

4 商品回収

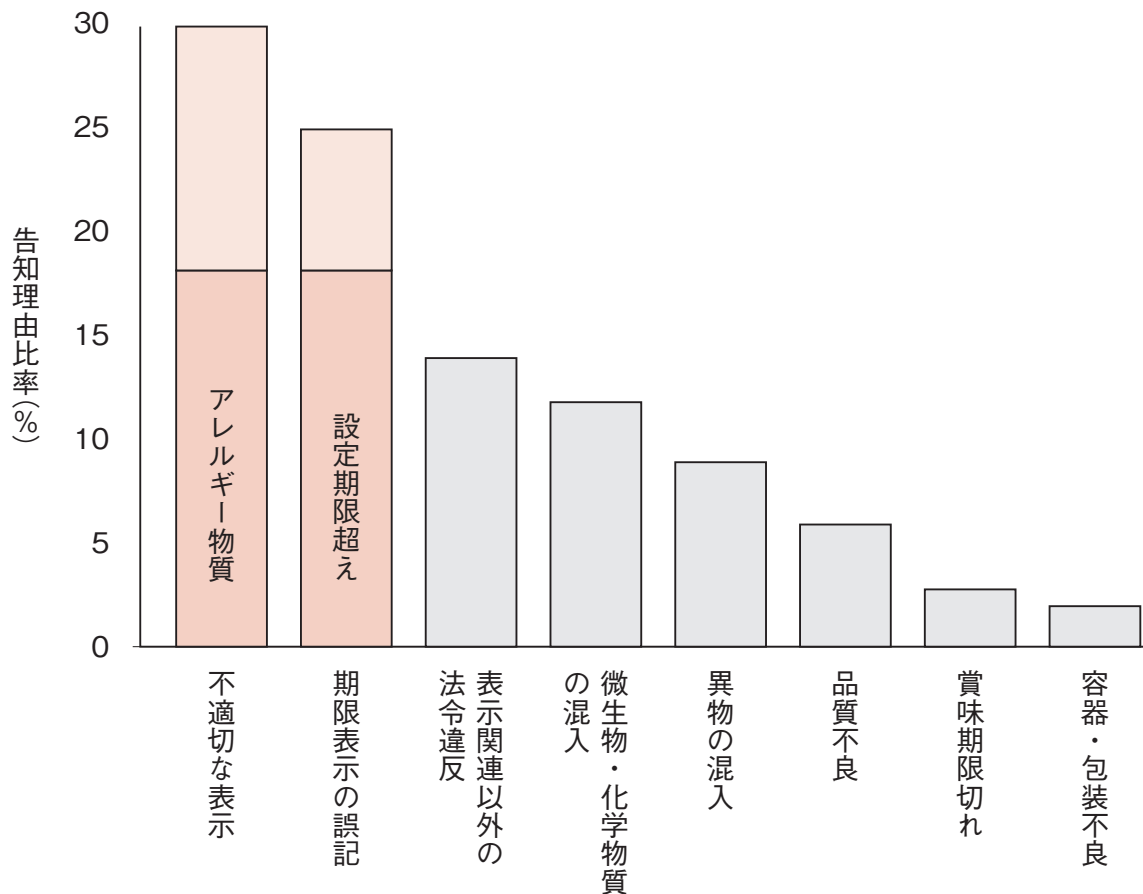
商品回収事故の発生は食品関連企業の改善努力によって大幅に減少してきましたが、全くなくなったわけではなく現在でも新聞などで商品回収社告をたびたび見受けられます。

商品回収の理由は、(一財)食品産業センターの調査によれば、「アレルギー物質に関わる不適切な表示」と「期限表示の間違い」などが多数を占めています。

この理由の主因は、ほとんどが製造過程におけるケアレスミスが主体となっています。ケアレスミスと言えどこの工場でも起きる可能性があるものですが、ちょっとしたミスであっても商品回収となれば莫大な経費と労力を要します。また、経費よりもっと大きな問題は、お客様の信頼を裏切ったことにより信頼関係を失くしてしまうことです。お客様は「あの会社なら大丈夫だからいつも買うのよ」と思っていたのに、この信頼を裏切るとは、場合によっては会社の存続に関わる可能性もあることを認識しておかなければなりません。

