

## (10) インターネットの活用

事実の公表手段として、インターネットを活用する方法は有効である。

ホームページで事故に関する説明を掲載し周知が可能となる。情報提供に対して、閲覧者にパソコン等の所有者のみの制約があるが、事故の内容等について詳細な情報提供が可能となる。

## (11) 従業員への対応

事故に直接的に係わる部署の社員以外の従業員に対しても、事故に係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、事故に係わる情報は、再発防止のためにも、パート従業員や作業請負業者も同様に情報を共有することが大切である。

## (12) 取引先への対応

在庫や販売状況を判断し、顧客に不良品が流れることにより信頼を失うことのないよう万全を期す必要がある。

取引先に対しては、確認した事実と対応方針の説明を行い、混乱を招かないよう解決に向けての協力を依頼する。このためにも、販売店に共通の情報を統一的に伝えるため文書で通知するとともに、事態の成り行きについて、きめ細かな最新の情報の提供に努める。

## (13) 危機収束段階での行動

### ア. 再発防止のためのレビュー (Review)

食品事故の発生後は、事故の原因を除去し、または事故再発防止を講じた再加工により安全な製品に改良 (Improvement) を加えるなどの是正処置 (Corrective Action) を講じることが大切である。

また、事故発生時の初動対応、広報対応、被害者対応、取引先対応等の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、マニュアル内容の平常時及び食品事故発生時の対応がより実践的有効なものになる。

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に関する社内システムのレビューも重要である。

### イ. 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施策と行動が企業存続の大きな要素となる。

特に、再発防止のための継続的改善 (Continual Improvement)、是正処置 (corrective Action) 及び予防処置 (Preventive Action) についての広報は、事故の反省に立った取

組みとして信頼回復に役立つものである。

- ① 製品に関する是正処置（改良）および予防処置とその広報、取引先への案内
- ② 製造工程に関する是正処置（改良）及び予防処置とその広報
- ③ 製品物流など販売面に関する是正処置（改善）及び予防処置とその広報
- ④ 顧客対応窓口に関する是正処置（改善）および予防処置とその広報
- ⑤ 顧客等からの工場見学の受け入れ

#### ウ. 食品事故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、関係行政機関、取引先、社員への対応やマスコミに対する対応は、適正であったかまた、不備やミスはどの時点で発生したか、これらに対応するにはどのような手法を用いるべきであったか、どう行動すべきだったのかについて検証する。これらのレビューは、信頼回復のための活動を検証する上で今後の判断の上で役に立つとともに、食品事故の発生時の危機対応をよりスピーディに行うための貴重な資料となる。

## 食品等のリコール（自主回収等）についての判断基準

リコールの対応は、「素早い対応と誠意ある言動」がキーワードであり、このことが消費者の信頼につながる。しかし、過剰反応による行き過ぎた製品のリコールは、対象物の廃棄等による環境面にもマイナスの影響を与えることも事実である。この「負のスパイラル」を脱するには、「いかに間違いに誠実に対処しているか」、事後の改善に取り組む企業の姿勢も社会的評価の対象とされる。

本稿で用いる食品等の「リコール」の意味は、事業者が生産、製造、加工、輸入又は販売した食品等について食品衛生法等の法違反や健康への悪影響のおそれに基づいたような場合、または食味不良（異常臭等）、不適切な表示内容など消費者保護の見地から飲食に適さない、販売すべきでない判断することが妥当と考えられる場合など自らの判断で製品を自主回収し、再加工等を決定し、実施するような場合をいうものとする。

