

QUALITY ASSURANCE REPORT 2022

日本生協連 品質保証レポート2022

CONTENTS

安全と安心のために	2	関連活動	11
ご利用まで	4	商品検査センター 開設50年のあゆみ	15
ご利用してから	8	全国の生協の連携	16

2021年度の活動報告にあたり ごあいさつ



くろ かみ えい じ
日本生協連 執行役員 品質保証本部長 **黒神 英司**

新型コロナウイルス感染症は一向に収束の気配を見せずに3年目に入り、ウィズコロナの環境下において、いかに業務品質を向上させられるかが問われる時代に入ったものと認識しております。

日本生協連と会員生協の品質保証部局では、これまでも「品質保証の連携強化の取り組み」を重点課題として進めておりましたが、今後、その取り組みレベルを「連携から連帯へ」と一段引き上げていくことを目指して、新たな実践課題抽出に向けた協議を開始しております。

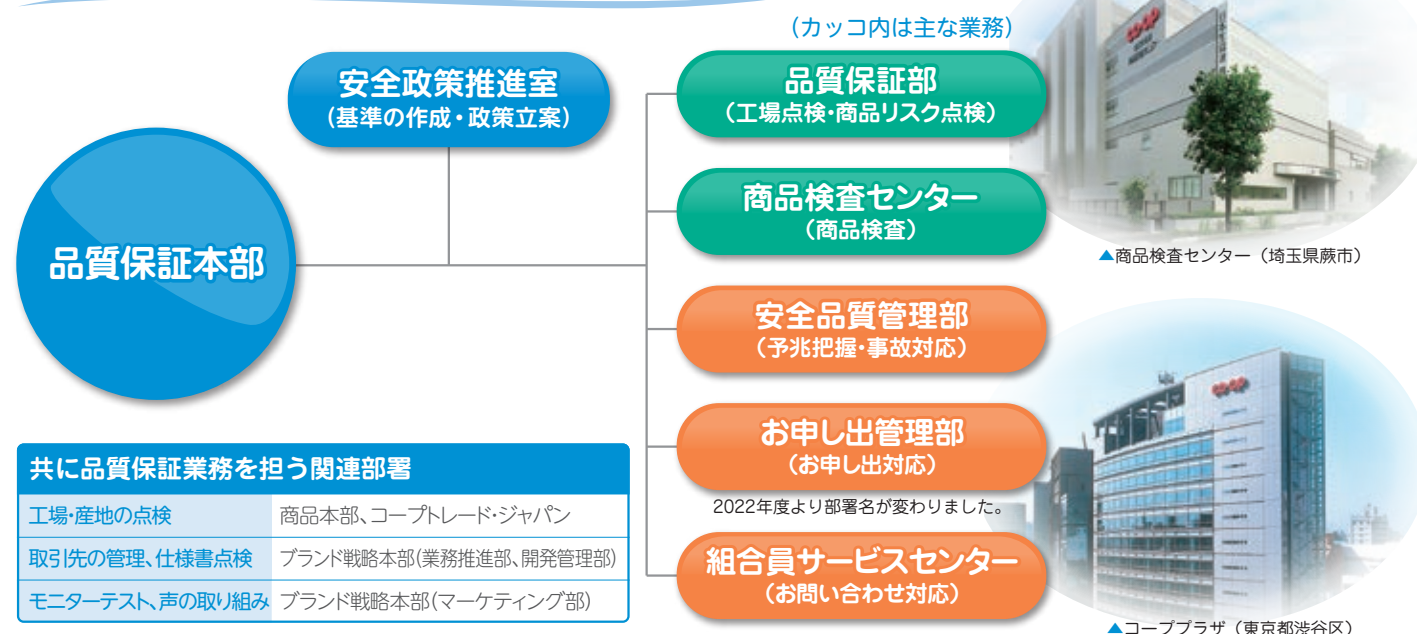
本誌では、新型コロナウイルス禍2年目において、様々な制約を受けながらも進めてまいりました日本生協連の品質保証面の活動報告に加え、全国での連携強化に関する取り組み内容と、会員生協での特徴的な実践事例のご紹介をさせていただきます。

新たな時代における生協全体の品質保証活動について、ご確認いただければ幸いです。

日本生協連とは

日本生協連は各地の生協や生協連合会が加入する全国連合会です。全国の生協の中央会的役割を担うほか、CO・OP商品の開発と会員生協への供給などの事業を行っています。日本生協連が供給するCO・OP商品は2022年4月現在5,427品、製造を委託しているお取引先は659社1,386工場です。

日本生協連 品質保証本部の体制



CO・OP商品の品質保証体系

ご利用まで

▶P4~7をご覧ください

CO・OP商品は、一つひとつの商品について、商品設計から組合員にご利用いただくまでを、独自の品質・安全管理の体系に基づいて管理しています。「商品の設計」「原材料の管理」「試作と初回生産」「商品の生産」「組合員のご利用」それぞれにおいて、重要な管理ポイントを設定し、商品設計の評価、原料点検・工場点検・検査などで確認します。



品質保証

ご利用してから

▶P8~10をご覧ください

商品へのお問い合わせはパッケージの表示や商品仕様の見直しにつなげ、お申し出はその原因を分析して、商品の品質改善や事故の予防に役立てます。重大な事故の発生時やその予兆がある場合は、全国の生協と連携して対応します。

関連活動

▶P11~14をご覧ください

日本生協連の品質保証部門は、CO・OP商品の品質保証を担うだけでなく、全国連合会として生協全体の品質保証についても向き合います。消費者と事業者の両面をもつ組織として、行政の施策や食品安全行政に積極的に関わるなど、幅広く活動しています。



組合員とのコミュニケーション

商品の安全や品質に関わるさまざまな情報を開示し、疑問や不安にお応えします。

商品開発時のリスク点検

活動概要

CO・OP商品を開発・リニューアルする際、その商品の安全性や、品質の面で問題となる可能性がある点を様々な角度から特定します。それらについて、関係者との協議・検証を進めながら、商品の発売までに一つひとつ確認しています。商品の安全性はもちろん、においや風味の劣化なども想定して対応します。



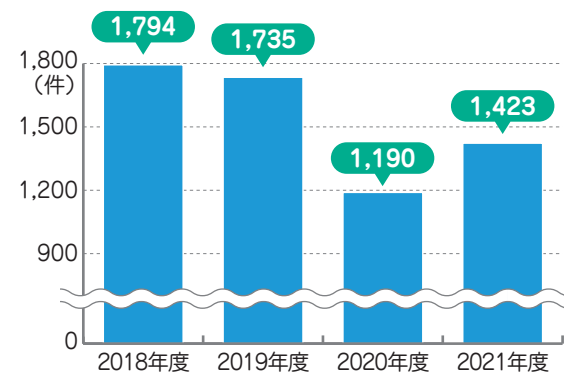
▲リスク点検担当の打ち合わせの様子。複数名で提案内容を確認し、点検を進めています。

データで見る2021年度実績

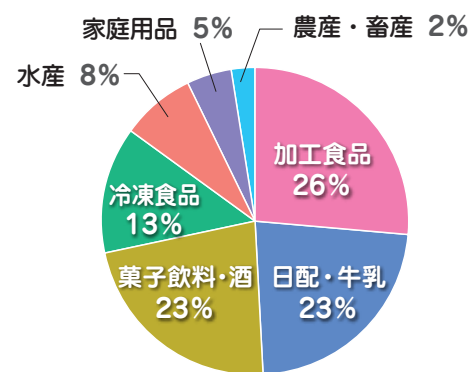
点検の確認ポイント

- ☑ 特定の微生物や化学物質、異物や異臭に対する対策
- ☑ 産地や品種を指定している原料の管理状況や品質は確かか
- ☑ 消費・賞味期限の科学的・合理的な根拠に基づく設定
- ☑ 誤使用などにより思わぬ事故を誘発しないか

