

III

消費者の信頼確保

消費者が安心して食品を購入し続けることができるよう食品事業者においては、消費者の信頼を確保するための取組として、製品の情報管理、トレーサビリティや表示を含む消費者又は取引先とのコミュニケーションを実施していくことが求められる。

1 製品の情報管理

消費者に対し、提供する製品についての情報を正確、的確に提供していくことは、消費者の信頼を確保するために重要である。このため、フードチェーンに関わる様々な外部組織と製品の情報をやり取りし、製品情報を管理していくことが求められる。

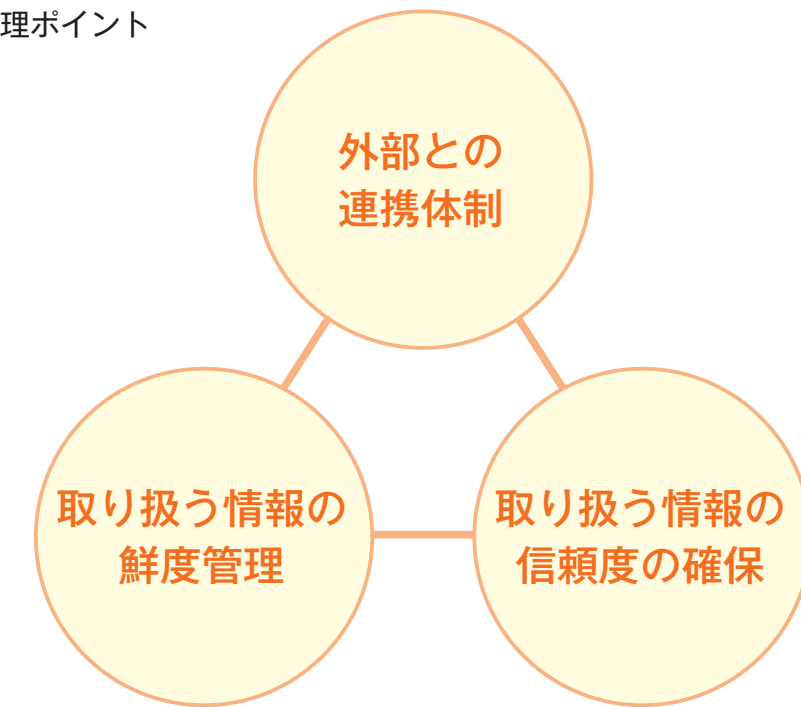
製品情報が管理されていれば、製品の表示やフードチェーンに関わる様々な外部組織とのコミュニケーションを行う際に必要な根拠を示すことができ、消費者の信頼確保につながる。

製品の情報管理の具体的な効果は、以下のような内容が考えられます。

- 全社的な製品情報の共有による関連部門への問合せが減少します。
商品の開発状況を全社で共有し、早い段階で営業担当者へ情報提供ができるようになります。
その結果、営業担当者からの関連部門への問合せが減ります。
- 商品と原料の情報を関連付けて管理し、問合せにスムーズに対応できます。
消費者は、食品に関連した事件・事故が発生すると、それに関係する食品の種類、製造メーカーに限らず、身近にある食品について問合せする傾向があります。
- 製品情報の蓄積・活用で、取引先への迅速・的確な情報提供を実現できます。
試作品を含め、過去のあらゆる製品情報を蓄積することで、商談での迅速かつ正確な情報の提供ができます。

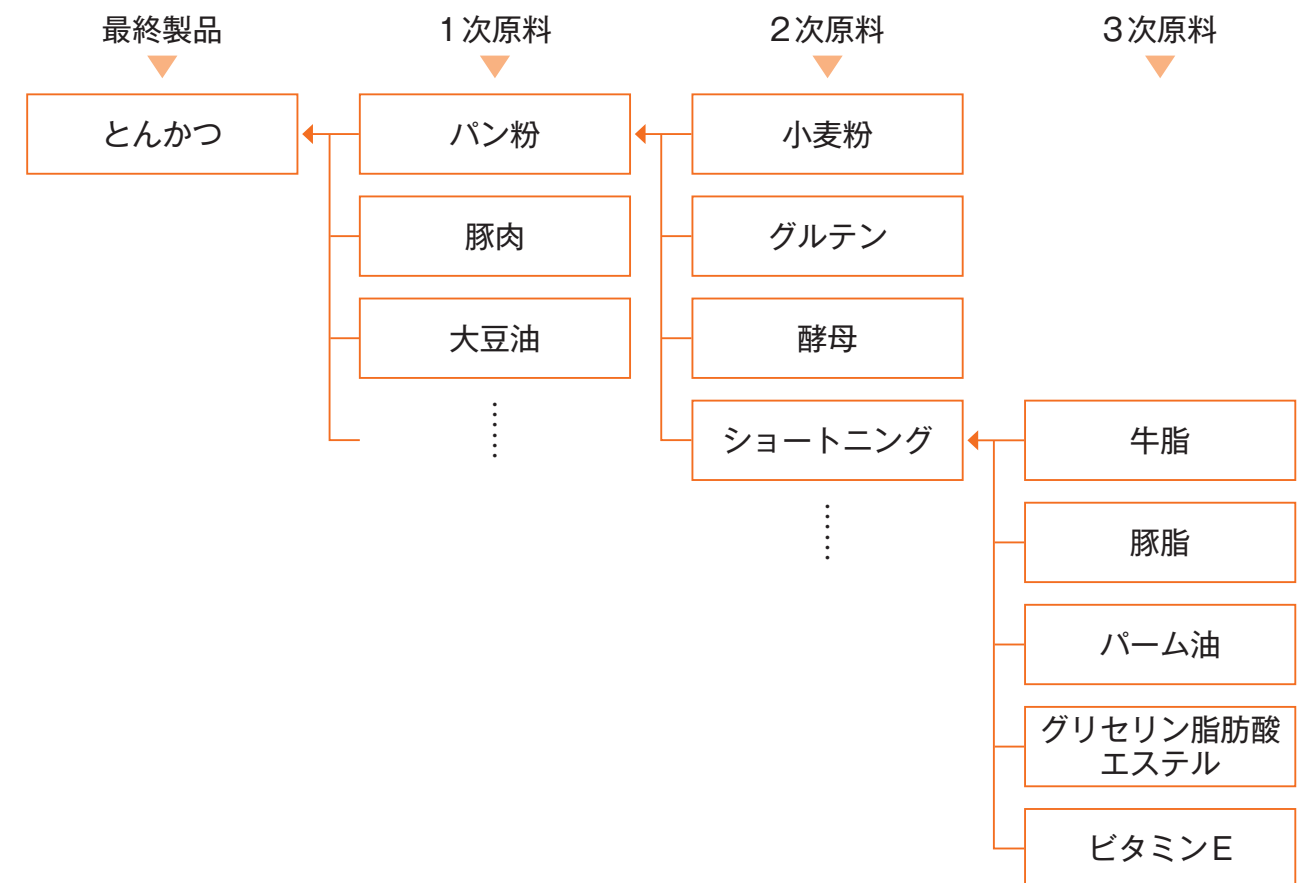
* 表示の作成業務と連動できれば、誤表示を防止し、表示文言の統一を図ることができます。

■製品情報の管理ポイント



■原料の情報を3つ前まで取引先を遡って確認

(例) 調理食品(とんかつ)の場合



1 情報管理

- 製品情報及び関連する書類を管理する部門を定める。
- ◎製品情報を適切に整備し、保管すると共に、必要に応じて更新する。
- 製品情報について、フードチェーンのどこまで管理するか範囲を定める。
- 取引先から入手した内容を確認する仕組みがある。
- 取引先・消費者から求められる内容に合わせて、製品情報を管理する。
- 製品情報は、その根拠（法規制、製品特性、製造特性等）と結び付けられる。
- 製品情報及び関連する書類について、取得・承認・保管・更新等の管理手順を定め、必要に応じて文書化する。
- 関連する法令等の最新の内容を確認し、製品情報及び関連する書類を更新し、改定・更新の履歴を保存する。
- 製品情報の保管期間は、製品の販売期間等を考慮し、根拠を持って項目別に設定する。
- 必要に応じて、製品情報について改ざんが行われていないことを定期的に確認する。
- 食中毒等の食品衛生上の危害の発生を防止するため、行政から要請がある場合には製品等に係る記録を提出する。