従って、行政機関から法令に基づく命令又は書面による指導を受けての強制的回収は、本判断基準に含まれないものである。

★ 食品等のリコールの判断基準は、健康危害の危機対応と法的な危機対応の視点に基づいて以下のような区分を行う。

### A 健康危害

- 1 健康に及ぼす影響（健康危害）の程度
- 2 事故の拡大の可能性
- 3 消費者の信頼性を失う程度

### B 法的危機

1. 食品衛生法違反（虚偽、表示、規格、基準等）
2. その他法違反等（表示、不祥事、隠ぺい等）

## 1、食品事故の重要度分類とリコール判断についての考え方

食品事故が発生し、それらの事実確認を行う過程で事故の規模、健康被害者の重篤度等の情報により、食品事故拡大のおそれの有無の推定が可能である。

食品事故は、原因別に分類すると①微生物による汚染②化学物質の混入③異物の混入に大別される。これらの原因により生じる事故を危害「健康に及ぼす影響（健康被害）程度」、「事故の拡大の可能性」「消費者の信頼性を失う程度」、法的危機の観点から「レベル 1・レベル 2・レベル 3」と分類した。

従って、リコールの判断の基準は、上記 3 点のレベルを組み合わせリコールに踏み切るか否かについて決定することを提案する。リコールの判断に当たっては、シビアなレベルを選択した方が好ましい。

また、リコールの必要性が発生した場合には、例えば東京都のように「東京都食品安全条例第23条（自主回収報告制度平成16年11月1日施行）」条例の制定により行政機関への報告義務がある場合があるので、各自治体の条例等を常に点検しておく必要がある。

<b>食品等のリコール判断基準</b>			
危機対応の区分	レベル1	レベル2	レベル3
<b>A. 健康危害(区分例)</b>			
1. 健康影響の程度	★	◆	▲
2. 事故の拡大可能性	★	◆	▲
3. 消費者の信頼を失う程度	★	◆	▲
<b>B. 法的危機(区分例)</b>			
★法・条例違反、◆指導等通知軽視、▲指導・注意軽視			
1. 食品衛生法違反(虚偽、表示、規格・基準等)	★	◆	▲
2. その他法違反等(表示、不祥事、隠ぺい等)	★	◆	▲
リコール(自主回収等)の評価区分例 (注)★◆▲は1事態(1件)を指し、これが複数、または規模拡大になるとレベルが上がる	★印1個以上で直ちにリコール	◆印2個以上で直ちにリコール、 ◆▲印でリコール検討	▲印1個以上で当事者間の話し合いによりリコール検討

### (1) 健康影響の程度

危害の大きさや重篤等の程度により、次のように区分する。

レベル1：健康被害が重篤又はその可能性が極めて高い、または死亡の原因となるおそれをする危害（同時多発タイプ）、危害が広範囲になり大規模化する場合

例1：食中毒、食品由来感染症、貝毒等危害の発生事態を確認した食品

例2：広域流通の製品等から食中毒菌等病原微生物が検出され、大規模な危害発生のおそれが懸念される食品

例 3：海外で死亡等健康被害者の発生事実が確認された食品と同じロット製品、またはその原材料の使用が確認されている食品

例 4：毒性のある動植物種、またはその毒性部分を含むものを食品として販売している場合、若しくはこれらを原材料として使用が確認されている食品

例 5：アレルギー物質が含まれており、表示義務があるにもかかわらず、その旨の記載漏れがある食品

**レベル 2**：レベル 1 以外で危害が一時的又は、治療可能であり、健康被害が重篤になるおそれのない場合（ランダムな発生タイプ）。また、食中毒菌の検出等法令に違反しないが、不適正と判断されるもの

例 1：ガラス破片、金属破片、注射針、釣り針、硬質プラスチック片、石、家畜骨片、尖った木片等物理的危害を起こす異物の混入が確認された食品と同一ロットの製品

例 2：ゴキブリ、ハエ等の衛生動物が生きて、又は死骸で混入が認められた食品と同一ロットの製品

例 3：過去、寄生虫感染で問題になった魚介類や加熱調理用の生カキ等の食品が生食用として誤記表示し、販売されている食品

例 4：異物としてカビ、酵母の発生が認められる食品

**レベル 3**：レベル 1・2 以外で通常は危害発生の可能性が少ない場合（偶発的発生タイプ）

例 1：毛髪、糸クズ、加熱処理後の衛生動物、紙片、貝殻破片等の不潔、不可食部分、ゴム片、その他不快異物、夾雑物などを含む食品、またはこれら異物の混入状態から同一ロットの製品を対象に当事者間の相談によるリコールを含めた検討が必要な食品

