

コープみらい	コープながの
いはらきコープ	コープにいがた
とちぎコープ	コープフルコ
コープぐんま	コープデリ連合会



# 食卓を笑顔に 食の安心だより 2018

食品安全・品質保証レポート(2017年度報告)



発行にあたって ～食の安全と安心を第一に～	01
ほぺたんと学ぶ 食の安心のお話	02
お申し出レポート	05
組合員の声レポート	06
商品検査センターレポート	07
コープ商品の品質保証レポート	08
コープデリの食品安全・品質保証の取り組み	09

発行にあたって

## 食の安全と安心を第一に



コープデリ連合会  
理事長 土屋 敏夫

コープデリグループでは「安全」と「安心」を食卓にお届けするために、食品安全・品質保証を最優先課題として日々取り組んでいます。このコープデリの取り組みを紹介する『食品安全・品質保証レポート』は毎年発行され今回で10年目となります。

食品表示法改正や、食品事業者へのHACCP(\*)導入義務化の方向性など、消費者と食品事業者に関わる制度変更が進んでいます。食品の「安全」と「安心」は、生産から消費まで全ての工程に携わる人たちの誠実な努力により実現できるものです。コープデリは確実な実務執行と、組合員への情報提供とコミュニケーションを積極的に進め、生産者・メーカー・お取引先と消費者・組合員をつなぐ役割を果たしてまいります。

組合員の皆さまから寄せられるさまざまな声は「生協の宝もの」です。2017年度も商品や宅配・店舗についてたくさんのお声をいただきました。一人ひとりの組合員の暮らしの中から発信されたご意見、ご要望等は、生協への期待のあらわれであり、商品やサービスの開発、改善につなげるための貴重なご意見です。また、商品についてのご指摘を「お申し出」として受け止め、日本生協連および全国の生協と連携し、丁寧に調査して回答を行うとともに、重大な事故の予兆を見逃さないように取り組んでいます。

今回のレポートは、商品をご利用いただいたときの不具合やご不安に対して、コープデリがどのように受け止め、対応しているのかについてお伝えします。

さて、2018年4月にコープデリ連合会の新しい商品検査センターが開設しました。フードチェーンの各過程での食品安全の取り組みが適切に機能しているかを確認する方法のひとつが商品検査です。その商品検査の様子が見学できるようになりました。あわせて、科学の視点から食の「安全」についてお知らせする展示や、食の「安全」と「安心」について学習・交流するコミュニケーションの場としても活用いただけます。多くの皆さまのご来館をお待ちしています。

2018年5月

\*HACCP(ハサップ):食品を製造する際に原料の受入れから製造、生産までのすべての工程で、食中毒などの危害要因(ハザード)を科学的根拠にもとづき重点的に管理する方法です。



ほぺたんと学ぶ●食の安心のお話



コープがお届けする商品の食品安全・品質保証の取り組みを紹介する前に、商品を利用いただいたときに組合員が発見した不具合や不安に対して、コープがどのように受けとめ、対応しているかについてお伝えします。

ママがおいしいレモネードを入れてくれました。



わあ～、  
おいしそうなレモネード！  
いただきまーす！

…あれ？ママ、  
このレモネード、  
味が変だよ



ママ「あら、いつもと同じ  
レモネードを注文した  
はずなのに」

ママも飲んでみました。

ママ「なんだか薬くさいような  
カビくさいような感じね」

ママは少し心配になって  
コープデリに聞いてみることにしました。



連絡を受けたコープデリでは、  
おお急ぎで、  
原因を調べました。



——— そうですね、品質には問題がないことがわかったのです。

- ◆組合員から寄せられたひとつのお申し出が、他でも発生していないか、重大な事故の予兆ではないかという視点で、お取引先や全国の生協とも連携して調査を行います。
- ◆お申し出の内容に応じて、必要な調査や検査を行います。



ある日、ほぺたんのうちに  
コープデリから、お手紙が届きました。

さまざまな調査の結果、商品の安全性に問題はありませんでした。レモン特有の風味(※)が強かったものなので、ご安心ください。

ママは読み終わると、にっこり。

ママ「いろいろ調べてくれて  
レモネードは飲んでも  
大丈夫だって!」



よかったあ〜!

