステム規格であるISO 22000「食品安全マネジメントシステム(FSMS)-フードチェーンのあらゆる組織に対する要求事項」(2005)は、HACCPによる工程のコントロールと、その効果を確認する妥当性確認を食品安全確保のための基本的な要求事項としており、
- それらに文書管理、トップマネジメントの責務、資源の管理、システムの検証などマネジメントシステムに必要とされる要素を組み合わせている。

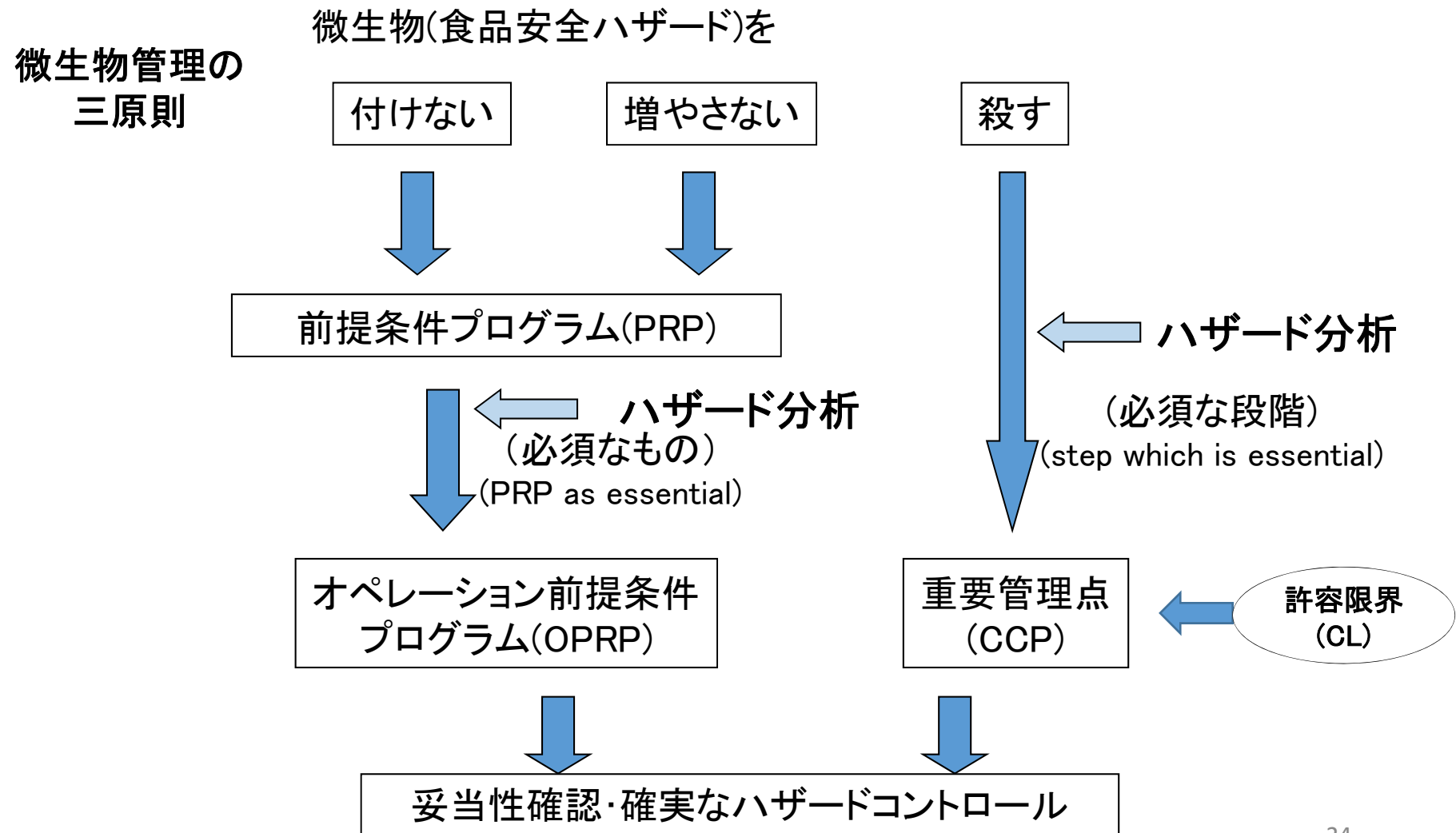
3.3 ControlとManagement

- 数値化されているか否かは問わないが、適合、不適合を判定することができる作業、処理等のプロセスについては「control(管理)」が、
- プロセスを開発するための手順のようなシステムの運営については「management(マネジメント)」の用語が使われている。
- マネジメント・システム規格の要求事項はcontrolできるプロセスについて設けられている。

