

日本生協連

品質保証 レポート 2019

2018年度報告

目次

安全と安心のために	2
全国の生協の連携	4
お届けまで	5
お届けしてから	12
関連活動	16

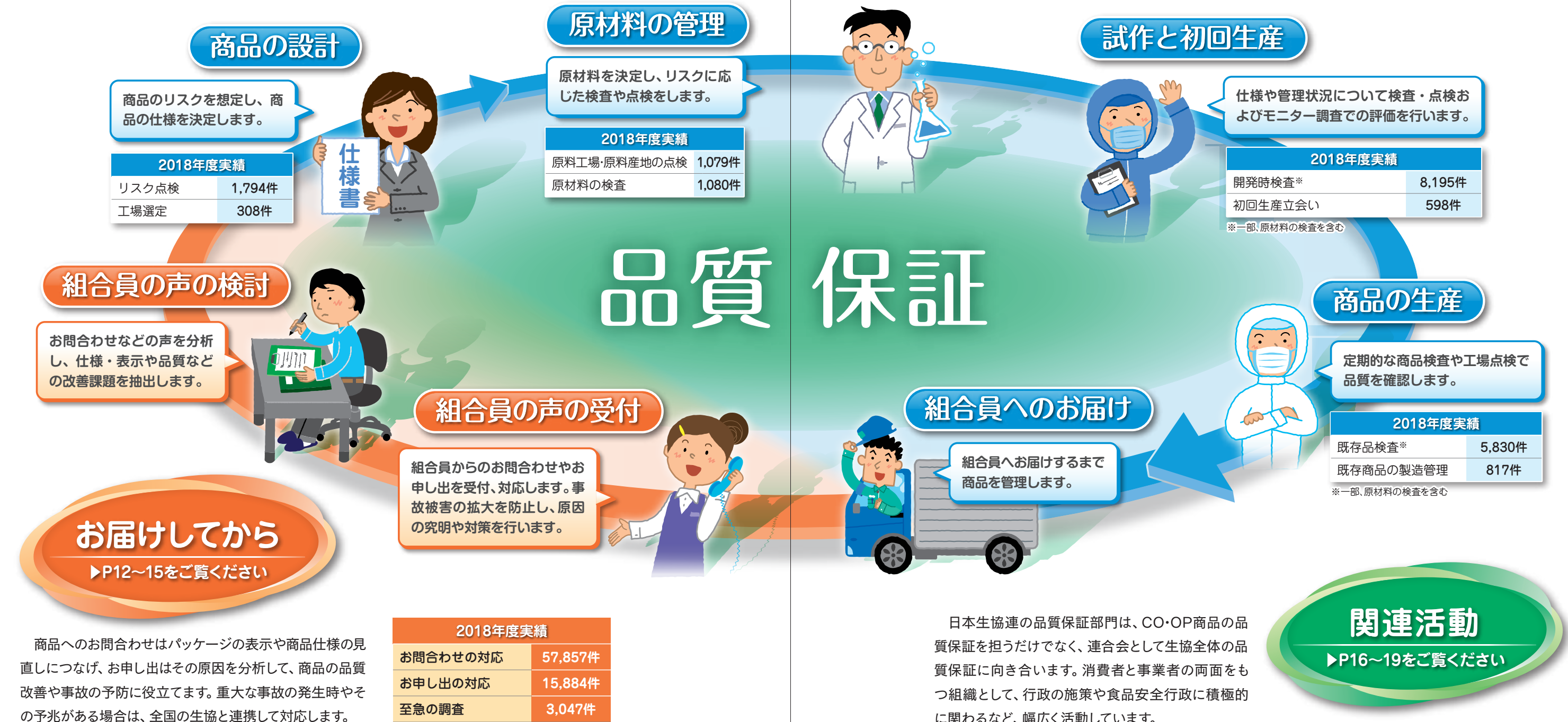


安全と安心のために

CO・OP商品の品質保証体系と2018年度活動実績

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2019年4月現在5,443品、製造を委託しているお取引先は663社1,418工場です。



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。



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会員生協は、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。

生協の商品事業に関連して、日本生協連の商品基準や、生協全体の商品の安全・品質・表示について専門的に議論をする「安全・品質小委員会」や、品質保証活動全般について、生協としての基本方針や考え方の整理、業務プロセスの標準化、専門的な力量をもった人材の育成、関連情報の共有・分析・活用などの面で、生協間の連携を強化していくことを目的とした「品質保証連携強化委員会」を開催し、全国の生協のつながりを強化しています。

