

1. 生鮮食品 小売り

(3) 加工・調整

⑥加工作業が煩雑

伝達ミス

工 程	表 示 ミ ス 事 例	ミ ス の 要 点	改 善 例	日 常 管 理 の ポ イ ン ト
企画 仕入れ 加工・調整 ラベル作成・表示 販売・出荷	口頭による伝達ミスで誤表示品を販売 一時的に大量の受注が発生。産地の異なる牛肉を大量に仕入れたことにより、加工作業が煩雑になり、直前に加工を行った国産原料肉の原産地・個体識別番号と同じであると思い込み、ラベル作成者に口頭で伝達した。	【仕入れ】 体制不備 ヒューマンエラー ・本来の処理能力を超える受注をした ・多忙時のフォロー体制が無かった 【加工・調整】 体制不備 ヒューマンエラー ・異なるロットを区別するための仕組みが不十分だった ・産地情報等の社内共有が曖昧だった ・口頭により情報伝達を行った	・当該部署の処理能力を踏まえて受注する ・多忙時は、他の従業員でも対応できるように、食品表示に関する教育を行い、対応可能なメンバーを養成 ・ロットが異なることの視認性を改善（マジックで大きく表示等等） ・社内伝票による仕入れ→カット→ラベル作成までの産地等の情報の伝達、相互チェック	・食品表示違反は会社の信用・信頼を失う契機となる恐れがありますので、組織として対応するようにしましょう。 ・異なるロットを明確に区別して取扱えるようにしましょう。 ・各工程担当者同士のコミュニケーションや情報共有を積極的に行いましょう。

1. 生鮮食品 小売り (4) ラベル作成・表示

⑦印字ミス

データ処理の不備

工 程	表 示 ミ ス 事 例	ミ ス の 要 点	改 善 例	日 常 管 理 の ポ イ ン ト
企画 仕入れ 加工・調整 ラベル作成・表示 販売・出荷	ブロイラーの鶏肉をブランド地鶏として販売 ラベル作成者が、ブロイラーの鶏肉のラベル作成時にブランド地鶏の部位のコード番号を誤って入力したため、ブロイラーの鶏肉にブランド地鶏の表示をした。	ヒューマンエラー ・情報入力に作業ミスがあった ・情報入力後のセルフチェック（見直し）をしていなかった	・作業手順書を作成し、セルフチェックによる誤入力を予防 ・部位コードの視認性を改善（ハイフンを入れて2桁ずつ入力）	手元で指差呼称をする等、現物と表示とを突き合わせましょう。 ヒント ミスの防止に向けた業務手順の導入によって、「異常検知力」が得られます。

