

「食品企業等におけるコンプライアンス 遵守の状況及び消費者からのクレーム 対応などリスク探知に関する取組紹介」

～当社のお客様対応事例紹介～

平成20年10月

株式会社フリーデン

品質管理室長 根本 幸次郎



コンテンツ

- 当社の紹介
- 商品による流通形態の違い
- 事例紹介
 - 1) BSE問題発生時の対応
 - 2) アレルゲン(小麦粉)混入の対応
- 今後の課題(検討事項)

当社紹介

(沿革)

社名	株式会社フリーデン
設立	昭和35年
資本金	4.7億円
従業員	273名(平成20年4月現在)
代表取締役	八日市屋 敏雄
本社	神奈川県平塚市
営業拠点	仙台、東京、神奈川、名古屋ならびに福井、大阪
種豚牧場	3農場 肥育牧場 7農場
工場	2工場

その他関連企業

フリーデンダイニング(東京)・・・レストラン外食事業

フリーデンファーム(神奈川)・・・農業生産法人

SMC (Swine Management Consultation)・・・臨床検査

福島・ハム工房都路(福島)・・・ハム製造・販売

ダイワフーズ(神奈川)・・・給食ならびに外食向け原料卸



フリーデンの企業理念

フリーデンの企業理念である「安全・安心・おいしさ」は、昭和35年創業以来、変わることなく、私たち社員の一人ひとりが堅持してきた事の一つです。その根底に流れるものは、日本の食文化の原点とも言える「^{いのち}生命の環^わ」という考えです。先祖から子孫へ、「^{いのち}生命の環^わ」を正しく伝えていける企業として、フリーデン商品に関する牧場から食卓までの正確な情報を消費者の皆様にお届けして参ります。



牧 場

	総飼養頭数 (月間肉豚出荷頭数)	総面積(東京ドーム比)	緑化率
■ 梨木牧場(群馬県)※	: 25,000頭 (3,700頭)	57.9ha(約12倍)	約70%
■ タカナラ牧場(群馬県)	: 13,000頭 (1,850頭)	13.1ha(約3倍)	約70%
■ 大東牧場(岩手県)	: 23,000頭 (3,700頭)	105.0ha(約22倍)	約80%
■ 一関種豚センター(岩手県)	: 7,000頭 (500頭)	10.9ha(約2倍)	約70%
■ 都路牧場(福島県)	: 7,000頭 (SPF) (1,100頭)	7.3ha(約1.5倍)	約70%