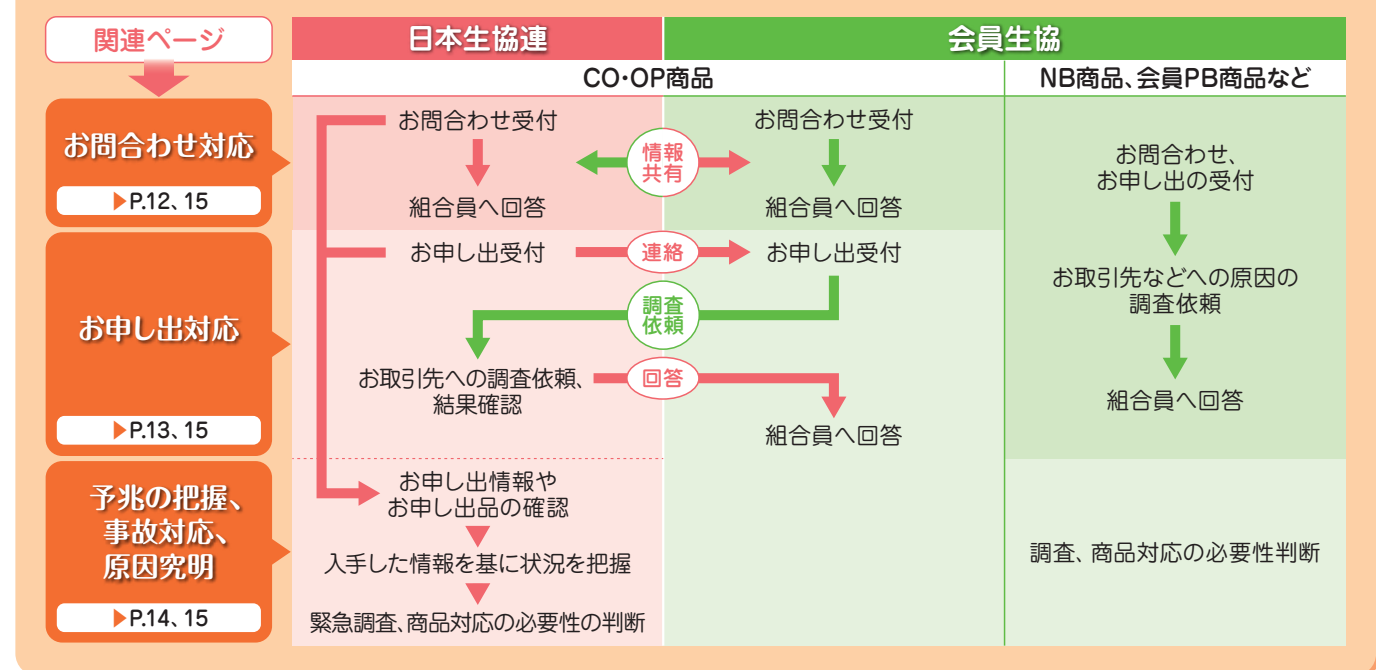
全国の生協の品質保証活動実績（2017年度）

商品検査 関連ページ▶P.5～7	195,799件	日本生協連は主にCO・OP商品の検査を、全国の会員生協は各生協で取り扱うナショナルブランド（NB）商品、会員生協のプライベートブランド（PB）商品、産直・生鮮品、店舗で調理する惣菜などの検査を実施しています。
工場点検 関連ページ▶P.8～9	2,920件	日本生協連は、CO・OP商品の製造工場の点検を実施しています。全国の会員生協は、各生協で取り扱うNB商品、会員生協PB商品など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 関連ページ▶P.9	1,332件	全国の会員生協は、店舗の衛生点検を実施しています。
お申し出受付	104,462件	日本生協連は、組合員から寄せられるCO・OP商品のお問い合わせ・お申し出に対応しています。全国の会員生協は、各生協で取り扱うNB商品、会員生協のPB商品、産直・生鮮品などのお問い合わせに対応しています。また、日本生協連と情報を共有して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、安全・品質小委員会及び品質保証連携強化委員会に参加している13生協（事業連合と単一生協）と日本生協連の実績を合わせたものです。

さらに詳しく！

◆お問い合わせ・お申し出対応フローチャート



商品検査

活動概要

日本生協連商品検査センターは、1972年の商品検査室設立以来、「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ています。

2018年度は22,187件の検査を実施しました。商品の開発時およびお申し出の発生時に重点的に検査を行い、CO・OP商品の品質保証に取り組ましました。

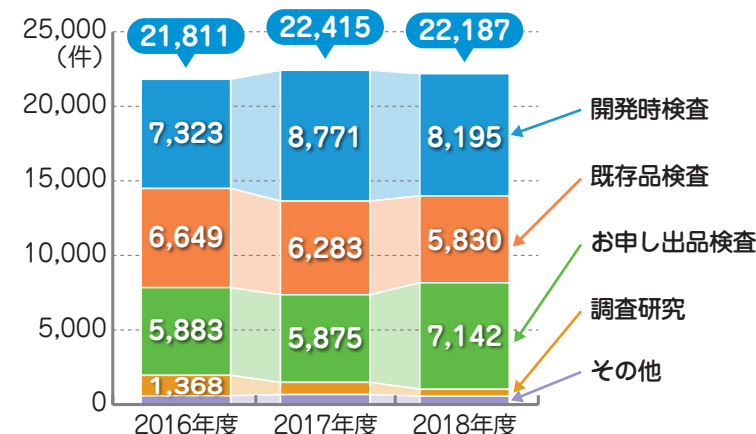


▲商品検査センターでは、69名（2019年4月現在）の職員が検査とその関連業務に携わっています。

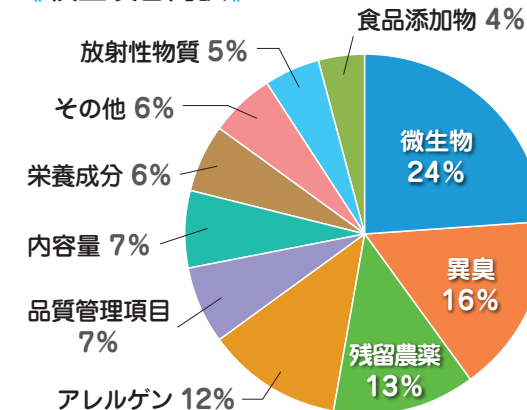
データで見る2018年度実績

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、アレルギーの管理、原材料の安全性などを確認します。また、栄養成分を分析し、栄養成分表示案を作成します。	8,195	36.9%
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。	5,830	26.3%
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。	7,142	32.2%
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。	462	2.1%
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。	558	2.5%
検査件数合計		22,187	

《商品検査の件数推移》



《検査項目内訳》



TOPICS

アレルギー検査 ～自動分析装置の導入～

2017年3月に誕生した「きらきらステップ」シリーズでは、製造ロット毎に出荷前のアレルギー検査を行っています。これらの商品の開発に伴い、アレルギー検査数の増大が見込まれたことから、2016年度にアレルギー自動分析装置を導入し、2017年度から稼働しています。安全な商品を出荷して組合員にお届けするために、この装置が日々活躍しています。



▲アレルギー自動分析装置を動かす様子。これまで1,000件以上の検査を行いました（2019年3月時点）。



全国の生協の連携

商品検査

2017年度は、全国の生協で195,799件の商品検査を実施しました。日本生協連では主にCO・OP商品の検査を、全国の会員生協では、各生協で取り扱うナショナルブランド (NB) 商品、会員生協のプライベートブランド (PB) 商品、産直・生鮮品、店舗で調理する惣菜などの検査をしています。2018年度は、微生物検査、理化学検査といった検査の分野別、また、新任者や管理職など役割別の研修を開催し、知見を深めるとともに全国の職員の交流も深めました。