リスク点検の件数推移



商品分類内訳



2021年度は、開発・リニューアルしたCO・OP商品について、年間1,423件のリスク点検を実施しました。コロナ禍で開発・リニューアル数が減少した2020年度と比較して、点検数は増加しました。引き続き工場点検が制限され、実地での評価が難しい中、工場点検担当者との連携を取りながらリスク評価を行いました。

TOPICS

リスク点検システムの稼働と担当者の教育

リスク点検業務を一層精度の高いものにしていくため、2021年度から「リスク点検システム」を稼働させました。リスク点検の進捗管理や、点検内容の確認、過去の点検事例の参照などがこれまでよりスムーズにできるようになりました。

また、リスク点検担当者のスキルアップのため、食品添加物や、食品の包装に使われる包材の材質などについて、過去の点検事例振り返りなどの学習会を行い、リスク点検に活用できる知識を深めました。



▲リスク点検システムの画面。商品ごとに情報を管理しています。

商品検査

活動概要

日本生協連商品検査センターは、1972年の商品試験室開設から2022年で50周年を迎えました。これからも、「組合員、消費者の安心できる暮らし」を実現するため、CO・OP商品の安全と品質を科学的に検証し、商品事業をサポートします。

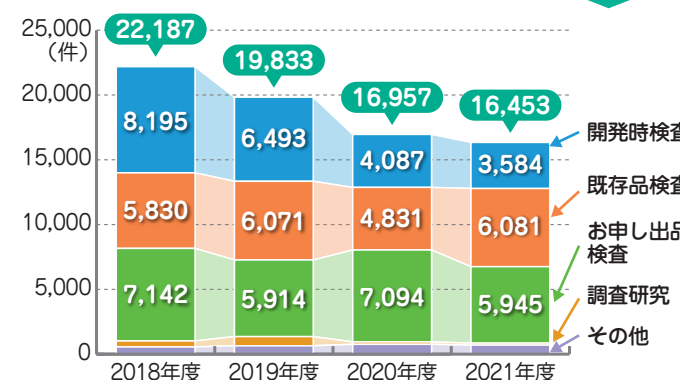


▲商品検査センターでは、67人(2022年4月現在の)の職員が検査とその関連業務に携わっています。

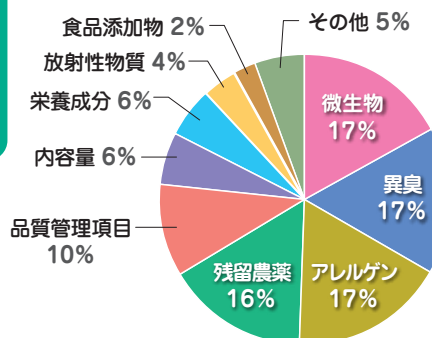
データで見る2021年度の活動実績

検査のステージ	主な検査の役割	検査件数	割合
開発時検査	開発する商品について、工場の衛生管理、アレルゲンの管理、原材料の品質などを確認します。また、栄養成分を分析し、栄養成分表示案を作成します。	3,584	21.8%
既存品検査	供給中の商品について、仕様通りの商品か、管理状態に問題はないか、確認します。	6,081	37.0%
お申し出品検査	お申し出品の危害性判断や異臭の原因物質の特定などを行います。	5,945	36.1%
調査研究	市販品の検査を行って、CO・OP商品の開発に活かします。	138	0.8%
その他	商品部門や会員生協からの検査依頼に対応します。	705	4.3%
検査件数合計		16,453	

商品検査の件数推移



検査項目内訳



2021年度は16,453件の検査を実施しました。総検査数は2020年度と比較して横ばいでしたが、コロナ禍の影響を受け、新商品の開発数が減少したため、開発時検査の割合が低くなりました。また、2020年度は増加したお申し出品検査も2019年度の件数とほぼ同数に減少しました。

TOPICS

2年ぶりに技術研修会を開催しました(理化学検査、微生物検査)

理化学検査技術研修会では当初、実参加とオンライン参加を併用したハイブリッド開催を予定していましたが、コロナウイルス感染再拡大により、やむを得ずオンライン参加のみに切り替えて開催しました。生協標準検査法で検討中の茶葉の残留農薬検査を実演し、細かい手技の部分は手をアップにして配信するなどの工夫を行いました。実参加には及びませんが、「分かりやすかった」との感想をいただき、オンラインスキルが向上してきています。



▲細かい作業はカメラを近づけて実演しました。

工場点検

活動概要

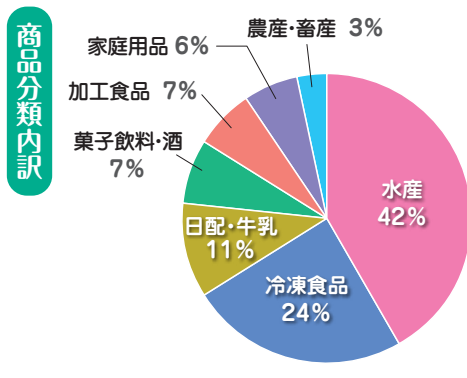
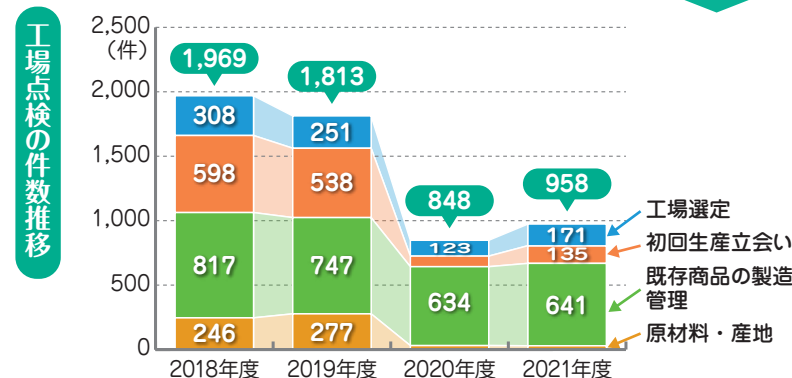
CO・OP商品の製造を委託している工場について、目的に応じて品質保証部門と商品部門が協力、分担して点検を実施します。点検で見つかった問題点は工場で改善に取り組んでいただき、その結果を確認しています。



▲工場点検では、生産中の現場で管理状況を確認していきます。

データで見る2021年度実績

点検の確認ポイント	点検の種類	主な点検の役割	点検件数	割合
✓ 施設・設備	工場選定	CO・OP商品の製造を委託できる工場が確認します。	171	17.8%
✓ 基礎衛生	初回生産立会い	決めたルール通りに製造できているか確認します。	135	14.1%
✓ 従業員	既存商品の製造管理	供給中の商品を生産している工場の管理を確認します。	641	66.9%
✓ 原材料・資材	原材料・産地	原料の生産管理状態や産地の収穫工程を確認します。	11	1.1%
✓ 製造工程管理				
✓ 検査・記録	点検件数合計		958	



前年のお申し出状況等により計画する既存工場点検は、21年度から再開はしましたが、変異株拡大の影響を受け、計画した86件中、41件の実施にとどまりました。日本生協連の職員による工場点検実施数は、958件（前年比113%）となり、2020年度よりは増加したものの、コロナ禍以前と比べると点検件数は少ない状況が続きました。

TOPICS

オンラインや書面での工場点検の取り組み

工場点検が計画通りに実施できない中、CO・OP商品を安定的に、安全に生産し供給できるようにするため、実際に訪問して点検するほかに、オンライン会議や、お取引先や製造工場から提供いただいた資料や写真の確認等、複数の手法を組み合わせる工場点検を実施しました。

