

第2 品質事故の拡大防止と発生時の対応

1 基本的な考え方

アイスクリーム類は老若男女を問わず沢山の人々に広く食されている商品であり、消費者に供給するアイスクリーム類の品質と安全性の確保には細大の注意を払うことが重要である。

しかしながら、食中毒・異物混入等による品質事故が生じた場合、時には多くの消費者が健康危害を被ることにもなる。その場合、企業が対応を誤ることにより、あるいは適切な対応を実行していても、重大な事故発生により、消費者の安全性に対する信頼を揺るがし企業経営に悪影響を及ぼすことがある。

そのような事態に陥らないよう、あらかじめ事故発生時に生じる事態を想定して事故拡大防止のため実施すべき対応をマニュアル化し、その実効性を検証しておくことが重要である。

このため、対応マニュアルは、危機発生時のみを対象としたものではなく、平常時からの対応に始まって危機収束段階の対応までを対象として含む必要がある。

本報告では、この観点から、平常時の対応、事故発生時の初期対応、重大な品質事故が生じた際の対応及び危機収束段階の対応について基本的対応を検討した。

2 平常時における対応

(1) 事故拡大防止対応マニュアルの必要性

食中毒・異物混入等の品質事故が生じた場合には、迅速かつ適切な対応が必要となる。そのためには、平常時からの対応が準備され訓練されていなければならない。

この観点から、平常時にあらかじめ事故拡大防止対応マニュアルを作成し、その実効性の検証を行っておくことが重要である。

ただし、品質事故がすべて危機的事態になるのではなく、その多くは当事者間の対応で問題解決しており、まずは通常の消費者クレーム対応マニュアルを完備し、迅速、適切に対応していく必要がある。事故拡大防止対応マニュアルは、

当事者間で解決されず同様クレームが複数で発生し、重大な事態に陥るおそれのある場合に備え、事故発生の際に企業全体でどのように対応するか、また、日常的にマニュアルの実効性をどのように確保するかについて、あらかじめ定めたものである。

(2) マニュアルの作成と実効性の確保

マニュアルは、事故の拡大と事故発生時の混乱を最小限に抑えるための骨組みであり、企業規模の大小に拘らず作成しておくことが望ましい。

マニュアルの具体的な内容は、製品の特性や販売経路等を踏まえて、各企業で作成することになるが、危機発生時の内容については、後で述べる「重大な事故が生じた際の対応」に例示的に記載しているので参照されたい。

また、マニュアルの実効性を確保するためには、経営者自らが主導して、事故を想定した訓練を企業全体で平常時に実施しておくことが必要である。

事故想定訓練は、以下の目的が達成できるよう随時行うことが望まれる。

- ア 緊急連絡網が整備され、それに従った連絡が正しく行われている。
- イ 決められた事実確認事項が決められた時間内に把握され連絡されている。
- ウ 担当者が異動した場合に、新任者が再確認し内容を理解・継続する。
- エ 製造工程や機械施設が変更された場合に、適切な内容に調整する。
- オ 既存マニュアルが物流・商流の変化に対応しているかを検証する。

訓練により明らかとなったマニュアルの不備・不具合については、修正を加え、常に最適のマニュアルが企業全体で理解されているよう努めなければならない。

3 事故発生時の初期対応

(1) 消費者からの苦情（クレーム）への対応

① 苦情処理の基本理念

苦情は文句ではなく、お客様が会社のために、時間と労力とお金をかけて提供してくれる貴重な生の情報であり、次のように認識する必要がある。

苦情処理は、「消費者心理への対応」である。

「販売活動の一部」である。

「会社のトップがあたる心構えで」対応する。

「企業に利益をもたらす」ものである。

「企業の考え方を具体的に示す場」である。

従って苦情処理は会社発展の絶好のチャンスと捕え、積極的に対応していく必要がある。

② 苦情処理対応窓口

苦情処理は最初の対応で大半が決まることが多い。従って苦情対応窓口は一本化し、出来るだけ専任担当者を配置するのが望ましい。また苦情申出者の便宜を考え、お客様対応窓口の電話番号を商品に表示しておくことが望ましい。