日本生協連と会員生協の検査施設

※全国品質管理(検査)交流会に参加実績のある会員生協の施設を掲載しています。

1 コープさっぽろ

2 いわて生協

3 コープ東北

4 コープデリ連合会

5 生活クラブ連合会

6 東都生協

7 パルシステム連合会

8 ユーコープ

9 コープ北陸

10 CO・OPとやま

11 東海コープ

12 トヨタ生協

13 ならコープ

14 おおさかバルコープ

15 コープきんき／
大阪いずみ市民生協

16 わかやま市民生協

17 コープこうべ

18 おかやまコープ

19 コープCSネット

20 コープやまぐち

21 コープかがわ

22 とくしま生協

23 こうち生協

24 コープえひめ

25 エフコープ

26 コープみやざき

27 コープかごしま

28 コープおきなわ

29 日本生協連

会員生協 施設紹介 (一部)

3 コープ東北



▲コープ東北商品検査センター

4 コープデリ連合会



▲コープデリ商品検査センター

8 ユーコープ



▲ユーコープ商品検査センター

11 東海コープ



▲東海コープ商品安全検査センター

15 コープきんき/大阪いずみ市民生協



▲コープ・ラボ「たべる*たいせつミュージアム」

25 エフコープ



▲エフコープ商品検査センター「りんご館」

全国連携のトピックス

全国品質管理(検査)交流会

全国品質管理(検査)交流会をコープデリ商品検査センターで開催し、全国から会員生協の検査担当者や品質保証部門の職員が参加しました。今回の交流会では、検査分野に関する情報の交流を行い、各生協の検査業務の力量向上に活かすとともに、会員生協の検査施設の見学を通じて、品質保証活動の中で商品検査が担う役割、組合員への情報発信の方法や広報活動の取り組みについて考えました。



▲コープデリ商品検査センターで組合員向けに行っている手洗い実験を体験し、情報発信やコミュニケーションの手法について学びました。

各種研修会の開催

職員の役割に応じた研修として、会員生協の検査担当者が集まり、理化学検査、微生物検査の知識と技術を学ぶ「検査技術研修会」、初めて検査業務を行う担当者のための「新任者研修会」、管理職向けの「センター長・統括管理責任者研修会」を開催しました。



▲理化学検査技術研修会では、残留農薬検査の前処理方法について、操作テクニックや注意点を詳しく学びました。

会員生協の取り組み

「はかるたいせつプロジェクト 商品検査の日のつどい」を開催

コープこうべ商品検査センターは、2017年に開設50周年を迎え、開設日である10月1日は「商品検査の日」として日本記念日協会に登録されたことを機に「はかるたいせつプロジェクト」をスタートしています。前年に引き続き「商品検査の日のつどい」を開催し、科学ジャーナリストの松永和紀氏を迎え「食の安全 健康情報をどう読み解くか」をテーマに組合員・役職員など248名が参加し、食品安全に関する基本的な考え方について学習しました。



▲松永氏による講演の様子。

商品検査センターのリニューアル

パルシステム連合会の商品検査センターは、2018年7月にリニューアルオープンしました。理化学検査、微生物検査、アレルギー検査、放射能検査を行っています。すべての検査室をガラス越しに見学することができるようになり、組合員の学習会などの見学の際には、より「見やすく」「学びやすく」になりました。検査センターの中央に配置されたワークショップエリアでは、小学生を対象に親子科学実験教室を開催しています。

▼入口では「こんせんくん」がお出迎え。



▲親子科学実験教室の様子。

工場点検

活動概要

CO・OP商品の品質保証の重要な取り組みの一つとして、製造委託をしている工場の点検を実施しています。目的に応じて品質保証部門と商品部門が協力、分担して実施します。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。

2018年度は1,969件の工場点検を実施しました。既存商品を生産している工場では、重大事故・多発事故を防ぐため、商品担当とともに、衛生管理や防虫管理の状況について点検しました。

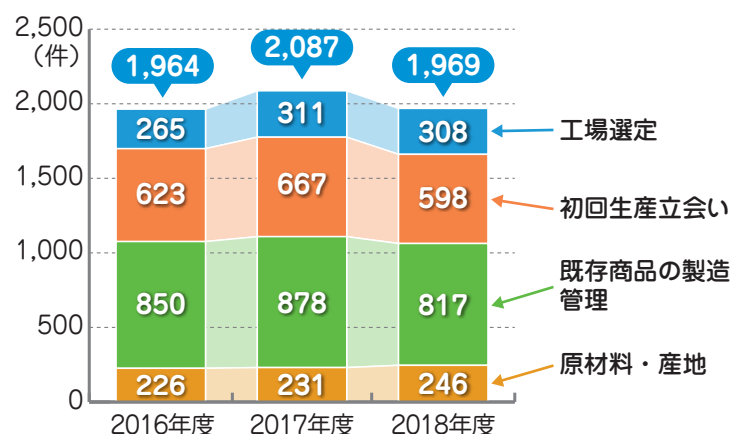


▲工場点検では、生産中の現場で管理状況を確認していきます。

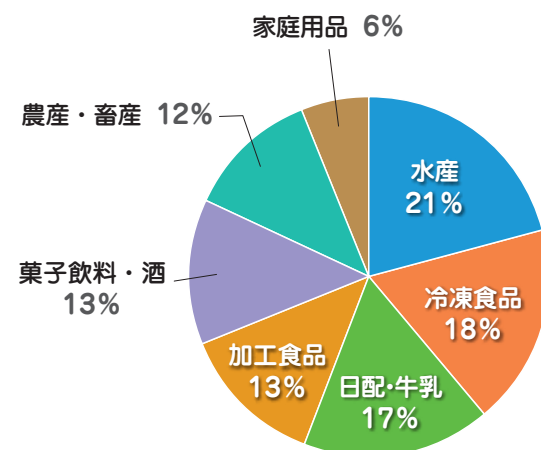
データで見る2018年度実績

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か確認します。	308	15.6%
✓ 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。	598	30.4%
✓ 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。	817	41.5%
✓ 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。	246	12.5%
✓ 製造工程管理	点検件数合計		1,969	
✓ 検査・記録				

《工場点検の件数推移》



《商品分類内訳》



TOPICS

工場点検担当者の育成

工場点検には、知識・スキルが必要です。新任の担当者を対象に、「スキルマスター研修」という工場点検に関する知識習得の研修を開催しています。その後、先輩職員の工場点検に同行し、実務を学びます。これらの研修を積み重ねて、点検業務を習得した職員が、CO・OP商品を製造する工場の点検を担っています。