ここでは(一財)食品産業センターが策定した「食品事故対応マニュアル」にもとづいて説明いたします。

●告知理由別の食品事故情報（2010年～2012年）



出典：食品事故情報告知ネット（一般財団法人 食品産業センター）

1 商品回収の基本的な考え方

商品回収を行うにあたっての基本的な考えには、次の3つの事項がポイントとなります。

- ①食品事故は人の健康危害に及ぶ恐れが大きいため、事故発生時には直ちに製品回収の是非や回収範囲の判断・決定を行わなければなりません。また、できるだけ速やかに対応し、消費者が受ける被害を最小限に留めなければなりません。
- ②製品回収の判断は食品衛生法などの法令違反などの場合を除き、企業の経営者が自己責任において、決定しなければなりません。また、その判断の視点はあくまで消費者サイドに立った視点でなければなりません。
- ③製品回収の具体的判断の方法として、その時点で得られた事実にもとづき「健康危害への影響の大きさ」「事故拡大の可能性の大きさ」の視点から判断されることになります。

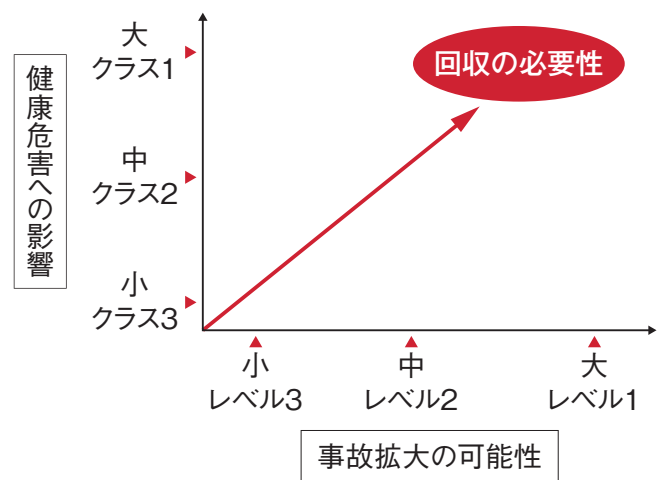
2 商品回収の手順

1 商品回収の要否の判断

万一、健康危害に関わる食品事故を起こしてしまったときに、商品回収を行うかどうかの判断をする必要があります。その判断は、図に示すように「健康危害の大きさ」と「事故拡大の可能性」の二つの要件を考慮して判断することになります。健康危害が大きく、かつ事故の拡大性も大きいほど、商品回収の必要性が高くなるというのが、判断の基本的な考え方です。

また、「健康危害の大きさ」と「事故拡大の可能性の大きさ」の具体的な定義は次の通りです。

●「健康危害」と「事故拡大の可能性」の関係



健康危害の大きさ

- クラス1 重大な健康危害または死亡の原因となる恐れがある場合。
- クラス2 事故が一次的もしくは治癒可能な健康危害の程度であり、生命に関わる危害もしくはそれに近い健康危害の恐れがない場合。
- クラス3 通常はまず、健康危害の可能性がないと判断される場合。

