

品質保証レポート 2015

2014 年度報告

安全と安心を大切に、より良い
品質を追求しています ...P.2

商品の安全を確保するために

商品事故を起こさないように、起こりうるリスク
を可能な限り想定して対策をとっています ...P.3

輸入食品への不安にこたえるためにリスクに応じ
た管理をしています ...P.4

安全・品質管理の向上のために製造工場と協力し
ています ...P.5

商品をお届けしたあとも見守っています

お申し出への対応は、信頼にこたえる重要な仕事
と考えています ...P.6

2014年度のお申し出対応事例P.7

組合員の安全を確保し、被害の拡大防止を図ります ...P.8

ともに食品の安全を考えるために

組合員のくらしの立場からの声を受け止め、商品に
活かしています ...P.9

食卓を守るために、社会的な食品安全の仕組みの
向上を促す役割を發揮しています ...P.10

グラフで見る2014年度の商品検査と工場点検P.11

食品の安全について学び、適切に食品を選ぶこと
ができるように情報提供をしています ...P.12

安全と安心を大切に、 より良い品質を追求しています



原材料から商品が家庭に届くまで目を配っています

安全は組合員にとっての願いであり、生協は消費者の立場から食品の安全に真摯に向き合います。原材料が産地で育てられてから、製造・流通などの段階を経て組合員に届くまでの流れを「フードチェーン」といいますが、生協は「フードチェーン」に関わるすべての人たちと協力して、安全確保に取り組みます。



組合員の声にこたえて品質の確かさを磨き続けます

香り、味、食感、などについて、組合員が納得でき、また利用したいと思える品質を目指します。また、誰にでも使いやすい商品設計、商品を選択しやすい表示、商品の特徴が伝わるデザインなどを追求しています。



「正直」であることを大切にしています

コープ商品は、組合員によって作り育てられた安全・安心のブランドです。安全確保のための努力を積み重ねた上で、「正直・公開」の事業姿勢を貫いてきた結果として得られた信頼が、安心につながっていると考えています。



取引先とのパートナーシップで商品を育てています

コープ商品は、取引先の工場に委託して作ってもらっています。商品開発の時には、製造を安心して任せられる品質管理ができているか、しっかり工場を点検します。取引先に一方的に品質管理を求めるだけでなく、組合員の想いや期待をつなぎ、一緒にレベルアップを図っています。



組合員の疑問に答えます

原材料産地やアレルギー情報など、知りたい人にしっかり伝えられるように、3,000品目を超える商品に二次元コードをつけて、商品情報を公開しています。年間6万件のコープ商品のお問い合わせにこたえ、その中からよくあるものをQ & Aとしてウェブサイトで公開しています。情報を開示し、ともに考えていくことを大切にしています。



商品事故を起こさないように、起こりうるリスクを可能な限り想定して対策をとっています

商品設計をするときに、原材料から製造・流通、消費までに起こりうる、リスクの内容と影響の大きさを想定して、対策をします。そして、商品仕様や表示の点検、工場点検、商品検査で、リスクがおさえられているか確認しています。



潜在しているリスクを見極めるために、①国内及び海外の研究機関や行政機関など、外部のネットワークから情報をいち早く入手したり、②組合員からの一つひとつのお申し出に真摯に向き合い対応する中で、大きな事故に発展しないようにしています。

リスクに対する対策事例

こんなところに	このようなリスクがあるので	このような対策をしています
原料 	わかめやちりめんの 産地偽装があった	産地による原料価格の差が大きいもの、過去に産地偽装があったものなど、とくに偽装のリスクが高いと考えられる原料は、取引先と協力をして、原料の仕入先まで管理状況を確認しています。
製造 	しらす商品にふぐの稚魚が 混入した	次のような方法を組み合わせて、ゴミや異魚種の除去をしています。①風力での除去②黒っぽい異物を機械で自動的に除去③釜揚げでボイルするときに浮いてくる異物を除去④袋詰めの前に2名で目視チェック。
輸送 	再凍結したアイスが 物流倉庫で発見された	物流倉庫に納品する際の荷おろし中にアイスが溶けて、倉庫の冷凍庫内で再凍結したと考えられます。そこで納品トラックの温度管理、荷おろし時間の短縮、荷おろし開始時と終了時の品温確認をしています。
家庭での 保管 	米に虫が混入している というお申し出があった	家庭ではお米を密閉可能な容器に移し、低温で湿気のない場所で保管するように、パッケージに注意表示をしています。