③ 苦情対応の姿勢

ア お客様の立場に立って、誠実さと気配りを大切にする

イ 満足を得られるまで、粘り強く解決を

ウ 「ごね得」など、不当要求には毅然とした態度で（対応ミスをしないよう）

④ 苦情対応の心構え

ア 常にスピーディーな対応を心掛ける

イ 先ず相手の言うことを良く聞く（弁解・責任転嫁はしない）

ウ 事実の確認を十分に行う

エ 積極的に誠意を持って解決に努める

オ 日数が経過するときは、途中で連絡する

カ 謙虚・迅速・正確・誠意・積極が5原則

⑤ 聞き取り事項

少なくとも次の事項は聞き取り必須事項である。あらかじめこれらの内容を記載した苦情受け付け用紙を作成しておき、これを元に聞き取りするのが効果的である。

- ア 苦情のあった製品名
- イ 申立者の住所、氏名、電話番号
- ウ 苦情の内容（できるだけ具体的に）
- エ 製造工場名
- オ 購入店名、購入日
- カ 商品管理記号（印字している場合）

⑥ 苦情品の検査

苦情品の検査が必要な場合は適宜判断し、工場検査室、社内分析センター、社外検査機関等に依頼して検査する。送付中に品質が劣化したり、容器が破損しないよう、温度管理、荷造りには十分に配慮する。また後からのトラブルを避けるため、申立者の了解、及びサンプルの保管にも配慮する必要がある。

⑦ お客様への報告

苦情品の調査結果、（推定）原因、再発防止対策を含めた内容で報告する。必要に応じて、これらの内容を書面で報告する。

⑧ 苦情のフィードバック

苦情情報は記録・分類して社内にフィードバックして製品の製造、開発、改良、表示、販売方法等に役立てる。

(2) 事実確認と製品回収の判断

事実確認内容と保健所からの回収指導の有無により対応を決定する。

指示がある：指示に従った回収計画を作成するとともに製造ラインの確認を行う。

指示がない：健康危害のレベルと事故拡大の可能性から回収の是非を判断する。（あらかじめ基準があれば参照する。）

この際、経営環境、企業イメージ等も考慮することになる。

製品回収実施を決定したら、回収範囲を事実確認の内容により定める。

(あらかじめ製品回収に至る初期対応のフローがあれば参照する。)

(3) 製品回収の考え方

① 基本的な考え方

品質事故は、人の健康危害に及ぶおそれがあるため、事故発生時には直ちに製品回収の要否・範囲の判断を行うとともに、できるだけ速やかに対応し、消費者に対する危害を最小限に留めなければならない。

アイスクリーム類は、農畜産物を原料としていることもあって、ある種の異物混入は避けられない面があるが、消費者に対し、安全に食べられる食品を提供できるようリスクを最小限にする努力を払う必要がある。

製品回収については、その時点で得られた事実に基づき、

ア、健康危害への影響

イ、事故拡大の可能性

の観点から、製品回収の要否・範囲を定めることとなる。

製品回収は、法令による場合を除き、あくまで企業経営者が自主的な判断に基づいて行うものであるが、回収判断の考え方を事例的に作成すると、以下に示すとおりとなる。

また、回収の要否にかかわらず、品質事故が発生した場合には、製造工程等を含めた品質管理の見直し等の対応が必要である。

なお、本章は、アイスクリーム企業が、製造段階において責任があるとされるものについて、その対応を検討したものである。

② 事故分類別重要度の判断の考え方

品質事故の原因を大別すると、微生物の混入（増殖を含む）の場合、化学物質の混入の場合、その他異物（夾雑物を含む）の混入の場合、その他表示の誤記等の場合に区分し得る。

(悪意により混入されたものについては今後の課題とし、ここでは取扱わない。)