また、2020年度から日本生協連の工場点検に取り入れている「JFS-B規格」に基づく安全衛生チェック項目について、すべての製造委託工場にて、自己点検を実施・回答いただきました。この回答から、それぞれの工場におけるアレルギー物質の管理を含めた食品安全に関する管理状況を確認しました。今後の工場点検計画などにも活用していきます。



▲オンラインで会議をしている様子。

原材料管理・原材料点検

CO・OP商品に使用する原料のうち、原料の産地や品種を指定している商品は、仕様書どおりの原料を安定して確保できることを確認したうえで商品開発を進めます。特に産地や品種にこだわった原料は「特別管理原材料」として、取り扱いの管理を強化しています。

新型コロナウイルス感染症の拡大により、2020年度から実施延期とされていた点検を再開する予定でしたが、変異株拡大の影響を受け、実施に至りませんでした。2022年度からの点検再開に向け、原料のリスクに応じて点検方法を再整理し、計画や準備を進めました。書面での原料調達ルートの確認は、対象の1,278件について実施し、リスク評価につなげました。

原料の検査は、残留農薬検査などで1,193件実施しました。原料の取り扱い状況に変化が無いかなどを確認し、必要に応じて加工前の原料（農畜水産物）で実施しています。



▲原料の産地や品種を指定している商品の例。

原材料の検査（特別管理原材料以外の原料も含む）	件数
残留農薬検査	571
動物用医薬品検査	207
放射性物質検査	173
重金属検査	167
その他の検査（食品添加物、アレルギー、自然毒など）	75
検査件数合計	1,193

輸入品の管理

輸入品は、製造国の状況や新たな食品安全・品質に関わる問題を踏まえて、管理方針を毎年見直し、品質管理の強化に取り組んでいます。

特に日本生協連が直接の輸入者として輸入を行っている商品は、貿易子会社（㈱コープトレード・ジャパン、以下CTJ）と共に管理を行っています。

2021年度も、新型コロナウイルス感染拡大による海外渡航の制限により、品質保証部の職員は海外の工場を訪問することができませんでした。

CTJ海外事務所の職員も、お取引先の工場を訪問することが難しい状況が続きましたが、必要に応じて工場を訪問し、製造管理状況の確認を行いました。また、点検の際には製造工程の写真を撮影するなどして、日本にいる職員にも共有しました。一方で、工場を訪問できない場合は、製品サンプルを取り寄せ、事務所で検品を実施し、また、オンライン会議を利用して工場との打ち合わせや製品の確認も行いました。

品質保証部とCTJでは月次で品質協議を開催し、工場の状況や商品開発作業の進捗についての確認を行っています。

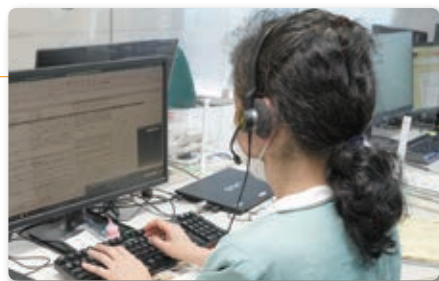


▲CTJ職員が工場ラインに入った時の様子。オンラインで現場と結んで日本から状況を確認しました。
（上）：数の子の選別工程（下）：えびの製造工程

お問い合わせ対応

活動概要

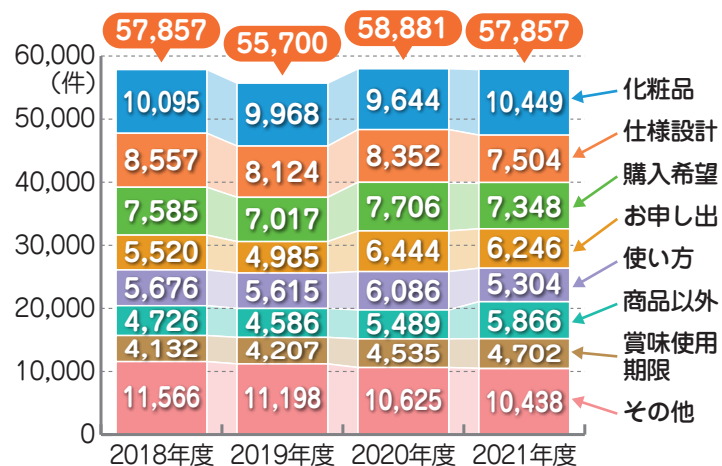
CO・OP商品のパッケージには、組合員サービスセンターの連絡先を明記しており、全国の組合員からの商品に関するお問い合わせを、主に電話で受け付けています。商品の仕様設計や購入に関すること、意見要望など、多岐にわたるお問い合わせにお応えしています。



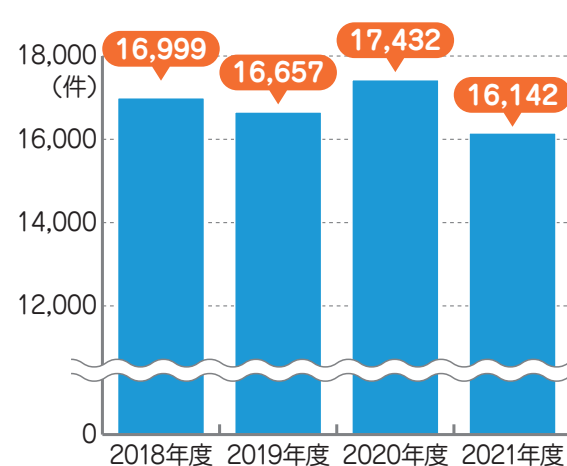
▲組合員サービスセンターでは17人（2022年4月現在）の職員が問い合わせに対応しています。

データで見る2021年度実績

お問い合わせ対応の件数推移



「声」の記録活用件数推移



2021年度は57,857件のお問い合わせをいただきました。お問い合わせ件数は、CO・OP商品の供給伸長により2020年度から増加に転じ、引き続き高止まり傾向です。お問い合わせの理由や利用時の状況などを深掘りして伺うことができた16,142件の声について、商品の見直しや商品開発のためのデータとして活用させていただきました。

TOPICS

わかりやすい情報提供を目指しています

組合員からのお問い合わせやお申し出には、商品特性に関わるものもあり、知っていれば安心できる、すぐに対処できることがたくさんあります。

組合員向けの情報提供ツールとして、日本生協連ホームページ「コープ商品サイト」に「コープ商品のQ&A」を公開しています。組合員サービスセンターによく寄せられるお問い合わせ内容を中心にQ&A形式で掲載しています（2022年3月末時点で376件公開）。わかりやすい情報提供を目指して、公開内容を更新したり、新しいQ&Aを追加したりしています。

2022年春には「コープ商品サイト」をリニューアルしました。あわせて「コープ商品のQ&A」もページ構成が新しくなりました。



▲「コープ商品のQ&A」はこちらの二次元コードからご覧いただけます。キーワードやカテゴリーから探すことができます。

お申し出対応

活動概要

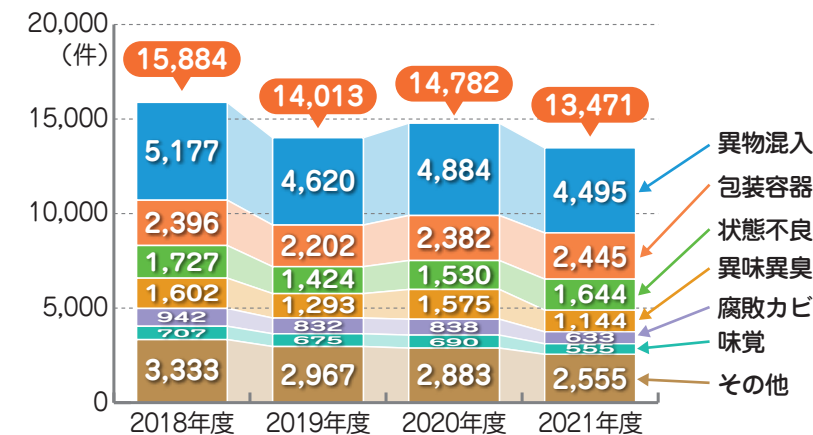
商品の不具合・不良のご連絡をいただくことを「お申し出」と呼んでいます。お申し出管理部では、全国の会員生協を通じて、組合員から寄せられるCO・OP商品のお申し出を受け、お取引先に調査・改善を依頼し、結果を会員生協・組合員にお答えしています。