袋に開いている穴やシール部のすき間は、破裂を防ぐための空気穴です。
品質劣化や虫・カビの発生原因となりますので、購入後はすぐに保存容器に移し替えてください。

検査で蓄積した化学物質のデータを活用しています

どんな食品にも絶対安全ということはありません。どのくらいの健康影響があるのかを科学的に評価し、対策をとり、管理しています。日本生協連商品検査センターでは、その判断材料となる科学的データをできるかぎり収集しています。意図せずに食品中に生成あるいは混入する化学物質などの検査も実施して、適切な管理に結びつけるようにしています。



▲日本生協連商品検査センター

輸入食品への不安にこたえるために リスクに応じた管理をしています



Q. 輸入食品の安全基準は、日本国内で作った食品と違うの？



A. 外国で製造した食品を日本で販売するためには、日本の法律や基準に合った食品であることが必要です。国産品も輸入品も同様に、事業者は食品の安全確保に向けた努力をしています。



Q. それでも輸入食品って心配です。



A. 輸入食品は、製造現場が海外であるために、国内の工場よりも、管理の状況を実際に見て把握することが困難ということがあり、それが不安につながっているものと思います。たしかに、輸入食品には日本では発生し得ないリスクも考えられます。たとえば、ある特定の地域でのみ生育できるカビが存在し、そのカビ毒が食品に混入する可能性もあります。そのため食品の安全において重要なのは、どこの国で製造した食品であるかではなく、固有のリスクを把握し、どのような管理が必要なのかを明らかにすることです。

コープ商品の輸入食品の安全確保

日本生協連では、輸入食品の安全確保に力を入れています。各国・地域の状況や商品の特性にあった管理をするために、それぞれの国の法令や、農薬の使用状況、気候の変動、環境汚染など、現地の情報を収集して、国ごと、原料・食品ごとの具体的な調査・確認項目を設定し、リスクに応じた管理をしています。また、現地工場との信頼関係作りにも取り組んでいます。



輸入食品の商品トラブルから管理を改善した事例

こんなことがありました	商品トラブルの原因	このように改善しています
栗きんとんがカビ臭い	原料栗の下処理工場で、藻類が生成するにの成分を含む水に長時間おき栗が漬けられることで、栗にの成分が移った。	使用している水の管理状況を確認しています。とくに異臭トラブルのあった商品は、水処理施設の増設などの対策を確実に進めています。
ダンボールがにおう	現地で調達したダンボールの原料の品質が悪かった。	ダンボール原料の仕入先を特定して、安定した品質の原料を仕入れるようにしました。
ペットフード缶が破裂	配送の段階での取り扱いが悪かったため缶の密封性が損なわれて微生物が入り込み、中身が腐った。	工場出荷から国内の倉庫に納品されるまでの取り扱いのチェック項目を増やすことで管理しています。



安全・品質管理の向上のために 製造工場と協力しています

製造を委託している 1400工場の実地点検をしています

商品を開発するときを考えられるリスクに対応しても、原材料の栽培環境など商品を取りまく環境は常に変化をします。そのため供給中の商品についても、原材料の産地や製造工場へ行き、管理状況を確認しています。問題があったときは、協力して改善します。品質管理だけでなく、経営者が法律遵守や社会貢献、従業員満足を意識して運営しているかなど総合的な評価をします。必要に応じて経営者との面談や改善要請を行います。