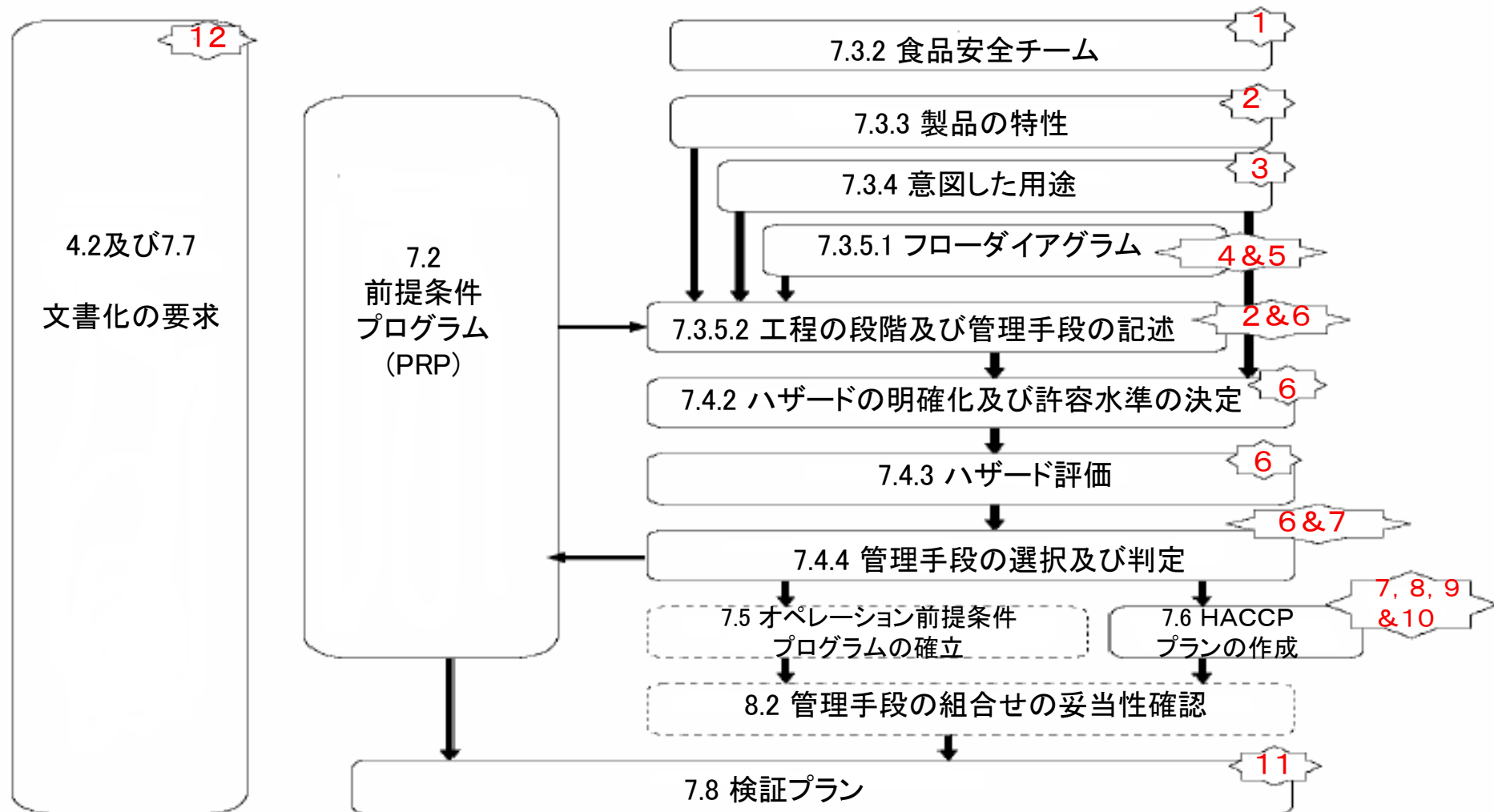
3.4 規格の特徴

- 危害要因分析の結果として明らかにされる「重要管理点 (CCP: Critical Control Point)」に加えて「オペレーション前提条件プログラム (OPRP: Operational PRP)」という概念を導入したこと
- 現行のOPRPの定義：食品安全ハザードの製品または加工環境への混入及び/又は製品又は加工環境における食品安全ハザードの汚染又は増加の起こりやすさを管理するために必須なものとしてハザード分析によって明確にされたPRP