これらの原因により生じる事故は、ア、健康危害の程度、イ、事故拡大の可能性、の双方の観点から回収すべきかどうかの対応を検討する。

ア 健康危害の程度

健康危害については、その危害の大きさにより次のとおりクラス分けを行う。

(健康危害に関する等級区分)

クラス 1：事故が重篤な健康危害又は死亡の原因となるおそれを有する場合

クラス 2：事故が一時的な又は治癒可能な健康危害の原因となる可能性はあるが、重篤な健康危害のおそれはまず考えられない場合

クラス 3：通常は危害発生の可能性がない場合

イ 事故拡大の可能性

拡大の可能性とは、当事者間の対応（クレーム当事者である消費者個々と企業との間での事故処理）では済まない程度にさらに発生するおそれがある場合をいう。

微生物や化学物質の混入については、同様の条件下にある製品からは、同様の危害を生じる蓋然性が高いと考えられる。

また、異物（夾雑物）の混入の場合においても、金属、プラスチック、ガラスのようなものの場合には、部分的破片状態で存在することが多く、その残部が他の製品中にあることが想定されるときには、事故拡大の可能性が高いと考えられる。

異物混入の中でも、虫をはじめとする生物由来の異物については、ほとんどの場合、偶発的に混入している場合が多く、事故拡大の恐れは小さいと考えられる。

ウ 製品回収の判断

製品回収は、上記ア及びイを考慮して判断する。

この考え方に基づいた対応は次のとおりとなる。

なお、事例は、あくまで一般的な状況を想定したものであり、健康危害のレベル及び事故拡大の可能性については、商品特性、日常的摂取（消費）の状況、消費者の年齢等により異なるので、その点に留意することが必要である。

(ア) 微生物及び化学物質の混入（微生物の増殖を含む。）

微生物及び化学物質の混入による食中毒事故の場合、及び収去検査で違反となった場合は保健所の指示に従う。

食中毒菌以外の一般的な微生物の場合は、急性で重篤な症状を呈することがまれであることから、原則クラス 2 あるいは 3 となり、事故拡大の可能性の小さいと思われる場合には、当事者間の対応により解決することも考えられる。

その他クラス 2 あるいは 3 にあたる場合にあっては、同様の対応となる。

(イ) 異物（夾雑物を含む）の混入

異物（夾雑物を含む）の混入については、鋭利なガラス片や金属のような硬質異物は、原則クラス 1 となり、事故原因の存在可能性がある範囲については原則回収となる。

その他の異物については、比較的危険発生に至る可能性が小さく、原則クラス 2 あるいは 3 となり、事故拡大の可能性により判断する。

また、昆虫、毛髪等生物由来の異物の場合は、通常、危害を生じる可能性は小さいため原則クラス 3 となる。また、偶発的発生が多く事故拡大の恐れが小さいため、原則当事者間の対応により解決し得ると考えられる。

③ 初期対応のフロー（回収の範囲）

事実確認や対象製品の特定を含め、事故発生時の初期対応のフローを例示的に示すと以下のとおりとなる。

品質事故により製品回収が必要となった場合の回収対象は、前述のように事故拡大の可能性があるとされる範囲全体となり、フローに従って特定される危険性の範囲が製品回収の対象範囲となる。

また、危険性の範囲が当初の段階で明らかでない場合には、事故原因が存在すると考えられる範囲全体を回収の範囲とすることとなる。

その結果として、回収対象となるロット、バッチ、製造（出荷）日時、製造ライン、製造工場等を確定することが出来る。

尚、アイスクリーム類は品質保持期限表示を免除されているが、何らかの商品管理記号を印字しておくことが望まれる。

（注）ロット：同一製造ラインで同一日に製造されたものをいう。

バッチ：同一製造ラインにおいて、製造工程における最小の単位を示し、調合タンク、エージングタンク等で区分されたものをいう。

【製品回収の範囲等を定める初期対応のフロー】(製造責任があると考えられる場合)

