2012年度版

「コープ商品の安全・品質向上計画」の取り組み

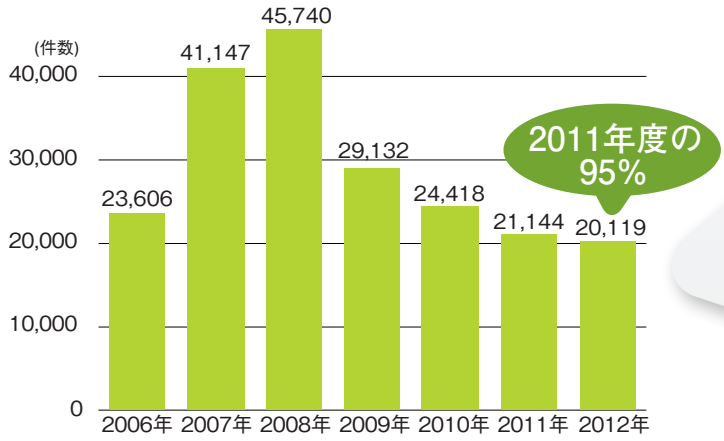
日本生協連は、2008年1月の「CO・OP手作り餃子」重大中毒事故などの経験から「品質保証体系の再構築」に取り組んできました。

原材料から商品として組合員にお届けするまでの工程を管理し、組合員からのお申し出などの情報から商品事故の予兆をとらえて被害の拡大を防止するなど、安全管理を強化しています。また関係法令やISO9001に適合した品質マネジメントシステムを確立し、運用し、継続的に改善しています。

「生協はひとつ」という考え方のもとに、商品の安全・品質管理の分野での会員生協との共同の取り組みを進めています。

2012年度は、コープ商品を会員生協・組合員により安心してご利用いただくために、東日本大震災復興支援の食品放射能汚染問題への対応を含めた、右記の**6つの重点目標**を掲げました。

お申し出件数の推移



商品事故・お申し出の削減に重点的に取り組み、日本生協連のCO・OP商品に寄せられたお申し出件数は、2012年度20,119件でした。これは東日本大震災の影響でお申し出が少なかった2011年度と比べて95%でした。

重点目標1 商品事故・お申し出を削減する

これまでの教訓や外部情報などに基づいて、商品の企画設計・原料資材の調達・製造・保管・輸送・配送・販売・消費のそれぞれの段階でのリスク分析を強化し、商品事故・お申し出の削減に取り組んでいます。

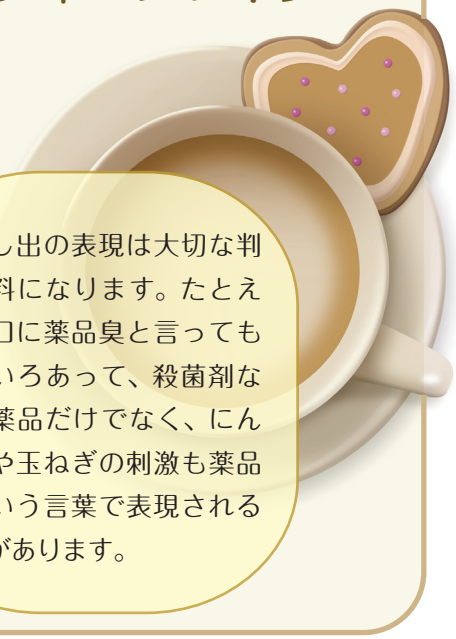
原材料の管理については、640工場、1,840商品の点検をしました。特に偽装のリスクの高い原材料を取り扱っている工場のうち54工場については、年間を通して抜き打ち点検を行いました。正確な表示をするために、原材料管理の方法を改善したり、表示や仕様書の点検業務を強化したり、農林水産省の担当官による学習会をしたりしました。

工場点検は、品質管理面だけでなくコンプライアンスへの姿勢などを含めた総合的な評価に基づいて、2,401件実施しました。新規工場の選定や、初回生産の立会い、定期点検などを計画的に行いました。点検結果で問題があった場合には、改善効果の確認まで行いました。

