# \*\*お申し出受付とコミュニケーション 予兆を逃さず迅速な対応

お申し出の受付から原因究明にいたるまでの判断、対応基準、体制の見直しを行い、 危機管理の強化に努めています。組合員、消費者の皆さまの不安や疑問からQ&Aをつくり、 広くお知らせします。事故の事実やその後の対応などの情報をお伝えします。



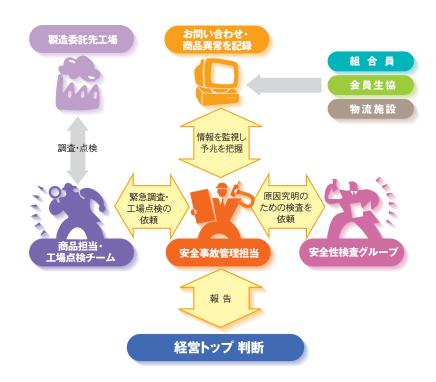
# お申し出の受付

### ▶予兆を捉える安全事故管理担当を 設置しました。

全国の生協からのお申し出を把握できる仕組みを整備しました。事故の予兆を見逃さないよう、組合員の皆さまからのお申し出や物流上の商品異常情報を、「安全事故管理担当」が常に監視し、対応しています。

#### ▶ 原因究明の検査体制を確立しました。

人体被害につながる可能性を含んだ商品異常が見られた場合には、安全性検査グループが原因究明に向けた検査を行います。人体への被害につながると判断されれば、速やかに情報発信をし、被害拡大を防止します。





# コミュニケーション

#### ▶ 産地や栄養成分などを公開しています。

安心してご利用いただけるように、日本生協連のコープ商品情報を ホームページで公開しています。主な原材料の産地やアレルギー 物質・栄養成分などをお調べいただけます。

#### ▶ 食品にまつわるさまざまな疑問にお答えしています。

日本生協連のホームページで「食品のはてな?BOX」を開設し、 普段のくらしの中で感じた食品にまつわるさまざまな疑問や不安 について、情報を提供しています。

# 外部の有識者や会員生協も参加した委員会を設置し、 その情報を公開しています。

外部識者と会員生協が参加した委員会を設置し、その審議内容についてホームページで公開をしています。

- 「CO・OP手作り餃子重大中毒事故」の検証を行った第三者検証 委員会(2008年2月~5月)
- コープ商品品質保証体系の再構築計画進捗管理委員会(2008年 9月~2009年6月)
- 品質保証の評価を行う品質保証評価委員会(2009年10月~)



#### URL http://mdinfo.jccu.coop/



#### URL http://jccu.coop/food-safety/hatenabox/index.html



URL http://jccu.coop/qa/



# コープ商品の品質保証体系の再構築計画 2年間の取り組みのご報告

2008年1月の「CO·OP手作り餃子重大中毒事故」をうけ、日本生活協同組合連合会では「コープ商品の品質保証体系の再構築計画」を策定し、以下のように取り組んでまいりました。

- 原材料から食卓までの各段階で、コープ商品の様々なリスク要因について、意図的な毒物の混入や偽装なども含めて想定し、管理する仕組みをつくること。
- ・組合員の皆さまからのお申し出や店舗・物流施設での不良品の情報などを一元的に管理し、事故の予兆を 捉え、被害の拡大を防止する危機管理を強化すること。

こうした課題を達成するために、コープ商品の品目を6,200→4,000品目に削減し、品質保証や商品管理に 携わる人を97名増員し、一つひとつの商品に目が行き届くように体制を強化しました。また、コープ商品の 政策や基準、開発の枠組みなど全国の生協と力を合わせてコープ商品づくりの基盤も強化してまいりました。 コープ商品を安心してご利用いただける仕組みについて、ここにご報告させていただきます。

日本生活協同組合連合会 専務理事 矢野 和博

# 品質保証体系の再構築計画の概要

原材料の段階から組合員の皆さまに商品をお届けするまでのフードチェーンの管理の強化と、 組合員の皆さまのお申し出情報などから事故の予兆を把握し被害拡大を防止する仕組みを整備しました。



商品被害の拡大防止

# ●●商品開発|安全をデザインする

商品を開発する時には、どんな商品をどのように管理するのか 設計図=「仕様書」をつくり、仕様書どおりに製造されていることを確認して発売します。



商品の設計段階でリスクを想定しています。

#### ▶ 製造委託先を選定しています。

工場を実際に点検し、一定の品質の商品を作りつづける製造能力や、問題が起きたとき、自ら改善・解決できる 仕組みがあるか、法律を遵守しているか等を評価し選定します。お取引先とは「CO・OP商品品質要件書」 で異物の持ち込み禁止など具体的な品質要件を確認し契約します。