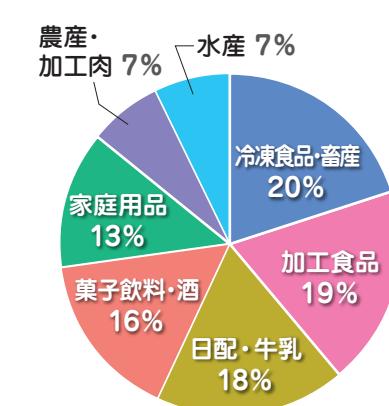
▲会員生協・組合員から送られてきたお申し出商品は丁寧に確認します。

データで見る2021年度実績

お申し出対応の件数推移



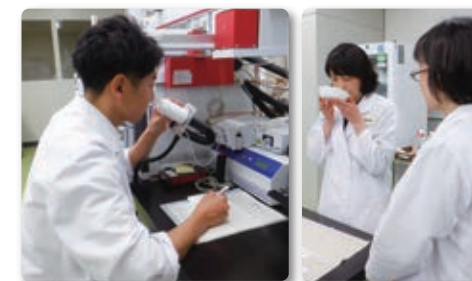
商品分類内訳



お申し出件数は2021年度は13,471件（2020年度比91.1%）でした。2016年度から2019年度まで減少傾向が続き、2020年度は供給伸長に伴ってお申し出も増加しましたが、2021年度は供給と比較して落ち着いた状況となり減少しました。

お申し出検査の実施件数

検査の種類	件数	割合
異臭検査	2,612	43.9%
農薬検査	1,632	27.5%
微生物検査	392	6.6%
その他	1,309	22.0%



▲異臭検査では機械と人の鼻の両方で検査を行います。

POINT!

異味異臭のお申し出商品は、商品検査センターとお取引先の両方で調査と検査を行います。それ以外のお申し出も内容・状況に合わせて検査を実施し、原因究明や改善につなげています。

TOPICS

商品なるほどシートの追加作成・更新を実施

商品の特性や使用時のポイントなどをまとめた「商品なるほどシート」を2021年度は新たに5シートを作成し、既存4シートをリニューアルしました。

現在62シートあり、広報誌やホームページに掲載しての情報提供や、学習資料やお申し出事例回答として利用するなど、全国の生協で活用されています。

新規作成したシートのひとつです。チーズ開封後の特性や保存方法について記載しました。



予兆の把握、事故対応、原因究明

活動概要

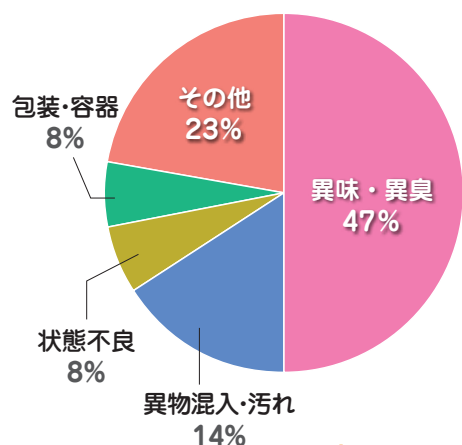
過去の商品事故の教訓から、組合員からのお申し出は安全品質管理部が全件を確認し、危害性(人体や物に危害を与える程度)や拡散性(発生の頻度や範囲)を判断しています。重大商品事故発生時には、被害の拡大を防止するための指示を出す司令塔の役割を安全品質管理部が担い、徹底した原因の調査や対策の指揮をします。



▲受け付けたお申し出は、安全品質管理部で取り分けて、臭気確認などを行います。あわせて、お取引先や日本生協連商品検査センターに送付し、調査や検査を進めます。

データで見る2021年度実績

至急の調査をしたお申し出の内訳



2,609件の内訳

13,471件

◆安全品質管理部の対応フロー◆

お申し出情報やお申し出品の確認

危害性・拡散性から対応を判断

至急の調査を依頼

翌営業日まで

調査結果から対応を判断

対応終了

対応レベルを引き上げ
事故対応会議等

2021年度は2,609件のお申し出について、至急の調査が必要と判断し、対応しました。

全体のお申し出件数の減少の影響を受け、至急の調査が必要と判断した案件も2020年度より300件程度減少しました。

TOPICS

においに関するお申し出への対応

【1】かき氷

かき氷で消毒臭のお申し出が発生しました。複数の製造日においてお申し出が発生したため、製造日ごとに検食を行い、拡散性の絞り込みを行いました。また、工場の点検では、製造工程だけでなく原料の水や氷まで調査範囲を広げて、異臭が発生する可能性のあるポイントを絞り込み、有効な対策につなげることができました。



▲検食をしている様子。製造日および製造時間ごとに確認しました。

【2】冷凍アスパラ

冷凍アスパラで傷んでいるにおい、苦みなどのお申し出が発生しました。本商品の在庫品および他社向けの類似品を取り寄せて検食を行い、お申し出の臭気を正しく捉えることができました。また、本商品の製造工程および保管工程について調査を行い、臭気の発生原因を突き止めるとともに、発生を防止するための対策の検討へつなげることができました。



▲お申し出として発生したにおいや味を捉えるため、検食をしている様子。

安全政策

活動概要

日本生協連は政府審議会などへ積極的に関わることで、食品安全行政に意見を反映するとともに、情報をいち早く詳しく入手して検討・評価・対応をし、全国の会員生協に発信しています。消費者と事業者の両方の立場で意見・提案をし、日本の食品行政全体の施策改善に貢献していきます。

日本生協連の消費者行政・食品安全に関する政府審議会等への参加状況

2022年4月現在

内閣府		農林水産省
食品安全委員会	企画等専門調査会	農業資材審議会 飼料分科会
	研究・調査企画会議	リスク管理検討会
厚生労働省		安全な農畜水産物安定供給のための包括的レギュラトリーサイエンス研究推進委託事業のうち課題解決型プロジェクト研究運営委員会
薬事・食品衛生審議会	食品衛生分科会	国際植物防疫条約に関する国内連絡会
	食品衛生分科会添加物部会	環境省
	食品衛生分科会食品規格部会	
	食品衛生分科会農薬・動物用医薬品部会	
	薬事分科会動物用医薬品等部会	
食品安全制度懇談会		化学物質ファクトシート作成委員会
食品衛生管理に関する技術検討会		 どんなことをやっているの？ ～食品安全制度懇談会～ 2018年の食品衛生法改正、食品の販売形態の多様化、ゲノム編集技術の実用化等により、食品衛生をとりまく環境が今後大きく変化していくことが見込まれるため、環境変化に総合的に対応できるよう、食品安全の制度のあり方に関して関係者に幅広く意見を聞くための懇談会です。
食品の営業規制の平準化に関する検討会		
食品衛生法改正事項実態把握等事業に関する選定審査委員会		

日本生協連から行政機関に提出した 食品安全・食品表示・消費者行政(食品分野)に関する意見書・要望書

行政機関が政策の立案などを行うとする際には、その案を公表して広く意見募集を行い、提出された意見を考慮して最終的な意思決定を行います。日本生協連は、食品に関する行政の制度をよりよくするため、関連省庁が実施している意見募集に対して積極的に意見を提出しています。