ア、微生物・化学物質の混入による疑いのある中毒症状の発現、及び収去検査で違反となった場合

保健所の指示に従う。

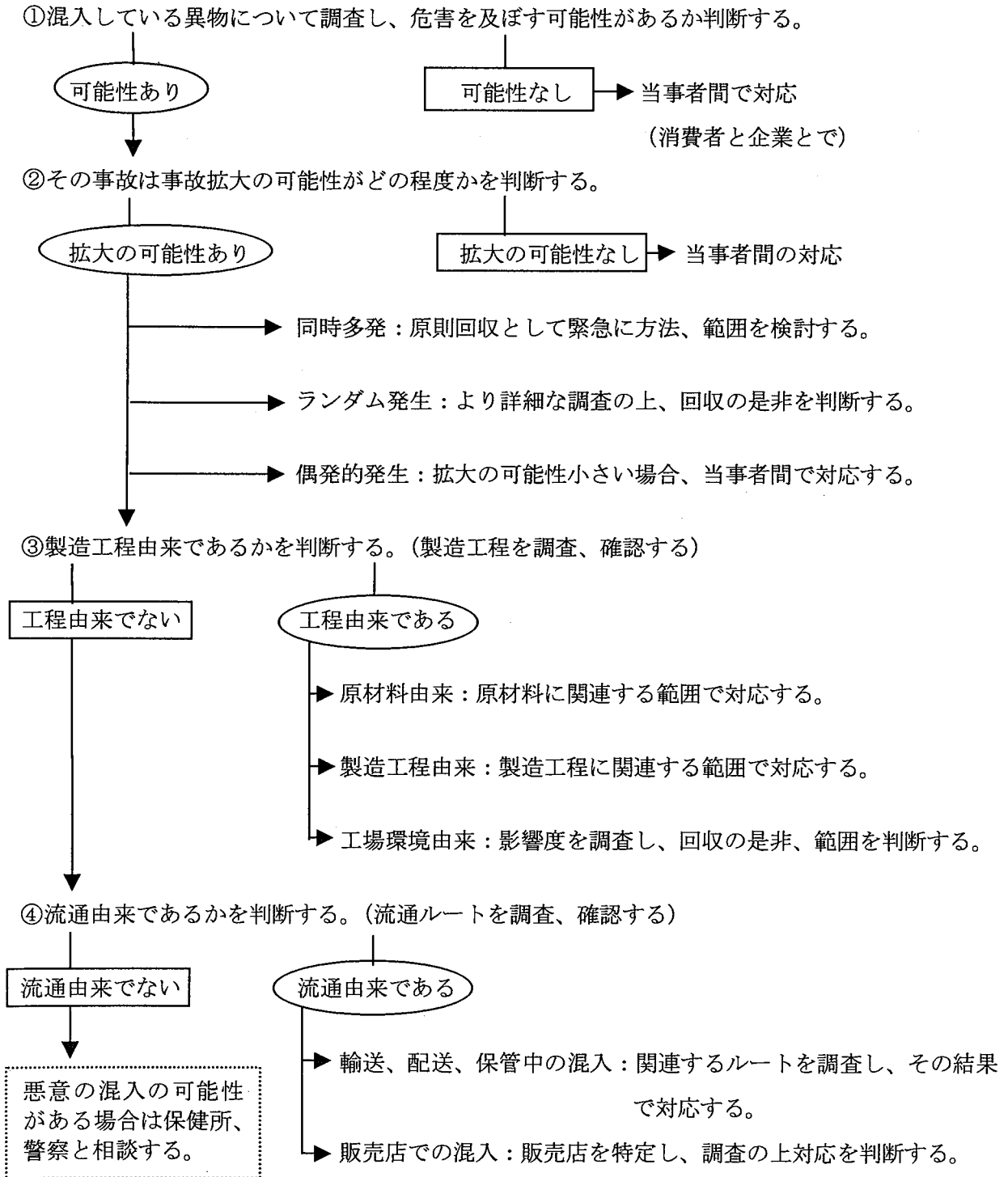
ただし、流通由来であると考えられる場合は、流通ルートを検査・確認し、関係ルートで回収又は当事者間対応する。