食品の意図的な毒物等の混入への対策をしています

厚生労働科学研究の「食品防御対策ガイドライン」の普及を進めるとともに、コープ商品のすべての製造委託工場での取り組み状況を把握するための調査を行いました。工場点検では、薬剤管理・私物の持ち込みや人の出入り管理・従業員の管理状況なども確認しています。工場で働いている方々に、「コープ商品を利用してよかった」という組合員の声をお届けして仕事の励みにしていただくような、生協らしい関係づくりも広げています。



▲作業開始前に対面で、服装や私物の持ち込みチェックをしています

産地・工場と組合員とのコミュニケーションを大切にしています

全国の組合員が参加して、産地や工場との交流会を実施しています。組合員は、生産者や製造者の取り組みや姿勢を学びます。生産者や製造者は、日常的に寄せられる組合員の「おいしかったよ」の声や励ましの声を聞くことで、組合員の期待が伝わります。双方向のコミュニケーションを広げて、顔の見える関係作りを進めています。

▶カナダの生産者に組合員の「おいしかったよ」の声を届けました



◀かずのこの交流見学会の様子

異物混入のお申し出には原因調査をして組合員に報告しています

異物混入のお申し出があっても、健康被害のおそれが高い場合は、問題があると想定される製造日の商品の販売を中止し、電話や葉書などで組合員へお知らせして、商品の回収を行います。

原因究明は、工場と一緒に迅速に行います。異物が何であるかを検査したり、どこで混入したか調査するために工場を点検したりします。調査結果と改善策は、お申し出された組合員に報告しています。



▲髪の毛の混入を防ぐためにローラーをかけています

お申し出への対応は、 信頼にこたえる重要な仕事と考えています

組合員からのお申し出に真摯にこたえ、より良い品質の商品作りに活かすことは、生協の重要な使命と考えています。全国の生協と日本生協連が連携して、お申し出の受付から、調査、回答まで、組合員に満足していただけるように対応します。※生協では、組合員から寄せられる商品に関するご指摘（苦情）を「お申し出」と呼んでいます。

お申し出対応の流れ

①お申し出を受け付けます



加入している生協の担当者がお申し出内容を正確に聞き取ります。経緯や背景も含めた組合員の思いをくみながら、事実を確認します。内容は受付カードに詳しく記入します。要望も伺い、お申し出品はお預かりします。不安な思いや心配をおかけしたことをお詫びします。

②緊急性、危害性、拡散性を判断します



日本生協連で、受け付けた内容から、健康被害が想定されるものや事件性が推定されるものではないかなどを判断して、緊急の対応をします。

③取引先で原因調査をします



通常は、その商品を製造した取引先にお申し出品を送付して、原因調査を依頼し、改善案の報告を受けます。日本生協連で工場点検やお申し出品の検査をすることもあります。受付から回答までに時間がかかる場合は、組合員へ進捗状況を伝えます。特に健康被害や異物混入のお申し出は、検査や詳細な調査などで時間がかかる場合があります。

④組合員へ報告します



取引先からの調査報告に基づいて、回答を作成し、すみやかに生協の担当者から組合員へ伝えます。回答内容が組合員の意向に沿っているか確認し、不十分なときは補強をして、改めて回答をします。

⑤取引先と協力して改善します



お申し出が発生した原因を改善して、さらに再発防止策を考えます。毎月事例研究を行い、品質マネジメントシステムの改善につなげています。

お申し出から品質を改善した事例

お申し出の原因分析をして、商品の品質改善に結び付けています。

<p>クリームチーズ</p>	<p>内袋がきれいに開かず、手がベトベトになります。</p>	<p>内袋を手で開けるとうまく取り出せなかったためハサミを使うことを推奨していましたが、内袋の材質を変更して手で開けられるように改善しました。</p>	<p>内袋フィルムの開け方 裏面の接着部分から開封できます。</p>
<p>大きな果肉のブルーベリージャム</p>	<p>ふたが固くて開けられません。瓶が大きくてしっかりつかめません。</p>	<p>ふた全体をしっかりとつかめるように、ふたの直径を小さくしました。また、ふたの下に指を入れて固定できるように、瓶のデザインを見直しました。</p>	<p>【改善前】 直径8.4cm</p> <p>【改善後】 直径6.5cm</p>