2021年3月21日～2022年3月20日

提出先	提出日	意見書タイトル
内閣府食品安全委員会	2021年3月23日	「2021年度(令和3年度)食品安全委員会運営計画(案)」に対する意見
消費者庁	2021年4月27日	「消費者基本計画工程表」素案に関する意見
消費者庁	2022年1月17日	「食品添加物の不使用表示に関するガイドライン(案)」への意見
厚生労働省	2022年2月9日	2022年度(令和4年度)輸入食品監視指導計画(案)に対する意見
内閣府食品安全委員会	2022年3月17日	「2022年度(令和4年度)食品安全委員会運営計画(案)」に対する意見

詳しくは日本生協連ホームページの「日本生協連からのお知らせ・ニュースリリース」内「政策提言」のページをご覧ください。[URL https://jccu.coop/info/suggestion/](https://jccu.coop/info/suggestion/)

日本生協連 政策提言

検索

関連活動

CO・OP商品の品質改善活動

発売中の商品は、製造工場の定期的な点検や年次の管理状況調査、お申し出状況などを随時確認し、お申し出件数の削減や、大きな事故の未然防止のために品質改善を行います。

2021年度から、これまでの仕組みをさらに強化し、より迅速に品質改善課題に対応していけるような仕組みに変えて、改善活動を進めました。引き続き、安全・安心なCO・OP商品をお届けするために取り組みを続けていきます。



▲レビュー会議の様子。発生事象や取り組み内容を報告するとともに、組織横断的な課題についての議論などを行っています。

◆ 改善活動のフロー ◆

STEP1

品質保証本部内での課題抽出

STEP2

商品部、お取引先と協力し
改善課題に取り組む

STEP3

改善した内容の有効性について
確認、評価

STEP4

常務、本部長参加のレビュー会議で
組織的に取り組み内容を確認

改善事例

◆2021年度の実際の改善事例をご紹介します◆

お申し出から表示と商品仕様を改善した事例

【包装米飯(パックご飯)】

2分割できるタイプのパックご飯で、カビが生えている、というお申し出が断続的に発生していました。原因となる上蓋包材のピンホールや裂けが、ご家庭でパックを2つに分割する際に、上蓋を傷つけてしまうことで発生している場合も考えられたため、包材に分割時の注意表示を追加しました。合わせて、上蓋の包材を、強度が強いものに変更し、同様のお申し出件数を大きく減らすことができました。



●切りはなす際などに、ふた・トレイが傷つくと、密封性が損なわれカビが生えるのでご注意ください。

お申し出から製造工程を改善した事例

【紅茶のティーバッグ】

糸タグを引くと、ティーバッグが破けてしまうというお申し出がありました。原因として、タグがティーバッグに強く貼りついており、取り外すときに引っ張ると破けてしまうことが考えられました。対応として、製造時に、タグをティーバッグに貼り付ける強度を従来よりも弱くして、利用する際にタグが取り外しやすくなるように改善しました。



【アルミホイル】

アルミホイルで、外箱の端部のへこみなどによりホイルが引き出せないというお申し出がありました。原因として、商品出荷以降の流通段階やご家庭で使用する時などで、商品が落下などによる衝撃を受けてしまうと、箱や中のホイルが変形し、うまく引き出せない可能性が考えられました。そこで、使用する際にもご注意くださいよう、落下衝撃を受けると引き出しにくくなる旨が分かりやすく伝わるように、文字による注意表示に加えて、イラストでのご案内を追加しました。



お申し出から表示を改善した事例



重大な商品事故発生に備えた対応訓練

2020年度にアレルギー物質混入の商品事故が発生したことを受けて、商品開発時の点検強化と事故発生時の対応マニュアルを改訂しました。

また、万が一重大な商品事故が発生した場合に備え、商品事業責任者が迅速に判断できるよう、対応手順の確認および対応訓練を実施しました。訓練では、安全品質管理部が事務局となり、アレルギー物質が混入した製品における有症事例を想定して、事故対応のシミュレーションを行いました。

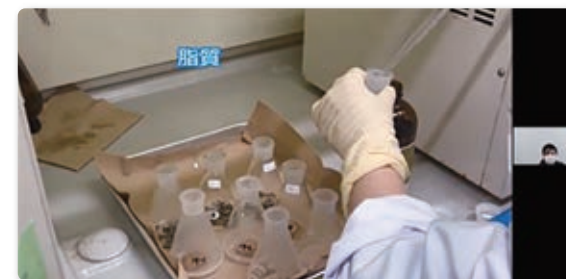


▲訓練中の様子。想定事故事例が案内された後、必要な対応などについて参加者の間で活発な議論が行われました。



摂取量調査に参加した組合員との交流を続けています

例年みやぎ生協・コープふくしまで開催していた「家庭の食事からの放射性物質摂取量調査」の学習会を、2020年度に続いてオンラインで開催しました。2021年度は交流の色合いをより強くし、摂取量調査10年の取り組みのまとめを発表したほか、調査に参加した組合員とご家族に来館いただく「検査体験交流会」を開催した際に好評だった、「館内見学」と「におい嗅ぎ検査体験」を、オンラインで初めて実施しました。特に館内見学では、あらかじめ検査の様子を撮影した動画を用いたことで、従来の見学では入れなかった検査室の中での作業も詳しく紹介できるオンラインならではの取り組みとなりました。



▲通常の見学では見えない検査室内の様子も動画で紹介しました。

「におい嗅ぎ検査体験」では、におい成分を吸着させた体験キットを作成して、当日参加した組合員に、においの検査を体験していただきました。



微生物検査担当者の情報交流

微生物検査分野では、技術研修会に加え、より高頻度(2か月に1度)・短時間(1時間)のオンライン交流会を会員生協の検査担当者とスタートしました。毎回15~20生協が参加しています。1グループ4~5生協に分かれ、検査現場に近いトピックスについて自生協の取り組みや失敗談を披露し、お互いにアドバイスし合っています。時にはプライベートな会話も織り交ぜながら、小グループのリラックスした雰囲気の中で気楽に話せる場となっています。最近では少人数の検査室が増えてきているので、日々の困りごとの相談の場としても活用いただいています。コロナ禍であっても生協検査室全体の力量アップを継続し、また交流会をきっかけとした検査担当者間の関係作りを目指します。



▲第1回目のご案内

▲オフィス、自宅、いろいろな場所から参加



コーデックス委員会のオンライン会議への参加

コーデックス委員会は、消費者の健康の保護、食品の公正な貿易の確保を目的として、1963年に国連食糧農業機関（FAO）と世界保健機関（WHO）が設置した国際的な政府間機関で、国際食品規格の策定などを行っています。国際協同組合同盟（ICA）がコーデックス委員会のオブザーバー資格を有していることから、日本生協連はコーデックス委員会の総会や各種部会に参加し、食品安全に関する国際的な議論の状況について情報収集を行っています。

2021年度は2020年度に続いてすべての会合がオンライン開催となりました。時差の影響で日本時間では深夜や早朝の時間帯となった会合もある一方、これまで参加していない部会を含めて14すべての会合に参加することができ、グローバルな視点での最新情報を収集できました。