◎印は食品衛生法を始め食品衛生に係る関連規定等を遵守するために事業者が実施すべき事項。○印は実施することが望ましい事項です。

製品情報の活用場面

- ・製品の表示を作成したい。
 - ・消費者などから問合せがあった場合、的確に応えたい。
 - ・取引先からの問合せが多く、あらかじめ関連する情報まで含めて整理しておきたい。
 - ・食品安全に関する事件が発生した場合に備えて、速やかに対応できるように体制を整えたい。
- その際、自社だけではなく、取引先との連携も図りたい。

製品の情報管理を管理するポイント

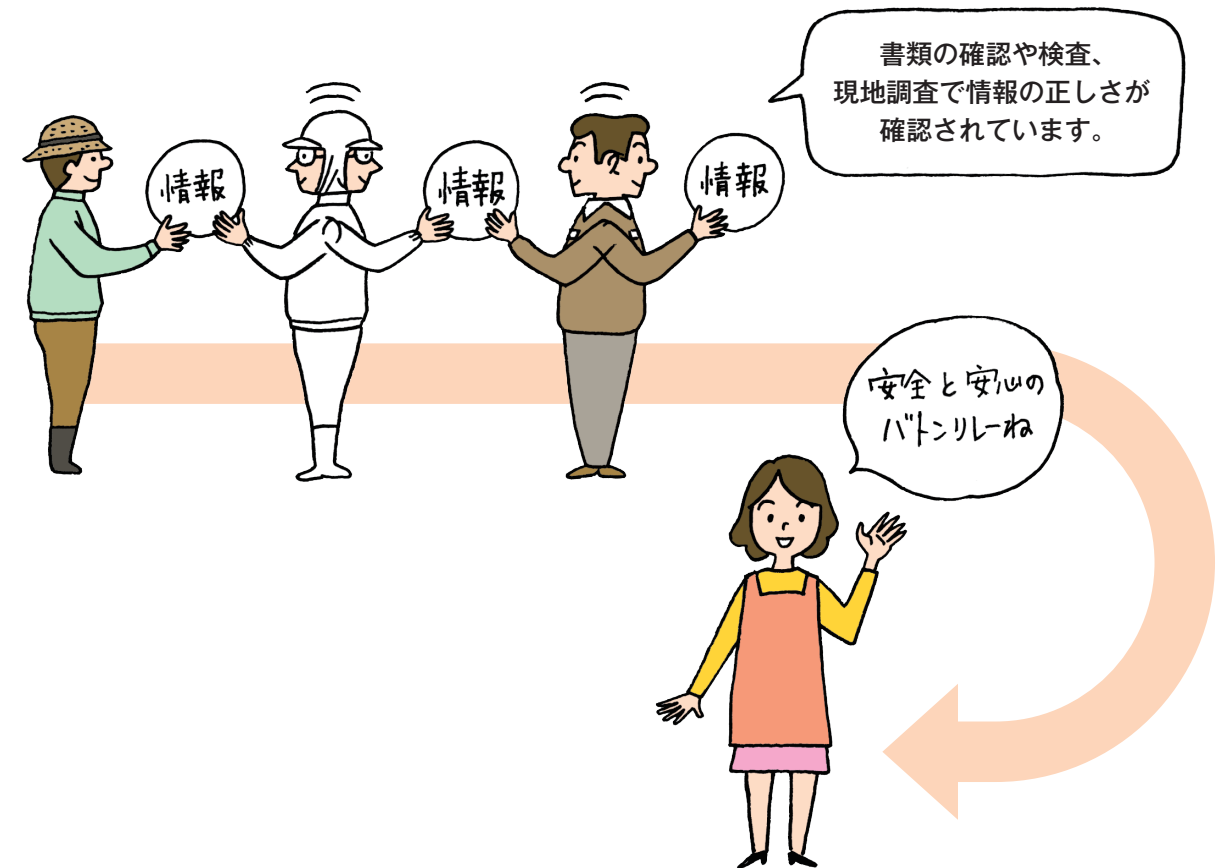
- ・情報の取得・承認・保管・更新等の管理手順
- ・フードチェーンの管理範囲
- ・正確な情報の確保
 - ・情報の根拠を整理しておく。
 - ・関連法令等の最新版を確認する。
 - ・必要に応じて情報を更新し、改定・更新履歴を保存する。
 - ・必要に応じて、製品情報の改ざんが行われていないか定期的に確認する。

情報管理は組織のいろいろな部門が行っています。〔①〕

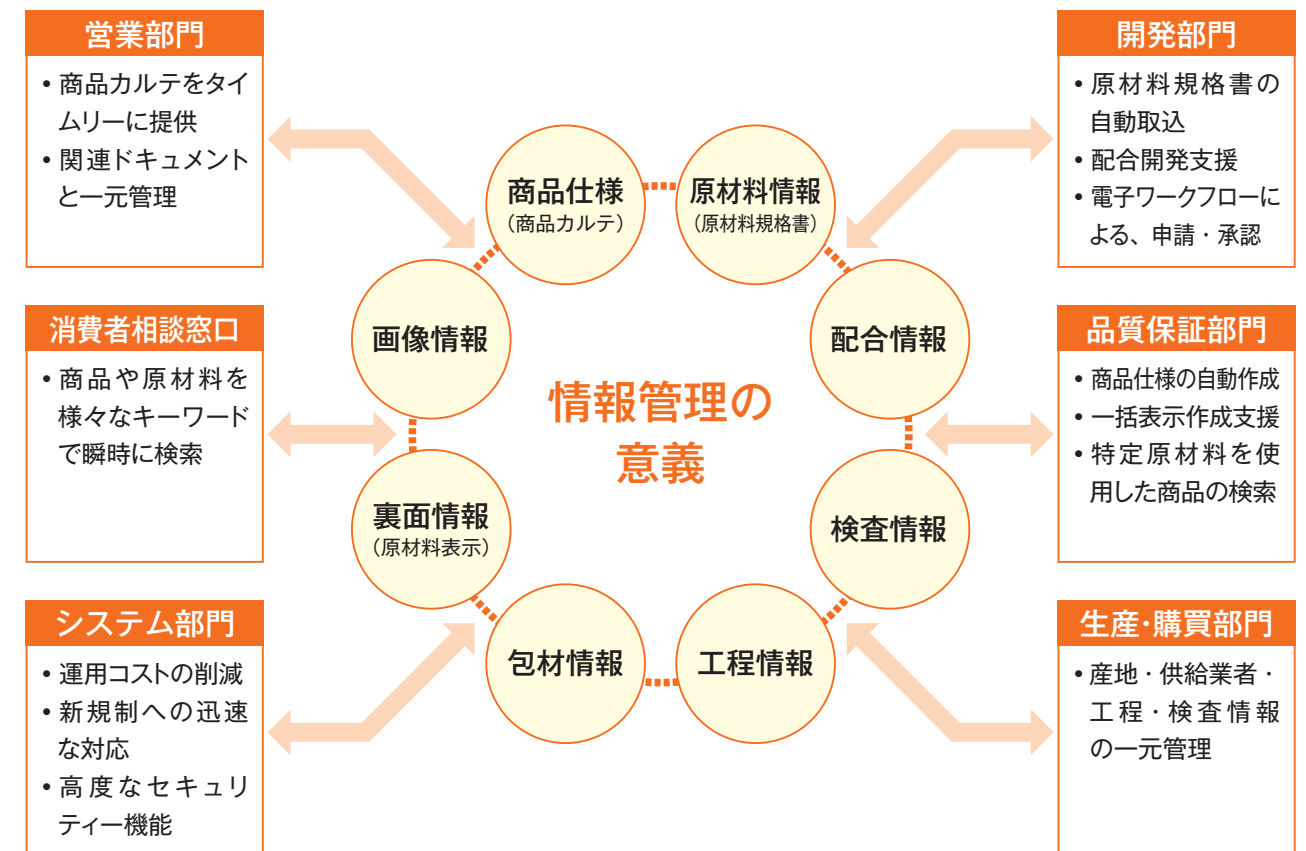
また、扱っている情報は多種多様ですが、組織の中で連携することで、

- ・検索や集計が迅速になります。
- ・情報の誤りを確認する機能により精度を上げられます。
- ・一元的に管理することでセキュリティーのレベルが上がります。
- ・それぞれの部門で対応していた作業が減りコストが削減できます。