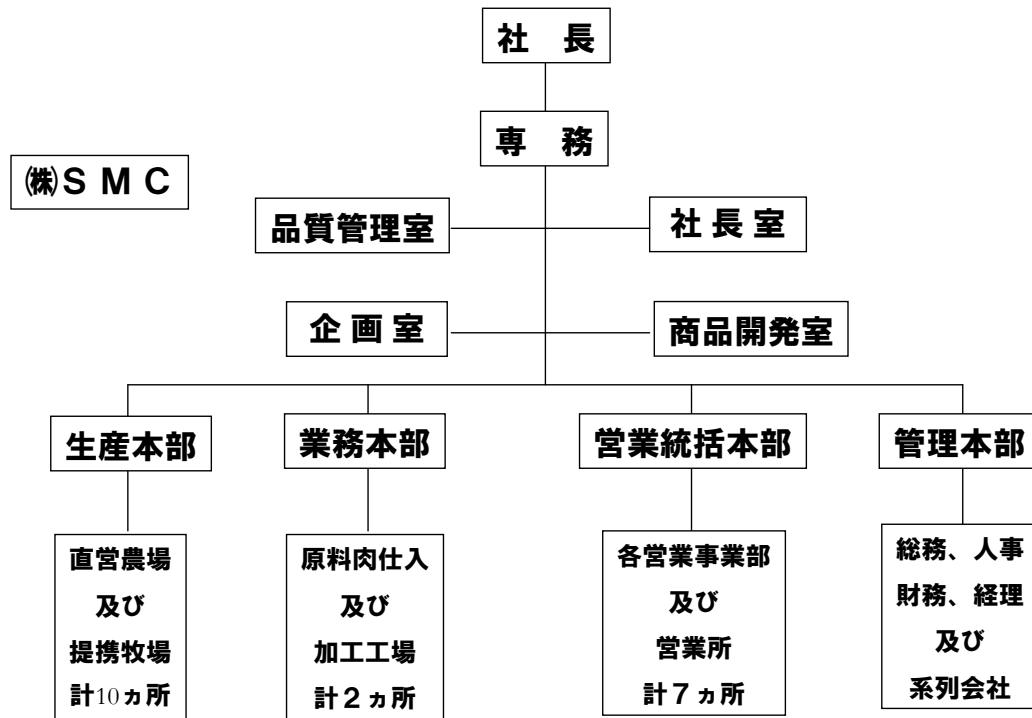
※肥育委託牧場を持つ 総飼養頭数:3,000頭、月間出荷頭数:750頭



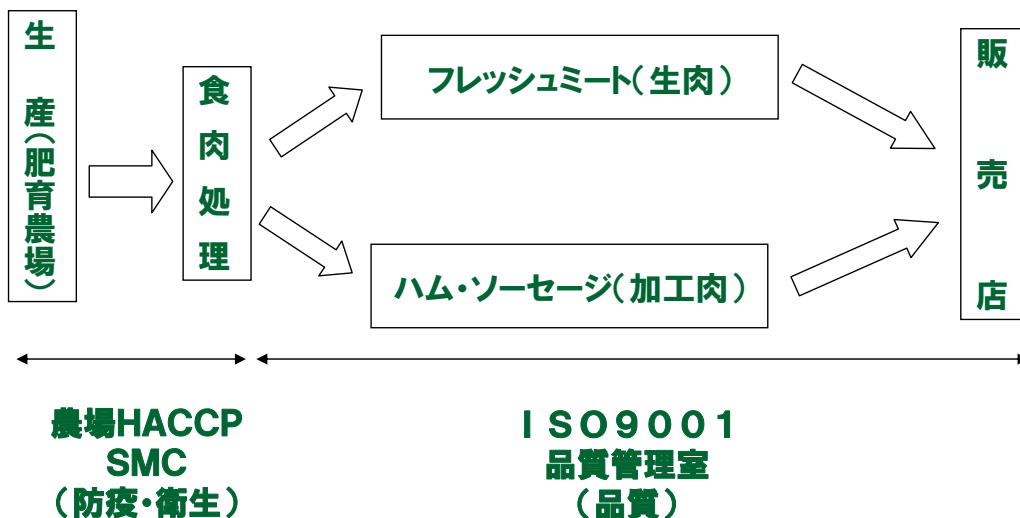
ハム製造工場



会社組織図（簡略）



フリーデン 一貫品質管理システム

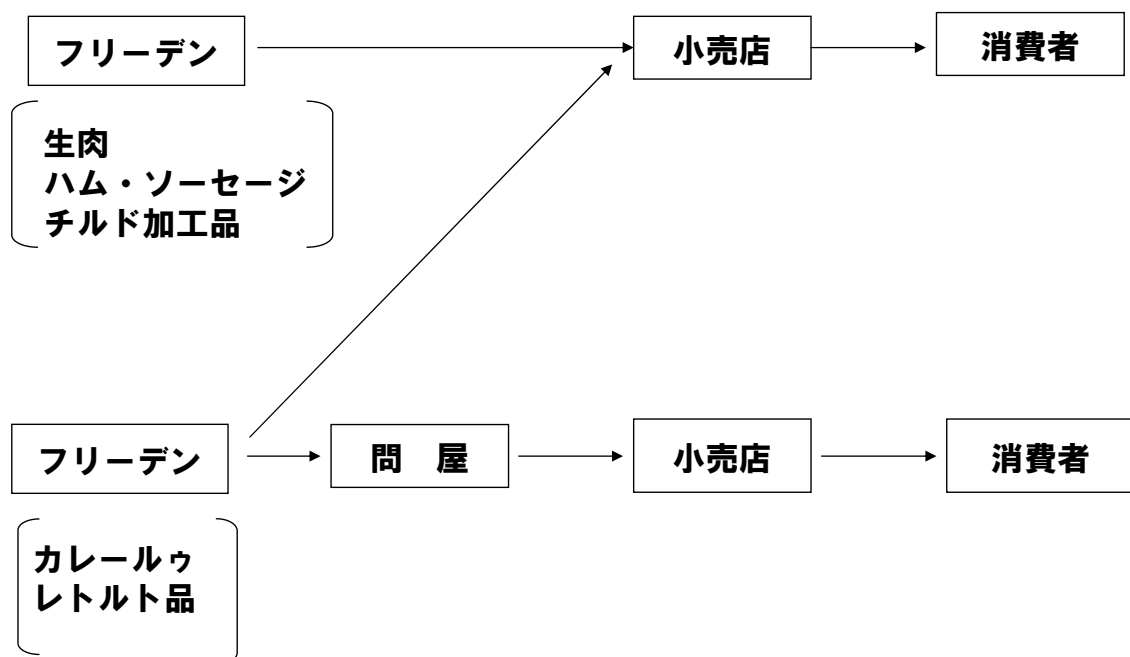


主な製品

- 豚肉(フレッシュミート)
 - ハム・ソーセージ
 - その他加工品
- 計400アイテム



商品の流通形態の違い



クレームの分類