やっぱり、  
おいしいな♪

ほぺたんは、今日も大好きなレモネードをいただきました。



- ※レモンなど、かんきつ類の外皮には特有の強い香り成分が含まれています。香りの感じ方には個人差があり、レモンに含まれる香りが強い時、薬品くさい、カビくさいと感じられることがあります。

# お申し出レポート

## お申し出とは

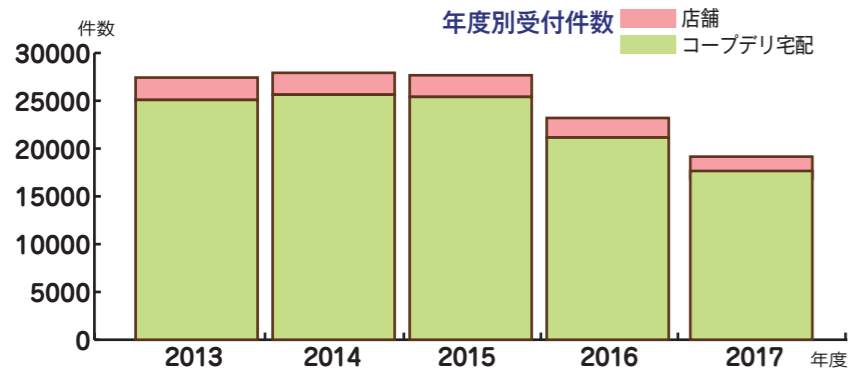
コープでは、組合員から寄せられる商品に関するご指摘をお申し出と呼んでいます。組合員の不安を受け止め、調査を行い回答します。

## お申し出管理部門の役割

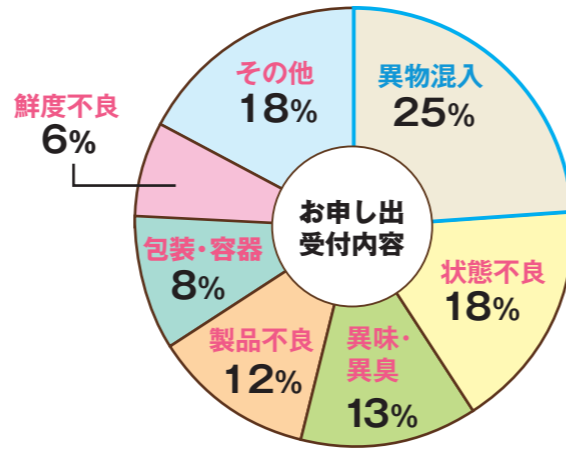
- 組合員から寄せられたお申し出を管理します。
- お申し出に迅速に対応します。調査を行い、その結果をわかりやすくお知らせします。
- お申し出データを蓄積・分析し、商品の品質向上・事故防止に役立てます。

## お申し出受付概要

2017年度に受け付けたお申し出は20,417件でした。農産物の品質向上や物流改革等で鮮度不良等のお申し出が大幅に減少しました。全体のお申し出が減る中、異物混入に対する意識は継続して高く、約4分の1が異物混入のお申し出でした。



- 毎日、その日のお申し出内容を点検する会議を開催し、商品事故につながるお申し出がないかを確認しています。
- 改善につながる内容や多発傾向にあるお申し出に関しては、商品担当やお取引先へ情報提供を行い、商品の改善につなげています。



## ご存知ですか、こんな事例

「知らなかった」ことによる不安でお申し出になる事例も多くあります。組合員広報誌のQ&Aコーナーにお申し出の事例や実際の写真を掲載して組合員のみなさんへお知らせしています。

### はちみつの場合

**Q** 容器の底に白いものがあります

**A** はちみつは、糖が多くて水分が少なく、糖が結晶化しやすい食品です。結晶ができるのは、はちみつの主成分であるブドウ糖の作用によるもので、結晶化を促進する要因としては、保管温度、結晶の核となるものの存在、振動などがあります。自然現象によるものなので品質に問題はありません。結晶を溶かすには、ぬるま湯に容器をつけ、時間をかけてゆっくり溶かしてください。



### エキストラバージンオリーブオイルの場合

**Q** いつもと違う味がします

**A** 通常のオリーブオイルは精製し風味を調整しているのに対し、バージンオリーブオイルは精製しておらずそのままの風味を生かしています。そのため味にばらつきが生じます。同じ産地であっても、その風味は収穫年や時期により異なり、商品の味に影響が出ます。また、原材料のオリーブの個体差によって、時には苦味や辛みを感じる場合もあります。これはオリーブオイル特有の風味です。ご了承いただき安心してお召し上がりください。