例 2：不快異臭（香味、風味の異常等）のある食品、幼虫死骸混入漬け物、容器包装破損食品、木片混入食品など食用として好ましくない不良食品

## (2) 事故拡大の可能性（事故の拡大のおそれ、又は社会的影響の大きいもの）

拡大の可能性とは、被害者と企業間での個別対応といった当事者間の対応では、解決できない程度を超え、さらに進展するおそれのある場合をいう。

**レベル 1**：個別対応では、解決できない程度を超えるもの又は、社会的に影響の拡大のおそれのあるもの（同時多発タイプ）

（TV、新聞、インターネット等で報道され、当事者間での解決が困難で複雑化したものを含む）

レベル2：レベル1以外で、対応によっては、社会的に影響の拡大のおそれのあるもの  
(ランダムな発生タイプ)

レベル3：拡大のおそれのないもの又は、社会的影響の小さいもの(偶発的発生タイプ)  
(当事者間で話し合いにより、合意が得られるもの)

また、危害発生要因である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については、同様の危害を発生させる蓋然性は高いと判断するのが妥当である。

異物混入の場合は、ゴキブリ、ハエ、コクガなど昆虫は、製造、加工、調理、陳列、販売などのいずれかの段階で混入又は、侵入した場合が想定され、故意である場合を除き、偶発的発生とみてよく、事故の拡大のおそれは比較的小さいが、知名度の高い食品、いわゆるブランド品等消費者の関心の高い物は、思わぬ反響が生じることもあるので対応に注意を要する。

金属、プラスチック、ガラス片、絆創膏、作業手袋の切片、ベルトコンベアー等製造器具機材のようなものは、部分的破片状態で存在することが多く、その残物が製品に混入したと想定されるときは、事故の拡大の可能性が高いと判断してよい。

### (3) 消費者の信頼を失う程度

レベル1：健康被害のあるもの、プレスリリース(食中毒事件の発生した場合など)がされたもの

レベル2：対応次第では、健康危害のおそれが上記以外のもの(表示違反とはいえないが不適正表示であるもの)

レベル3：当事者間の話し合いで解決が可能なもの

### (4) 製品のリコールの判断

レベル1：★印が1個以上で直ちにリコールとする。

レベル2：◆印が2個以上で直ちにリコール、◆▲でリコールの検討。

レベル3：▲印が1個以上で当事者間の話し合いによりリコール検討。

製品のリコールに踏み切るときは、上記のリコールについての判断基準をもとに判断し決定するが健康危害のレベルと事故の拡大の可能性については、可能な限り、情報を収集・分析し、速やかに判断と適切な行動を起こす必要がある。

## 2. 初期対応時のリコールの範囲(ロット、販売エリア)

食品の事故が発生し、製品のリコールが必要となった場合、事故の拡大の可能性のある範囲全てが該当するが、特定される危険性が存在すると予測された製品は、リコールの対象範囲とすることが必要である。

このうち、危険性の範囲を明確に特定できず、事故の発生が予測される場合には、この範囲全体に網掛けをし、製品リコールの範囲とする。

上記の方法でリコールの範囲を限定することにより、リコール対象となる製造工場、製造ライン、出荷日時、製造日時、バッチ、ロットを特定することができる。

「注解」

- ① バッチとは、同一製造ラインで、製造工程における最小単位をいう。混合ミキサー、殺菌レトルト釜等がこれに当たる。
- ② ロットとは、同一製造ラインで同一日に製造されたものをいう。

### (1) 微生物又は、化学物質の混入した場合

食中毒起因菌又は、有毒な化学物質など健康危害の極めて高いと想定される物質が混入した場合は、重大な事故（レベル1）となり得るため、保健所等行政機関にいち早く連絡をし、指示を仰ぎその指示に従い速やかにリコールの処置を行う。