■安全安心の見える情報管理



■情報管理の意義〔①〕



2 表示のための情報

- 表示の根拠となる製品情報を明確にする。
- ◎科学的根拠に基づいて、製品の期限設定を行う。
- ◎製品の期限設定の一覧を作成し、包装室等の必要な箇所に備え付ける。

◎印は食品衛生法を始め食品衛生に係る関連規定等を遵守するために事業者が実施すべき事項。○印は実施することが望ましい事項です。

食品の品質の劣化（腐敗や変敗など）のスピードは、様々な条件により異なります。
劣化の要因は、主に細菌の作用のほかに、食品の製造・加工条件（加熱温度・時間など）、食品の特性（水分活性、pH、塩分濃度など）、保存条件（常温、冷蔵の温度など）などが挙げられます。

期限設定のポイントは、食品の特性に応じて微生物試験・理化学試験・官能検査に基づき、科学的・合理的に行うことです。

また、アレルギーに関連する表示についても、しばしば表示漏れなど間違いの事例が報告されています。特に、人命に関わることもあることから、アレルギー食品が含まれている原材料の情報管理は重要であり、期限設定のほかにも製品のすべての表示項目を正確に記載するよう、製品情報の管理を改めて見直しましょう。〔①〕

「食品期限表示の設定のためのガイドライン」

「食品の特性に配慮した客観的な項目（指標）の設定」について（抜粋）
（厚生労働省・農林水産省）（平成17年）

- 個々の食品の特性に十分配慮した上で、食品の安全性や品質等を的確に評価するための客観的な項目（指標）に基づき、期限を設定する必要がある。
- 客観的な項目（指標）とは、「理化学試験」、「微生物試験」等において数値化することが可能な項目（指標）のことである。
- これらの項目（指標）に基づいて設定する場合であっても、結果の信頼性と妥当性が確保される条件に基づいて実施されなければ、客観性は担保されない。
- 各々の試験及び項目（指標）の特性を知り、それらを総合的に判断し、期限設定を行わなければならない。
- 例えば1年を越えるなど長期間にわたり品質が保持される食品については、品質が保持されなくなるまで試験（検査）を強いることは現実的でないことから、設定する期限内での品質が保持されていることを確認することにより、その範囲内であれば合理的な根拠とすることが可能であると考えられる。

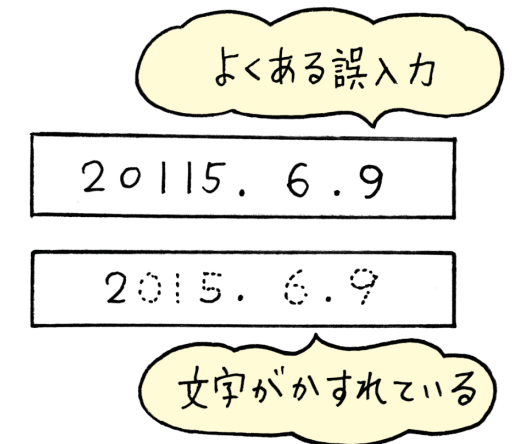
■期限表示の確認

●日付に間違いがないことを確認しましょう。

- 確認作業は複数の作業員で行います。
- 日付は作業指示書、カレンダーなどで確認します。
- 印字した包材を確認表などに貼付して記録します。

●確認するポイント

- 設定した日付に誤りがないか。
- 印字場所に誤りがないか。
- 印字のかすれ、欠け、にじみ、抜けもれはないか。
- 年や月が切り替わるタイミングは注意！



●包装ラインでの印字内容の注意喚起の掲示



■アレルギー食品が含まれている原材料の情報管理（例）〔①〕

●原材料に含まれるアレルギー物質のデータ化

●最終製品に含まれるアレルギー物質が把握できる

原材料名	メーカー	仕様	アレルギー物質				
			小麦	卵	乳	……	ゼラチン
A			○	△	×		×
B			アレルギー物質				
			小麦	卵	乳	……	ゼラチン
B			○	○	×		×
E			アレルギー物質				
			小麦	卵	乳	……	ゼラチン
E			○	△	×		×

製品名	分類	原料 使用材	アレルギー物質				
			小麦	卵	乳	……	ゼラ チン
カレー うどん	カレー	A	○	△	×		×
		B	○	○	×		×
		C					
	うどん	D					
		E	○	△	×		×
最終製品の アレルギー物質			○	○	×	……	×

3 情報の提供

- 製品情報を社外に提出する場合には、内容を確認する仕組みがある。
- 製品情報を社外に提出する場合には、提出先を記録する。
- 製品情報を社外に提出する場合には、非開示としている項目について、その理由を明確にできる。

○印は食品の衛生・品質水準の確保、消費者の信頼確保のために事業者が実施することが望ましい事項です。

製品情報には、企業のノウハウが含まれている場合があります。
取引先や消費者からそのような製品情報の開示を求められた場合に、対応に苦慮するケースがみられます。

製品情報として取り扱われるものの一例としては、以下のようなものが挙げられます。

製品の基本的な情報	商品名	原材料情報	原材料名
	商品形態		食品添加物名
	内容量		原料配合比
	製造者名		原料産地
	製造者住所		原料メーカー名
	製造者電話番号		使用包装材質
	賞味期限		工程中の殺菌条件
	管理用コード(JANコードなど)	製造工程の管理情報	金属探知機 設定条件
	栄養成分内訳		X線検知器 設定条件
	保存温度		内容量チェック
製造工場情報	アレルギー物質表示有無設定		原料官能検査
	召し上がり方・利用方法		原料微生物検査
	家庭での使用・保管・廃棄上の注意		その他の原料検査
	製造工場名		製品官能検査
販売者情報	製造工場住所		製品微生物検査
	製造工場固有記号		その他の製品検査
	販売者名		
	販売者住所		

