

# 味の素(株)の自主回収の 現状と課題

味の素(株)健康ケア開発企画部

天明英之

## 本日本話すること

- ・味の素(株)の概要
- ・安全・安心を支える味の素品質保証システム「アスカ」
- ・食品業界の自主回収の現状
- ・味の素(株)の自主回収

# 味の素(株)の概要

私たちは地球的視野に立ち、  
「食」と「健康」そして、「いのち」のために働き、  
明日のよりよい生活に貢献します。

---

創 業 1909年（明治42年）

---

資 本 金 798.63億円

---

従 業 員 数 27,215名（連結）

---

売 上 高 1兆1,708億円（連結決算）

---

経 常 利 益 676億円（連結決算）

---

当 期 利 益 166億円（連結決算）

---

総 資 産 1兆822億円（連結決算）

---

おいしさと健康を追究し、さまざまな領域へ。



味の素グループの製品は、  
これからも幅広く進化を続けます。

## 世界各地で、その土地に根ざして。

22の国、地域に拠点を置き、食品やアミノ酸、医薬品など、さまざまな事業を展開。商品販売している国・地域は130以上にもなり、今後も拡大を計画中です。



# 味の素品質保証システム (アスカ)

# 味の素グループの品質方針

## 理 念

私たちは、安全で高品質な商品・サービスを通して、世界のお客様のよりよい生活に貢献します。

## 方 針

1. 私たちは、お客様の要望に真摯に耳を傾け、お客様に満足いただける商品・サービスをお届けします。
2. 私たちは、適切な情報を積極的に提供し、お客様の信頼にお応えします。
3. 私たちは、安全性については妥協すること無く可能な限りの調査・研究を尽くし、関連する法規を遵守し、常に一定品質の商品・サービスをお届けします。
4. 私たちは、国際標準であるISOの考え方を基本にした味の素品質保証システム【\*アスカ】で品質を保証します。
5. 私たちは、経営のリーダーシップのもと、研究・開発から生産・物流・販売・サービスに至るまでの社員一人一人が、安全で高品質な商品・サービスの提供に最善を尽くします。

\*)アスカ:味の素品質保証システム

(ASQUA: Ajinomoto System of Quality Assurance)

# アスカの基本コンセプト

## アスカ (ASQUA)

### ISO 9001

企業が品質保証のために行なうべきことを定めた国際規格です。  
一定の水準以上の品質のものを作り出せる会社に限って、認定を受けることができます。

### HACCP

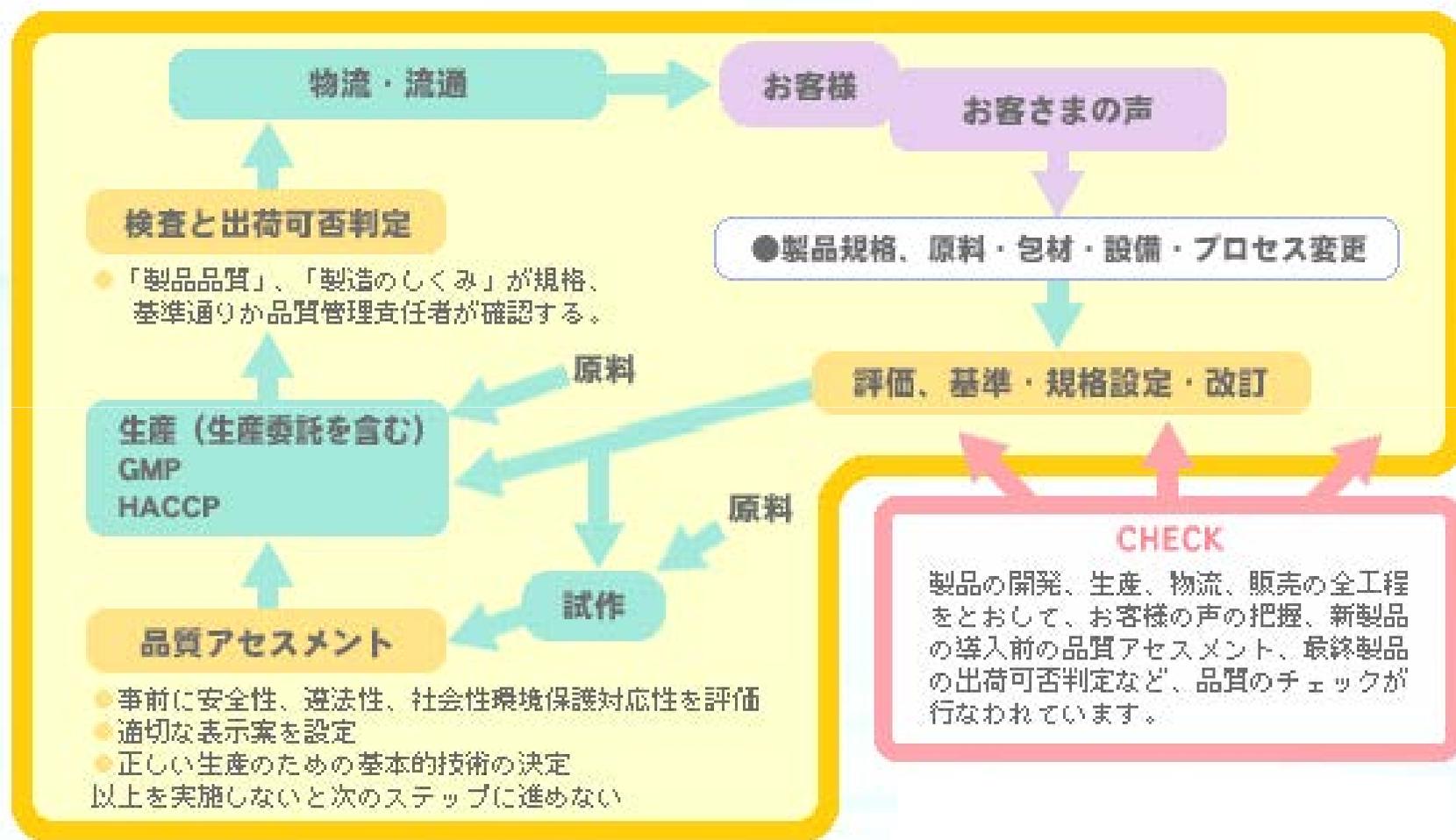
原料の入荷から製造・出荷までのすべての工程において、あらかじめ危険を予測し、異常が認められた場合にはすぐさま対応することのできる食品の管理基準です。