カビ、酵母等の微生物の場合には、急性で重篤な症状を呈することは、あまり報告例が無くまれと思われる（レベル2・3）ので、消費者の発症の状態等を調査し事故の拡大の可能性が小さいと思われる場合には、当事者間で話し合いにより、解決も可能と考える。

また、これらは、あくまで常識の範囲での想定事例であり、対応いかんによっては、事故の拡大や消費者の納得が得られない場合もあり得るので、些細な事例でも慎重に対応することが重要である。

### (2) 異物が混入した場合

異物の混入は、物質の内容によって判断するが、よくある事例として、ガラスの破片でかつ鋭利なものや、工場内の機材の金属片が混入し、摂取すれば明らかに事故の発生が予測される場合は（レベル1）であり、速やかな製品リコールが必要である。

その他小石、木片、合成樹脂片など比較的危害の発生に至る可能性が小さい場合は、（レベル2又は3）となる。この場合大きさによっては、危害を及ぼす場合があるので、事故拡大の可能性をよく検討し判断する必要がある。

ゴキブリ、ハエ等昆虫や毛髪などの異物は、偶発的な事象で発生する例が多く、事故の拡大や危害の発生する可能性は小さいと考えてよく（レベル3）当事者間で話し合いにより解決が可能と判断できる。

### (3) 表示誤記の場合

食品衛生法を始めとした表示違反は、故意による偽装表示は断じて許されないが、過失により表示の誤記をしたために違反となる例が多い。

表示誤記による表示違反に気づいた場合は、(レベル1)であり、即刻リコールの対象になる。表示誤記の製品リコールの是非の判断は、健康危害の影響と消費者への信頼性を著しく損なう場合があるが、両者ともにリコールの判断基準はシビアに捉え対応すべきであろう。表示は、消費者に対して安全確保のための情報提供だけでなく、品質情報を正確に提供することも重要な目的である。そのため、消費者の信頼を損なうような重大な表示違反とならないような誤りについても、企業の社会的責任(CSR)としてリコールの対象と判断するのが妥当と考える。



## 異物混入事故における初期対応フロー

☆ 混入している異物の調査

（ 危害を発生させる可能性の有・無 ）

可能性あり

可能性なし

→会社と消費者の当事者間で話合う。

☆ 事故拡大の可能性の程度を判断

可能性あり

可能性なし

↓  
当事者間で話合う。

- 同時多発 → リコール（リコールの範囲・方法について緊急対策）
- ランダムの発生 → 詳細に調査の上、リコールの是非を判断する。
- 偶発的発生 → 拡大の可能性が小さい場合、当事者間で話合い。

☆ 製造工程由来の有無を判断（製造工程を調査、確認）

工程由来ではない。

工程由来である。

- 原料由来（原材料に関連する範囲で対応）
- 製造工程由来（製造工程に関連する範囲で対応）
- 工場環境由来（影響度を調査し、リコールの是非、範囲を判断）

☆ 流通由来の有無を判断（流通ルートを確認）

流通由来ではない。

流通由来である。

↓  
故意、悪意の混入の可能性がある場合は、保健所、警察、弁護士と相談

- 輸送・配送・保管中の混入（関連するルートを調査し、対応する。）
- 販売店での混入（販売店を特定し対応する。）

## 微生物の混入想定（レベル・リコールの判定）

### 事 例 I：カビの発生

発生状況：合成樹脂製の袋詰め切り餅に青カビが発生していた。

原因：袋に穴が開いていたのを認めた。

- 判断基準
- (1) 健康危害：青カビのため毒素産生の可能性は小さい。(レベル2)
  - (2) 拡大の可能性：同一製品からの事故、苦情の届出がないことから偶発性とみてよい。(レベル3)
  - (3) 消費者の信頼を損なう程度：当事者との話し合いにより対応可能。(レベル3)

リコールの判断：流通過程で発生したと考えられ、当事者との対応で解決可能。(レベル3)