特に重要な工場については、取引先と共同して重点的にお申し出対策に取り組み、44工場のうち35工場(80%)で、お申し出削減効果がありました。また商品事故があった場合には、原因究明のために緊急の工場点検を30件行いました。

組合員からの1本の電話から原因究明に ～ミルクティーブレイク

組合員からこんな電話がありました。「ミルクティーを買ったが生姜の味がする。」というのです。何が入ったら「生姜の味」になるだろうか。まずミルクティーの材料を考えました。砂糖やクリーミーパウダーなど刺激を感じさせる成分はありません。つぎに考えたのは、この工場で製造しているほかの製品の成分です。するとこの工場では、しょうが入り飲料を製造していることがわかりました。そこで工場に、「配合ミス」ではないか調べてもらったところ、ミルクティーの製造開始時に誤って、しょうが入り飲料の材料を投入していたことがわかりました。このように電話をいただいた組合員の気持ちに寄り添う事で解決することもあります。



お申し出の表現は大切な判断材料になります。たとえば一口に薬品臭と言ってもいろいろあって、殺菌剤などの薬品だけでなく、にんにくや玉ねぎの刺激も薬品臭という言葉で表現されることがあります。

商品事故・お申し出への対応レベルを向上させる

重点目標2

安全事故管理室は設置して、商品事故の予兆を見逃さないように、組合員からのお申し出を監視しています。また商品事故発生時には司令塔として迅速な判断を行い、会員生協と連携して問題を解決し、さらに品質マネジメントシステムの改善につなげています。

商品事故の予兆を把握するために、**お申し出品の検査を強化**しています。2012年度に日本生協連商品検査センターで実施したお申し出品検査は363件でした。特に、「いつも違うにおいがする」というようなお申し出があったときに、危害性を判断したり原因を調べたりするために、においの検査を強化しています。

安全事故管理室

事故の予兆をキャッチし、被害拡大を防止します。

組合員サービスセンター

組合員サービスセンターで組合員からのお問い合わせを受け付けています。

組合員からのお申し出を受け付けてから回答するまでの日数を削減するために、取引先と共同して、お申し出の原因調査や回答作成の方法を見直しました。

お申し出に対する対応について、組合員がどのように評価しているかを把握するために、2011年度から会員生協と共同して、**組合員の満足度アンケートを実施**しています。回答までの日数や回答内容などの改善につなげています。

組合員の声を生かした商品開発・再開発を強化する

重点目標3

CO･OP商品の開発・再開発に、組合員モニターや組合員の声などを活用する課題に取り組みました。

2012年度に「新規開発」「再開発」した商品の64%は、組合員モニターや組合員の声などを活用して開発しました。

コープ商品サイト

組合員の声と一緒に　コープ商品わいわいラボ

URL　http://goods.jccu.coop/feature/labo/

商品の安全・品質に関するコミュニケーションを強化する

重点目標4

化学物質政策のリスクコミュニケーションを推進するため、全国の会員生協のリスクコミュニケーション担当者が集まって交流会を開催しました。組合員向けのパンフレットや動画を作成して、68生協で活用されました。

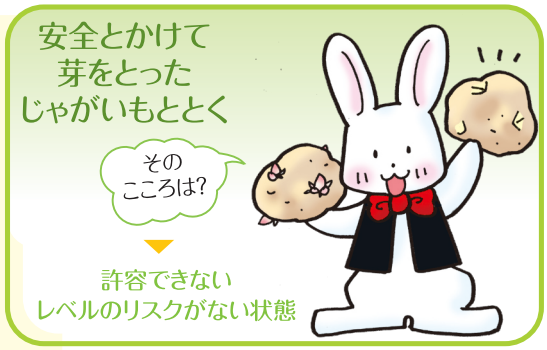
また、BSE対策の変更に伴うリスクの検討状況や関連情報の収集を行って、会員生協に情報提供をしたりパブリックコメントを提出したりしました。