### 味の素グループ品質基準

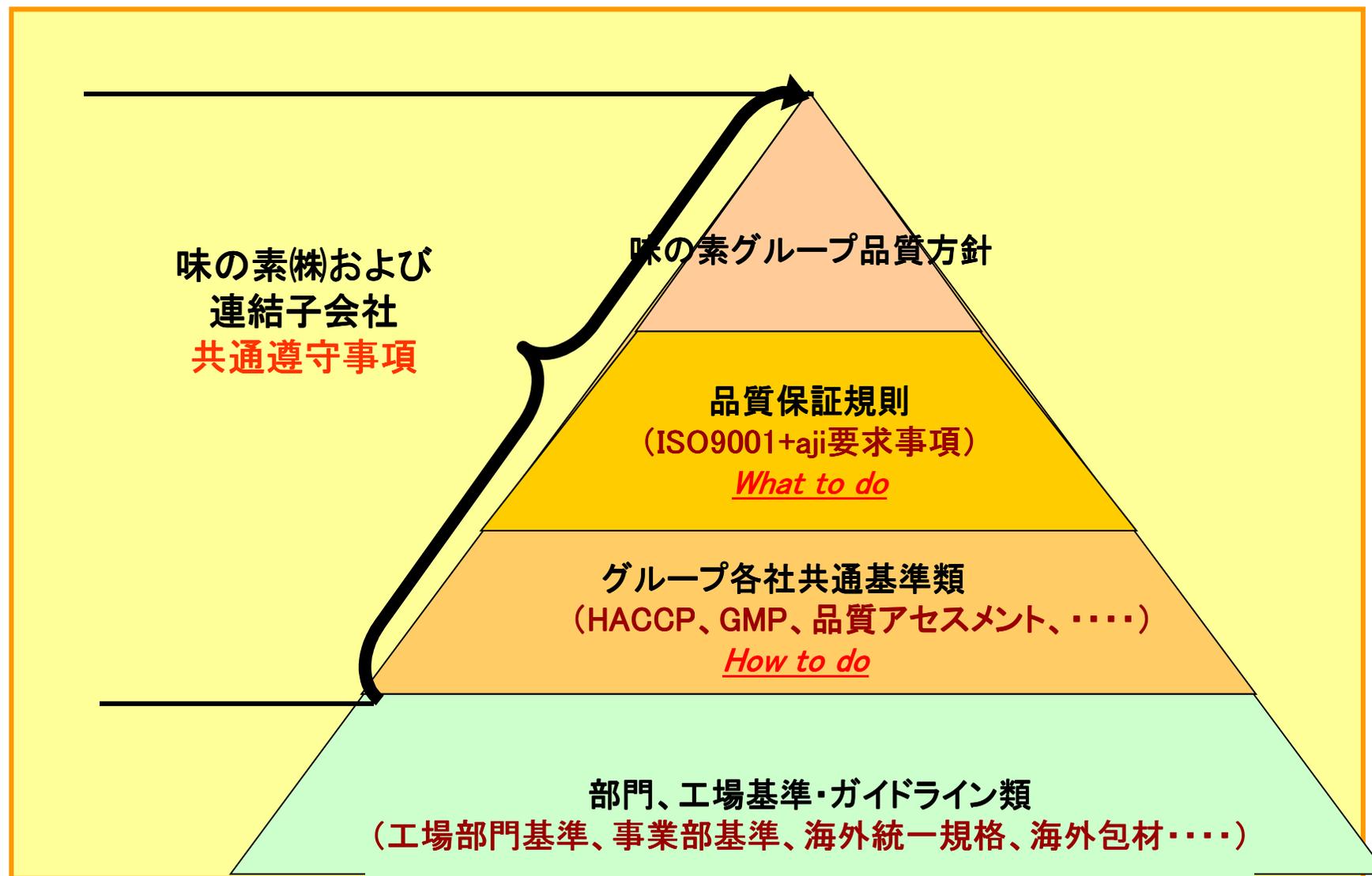
味の素ブランドにふさわしい品質レベルを保持するための独自の基準です。  
原料、包材、品質管理、表示など広範囲に亘って厳しい基準を定めています。

