

● ● コープ商品の品質保証体系の
再 構 築 計 画

2009年秋 とりくみ報告

・・・ コープ商品の品質保証体系の再構築計画 2009年秋 とりくみ 報告

・・・ はじめに

2008年1月の「CO・OP手作り餃子重大中毒事故」をうけて、日本生協連はコープ商品の信頼再形成を図るために、2008年6月の第58回日本生協連通常総会で確認された「コープ商品の品質保証体系の再構築計画」(以下 再構築計画)^(注1)の取り組みを進めてきました。

再構築計画では、リスクに応じて商品開発から組合員の皆様にお届けするまでの品質・安全管理を強化し、事故の予兆把握と被害の拡大を防止するための11分野、163課題に取り組んできました。

日本生協連ではこの計画を支えるために、工場点検担当や商品検査担当、商品担当などの人員を97名増やし、経費としては12.7億円、システムや検査設備の投資に12億円をかけて進めています。

これらの課題は2008年9月より進捗管理委員会^(注2)に報告し、新たな課題を追加しながら進め、第1ステップの最終報告を2009年6月に行いました。2009年6月からの第2ステップでは、これまでの到達点を踏まえて課題を整理し、新たに設置した品質保証評価委員会^(注3)にて評価・助言をいただきながら進めていきます。

はじめに ▶ 2～3ページ

コープ商品の品質保証体系の再構築計画の全体像 ▶ 4～5ページ

コープ商品の品質保証体系の再構築計画によって、
こう変わりました ▶ 6～11ページ

- ① 商品を開発、生産し、食卓にお届けするまでのリスクを管理します
- ② 事故の予兆を捉え、被害の拡大を防ぎます
- ③ 商品に関わるコミュニケーションを強化しています

進捗管理委員会の委員インタビュー ▶ 12ページ

▶ (注1)

● コープ商品の品質保証体系の再構築計画

コープ商品の品質保証体系の再構築計画は、CO・OP手作り餃子重大中毒事故などの商品事故を踏まえ、日本生協連の2008年度活動方針の最優先課題として策定されました。

この計画は第三者検証委員会の提言を受けて、事故の要因となったコープ商品の品質管理、お問い合わせ・お申し出対応、クライシス対応の重大課題について2008年6月～2010年6月にかけて実行する計画として設定されたものです。

▶ (注2)

● 進捗管理委員会

進捗管理委員会は会員生協、外部有識者、取引先代表による「コープ商品品質保証体系再構築計画の進捗を検証する委員会」として2008年9月に設置し6回開催され、2009年6月に最終報告をまとめて終了しました。

再構築計画が会員生協、組合員に提供するコープ商品の品質保証として機能するのか、外部の識者も交えて進捗状況を含めた検証を行ってきました。検証活動を通じて再構築計画そのものの充実・強化も図ってきました。

● 進捗管理委員会 (五十音順・敬称略)

〈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 専務理事
 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 研究所長・品質保証本部担当 取締役

(2009年6月現在)

▶ (注3)

● 品質保証評価委員会

品質保証評価委員会は外部有識者・専門家、会員生協により構成され、コープ商品の品質保証活動全般に対して評価・助言いただく委員会です。

2009年10月より開始し、年4回開催され再構築計画終了後も継続します。

● 品質保証評価委員会 (五十音順・敬称略)

石川 純子 社団法人消費者関連専門家会議 事務局長
 太田 憲治 コープネット事業連合 品質保証本部長代理・統括部長
 川島 孝夫 東京海洋大学大学院 海洋科学技術研究科 食品流通安全管理専攻 教授
 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
 中條 武志 中央大学大学院 理工学部 経営システム工学科 教授
 森口 文雄 コープこうべ 執行役員 総合品質保証室統括部長

(2009年8月現在)