レベルA 【品質管理室へ至急連絡。営業推進部を經由して、速やかに社長または本部長へ報告し、社長判断で対策本部設置する。】

内容：人体に影響があり、重大かつ緊急を要するもの。
（自主回収に該当するもの）

- 1、食中毒
- 2、毒物混入
- 3、異物混入（ガラス、金属、石など）
- 4、重大な表示義務違反（アレルギー表記の欠落、誤表記）

クレームの分類

レベルB 【品質管理室へ至急連絡】

内容：人体に影響を及ぼす恐れのあるもの。

- 1、異物混入（毛髪、骨、昆虫、紙、ビニールなど）
- 2、異臭、味の問題（腐敗、カビの発生など）
- 3、ラベルの表示間違い（JANコード欠落、誤表記など）

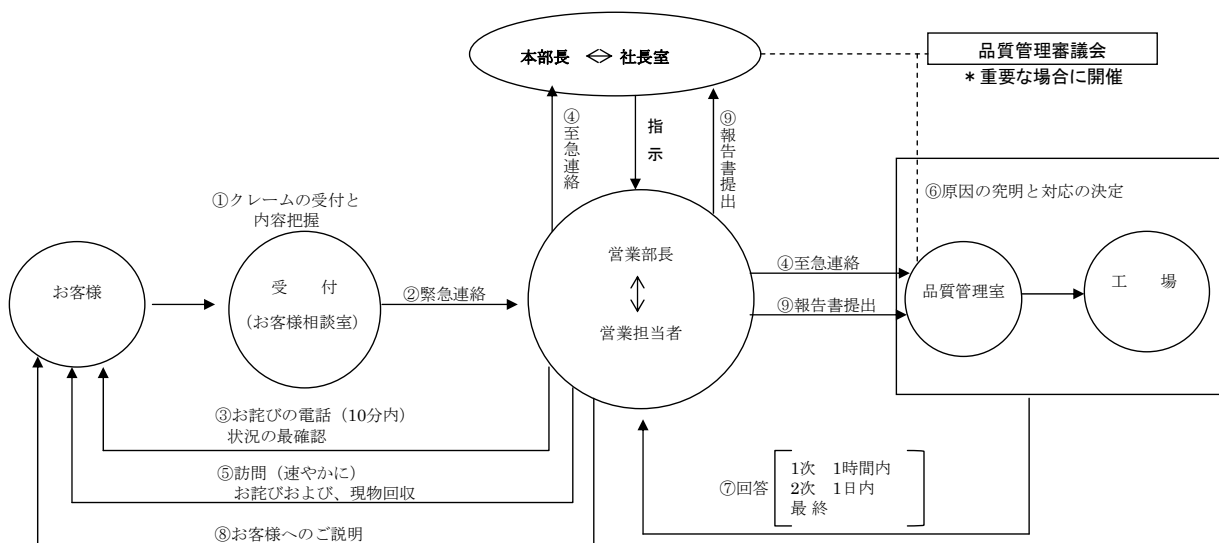