製品の情報を、正確かつ迅速に社外に提出するためには、以下のような点を事前にまとめることが望まれます。

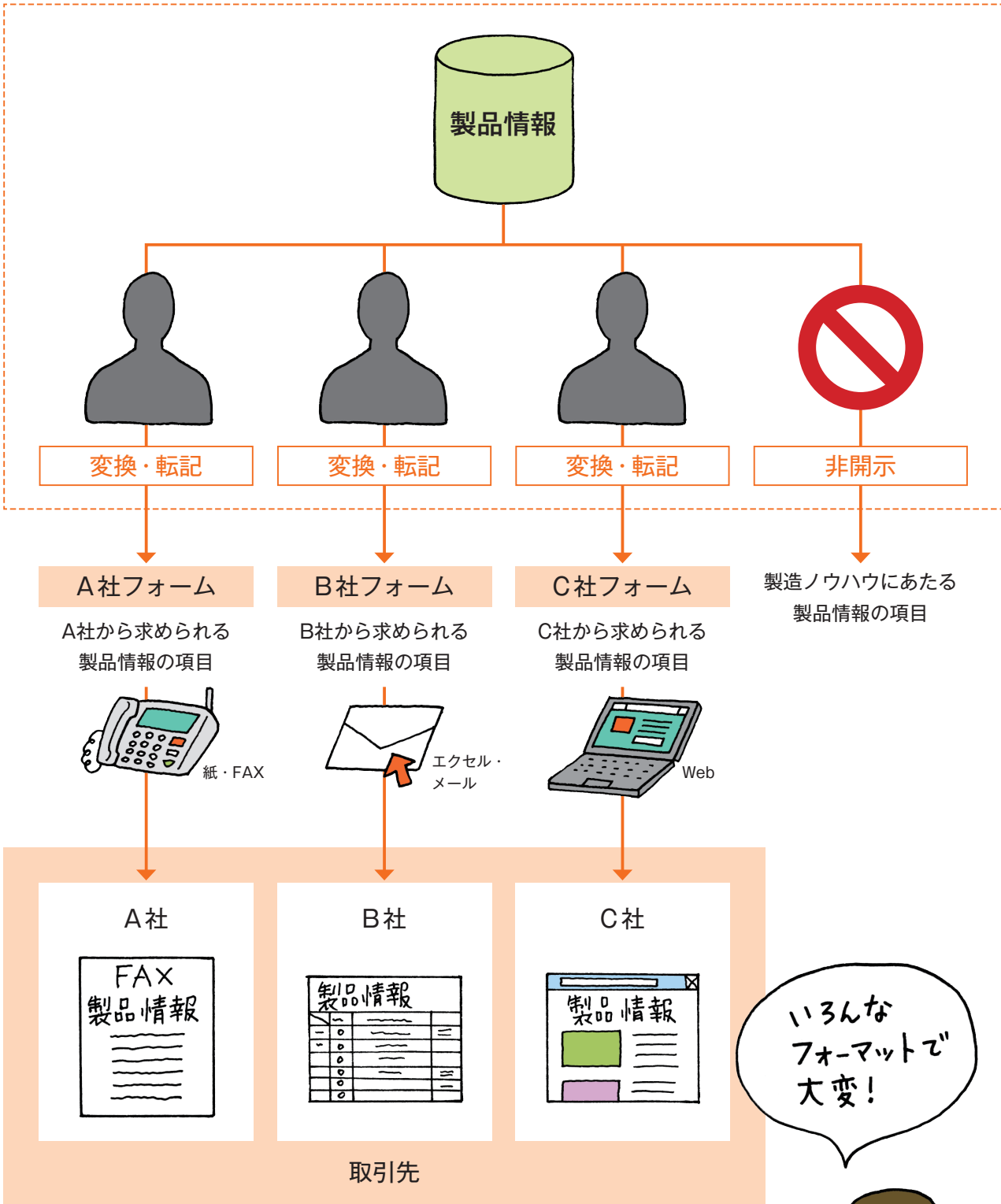
- 製品の情報とその根拠
- 非開示とする項目について、非開示とする理由

また、取引先や消費者がどのように受け止めるかをよく考えて、情報を提供する必要があります。

[管理ポイントの例]

- 製品情報は会社のウェブサイトや広告など適切な方法で提供します。
その際、製品に適用できる保管、調製及び提供の仕方を含みます。(食用加工油脂)
- 容器包装に入れ販売する製品等は、容器包装の見やすい場所に表示します。(炊飯製品)

■様々な製品情報のやり取りの流れ



いろんな
フォーマットで
大変!



2 トレーサビリティ

フードチェーン全体にわたって、食品の情報を追跡できること（トレーサビリティ）は、消費者の信頼に直結するとともに、トレーサビリティは、事故発生時において被害の拡大を最小限にとどめること、製品の回収と事故原因の究明を容易にすることができる。

また、原材料の受入れから製品の運搬・保管・販売までの情報が管理されていることは、製品への表示やフードチェーンに関わる様々な外部組織とのコミュニケーションを行う際に必要な根拠を示すこともでき、消費者の信頼確保につながる。

トレーサビリティに取り組む際、達成すべき目的を明確にすることが必要です。

トレーサビリティは、食品の安全性を確保する直接の手段ではありませんが、消費者や取引先からの信頼を確保するために役立ちます。

一般的な目的の例としては、以下のことが挙げられます。

食品の安全確保を助ける

- ・食品事故が発生した場合、その原因の究明や製品の迅速な撤去・回収が容易になります。
- ・事業者の責任を明確にすることができます。

情報の信頼性を高める

- ・消費者の食品選択に不可欠な表示が正しいことを検証でき、間違いを防げます。
- ・消費者・取引先・行政機関等からの問合せに対し、迅速かつ適切に情報提供できます。

業務を効率化する

- ・在庫管理や品質管理が効率化されます。
- ・費用の削減や品質の向上を期待できます。

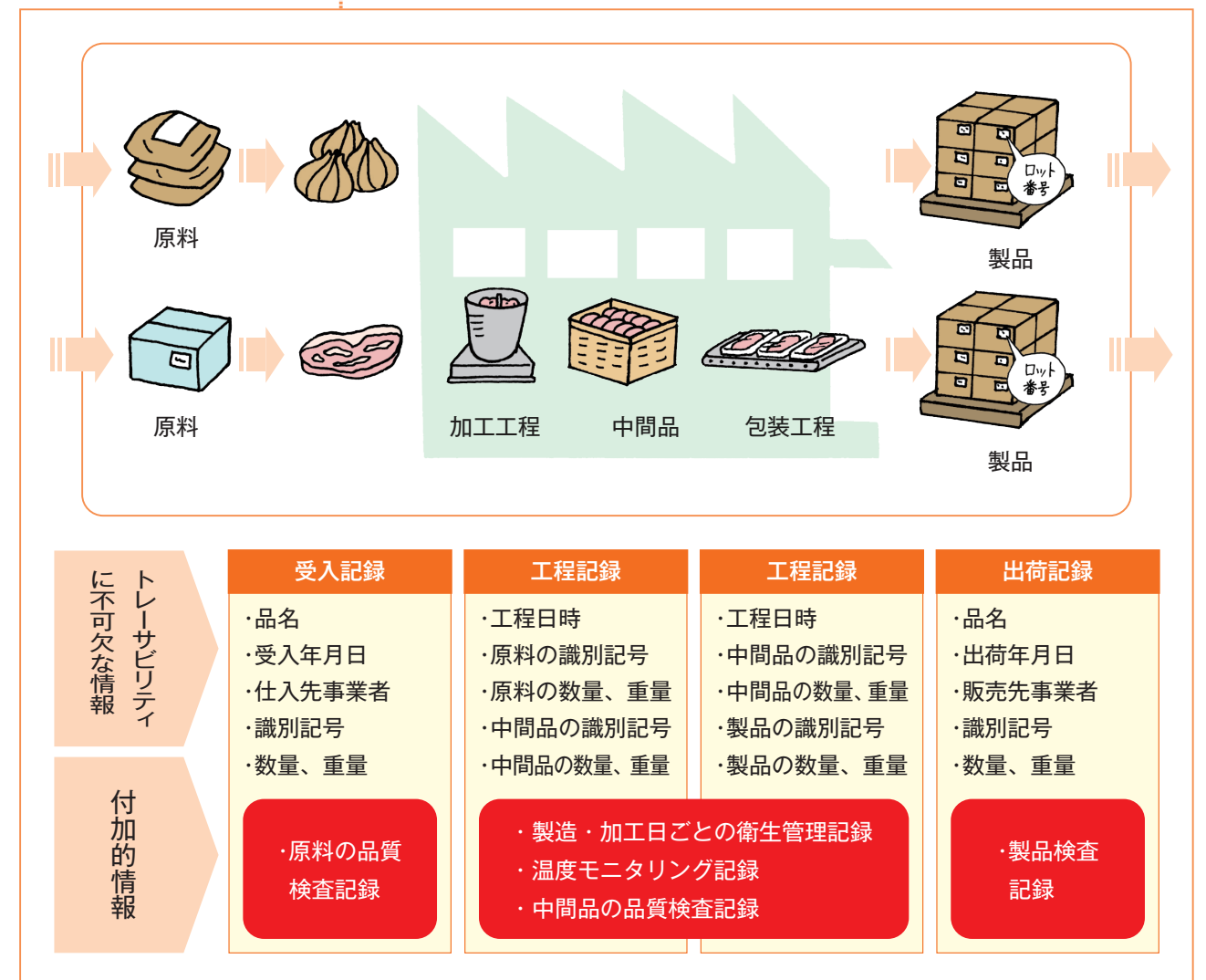
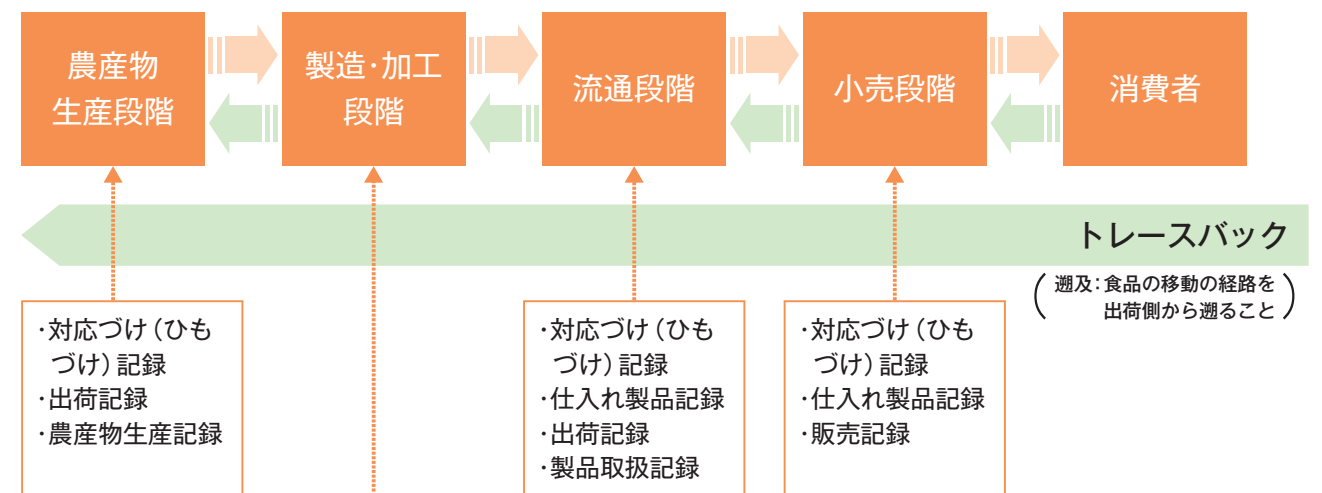
多くの場合、目的は同時に追求されることとなります。

