

# 食品企業の食育と リスクコミュニケーション

- サントリーの取り組み事例をもとに -

サントリー株式会社お客様コミュニケーション部シニアスペシャリスト

近藤 康子

# 消費者は変わった

## 牛乳食中毒事件以前

- 有名な企業の製品なら大丈夫

相次ぐ異物混入、未承認添加物、輸入品の残留農薬…

- 大企業でも信用できない。でも体に害は無いらしいし、自分が気をつけていれば大丈夫だろう。

遺伝子組み替え、BSE、アレルギー、鳥インフルエンザ、アクリルアミド…

- 聞いたことも無い病気、怖い、もし私が、もし家族が罹ったら。。。
- どんな会社も信用できない。知りたいことはすべて教えて欲しい。

アスベスト

今大丈夫だからと言って将来までの保証は？  
子供は？孫は？

ステージが変わった。企業も変わらなくては…

## お客様の意識の深まり

ますます高まる「安全・安心」「自分の健康」  
「マイナスにならない」「自分のプラスになる情報」

不安をすぐに解消したい・  
安心して飲みたい欲求 安心しないと飲めない

男女問わず広がる意識

新しい情報・時事ネタにも敏感

ちゃんとした論拠を求む = エビデンスのニーズ

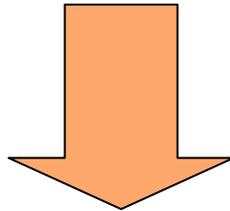
健康管理に関わる情報ニーズの増大

# 健康管理に関する情報ニーズの拡大

自分の「健康管理」のための情報を求める声  
量的な増加

質的な拡大(対象項目が増えていく)

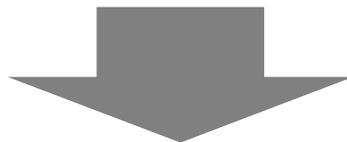
カロリー + 糖分 + プリン体 + カフェイン  
+ etc etc ...



参考情報から、「必要情報」へ

# スタンダードの変化

お客様の意識・視点の変化、情報ニーズの変化に対して  
企業側も対応を進めることで  
従来のスタンダード自体も変化していく時代



## 【事例】

健康管理に関する情報ニーズ拡大への対応

原料の安全・安心への対応

わかりやすい表示への対応(賞味期限)

環境意識の高まりへの対応

# 企業における“安全委員会体制”類型の一例

## ・リスク評価

品質保証体制  
品質部、分析センター、  
コンプライアンス、  
CSR

## ・リスク管理

リスク評価に基づき、  
諸活動の最終責任を負う。  
マーケティング、製造、販売、  
宣伝



## ・リスクコミュニケーション

消費者が何を求めているかをリスク評価・管理に生かす。  
自社製品のリスクを的確に消費者に伝える。  
デメリット表示  
広報部、お客様相談部

# リスクコミュニケーションとしての食育

- 食の安全に係わる情報提供と意見交換

- 消費者が何を求めているかをリスク評価・管理に生かす。
- 自社製品のリスクを的確に消費者に伝える。

どうやって伝えていくか

# 的確な情報とは・・・

- 役に立つ情報
- 心配を取り除く情報
- 間違いをしない情報
- 安全な食生活を送るための情報
- 楽しい食生活を送るための情報
- 他社より優れていることを訴求する情報
- 信頼感を勝ち取る情報

どうやって伝えていくか

# 『食の安全に係わる情報提供と意見交換』を・・・

- 製品のデメリット表示
- 問い合わせ、クレーム対応
- ホームページ
- パンフレットの作成配布
- セミナー活動

・・・を通じて行う

# 情報公開の事例： ホームページとパンフレット

別途配布

- お酒との正しい付き合い方
- 清涼飲料をおいしく飲むために

## 安全に、おいしく、楽しく飲むための取り扱い上のご注意

- PETボトル飲料を容器ごと温めたり凍らせたりすると、中身が膨張して容器が破損することがあります。
- 温めるときは、容器のまま直火、湯せん、または電子レンジにかけないでください。
- ホットのPETボトル飲料では、中身が高温でも、容器を持ったときにはあまり熱く感じないことがあります。キャップを開けるときは、思わぬ火傷などにご注意ください。
- 果実飲料などでは、いったん開けて時間がたつと、中味が発酵してPETボトルがふくらみ、キャップが飛んだり、容器が破損することがあります。



<飲みきれないことがあるけど、どうすればいいの？>

<飲み終わったら、どうするの？>

大きな容器などでは、1回で飲みきらないことが多いけど…  
清涼飲料水って残ったらどうすればいいの？

冷蔵庫に保管して、できるだけお早めにお飲みください



- 清涼飲料水の賞味期限は、製品によってさまざまですが、これはあくまでも「フタを開けていない状態で、表示された保存方法で保存した場合に、その期日まではおいしく飲むことができる期限」です。
- 清涼飲料水も食品と同じ、“なまもの”です。いったんフタを開けたら、必ず冷蔵庫に保管して、できるだけお早めにお飲みください。