「アスカ」は、品質保証の国際規格である「ISO9001」に、食品の管理基準のひとつである「HACCP」と、独自の「味の素グループ品質基準」をプラスすることで、より高品質な食品づくりを保証するシステムとして機能しています。

# アスカ運用の実際



# アスカ文書体系



# アスカとは

## 基準類

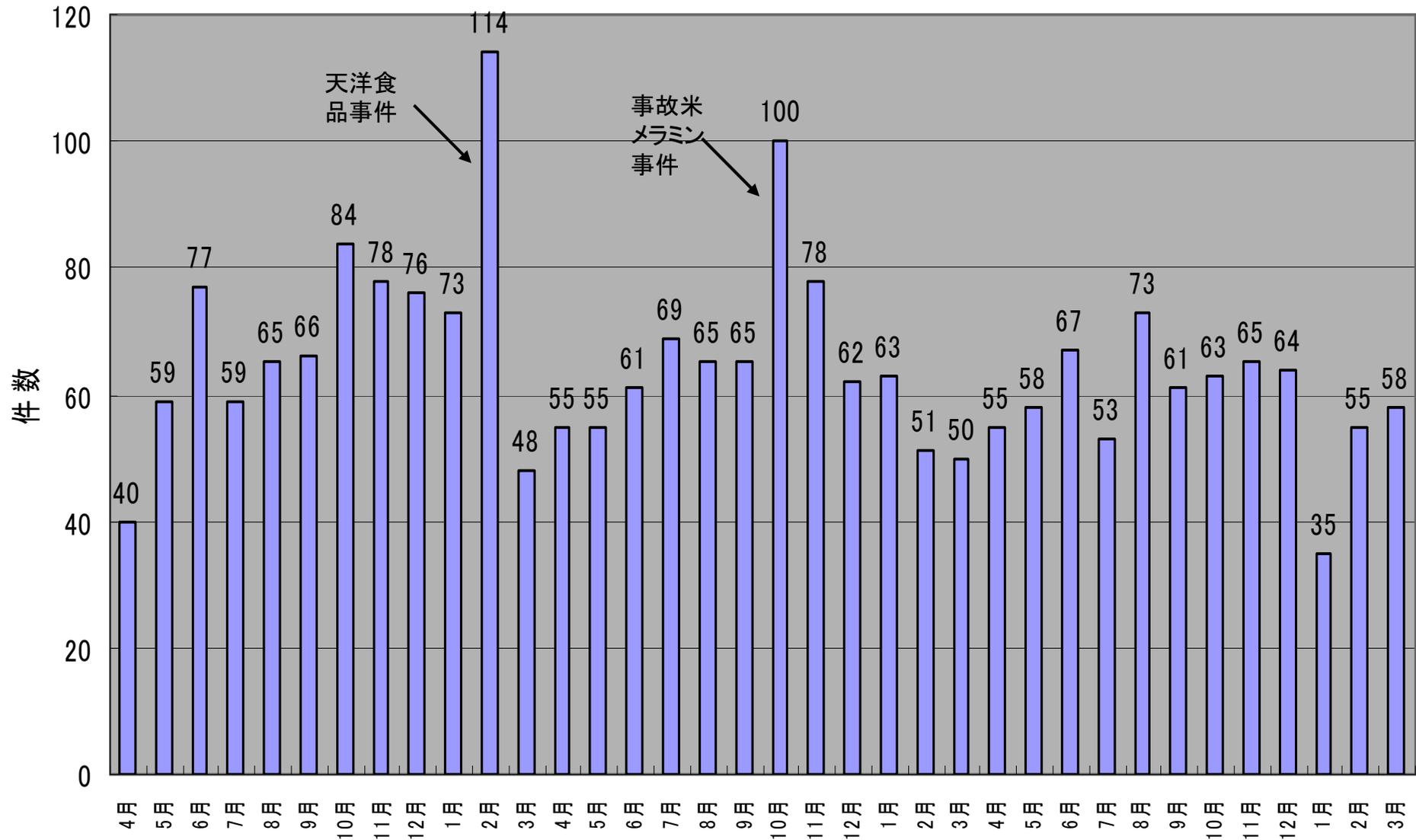
- 品質教育・訓練基準
- Halal管理基準
- Kosher管理基準
- 品質アセスメント基準
- 品質規格設定基準
- 包材規格設定基準
- 商品表示基準(日本国内のみ)
- 原材料の品質管理基準
- 食品包材の安全衛生基準
- GMP基準
- 食品GMP基準
- 食品添加物GMP基準
- 医薬品GMP基準
- HACCP基準
- 製造委託品・購入品の品質管理基準
- 商品クレーム対応基準
- **品質緊急対応判断基準**
- 保管・輸送管理基準