また、消費者由来である場合は、事故内容により当事者間の対応となる。

イ、異物混入による品質事故の発生

次頁に示す初期対応のフローに従い対応する。

異物混入による品質事故における初期対応



4 重大な品質事故が生じた際の対応

(1) 組織体制と対応事項

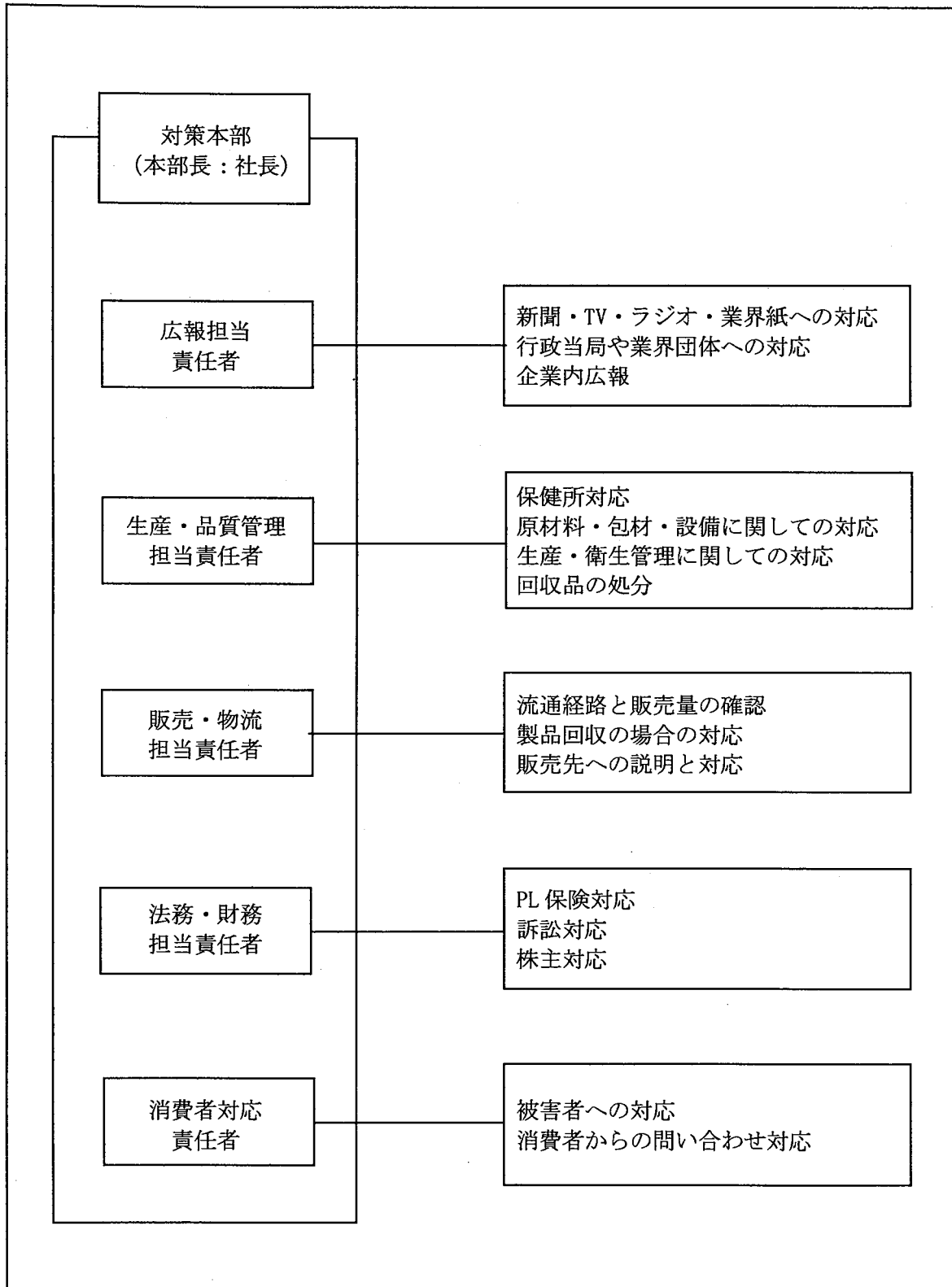
重大な品質事故が生じると、迅速な対応が必要となり、また、行政当局、報道関係、取引先等各方面からの問い合わせも短期間に集中することが多い。

