

## 平成 27 年 5 月 18 日「異物混入セミナー」開催報告

(一社) 消費者市民社会をつくる会・ASCON セミナー第 2 弾

### あらためて考える！異物混入の現状と課題

～事業者がやるべきこと、消費者にできること～

日時: 5 月 18 日(月)13:30～16:30 会場: 日本食品衛生協会研修室

後援: 公益社団法人日本食品衛生協会、一般財団法人医療経済研究・社会保険福祉協会  
公益財団法人食の安全・安心財団、公益社団法人日本フードサービス協会  
一般社団法人日本惣菜協会



今回のセミナーには、消費者団体や企業、事業者団体等から約 120 名の皆さまの参加がありました。最初に(公社)日本食品衛生協会技術参与の佐藤邦裕氏から「食品の異物混入苦情の現状と事業者の喫緊の課題」と題して講演いただき、消費者の異物混入に対する意識が変化してきている現状と、事業者がすぐにでも取り組まなければならない課題について理解を深めました。

次に、日本マクドナルド株式会社クオリティ・アシュアランス部の山下安信氏から「異物混入報道から自主行動計画まで」と題して、日本マクドナルドの取組報告をいただき、毎日新聞東京本社生活情報部編集委員の小島正美氏から「異物混入とメディア対応」についてのお話、(一財)食品産業センター参与の森修三氏から「食品事業者の自主的ルール作りの取組みについて」と題し、「食品企業の事故対応マニュアル作成のための手引き」のご紹介も含めたお話をいただきました。

その後、フロアからの発言をいただきながら、全員でディスカッションしました。

ディスカッションでの主な論点は、●企業の自主的ルールづくり ●マスコミとの関係づくり ●「異物混入」の実態についての企業からの情報開示のあり方 でした。フロアから何名もの方が積極的に発言



され、やりとりがあり、佐藤氏を含む4名のパネリストのコメントをいただきながら活発なディスカッションとなりました。多くの学びがあったことがアンケート(※別紙)の集計からもうかがえます。

ディスカッションでは、消費者が知りたいことと事業者が知らせたいこととの間にはかなりのギャップがあることもわかりました。今後は、こうしたギャップを埋めるための事業者の具体的な取組みなどを交流する企画も行っていきたいと思えます。

アンケートには44名の方々にご回答くださいました。ありがとうございました。学んだことや問題意識がたくさん書き込まれおり、読むだけでも大変勉強になりますし、ASCONEの次の企画や運営にも参考になるものばかりです。是非ご覧ください！ ※別紙「アンケート結果①」「アンケート結果②」



#### —プレゼンテーションの概要—

##### ☆「食品の異物混入苦情の現状と事業者の喫緊の課題」

公益社団法人日本食品衛生協会 技術参与 佐藤 邦裕 氏

- 99～09年度苦情総合件数推移(\*東京都に寄せられた混入異物の集計、苦情受付件数の推移と事件事故、混入異物の内訳)
- 異物の内容内訳
- 自主回収件数の推移
- 「グッドマンの法則」～異物混入の本当のこわさ
- 異物対策フロー図
- モニタリング～学術調査ではない
- 2002年金属異物クレーム(畜産)
- 一斉清掃の取組事例～5S実践のためのルールづくり(\*経営トップによる訓話(キックオフ宣言) \*配電盤 \*清掃用具管理表 \*工具箱 \*階段・通路などの共用部分 \*不用品の撤去 \*拾得異物の展示)

##### ☆「異物混入報道から自主行動計画まで」 ※別紙資料「食の安全と品質についてのお客様とのコミュニケーションに関わる自主行動計画」(2015年4月30日発行)

日本マクドナルド株式会社 クオリティ・アシュアランス部 山下 安信 氏

- 何があったのか(異物混入報道に関するプレスリリース・2015年1月以降)
- お客様のお申し出(商品に関する苦情、ご意見に対する「初期対応」、「2次対応」、「3次対応」)
- 食品管理システム(お客様に最高のおいしさと品質の商品を提供するための食品管理システムの構築)
- 自主行動計画(【理念と使命】\*常にお客様の店舗体験を第一に考えて行動 \*お客様にとってお気に入りの食事の場とスタイルであり続ける 【自主行動計画】倫理的且つ誠実にビジネスを行うこと など)
- 食の安全と品質に関わる事故についての情報公開の指針
- 異物混入報道から自主行動計画まで

## ☆「異物混入とメディア対応」

毎日新聞東京本社 生活報道部 編集委員 小島 正美 氏

- 過去のリスクなしの安心問題と共通する点は何か＝初期情報の管理、顧客への対応失敗  
⇒\*安全だけど安心できない \*安心問題で共通するのは情報管理の失敗
- SNS への対応の失敗(企業の対応が逐次、SNS でみんなに分かってしまう)
- 記者会見での失敗
- 異物混入の回収基準がない(原因不明なら回収か、また製造も中止するのか)
- 保健所の役割は何か。主体性はあるのか。

## ☆「食品事業者の自主的ルール作りの取組について」

一般財団法人 食品産業センター 企画調査部長(現在は参与) 森 修三 氏

- 一般財団法人 食品産業センターについて
- 異物混入件数(東京都)の推移
- 異物混入による自主回収等の状況
- 「食品企業の事故対応マニュアル作成のための手引き」について
- 食品事故の拡大防止と発生時の対応
- 事故発生時の初期対応
- 製品回収の考え方(健康危害の程度、製品回収の判断)
- 重大な事故が生じた際の対応
- 今後の取組み等について(現行の「事故対応マニュアル作成の手引き」の内容を基本としつつも、SNS 等の新たな課題に対して実態を踏まえたものに見直すことにしている)

その他、コーディネータを務めた阿南(ASCON 理事長)より、平成27年1月26日に(独)国民生活センターより報道発表された「食品の異物混入に関する相談の概要より」から抜粋したデータと「消費者へのアドバイス」を資料提供しました。

以上