## ▶リスクを想定して、管理方法を設計しています。

原料から製造、食卓まで「その商品にどんなリスクがあるのか」を150項目のリスク要因の一覧表をもとに洗い出します。そして、工場点検で確認する事項や、商品検査で何を、いつ、どれくらいの頻度で確認するかなどの管理方法を仕様書にまとめていきます。

#### ▶ 仕様書をリスク管理担当が確認しています。

こうしてつくられた仕様書にリスク管理上の問題はないか、 リスク管理を専門に検討する担当5名で確認をします。





#### 原材料を確認しています。

農薬や動物用薬剤、カビ毒や重金属の汚染がないかなどの検査を行います。原材料の産地等を限定するなど偽装につながりやすいものは原料を安定的に確保できるか確認し、お取引先と原材料の管理方法まで含めた契約を結びます。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確認します。 (08~09年で1.436品目の確認を行いました。衛生管理などもふくめ475品目でより確実な管理のための対策をすすめています。)



# 試作品で栄養表示を作成、初回生産で仕様書どおりか確認しています。

試作品では栄養成分検査を行い、表示を作成します。初回生産では仕様書どおりに生産されているか立会い、 あわせて食品添加物検査・微生物検査・アレルゲン検査・内容量検査・表示点検などでも確認しています。

#### トピックス

# アレルゲン検査を強化しました。

2008年11月のアレルギー表示に関する問題をうけて、アレルゲン混入のリスクの高い107品目の緊急検査を実施しました。2009年4月から1年間で販売中商品の定期検査を1,345品目で行いました。また2009年2月発売商品より、開発時にアレルゲン検査を実施しています。



フレルゲン絵本の样子

# **≟。生産とお届け** 商品で、工場で配送で確認

発売中の商品は、商品のリスクに応じて検査や工場点検を実施し、仕様書どおりの商品が製造されているか確認します。 倉庫でも商品に異常がないか確認し、万が一、問題があった場合、ご連絡できるよう、どの商品をどの生協にお届けしたか詳細に記録します。



### 生産

#### ▶ 定期的な工場点検を行っています。

工場点検で使用するチェックリストは全部で110項目。工場内で使用する薬剤のチェックなど、毒物の意図的な混入を防ぐための項目も20項目以上あります。2009年度はコープ商品を生産する工場の9割を点検しました。また、内部告発などによる緊急工場点検は25件でした。こうした点検結果から一つひとつの工場の評価を行い、"継続的に訪問し改善を行う工場"など5つの類型を決め、それにもとづく点検を進めています。

#### ▶ 商品のリスクに応じた検査を進めています。

全国4つの事業連合と共同で残留農薬検査や微生物検査を始めました。2009年度からすべてのコープ商品を対象に年1回以上の検査を計画的に実施しています。(約3100品目)また2009年3月から作物にふくまれる元素から産地を判別する産地判別検査を開始しました。(梅干や生わかめなど7品目、2009年度は161品目の検査を実施し、問題はありませんでした。)



産地を判別する元素分析機器

## ▶ 輸入食品の安全管理を強化しました。

輸入食品に対する組合員の不安に応え、2008年5月からすべての輸入食品 (トータル6800製造日)を対象に 残留農薬検査を行い、基準を上回る検出はありませんでした。また、上海に加え、青島にも日本生協連の 現地事務所を開設し、中国製造のコープ商品についてはすべての製造日 (約2年間でのべ257回)に立ち会い、 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。

2009年度は新しく作成した「輸入食品管理ガイドライン」に基づいて、原料や工場を評価しています。こうした評価やこれまでの工場点検や商品検査の結果などから、総合的にリスクを評価し、それに応じた工場点検頻度や商品検査項目へと2009年12月から変更しました。



# お届け

### ▶ 商品の入出庫の履歴管理を行っています。

万一、商品事故があった場合でも、迅速に影響範囲を特定するために何をいつ、 どこに届けたのか、各地の生協への商品の流れを詳細に記録しています。

#### ▶ 入庫基準を設け、商品異常を監視しています。

日本生協連の倉庫に入庫される商品の汚れや異臭、温度管理などの基準を整備しました。基準に外れた商品の情報を記録し、発生状況を随時監視 しています。

#### ▶ 防犯カメラを倉庫に設置しています。

順次とりつけ、13センターに253台とりつけています。



ハンディターミナルによる管理



防犯カメ