クレームの分類

レベルC 【品質管理室への問題解決後報告書提出】

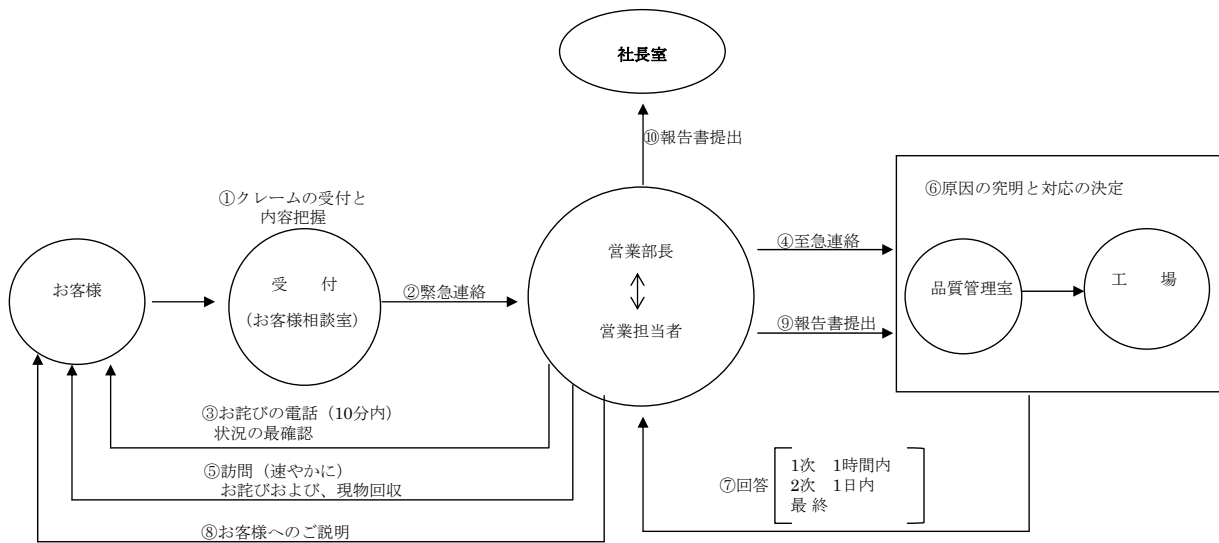
内容：商品の規格、品質に問題のあるもの。

- 1、破損
- 2、商品の色、かたさ、ドリップなどの問題
- 3、原料由来の夾雑物（例、筋など）

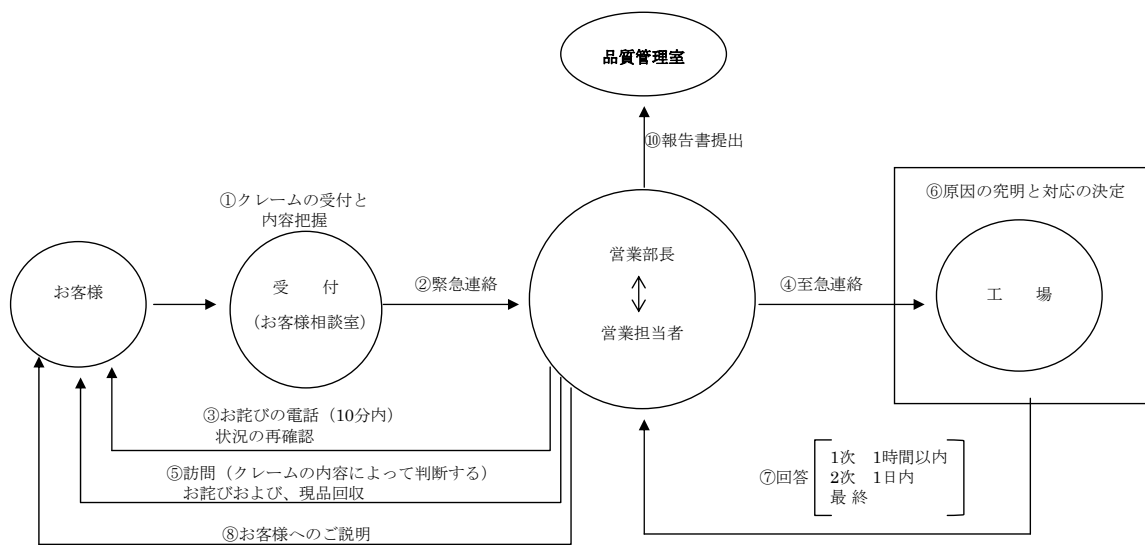
クレーム伝達経路（レベルA）



クレーム伝達経路（レベルB）



クレーム伝達経路（レベルC）



事例1 BSE問題発生時の対応

【BSE発生】H16年1月ビーフエキス使用のカレールーを回収

(経過)