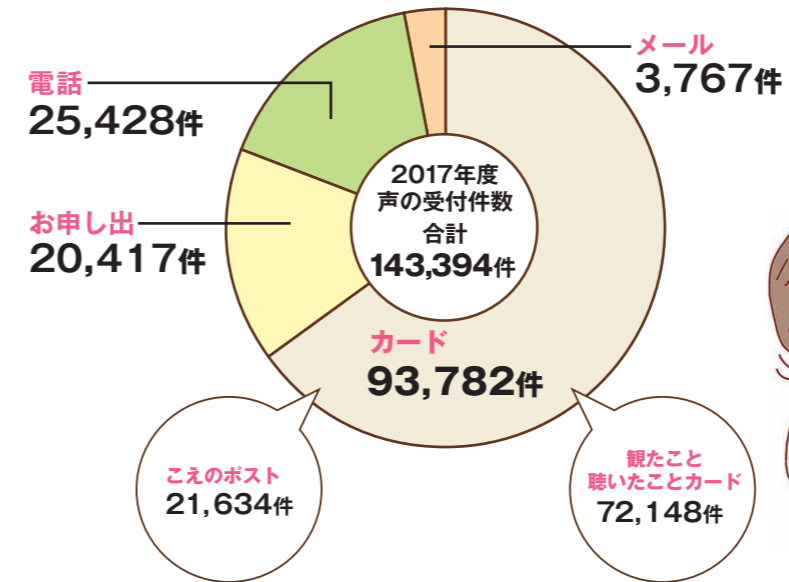


●2017年度のお申し出と組合員の声の報告にコープクルコの数値は含まれていません。

# 組合員の声レポート

## 組合員から寄せられる声は、年間14.3万件

コープでは、組合員の声を大切に、「電話」「メール」「カード」「お申し出」の4つの方法で承っています。



カードは、組合員が記入する「こえのポスト」と、コープの職員が組合員から聴いたり、観たりしたことを記入する「観たこと聴いたことカード」があります。



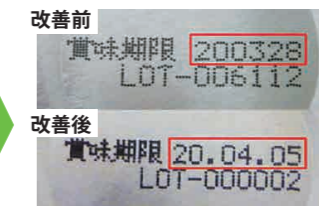
## こえがかたちに

### CO-OP 大豆ドライパック

賞味期限のところに「200328 LOT-006112」とあります。どれが賞味期限ですか？



実現



「年月日」にそれぞれ区切りを入れることで、賞味期限表示を分かりやすくしました。改善後画像の場合の賞味期限は2020年4月5日です。

### CO-OP 野菜たっぷりドレッシング

中栓が開けにくいです。



実現



より使いやすく容器をリニューアルしました。

- ・中栓無しの開けやすいキャップ
- ・握りやすく、振って混ぜやすいボトル
- ・液だれしにくいノズル

# 商品検査センターレポート



## 商品検査の考え方

■商品の安全性を確認するためにはフードチェーン全体での総合的な取り組みが必要です。商品検査はフードチェーンの各工程の管理が適切であることを確認する方法のひとつです。

## 商品検査センターの役割

- 商品の状態を科学的・客観的に把握します。
- 食品衛生法や関連する法令、コープデリ連合会自主基準に適合しているか、確認します。
- 検査データを蓄積・分析し、商品の改善・品質向上に役立てます。

## 商品検査センター紹介

リニューアル  
**OPEN!**

商品検査センターが2018年4月、リニューアルオープンしました。

【施設概要】フードチェーンにたすさわの一人ひとりが食の安全確保に取り組み、それら全てがつながる「食の安全リレー」をイメージした「サークル=わ(和・輪)」を施設コンセプトとしています。食品安全に関わるさまざまな検査と合わせ、コープデリグループの取り組みや、科学の視点からの食品安全情報を伝えていきます。さらに食の安全と安心に関するコミュニケーションの場を設け、「食卓を笑顔に」を目指します。