例えば大型PETボトルの茶系飲料の場合は開けたら冷蔵庫に保管して2～3日が目安です。

各テーマの詳しい情報と専門サイトのリンク集をご覧いただけます。  
下からテーマを選んでクリックしてください。

身近な食品の安全性に  
関する情報です

- 油断大敵！ 食中毒
- 食品添加物の正しい理解
- 農作物の残留農薬基準の安全性
- 輸入食品の安全性について
- もっと知りたい！ 有機食品
- 食卓にあがる遺伝子組換え食品
- ご存知ですか・食品のマークと表示
- 食品中の化学汚染物質
- 牛海綿状脳症 BSE 最新リンク先

食と健康

健康な食生活を送る  
ための情報です

- 食と健康の基本
- 生活習慣病を防ぐ食生活
- 生活習慣病の方の食生活
- 赤ちゃんの食生活
- 成長期のお子さんの食生活
- 更年期(幸年期)を明るく  
過ごす食生活
- シニア世代のほつらつ食生活
- スポーツをする人の食事のヒント
- 食品成分の健康効果
- 食べ物アレルギーで困っています

食の安全

食品新素材

食品の新素材をご紹介します

- 食品新素材Q & A
- 食品新素材の特性と種類

食生活指針コーナー

豊かな食生活のために

- 食生活指針 10項目
- 豊かな食卓を支える台所事情
- 家庭で進める賢い「食育」
- ふるさと食品紹介【リンク集】

関連  
情報



食情報ネット

生産地情報、  
イベント情報など



食品メーカー情報

食品企業・団体  
ホームページ紹介



楽しい食卓情報

メニュー紹介ネット

食品産業センターホームページへ

JAFIC

財団法人 食品産業センター

Copyright (C) 2003 JAFIC All Rights Reserved.

## より安全な農薬使用を目指して

農産物・食資源の安定生産、病害虫の防除、品質の維持、農作業の軽減などのためには、ある程度の農薬を使用することが避けられません。このため、食品中に残留する農薬の安全対策は重要な課題となっています。また、食資源の国際化にともない、国際的に流通している食品の残留農薬の許容限度についての国際基準(CODEX)を作成する作業が進められています。

わが国では、農業に使用される全ての農薬は農薬取締法によって登録が義務付けられ、農薬安全使用基準の遵守が定められています。残留農薬基準は薬事・食品衛生審議会で検討され、食品衛生法に基づき施策が行われます。平成13年3月現在、214種の農薬について約130種の農産物の種類ごとに延べ8000以上の基準が定められています。

## 残留農薬基準策定の考え方

### 動物実験による毒性試験

#### 無毒性量の決定

↓  
毒性試験の結果に基づいて、すべての試験で、定められる有害な作用を示さない上限量を求める。

(毒性試験:急性毒性試験、反復投与毒性試験、発がん性試験、変異原性試験、繁殖試験、催奇形性試験など)

### 一日許容摂取量(ADI)の設定 (単位:mg/kg体重/日)

↓  
ADI(Acceptable Daily Intake)とは、認められるような健康上のリスクを伴わずに、人が生涯にわたり毎日摂取することが出来る体重1kgあたりの量

ADI=無毒性量/安全係数(100)(すなわち動物実験によって求めた無毒性量の100分の1以下をADIとしています。

SUNTORY DESKTOP MUSEUM

水と生きる。SUNTORY  
「水育(みずいく)」への取り組みを進めます。

# SUNTORY DESKTOP MUSEUM

サントリー デスクトップ ミュージアム

## 目次 CONTENTS

- ▶ なるほどQ&A NEW
- ▶ お茶の世界
- ▶ 飲みもの図鑑
- ▶ 成分事典
- ▶ 飲みもの消費量くらべ
- ▶ 花の育て方
- ▶ 飲みもの始まり年表
- ▶ リサイクルのしくみ

## デスクトップ百科

- ▶ 天然水南アルプス
- ▶ 「表示」の読み方

### お知らせ

2005年8月  
た。

2005年7月  
ーブル

「表示」の読み方  
「賞味期限(しょうみきげん)ってど  
ういうことだろう？」など、缶や、ペット  
ボトルの「表示」にまつわる疑問を解  
決します。  
クリックすると移動します。



# 情報公開の事例

- お客様の“知りたい”に応える。
- 安全の取り組みをお知らせし、  
安心して頂く

# 課題

## Quality と Safety

- おいしさ、たのしさ、あたらしさ、正しさのQualityは得意だが...
- 日ごろのコミュニケーションはどちらかと言うとQualityを訴求しているが...
- Science のデータは揃っているが...
- Science のQualityをどうSafetyに結びつけるか...

# 課題

## Risk Findingの能力

- 予見できない事を感じ取る能力、感度
- グローバルな問題、危機への感度
- 知見、経験の無い案件への感度



- 情報ソースをどれだけ持っているか。
- 基礎知識、学識、“やばい”と感じる感度
- 様々な分野のネットワーク
- 非科学者の視点

## 行政の(リスク)コミュニケーションに 期待するもの

- 公のデータを広く、多く、  
「客観性」の感じられる説明を求める  
= 基準・ 機関
- できるだけはやく
- わかりやすい言葉で
- 『知らない』ことを前提とした説明を
- 国が説明したいことより、消費者が知りたいことを
- いろいろな場所で、いろいろなサイズの場を
- いろいろな人に
- 一般消費者と接触する場の開発
- 他のイベントやステージの活用(コバンザメ手法)