▲スキルマスター研修の様子。講師を担当しているのは、工場点検業務に長年携わっている職員です。



全国の生協の連携 ▶工場や事業所の点検

2017年度は、全国の生協で2,920件の工場点検を実施しました。店舗の衛生点検は、13の会員生協で1,332件実施しました。全国の生協が連携して、工場や店舗の衛生管理に関する情報交換や人材育成に力を入れています。2018年度は、施設点検業務に関する交流会や学習会の開催、店舗でHACCPに取り組むためのガイドラインの作成などに協力して取り組みました。

全国連携のトピックス

▶生協店舗でのHACCPに基づく衛生管理

品質保証分野での全国生協の協力について「品質保証連携強化委員会」で議論しています。工場や店舗の衛生管理に関しては、委員会の中の「工場・店舗点検作業部会」で検討しています。2018年度は、食品衛生法改正で制度化された「HACCPに基づく衛生管理」を生協の店舗にも取り入れていくため、「スーパーマーケットにおけるHACCPの考え方を取り入れた衛生管理のための手引書」を実践するための「生協店舗の衛生管理ガイドライン」をまとめました。全国の生協で共有し、店舗で惣菜や弁当などを調理、加工する際のルールづくりやチェックのために役立てていきます。

※HACCP：食品製造工程の品質管理方式の1つ



▲衛生管理ガイドライン「解説書」では、具体的な衛生管理の方法について写真やイラストを用いて分かりやすく解説しています。

会員生協の取り組み

宅配事業の衛生管理研修会

コープCSネットでは、事業連合に加盟する9生協を対象に、宅配分野での食品安全や衛生管理の考え方を学ぶ研修会を開催しました。品質保証分野の職員だけでなく、宅配事業に関わる幅広い部門の職員が参加し、HACCPの基礎知識に関する学習と、先駆的に取り組みを行っている生協しまねでの実践事例の情報共有を行い、理解を深めました。



▲生協しまねからの報告の様子。

「フードディフェンス」の取り組み

コープデリ連合会では、部外者からの意図的な異物の混入や食品の汚染を防ぐ「フードディフェンス」の取り組みを、生産、物流、宅配、店舗、福祉の各事業で推進しています。店舗では、2018年度、調理・加工室の入室ルール作りや、店内監視カメラの増設などの強化対策を進めました。また、全職員を対象とした毎年の「食品安全・品質保証基礎教育」や、各事業責任者や取引先を対象としたフードディフェンスに関する研修などの教育を通して取り組みレベルの向上に努めています。



▲店舗に設置された監視カメラとモニター

商品開発時のリスク点検

活動概要

CO・OP商品を開発する際は、その商品特性から、発生する可能性がある事故や苦情を想定し、安全性や品質の面で強化すべき点を事前に設定します。食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商品のリスクを洗い出し、発売前にそれら一つひとつを低減していきます。

2018年度は、開発・リニューアルされるCO・OP商品を対象とし、年間で1,794件のリスク評価を実施しました。製造工程、仕様配合、期限設定、物流耐性、化粧品では成分の安全性などを確認し、個別商品のリスクに応じた対応作業を進めました。



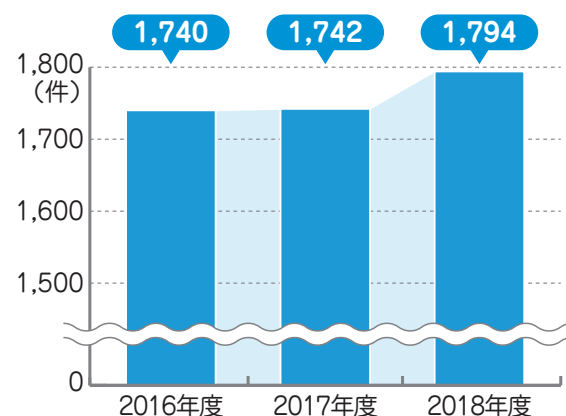
▲新規開発品の初回品について、実際に試食し、品質確認をしています。

データで見る2018年度実績

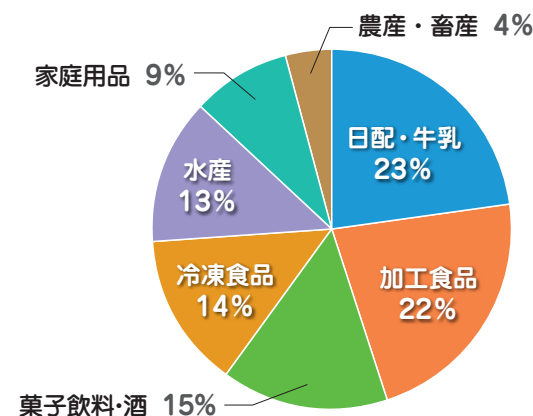
点検の確認ポイント

- ☑ 特定の微生物や化学物質、異物や異臭に対する対策
- ☑ 産地指定した原料は安定した品質か、産地や品種は確か
- ☑ 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》



TOPICS

化粧品のリスク点検

化粧品の新規開発やリニューアルの際は、お取引先（製造販売者）と「安全性評価会議」を開催し、安全性や使用感を評価しています。確認する主な内容は、①コープ化粧品に配合したことがない原料の安全性、②試作品のパッチテスト*とお取引先での使用テスト結果、③組合員モニター（試作品を約40名が2週間程度使用した使用感の評価）の結果です。安全性評価は「植物性だから」「合成の防腐剤だから」といったイメージではなく、科学的に判断します。植物由来で食品に使用されるような原料はアレルギーとの関係で注意が必要なものがあるので、詳細を確認しています。

また、こうした安全性の評価以外にも品質保証部が開発工程全体に関わり、容器の耐久性や、商品表示（「〇〇無配合」など）の妥当性なども確認しています。

※専用の絆創膏のようなものを用いてサンプルを皮膚に一定時間（24～48時間程度）接触させた後、専門家が皮膚の状態を判定するテスト



▲「安全性評価会議」の様子。お取引先の担当者、商品担当、品質保証部のリスク点検担当で新規開発品について確認をします。

原材料管理・原材料点検

原料の農産物は、必要に応じて残留農薬の検査を行うなど、加工前の原料（農畜水産物）の検査を実施し、安全性を確保します。

原料の産地や品種を指定している商品は、仕様書どおりの原材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。対象の原材料については、原料工場や産地の点検を実施しました。



