

● ● コープ商品の品質保証体系
再 構 築 計 画

| と | り | く | み | 報 | 告 |
2008

・・・ コープ商品の品質保証体系再構築計画 とりくみ報告2008

コープ手作り餃子重大中毒事故をうけて、日本生協連では2008年6月に『コープ商品品質保証体系再構築計画』を策定し、取り組んできました。これまでの取り組みと2009年度の進め方について組合員の皆様にご報告します。

これまで、日本生協連は組合員の願いをうけとめ、コープ商品の品質管理のしくみを整備してきました。

しかし、コープ手作り餃子重大中毒事故や原料偽装などから、いままでのしくみでは不十分な面があることが明らかになりました。新たな2つの課題がコープ商品や日本生協連に投げかけられました。

一つはコープ商品の管理のしくみの強化です。意図的な毒物の混入や偽装などの犯罪行為を想定しコープ商品の作り方を補強すること。

もう一つは、餃子事故で問われた、物流事故や組合員のお申し出の中から予兆をとらえ被害拡大をふせぐ危機管理の仕組みをつくることでした。

この一年で、組合員のお申し出から予兆をとらえるしくみは実際の運用を開始しました。また、コープ商品の作り方を補強する方針を定め、2009年度から順次運用をはじめます。詳細は以下のページをご覧ください

- ● コープ商品の作り方を補強します ▶ 4～5ページ
- ● 組合員のお申し出から予兆をとらえます ▶ 6～7ページ

こうした仕組みをつくり、補強するとともに、組合員の不安に応えるために、緊急に検査や点検を強めてきました。1年の取り組みをまとめ、2009年度の進め方についてご報告をします。

あわせて2008年に発生した商品事故をうけ、進めた再発防止の取り組みをご報告します。事故を隠さず、その後の対応を組合員に情報提供することが、安心につながると考えています。

- ● 不安に応え検査・点検を強化しました ▶ 8～9ページ
- ● 事故から学び、再発防止の仕組みを作る ▶ 10～11ページ

● 品質保証再構築計画とは

日本生協連では「コープ手作り餃子重大中毒事故」をうけて設置された第三者検証委員会の提言と3つの強化委員会（品質管理対策強化、お問合せ・苦情対応強化、クライシス対応強化）の検討をもとに、「CO・OP商品の品質保証の再構築計画」を策定し、2008年6月の日本生協連の総会で確認しました。

この間の一連の事故を受けて日本生協連として偽装や事故の予兆をとらえ、十分な品質管理や危機管理ができなかったことを踏まえ、再構築計画の基本的な視点は原料から加工に至る生産製造の管理から流通、販売、更なる事故対応まで、コープ商品のブランド責任者としての役割を果たすための11テーマ156項目の課題を設定しています。

● 進捗管理委員会とは

「CO・OP商品の品質保証の再構築計画」を進めるにあたり会員生協、有識者、お取引先代表による「品質保証体系再構築計画の進捗を検証する委員会」（略称：進捗管理委員会）を08年9月に設置し、再構築計画の進捗と有効性の検証を行うこととしました。会は下記の委員で構成されています。

● 進捗管理委員会（五十音順）

〈委員長〉 土屋 敏夫	コープネット事業連合 専務理事
〈委員〉 大和田 孝	国際経営システム規格研究所 代表
門脇 馨	コープきんき事業連合 常務理事
倉田 秀昭	みやぎ生協 理事 食品の安全推進本部長・経理部長
小出 薫	明治乳業株式会社 取締役 品質保証部長
宗 裕二	株式会社 日本能率協会コンサルティング 生産マネジメント革新本部本部長
戸部 依子	社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 食生活特別委員会委員長
和田 義明	キューピー株式会社 執行役員 品質保証本部本部長

● 輸入食品ガイドラインとは

輸入食品のリスクに対応するために必要な管理内容を取りまとめて2008年6月に「コープ商品（輸入食品）の品質管理に関するガイドライン」（略称 輸入食品ガイドライン）を策定しました。生産立会い、出荷判断、原材料や資材の安全性の確保やフードディフェンス^(注1)に対応した従業員管理、薬剤管理など、国内の管理基準よりも厳しく設定し、原料調達から出荷までの全体的な管理の強化をめざしています。