2014年度のお申し出対応事例

CO-OP そうめんつゆストレートの異味異臭お申し出



同じ日に製造した商品で「味がおかしい」「酸っぱい」というお申し出が多数発生しました。お申し出品を検食して臭気と風味を確認しましたが、酸味は感じるものの、農薬などの化学物質混入の危害性は感じませんでしたので、配合ミスあるいは乳酸菌など酸味の原因となる微生物の影響と推定して、原因究明調査を開始しました。

1 すべてのお申し出品を検食してすみやかに危害性の判断をした後、日本生協連商品検査センターで緊急検査(官能検査、残留農薬検査、微生物検査、菌種同定検査)をしました。

2 緊急工場点検で製造記録を確認し、配合、加熱殺菌、冷却などに異常がないことを確認しました。また、製造工程ごとの微生物検査で原因を突き止める調査を進めました。

3 同じ日に製造した商品や違う日に製造した商品の在庫品を、店舗や物流倉庫などから日本生協連へ多数取り寄せて、検食し、異常の範囲を確認しました。

調査を進めた結果、製造工程で乳酸菌が検出され、酸味の原因とわかりました。乳酸菌はヨーグルトなど発酵食品を作るときに使うような菌ですので危害性はありません。しかし、健康被害には至らないものの、風味不良は発生するので、該当日に製造した商品を店頭から撤去することにしました。そして製造工場では、①製造ラインや機械器具類の洗浄の徹底、②風味についての出荷判定の基準変更、③殺菌条件の変更などの再発防止対策をしました。

CO-OP 迎春おせちセット7品詰合せの田作りの異物混入お申し出

「田作りにプラスチックのようなものが混入している」というお申し出が発生しました。製造委託先で異物を調査をしたところ、漁獲したいわし原料を乾燥するときに入れる、灰色のプラスチックのザルの破片でした。乾燥後にザルの底に張りついたいわしを落とすときに、ザルの一部が破損して混入したのでした。そして、選別、製造、包装作業で発見できずに供給してしまったものでした。そのため、次のような対策をすることにしました。



原料受入れ時の選別	プラスチックザルの破片は、X線などの機械では除去できないため、目視選別します。手作業になりますので、1日の作業量やスピードを見直し、選別作業の精度を高めました。
製造工程での検品	製造工程を見直しして、調味料を入れて炊くときや、包装工場へ出荷するために計量するときに、目視検品を強化することにしました。
包装工場での発見	調味が終わった田作りは、表面の粘りが強く、くっつき合うため、手順を工夫して発見しやすくすることにしました。

組合員の安全を確保し、 被害の拡大防止を図ります

健康被害や、その可能性のある商品事故が発生したときには、全国の生協が協力して、健康被害の拡大防止に努めます。さらに拡散性がある場合には、最悪のケースを想定して、記者会見などを行い、マスコミ等あらゆるルートを使って、必要な情報を迅速に発信します。

商品事故に迅速で的確に対応するために

日本生協連安全事故管理室では、組合員からのお申し出を全件監視し、危害性（人体や物に危害を与える程度）や拡散性（危害が生じる頻度や範囲）を迅速に判断しています。リスクが高いと判断したお申し出は、必要に応じて、商品検査センターへ指示して安全性を確認します。商品事故になる前に商品の出荷を停止することで、被害の拡大を防ぐこともあります。また商品事故発生時は、事故対応の司令塔として迅速に対応を指示します。原材料産地や製造工場などに緊急で実地調査に入って原因究明をしたり、在庫を取り寄せて検品したりします。