このため、平常時の組織体制では、企業活動に支障を生じるおそれがあり、適切に対応を進めるためには、企業規模が小さな企業においても、経営者を中心とした臨時的な組織体制（対策本部）を設置し、必要な対応事項とその分担を明らかにすることが望ましい。

対応すべき事項

1. 主に社内的な対応
 - (1) 初期対応
 - (2) 原因究明
 - (3) 従業員への対応
2. 主に社外的な対応
 - (4) 保健所等への対応
 - (5) 広報・消費者への対応
 - (6) 被害者への対応
 - (7) 取引先への対応

(危機対策本部と対応体制の例)



(2) 初期対応

ア 事実確認及び確認事実の整理

対策本部は、最初に、消費者、保健所、取引先（販売先や仕入先）、報道関係者及び社内の各部門における確認事実を整理する。

また、クレーム製品は、現況を維持した状態で速やかに回収する。

1. 事実確認の主な事項

- (1) 社外関係（消費者、販売先、保健所、病院、報道機関など）
 - ・ 連絡のあった日時、連絡者氏名と所属組織、住所（連絡先）、
 - ・ 会社側の対応者と部署
 - ・ 問合せ／連絡の内容、回答内容、回答後の対応
 - ・ 事故発生の日時・場所、発生後の経過、対象商品、購入先、
 - ・ 購入日時
- (2) 社内関係（製造部門、販売部門、品管部門、物流部門など）
 - ・ 製造記録、品質管理記録
 - ・ 販売記録、流通・物流ルートのトレース
 - ・ 設備に関する記録

2. 確認事実を整理する観点

事故の内容： 直接原因（食中毒菌、毒性化学物、異物・夾雑物等）、
原因食品

事故の発生： 同時多発、ランダム、突発的

発生地域： 全国的、特定地域、特定店舗

対象商品： 製造工程、原料、包装資材、製造ライン、製造工場、
流通ルート

製造日時： 期間、月日、時間

商品管理記号（印字している場合）

イ. 製品回収の判断及び回収計画

事実確認の後、重要度と事故の内容・程度により対応措置（操業停止、製品回収、流通在庫確認、店頭確認等）が決定される。

決定にあたっては、あらかじめ健康危害の有無とその程度、事故の具体的発生内容とその発生状況、反復発生の可能性、以降の進展の可能性等を整理して検討のマニュアル化を図ることにより、事故の拡大、反復発生を防ぎつつ、適切な対応となるよう判断基準を定めておくことが望ましい。

実施にあたっては、計画内容通り実施されたかどうかの確認と原因究明・再発防止のための調査を併せて行う。

回収計画に盛り込まれるべき内容

- ・ 回収対象：商品名、製造工場、商品ロット（バッチ）、数量、対象店舗、卸等流通業者、倉庫、ストックヤード、デリバリーセンター等
- ・ 回収方法とスケジュール
- ・ 担当組織、要員（地区別、ルート別）、回収責任者
- ・ 回収依頼文書とあて先
- ・ 回収経費、費用負担と支払いの方法
- ・ 計画実行の報告方法と様式
- ・ 回収確認の方法と記録様式
- ・ 回収製品の処理方法（検査を要するものについては検査内容・方法）と報告様式
- ・ 回収製品の最終処分方法：焼却、化学処理、廃棄等
- ・ 回収製品の最終処分者：処分者名、処分施設等
- ・ 広報（行政機関、司法部局への対応を含む）
- ・ 事故経緯の記録と作業確認の方法