- ① 日本国内のお取引先企業または品質管理委託先担当者が駐在または巡回し、生産立会いと製造日毎の出荷可否判断を行っています。
- ② 農畜水産1次原料は直営農場・養殖場または契約生産者から調達しています。
- ③ 必要に応じて、日本生協連海外事務所または日本から品質管理担当者が立会いをします。

(注1)フードディフェンス：故意による食品汚染・食品テロなどから食品を守る管理方法のこと。

コープ商品の作り方を補強します

プラスアルファ +α = 品質保証再構築計画では、今までの管理体系に、いくつかの新たな管理手法をつけくわえました。

商品の設計をする = 『仕様書を作る』

- 商品の設計段階で想定できる150をこえる項目のリスク要因と一つ一つの商品をつき合わせどう管理するかをきちんと決めます。

1 どこでつくるの？ 取引先・製造工場のリスク管理

プラスアルファ +α 工場評価票

甘さの少ない
国産りんごジャム
機能分担確認表

製造

原料加工

D工場 評価



CHECK!

- ・国産りんごの加工メーカーはどこ？ 評価はOK？
- ・甘さ少なめのジャム、だから衛生管理がポイント。工場の加工技術は大丈夫？

2 どんな商品をつくるの？ 商品特性上のリスク管理

プラスアルファ +α 想定リスク要因別管理方針

- ▶ 原料の偽装や誤用
- ▶ 食中毒菌・ウイルス等
- ▶ 化学物質
- ▶ アレルゲン
- ▶ 包材
- ▶ フードディフェンス



CHECK!

- ・輸入りんごが使われたり、混入が心配。
- ・保存中のジャムの変色は大丈夫？
- ・糖分が少ないので、開封後カビが生えないようにしないと。

3 どのようにつくるの？ 製造プロセスのリスク管理

メーカーと協力し、工場の製造過程を具体的に記述します

プラスアルファ +α QC工程図*

メーカーと一緒に作ります

QC工程図とは：製造工程の流れと管理に必要な情報をまとめた表です。日本生協連の独自様式では、HACCPの考え方に立って、各工程に対して7つの項目を記述する形式になっています。




CHECK!

- ・りんごの調達方法は？
- ・変色対策でビタミンC配合はでしょうか。
- ・糖分が少ないから賞味期間を確認するデータが重要だよ。

生産過程を確認する = 『工場点検』『商品検査』

- 設計の変更はないか、設計図どおりに生産されているか、原料や製品で確認します。

1 決まりごとは明確ですか？

仕様の変更はすみやかな報告を義務づけルールに則って行います。加えて年一回の仕様書点検で確認します。



2 決まりごとは守られていますか？ 工場現場に立ち入って管理内容を点検します

プラスアルファ +α 工場点検の頻度・内容を強化します。仕様書で決められたとおりの原料や作り方で製造されているか点検を行います。工場の評価をもとに計画を立てて実行します。

点検事項の一例

工場内で使用される洗浄剤や殺菌剤は、決められた保管場所に保管され、持ち出しや使用状況が管理され、記録がされている。

検査室内の試薬、薬剤について、種類、数量が管理され、持ち出しについても制限されている。

お届けまでを確認する

1 いつどこにどの商品を届けたのか確認できますか？

プラスアルファ +α 日本生協連ではメーカー・日本生協連・各地の生協への商品の流れを記録しています。何かあったとき、すばやく問題の影響範囲を特定できるように管理しています。

2 汚れや異臭、温度管理、おかしい商品を排除できますか？

プラスアルファ +α 日本生協連の倉庫への入庫基準を更に整備し、商品の異常を見つけた場合は取り除くと同時に、予兆をつかむために記録を残しています。

食中毒や農薬など今まで管理してきたリスクに新たな意図した混入、偽装などのリスクもつけくわえ150を超える項目にまとめ、その管理方法を定めました。

2009年度、順次運用をすすめます。

甘さひかえめの国産りんごジャムの事例でチェック項目を説明します。

4 使う場面のリスクを伝える？ 表示のリスク管理

表示のきまりを補強



プラス
+α

- ▶ アレルゲン
コンタミ状況確認表
- ▶ コープパッケージ
作成マニュアル
(表示のルール)



コンタミとは：コンタミネーションの略。原料として使用していない物質が製造工程で混入してしまうこと。

CHECK!