アンダーライン……商品分野に応じて適用

# 食品業界の 自主回収の現状

# 2007年度～2009年度食品自主回収

農林水産消費安全技術センターまとめ



2007年度

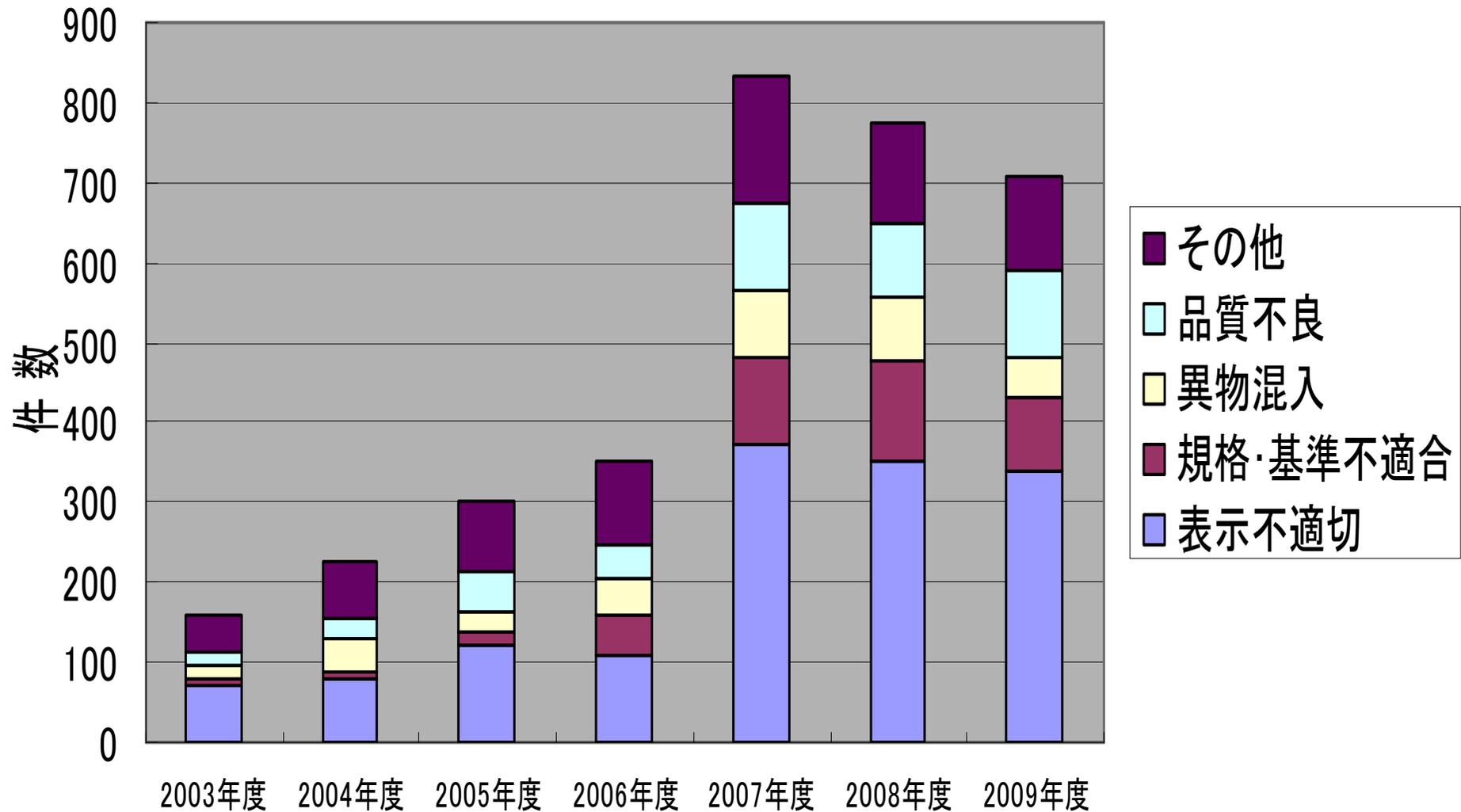
2008年度

2009年度

# 食品自主回収の推移(内訳)

## 食品自主回収の推移

農林水産消費安全技術センターまとめ



独立行政法人



# 農林水産消費安全技術センター (FAMIC)

Food and Agricultural Materials Inspection Center

独立行政法人 農林水産消費安全技術センターは、科学的手法による検査・分析により、農場から食卓までのフードチェーンを通じた食の安全と消費者の信頼の確保に技術で貢献することを使命とします。



English

リンク集

ご意見・お問い合わせ  
わせなど

サイトマップ

ヘルプ

サイト内検索

文字サイズ変更

小 大

戻る | TOPへ |

HOME > 食品関係事業者の皆様へ > 食品の自主回収情報

## 農林水産消費安全技術センターについて

採用案内  
インターンシップ

## 公表事項

## 調達情報

入札情報

## 食の情報交流ひろば

食に関する情報(リンク集)  
食に関するQ&A  
ご相談・お問い合わせ窓口  
報道・発表等  
キッズステーション  
食のネットフォーラム

## 行事・講習会等

## メールマガジン

## 啓発資料等

## ISO・Codex

## 食品の自主回収情報

### 1 年度別月別収集件数 [PDF:34KB]

### 2 品目別原因件数

会計年度(4月~3月)の品目別原因件数  
整理表

- 2003年度(平成15年度) [PDF:22KB]
- 2004年度(平成16年度) [PDF:22KB]
- 2005年度(平成17年度) [PDF:22KB]
- 2006年度(平成18年度) [PDF:22KB]
- 2007年度(平成19年度) [PDF:22KB]
- 2008年度(平成20年度) [PDF:22KB]
- 2009年度(平成21年度) [PDF:44KB]