コープ商品の品質保証体系の再構築計画の全体像

開発・生産・お届け、食卓までのフードチェーンの管理

商品の開発

① 商品の設計

商品をどうやって作るか
「仕様書」を決定します



② 原材料の管理

原材料を確認します



③ 試作と初回製造

試作品と初回製造品を
確認します



組合員の皆様のお問い合わせ

各ステップの取り組み

- コープ商品の製造を委託する取引先・工場に関するリスクを想定します。
- 原材料や包材、最終製品のリスクを150項目以上のリストをもとに洗い出し、管理方法を決定します。
- 取引先と協力し製造工程のリスクを洗い出し、製造工程管理表で管理します。
- 使う場面でのリスクを洗い出し、商品表示を検討します。

- 仕様書どおりの原材料を安定的に確保できるか確認します。偽装リスクの高い原材料は特別な取り決め事項を取引先と相互確認しています。
- 原材料について農薬や動物用薬剤の残留検査を行います。

- 試作品をつくり、仕様書どおりなのか成分検査などで確認します。
- 初回製造品は仕様書どおりか下記の検査で確認します。

- 食品添加物検査
- 内容量検査
- 微生物検査
- 包材検査
- アレルゲン検査
- 表示点検 など

2008年度の取り組み

リスクを管理する
仕組みを整備しました。

150項目以上の想定される「リスク」と、その「リスク」をいつ、誰が、どのように管理すべきかを「想定リスク要因別管理対策方針」としてまとめました。この方針をもとに個々の商品の開発工程で「リスク」を洗い出し、管理の方法を明確にし、「仕様書・管理項目」として取引先と取り決めます。

国産を強調した表示をしている商品1,588品目の点検を行いました。

産地や品種を限定した商品は偽装のリスクが高くなります。

こうした商品については2008年8月からコープ商品の製造工場だけでなく、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。

2009年2月から開発時の5大アレルゲン検査を実施しています。

アレルギー表示に関わる問題^{*}をうけて107品目の緊急検査も実施しました。

^{*}アレルギー表示に関わる問題については、ホームページ (http://jccu.coop/info/announcement/2008/11/coop59_180.html) をご参照ください。



アレルゲン検査の様子

事故の予兆を捉え商品被害の拡大を防止する

商品の生産

日常的な生産・管理を
すすめます



組合員へのお届け

お届けする商品を倉庫に保管し
無店舗・店舗を通じて組合員へ
お届けします



お問い合わせ等の 受付

組合員の皆様の声から
商品事故の予兆をとらえ
ます



お申し出などから商品の改善にとりこんでいます

- 発売中の商品はリスクに応じて、点検項目や頻度を設定し、製造工場の点検を行います。製造工場の点検は年1回、定期的に実施します。
- 商品ごとのリスクに応じた内容で定期検査を行います。全品目、最低年1回行います。

- 何をいつどこに届けたのか、各地の生協への商品の流れを記録しています。
- 届いた商品の汚れや異臭、温度管理など入庫基準にもとづき判定し記録しています。
- 倉庫では防犯カメラを順次設置し、不審者が侵入しにくい管理に努めています。

- 事故の予兆を見逃さないように組合員からのお申し出や物流の商品異常情報は専用のデータベースで管理され「安全管理担当」が常時監視をしています。
- 人体被害につながる可能性がある商品異常は、安全性検査担当が原因究明のための検査を行います。
- 危機管理のマニュアルを整備し危機管理の訓練を進めています。

消費者の不安に応じて輸入食品の点検・検査を強化しました。

全ての輸入食品の製造ロット(2,872)に対して残留農薬検査を行い、最終的に基準を上回る検出はありませんでした。また中国製造のコープ商品については全ての製造日での立ち会い(164回)を実施しました。



残留農薬検査

入庫検品基準を整備しました。

入庫基準を見直し、基準にはずれた商品の情報を専用のデータベースに入力し、発生状況を監視しています。2008年度は11,348件を登録しました。



安全管理担当がお問い合わせを監視しています。

商品事故の予兆を捉え、被害拡大を防ぐために3名の安全管理担当を配置し、組合員の皆様からのお申し出情報や物流上の事故情報を監視しています。

2008年度は14万件のお申し出情報から、重大事故につながる予兆として対応した事案が13件、緊急調査が445件、調査要請が3,090件、観察が3,411件ありました。