品目の特性やフードチェーンの状態、対応の必要な問題、消費者・取引先の要望によって、各項目の優先順位は異なります。

トレーサビリティの構築にあたって、食品製造・加工事業者はこれらを考慮してどのような目的に重点をおくかを定めることが必要です。

■ トレーサビリティの流れと関連する記録書類

トレースフォワード（追跡：食品の移動の経路を供給側からたどること）



1 トレーサビリティの仕組みの整備

- 製品の期限等に応じて、トレーサビリティに関連する書類の保管期間を設定する。
- 必要に応じて、製品及び原料のロットの単位を定める。
- ロットの記号化について手順を定め、その手順に従い製品にロットの記号を付ける。
- 製品のロットの情報を確認できるよう、関連する書類を保管する。
- ロット間の誤混入が起きないように、製造工程や倉庫においてロット毎に管理し、必要に応じて記録する。
- 入出荷の記録（いつ、どこから、どこへ、何を、どれだけ等）の作成、及び記録の保存の手順を定め、実施する。
- 必要に応じて、ロット毎の製品サンプルを保管する。

○印は食品の衛生・品質水準の確保、消費者の信頼確保のために事業者が実施することが望ましい事項です。

トレーサビリティの仕組みの整備ポイント

ロットの定義について

食品安全のためのリスク管理をしやすいするため、同じリスクのものを1つにまとめます。

- ・原料ロット：同一の条件で、製造・加工、包装された範囲を1つにします。
- ・製造・加工ロット：最大でも同じ日に製造・加工した製品の範囲を1つにします。

原料について

微量のものと品目がきわめて多岐にわたるなど、ロットをすべての原料には設定できません。

- ・健康へのリスクを考慮して、リスクの高いと考える品目を対象にします。
- ・包装・資材について、健康へのリスクを考慮して、原料と同様に対象範囲を決めます。
- ・入荷する原料の安全性やトレーサビリティの確保ができるか、入荷先を確認します。
- ・入荷伝票や納品書、送り状の記載情報と実際の荷物とが一致しているか確認します。

製造・加工過程での製品の再生^{※1}や転用^{※2}について

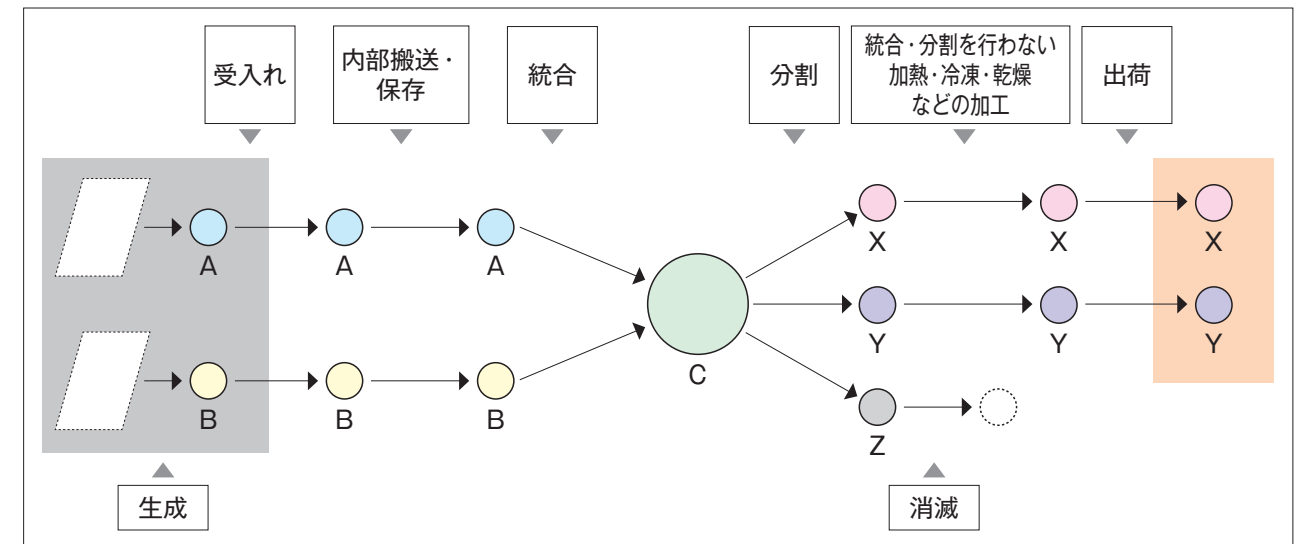
- ・本来の製造工程から再生や転用により取り除かれるものについては、改めてロットの設定を行います。
- ・その際、以下の内容を記録して、追跡・遡及できるようにします。
発生元（どのロットから）／投入先（どのロットに使用、転用）／数量
- ・再生や転用ができず、やむを得ず廃棄する場合、以下の内容を記録します。
いつ（日付）／何を（品名）／どのロットから／どれだけ（数量）廃棄したか

※1 工程の途中で検知した不適合品をすみやかに手直して適合品にし、元の工程に戻す。あるいは、不適合品を元の工程から一旦除去し、手直して適合品にしたうえで同じ製品の他ロットの製造・加工工程に投入すること

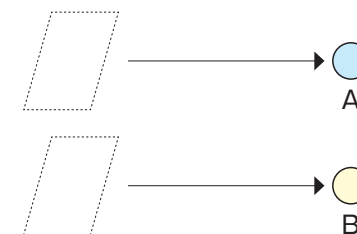
※2 不適合品を、手直しなどをすることにより、規格等が異なる別の製品に使用すること

■ロットの取扱いパターン

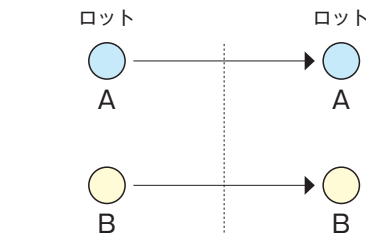
ロットの取扱いは、どのような事業者の工程においても、以下の8つのパターンの組合せによって組み立てることができます。



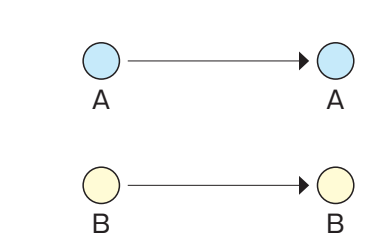
●ロットの生成
(農畜水産物の生産時、識別のない原料の受入時)



●ロットの受入れ

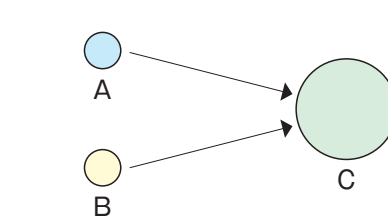


●ロットの内部搬送・保存
(ロットを構成する製品に変化がない)