現行のISO 22000における ハザード・コントロールの考え方

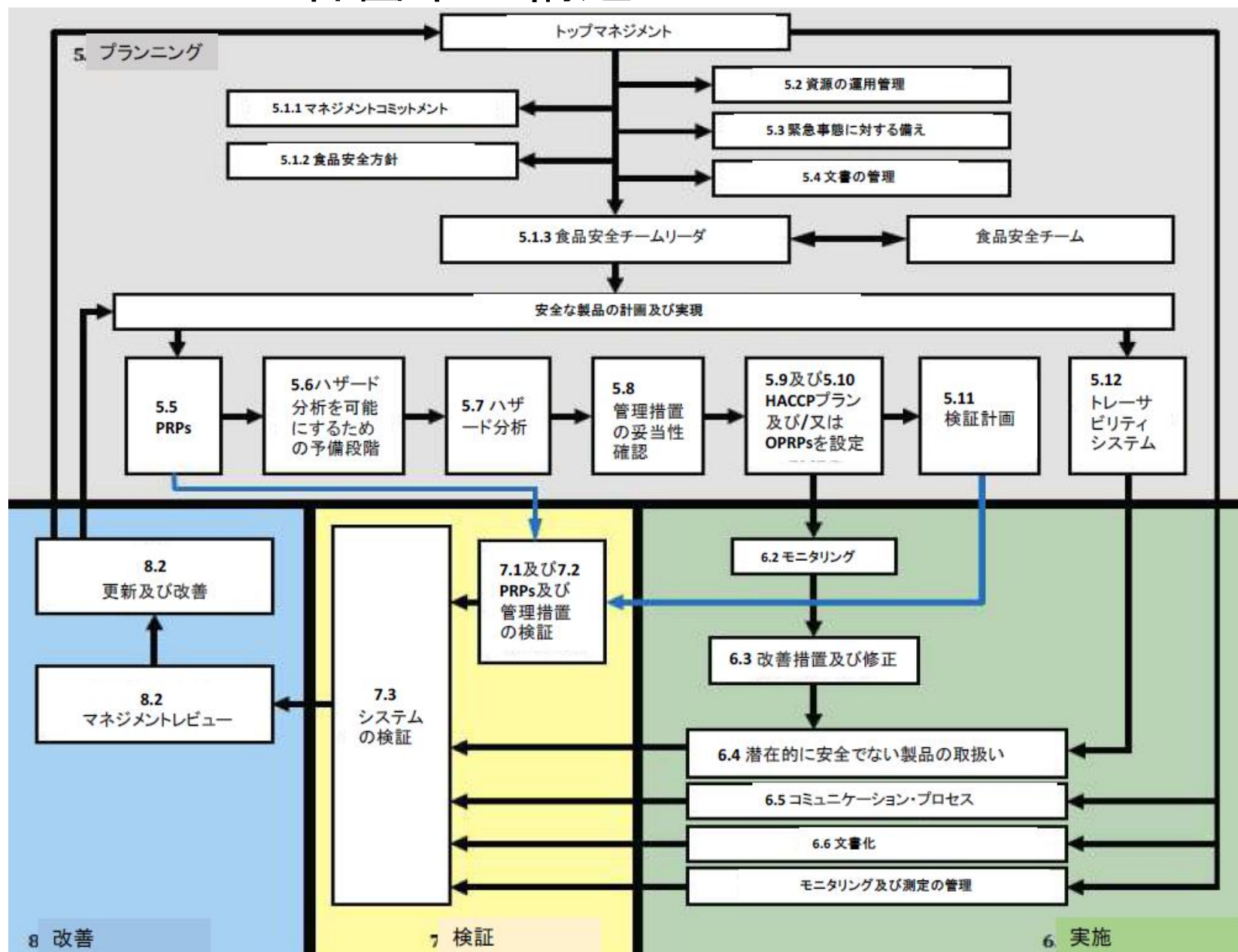


ISO 22000:2005の箇条とHACCP12手順の対応 (12 steps of HACCP allocated in articles of ISO 22000)



(資料:ISO/TS22004:2005から(仮訳))