▲在庫を取り寄せてきて、1粒の半分を検食しています。異臭を感じたら残りの半分を分析します



▲加熱調理中に飛び散ったというお申し出を受けて、同じような状況が起きるかどうか実験しています

においのお申し出品検査

「いつもと違うにおいがする」「薬品くさい」などにおいのお申し出を受け付けると、同様のお申し出がないか確認し、検品・検食をします。においの原因が薬品によるものか、食品によるものかは、まず最初にヒトの鼻で嗅ぎ分けます。一般的にヒトが不快に感じるにおいは、分析機器よりもヒトの鼻の方が感度が高い場合が多いからです。その後、日本生協連商品検査センターで、危害性を確認するための農薬検査、微生物検査、および原因物質を確認するための嗅覚官能検査、臭気分析などを行います。



▲何よりもまず安全性の確認をするために、においのトレーニングを積み重ねています

危機管理演習

健康被害を引き起こすような商品事故が起きたときに全国の生協が連携して対応できるように、全国の生協が合同で、危機管理演習を実施しています。実際に商品事故が起きたことを想定して、どのような行動をとるか確認し、レベルアップを図っています。



◀全国6拠点テレビ会議システムで結び一斉に実施しました

組合員のくらしの立場からの声を受け止め、商品に活かしています

コープ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が明記してあります。商品に関するあらゆるお問い合わせを、主に電話で受け付けています。お問い合わせは、商品の仕様設計の質問や購入希望、意見要望など、多岐にわたっています。一人ひとりの真意をくみ取り、思いを受け止めるように心がけています。

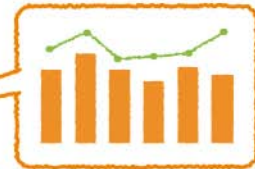
組合員との電話対応で、2014年度は約28,000件の「ありがとう」の声をいただきました。



くらしの声を聴き、商品に活かしています

より良い品質とは、利用する人や目的に、よりフィットした設計を実現することです。組合員の声のその背景にあるくらしの実感や願いをくみ取って、積極的にコープ商品に活かしています。いただいた組合員の声のすべてを商品開発担当が読み込み、データを分析することで、商品の開発・改善や品質向上に役立てています。



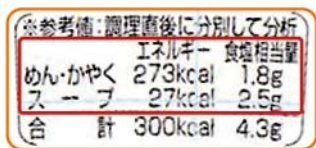



なぜ組合員はこの要望を出したのだろう



わたしたちにできることは?

組合員の声から商品の開発や改善をした事例

これらの事例は、コープ商品サイト <http://goods.jccu.coop/feature/improv/> で公開しています。

コープ牛乳	開け口がわかりにくくて、反対側から開けてしまいました。	「あけくち」の文字を大きくし、色も赤色にして目立たせました。	  <p>【改善前】 【改善後】</p>
カップラーメン	健康を気づかいたいから、スープは残しています。	すべてのカップ麺で「めん・かやく」と「スープ」に分けた場合のエネルギー、食塩相当量を表示しました。生ラーメンでも表示を始めました。	 <p>※参考値：調理直後に分別して分析</p>
豆乳など	カリウムはどのくらい入っていますか?	カリウム量についてのお問い合わせを分析して、栄養成分表示にカリウムの含有量を表示する商品数を増やしました。	 <p>栄養表示 コップ1杯200mlあたり</p>
スキンローションしっとり	娘と2人で使っているのですぐなくなってしまう。	通常の150mlの約2.5倍、380mlのボトルを開発しました。台に置いたまま使えるように、ポンプタイプにしました。	  <p>150ml 380ml</p>

食卓を守るために、社会的な食品安全の仕組みの向上を促す役割を發揮しています

● 審議会への参画やパブリックコメント提出により、食品安全行政に積極的に関与しています

国の審議会や意見交換会などに参加して発言したり、国内の中小食品事業者の品質管理のレベルアップを支援するため、食品安全の国際規格の日本への導入に協力したりしています。日本生協連では、食品安全の社会的な仕組みが向上するように、パブリックコメントなどに積極的に意見を提出しています。