- ・品目別食品自主回収件数(平成17年度~平成21年度) [PDF:47KB]
- ・理由別回収件数(平成17年度~平成21年度) [PDF:39KB]

## 食品の事故情報の整理・分析

### 2010年3月の事故情報についての整理・分析

#### 告知理由別に見た事故情報

告知理由別に見た3月の事故情報の状況は、総数54件のうち、「期限表示(設定期限を超えて誤記)」は11件(20.4%)と多く、昨年12月の5件、本年1月の6件、2月の8件と比べ過去3ヵ月間を上回った。これに次いで、「アレルギー物質」が9件(16.7%)、「表示関連以外の法令違反(その恐れを含む)」が6件(11.1%)、「昆虫・毛髪等生物由来異物、及び軟質異物」が5件(9.3%)であった。

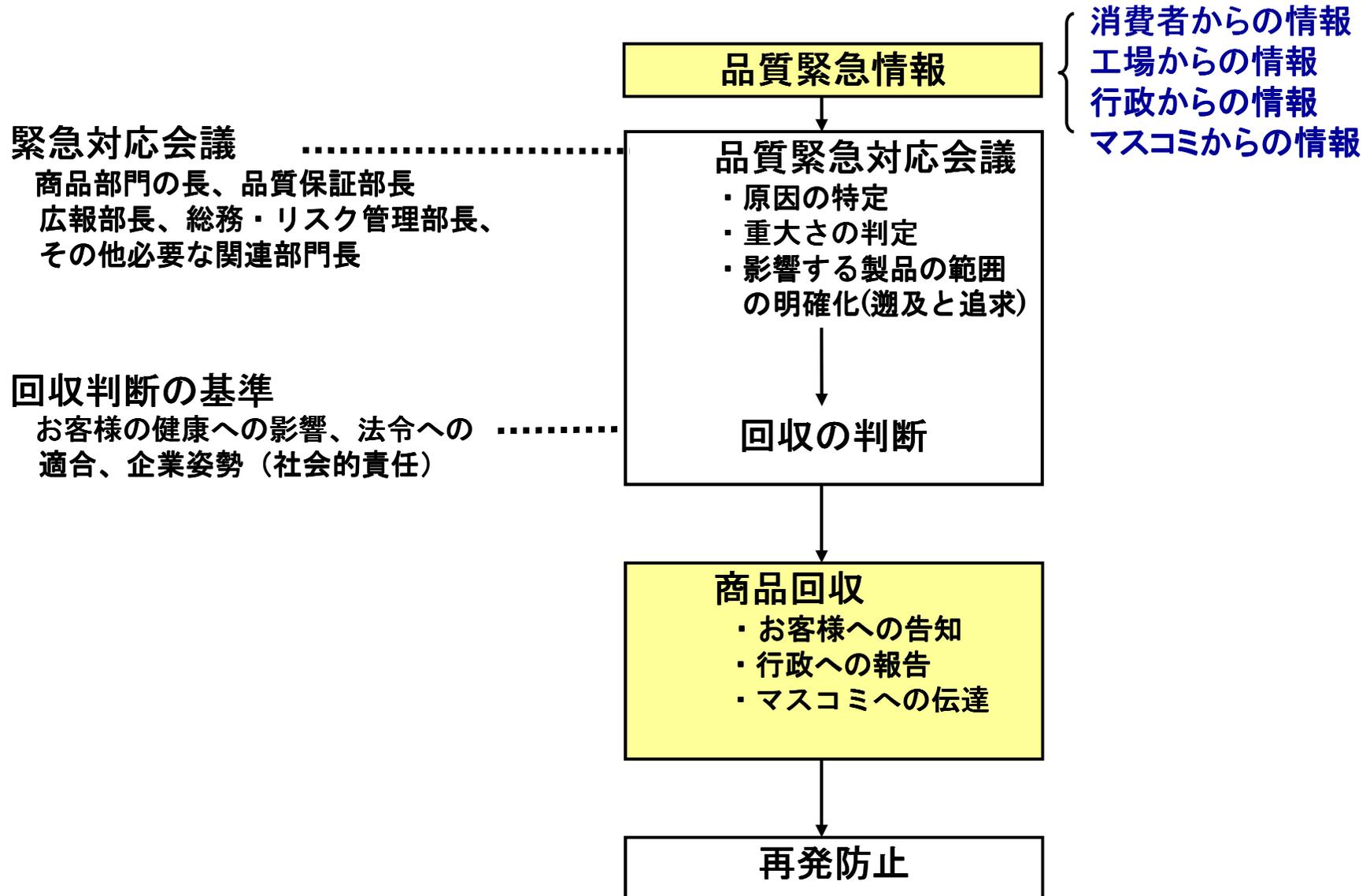
「アレルギー物質」の表示ミスについては、告知理由1件に複数のアレルギー品目が含まれる場合、アレルギー品目ごとにカウントを行うと、品目別の総数は14件となり、「乳」の表示ミスが5件、「小麦」が4件、「卵」が2件等であった。

(単位:件、%)