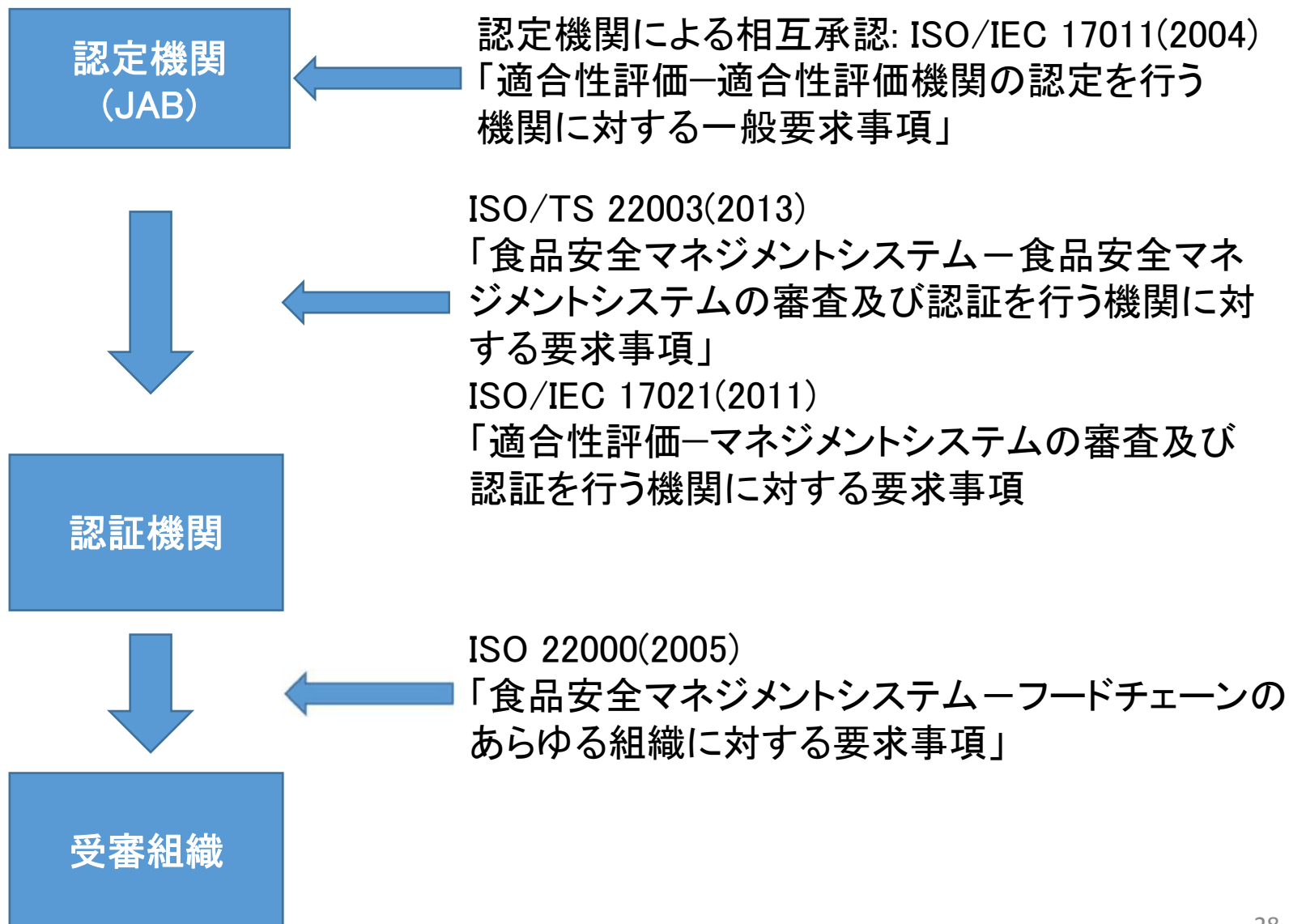
ISO 22000の各箇条の構造とPDCA



4 認証

- ISO 22000については、ISO 22000に基づき食品安全マネジメントシステムを実施している組織が、ISO 22000の要求事項を正しく実施しているかどうかを、第三者が審査・評価するサービス(認証)が提供されている。
- 定義(JIS 17000: 2005)
 - －製品、プロセス、システム又は要員に関する第三者証明
- 証明: レビューに従った決定に基づく、規定要求事項の充足が実証されたという表明の発行。
- 認定: 適合性評価機関に関し、特定の適合性評価業務を行う能力を公式に実証したことを伝える第三者証明

ISO 22000の認証・認定



ISO等の認証の状況

2007及び2014年末におけるISO 22000認証組織数

	2007		2014	
順位	国名	認証組織数	国名	認証組織数
1	トルコ	679	中国	10212
2	ギリシャ	623	インド	1817
3	ルーマニア	276	ギリシャ	1354
4	インド	222	イタリア	1214
5	台湾	180	ルーマニア	1130
6	中国	155	日本	1043
7	日本	149	台湾	836
8	ポーランド	137	トルコ	858
9	ブルガリア	102	フランス	632
10	キプロス	99	ポーランド	626
Total		4122		30500

ISO 22000を核としたスキーム

- 適合性評価スキーム(適合性評価プログラム): 規定された適合性評価の対象に関して、同一の規定要求事項、特定の規則及び手順が適用される適合性評価システム
(ISO/IEC 17000: 2004)

FSSC 22000

□オランダの民間団体である食品安全認証財団(The Foundation of Food Safety Certification)が、ISO 22000と英国規格協会(BSI)が作成した前提条件プログラムを詳細に記述した規格であるPAS 220等を組み合わせで開発したスキーム。(PAS 220についてはその後ほぼ同じ内容のISO 22002-1が発行されたため差し替えられた。)