- ・糖度が低く、カビが生えやすいので、清潔なスプーンを用いてなるべく早めにお召し上がりいただくような案内が必要だわ。

5 設計図どおりに作れる？ 検査と点検でチェック

プラス
+α

アレルゲン検査を強化します。

開発時の検査や立会いで
設計図どおりに作られている
か確認します



3 決まりごとは 守られていますか？

プラス
+α

原料や製品で残留農薬や微生物など検査

基本的には商品毎の安全性や品質面でのリスクをもとに設定し、更に社会的な関心の高さなどに応じて頻度や検査実施項目（農薬や微生物など）を設定します。

4 管理する力を 育てていますか？

プラス
+α

商品毎に適切な管理をするためにコープ商品を6200品目から4578品目に削減し商品担当を34人増員しました。一人の商品担当の管理品目は80品目から50品目になりました。

3 不審な人や行動を 見つけられますか？

プラス
+α

制服などの着用で外部の人が見分けられるようにしました。現在、防犯カメラを順次設置しています。

2009年度の 課題

● 新しいリスク管理の しくみを運用します

2008年度は特定原材料の産地点検や商品事故から、様々なリスク管理のノウハウを築いてきました。その経験もとりにて、コープ商品のリスク管理のしくみを補強しました。

2009年度は、このリスクを管理するしくみ食品安全マネジメントシステムを実際に運用し、商品をつくっていきます。

● コープ商品の 品質基準を見直します

これまで定めてきたコープ商品の品質並びに安全に関わる基準を見直し、日本生協連のコープ商品を総合的に管理していきます。

● お取引先とも協力を強めます

コープ商品はお取引先の協力で作られています。商品事故などの背景のひとつに「生協における注文の予測の精度が不十分で、生産能力を超えたお願いをする」など一緒に仕事をすすめていく上で、日本生協連として検討しなければならぬこともあります。コープ商品や売り場を各会員生協と日本生協連と一緒に作るしくみがすすみ、全国的な数量コントロールがしやすい状況になってきました。数量計画をきちんとつけて計画的で合理的な生産ができる仕組みを作ります。また、商品によっては生協が原料を確保してお取引先に渡して製品をつくっていただく仕組みを整備していきます。