日本生協連での品質保証活動をわかりやすく伝えるために、品質保証レポートを発行しました。

品質保証レポート

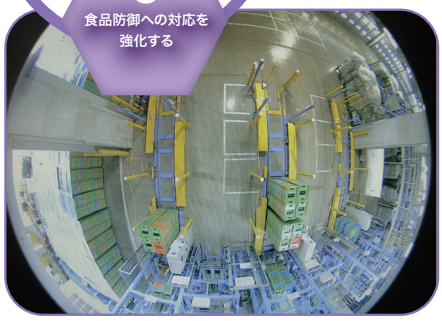
URL

http://goods.jccu.coop/qa/data/pdf/quality_report2012.pdf



食品防御への対応を強化する

重点目標5



360℃監視できる防犯カメラの画像です。
新規に導入しました。

食品防御とは食品テロへの対策のことです。厚生労働省からの助成を受けた「食品防御研究班」に参加して、製造工場、倉庫や宅配仕分け現場での食品防御の現状を評価し、製造工場や物流設備におけるガイドラインを作成しました。

作業開始前に対面で、服装や私物持込チェックを実施しています。

出荷待機中の異物混入を防ぐため、袋をかけています。

異物混入対策

「食品防御研究班」による点検を受けて、組合員への危害リスクの高い、宅配の商品を集品する物流センターでの異物混入対策に取り組みました。物流現場での「物流セキュリティ」方針を定め2013年度の対策実施計画を策定しました。

食品放射能汚染問題への対応を強化する

重点目標6

組合員からの不安の声に応えるために、自主検査や摂取量調査、お問い合わせ対応などを継続しました。放射性物質に関するお問い合わせは、2012年度は8,668件(2011年度比39%)でした。ほとんどがCO・OP商品の原料原産地や工場所在地の確認でした。

ゲルマニウム半導体検出器

食品中の放射性物質問題への日本生協連の対応について

詳しくはホームページをご覧ください。

URL
http://jccu.coop/topics/radiation/

日本生協連で実施したCO·OP商品の検査の概要(2012年4月～2013年3月)

2012年4月～2013年3月はCO·OP商品とその原料を4,346件検査しました。基準値を超える放射性セシウムは検出されませんでした。基準値未満の放射性セシウムが検出されたのは、右の表のように茶飲料や茶葉、子ども用菓子・食品、干しシイタケなど菌茸類で、それ以外の食品での検出はありませんでした。

会員生協や取引先と協力して、これまでの検査で検出頻度が高く組合員の関心の高い食品、原子力災害対策本部が求める検査対象自治体(17都県)の農産・畜産原料や日本沿岸・太平洋産の海産物を使用した食品などを中心に、優先順位をつけて検査をしています。

食品区分	基準値(Bq/kg)	検出限界値(Bq/kg)	対象品	検査件数	検出せず	基準値未満	基準値以上
飲料水・飲用茶	10	2	ミネラル水	122	122	0	0
			茶飲料(PETや紙容器入り飲用茶)	177	163	14	0
			茶葉	307	147	160	0
牛乳・乳飲料	50	10	牛乳・乳飲料(牛乳、加工乳など)	884	884	0	0
一般食品	100	10	子ども用菓子・食品(プリン、子ども向け飲料、菓子など)	520	519	1	0
			乳酸菌飲料・乳製品(牛乳を主原料とする食品)	59	59	0	0
		20	米・米製品	568	568	0	0
			小麦・大麦製品	109	109	0	0
			その他穀類	57	57	0	0
			豆製品	121	121	0	0
			いも製品	24	24	0	0
			嗜好飲料・清涼飲料	27	27	0	0
			野菜製品	140	140	0	0
			果実製品	49	49	0	0
			果実・野菜飲料	49	49	0	0
			菓子	136	136	0	0
			畜産品	61	61	0	0
			水産品	251	251	0	0
			海藻類	111	111	0	0
			菌茸類	277	23	254	0
			調味料	150	150	0	0
			惣菜	54	54	0	0
			調理食品	65	65	0	0
			油脂	12	12	0	0
			家庭用品	16	16	0	0
合計				4,346	3,917	429	0