▲特別管理原材料を使用している商品の例。原料管理の確認が欠かせません。

原料工場・原料産地の点検（特別管理原材料）	件数
原材料として「特別管理原材料」を使用している工場の点検	306
「特別管理原材料」の原料工場や原料産地の点検	773
点検件数合計	1,079

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	449
重金属検査	76
動物用医薬品検査	40
GMO（遺伝子組換え作物）検査	20
その他の検査（食品添加物、自然毒、アレルギーなど）	495
検査件数合計	1,080

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、管理方針を毎年見直して、品質管理強化に取り組んでいます。

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

輸入品の品質は、CTJ現地スタッフの品質管理スキルと密接に関わります。2018年度は、CTJ現地スタッフの人材育成を強化しました。現地スタッフが来日し、2週間にわたる研修を行いました。日本の法制度や品質管理について学習し、日本生協連のお申し出対応実務などを習得しました。また、現地でも、品質管理に関する学習会や工場点検スキル向上の研修を実施しました。

点検の種類	件数
生産立会い・検品	387
工場点検	576



▲ホーチミンで開催したCTJ東南アジア職員による合同学習会の様子。外部講師をお招きして品質管理の基礎学習を実施しました。

お問合わせ対応

活動概要

CO・OP商品のパッケージには、日本生協連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様々なお問合わせを、主に電話で受け付けています。お問合わせは、商品の仕様設計や購入に関すること、意見要望など、多岐にわたります。

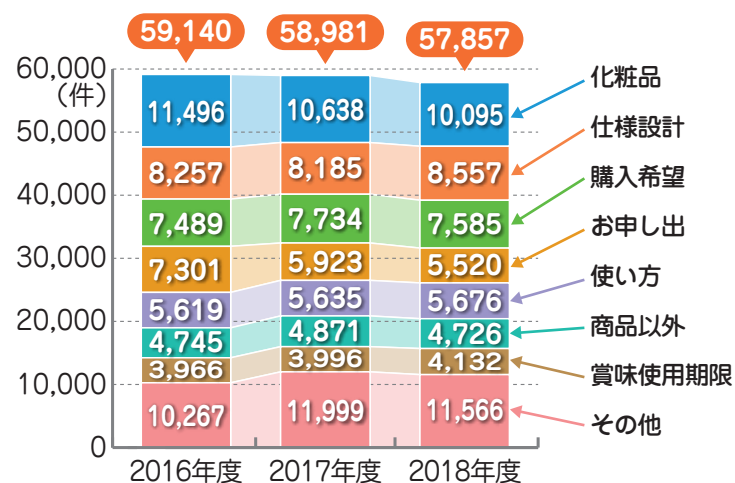
2018年度は57,857件のお問合わせをいただきました。いただいた声を商品づくりに活かすため、質問・意見の理由や利用時の状況などを積極的に聴いて、16,999件を記録し、活用しました。



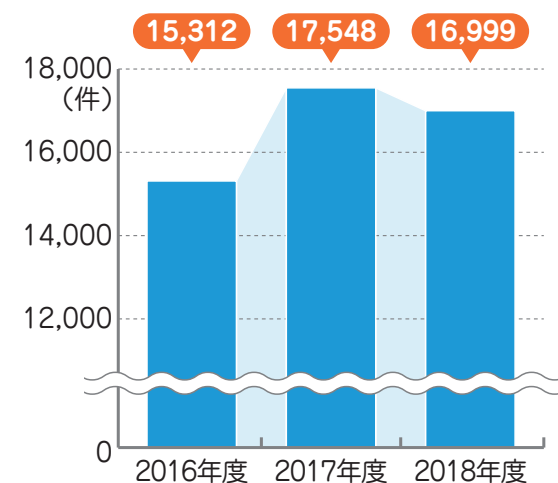
▲組合員サービスセンターでは、16名（2019年4月現在）の職員がお問合わせに対応しています。

データで見る2018年度実績

《お問合わせ対応の件数推移》



《「声」の記録活用件数推移》



TOPICS

情報提供の充実で、不安や疑問の素早い解決を目指します

組合員からのお問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。

組合員のお問合わせに職員がすぐに答えることができれば、お申し出になる前に解決できることもあります。お問合わせ管理センターでは、商品特性を解説した「商品なるほどシート」を作成しており、2018年度は新規4件を追加、リニューアルも行い、全49件となりました。会員生協の教育ツールなどに使用され、2019年度からは新任職員用の通信教育にも採用されることになりました。組合員にホームページや誌面でご案内している生協もあり、2018年度は新たに、2生協で組合員向け情報誌に掲載されました。

組合員向けには、ホームページ「コープ商品サイト」に「コープ商品のQ&A」として、組合員サービスセンターに届く「よくあるお問い合わせ」や「質問」を紹介しています。2018年度は59件の更新と93件の新規掲載を行いました。一般的な質問から商品固有の質問まで幅広く対応しています。「よくあるお問い合わせ」を目立つ位置に掲載するなど、組合員にとってわかりやすい情報提供に努めています。



▲商品なるほどシートの一例。疑問に会話形式で答えていきます。



▲「コープ商品のQ&A」はこちらからご覧いただけます。カテゴリとキーワードから探すことができます。

お申し出対応

活動概要

生協では不具合・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。お問合わせ管理センターでは、全国の組合員から寄せられるCO・OP商品のお申し出を受け、お取引先に調査を依頼して結果を会員生協・組合員にお答えしています。

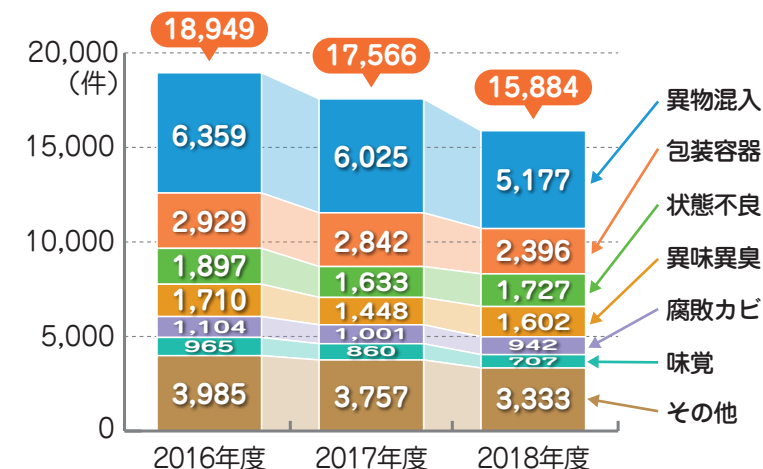
2018年度のお申し出件数は15,884件で、3年連続で減少しました。多発するお申し出を中心に、商品部門への改善要請を行い、商品の品質向上につなげています。