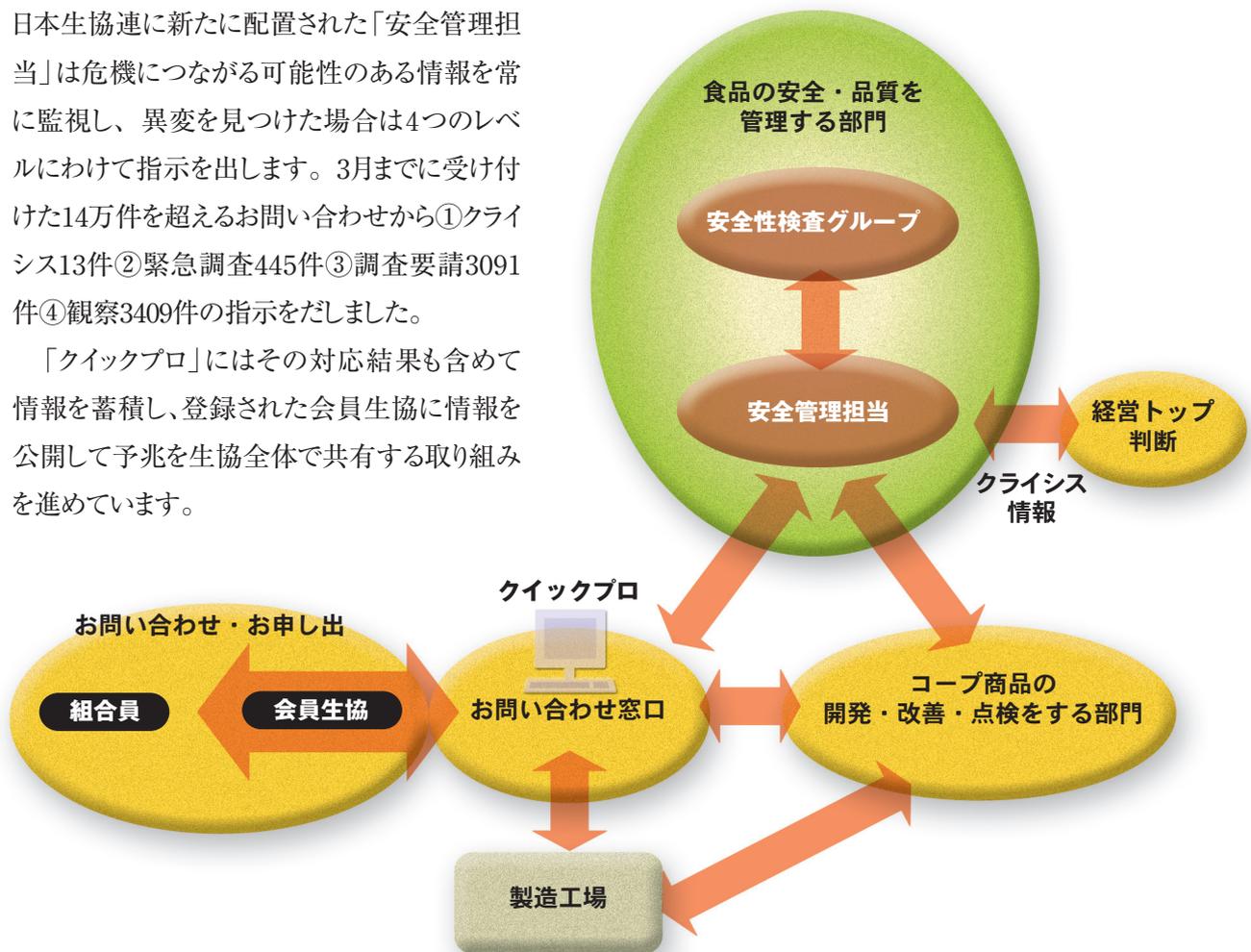
組合員のお申し出から予兆をとらえます

餃子事故を教訓として危機管理の仕組みを整備しました。物流事故や組合員のお申し出の中から予兆をとらえ、全国の生協が連携して被害の拡大防止をはかります。

組合員のお問い合わせを大切に受けとめています

組合員からのお問い合わせ・お申し出は専用の管理システム「クイックプロ」で管理しています。そして、商品の異変が疑われる場合は関係者すべてにその情報が連絡されます。日本生協連に新たに配置された「安全管理担当」は危機につながる可能性のある情報を常に監視し、異変を見つけた場合は4つのレベルにわけて指示を出します。3月までに受け付けた14万件を超えるお問い合わせから①クライシス13件②緊急調査445件③調査要請3091件④観察3409件の指示をだしました。

「クイックプロ」にはその対応結果も含めて情報を蓄積し、登録された会員生協に情報を公開して予兆を生協全体で共有する取り組みを進めています。



迅速な原因究明に繋がるよう検査を強化しました

お申し出・苦情に対応した検査を担当する「安全性検査グループ」を設置しました。

人体被害に繋がるような緊急・重大な案件や専門技術が必要な検査に対応しています。

現在、異臭分析を重点に検査法の検討も行っています。



- 08年8月に臭気を分析するためヘッドスペースサンプラー付GC/MSを設置しました

事故やお申し出の原因究明を検査でサポートしています



商品検査センター
安全性検査グループ
氏田グループマネジャー

安全性検査グループはその都度、原因調査に有効と思われる検査を設計し、検査センター内や外部検査機関と協力しながら検査を進めています。

また異味や異臭、体調を崩された場合などの原因調査にあたって検査による情報収集を行います。こういった検査には、専用の機器が必要なことから新たな分析装置を導入しました。可能なかぎり迅速・適確な検査を実施して、原因の究明に繋がるように努めています。