※パブリックコメントとは、行政機関が新たな規制などを行う前に、消費者や事業者から募集する意見のことです。



2014年度提出したパブリックコメントの例

- 食品の新たな機能性表示制度に係る食品表示基準(案)に対する意見
- 食品表示法についての意見
- 平成27年度輸入食品監視指導計画(案)に対する意見
- 平成27年度食品安全委員会運営計画(案)に対する意見

● 食品添加物等の自主基準を設けています

コープ商品の安全性、品質や表示について、法令や公的な基準を遵守することは大前提ですが、補う必要があると考える点については自主基準を設けています。

例えば、食品添加物の一部には、国際機関や諸外国でも安全性が十分に評価されていないものがあります。このような食品添加物については、使用するメリットを考慮しながら、リスクに応じて使用制限をしています。

組合員の関心の高い必要な情報を、よりわかりやすく表示します

コープ商品の表示で大事にする観点は、以下の3点です。

- ① 商品の内容と特性を正しく伝える表示
- ② 組合員が商品を選ぶときに役立つ表示
- ③ 組合員が利用しやすい表示

とくにアレルギー表示は安全性にかかわる重要な情報なので、見やすくなるように工夫しています。



食品安全セミナーを開催しています

日本生協連では、全国の生協の組合員リーダー向けに「食品安全セミナー」を開催しています。参加者は、専門家の講演を聞いて食品安全についての考えを深め、グループディスカッションを行います。行政への意見提出や、それぞれの生協での組合員学習会などに役立てています。



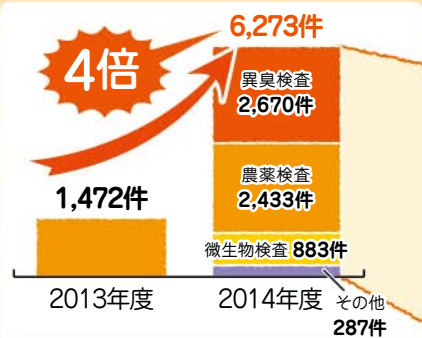
グラフで見る2014年度の商品検査と工場点検

商品検査

お申し出品検査は6,273件でした

異味異臭などのお申し出に対して即日実施しました。

⇒P8においのお申し出品検査



放射性物質検査は3,081件でした

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。

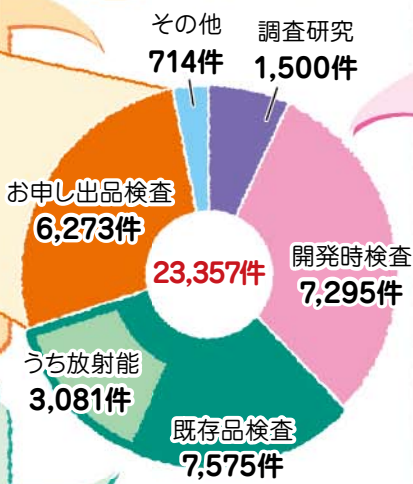
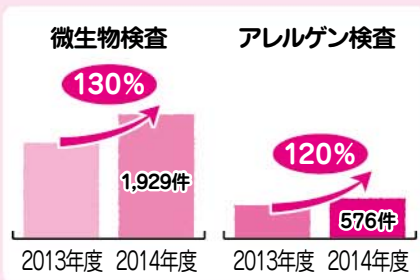
⇒P12放射性物質の自主検査