No	告知理由	3月 告知理由別単月	過去3ヶ月のデータ		
			2月	1月	12月
1	微生物及び化学物質の混入(微生物の増殖を含む)	食中毒事故原因の微生物、化学物質		1 (2.8)	8 (14.0)
2		カビ、酵母等の微生物	<u>1</u> (1.9)	7 (15.9)	6 (10.5)
3	異物(夾雑物を含む)の混入	ガラス片や金属等硬質異物	<u>2</u> (3.7)	5 (11.4)	2 (3.5)
4		昆虫・毛髪等生物由来異物、及び軟質異物	<u>5</u> (9.3)	2 (4.5)	1 (1.8)
5	容器・包装不良		<u>1</u> (1.9)	1 (2.3)	2 (5.6)

# 味の素(株)の自主回収

# 自主回収の仕組み(品質緊急対応判断基準より)



## 初期情報入手者の対応

- ①お客様からクレーム情報が寄せられた場合
- ②社内で品質異常が発見された場合
- ③保健所から品質異常の情報が寄せられた場合
- ④マスコミ等から品質異常の情報が寄せられた場合

### 品質緊急情報(重大クレーム)

- 健康被害を起こした、または、起こす可能性がある
- 法令違反
- 消費者からの信頼を損なう可能性が大きい

情報入手者は品質緊急情報に当たる場合は直ちに当該商品部門の長に報告する

# お客様相談センターの体制

## 要員

社員 9名、嘱託 1名、派遣社員 20名  
合計 30名 (2010.04現在)