(3) 原因究明

品質事故の原因究明は、ときには、時間を要したり原因特定が困難なこともあるが、再発防止のためにも不可欠である。

原因究明に際しては、事故内容により、原材料、製造工程、人員管理等それぞれに担当責任者及び組織を定め、他の業務に優先して取り組むことが望まれる。

また、調査結果は、担当組織だけでなく、外部組織・人員をも加え検討することが重要である。

(4) 従業員等への対応

被害者や販売先などへの対応に直接的に関わる部署の社員以外の従業員に対しても、事故に関わる確認事実や対応方針・進め方を周知することが必要である。

また、事故に関わる情報は、再発を防止するためにも、従業員と同様に、パート従業員や作業請負業者に対しても同様に共有させることが望まれる。

周知すべき情報内容

- ・ 事故に関する企業としての確認事実
- ・ 事故原因（調査中の場合は判明している事実）
- ・ 企業としての事故対応についての基本的な考え
- ・ 販売先への対応（担当部署には詳しく連絡）
- ・ 被害者への対応（担当部署には詳しく連絡）
- ・ 事故再発防止に向けた当面の注意点

(5) 保健所等への対応

保健所は、事故拡大防止のためや原因調査のために必要な措置を判断して、当該企業に指示するので、指示された内容に従って対応する。

また、対象製品が広域流通していれば、事故発生地を管轄する保健所と対象製品製造工場を管轄する保健所が異なり、複数の保健所に対応する必要が生じる。

(6) 広報・消費者への対応

① 広報・報道対応の基本

ア 報道対応は消費者とのコミュニケーション

品質事故が起きると、製品が広域流通していたり多数の小売店で販売されていたりすれば、拡大被害の可能性があるため、取材を求められるのが通例である。

企業は、報道が事故の内容や企業の対応を消費者・社会一般に正確に伝え、誤解や憶測を防ぐ手段であることを念頭に対応する。

イ 事実関係の広報の基本

事故に関する事実関係は、必ずしも直ぐに解明できるとは限らないが、最新の情報（製品に関わる措置や、事故の被害者、取引先、行政当局など関係各方面への対応）をできるだけ迅速に公表することが必要である。

広報の基本

- ・ 危機が発生したら、憶測や誤解を防ぐため、迅速に的確な情報を伝える。
- ・ 経営者が危機対策の指揮を取っていることを示す。
- ・ 多くの記者に共通の情報を流すため、記者会見の場でまとめて応じる。
- ・ 記者会見の約束は、信頼を得るよう必ず守る。
- ・ 記者会見は、一貫性のある説明のため、1人の広報担当が行う。
- ・ 記者の質問には協力的に応じる。
- ・ 真実と異なること（不正確な情報、憶測等）を言わない。

ウ 記者会見への備え

記者会見において大事なことは、

- (ア) 社会や消費者の視点に立って公表する内容を検討すること
- (イ) 事故の事実関係の把握とそれに必要な対応を迅速に取っていることを理解してもらうこと

・ 会見のタイミング：	至急性（被害の規模、社会の関心の大きさ） 事実関係の把握程度
・ 広報担当者	製造工程などの専門知識とスピーチ能力、冷静さ 対策本部の中で中枢の一員であること 広報担当者には情報が集中すること
・ 謝罪表明	道義的責任 被害者に対する共感
・ 質問の想定と回答の準備	事実関係 原因 直後の対応とその理由 当面の対応、今後の対応
・ 資料の用意	説明要旨 写真、映像 製造工程についてわかりやすく示した印刷物
・ 法務部門との調整	法的責任（PL法、食品衛生法）
・ 会見室の設営	冷静に対応できる十分な広さと間隔