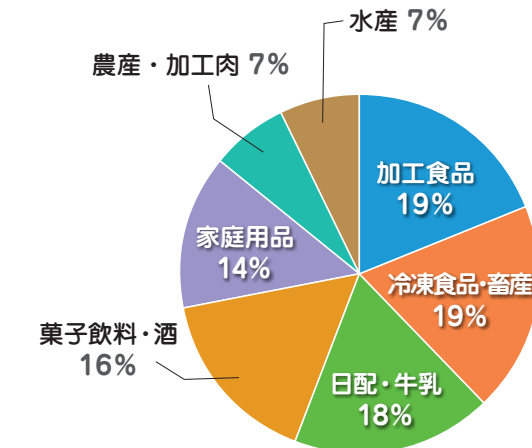
▲お申し出品はすべてお問合わせ管理センターで確認します。

データで見る2018年度実績

《お申し出対応の件数推移》



《商品分類内訳》



《お申し出品検査の実施件数》

検査の種類	件数	割合
異臭検査	3,297	46.2%
農薬検査	2,107	29.5%
微生物検査	1,118	15.6%
その他	620	8.7%



▲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

官能検査を担う職員の定期的なトレーニングを実施しています

商品検査センターでは、官能検査を行う職員に対して定期的なトレーニングを実施しています。2018年度も通常の基礎メニューに加えて、実際のお申し出品を模して作製した擬似異臭品を使ったトレーニングの頻度を増やし、嗅覚能力の向上に努めています。異臭の原因となるにおい物質は、単体でにおいを嗅いだ場合と食品に含まれる場合で、においの感じ方が変わるため、より実践的なトレーニングメニューで訓練する必要があります。



▲嗅覚トレーニングの実施風景。

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。2018年度は3,047件分のお申し出を、至急の調査が必要と判断し、対応しました。

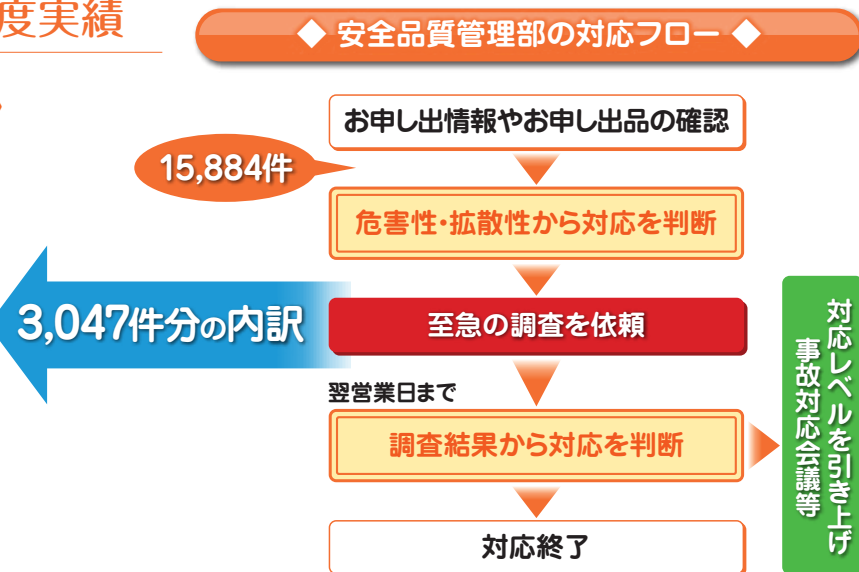
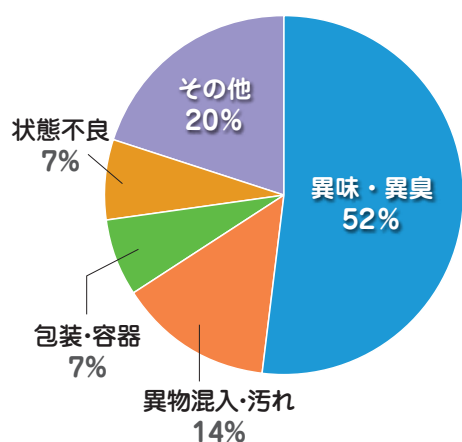
安全品質管理部は重大商品事故発生時には被害の拡大を防止するための指示を出す司令塔の役割を担い、徹底した原因の調査や対策の指揮をします。



▲商品事故の対応では、状況やその拡散性を判断するため緊急の検品・検査を実施します。

データで見る2018年度実績

《至急の調査をしたお申し出の内訳》



TOPICS

お申し出の迅速な対応や原因究明のために、あらたな取り組みを行い、解決のためのコミュニケーションを重ねています

【取り組み1】うなぎの実態調査

主力CO・OP商品の一つである「うなぎ製品」について、異臭（カビ臭など）のお申し出の発生事例がありました。そこで、2018年度は、うなぎの養殖から加工までの全工程について異臭に関わる実態調査を行いました。



▲うなぎ養殖場を訪問し、「水」や「うなぎ」のサンプリングと臭気確認を行いました。



▲お取引先と一緒に比較検査を繰り返しました。

【取り組み2】全国の支所での学習会開催

日本生協連の支所は、会員生協と直接対応する重要な機能を担います。商品事故の迅速な予兆把握と、事故発生時の適切な対応ができるよう、全支所を対象に、商品事故対応の学習会を開催しました。



▲中国冷凍餃子事件をはじめとした過去の商品事故事例を学習しました。



▲九州支所での学習会では、コープ九州の商品担当も参加。異臭品を実際に食べ、感じ方を話し合いました。



全国の生協の連携

▶お問合わせ対応/お申し出対応/予兆の把握、事故対応、原因究明

2017年度は、全国の生協で104,462件のお申し出を受け付けました。全国で迅速にお申し出対応が行えるよう、共通のお問合わせ管理システム「クイックプロⅡ」を導入しています。2018年度も活用が広まり、情報連携の輪が広がりました。また、全国の生協が参加して商品事故対応の演習を行い、お申し出・商品事故時に連携して対応できるよう、流れを確認しました。