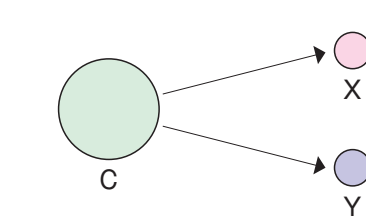


工場（作業所）の境界

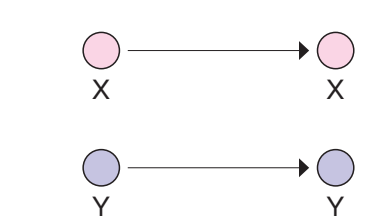
●ロットの統合
(2つ以上のロットを1つにする)



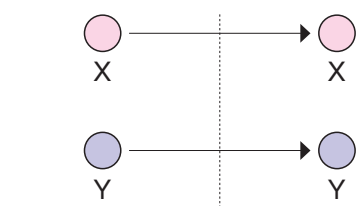
●ロットの分割
(1つのロットを2つ以上に分ける)



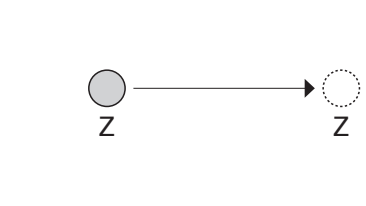
●ロットの統合・分割を行わない加工
(加熱・冷凍・乾燥など)



●ロットの出荷



●ロットの消滅
(廃棄処分をした時など)



工場（作業所）の境界

2 トレーサビリティに関する記録の提供

○行政から要請がある場合にはトレーサビリティに関連する記録を提出する。

○印は食品の衛生・品質水準の確保、消費者の信頼確保のために事業者が実施することが望ましい事項です。

トレーサビリティに関する記録のポイント（仕入れ元及び出荷・販売先など）

記録の様式には、以下の4項目がすべて記載されていることが必要です。

- いつ（入荷日）
- どこから（入荷先）
- 何を（品名）
- どれだけ（数量）
- いつ（出荷日）
- どこへ（販売先）

原料や製品のロット番号や日付を衛生管理・製品検査・温度のモニタリング等の記録と対応づけることで、問題発生時の原因究明や回収範囲の特定に役立ちます。

記録の保存方法を決めておきます。
いざというときに記録をすぐに確認できるよう、整理して保存しておきます。
また、記録媒体は、紙媒体、電子媒体のいずれでも構いません。

- 伝票や台帳をファイルに綴じてロッカーに保存
- パソコン上に電子データで保存 など

記録の保管期間を決めておきます。
記録は、取り扱う食品の賞味期限または消費期限に応じて合理的な期間を設定し、保存します。
生鮮食品等、出荷先やその先で加工食品の原材料となる可能性のあるものは、そのことも考慮します。法令などで保存期間が定められているものもありますので、保存期間を設定する際の参考とします。
その食品を食べた消費者に健康影響が生じた時や、表示に関する疑義が生じた時に、追跡・遡及に対応できるよう、保存しておくことが重要です。

■法令等に基づく記録の保存期間

法令等	対象	保存期間
食品衛生法第3条第2項にもとづく食品等事業者の記録の作成及び保存に係る指針	食品等事業者それぞれの仕入れ元・出荷・販売先等に係る記録、殺菌温度や保管時の温度等の製造・加工・保管等の状態の記録	事業者が取扱う食品等の流通実態（消費期限または賞味期限）に応じて合理的な期間を設定する。 多種多様な食品を仕入、出荷、販売等する事業者であって流通実態に応じた保存期間の設定が困難な場合については、その区分毎に次の期間を参考として設定する。 • 生産段階：販売後1～3年間 • 製造・加工段階：販売後1～3年間 • 流通段階：販売後1～3年間 • 販売段階：販売後1～3ヵ月
米穀等の取引等に係る情報の記録及び産地情報の伝達に関する法律（米トレーサビリティ法）	法の対象となる米・米加工品の入出荷記録	3年間 ただし消費期限が付された商品については3ヵ月、賞味期限が3年を超える商品については5年
牛の固体識別のための情報の管理及び伝達に関する特別措置法（牛トレーサビリティ法）	牛の個体識別番号を含む入荷・出荷等の記録	1年ごとに閉鎖（とりまとめ）し、その後2年間保存
法人税法施行規則第59条、第67条（法人） 所得税法施行規則第53条、第102条、第103条（青色申告者、白色申告者）	取引に関して、相手方から受け取った注文書、契約書、送り状、領収書、見積書その他これに準ずる書類及び自己の作成したこれらの書類でその写しのあるものはその写し	法人は7年間、青色申告者と白色申告者は5年間

3 コミュニケーション

信頼は、日々の取引や安全な食品の提供、問合せ・クレームへの対応、表示などのコミュニケーションにより醸成される。消費者とのコミュニケーションはもちろんのこと、取引先とのコミュニケーションが不良品の発生や事故の原因を排除し、結果的には消費者の信頼確保につながるものである。

最近、食品業界では食品の偽装表示等の不祥事が頻発し、業界全体に対する消費者の信頼を失いかねない状況が続いています。

保健所等が食品衛生上の苦情内容を早期に探知し、食品等事業者とともに被害拡大防止対策を速やかに講じる必要があることから、厚生労働省は「食品等事業者が実施すべき管理運営基準に関する指針（ガイドライン）」を平成26年10月に改正しました。食品等事業者は、消費者等から、食品等に関する苦情であって、健康被害につながるおそれが否定できないものを受けた場合は、保健所等に速やかに報告する旨が規定されています。

農林水産省は、平成20年3月に、「「食品業界の信頼性向上自主行動計画」策定の手引き～5つの基本原則～」を策定しています。〔①〕

基本原則5として「情報の収集・伝達・開示等の取組」を掲げて、消費者などの信頼や満足感を確保するため、常に誠実で透明性の高い双方向のコミュニケーションを行うことの必要性を挙げています。

具体的な取組

- 消費者が必要とする情報の正確でわかりやすい提供
- 表示や広報、宣伝活動における誤認誤解のおそれがない表現の使用
- 消費者相談窓口の設置
- 食品事故発生時における適切な対応
- 事故対応マニュアルの整備など

社内へのコミュニケーション

- 「情報」が確実に伝達されるよう、コミュニケーションの仕組みを確立しておく。
- 衛生責任者が、コミュニケーションの中心的役割を担う。
- メンバーとのコミュニケーションは、タイムリーに実行する。

社外へのコミュニケーション

- 関係する利害関係者とのコミュニケーションの仕組みを確立しておく。
特に、原材料メーカー、製造・加工委託先、防虫施工サービスなどの外注先、取引先や消費者、保健所などの行政機関、消費者団体など

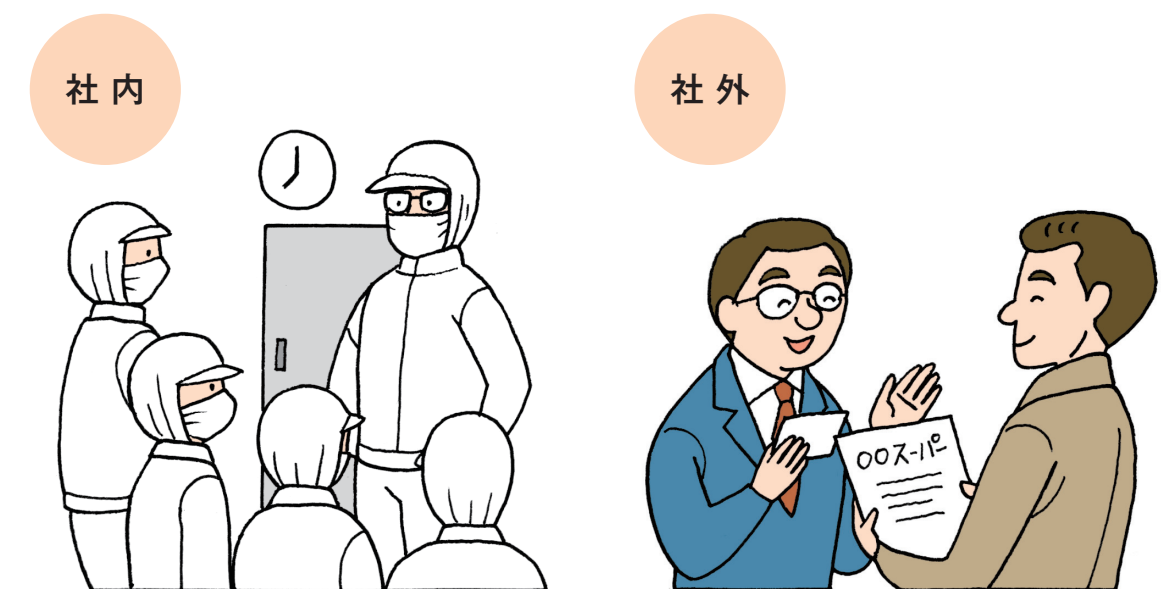
「食品業界の信頼性向上自主行動計画」策定の手引き～5つの基本原則～〔①〕

- 基本原則1 消費者基点の明確化
- 基本原則2 コンプライアンス意識の確立
- 基本原則3 適切な衛生管理・品質管理の基本
- 基本原則4 適切な衛生管理・品質管理のための体制整備
- 基本原則5 情報の収集・伝達・開示等の取組