### 事 例 II：異臭がするという苦情品の検体から細菌数（生菌数）が1,000万個（1g当り）検出された。（但し、サルモネラ属菌、黄色ブドウ球菌など食中毒起因菌は検出されなかった。）

発生状況：食べようと開封したところ異臭がした。不良品ではないかと強硬な苦情申し出を受けた。

原因：当該食品は、消費者が冷蔵庫に長期間保存し、賞味期限が設定より大幅に経過したものであった。

- 判断基準
- (1) 健康危害：喫食すれば事故も想定されるが、喫食前に臭いに気がつき申し出たものであるため、健康危害の可能性は無い。(レベル3)
  - (2) 拡大の可能性：同一製品からの苦情の申し出はないため偶発性とみなしてよい。(レベル3)
  - (3) 消費者の信頼性を損なう程度：明らかに消費者の管理不良のため、信頼できる第三者の試験検査機関等の検査成績書を提示し、賞味期限を明確に説明すれば理解は得られる。(レベル3)

リコールの判断：当事者との話し合いで解決可能。(レベル3)

事例Ⅲ：びん詰清涼飲料水の製品に綿状の浮遊物があった。

発生状況：販売された製品中、苦情品として10本届けられた。当該物資を検査したところ酵母が検出された。

原因：当該ラインの打栓機の不良により発生したものであった。

判断基準 (1) 健康危害：酵母による毒素産生の可能性は少ない。(レベル2)  
(2) 拡大の可能性：苦情品が10本も発生しているため、同一製造ラインの他の商品にも発生の拡大の可能性がある。(レベル1・2)  
(3) 消費者の信頼性を損なう程度：沈殿物は、食品衛生法に抵触するおそれがあるのでリコールを行い、場合によっては、積極的にプレス発表等の情報開示を行う。(レベル1・2)

リコールの判断：製造当日の同一ロットの商品を即刻リコール。(レベル1)

### 化学物質の混入想定 (レベル・リコールの判定)

事例Ⅰ：異味、異臭

発生状況：肉饅頭(肉まん)を蒸したところ、カルキ臭がしたと20件の届出があった。

原因：原材料の野菜を下処理のため次亜塩素酸ナトリウム(150ppm)で処理したが、十分流水で洗浄しなかったため、カルキ臭が残存したものであった。

判定基準 (1) 健康危害：野菜の殺菌に用いる次亜塩素酸ナトリウムは、食品添加物に指定されており、使用量からも危害の発生は少ない。(レベル3)

(2) 拡大の可能性：同一ロットの製品にも異味、異臭発生の可能性がある。  
(レベル2)

(3) 消費者の信頼性を損なう程度：たとえ危害の発生が無くても異味、異臭のある肉まんは、企業イメージのダウンとなる。(レベル1・2)

リコールの判断：同一ロットの商品を即刻リコール。また、販売量、販売エリアによっては、プレスリリースなど情報公開を行う。(レベル1)

## 異物の混入想定（レベル・リコールの判定）

### 事 例 II：カッターの刃の破片混入

発生状況：袋詰め切干大根の中に、カッターの刃の破片が混入していた。

原因：大根をカットするカッターの一部が破損した。

判断基準（1）健康危害：破片を大根と一緒に食べた場合は、口腔内、腸管など消化器系に障害の可能性がある。（レベル1）

（2）拡大の可能性：破片の残部が他の製品にも混入している可能性がある。（レベル1）

（3）消費者の信頼性を損なう程度：危険性も高く信頼は大きく損なわれる。（レベル1）

リコールの判断：出荷のエリアが関東地区であったため、関東地区に出荷された製造当日の同一ロットを即刻リコール。（レベル1）

### 事 例 III：ホチキスの針の混入

発生状況：合成樹脂製のエビの揚げ物を食べようとしたら、ホチキスの針が発見された。

原因：パックをするのにホチキスを使用しており、作業中に混入したものである。

判断基準（1）健康危害：口腔内及び消化器系に障害の可能性がある。（レベル2・3）

（2）拡大の可能性：他から同一の苦情の発生が見られないことから偶発的発生である。（レベル3）

（3）消費者の信頼性を損なう程度：危害を与える可能性があるため信頼を損なう。（レベル2）

リコールの判断：当事者と話合いで解決する。（レベル3）

事 例 IV : イエバエの混入 (加熱されている)