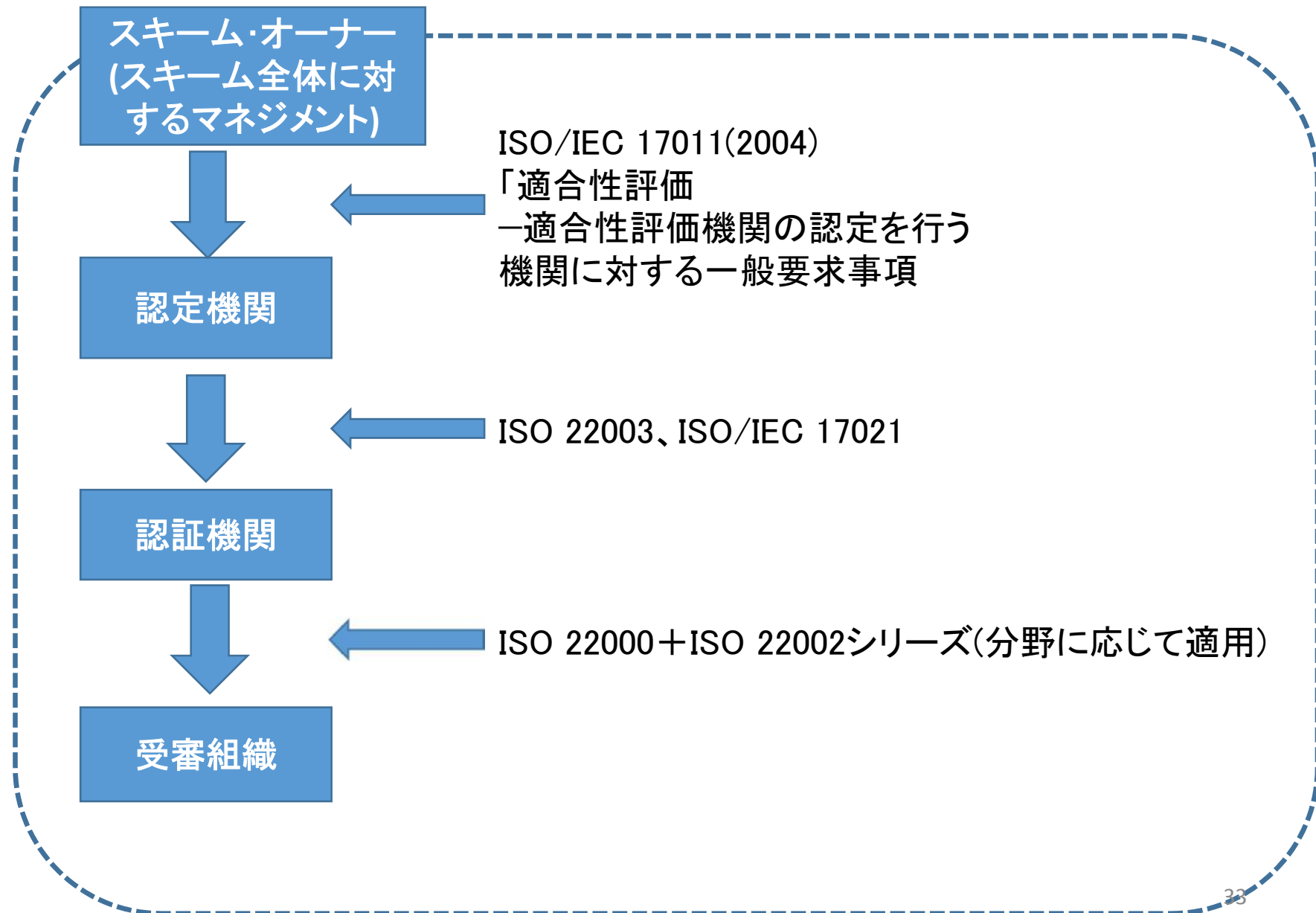
FSSC 22000の認証組織数(主要国)

(Top 10 countries of FSSC 22000 certification yesterday)

順位	国名	2015/11/25
1	日本	1068
2	米国	1063
3	中国	869
4	インド	686
5	オランダ	498
6	メキシコ	441
7	ロシア	381
8	ドイツ	358
9	フランス	324
10	ブラジル	282
	合計	10890