## 検査実績概要(検体数)

### 残留農薬検査

農作物ごとに決められている使用農薬と、その残留基準が守られていることを確認しています。

### 微生物検査

原材料や製品、製造環境が衛生的に管理されているかを確認し、商品事故を予防します。

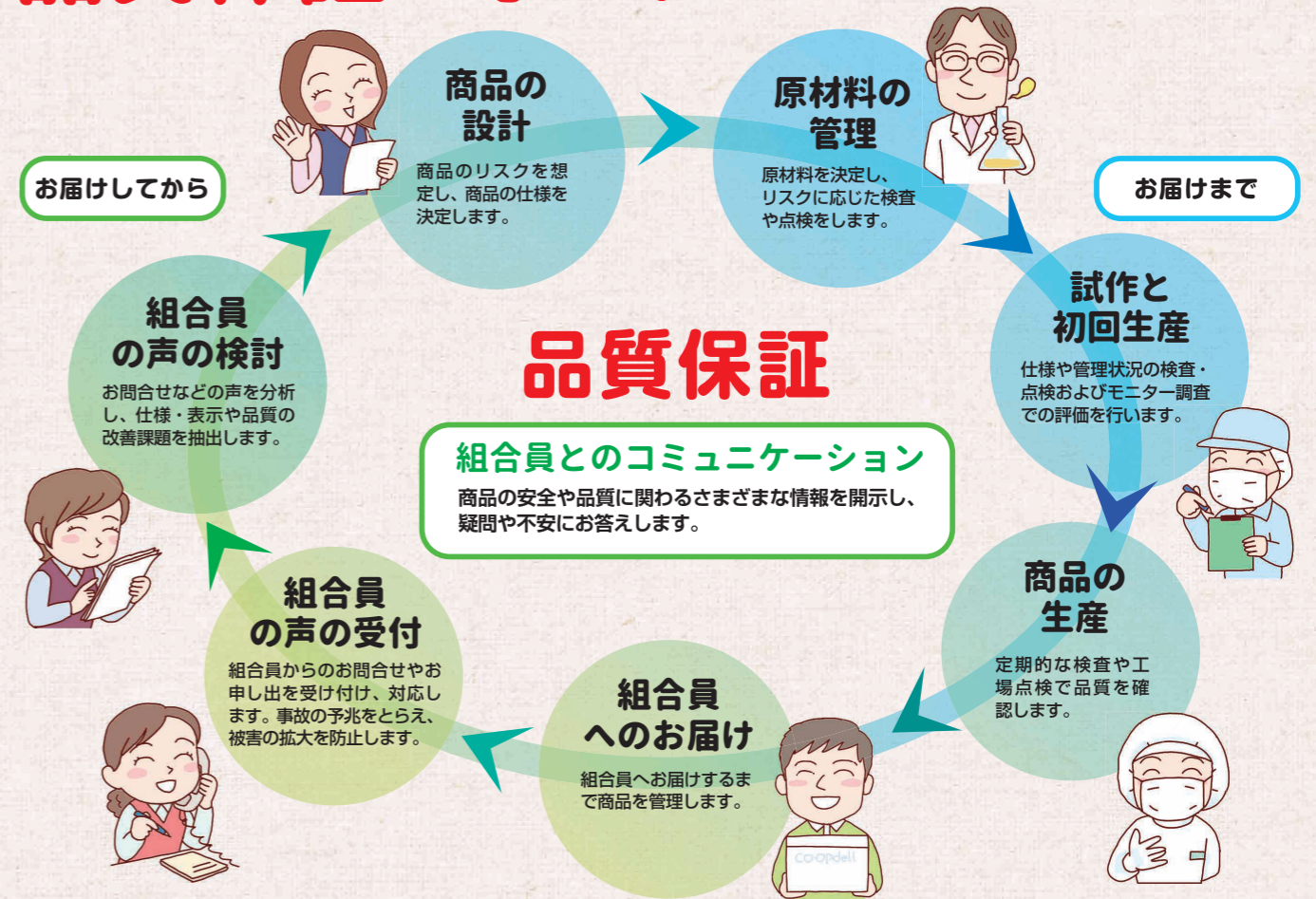


2017年度の検査は日本生協連と合わせ52,994検体です。日本生協連ではコープ商品の検査、コープデリ連合会ではそれ以外の商品を行っています。

		日本生協連	コープデリ連合会	合計
微生物や食品中に残存する化学物質などの検査	微生物	5,094	17,829	22,923
	残留農薬	2,722	872	3,594
	残留動物用医薬品	301	200	501
	食品添加物	764	207	971
	カビ毒	107	138	245
	ヒスタミン	186	499	685
	放射性物質	1,562	2,222	3,784
食品の品質や規格成分の検査	成分・品質	2,867	1,621	4,488
	内容量	1,788	0	1,788
	官能	3,153	6	3,159
	品温	0	293	293
	特定原材料	2,951	450	3,401
食品の表示を確認する検査	遺伝子組換え	114	0	114
	品種・肉種判別	145	121	266
	産地判別	94	58	152
施設衛生検査		0	5,996	5,996
その他(上記以外)		567	67	634
合計		22,415	30,579	52,994