2009年度の課題

お申し出品の検査を強化します

- お問い合わせの多い「におい」についての分析、臭気分析体制を強化します。
- 薬品臭、消毒臭、溶剤のにおいなどを検査センターで分析できるように取り組みます。
- 味がおかしいとお申し出に対応した検査について調査研究を進めていきます



- 09年3月に元素分析機器を設置しました産地の判別検査をします

リスクコミュニケーションを大切にします

カップ麺の事故では食品がもつ「におい移り」というリスクを組合員・消費者に十分に伝えることができず、ご心配をおかけしました。2009年度はインターネットも利用して広く消費者に情報を発信していきます。

09年4月1日には「におい移り」など組合員から生協に寄せられた質問をもとにつくられたQ&Aサイト「食品のはてな?BOX」がオープンしました。



URL

<http://jccu.coop/food-safety/hatenabox/index.html>

不安に 応え 検査・点検を強化しました

商品事故や偽装事件の中で、多くの組合員の皆様から『コープ商品は大丈夫なの?』という声をいただきました。こうした組合員の不安を受け止め、通常の検査や工場点検を実施するとともに、輸入食品の残留農薬検査や海外工場や国産など原材料を特定した商品の調査を行いました。

10ヶ月間で170製品 2872製造日の輸入食品の検査を行いました。

輸入商品は大丈夫?という不安の声に答えて、海外で製造される全てのコープ商品について全ての製造日を対象とした残留農薬検査を行いました。その結果、問題となる検出はありませんでした。中国製品についても58品目214件516製造日の検査を行い、全て問題となる検出はありませんでした。

通常の商品検査は?

08年度は開発検査2058件、既存品検査1839件、合計3897件の検査を実施しました。前年にくらべて118%の増加となります。(輸入食品検査を除く)



残留農薬検査

全ての海外工場(78件)を国内より厳しい基準(輸入食品ガイドライン)で調査しました。

点検の結果をうけて対策をとった工場が2件、商品の製造を取りやめた工場が2件ありました。他の工場は適切な管理がされていました。

輸入食品のリスクに対応するために、国内の商品管理基準に海外の事情を考慮して、いくつかのより厳しい基準を上乗せし、輸入食品ガイドラインを作りました。生産立会いや従業員管理、薬剤管理の基準などが強化されています。

中国の商品についてはお取引先による製造日ごとの立会いを実施し、農畜水産物の原料は契約生産者からの調達とするなどの基準を設けています。

通常の間場点検は?

08年度の間場点検は、2166件(前年比152%)です。そのうち既存工場の点検は1227件(前年比223%)でした。



工場スタッフと日本生協連職員が一緒に立ち会い

国産など原材料を特定した強調表示をしている商品1500品目の緊急調査を実施しました

産地や品種などを指定した表示をしている商品約1500品目について、原材料点検を強化しました。工場や産地で原料に誤りがないかを点検しました。

産地や品種を限定した商品は偽装のリスクが大きくなります。08年8月から始めた点検では、偽装・誤用がないかコープ商品の製造工場だけではなく、必要な場合は原料を加工している工場までさかのぼって点検をすすめました。お取引先の協力で入庫と出荷の記録を確認しています。

コープ商品の品質を守るために大切な工場点検

品質保証部 工場点検担当



八反田
グループマネジャー



青木
グループマネジャー



大門担当

品質保証部の中でコープ商品の工場点検を担当しているグループは15名体制です。

その役割は以下の通りです。

- ①新たに製造を委託する工場の点検と評価
- ②発売中の商品が適正に作られているかの確認
- ③トラブルが起きた場合の緊急点検

専用の工場点検調査票を使って点検し、問題点をお取引先と確認し、報告書にまとめた結果を共有します。

フードディフェンス(*)の視点で、薬品の保管や従業員の服装なども見ています。

(*) = 故意による食品汚染、食品テロなどから食品を守る管理方法のこと

2009年度の 課題

海外で生産する コープ商品の管理強化

輸入食品ガイドラインの点検をふまえ、更に品質管理を強化するため2009年度は以下の課題を追加します。

- ①産地～工場～港のルート把握(介在業者、経路、輸送管理状況等)
- ②工場使用薬剤の種類と保管管理状況の再確認(リスト作成)
- ③現地工場が活用している外部検査機関の実態把握
- ④輸入家庭用品ガイドラインを新たに運用すること