注:FSSC財団ホームページから検索結果

FSSC 22000の認証・認定



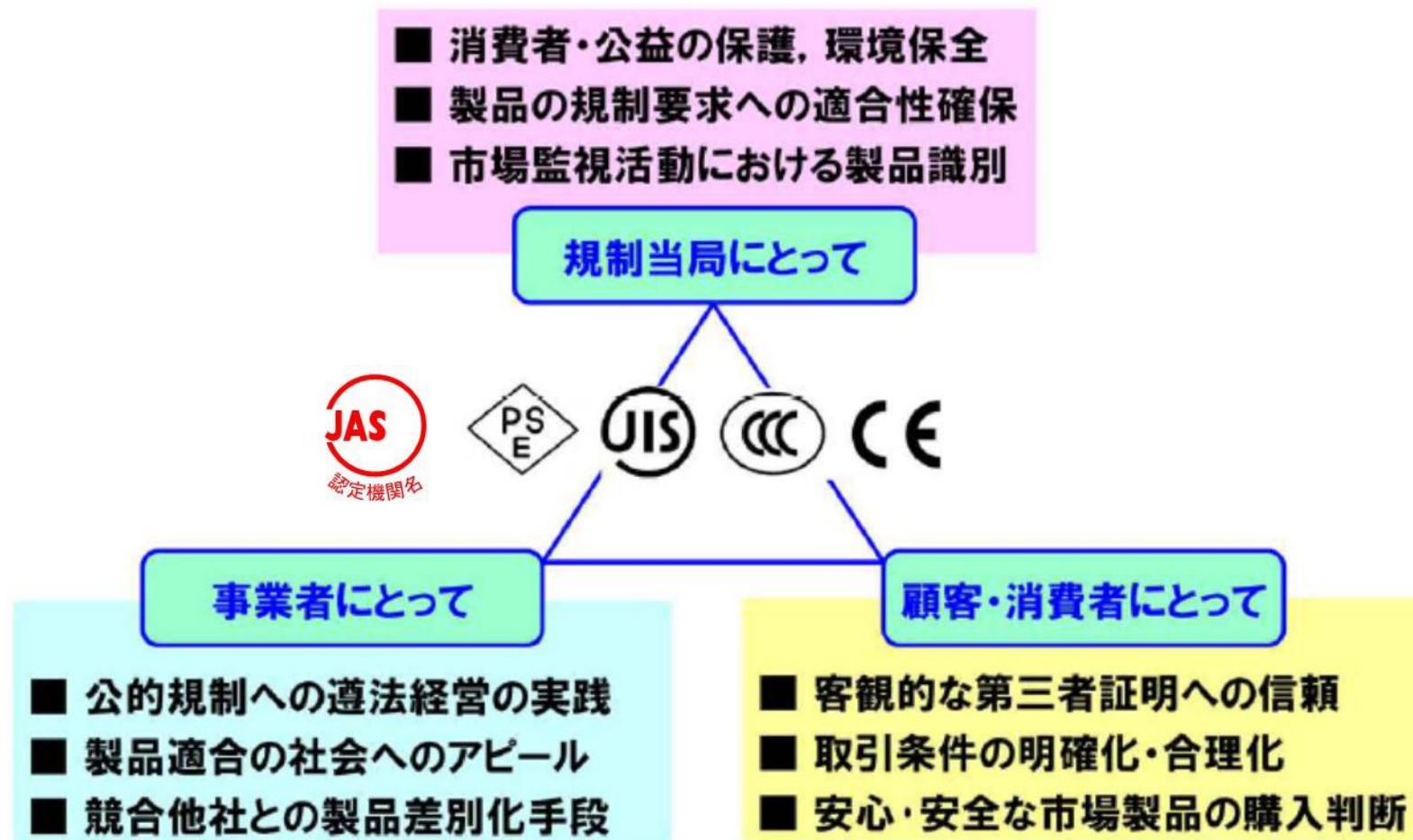
5 マネジメントシステム認証と製品認証

5.1 定義

- マネジメントシステム認証: 「仕組み」に関する適合性を評価するものであり、そこから得られる製品の規格適合を検査するものではない。
- 製品認証: 消費者、規制当局、業界及びその他に対し、製品が規定要求事項に適合していることを保証する確立された適合性評価手法。
- 製品要求事項: 認証スキームが特定した規格又はその他の規準文書で規定される、製品に直接的に関連する要求事項。(JIS 17065(2012))

資料: MS 信頼性ガイドライン対応委員会 報告書(2009年8月)

5.2 製品認証のメリット(1)



資料: 日本規格協会「標準化教育プログラム(製品認証)」
梶屋俊幸(パナソニック(株), 2011年4月)

5.2 製品認証のメリット(2)

- 顧客や消費者にとって、製品が第三者証明を取得しているという信頼のもとに取引条件として事業者にとこれを要求する事例が一般的であり、安心・安全な製品の購入判断となりうる。
- 事業者にとって、公的規制に適合する製品を供給するという遵法経営の証として、またこれを社会や顧客にアピールする手段として製品認証が有効に活用される。また、任意分野においては、競合他社との製品の差別化をする手段としても活用される。

5.3 製品認証スキームのタイプ(1)

- スキームタイプ1a:単発認証
- スキームタイプ1b:ロット認証
- スキームタイプ2:認証+市場サンプル試験
- スキームタイプ3:認証+製造プロセス審査+工場採取サンプル試験
- スキームタイプ4:認証+製造プロセス審査+市場及び/
又は工場採取サンプル試験
- スキームタイプ5:認証+QMS監査又は製造プロセス審査+市場及び/
又は工場採取サンプル試験
- スキームタイプ6:認証+QMS監査+プロセス又はサービスの評価

5.4 製品認証スキームのパターン

製品認証スキームにおける適合性 評価の機能及び活動	製品認証スキームのタイプ						
	1a	1b	2	3	4	5	6
I 選択 該当する場合、計画及び準備の活動、基準文書などの要求事項の特定、並びにサンプリングを含む。	X	X	X	X	X	X	X
II 特性の確定 該当する場合、次による。 a)試験、b)検査、c)設計評価、d)サービス又はプロセスの評価、e)その他の確定活動(例えば、検証)	X	X	X	X	X	X	X
III レビュー 規定要求事項が満たされたかどうか実証するための、確定段階で得た適合性の調査	X	X	X	X	X	X	X
IV 認証の決定 認証の授与、維持、拡大、縮小、一時停止又は取消	X	X	X	X	X	X	X
V 証明、ライセンスの授与							
a) 認証書又はその他の適合の表明の発行(証明)	X	X	X	X	X	X	X
b) 認証書又はその他の場合の適合の表明の使用権の授与	X	X	X	X	X	X	X
c) 製品のバッチに対する認証書の発行		X					
d) サーベイランス又はバッチの認証に基づく適合マークの使用権の授与(ライセンスの授与)	X		X	X	X	X	X
VI サーベイランス 適用可能な場合、次による							
a) 市場からのサンプルの試験又は検査			X		X		
b) 工場からのサンプルの試験又は検査				X	X		
c) 製品の生産、サービスの提供又はプロセスの評価		X			X	X	X
d) 無作為試験又は無作為検査と組み合わせたマネジメントシステム監査		X					