家庭の食事からの放射性物質摂取量調査の結果（2012年度）

2011年度から開始した摂取量調査は、一般家庭の日々の食事に含まれる放射性物質の量について科学的に調査し、現状を正しく理解するために、取り組んできました。2012年度も継続して、組合員の家庭の実際の食事と使用した食材に関する情報を提供していただいて摂取量調査を実施しました。

参加者に対して調査の意義や調査結果の見方を、事前・事後に丁寧に説明し、放射性物質に関するリスクコミュニケーションを行いました。

調査の概要

調査期間	2012年5月28日～2013年2月4日
実施数	671サンプル（うち福島県200サンプル）
対象地域	岩手、宮城、福島、群馬、栃木、茨城、埼玉、東京、千葉、神奈川、新潟、長野、山梨、静岡、愛知、岐阜、三重、福岡の18都県
方法	各家庭の2日分の食事（6食分と間食）を1サンプルとして、すべて混合し測定
測定器	ゲルマニウム半導体検出器
検出限界	検出限界：1Bq/kg
測定物質	セシウム134、セシウム137、カリウム40
検査機関	日本生協連、コープネット事業連合、ユーコープ事業連合、東海コープ事業連合、コープこうべ、コープ九州事業連合（エフコープ）の検査センター

食事1kgあたりの放射性セシウムの量について

調査した671サンプルのうち98%の659サンプルからは、検出限界以上の放射性セシウムは検出されませんでした。検出されたのは12サンプルで、都県別では、福島県9サンプル、宮城県2サンプル、東京都1サンプルです（下表参照）。

1年間あたりの食事からの内部被ばく線量について（放射性セシウム）

今回放射性セシウムを検出した12サンプルと同じ食事を1年間継続して食べたと仮定した場合、食事からの内部被ばく線量は、0.019mSv～0.053mSvと推定されました。これは、2012年4月に施行された基準値の根拠である「年間許容線量 1mSv」に対して1.9%～5.3%にあたります。

都県別参加世帯数と調査結果概要

	2012年度調査			2011年度調査		
都県	実施数	検出数	検出値(Bq/kg)	実施数	検出数	検出値(Bq/kg)
岩手	40	0	検出せず	10	0	検出せず
宮城	107	2	検出せず～1.4	11	1	検出せず～1.0
福島	200	9	検出せず～3.7	100	10	検出せず～11.7
茨城	30	0	検出せず	10	0	検出せず
栃木	27	0	検出せず	10	0	検出せず
群馬	30	0	検出せず	10	0	検出せず
埼玉	22	0	検出せず	10	0	検出せず
千葉	30	0	検出せず	11	0	検出せず
東京	21	1	検出せず～4.2	10	0	検出せず
神奈川	20	0	検出せず	10	0	検出せず
新潟	40	0	検出せず	9	0	検出せず
山梨	20	0	検出せず	9	0	検出せず
長野	20	0	検出せず	10	0	検出せず
岐阜	4	0	検出せず	2	0	検出せず
静岡	20	0	検出せず	10	0	検出せず
愛知	14	0	検出せず	5	0	検出せず
三重	6	0	検出せず	3	0	検出せず
福岡	20	0	検出せず	10	0	検出せず
合計	671	12	検出せず～4.2	250	11	検出せず～11.7

*検出限界は、セシウム134、セシウム137それぞれ1Bq/kg。検出値は、セシウム134とセシウム137の合計

2013年度も摂取量調査を継続し、全国の生協・組合員とコミュニケーションを図っていきます。
結果の発表は2014年3月頃の予定です。

コープふくしま　放射性物質検査の見学・実習・交流会

2012年9月29日、コープふくしまの組合員親子4組が、日本生協連商品検査センターを訪問しました。「家庭の食事からの放射性物質摂取量調査」に協力してくださった方々です。