+ 全国連携のトピックス

▶ お申し出情報をシステムで連携しています

2016年度に本格稼働したお問合わせ管理システム「クイックプロⅡ」は2018年度も2生協増えて全国で13生協まで導入が広がり、年間約12万件のお申し出を管理しています。全国の生協がひとつのシステムを使い、CO・OP商品以外の情報も共有することで、事故の情報を素早くつかみ、迅速な対応につなげることができます。

事故対応で重要なのは製造工場情報を把握することです。そのために各生協で取り扱っている商品の製造工場に共通工場コード（GLN）を設けて、2019年3月までに、13,163件の工場を登録しました。

▶ 商品事故対応の全国連携の演習

実際に同一工場で製造されているナショナルブランド（NB）商品、CO・OP商品のお申し出が同時に多数発生したことを想定し、全国の生協で適切に情報連携を行い、迅速に対応が行えるのか確認するための演習を行いました。全国12生協（計46名）が参加し、クイックプロⅡやメールを駆使して事前に確認した手順に則り対応が行えるか確認しました。また、クイックプロⅡや共通工場コード（GLN）の有効性について確認することができました。引き続き、全国での商品お申し出・事故対応の演習を継続し、対応力の向上につなげます。



▲クイックプロⅡの画面で、全国のお申し出発生登録状況を確認しました。

▶ 全国品質管理（お申し出対応）交流会

全国の生協でお申し出の受付・対応を担う職員が参加し、全国品質管理（お申し出対応）交流会を開催しました。

今回の交流会では、CO・OP商品を製造委託している食品工場と、コープデリ商品検査センターを見学し、工場や物流を経て商品が組合員に渡るまでの具体的な流れを体験、学習しました。また、事例研究として、お申し出回答グループワークを実施しました。実際に対応に苦慮した題材をもとに、より良い回答にするためにどうすべきか、意見交換を行いました。

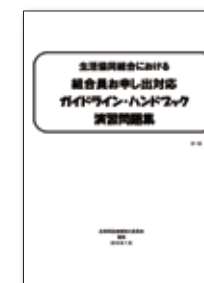


▲実際のお申し出事例をもとに、回答内容についてグループワークを行いました。

▶ お申し出対応ハンドブックの活用

お申し出対応の現場では、お申し出の初期対応手順についてまとめた「お申し出対応ハンドブック」を活用しています。この「お申し出対応ハンドブック」の理解を深める目的で東海コープの品質保証部がお申し出対応問題集を作成しました。

これをもとに、品質保証連携強化委員会のお申し出対応作業部会では、全国の生協で活用できるように全国版の「組合員お申し出対応ガイドライン・ハンドブック演習問題集」を作りました。お申し出対応を行う職員のスキル向上に役立っています。



▲お申し出対応ガイドライン・ハンドブック演習問題集。2択問題、3択問題でお申し出対応手順の確認ができます。

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 2019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		安全な農林水産物安定供給のためのレギュラトリーサイエンス研究委託事業審査委員会
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	農業登録制度に関する懇談会
	食品衛生分科会食品規格部会	農研機構 動物衛生研究部門 運営委員会
	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	
食品用器具及び容器包装の規制の在り方に関する技術検討会		農林水産省／厚生労働省
食品衛生管理に関する技術検討会		コーデックス連絡協議会

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 2018年3月21日～ 2019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	2018年 7月19日	「飼料添加物に関する食品健康影響評価指針に関する審議結果（案）」に対する意見
消費者庁	2018年11月 1日	「新たな遺伝子組換え表示制度に係る食品表示基準一部改正（案）」についてに対する意見
厚生労働省	2019年 2月12日	「ゲノム編集技術を利用して得られた食品等の食品衛生上の取扱いについて」に対する意見
厚生労働省	2019年 2月15日	「2019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	2019年 3月 7日	「2019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](http://jccu.coop/info/suggestion/)」内「[政策提言](http://jccu.coop/info/suggestion/)」のページをご覧ください。[URL http://jccu.coop/info/suggestion/](http://jccu.coop/info/suggestion/)

日本生協連 政策提言

検索

2018年度の関連活動



食品表示に関わる制度改正への対応

内閣府消費者委員会食品表示部会で、遺伝子組換え表示制度や添加物表示制度の見直しなど、食品表示基準の一部改正に関する審議が進められています。

遺伝子組換え表示制度の見直しに関しては、消費者にとってメリットのある、分かりやすい表示の実現を求める意見書を提出しました。また食品添加物表示制度の見直しに関しては、消費者団体及び事業者としての意見を全国消費者団体連絡会と意見交換をしながら整理を進めました。



食品安全の管理規格づくりと活用

食品安全の社会システムづくりに貢献するため、食品安全規格づくり・活用の取り組みに引き続き参画しています。

理事を派遣している食品安全マネジメント協会（JFSM）では、日本独自の食文化や慣習を反映しつつ国際的な標準を取り入れた「JFS-C規格」を制定し、2018年10月に、国際食品安全イニシアチブ（GFSI）の国際規格として承認されました。今後、日本生協連が行う工場点検の項目についても国内事業者向けの「JFS-B規格」を活用して見直していくこととしています。食品業界全体の安全衛生水準の向上、国内の食品産業全体の発展につながると考え、規格の活用と普及に協力していきます。



▲GFSIの認証取得を記念して開催された「食の安全・信頼シンポジウム」では、規格づくりに参画した企業・団体が登壇し、JFS規格の活用を表明しました。



お取引先と一緒に ～虹の会品質管理研究交流会～

日本生協連のお取引先自主団体である「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2019年2月15日に第28回品質管理研究交流会を開催しました。お取引先の参加者は413名でした。

学習講演として「製造現場における教育訓練のあり方」と題し、株式会社技術・技能研究所の森和夫氏にお話をいただきました。また、お取引先2社から品質保証担当者の現場教育や品質改善についての事例報告、食品安全マネジメント協会の西谷徳治理事長よりJFS規格についての報告がありました。品質管理についてお取引先同士で交流できる場ともなっています。