# コープ商品の品質保証レポート

想いをかたちに  
**SMILING CO-OP**



## わかりやすい表示作りに取り組んでいます

食品表示のルールが大きく変わりつつあることをご存知ですか。食品衛生法、JAS法、健康増進法で定めていた食品表示の規定が、2015年に食品表示法として一本化されました。2017年度の加工食品の原料原産地表示制度改正では、審議段階で全国の生協・組合員とともに制度の問題点について意見を表明しました。「正しく伝える」「選ぶとき役立つ」「利用しやすい」の視点を大切に、対応を進めていきます。

### 食品表示に関する基本的な考え方(三原則)

- ①商品の内容と特性を正しく伝える表示
- ②組合員が商品を選ぶときに役立つ表示
- ③組合員が利用しやすい表示

CO-OP商品の食品表示基準の見直しにかかる作業部会のみなさん



### 食品表示 取り組みの歴史

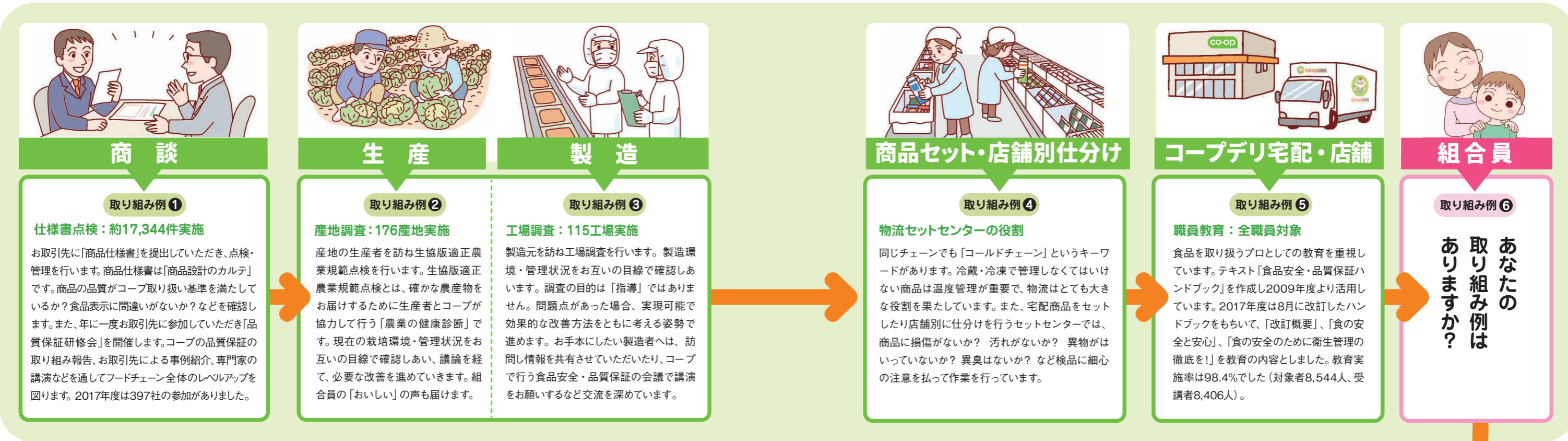
1980年頃	生協が食品に栄養成分の表示を始める
1982年	生協が食品表示の3原則を定める(左枠)
1990年	生協が食品添加物表示自主基準を作る
1999年	国がすべての飲食品に品質表示を義務づける
2001年	国の加工食品原料原産地表示制度が始まる(農産漬物など8品目でスタート)
2015年	食品表示法施行される(猶予期間：2020年3月末まで)
2017年	加工食品の原料原産地表示制度が改正され、輸入品を除く全ての加工食品が対象となる(猶予期間：2022年3月末まで)

# コープデリ連合会の食品安全・

食品安全の基本は、フードチェーンにたずさわる

# 品質保証の取り組み

方々と、ともに進める「安全の全員リレー」です。



**物流セットセンターでの取り組み**

- 商品がお手元に届くまで、最適な温度でお届けします
- 商品を確認して、商品を仕分けします

規格どおりの商品か？確認しながら作業を行っています。

損傷、汚れの付着等が無いか確認します。

産地からも温度管理されて届きます。

組合員もフードチェーンの担い手です。コープから受け取ったバトン「食卓」というゴールまでしっかりと届けましょう！

家庭でできる**食中毒予防の3原則**

- つけない 手洗い**  
手はばい菌の運び屋です！石けんでよく洗った後は、水でしっかり洗い流そう！
- ふやさない 温度管理**  
低温でも、ばい菌はゆ〜っくり増えます。冷蔵庫は詰めすぎないこと、早めに食べることが大切！
- やっつける 加熱**  
食品の中心に、ばい菌が生き残っているかも…？肉類は中心部まで加熱しましょう！