コープ商品の品質保証体系の再構築計画によって、 こう変わりました

1

商品を開発、生産し、食卓にお届けするまでの リスクを管理します

▶ コープ商品を開発するとき

新しくコープ商品を開発するときには商品の設計図＝「仕様書」をつくり
原材料、そして試作品や初回生産で仕様書どおりか確認してから発売します

商品を開発するときの強化ポイント

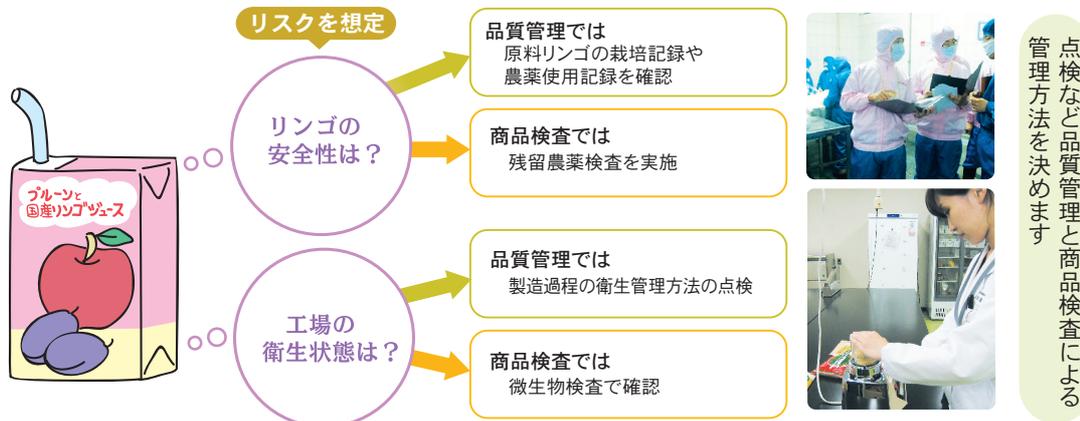


商品にかかわるさまざまな問題の可能性＝「リスク」を検討し、
商品ごとに管理する項目を決めます。

商品の「仕様書」をつくる時に、商品ごとに「リスク」を想定し、どのような工場
点検や商品検査が必要か品質管理項目を決定します。こうしたリスク管理の仕組み
「食品安全マネジメントシステム」※を順次構築し、2010年2月発売の商品よりこの
仕組みで管理していきます。

※食品安全マネジメントシステムを構築しますが、ISOの認証取得については今後の検討課題とします。

例) プルーンと国産リンゴジュースの場合



あらかじめ商品ごとに起こりうるリスクを想定し、効果的なポイントで点検・検査を実施することを目指しています

● より効果的で効率的な品質管理を行うための「想定リスク要因別管理対策方針」

再構築計画では、商品にかかわるさまざまな問題の可能性＝「リスク」と、そのリスクをどのように管理するかを「想定リスク要因別管理対策方針」としてまとめました。これは商品設計する段階であらかじめリスクを想定することで、より効果的で効率的な品質管理を行うためのものです。想定するリスクには、食品の安全に関わるものだけでなく、産地偽装など組合員のみなさまの信頼を損なう問題などがあります。



● 原材料から使用されるまでの間で考えられるリスクを洗い出し、誰が、いつ点検や検査などを実施するか取りまとめています

この対策方針では原材料、包材、製造工程、物流、保管、使用などのそれぞれの段階で考えられるリスクを洗い出し、それらのリスクをいつ、誰が、どのように管理するかを定めています。たとえば、国産の原料を使用することを強調表示する商品であれば、産地偽装リスクの低減のために、商品の製造工場だけではなく、原料産地や原料加工メーカーに遡った点検（原材料点検）を行うことが有効です。お取引先に管理していただく事項、日本生協連として点検する事項を明確にして、計画に沿って確実に実行していくための仕事の仕組みを整備しています。

● 商品リスクの管理を行う担当を5名配置しています

2009年度より、品質保証部に「商品リスク管理担当」5名を配置し、商品設計の初期の段階から、商品部と一緒に、1つ1つの商品をチェックする仕組みを稼働させました。2010年2月発売の商品から新しい仕組みで品質管理を進めています。また、発売中商品については定期工場点検・定期検査の対象範囲、実施項目を対策方針にそって大幅に強化しています。

