

**全水商連の「自主行動計画」と  
会員の「信頼性向上自主行動計画」  
策定の手引き**

☆**五つの基本原則**☆



**全国水産物商業協同組合連合会**

## ■全国水産物商業協同組合連合会の 信頼性向上自主行動計画■

[平成20年5月]

全国水産物商業協同組合連合会は、食に携わる業界団体としての責務を認識し、業界全体として、消費者から信用・信頼され続けられるよう、次のような基本原則のもと行動します。

- 1 必要な情報の提供・発信、相談対応、行政機関との連携等を行う役割を果たします。
- 2 「食品小売事業者の5つの基本原則」の周知を図るとともに、本基本原則に基づいて、会員及び組合員が消費者の信頼を確保・向上するために行う取り組みの相談対応を行います。
- 3 会員及びその組合員に対して、コンプライアンス（法令や社会規範の遵守）の重要性について周知徹底を図ります。
- 4 信頼性向上に向けた取り組みの中で明らかになってきた諸課題については、行政機関と緊密に情報を共有し、連携して解決に向けて取り組みます。
- 5 その他、信頼性向上に向けた各種事業に取り組むとともに、業界の活動状況等をホームページなどにより提供します。

## ■全水商連の会員（組合員）の 信頼性向上自主行動計画■

最近、食を巡る様々な問題が発生し、消費者の信頼性が損なわれつつある中、鮮魚小売商がお客様の信頼を確保し、そして向上させていくには、お客様（消費者）基点を根本に位置付け、経営者から全従業員に至るまでコンプライアンス（法令遵守及び社会倫理に適合した行動）の意識を強く持つこと、また、食品を取り扱うという特徴から特に衛生管理・品質管理に万全の注意を払うこと、さらに常日頃からお客様とのコミュニケーションを持つことが大切です。

このため、全水商連会員及び組合員は、食に携わる企業としての責任を認識し、規模の大小に関わらず一人一人の責任としてお客様の信頼を確保するため次の五つの基本原則とともに、この基本原則に基づく具体的な取り組み方針を策定しました。本具体的な取り組み方針を参考に各組合員の規模等に合わせ可能なことから実施して頂くようお願いいたします。

### 基本原則 1 お客様（消費者）基点の明確化

#### 1. 取組方針

お客様を基点として、お客様に対して安全で信頼される食品を提供することを基本方針とします。

#### 2. 具体的な取組事項

- お客様を基点とした経営を行い、お客様に対して安全で信頼される食品を提供することを明確にします。
- 産地から食卓まで続くフードチェーン（食品の一連の流れ）の一翼を担っているという自覚を持って、役員及び従業員一丸となって行動していきます。
- お客様に食品を安心して買っていただくために、お客様が必要とする各種情報を提供していきます。
- お客様に対して安全で信頼される食品を提供していくために、開発・企画から販売に至るまでの全てのプロセスにおいて、安全と品質を確保し続ける必要があることをしっかり社内に浸透させていきます。
- 5つの基本原則に基づいて、社内の取組の点検・検証を行い、必要に応じて改めていくことで、レベルアップを図ります。

## 基本原則 2 コンプライアンス意識の確立

### 1. 取組方針

取り巻く社会環境の変化に適切に対応し、法令や条例、公正なルールや社会規範を遵守し、社会倫理に沿った企業活動を進めていきます。

### 2. 具体的な取組事項

- 法令遵守を含め、社会環境の変化に的確に対応していくために、コンプライアンス（法令遵守及び社会倫理に適合した行動）に関する方針（企業行動規範）を策定します。
- 全ての役員や従業員（パート・アルバイト含む）がこのコンプライアンスに関する方針に従い行動できるように、経営者及び責任ある担当者が先頭に立って組織体制を整備します。
- コンプライアンスの周知徹底が経営者及び責任ある担当者自らの役割であることを認識し、経営者及び責任ある担当者自らがあらゆる機会をとらえて強い意思を内外に表明していくことにより、関係者への理解促進を図ります。
- コンプライアンスに関する担当者（専任または兼任、企業規模等を踏まえ検討）を設置し、本担当者を中心にコンプライアンスの徹底について社内に浸透を図り、必要な教育訓練や研修を行います。
- コンプライアンスに関する方針等自ら策定したルールを遵守します。
- 企業においてコンプライアンスの徹底が図られているかどうかを検証し、改善していくため、可能な限り監査を実施します。
- 常日頃から従業員が意見を表明しやすい環境作りに努めるとともに、内部通報体制を整備して、その周知徹底を行います。