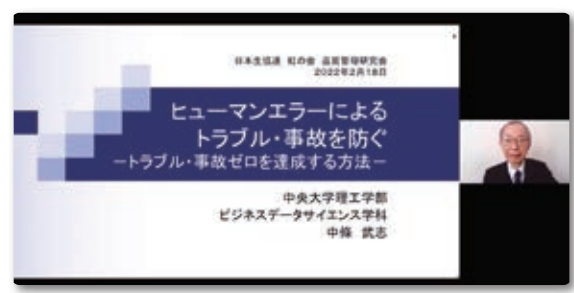
お取引先とともに ～第30回品質管理研究交流会～

日本生協連のお取引先による自主団体である「日本生協連虹の会」の品質管理研究会（事務局は日本生協連品質保証部）は、2022年2月18日に「第30回 品質管理研究交流会」をオンラインで開催しました。

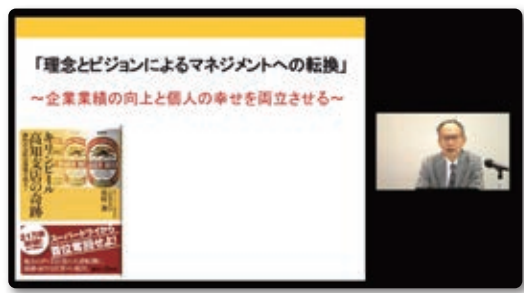
学習講演では、中央大学 理工学部 教授の中條武志氏に、「ヒューマンエラーの防止」をテーマにご講演いただきました。合わせて、日本生協連より、ヒューマンエラーが起因すると考えられる近年のお申し出対応事例の報告を行いました。

また、第30回記念講演として、元麒麟ビール（株）副社長、100年プランニング（株）代表取締役の田村潤氏より「理念とビジョンによるマネジメントへの転換」という演題でご講演いただきました。

引き続き、生協と、お取引先各社にとって、有意義な学習交流の場となるよう、活動していきます。



▲中條氏による学習講演。



▲田村氏による記念講演。



外部からの助言・評価をいただく仕組み ～品質保証評価委員会～

日本生協連の「商品の安全と品質を管理する仕組み」の運用状況を監視するという位置付けで、外部の有識者を委員とした「品質保証評価委員会」を設置し、品質保証体系の改善に役立てています。

2022年3月3日開催の委員会では、2021年度の取り組みを評価いただくとともに、委員長の（公社）日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 戸部依子氏に「これからの生活リテラシー」と題し、ご講演いただきました。



▲会議中のコーププラザの会議室の様子。多くの委員にはオンラインで参加いただきました。

❖ 1972～2022 ❖

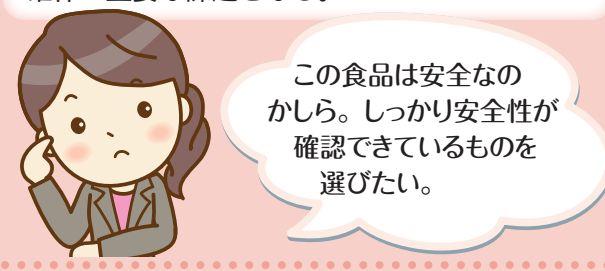
商品検査センター 開設50年のあゆみ

日本生協連商品検査センターは2022年6月1日で開設50周年を迎えました。組合員の願いを受けて開設され、食品を取り巻く状況の変化に合わせた取り組みを続けてきた50年のあゆみを振り返ります。

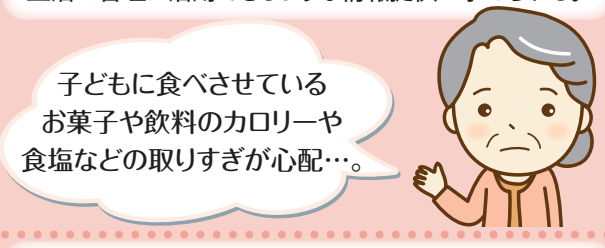


時代背景と組合員の願い

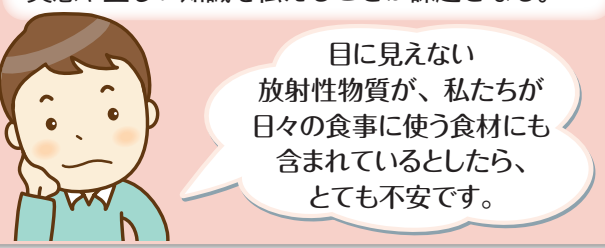
1970年代、食品添加物の安全性に対する消費者の不安や疑問の高まりを受け、商品の安全性確保が重要な課題となる。



1980年代、加工食品が多く流通するようになり、食品表示への関心が高まったため、組合員が日々の栄養・食生活の管理に活用できるような情報提供が求められる。



2011年の東日本大震災後、放射性物質の見えない危険性に不安の声が寄せられたため、汚染の実態や正しい知識を伝えることが課題となる。



検査センターの活動

◆ 商品試験室開設

組合員の要望を受けて、1971年に商品試験室の開設が決定しました。翌1972年に、職員3名で、食品、洗剤、紙製品を対象に検査をスタートしました。主な検査内容は、添加物や規格チェックでした。



◆ 栄養成分検査と栄養成分表示

日本にはまだ栄養成分表示制度がない中、アメリカの制度などを参考にして、商品検査センターのデータに基づいた、独自の「栄養成分表示」が始まりました。肥満や虫歯を心配する声があったことから、糖の表示を行いました。

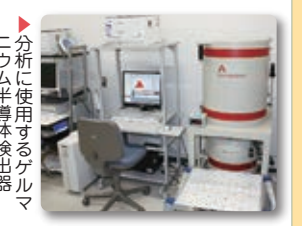
現在の栄養成分表示

栄養成分表示 1食20gあたり	
エネルギー 53kcal	炭水化物 13.1g
たんぱく質 0.1g	糖類 12.2g
脂質 0g	食塩相当量 0.02g

（日本生協連商品検査センター作成）

◆ 家庭の食事からの放射性物質摂取量調査

組合員の不安の声に応えるため、家庭の食事からの放射性物質摂取量調査を開始しました。この調査では、組合員のご家庭から、実際の食事2日分を提供していただき、それらを均一に混ぜ合わせて検査をしました。



もっと詳しく！

リニューアルした商品検査センターサイトも是非ご覧ください。



全国の生協の連携

日本生協連と会員生協の連携した品質保証活動

日本生協連と全国の生協は、連携して商品の安全・安心を守る品質保証活動に取り組んでいます。2021年度も、新型コロナウイルス感染症の影響を受けて、地域間の往来などが制限されてしまいましたが、行政の政策に対する検討、お申し出対応を含め品質保証に関わることなど、様々な課題についての取り組みを進めました。

安全・品質協議会

組合員が期待していることの実現を図り、全国の生協の連帯を促進する立場から、商品の安全性、表示に係る事項、行政の政策に対する検討、お申し出対応などの品質保証に係る事項、組合員からのお問い合わせや、その他の事項についての検討・協議をしています。また、業務プロセスの標準化や専門的な力量をもった人材の育成等の課題への対応を通じ、CO・OP商品及び各生協で取り扱う商品の安全・品質等の発展に資することを目的として全国12の生協が議論しています。

なお、前身の「品質保証連携強化委員会」から実施している、学習会などの「作業部会」の取り組みも実施しました。



▲会議の様子。年度内に4回、オンライン形式で開催しました。

全国連帯のあり方についての議論

全国の生協の品質保証部門では、今後も品質面で「世の中に後れを取ることなくリードすること」を目的に、「安全・品質協議会」のもと2021年4月より「全国連帯の在り方」について議論を開始しました。

議論の具体の場として、「全国品質保証分野における連帯課題立案に関わるワーキンググループ」を2021年9月に設置し、これまでに全国生協における品質保証の10年後を見据えた「目指す姿」を含め、全国連帯することにより達成すべき「ビジョン」について目線合わせを行いました。また、今後2、3年後にありたい姿「全国生協が共通して到達したい重点目標」に向けて、連帯により解決すべき実践課題についての協議を行っています。