また「想定リスク要因別管理対策方針」は常に見直していくことが重要です。世の中の情勢は常に変化していきますので、その変化に応じて管理方針も見直し、より適切な品質管理を進めていくため情報収集をしていきます。

▶ 発売中のコープ商品については

商品や製造工場のリスクに応じて、
工場点検や商品検査を実施し品質を確認しています

▼ ▼ ▼ 発売中のコープ商品の強化ポイント



CHECK

発売中のコープ商品の商品検査や製造工場の点検を強化しました

- 食品防御の視点や、におい移り、アレルギー管理の視点から工場点検の項目を追加しました。
- 製造工場の評価に基づき年間点検計画を作成し、すべての製造工場の実地点検を実施します。2008年度は2,166件（前年比150%）の点検を実施しました。
- 発売中の商品検査はリスクに応じた年間検査計画を作成し、少なくとも年1回の検査を実施していきます。2008年度は7,442件（前年比121%）の商品検査を実施しました。
- 産地偽装などのリスクに対応するために、必要な検査機器を導入し、4品目の産地判別検査が行えるようになりました（梅干しなど）。
- 国産など原材料を強調した商品の原材料を管理するガイドラインをつくり、1,588品目の緊急点検を行いました。ガイドラインは現在の商品管理の仕組みに組み入れ、日常的に運用していきます。



産地を判別する元素分析機器

TOPIX

輸入食品の品質管理について

緊急対策として輸入食品の全製造ロットを対象とした残留農薬検査と中国の製造工場での全製造日の生産立会いを行ってきました。2008年度では2,827ロットの輸入食品の残留農薬検査を行いました。最終的に基準を上回る残留はなく、のべ164回の生産立会いでも安定的な管理レベルで製造されていることを確認しました。

現在、一つ一つの輸入商品やその製造工場について過去の工場点検や商品検査、お申し出・事故にもとづく評価をしています。こうした評価にもとづき、輸入食品一律の基準から、個々の商品や製造工場のリスクに応じて適切な項目と頻度にするなど、有効で合理的な検査や立会いに今後変更を検討していきます。



工場点検

2

事故の予兆を捉え、 被害の拡大を防ぎます

全国の組合員の皆様からのお問い合わせ情報から商品事故の予兆を把握し被害の拡大を防止し、危機管理を強めています

事故の予兆を捉え、被害の拡大を防ぐための強化ポイント



CHECK

お問い合わせ管理システム「クイックプロ」では 全国で情報を一元管理しています

- 組合員の皆様からのコープ商品へのお問い合わせやお申し出は、専用の管理システム「クイックプロ」で管理しています。商品の異変が疑われる場合は関係者全てにその情報が送信されます。
- 「安全管理担当」は複数のお申し出がよせられるなど事故の可能性のある情報を常に監視しています。必要に応じて検査センターの「安全性検査グループ」へ検査を指示し、原因究明のための調査を行います。
- 「クイックプロ」には、お問い合わせ情報だけでなく物流センター、会員生協のセットセンターや店舗で発見された不良品の情報とその対応結果の情報が蓄積されています。登録された会員生協と情報を共有し、商品事故の予兆を生協全体で把握するとりくみを進めています。
- 56生協が「クイックプロ」の情報をリアルタイムで閲覧できるようになりました（2009年8月現在）。



CHECK

危機管理を強化しました

- 人命にかかわる事故などが発生した場合の対応マニュアルを整備し、会員生協と連携した対応ができるよう「クライシス対応上の会員生協へのお願い」を作成し、2008年10～11月に全国5会場188名の参加で学習会を実施しました。
- 商品事故が起こった場合に生協間で連携し被害を最小限に食い止めることができるよう、会員生協とともに危機管理の研究会を組織し、継続的に演習と会議を開催しています。