コミュニケーションの仕組み作り（例）

- 誰が……… 食品安全に関するチーム
- いつ……… 社内朝礼など、社外への訪問時など
- どうやって……… 対話のほかに、書類の確認など
- 何の情報を……… 原材料の新規採用や改廃時の成分などの情報
生産工程や生産システムの変更時の注意事項
クレームの内容・原因・件数等の情報を統計的に処理した結果
取引先の要求事項
法令や規制の変更
新たな食品安全の課題 など

誰に対して…



1 取引先・消費者対応のための社内の組織体制

○取引先・消費者対応の部門と関連部門間が連携できるよう、社内の組織体制が整備されている。

○印は食品の衛生・品質水準の確保、消費者の信頼確保のために事業者が実施することが望ましい事項です。

2 取引先・消費者からの情報収集

- 取引先・消費者から情報を収集する責任者を定め、情報を集約管理する。
- 取引先・消費者から入手した個人情報を保護する仕組みがある。
- 取引先から原材料の情報など製品の表示を行うための情報を入手する。

○印は食品の衛生・品質水準の確保、消費者の信頼確保のために事業者が実施することが望ましい事項です。

3 取引先・消費者への情報提供

- 取引先・消費者が製品を安全かつ正しく取り扱うことができ、製品の選択に役立つような製品に表示する等必要な情報を適切に伝達する。
- 取引先・消費者へ情報提供を行う責任者を定める。
- 製品の表示の印刷について、作成、発行、確認等の手順を定める。
- 製品の表示の印刷について、記録を適切に保管する。
- 製品の表示の印刷について、設備・装置を用いる場合には保守・点検する。

○印は食品の衛生・品質水準の確保、消費者の信頼確保のために事業者が実施することが望ましい事項です。

ここでいう「情報」とは、以下のようなものを指します。

- ・原材料の新規採用や改廃時の成分などの情報
- ・生産工程や生産システムの変更時の注意事項
- ・クレームの内容や原因、件数等の情報を統計的に処理した結果
- ・取引先の要求事項
- ・法令や規制の変更
- ・新たな食品安全の課題 など

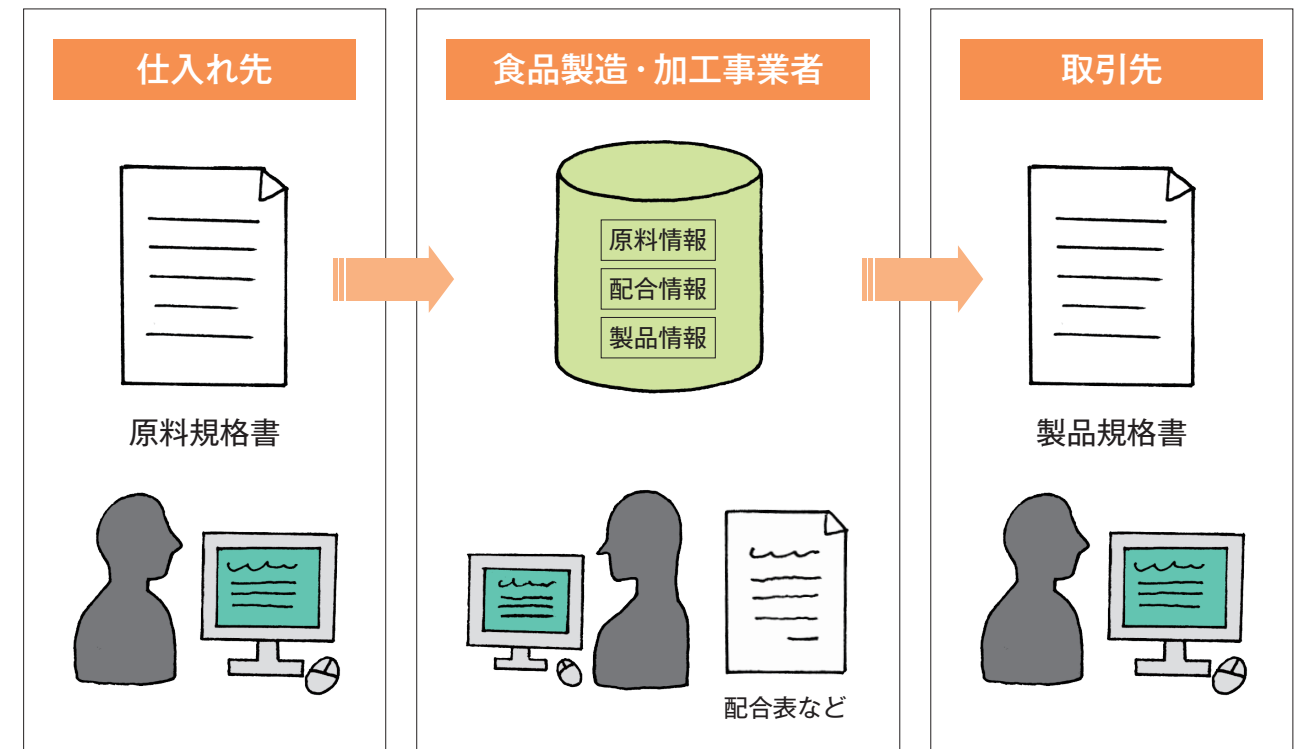
「情報」は、内容に誤りがなく、また過不足がないことが必須となります。

「情報」は、鮮度管理が鍵であり、「情報」の入手・更新日などの最新版管理が大切です。

「情報」を取引先や消費者へ提供する際に、内容が正しいかをダブルチェックするなどの仕組みが望まれます。

インクジェットプリントや熱転写プリントなど、表示の印刷に用いる設備・装置を定期的にメンテナンスします。製造・加工時、設備・装置が正しく稼働していたことを示すために、始業前・作業終了後の動作確認を行います。また、試しに印刷したものを記録・保管することが望まれます。

■原料規格書を起点とした情報管理システム（例）



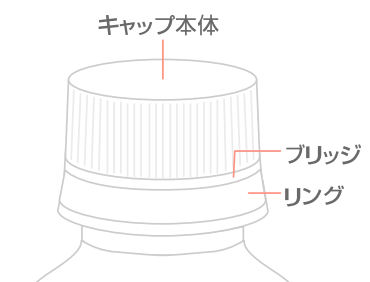
■消費者へのわかりやすい注意喚起（例）

キャップの未開栓・開栓 判別法

（A）キャップは、キャップ本体とリングとそれをつなぐブリッジから構成されています。

（B）未開栓

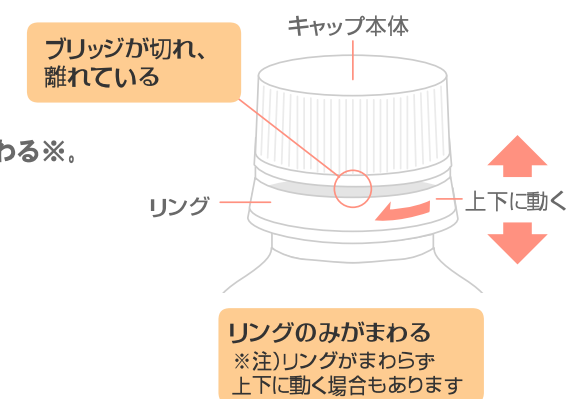
- ①キャップ本体とリングはブリッジでつながっている。
- ②開栓を始めて少しまわすと、ブリッジが切れ、手に「わずかな振動」が伝わるか、「かすかにカチツという音」がする。