## 体制

### 相談対応

基幹職  
スーパーバイザー  
アドバイザースタッフ(電話対応)  
メール、手紙担当  
日次対応チェック担当

### 1) 平日

9:30-17:30

### ご指摘対応

基幹職  
ご指摘管理担当  
回答書作成・発信担当  
お詫びの品発送担当

### 2) 平日夜間

17:30~21:00 外部委託

### お客様の声活用

基幹職  
お客様の声情報分析  
声活用会議、開発会議

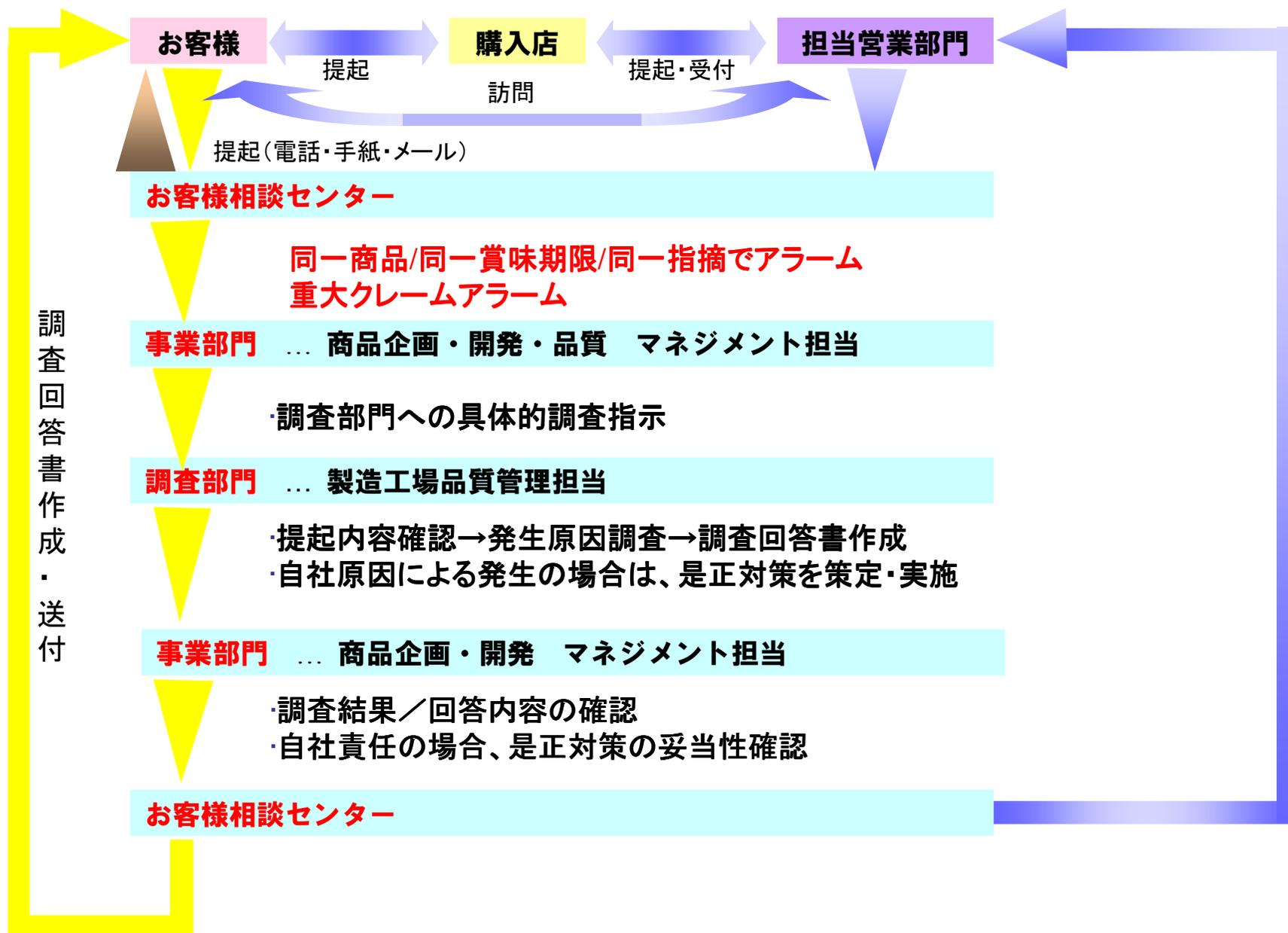
### 3) 休日

9:30~21:00 外部委託

### CS・教育

基幹職

## ご指摘(クレーム)対応プロセス



## 情報収集

品質緊急情報入手した商品部門の長は、至急、下記の情報を収集する。

- ①問題の内容
- ②問題の原因
- ③対象商品の範囲

## 緊急対応の判断

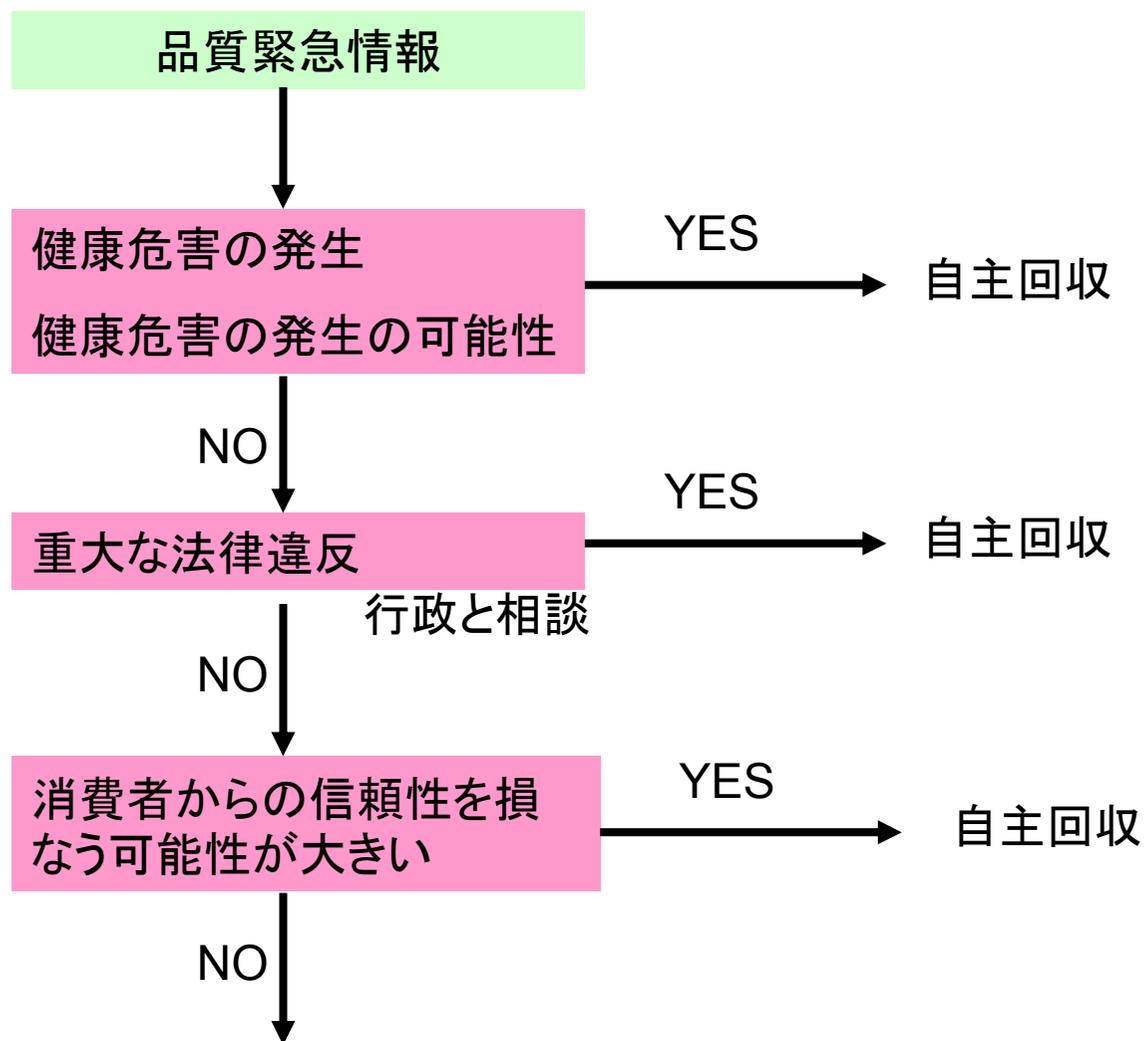
商品部門の長は自主回収の可能性がある場合は、品質緊急対応会議を招集する。

品質緊急対応会議のメンバー

商品部門の長、総務リスク管理部長、品質保証部長、広報部長、  
その他必要な関連部門長

緊急対応の判断を行う

## 品質緊急対応判断樹



## 自主回収が決定した場合

自主回収が決定した場合、商品部門の長は回収対応チームを組織し、以下の業務を関係部署と連携して行う。

- ①被害者への対応
- ②行政対応
  - 保健所への報告
  - 自主回収報告制度のある自治体への報告
- ③消費者対応
  - 新聞社告、ホームページでの告知
- ④メディア対応
- ⑤流通・取引先対応
- ⑥業界団体対応
- ⑦従業員対応
- ⑧回収品の処理
  - 確実に廃棄処理を行う