危機管理研究会

3

商品に関わるコミュニケーションを強化しています

コープ商品情報のWeb公開が2008年6月よりスタート

日本生協連のコープ商品情報をWeb公開、ご覧になりたい商品を検索し、主な原材料の産地名やアレルギー物質・栄養成分などをホームページで調べることができます。

<http://mdinfo.jccu.coop/>

※日本生協連ホームページのトップ画面からも入れます



- ① バーコード
- ② 商品名
- ③ 商品カテゴリ (例: 「ハム・ソーセージ」など)
のいずれかで検索します。

検索の過程で、特定のアレルギー表示のない商品を絞り込むこともできます。



●● 掲載している情報

- 商品名称と規格、バーコード番号
- 消費期限及び賞味期間
- 商品特長
- 製造者名、工場所在地 (国名、都道府県名)
- 商品表示情報
(商品包材に表示している一括表示…
名称、原材料名、保存方法など)
- アレルギー物質
- 主な原材料の産地 (国名、都道府県名)
- 栄養成分表示

ミックスキャロット 160g



分類	飲料 > 果汁混合野菜飲料
バーコード番号	4902220366286
賞味期間	720日
商品特長	国産にんじん45%に果実(りんご、みかん、ぶどう、バナナ、オレンジ、レモン)をブレンドしたジュースです。生協の人気№1ジュースです。
工場所在地	長野県

* 生協によって取扱いのない商品がございます。

※2009年6月現在の情報です。

食品のはてな?BOXが2009年4月よりスタート

「食品のはてな?BOX」は、ふだんの暮らしの中で感じた食品にまつわるいろいろな疑問について情報を提供しています。

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



疑問に思う



調べてみよう

そんな時は
はてな?BOX!
気になること、
食品別の2通りで
調べることができます



気になることから調べる

食品の種類から調べる

- ① 気になることから調べる
- ② 食品の種類から調べる
のいずれかで調べることができます。
- ③ 情報BOXには、追加説明が必要な用語などを掲載しています。

食品の種類から調べる場合の例

- ① 食品の種類から調べるをクリック
A speech bubble from the rabbit says: 'カップ麺はどの区分かな?' (Which category is instant noodle cups?)
- ② 食品の種類を選択します。今回は「調理加工食品類」を選択
A speech bubble from the rabbit says: 'カップ麺 (カップめん) にお湯を注いだら薬品臭がしました。' (When I poured hot water in instant noodle cups, it smelled like medicine.)
- ③ 「カップ麺 (カップめん) にお湯を注いだら薬品臭がしました。」を選択
The rabbit character is shown with a speech bubble saying: 'はてな?BOX' (Hatena? BOX)
- ④ 結果が表示されます

今後はリスクに見合った対応が求められていくと思います



戸部 依子氏 ● (社)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

餃子の事故をうけて設置された第三者検証委員会から、「コープ商品の品質保証体系の再構築計画」にかかわり、進捗管理委員会にも参加して日本生協連が計画に取り組む様子を見てきました。

再構築計画の11分野163課題は、商品開発の段階から製造、物流、お問い合わせ対応、コミュニケーションなどすべての段階にわたって品質保証という視点で非常に精査された計画であり、進捗も順調に進んでいるということで評価できていると思っています。

特に、「想定リスク要因別管理対策方針」における整理は、ブランド責任者としての責任をまっとうするための根幹とも言えますが、これまでの経験がよく活かされたものとなっていると思います。リスクを洗い出し、あらかじめ管理のポイントを定めるということは難しいことと思いますが、この精度を上げることにより、より効果的かつ効率的な品質保証体制になると思います。

再構築計画の中では商品検査や製造現場への立会いなどの頻度を上げるなど、すべての段階における管理を強化するという方向で検討が進められ、コストや労力をかけてこられてきたと思います。今後は、この結果を受けて、改善すべき点、重点をおく点を明確にし、商品にあるリスク、求められる品質の内容・レベルにあった対応へと、さらに見直しが求められると思います。

消費者のニーズや商品に求められる品質、機能は変化していくので、しくみを作ったから終わりということではなく、変化に合わせて変えていくものだと思います。組合員や会員生協からの声、社会からの期待を上手に把握し、品質保証体制に反映させていくことが大事です。また、このようなとりくみの成果として、組合員や社会に喜ばれる商品の提供につながることを期待しています。