エ インターネットの活用

事実公表の手段として、インターネットを活用する方法もある。

ホームページを持っていれば、事故に関する説明を掲載することで、直接的に消費者等に広報することができる。

プレスリリースを通じて新聞などが事故報道するときには、事故内容・対応

等を説明するのに十分な紙面スペースが得られない場合も多い。一方、ホームページの場合は、閲覧者に制約はあるがその欠点を避けることができる。

(7) 被害者への対応

被害者に関する情報は、保健所から得られる。

保健所は、事故発生に伴い当該企業に所要の情報を開示するので、早急に被害者を見舞う。

1 当該食品が原因である健康危害が発生した場合

(1) 被害者情報の入手 → 保健所、病院

- ・ 本人について（住所、氏名、年齢、性別、職業、その他）
- ・ 病院について（病院名、所在地、連絡先、その他）
- ・ 被害について（被害程度、治療状況、治癒見込み、見舞の可否、その他）
- ・ 原因について（食品摂取日時、発症日時、その他）

(2) 見舞い

- ・ できるだけ早く本人を見舞う。本人が無理であれば、家族を見舞う。
- ・ 事故による危害発生に対してお詫びし、会社の対応窓口の連絡先を伝える。

(3) 補償の検討

- ・ PL 保険のような製品事故による損害補償のための保険に加入していれば、その保険会社に連絡をとって相談を開始する。
- ・ 訴訟の可能性がある場合には、弁護士に相談する。

2 当該食品に異常があったが健康危害はない場合

- ・ 消費者クレーム対応マニュアルなどに基づいて対応する。

(8) 取引先への対応

取引先においては、まず在庫の取り扱いや販売可能性などを判断し、顧客にどう対応するかを検討する必要がある。

このため、取引先に対しては、確認事実、対応方針等の説明と、解決に向けての協力要請が重要である。

また、その際には文書によって販売店に共通の情報を統一的に伝えるようにする。

さらに、取引先は事態の展開について重大な関心をもっていることを踏まえ、状況の進行に応じて最新の情報を伝えることが重要である。

1 確認事実の連絡

(1) 経緯概略について

(2) 製品異常について

- ・ 異常の内容（原因物質、健康への影響の程度、その他）
- ・ 異常の原因（原料、製造工程、輸送過程、その他）

(3) 対象製品について（製品の種類、製造工場、商品ロット(バッチ)、その他）

2 対応方針の説明

(1) 対象製品の措置について

- ・ 回収の場合の段取り

(2) 消費者対応について

- ・ 消費者告知（新聞などを使っての告知の有無とその内容）
- ・ 消費者からの返品への対応

(3) 販売先の営業に対する支援について

5 危機収束段階の活動

(1) 再発防止のための見直し

品質事故発生後は、事故の原因を取り除いたり、事故が再発しにくいよう製品に改良を加えるなどの再発防止策を講じることは非常に重要である。

また、事故原因と発生後の対応について（例：初動対応、広報対応、被害者対応、取引先対応、その他）、問題点を検証することも必要である。その検証結果を踏まえて事故拡大防止対応マニュアルを改善することにより、マニュアル内容（平常時、事故発生時）がより実践的なものになる。

さらに、マニュアルが効果的に機能するよう、必要に応じて品質管理や顧客対応等に関する社内システムの見直しも重要である。

(2) 信頼回復のための活動と広報

事態が収束した後、製品や企業への信頼回復のための活動が必要となる。

特に、再発防止のための改善や改良についての広報は、事故の反省にたった取組みとして信頼回復に役立つ。

- ・製品に関する改良とその広報、取引先への案内
- ・製造工程に関する改良とその広報
- ・販売面（製品物流など）に関する改善とその広報
- ・消費者対応窓口に関する改善と、その広報
- ・消費者組織や取引先などからの工場見学受け入れ

(3) 危機対応の事後評価

事故発生からの一連の流れの中で、被害者、関係行政庁、取引先、社員への対応やマスコミに対する対応の、どこに不備やミスがあったのか、どう応じるべきだったのか、どう行動すべきだったのか等について検証する。

これは、信頼回復のための活動を検討する上で役に立つとともに、危機対応をより良く行なうための貴重な成果となる。