

- ・風味異常（乳飲料の味が苦い）

購入いただいた組合員からいつもと味が違ってとの申し出を数件いただき、保存サンプルで官能チェックをしたところ、同一製造日の商品に風味異常（苦味）を感じられた為、直ちに自主回収を行った。行政への対応も行い歩調をあわせながら原因の究明を行った。調査の結果、生乳の使用管理に問題があり、検査体制の強化や管理方法、基準、記録、マニュアルの改訂など、管理体制の強化を要請し、対応をいただいた。

- ・ゴム片異物混入（餃子の中に）

購入いただいた組合員で餃子の中から茶色のゴムのような異物がでてきたとの苦情をいただいた。直ちに製造元に調査を行い、調査の結果、原料に使用しているキャベツ畑にあった農機具のブースターケーブルの絶縁ゴムの部分と判明した。それがキャベツの中に巻き込まれ、その後の検品、洗浄などの工程でも除去されず一部の製品中に混入したものと推測された。そこで混入の可能性のあるロット品を直ちに回収した。原料管理の強化、作業工程での除去対策、検品体制の強化、管理体制の強化を要請し、対応をいただいた。

- ・日付管理ミス（商品の賞味期限切れ）

購入商品いただいた商品の賞味期限がおかしいとの連絡が入り、調査の結果、期限切れの商品が混入し届けられたことが判明した為、直ちに商品の回収を行った。混入原因は、製造元の商品管理ミスにより正規品に期限切れ商品を誤って混入させてしまったことが原因だった。製品在庫、区分を明確にし判り易い管理、不要な廃棄商品の処分などの徹底を要請し、対応をいただいた。

2. 食品苦情削減のための取組み

自主点検検査

- ・取引先の現場参加による簡易点検表を活用した現状把握の取組みと施設の現状確認の為の自主点検申告書（施設の概要、従業員・原料・施設・製造管理、衛生管理状況など全般的内容を網羅）の提出依頼。（現状の把握、問題点や課題の抽出）
- ・商品仕様書や栽培、肥育管理による原料・製造、栽培、表示等、商品のトレース強化。

- ・生協による製品の抜き取り自主検査の実施（農薬、微生物等）と、取引先による検査成績の提出確認。

外部点検検査、指導

- ・苦情多発や重大クレーム発生取引先への削減、改善指導と、その対策の実行や進捗状況の確認や外部指導（行政、コンサルタント等）による取組み。

取引先施設点検（定期的・苦情時・緊急時・新規取引時）

- ・取引先への定期的な衛生管理、品質管理の訪問点検、改善指導を中心に実施、他に苦情や緊急時の原因究明、改善対策の実施。また新規取引開始時では事前点検、指導による安全確認の実施。（工場点検申告書、商品仕様書で現状チェック）

取引先集会での報告

- ・レベル向上を共に取組むパートナー（生産者、取引先）として位置付け、事例報告や点検を通じた情報発信、共有化と改善課題への取組みを要請、外部講師（行政等）による講演なども実施。

組合員による産地・工場見学確認交流活動

- ・交流確認を通じ、栽培・肥育履歴や製造工程などの情報を組合員（消費者）自ら確認し、安全で安心できる商品づくりを行っています。ちなみに05年は、4月から12月までで、46回に渡り、58ヶ所を、延べ669名が参加
また、生産者、取引先を招いての商品学習会も23回、24ヶ所、延べ355人が参加するなど、お互いが確認できる取組みを行っております。

3. 食の安全確保に向けた課題と要望

自己評価と対外評価

- ・食の安全を確保する為には、先ず取引先自ら現状の問題点・管理レベルを把握し是正し、その上で積極的に対外的な客観的評価を受けながら衛生・品質管理の更なる向上を図っていく事が必要と思います。

責任体制とチェック機能

- ・食の安全に関する正しい知識と技術、判断、運営ができる自主的な製造、衛生管理・責任体制の構築・強化と、HACCP方式などの導入、川上から川下に至るトレース可能な管理、コンプライアンス経営の推進など「責任とチェック機能の確保と充実」が必要と思います。

日常での継続的な教育・指導

- ・品質・衛生管理のレベルの維持向上を確保する上で、そこに働く全ての人たちへの継続的な教育・指導が必要であり、日頃から「報・連・相」の徹底、ミーティングなどを通じた周知、共有化も大切です。

公開確認会

- ・顔の見える確認し合える関係を大切に、公開確認会などを通じ情報の開示、共有化、安全性・品質の向上を共に取組み目指します。

コミュニケーションの促進

- ・法令への対応、理解、新たな知識の習得、問題の解決など様々な事象に対しては、行政、各種団体などからの積極的なコミュニケーションの場の設定を要望します。また、関係機関や対応窓口による地場中小、個人などへの管理レベル向上に向けた啓蒙、指導取組みなどもお願いするところです。

生協における組合員さんから寄せられる食品苦情の現状とその取組み

はじめに、

BSE、偽装表示、鶏インフルエンザなど食を取り巻く様々な問題が発生し、食をめぐる組合員（消費者）の不安や不信は高まって来ています。一時の混乱は鎮静化しているが、食への信頼は必ずしも回復している状況ではありません。あふれる情報、多様化する価値観、社会や経済の更なるグローバル化の中で、新たな食に対する安全と安心が求められ、組合員の食に対する信頼確保に向けてはより高度な備え、管理・対応レベルとコミュニケーションが重要になって来ますし、生協に対する組合員さんの期待もますます高まっていくものと考えております。

1. 生協における食品苦情の現状とその事例

食品苦情の現状

組合員さんからの苦情等は、「ひと言カード」として受付後、担当部署で回答しておりますが、昨今の様々の食に関する問題を受けて、従来にも増して食品に対する苦情や問合せ、質問、意見要望等が寄せられて来ています。特に苦情に関しては以前では声としてあまり上がって来なかったようなもの（主観的な要素の強い「臭いや味に関するもの」、「表示内容」、「見た目や傷」等々）も出て来ています。また商品に対する意見・要望なども以前より増えて来ております。

寄せられた苦情等の内容ですが、集約しているデータでは「商品キズ等の不良（主に農産品など）」「品質劣化（温度変化など）」「異物混入（毛髪や虫、その他）」の順で発生しており、それら苦情に対しては取引先と一緒に原因究明と再発防止、発生の抑制、削減に努めております。

事例紹介

・規格基準違反（ヨーグルトにおいて大腸菌群の検出）

生協内の自主検査においてヨーグルトで基準違反となる大腸菌群が検出された。その後の検査においても検出された為、直ちに自主回収を行った。行政への対応も行い歩調をあわせながら原因の究明を行った。調査の結果、検査体制や管理体制に問題があり、検査体制の強化や管理方法、マニュアルの改訂、管理体制の強化を要請し、対応をいただいた。