発生状況 : パンの中にハエの固体がそっくり練りこまれていた。

原 因 : 原料に混入していたものか、又は製造工程中に混入し、焼き上げられていた。

(試験検査機関で検査をしてもらったところ、形態及びカタラーゼテスト陰性であるため、加熱されたものと判明)

判断基準 (1) 健康危害: 加熱されているため、直接的な危害の可能性は小さい。

(レベル3)

(2) 拡大の可能性: 形態も崩れた部位も無く、固体そのものが混入されているため、少ない。(レベル3)

(3) 消費者の信頼を損なう程度: たとえ加熱され危害の可能性が少なくても、企業及び製品に対する信頼は、大きく損なわれる。(レベル2)

リコールの判断: 当事者と話合いで解決する。(レベル3)

事 例 V : ゴキブリの混入 (未加熱である)

発生状況 : 餃子の半製品 (生) にチャバネゴキブリの死体が付着していたと複数の苦情が寄せられた。

原 因 : 工場内にゴキブリが時々見かけられるため、製造工程中に混入したものと判明 (試験検査機関で検査をしてもらったところ、カタラーゼテスト陽性であるため、未加熱のものと判明)

判断基準 (1) 健康危害: 未加熱のため、細菌の汚染が高いと考えられる。

(レベル2)

(2) 拡大の可能性: 固体そのものが混入され欠損部もないが複数から苦情が寄せられていることが問題。(レベル2)

(3) 消費者の信頼を損なう程度: 工場内の殺虫消毒が不十分であり、ゴキブリが混入していたことは、不潔であるため、企業及び製品に対する信頼は、大きく損なわれる。(レベル2)

リコールの判断: レベル2が2個以上であり、かつ複数の苦情が発生しているため、当該ロットの商品をリコールする。(レベル1)

事 例 VI：毛髪混入

発生状況：和生菓子に毛髪が練りこまれていた。

原因：工場内に作業員の毛髪が混入したものと推測（試験検査機関で検査をしてもらったところ、色調、太さ、断面の形状、小皮紋理の状態、髄質の状態、毛根の形状等からヒトの毛髪と判明）

判断基準 (1) 健康危害：直接的危害の可能性は小さい。(レベル3)  
(2) 拡大の可能性：他に同様の苦情の発生が無い場合偶発的発生とみてよい。(レベル3)  
(3) 消費者の信頼を損なう程度：不潔であるため、企業及び製品に対する信頼は、大きく損なわれる。  
(レベル2)

リコールの判断：当事者と話し合いで解決する。(レベル3)

**表示誤記の想定（レベル・リコールの判定）**

事 例 I：賞味期限の表示の誤り

発生状況：菓子の「賞味期限：05. 7. 7」と表示するところを「賞味期限：05. 9. 7」と賞味期限を長く表示をしてしまった。

原因：印字設定の際、7月7日の設定に7月が動いて9月となってしまったこと気がつかず、押印したうっかりミス。

判断基準 (1) 健康危機：期限の設定は、食品等事業者（表示義務者）が期限の設定を行うことになっている。食品衛生法は、「ただし、当該期間を超えた場合であっても、これらの品質が保持されていることがあるものとする。」とされているが、本来の賞味期限を大幅に経過して喫食した場合は、健康危害を及ぼすおそれがある。また、食品期限表示ガイドライン（平成17年2月厚労省：農水省）によると「食品の特性に応じ、設定された期限に対して1未満の係数（安全係数）をかけて、客観的な項目（指標）において得られた期限よりも短い期間を設定することが基本であるとしている。  
(レベル2)

(2) 拡大の可能性：拡大の可能性があると判断する。(レベル2)

(3) 消費者の信頼を損なう程度：賞味期限表示は、消費者も注目しており、各企業も新聞紙上を通じて、社告（お詫び文）を掲載している状況である。(レベル1)

リコールの判断：：印字誤りが確認されたロット分をリコール (レベル1)