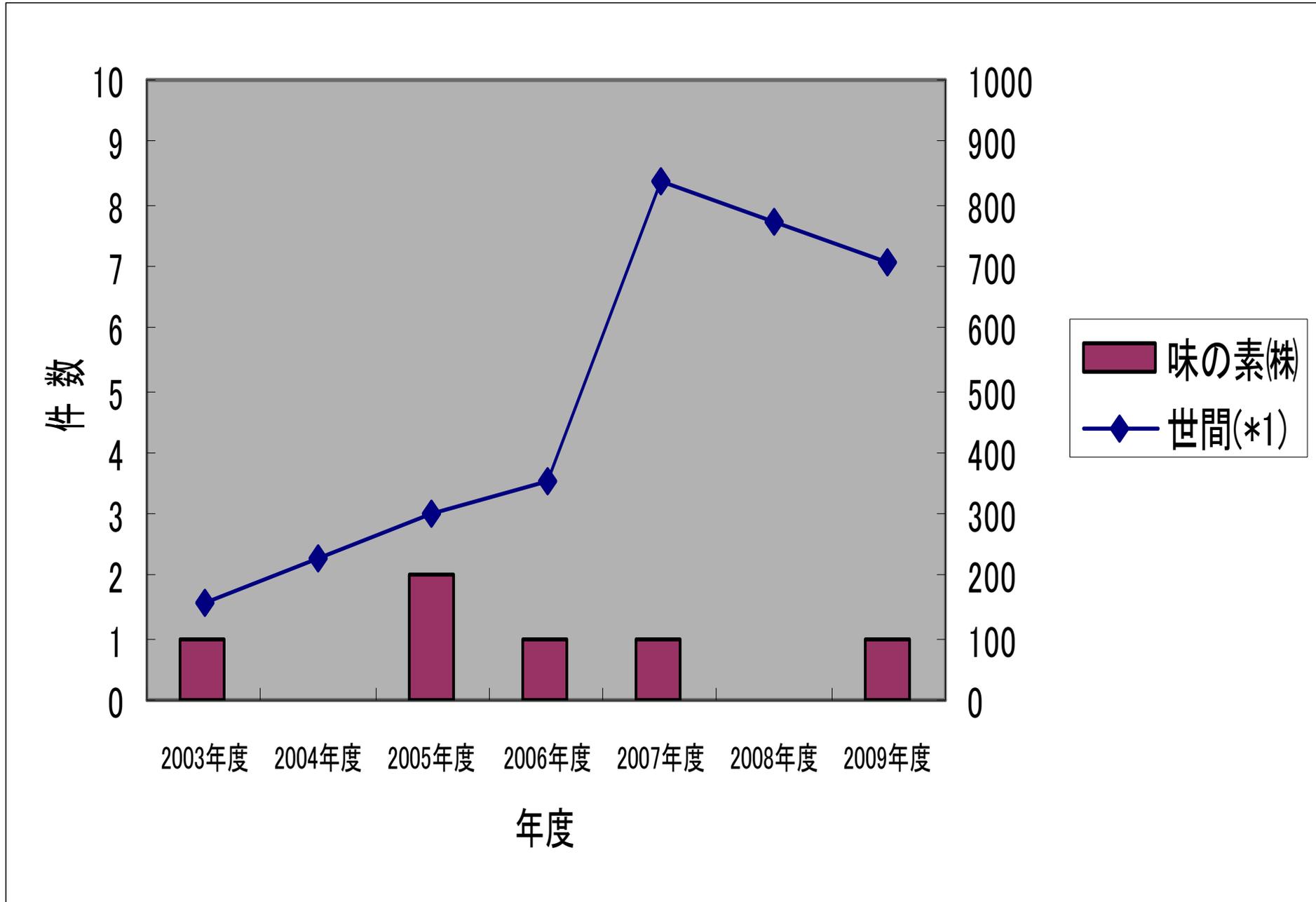
別チームで、原因究明、再発防止の取組みを行う。

## ■自主回収の報告を義務化している自治体 (平成22年7月1日現在で把握している情報)

- 岩手県(平成23年4月1日から)
- 宮城県(平成20年4月1日から)
- 茨城県
- 東京都
- 神奈川県(平成22年4月1日から)
- 岐阜県
- 静岡県
- 愛知県
- 三重県
- 滋賀県(平成22年10月1日から)
- 京都府
- 大阪府
- 鳥取県
- 島根県(平成22年10月1日から)
- 岡山県
- 広島県
- 山口県
- 徳島県
- 愛媛県
- 高知県
- 大分県
- 沖縄県(平成19年7月20日から)
- さいたま市(平成20年10月1日から)
- 宇都宮市(平成20年7月1日から)

(全国食品安全自治ネットワークより)

# 味の素(株)と世間の自主回収推移



## 味の素(株)の自主回収の課題

### 1. 自主回収決定まで

1)いかに早く、正しい情報が収集できるか。

### 2. 自主回収決定後

1)複数の業務を同時並行で行う必要があり、いかに連携よく、落ちなく対応できるか。

2)短期間に業務が集中する可能性があり、外部の活用も考える。

おいしさ、そして、いのちへ。

Eat Well, Live Well.