新商品開発時の検査を

7,295件実施しました

健康被害などを引き起こす商品事故につながりやすい、微生物検査とアレルギー検査を重点的に実施しました。



検査の結果、29件が公的基準や自主基準の範囲外となりました。改善をして、再度検査で基準内であることを確認してから供給を開始しました。

工場点検

供給中の商品の製造工場の点検を1,413件実施しました

日本生協連が直接輸入している工場は、1年に1回以上点検をしました。

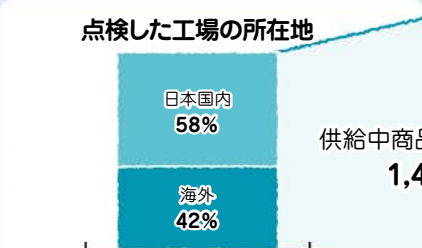
⇒P4 コープ商品の輸入食品の安全確保



新商品開発に関する点検を

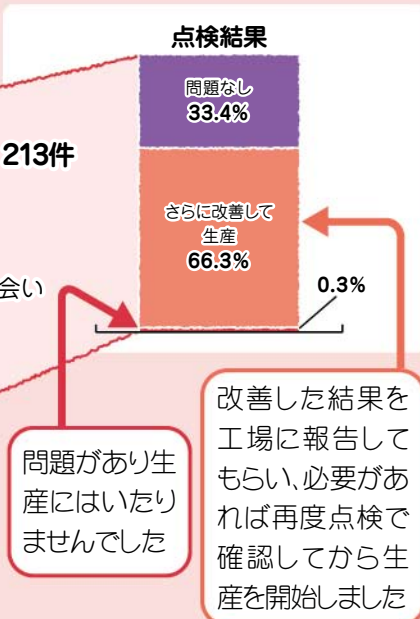
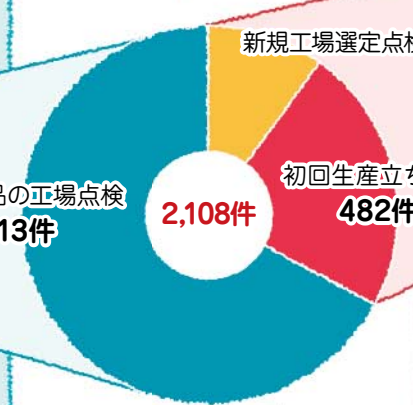
695件実施しました

新しい工場で製造するときや新開発商品の最初の製造をするときに工場点検をしました。



お申し出や商品事故の原因究明のための緊急工場点検を22件実施しました。

⇒P8 商品事故に迅速的確に対応するために



問題があり生産にはいたりませんでした
改善した結果を工場に報告してもらい、必要があれば再度点検で確認してから生産を開始しました

食品の安全について学び、適切に食品を選ぶことができるように情報提供をしています

食の情報があふれる中で、一人ひとりが自分で食品を選択できるように、また購入した食品を食べるまで安全に管理できるように、判断根拠となる情報をわかりやすく提供します。有害物質など食品の安全にかかわる社会的な問題が発生したときは、正しい情報を収集し、的確な情報提供をします。



コープ商品の品質について <http://goods.jccu.coop/qa/>



コープ商品の
品質保証体系

コープ商品
についてのQ&A

商品検査センター

アレルギー表示
について

原料原産地・
アレルゲン
(コープ商品情報検索)

パブリックコメント
生協に寄せられた
お問い合わせ事例

放射性物質の自主検査や、「家庭の食事からの放射性物質摂取量調査」を継続しています

放射性物質の自主検査と情報提供をしています(<http://jccu.coop/topics/radiation/>)。行政によるモニタリング指定地域の商品や組合員からのお問い合わせが多い商品を重点的に検査しています。

また2011年度から「家庭の食事からの放射性物質摂取量調査」を4年間継続しました。2014年度は、全国の生協組合員のべ256家庭の実際の食事を、全国の生協の検査センターと協力して検査しました。その結果、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。参加者には、調査の意義や結果の見方などを説明して、コミュニケーションを図りました。

2015年4月4日、コープふくしまの組合員親子が日本生協連商品検査センターに来館し、放射性物質検査を体験しました▶