（C）開栓済み

- ①キャップ本体とリングが離れている。
- ②リングをまわすと「リングのみ」がまわる※。

※注）種類により、リングがまわらずガタガタ上下に動く。



（注）①ボトル缶のアルミキャップも、同様に確認できる。
②キャップの種類はいくつかあり、詳しくは各社にお問い合わせください。

4 取引先・消費者からの問合せ・クレーム対応

- 迅速に対応できる仕組みがある。
- 取引先・消費者からの問合せ・クレームについて、対応方法のマニュアルを整備する。
- 取引先・消費者からの問合せ・クレームに対し、適切な情報を提供する。その際、必要に応じて、回答期日の目処を言うことができる。
- 取引先・消費者からの問合せ・クレーム対応の責任者による対応終了の確認を行う。
- 取引先・消費者からの問合せ・クレームへの対応を記録する。

○印は食品の衛生・品質水準の確保、消費者の信頼確保のために事業者が実施することが望ましい事項です。

取引先・消費者からの問合せ・クレームには、それぞれの内容に応じて、誠意を持って対応することが基本です。

その際、迅速かつ適切な情報の提供が望まれます。

施設の規模にかかわらず、組織の責任者へ報告することで、組織全体で解決に向かうことができます。

あらかじめ対応する部門を設置することや社内の連絡体制などを準備しておくことです。

その際、異物の混入、食品の腐敗・変敗、健康被害の有無など、申し出の内容によって体制づくりも異なってきます。

速やかに製品の製造・加工量や流通量を調査するとともに、製造・加工担当者に苦情内容を伝え、関連する製造・加工工程での苦情発生原因を究明します。

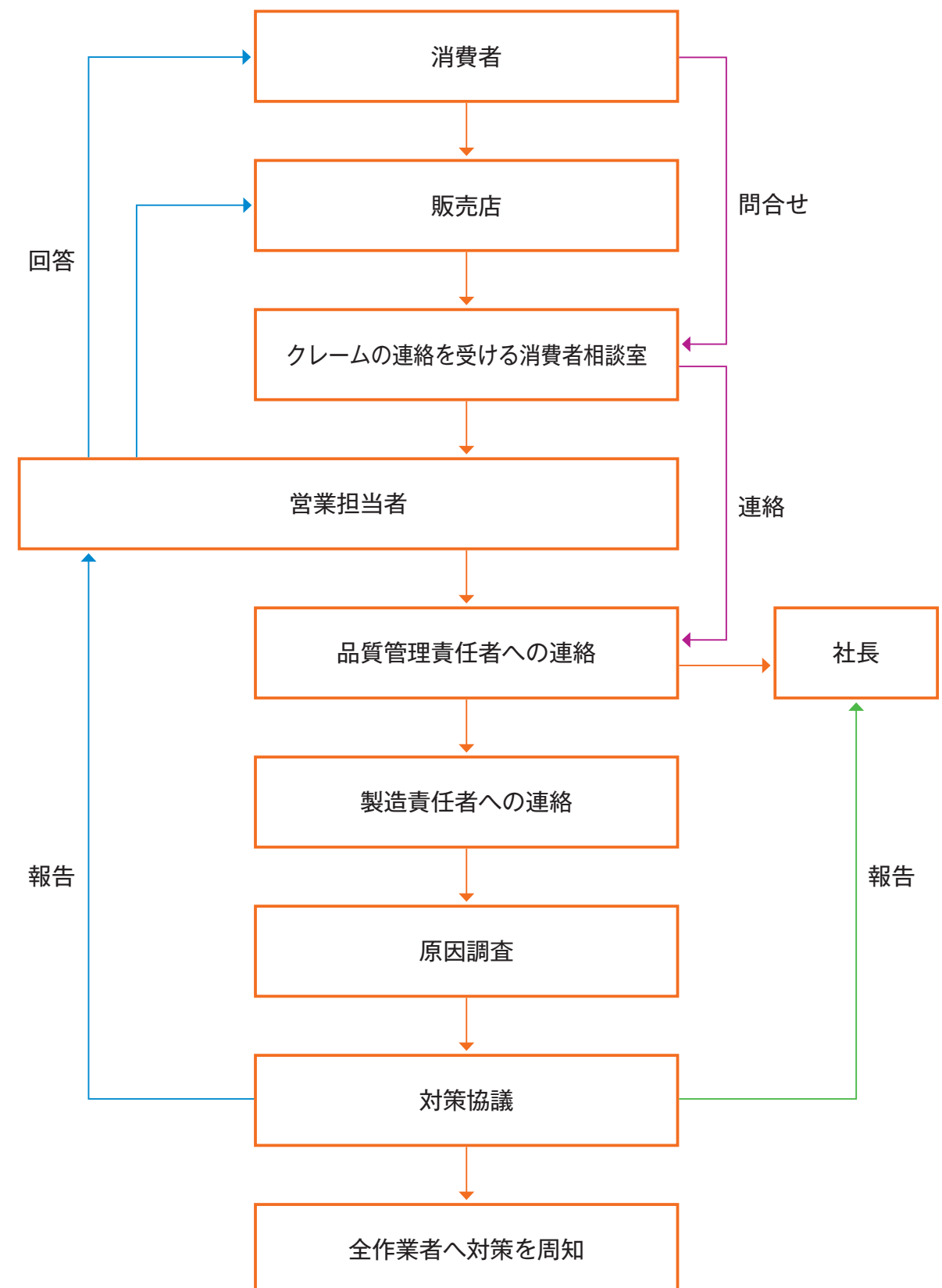
また、苦情の発生原因の究明ができれば、再発防止のための対策を立てます。

なお、クレーム対応の情報を拡大被害予防・原因究明だけでなく、責任の所在追及や、損害賠償と結びつけると、作業が繁雑になることを避けたり、現場の仲間に迷惑をかけたくないという意識が働き、正確な情報が上がってこなくなる場合があるので、情報収集に際しては注意が必要です。

[管理ポイントの例]

- ・クレームの受付窓口、担当部署及び基本的な社内対応の流れ（冷凍食品）
- ・製品回収を伴う緊急かつ重大な問題が発生した場合の対応方法（冷凍食品）
- ・クレーム内容の調査及び原因究明についての流れ（冷凍食品）
- ・クレームの対応・処理、内容の調査及び原因究明に関する記録管理（冷凍食品）

■消費者からの問合せ・クレームに対応する経路（例）



コラム “生きた”マニュアルですか？

食品の製造・加工現場にはさまざまなマニュアルが用意されています。

身なりや手洗いの方法にはじまり、機械装置の操作や保守の方法、清掃・洗浄・殺菌・消毒の手順など、たくさんの掲示やファイルがあります。

それらは従業員に活用されていますか？誰かがメンテナンス(更新)していますか？

現場のマニュアルは、必要時に作成され、数回使われたらそのまま放置ということになってしまいがちです。

古い版のものが回収もされぬまま書類の束に埋もれていたり、ラミネートが剥がれて中の紙にカビが発生しているなど、気の毒なマニュアルもたくさん見うけられます。

各種のマニュアルは「教材」であることを思い出しましょう。

新入の社員やパートさんには必ず、既存の従業員に対しても定期的に、きちんと教材を使ってトレーニングすることが重要です。

教材を用いることによって、指導する内容に漏れやばらつきがなくせる上、ルール違反があったときには、再度マニュアルを示して毅然と指導ができます。

教材を使わずに口頭だけで指導すると、言った、言わないのトラブルになることもあります。

教材として活用されていれば、マニュアルは自ずと更新されます。また、使用・掲示の期限を予め決めてしまうことも有効です。特に掲示物としてのマニュアルは汚れたり、色があせたりしますので食品の製造・加工現場のインテリアとしては好ましくない状態になることがあります。

それぞれのマニュアルの管理担当者を決めて、常に最新版で見た目にもきれいなマニュアルを維持しましょう。