「自分たちが送った食事がどのように検査されているのか」「ゲルマニウム半導体検出器って、どういう機械なのか」、検査センターの職員の説明に、大人も子どもも、熱心に耳を傾けました。

実習では白衣を着て、持参してもらったじゃがいもとご飯と水と梨を、一緒に検査しました。じゃがいもとご飯は、均一になるようにミキサーで混ぜました。梨は、食べる部分だけを検査するため、子どもたちが皮むきと芯取り・刻む作業をしました。それぞれを検査専用の容器に詰めて、ゲルマニウム半導体検出器にセットし、計測スタート。どのようなしくみで放射性物質の量を計測しているのか、ちょっと難しそうな話も子どもたちは一生懸命聞いていました。

参加した組合員からは、「丁寧にやっているんだなあと思いました」「思った以上にすごかった」「検査してもらっているので安心して食べられます」などの感想をいただきました。

粘り気がある食品は、容器に詰めるのが大変なことを実感。

ゲルマニウム半導体検出器での検査のしくみについて学習。

2日分（6食＋間食）の食事をミキサーで混ぜています。

摂取量調査にご協力いただいた方の声

自家栽培物、頂き物は検査していないので、どの位放射性物質が含まれているか知りたいし、不安です。前回の調査で、福島県産の野菜などを食べましたが、ほとんど放射性物質が出なかったので、少しずつ子どもにも食べさせています。

事故後、食材選びから調理方法にいたるまで“これで大丈夫なのか？”と悩み続けています。この調査は数値として確認できるため、値によって安心につながると思います。

今回、不安に思いながら食べていた食品を検査していただけてよかったです。また、２日間細かく記入することにより、放射性物質だけでなく、食生活全般を見直すことができてよかったです。

生協はひとつ　会員生協との共同の取り組み

生協全体としての品質保証体制の将来像を描きながら、業務の標準化と役割分担、情報の共有と活用、人事交流や人材育成というテーマで共同の取り組みを進めています。

ユーコープとは、仕入商品や店舗調理加工品などを含めた生協としての品質保証体系のモデルづくり、コープ九州とは九州管内の工場点検と共同開発品の開発時検査を業務委託、コープネットとは、南浦和事務所でのお申し出の受付と回答作成の共同実施を継続しています。

お問い合わせ苦情担当者交流会。組合員の気持ちに共感することが、お申し出対応の第1歩。

取引先とともに　虹の会 品質管理研究交流会　2013年2月22日

虹の会は、日本生協連の取引先による自主的な会員組織として、会員相互の研修と親睦を図ると共に、日本生協連との連携を通じて生協事業の発展と会員の業績向上に寄与する事を目的に1991年8月に発足しました。毎年2月には「品質管理研究交流会」を開催し、品質管理の向上に向けての研究の場を設けています。

日本生協連の事業・組織の情報提供手段のひとつとして、品質管理に関する情報を掲載した冊子「品質管理情報」を発行しています。食品表示関連情報、お申し出の事例紹介などを掲載しています。

工場点検や商品事故の検証からわかってきたことを発表しました。

事故を忘れない　冷凍餃子中毒事故の経験を風化させない月間　2013年1月21日～2月20日

日本生協連では「CO･OP手作り餃子」重大中毒事故の経験を組織的に活かし続けるため、毎年、事故の教訓を繰り返し学び続ける取り組みを集中的に行っています。

2013年1月28日に学習講演会を開催し、当時のテレビ報道の映像をみて振り返り、㈳日本食品衛生協会専務理事 髙谷幸様からご講演をいただきました。

事故の後に入協した職員が200人を超えました。当時の新聞記事が展示されました。

参加者の声

初心忘れるべからずはその通りだと思った。今頃でもこのようにしかってくれる方はなかなかいないのでありがたく思う。

餃子事件の直後に入協したので当時の生協のことを知ることができてよかったです。