事例Ⅱ：表示の記載漏れ（アレルギー食品：特定原材料表示）

発生状況：「ふるさと饅頭」の原材料に「そば粉」を使用していたが表示が欠落した。

原因：包装袋の印刷時に確認を怠った。

- 判定基準
- (1) 健康危害：そばアレルギー疾患を有する消費者に対して、健康危害を及ぼすおそれ大きい。（レベル1）
  - (2) 拡大の可能性：拡大の可能性があると判断する。（レベル1）
  - (3) 消費者の信頼を損なう程度：アレルギー食品の表示違反は、信頼を根底から失ってしまう。（レベル1）

リコールの判断：製造販売した当該製品の全部をリコール。（レベル1）

当件は、プレスリリースを行い即刻対応する必要がある。

事例Ⅲ：保存温度表示の誤記

発生状況：冷凍魚肉ねり製品（いわしのつみれ）の「保存温度－15度C以下」とするところを「－」の欠落に気がつかず「保存温度15℃以下」と表示した。

原因：印刷のレイアウト時も、包装袋の印刷時にも確認を怠った。

- 判定基準
- (1) 健康危害：仮に表示どおりに保存をすれば、細菌は増殖し、製品の劣化や健康危害を及ぼすおそれがある。（レベル2）
  - (2) 拡大の可能性：拡大の可能性があると判断する。（レベル2）
  - (3) 消費者の信頼を損なう程度：食品衛生法の表示違反となり、緊張感のない企業とみられるおそれがある。（レベル2）

リコールの判断：表示違反のため、該当する包装材使用商品の全部をリコール又は、販売エリア、販売量等により、適正表示シールの貼付の処置が可能ならば当該処置を含めて検討。（レベル1・2）

(注) 表示でリコール（レベル1）に該当する主なもの。

① 原材料表示の誤り

特定原材料のアレルギー表示漏れは、アレルギー疾患を有する消費者に極めて深刻な健康危害を招くおそれがあるので、（レベル1）としてリコールの処置をとる必要がある。

② 特定の品質を強調する表示の誤り。

有機野菜を使用していないにもかかわらず、有機野菜と表示した包装袋をうっかり使用したとしても、重大な表示誤記（レベル1）とされるため、リコール対象。

③ 表示担当者のうっかりミス。

- a 日付印の誤操作により、適正な賞味（消費）期間よりも期限を長く表示したもの（レベル1）リコール対象。
- b 適正な温度基準よりも高温で表示したもの（レベル1）リコール対象。
- c 身体危害や器物破損のおそれのある「使用上の注意喚起の表示漏れ：包装したまま過熱しますと破裂し危険です。等」（レベル1）リコール対象。

#### 表示誤記でのリコールの範囲

表示誤記は、表示担当者のうっかりミスや、チェック体制が機能しない場合であるが、製品自体の安全性、品質面での問題が生じなかったとしても、消費者の信頼は大きく損なわれてしまう。このため、企業イメージや取引先のことを考慮してリコールの範囲を広くとっている事例が多い。

無駄な食品の損失を避けるためにも、表示については、期限表示のチェックを始め、細心の注意を払うことが求められる。



## 危機管理対応の教訓

(食品安全に係わる不祥事防止の留意点)

苦情・クレームを軽視するな。事故・事件の問題の萌芽は、早く摘み取ることだ。



問題が発生したら経営トップに正しい情報を早く知らせる。



経営トップは危機を過小評価・判断をしない。



経営トップは、自ら先頭に立つとともに  
全体像を把握し、冷静かつ勇気ある決断を行う。



経営者と現場従業員のパイプは、太く、風通しのいいシステムを構築。  
経営者と現場社員の意思疎通が不十分だったことが、危機管理の大きな問題点  
危機管理の失敗は、経営資源の損失を招き消費者の信頼を失う。



危機管理を適切に行うには、食品安全（保障）部門を独立組織  
として組織化し、経営者と直結していることが問題解決のカギ。

## 参考1

### 東京都食品安全条例に基づく「自主回収報告制度」

(平成16年11月1日施行)