▲株式会社技術・技能教育研究所の森和夫氏による講演。製造現場における人材育成の課題とその解決の視点について解説いただきました。

2018年度の関連活動



組合員や社会の不安に应运て ～放射性物質検査・調査～

2011年度から継続して放射性物質の情報提供として、CO・OP商品の検査と一般家庭（組合員）の食事に含まれる放射性物質の量を調査しています。

◆ CO・OP商品とその原料の放射性物質検査

組合員や社会の不安に应运ていくことを目的に、CO・OP商品とその原料の検査を継続しています。2018年度実施分を含めて、2012年度以降、基準値を超える放射性セシウムは検出されていません。

◆ 組合員の食事からの放射性物質摂取量調査

2018年度は全国の18都県の生協組合員232家庭から実際の食事2日分を提供していただき、会員生協の検査室と協力して、放射性物質の量を調査しました。調査したすべての食事で、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。参加者へは、調査の意義や結果などを報告したほか、日本生協連の商品検査センターでの交流会を実施しました。



▲「家庭の食事からの放射性物質摂取量調査」に協力したコープふくしまの組合員親子が参加し、検査の体験などを行いました。



化粧品・家庭用品を安全にお使いいただくために ～化学物質研究会～

日本生協連は、化粧品や家庭用品に使用する成分の安全性評価を自らの責任で行うことを目指し、外部の学識者を委員とする化学物質研究会を開催しています。研究会の結論は自主基準への反映などを通じ、対象の成分の適正な管理に活かしています。

2018年度は、前年度までに研究会で評価を行ったイソチアゾリノン系防腐剤（アレルギー性がある）について、自主基準を改定し管理を開始しました。現在、日焼け止め成分として広く使用されるナノサイズ酸化チタンについて研究会で評価しています。



▲化学物質研究会の様子。評価対象とする成分について情報を整理し、意見をいただきます。



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～

商品の安全と品質を管理する仕組みの運用状況を外部第三者の視点でも評価いただくため、「品質保証評価委員会」を設置しています。日本生協連の品質保証の取り組みに関して幅広い助言をいただき、品質保証体系の改善に役立てています。2019年2月22日に第23回を開催し、2018年度の取り組みを評価いただくとともに、委員長である（公社）日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会の戸部依子氏に「事故発生防止」に関して講演をいただきました。



▲2018年度の品質保証の取り組みを報告し、委員から意見をいただきました。



全国の生協の連携 ▶2018年度の関連活動

+ 全国連携のトピックス

▶ 品質保証連携強化委員会

全国の生協の品質保証の連携をいっそう進めるため、理事会専門委員会「品質保証連携強化委員会」の下に「商品検査」、「工場・店舗点検」、「お申し出対応」の3つの作業部会を設け、それぞれの分野で連携強化のための取り組みを進めています。

商品検査業務では、検査用資材の共同調達や検査手法の標準化の検討を開始しました。工場・店舗の点検業務では、工場点検の担当者教育プログラムの検討や店舗で「HACCPに基づく衛生管理」を実践するためのガイドライン作成を進めました。お申し出対応業務では、お問合わせ管理システム「クイックプロⅡ」の有効活用の検討や、商品事故対応の全国連携の演習などを行いました。

▶ 全国の生協が連携した人づくり

日本生協連は2020年ビジョン第2期中期方針で「生協の未来を担う人材の育成」を重点課題に掲げています。その一環として、合意した会員生協と日本生協連が双方で研修方針や目標を定め、2年間の出向によって品質管理担当職員を育成する取り組みを、2017年度から継続しています。現在、コープCSネット、コープきんぎ、エフコープ、コープ九州と相互の教育出向を行っています。



▲会員生協での品質管理業務に携わる日本生協連からの出向職員（左：エフコープ検査センターで商品検査を行っています。右：コープひろしまの店舗で衛生管理のチェックをしています。）

2018年度活動報告のごあいさつ

《日本生協連執行役員 品質保証本部長》 **藪田 高広** やぶ たかひろ

本紙は主に日本生協連の品質保証の業務内容を報告するものでしたが、これに加えて全国の生協の品質保証活動を集約し、一部を紹介するようにしました。全国の生協では組合員にご利用いただくCO・OP商品を含む全ての取扱商品の品質を管理しており、さらにこの間は、お申し出対応の標準化に続いて商品検査や製造工場の点検、事業所の安全衛生の向上に分野を拡げて全国連携の施策をすすめています。また、これらを担う職員の育成にも協力して取り組んでいます。組合員に安全・安心な商品をお届けするための生協の不断の取り組みとしてご覧いただければ幸いです。



日本生協連 ホームページのご案内



コーポレートサイト URL <http://jccu.coop/>

日本生協連全体のホームページ。日本生協連が提出したパブリックコメント等の意見書や食品の安全に関するQ&Aもご紹介しています。

P.5

商品検査センターのページ



コーポレートサイト▶コープ商品▶食の安全の取り組み
コープ商品サイト▶知る▶安全・安心を大切に

P.16

政策提言（意見書等）



コーポレートサイト▶日本生協連からの
お知らせ・ニュースリリース

P.18

食品中の放射性物質問題について



コーポレートサイト▶コープ商品▶食の安全の取り組み

コープ商品サイト URL <http://goods.jccu.coop/>

CO-OP商品のホームページ。お問合わせを受けて改善した事例や商品のQ&A、商品検査センターについて紹介しているほか、各商品の詳細情報が調べられる検索ページもあります。

P.12

コープ商品のQ&A



コープ商品サイト▶お問い合わせ

P.12

組合員の声に応えて



コープ商品サイト▶創る

P.17

商品の詳細情報（添加物・産地等）



コープ商品サイト▶知る▶安全・安心を大切に

日本生協連 品質保証本部の体制

品質保証本部

安全政策推進室
（基準の作成・政策立案）

品質保証部
（工場点検・商品リスク点検）

商品検査センター
（商品検査・原料検査・調査研究）

安全品質管理部
（予兆把握・事故対応）

お問合わせ管理センター
（お申し出対応）

組合員サービスセンター
（お問合わせ対応）

共に品質保証業務を担う関連部署

工場・産地の点検	商品本部／生活用品事業本部
取引先の管理、仕様書点検	ブランド戦略本部（開発管理部）
モニターテスト、声の取り組み	ブランド戦略本部（マーケティング部）

▲商品検査センター（埼玉県蕨市）

▲コーププラザ（東京都渋谷区）

※カッコ内は主な業務

作成協力
生協

コープさっぽろ／コープ東北／コープデリ連合会／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／エフコープ

発行日：2019年6月 発行：日本生活協同組合連合会