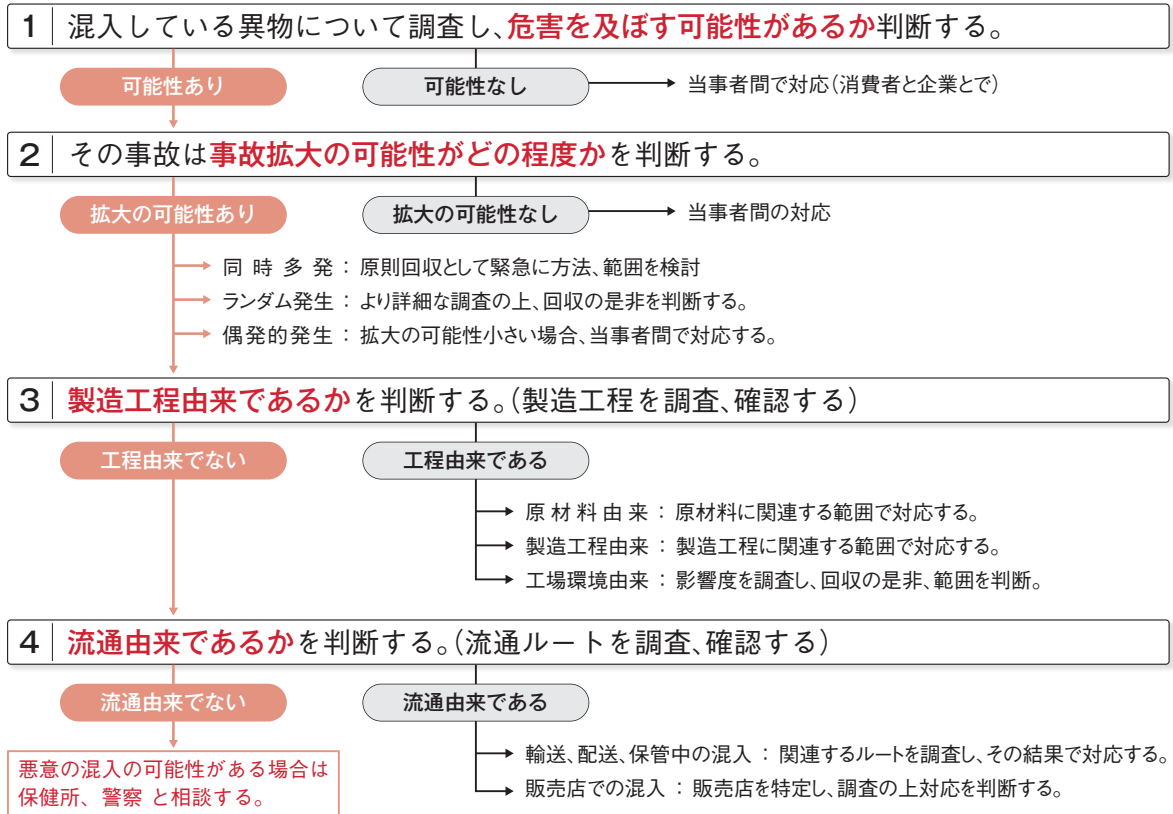
事故拡大の可能性

- レベル1 事故発生の商品についてその製造ロットおよび販売範囲が全く特定できない場合。
- レベル2 事故発生の当事者間での対応では解決できない程度で、ある程度広範囲もしくはかなりの頻度で発生する可能性がある場合。
- レベル3 事故発生の当事者間で解決できる場合。

② 商品回収の判断事例

商品回収を行うことの判断事例として、異物混入の食品事故が発生した場合の事例を紹介しますが、図に示すような判断フローに基づいて行うと適切な判断ができます。この場合も「健康危害の大きさ」の検討から始まって「事故の拡大性」の検討を行い、異物混入の原因を考慮して判断しています。

● 異物混入による食品事故の製品回収に至る初期対応



③ 商品回収計画の策定

商品回収を行うと判断したら、具体的な回収計画を策定する必要がありますが、回収計画の策定で検討を要する事項は次の通りです。

- ・ 回収の対象となる範囲
- ・ 回収方法とスケジュール
- ・ 回収の体制
- ・ 回収した製品の措置
- ・ 回収に要する経費
- ・ 関連する行政機関との対応
- ・ メディアなどへの対応