輸入食品の検査については商品毎のリスク評価を実施して、多様なリスクに対応した検査内容へ整備をすすめます。

原料管理ガイドラインを 工場点検帳票に取り込みます

日常的な原料の管理を強めるため、現在のガイドラインの調査項目を整理し、新たに策定する点検帳票(「製造環境・管理状況調査票」)に統合します。今後は十分なトレーサ管理体制を有し、生協への理解度も高いと認められる優良調達ルートの集約・統合を図ります。

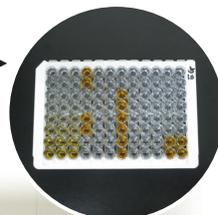


アレルギーに関わるリスクを踏まえて 管理を強化します

● 経緯

2008年10月に、「CO・OP ビターチョコレートカカオ59%」をお召し上がりになった方が、乳アレルギー症状が出たとお申し出がありました。商品のパッケージに「乳、卵、小麦、そば、ピーナッツを原料にした製品と同じ工程で作られています」というコンタミ表示をしていました。しかし、商品を検査し、工場を調査した結果、通常のコンタミネーションで考えられる量を常に上回って混入する工程となっているため、原材料表示が適切でなかったことが明らかになりました。

ELISAキットによる結果の判定
(色が濃いほど高濃度で検出)



アレルギー検査の様子

● その後、調査したこと

- ① チョコレート関連商品の乳アレルギー調査を実施し、問題があった2品について告知等の対策を実施しました。
- ② コンタミ表示をしている全ての商品の表示を点検し、問題がないことを確認しました。
- ③ 過去にアレルギー物質の混入事例があったり、製造時に混入する危険性が高いと判断した商品など、リスクの高い商品を優先して検査しました。その結果高レベルのアレルギー物質が常時混入するような事例はないことを確認しました。

● 改善ポイント

アレルギーに関わるリスクを踏まえて商品開発、検査、工場点検、仕様管理を引き続き強化します。

- ① 商品を開発するときに
 - 商品の発売を決定する会議でアレルギーに関わるリスクを含む商品のリスクを総合的に確認できるようにします。
 - 商品を開発するときに5大アレルギー検査を実施しています(2009年2月から)
- ② 発売中商品については
 - 製造する工場で製造工程に変更がある場合は、日本生協連に連絡するルールになっています。取引先に改めて徹底するよう要請し、アレルギーに関わるリスクを確認できるようにします。
 - アレルギー検査を含む定期検査をさらに強化して実施します。



におい移りについて注意表示を強化し、 商品開発の時にはリスクの一つとして管理します

● 経緯

2008年10月に、即席カップ麺での「におい移り」による問題が発生しました。

● その後、調査したこと

- ① におい移りの可能性、傾向を把握するためにそうめん、カップ麺、うどん、高野豆腐、片栗粉、切り干し大根などの食品でにおい移りがどの程度起こるか試験しました。
- ② 洗剤については包材をかえて「におい移り」の実験をし、容器の材質変更、注意表示の追加などをまとめました。

カップ麺をつかったのにおい移り試験



試験品のセット



恒温恒湿室内での保管状況

● 改善ポイント

① 商品の包材や表示を改善します

洗剤 セフターEは2009年10月にカートンに加え、よりににおい移りが少ない袋形態のものを発売します。漂白剤入りセフターEもよりににおい移りが少ない袋形態のものを発売する予定です。

食品 注意喚起表示とともににおい移り注意のための絵表示を加えています。

⇒コープヌードルなどのカップ麺、鶏ガララーメン、しょうゆラーメンなどの袋麺へ移り香注意マークを加えました。

パッケージ表示の改善



移り香注意マーク



② 新商品を開発する際には、におい移りもリスクの一つとして検討します。

- 洗剤や入浴剤などの家庭用品では揮発成分の安全性やにおい漏れ対策を確認します。
- におい成分を取り込みやすい食品で他社商品と異なる容器を使うときは、その容器のにおい通過性を確認します。