H16年1月16日付 厚生労働省「食品・添加物等の規格基準の一部改正」

1月28日「ビーフエキス使用製品に関する基本的な考え方」
→ 既存品の回収と仕様変更品交換の方針決定

「ビーフエキス使用商品の対応について」
→ 回収と交換方法を定める

1月30日「商品の仕様変更および既存品の取り扱いについて」
→ 文書を問屋、小売店に送付

「返品対応品受け入れ手順」
→ 受け入れから廃棄業者依頼・処分

事例2 アレルゲン(小麦粉)混入の対応

【トウガラシにアレルゲン(小麦)の混入】ウィンナーソーセージ回収

(経過)

平成17年12月1日 納品業者より小麦混入の緊急連絡

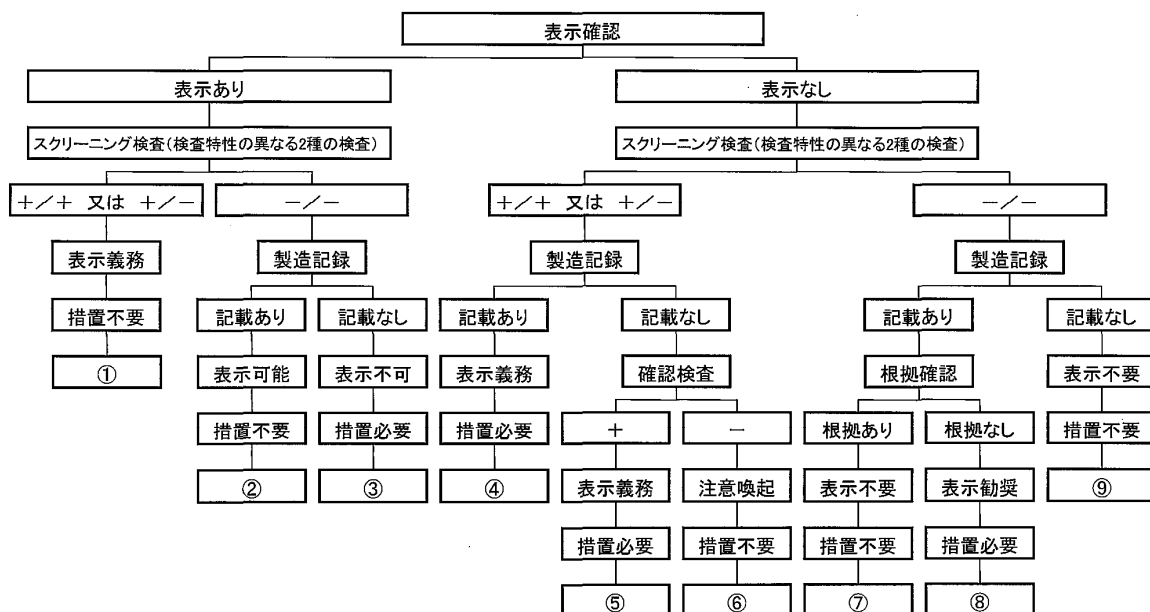
平成17年12月2日 **判断樹**
緊急対応協議、出荷停止及び回収指示、保健所連絡

12月22日 回収廃棄処分



判断樹

「アレルギーを含む食品の検査方法について」平成14年11月6日
食発第1106001号 厚生労働省医薬局食品保健部長通知



今後の課題

通常のクレームについては、消費者、小売店、問屋からの情報を品質管理室で危険度を判断し対応しているが、事例1の場合、ビーフエキスの危険度については、国の通達が出るまで対応が出来なかった。

また、事例2の場合、想定外の混入であり、事前の判断は難しく事後対応となった。

以上の事例より、

事例1については、危険度の自主基準に基づく判断。

事例2については、仕入業者との原料情報の共有及び早期連絡体制づくりが課題。