ビジョン

※全国生協における品質保証の「目指す姿」

基本方針

※ビジョンの実現のための「方針」

重点目標

※全国生協が共通して「到達したい重点目標」(2・3年後のありたい姿)

実践課題

具体的な「解決すべき実践課題(連帯課題)」

検査共同作業部会 ～2021年度の活動～

2021年度は新任担当者研修やオンライン学習会を開催しました。また、会員生協との情報共有サイトである「情報プラザ」に掲載している「商品検査」の情報をリニューアルしました。教育資料や標準作業書のページをカテゴリー別に一覧にして掲載することで目的の資料を探しやすくしました。



▲新任担当者研修の様子。



▲情報プラザの画面。

お申し出対応作業部会 ～2021年度の活動～

お申し出対応演習を9生協43名で実施し、全国で同一工場・同一内容のお申し出が発生した際に迅速に情報を共有し、「お問合せ管理システム：クイックプロII」を活用して対応することを確認しました。



▲日本生協連での演習風景。



▲演習参加生協での演習風景。

全国の生協の交流

全国品質管理交流会

全国の生協では、分野ごとに「全国品質管理交流会」を開催し、品質管理に関する知識の共有や学習、職員同士の交流を行っています。

2021年度は、「検査」、「工場・店舗点検」、「お申し出対応」、「家庭用品」の4つの分野での交流会をオンライン形式で開催しました。

◆全国品質管理（検査）交流会

微生物検査分野と理化学検査分野の2回に分けて開催しました。いずれも外部講師を招いた講演会を企画し、微生物検査分野では同業他社の微生物検査の考え方、理化学検査分野では農業生産者および農業製造者における農薬の適正使用の取り組みを学習する機会としました。2回合わせて延べ74名の生協役職員が参加しました。



▲農業メーカーにお勤めの講師による学習会の様子。世の中で話題となっているトピックも取り上げて頂きました。

◆全国品質管理（工場・店舗点検）交流会

工場点検分科会（14生協30名）と店舗点検分科会（13生協33名）を2日間に分けて開催しました。

工場点検分科会では「コロナ禍での工場点検の状況」について、店舗点検分科会では「HACCPの制度化に伴う対応」について情報交流をしました。両分科会において「アレルゲン混入」を想定した事故対応のケーススタディも実施しました。各生協の事例を共有することで、今後の業務に繋がられる気付きを得ることができました。



▲グループワークでは各生協での事例を持ち寄り交流しました。

◆全国品質管理（お申し出対応）交流会

お申し出回答書作成講習会を開催し、19生協51名が参加しました。オンライン会議でできるだけ多くの方が参加できるような形式としました。お客様対応の講師を招き、お申し出の基本的な対応や回答について学ぶとともに、グループワークも行い、担当者同士の交流を深めることができました。



▲講師より実際のお申し出内容を題材とした回答解説が行われました。

◆全国品質管理（家庭用品）交流会

12生協52名が参加し、元消費者庁表示対策課課長補佐の木村智博弁護士を講師に、景品表示法概要や具体的な指導事例と解釈についてご講演をいただきました。また、事例交流ではチラシに掲載した商品コピー、お申し出対応などについて、参加した各生協が事例を持ち寄り、対応や法的解釈などについて情報共有と意見交流を行いました。



▲日本生協連からの参加者の様子。

▶全国の生協が連携した人づくり

日本生協連と会員生協の品質保証部門では、「生協の未来を担う人材の育成」を進めるため、双方で研修方針や目標を定め、数年間の出向によって品質管理を担う職員を育成する取り組みを2017年度から実施しています。出向を終えた職員は、それぞれの生協でリーダーシップを発揮するとともに、全国の生協で品質保証を担う職員をつなぐ役割を担っています。

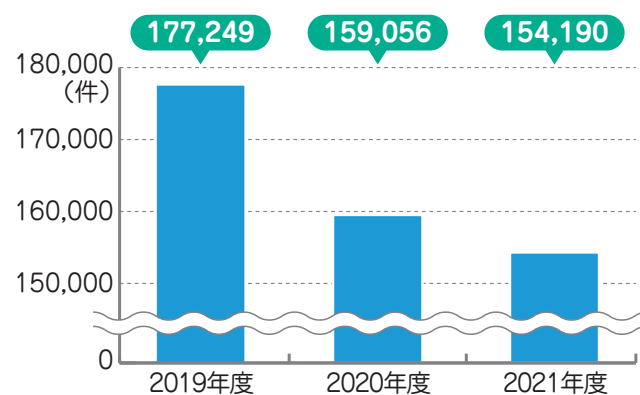
2021年度の実績

商品検査	154,190件	日本生協連では、CO・OP商品の検査を実施し、全国の生協では、各生協のプライベートブランド（PB）商品、各生協で取り扱うナショナルブランド（NB）商品、産直・生鮮品、店舗で調理する総菜などの検査を実施しています。
工場点検	1,631件	日本生協連では、CO・OP商品の製造工場の点検を実施しています。全国の生協では、各生協のPB商品や、各生協で取り扱うNB商品の製造工場について必要に応じて点検を行っています。
店舗点検	1,657件	全国の生協では、店舗のバックヤードの衛生点検、冷凍庫・冷蔵庫・陳列棚の品温点検、従業員の手洗いや器具の清掃・保管方法などの衛生指導を実施しています。
お申し出受付	132,447件	日本生協連では、組合員から寄せられるCO・OP商品についてのお問い合わせ・お申し出に対応しています。全国の生協では、各生協のPB商品、各生協で取り扱うNB商品などのお申し出に対応しています。また、日本生協連と連携してCO・OP商品のお問い合わせ・お申し出にも対応しています。

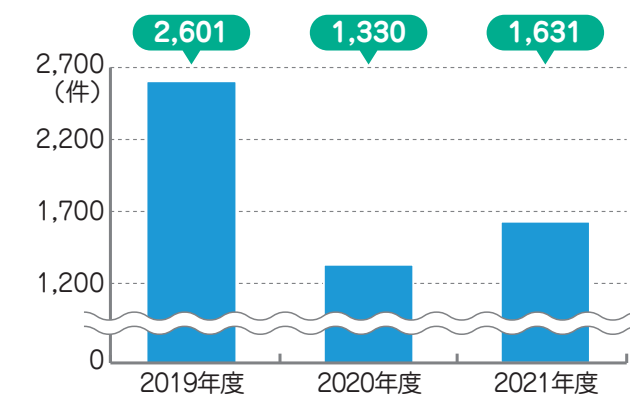
※全国の生協の品質保証活動実績数値は、以下の生協・事業連合の実績を合わせたものです。
 コープさっぽろ／コープ東北／コープテリ連合会／東都生協／ユーコープ／パルシステム連合会／東海コープ／トヨタ生協／コープ北陸／コープきんき／コープこうべ／コープCSネット／コープ九州／日本生協連