資料: JIS 17067をもとに作成

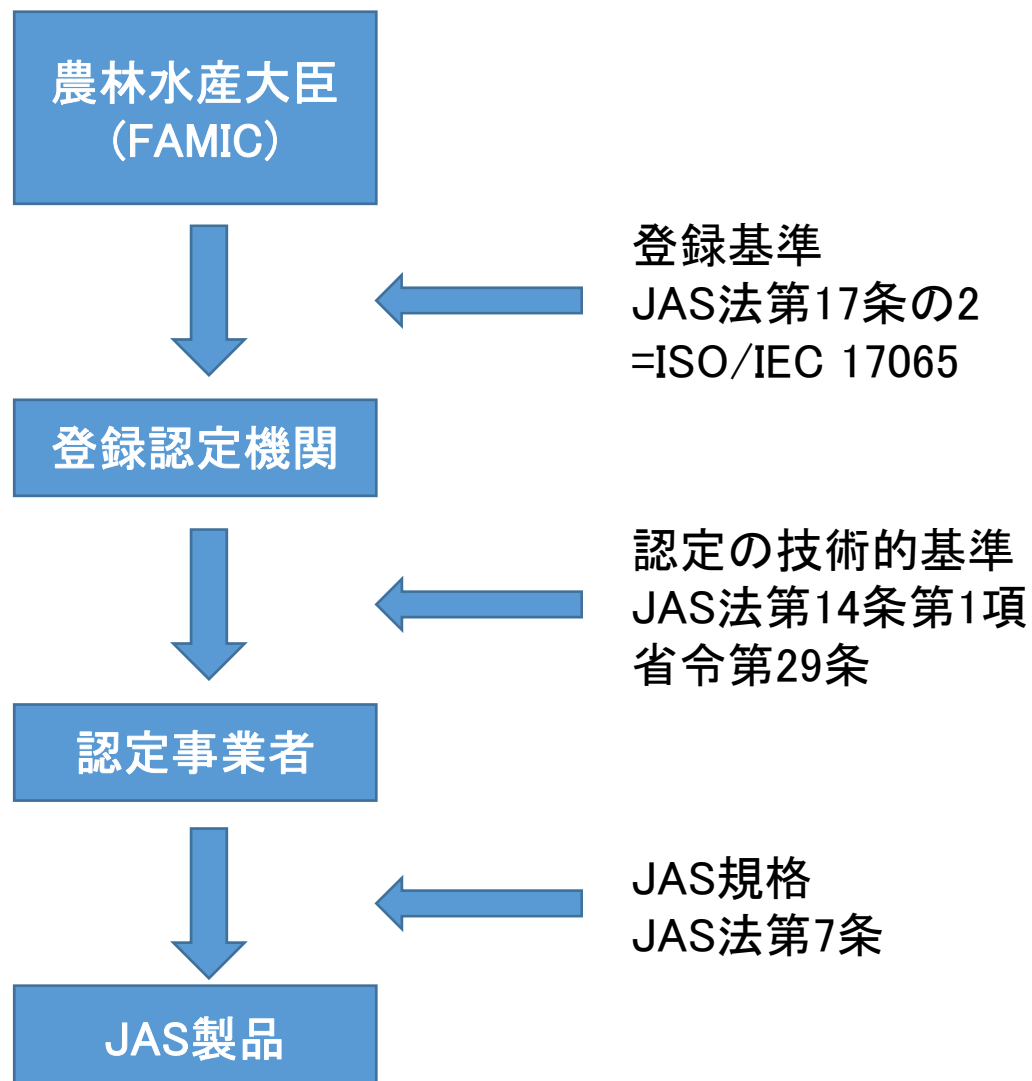
5.5 製品認証スキームの必須行程

- 製品のサンプリング
- 検査等による特性の確定
- 要求事項が満たされたかどうか確定するためのレビュー
- 認証の授与、認証書及びその使用权の授与

5.5 ISO 22000における「検査工程」

- モニタリング：管理手段が意図したとおりに動作しているかどうかを判定するために、計画された一連の観察又は測定を実施すること。
- 妥当性確認：HACCPプラン及びオペレーションPRPによって運営される管理手段が効果的である証拠を得ること。
- 検証：客観的証拠を提示することによって、規定要求事項が満たされていることを確認すること。

5.6 JAS制度



食料缶詰及び食料瓶詰についての 製造業者等の認定の技術的基準(抜粋)

第一 製造業者又は輸出業者以外の外国製造業者 の認定の技術的基準

一 製造又は加工、保管、品質管理及び格付のた めの施設

二 品質管理の実施方法

1 品質管理責任者に、次に掲げる職務を行わせて いること。

- (1)品質管理に関する計画の立案及び推進
- (2)内部規程の制定、確認及び改廃についての統括
- (3)従業員に対する品質管理に関する教育訓練の推進
- (4)工程に生じた異常、苦情等に関する処置及びその対策に関する指導及び助言

2 次に掲げる事項について、内部規程を具体的かつ体系的に整備していること。

- (1)受入時の原材料及び添加物並びに処理前の原材料の品質に関する事項
- (2)原材料の処理に関する事項
- (3)原材料の選別に関する事項
- (4)原材料及び添加物の使用量に関する事項