本制度では、食品の製造事業者等が食品衛生法違反や健康に悪影響を及ぼすおそれのあることに気づき、自主的に食品を回収する場合に、都民に情報を知らせるものである。

#### 1 自主回収報告制度の趣旨は

食品による健康への悪影響を未然に防止するためには、行政による監視指導だけでなく、事業者が自主的に違反食品等の排除に取り組むとともに、都が自主回収情報を都民に広く周知することにより、回収が促進される仕組みが必要です。このため、未然防止の観点から都民へ周知が必要な情報を都が可能な限り把握し、その内容を正確かつ迅速に提供するシステムとして本制度を創設した。

#### 2 自主回収報告制度のメリットは

- (1) 都民のメリットは、ホームページからいつでも自主回収の情報が得られる。
- (2) 現在、どのような回収が行われているかが一目でわかるようになった。
- (3) 健康影響など詳細な情報が得られる

#### 3 自主回収とは

事業者が生産、製造、輸入、加工又は販売した食品等について、事業者が自ら食品衛生法や健康への悪影響のおそれに基づき、自らの判断で回収を決定、実施することを指す。

法令に基づく命令又は書面による指導を受けての回収は、本制度に含まれない。

#### 4 自主回収制度の概要

- (1) 特定事業者が、健康への悪影響の未然防止を目的に製品を自主回収する場合は、その内容を都に報告する。
- (2) 本制度は、自主回収の報告を義務づけるもので、自主回収を義務づけるものではない。
- (3) 多くの都民に知ってもらうため、特定事業者から報告された情報を都のホームページで公表する。
- (4) 回収終了時にも特定事業者から都に報告を受け、ホームページで公表する。
- (5) 回収された製品が再び都民の手に渡ることがないように、都が確認する。

5 特定事業者（条例第2条第7項、施行規則第3条）とは

- (1) 食品等の製造者、輸入者及び加工者
- (2) 製造者固有記号に係わる販売者
- (3) 商品に自社（自店）名を冠する（プライベートブランド商品）販売者
- (4) 農林水産物の生産者及び生産団体

上の（1）から（4）のいずれかに当てはまり、かつ、都内に事業のための施設あるいは場所を有する事業者。

なお、特定事業者であっても、施設内で製造・加工した食品等を、その施設の店舗でのみ販売する場合などは、（1）販売先が比較的限定されている。（2）店頭告知などで十分な情報提供ができるという理由から、報告の対象外とする。

## 参考 2

### 米国のリコール製品に対する対応例

全米食品工業協会 (National Food Processors Association: NFPA) 及び米国食品小売 (市販) 協会 (Food Marketing Institute: FMI) における「製造加工業者、流通業者及び小売業者向け食品安全保証マニュアル: 2002年 (Food Security Manual For Processors, Distributors and Retailers)」の危機管理の部分は、安全でない製品、ケガや死亡、爆弾、火事、テロによる施設の損傷又は、破壊などにつながる安全管理の悪化は、会社にとって大きな影響を及ぼすことになるため、NFPA及びFMIは、事前に危機に備えようとする食品会社にとって貴重な手引きになるような危機管理のためのガイドラインを作成した。

なかでも、製品をリコールする考え方は、「リコール実施のガイドライン」が作成されており、我が国の参考となるので紹介する。

このリコール実施のガイドラインは、次のリストを作成しているが、販売店まで製品をリコールするという決定が既になされたと仮定したものであり、あくまでこのリストは、参考程度に過ぎないものである。

#### リコール実施のガイドライン

- 1 リコールチームを召集する。
  - (1) 問題の範囲を特定する。
  - (2) 製品を詳細に特定する。(ブランド、サイズ、ロット番号)
- 2 弁護士に相談する。
- 3 連邦、州、地方機関との連携を図る。
- 4 納入業者、製造業者との連携を図る。
- 5 コミュニケーション役の人を特定する。(責任は、下記のとおり)
  - (1) プレスリリース
  - (2) メディア対応
  - (3) 顧客対応
  - (4) 内部連絡