3年間の推移

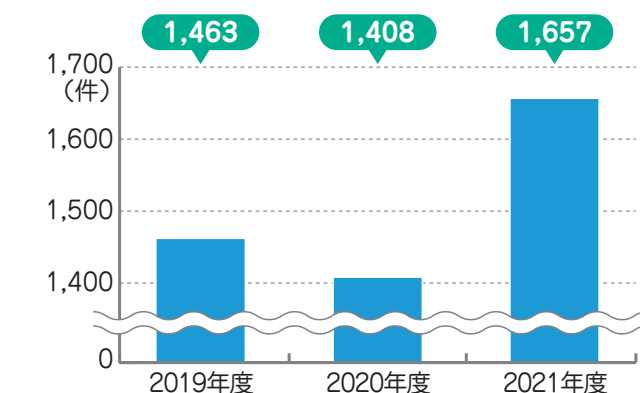
商品検査件数



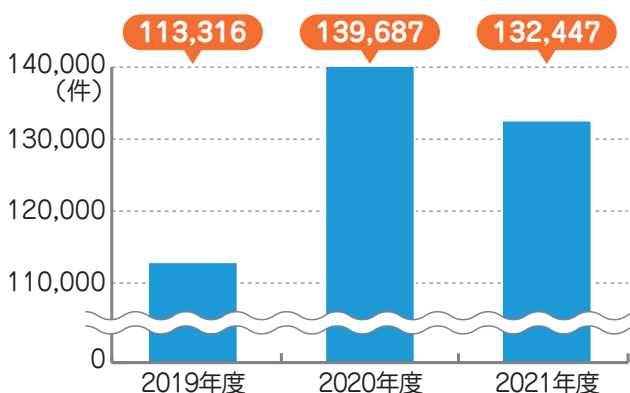
工場点検件数



店舗点検件数



お申し出受付件数



▲商品検査件数は、日本生協連での検査数の減少（P5参照）を受けて減少傾向です。工場点検件数は、2020年度に新型コロナウイルスの感染拡大の影響を受け減少しましたが、21年度は20年度に比べて増加しました。店舗点検件数は、20年度に対して増加しました。お申し出受付件数は、19年度と比べると増えたままですが、20年度と比べると減少傾向です。

…… 会員生協の取り組み ……

コープさっぽろ 「HACCP講習会」の開催

コープさっぽろでは、北海道の食の安全を底上げすることを目指し、グループ工場およびお取引先へHACCP講習会を開催しています。通常は対面式で講義・演習・発表という形で実施していますが、新型コロナウイルスへの対応としてオンライン開催も行っており、2021年度は87名の参加がありました。製造加工会社、流通関係、その他様々な方々が食品衛生法改正に伴うHACCP制度化への対応に活用されています。



▲オンラインで開催したHACCP講習会の様子

コープ東北 アレルゲン表示間違いを無くすための取り組み

コープ東北とみやぎ生協では、「手作り餃子農薬混入事件」後に、ISO22000に基づく「食品の安全管理システム」を開始しました。課題の大きな柱が衛生教育とアレルゲン表示間違いの防止です。表示間違いの多くは店舗でのラベルの貼り間違いです。加工部門ごとに作成した手順書とともに、毎年春に一斉教育を行っています。リスクの多い惣菜部門では電子秤の独自のシステム開発も行い、店長を先頭に職員全力で取り組みを継続しています。



▼品出し前のラベルと中身の合致確認作業。

▲値付けラベルと継承カードの合致確認作業。

コープ北陸 安全・安心のヒミツを動画で公開

コープ北陸事業連合では、組合員にお届けする商品の「食の安全・安心」を支える5つの取り組みを進めています。

組合員からの、「いつも利用している商品の安全確認について詳しく知りたい」という声にこたえて、「商品仕様書点検」「リスク予兆管理」「工場点検」「商品検査」「組合員お申し出対応」の各取り組みについて、動画で紹介しています。

ご家庭で、気軽にコープ北陸での取り組みについて「牛乳くん」とともに学んでいただけます。この他にも、検査施設の見学動画等も公開しています。



▲「牛乳くん」がそれぞれの取り組みの現場から紹介します。

東海コープ 中学生の家庭科授業に協力しました

東海コープでは、中学1年生の家庭科「食品の選択と購入」に協力しました。約300人がクラスごとに検査センターを訪れ、見学や食の安全についての学習、「正しい手洗い」などを体験しました。また別の日に、生協の品質管理やSDGsについての講話をしました。生徒の皆さんは、食品を、自分自身の考えをもって選択するための知識を深められた様子でした。検査センターや会員生協のパンフレットを配布するなど、生徒さんを通じて地域の方に生協についてお知らせするきっかけとなりました。



▲授業の様子

日本生協連 ホームページのご案内

LET'S
ACCESS!

日本生協連 コーポレートサイト

URL <https://jccu.coop/>

日本生協連全体のホームページ。生協の仕組みやサービス、取り組みに加え、日本生協連からのお知らせ、ニュースリリースのほか、政策提言、全国の生協の取り組みなどについて紹介しています。

日本生協連 コープ商品サイト

URL <https://goods.jccu.coop/>

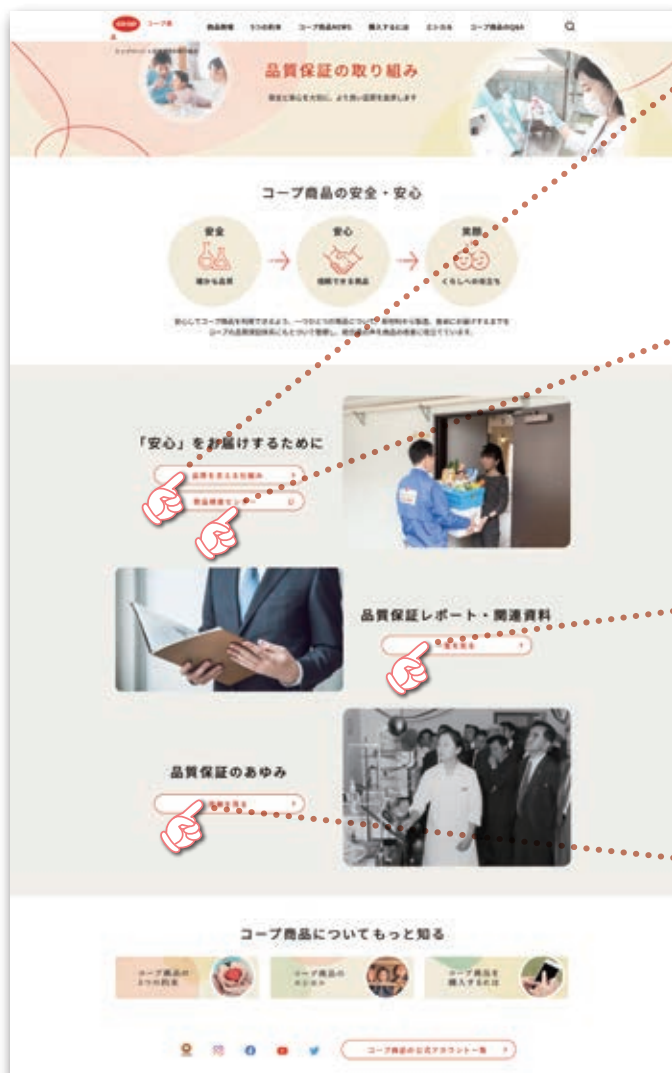
コープ商品のホームページ。各商品の詳細情報が調べられる検索ページや、品質保証の取り組みを含めたコープ商品の5つの約束、商品NEWS、エシカル、商品のQ&Aなどを紹介しています。



コープ商品サイトは2022年3月にリニューアルしました。
最新の品質保証の取り組みをご紹介します。

コープ商品サイト 【品質保証の取り組み】

URL <https://goods.jccu.coop/quality/>



品質を支える仕組み

品質保証の取り組みを6ステップに分けて詳しく解説しています。
コープ商品での事例も掲載しました。



商品検査センター

商品検査センターのサイトは2022年6月にリニューアルしました。
商品検査センターの役割や行っている検査などを知ることができます。



品質保証レポート・関連資料

最新の品質保証レポートやこれまでに発行した資料等が閲覧できます。



品質保証のあゆみ

これまでの品質保証のあゆみを当時の写真とともに年表形式でご紹介しています。



作成協力
生協

コープさっぽろ／コープ東北／みやぎ生協／コープふくしま／コープデリ連合会／東都生協／ユーコープ／バルシステム連合会／東海コープ／トヨタ生協／コープ北陸／コープきんき／コープこうべ／コープCSネット／コープ九州