(5)充填液の濃度及びその量に関する事項

(6)充填量に関する事項

(7)密封に関する事項

(8)殺菌及び冷却の温度及び時間に関する事項

(9)製品の品質(異物の混入がないことを含む。)に関する事項

(10)製造及び品質管理の機械器具の管理に関する事項

(11)工程において発生した不良品及び異常についての処置に関する事項

(12)苦情処理に関する事項

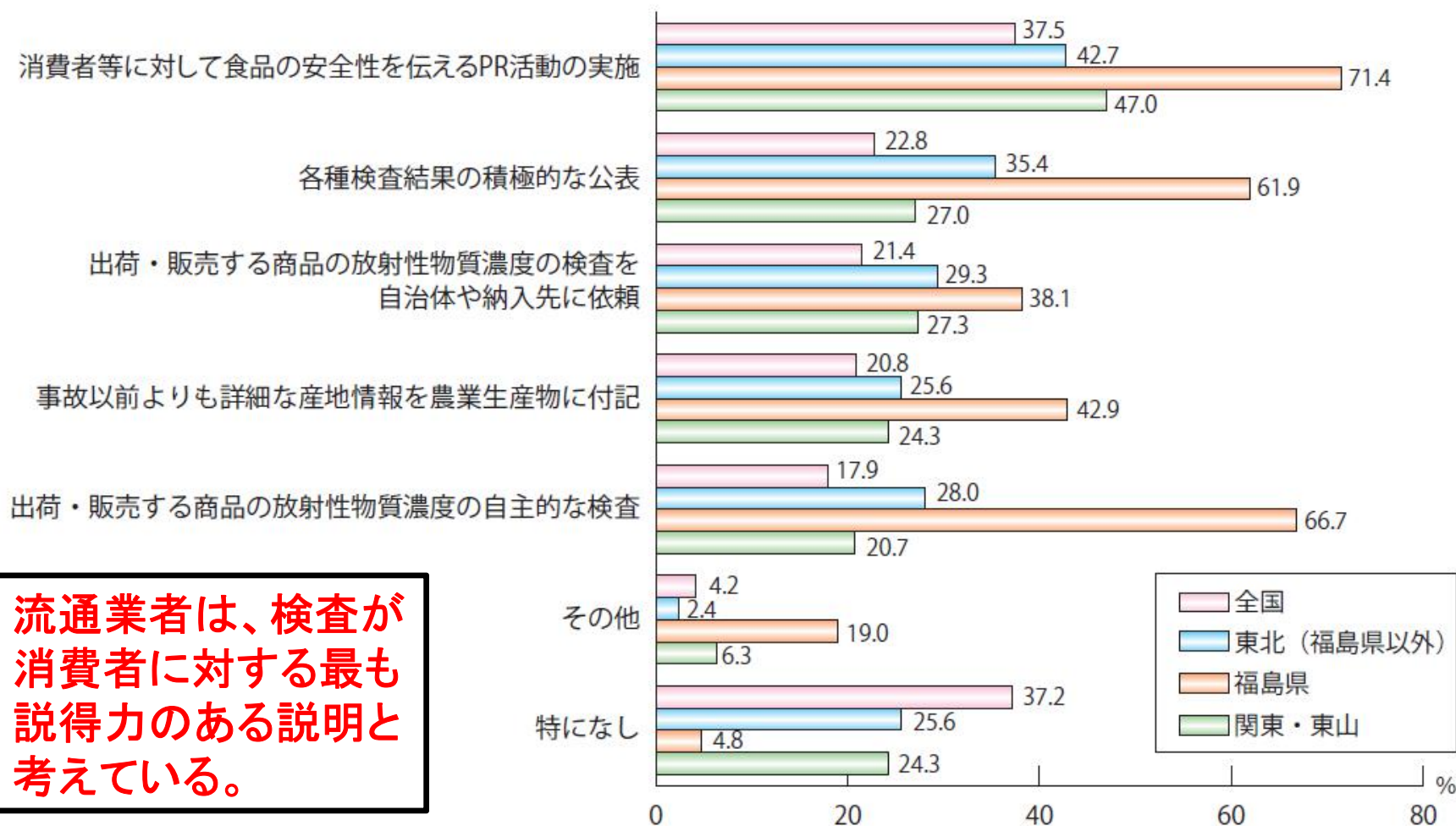
(13)品質管理記録の作成及び保存に関する事項

(14)品質管理の実施状況についての内部監査に関する事項

(15)品質管理の実施状況についての認定機関による確認等業務の適切な実施に関し必要な事項

(16)添加物に係る情報の伝達に関する事項

東電福島第一原発の事故を踏まえ、今後、食品流通加工業者として取り組もうと考えていること(複数回答)



流通業者は、検査が消費者に対する最も説得力のある説明と考えている。

資料：農林水産省「食料・農業・農村及び水産業・水産物に関する意識・意向調査」(平成 24(2012)年 1～2 月実施)

注：流通加工業者モニター 1,650 人を対象としたアンケート調査 (回収率 67.5%)

資料：H23年度食料・農業・農村白書

□連絡先

■湯川剛一郎

➤電話 03-5463-0635

➤FAX 03-5463-0635

➤メール

gyukaw0@kaiyodai.ac.jp

「ゼロ」
です。