1. 生鮮食品 小売り (4) ラベル作成・表示

⑧ラベル貼り間違い

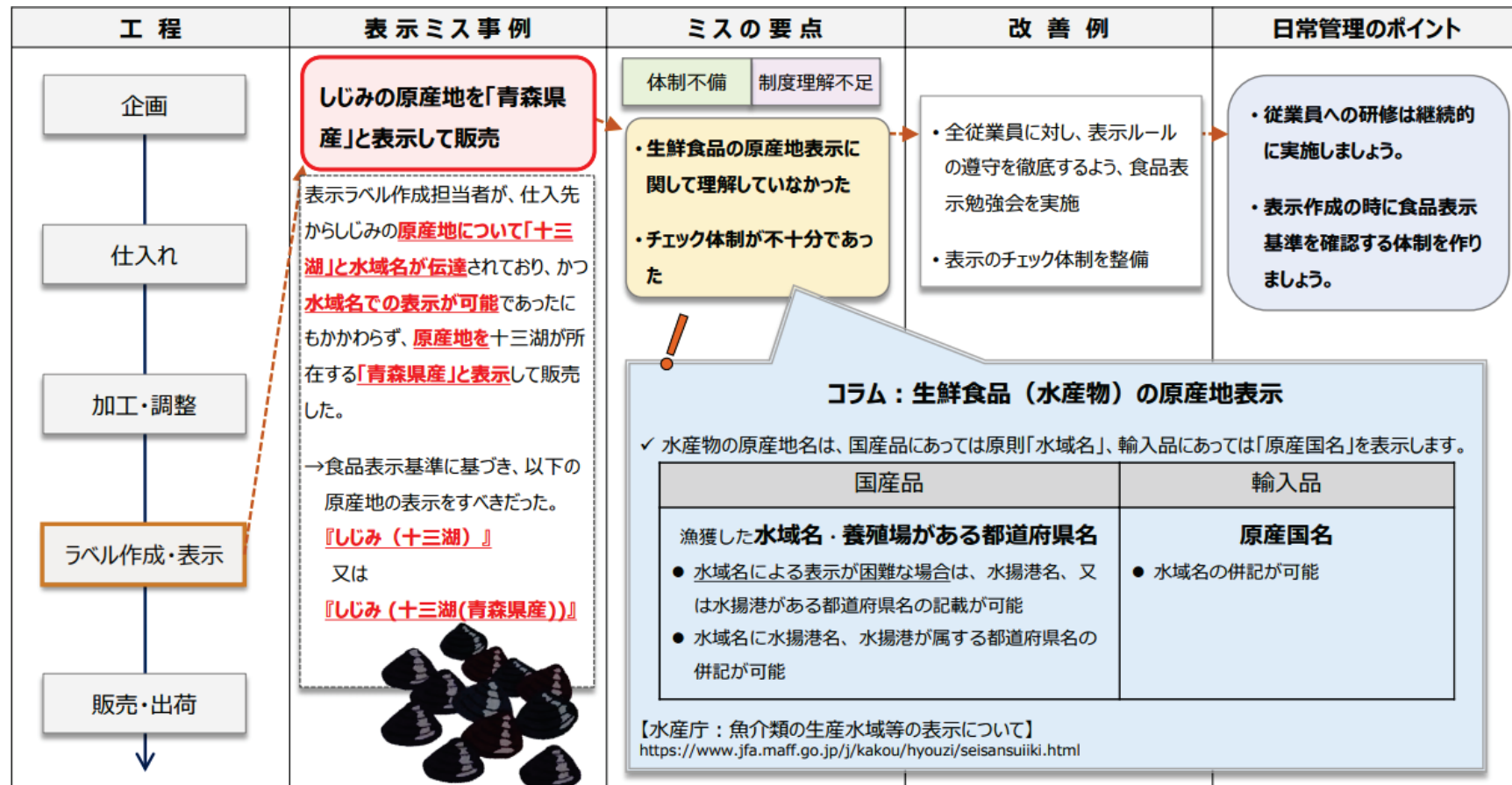
他商品ラベルとの混合

工 程	表 示 ミ ス 事 例	ミ ス の 要 点	改 善 例	日 常 管 理 の ポ イ ン ト
企画 仕入れ 加工・調整 ラベル作成・表示 販売・出荷	他の商品のラベルを使用 2つの異なる産地の同部位の牛肉を用いて味付け加工を行い、<u>それぞれに対応するラベルを付して冷蔵保存した。</u>その後、<u>陳列のための包装を行う際に、一方の産地・個体識別番号で作成したプライ斯拉ベルを全ての商品に貼付した。</u>	体制不備 ヒューマンエラー - 商品（ロット）が異なることを確認しなかった - 異なる商品（ロット）を区別するための仕組みが不十分だった	- ラベル作成指示書の作成と共に、口頭でも情報を伝達 - ロットが異なることの視認性を改善（マジックで大きく表示等）	異なる製品を明確に区別して取扱えるようにしましょう。 ↑ ヒント 異なる製品が混入しないよう、異なる色の容器や目印を使う等、区別して管理することで、「異常検知力」も高まります。

1. 生鮮食品 小売り (4) ラベル作成・表示

⑨原産地間違い

認識不足による誤表示



1. 生鮮食品 小売り (5) 販売・出荷

⑩ポップ間違い

ポップの表示が実際の産地と相違

工 程	表示ミス事例	ミスの要点	改 善 例	日常管理のポイント
※青果物を包装せずに、店頭でポップ表示をして販売する事例				
企画				
仕入れ				
加工・調整				
ラベル作成・表示				
販売・出荷				
	ポップの産地の記載が商品の実際の産地と異なっている 生鮮のにんじんについて、担当者が商品の箱に記載された原産地の確認をせずに、思い込みによりポップを作成。 結果、実際の商品の産地と異なる産地表示をしたポップを掲示。	体制不備 ヒューマンエラー ポップの作成時に商品や外箱との照合を十分に行っていない	・陳列する時に、ポップの表示と商品の箱の表示が一致しているかを担当者が確認した上で、管理者が最終確認を行うというダブルチェックの仕組みを導入。	思い込みで判断せずに、商品・伝達情報を確認しましょう ヒント 思い込みによる作業は、ミスを誘発します。現場での表示の作成時に必要な情報を簡単に確認出来る体制を構築しましょう。表示を行った後に、表示内容を確認しているかをチェックしましょう。
	ポップの産地の記載が商品の実際の産地と異なっている さといもの原産地について、仕入れ先からメールで伝達されていたにも関わらず、担当者は、伝達された原産地の確認を怠り、異なる原産地をポップに表示の上、販売。 普段から原産地が変更される商品は多くないため、「原産地の変更はない」と担当者が思い込んでいた。	体制不備 ヒューマンエラー ポップの作成時に仕入れ先からの伝達情報を十分に確認していない	・仕入れ先からの情報を複数名に共有して、複数名でチェックする体制を構築 ・表示ミスの事案について従業員と共有。	思い込みで判断せずに、商品・伝達情報を確認しましょう

1. 生鮮食品 小売り (5) 販売・出荷

⑩ポップ間違い

ポップの表示が実際の産地と相違

工 程	表示ミス事例	ミスの要点	改 善 例	日常管理のポイント
※青果物を包装せずに、店頭でポップ表示をして販売する事例				
企画				
仕入れ				
加工・調整				
ラベル作成・表示				
出荷				
	ポップの産地の記載が商品の実際の産地と異なっている 生鮮のにんじんについて、担当者が商品の箱に記載された原産地の確認をせずに、思い込みによりポップを作成。 結果、実際の商品の産地と異なる産地表示をしたポップを掲示。	体制不備 ヒューマンエラー ポップの作成時に商品や外箱との照合を十分に行っていない	・陳列する時に、ポップの表示と商品の箱の表示が一致しているかを担当者が確認した上で、管理者が最終確認を行うというダブルチェックの仕組みを導入。	思い込みで判断せずに、商品・伝達情報を確認しましょう ヒント 思い込みによる作業は、ミスを誘発します。現場での表示の作成時に必要な情報を簡単に確認出来る体制を構築しましょう。表示を行った後に、表示内容を確認しているかをチェックしましょう。
	ポップの産地の記載が商品の実際の産地と異なっている さといもの原産地について、仕入れ先からメールで伝達されていたにも関わらず、担当者は、伝達された原産地の確認を怠り、異なる原産地をポップに表示の上、販売。 普段から原産地が変更される商品は多くないため、「原産地の変更はない」と担当者が思い込んでいた。	体制不備 ヒューマンエラー ポップの作成時に仕入れ先からの伝達情報を十分に確認していない	・仕入れ先からの情報を複数名に共有して、複数名でチェックする体制を構築 ・表示ミスの事案について従業員と共有。	思い込みで判断せずに、商品・伝達情報を確認しましょう