## 基本原則 3 適切な衛生管理・品質管理の基本

### 1. 取組方針

人の生命と健康の維持、楽しみに大きく関わる仕事に携わっているという自覚を持ち、安全で信頼される食品をお客様に提供するために、適切な衛生・品質管理をしていきます。

## 2. 具体的な取組事項

- 商品を開発する際には、お客様の健康を第一に考え、原材料や表示内容が法令に適しているか、誤解を与えないか、その商品にあった包装形態かどうか等を確認します。
- 加工品を含めた原材料の取引先は、事前に調査を行って、信用のおけるところを選びます。また、加工品を含めた原材料を受け入れ、使用する際には、その原材料の安全性をチェックするとともに、記録や保管する方法も考えて適切に取り扱います。加工品を含めた原材料の取引先からは、規格書、検査書や証明書を受け取り、食品衛生法等の関係法令や自社の規格に沿ったものか、検査や書類で確認を行います。
- 調理・加工にあたっては、作業手順書の策定や品質基準の設定を行い、それに沿って調理・加工します。また、調理・加工設備の適切な洗浄・殺菌、点検を行うとともに、作業者の服装や健康に十分注意を払います。
- 冷蔵庫・冷蔵ショーケースの温度等の設備の稼動状況を確認するために必要な記録を確実にし、設備が適切に稼動しているかの確認を行います。
- 販売にあたっては、商品のみならずPOP（ポップ）、チラシ等も含め、表示が適切かどうか、消費期限や賞味期限は問題がないかのチェックを行うとともに、商品が衛生・品質上問題ない状態であるかの点検を行い、問題がある場合には販売はしません。
- 作業場を常に清潔に保ち、また、機材や器具などの整理・整頓・清掃をしっかりと行います。
- 食品の安全を脅かす危害要因の混入を防止するために、以下の取組を行います。
  - ・生物学的な危害要因（微生物の増殖など）：微生物の基礎的な知識を学び、食品を衛生的に取り扱います。
  - ・化学的な危害要因（原材料に含まれる農薬、カビ毒などの天然毒素、重金属などや作業場で使用する洗浄剤、殺虫剤などの製品への混入など）：有害化学物質の使用方法を定め、使用や保管時の取扱いに十分注意を払います。
  - ・物理的な危害要因（金属やガラスのような異物の製品への混入など）：原材料や製造工程のチェックや金属検出機などによる検査を行います。

## 基本原則 4 適切な衛生管理・品質管理のための体制整備

### 1. 取組方針

お客様に安全で信頼される食品を提供するために、適切な衛生・品質管理を行う体制を整備し、それが形骸化しないよう改善を行っていきます。

## 2. 具体的な取組事項

- 加工品を含めた原材料の仕入れ、保管、調理・加工、販売等の各種プロセス毎に、衛生上の問題や異物混入等の可能性がないかどうかを評価し、必要な対応を講じます。また、商品の受入れ時にも、同様に必要な対応を講じます。
- 商品を開発する際には、科学的・合理的な根拠に基づいて賞味期限（消費期限）を設定するなど食品の安全性を確認する手法を整備します。
- 衛生・品質を全般的に統括し、販売の継続・停止を判断できる能力と権限を有する独立した品質保証部門（担当者）を配置し、品質管理水準の向上を目指します。
- 商品への表示、POP（ポップ）等の店内表示、チラシやHP等での表示、消費期限、賞味期限の管理についてのチェック体制を構築し、不適切な表示や食品の安全性上、問題を招きかねない商品が販売されることのないよう、販売管理を行います。
- 教育訓練や研修により、食品の調理・加工、表示に携わる従業員や品質管理者の能力を向上します。
- 法令・社内基準が遵守されているか、施設・設備が適切に維持されているか、表示や品質管理の手順・記録が適切か等を確認するため、可能な限り自社の品質保証部門や製造ラインなどの従業員による内部監査や外部監査（第三者による監査）を実施します。製造委託を行う場合も、同様に行います。
- 加工品を含めた原料・食品の細菌検査、工程拭き取り検査等、調理・加工条件の管理や衛生管理、表示や販売管理が適切に行われているかを検証するための手段を、可能な限り品質保証部門の強化や第三者に委託することも含めて整備します。
- 加工品を含めた原材料や食品の管理及びトレーサビリティ確保のために、可能な限り原材料の由来や履歴、調理・加工時における管理データ、食品の検査データ、仕入・売上傳票、商品に添付する表示ラベル等を管理するシステム及びクロスチェックする仕組みを整備します。
- 経営者は、適切な衛生管理・品質管理の体制の整備、検証、継続的な改善について、責任を持って必要なマネジメントを行うことを適切な方法で社内宣言します。

## 基本原則 5 情報の収集・伝達・開示等の取組

### 1. 取組方針

お客様などとの信頼や満足感を確保するため、常に誠実で透明性の高い双方向のコミュニケーションを行います。また、そのために必要な情報の収集・管理を行います。

## 2. 具体的な取組事項

- お客様や取引先などの利害関係者の声に誠実に耳を傾け、その意見や不満を把握し、的確なコミュニケーションを行っていきます。また、私たちの商品情報やサービス、企業活動など、お客様が必要とする情報を正確でわかりやすく提供していきます。
- 表示、広報・宣伝活動は関連法令や社会通念を遵守し、誤認や誤解のおそれがない表現を行い、幅広いお客様がその情報を知ることができるように、さまざまな媒体を活用し、積極的な情報公開を行います。
- お客様対応窓口を設け、お客様の声をプラス、マイナスの内容に関わらず、経営者等の社内関係者にタイムリーに伝え、食品事故の防止や食品の企画、調理・加工、表示、販売管理のプロセス等の改善に反映させます。
- 万一、食品事故が発生した場合には、必要に応じ利害関係者等と連携をとり、事実確認と原因究明、再発防止対策を行う等適切な対応を実施します。また、その被害の拡大防止のため、事故の内容、規模、拡大の可能性等お客様の健康と安全・信頼を確保する観点から判断し、お客様やマスコミに対する告知や回収など迅速に必要な措置をとります。  
この措置が迅速かつ適切に行われるよう、平時より、事故対応マニュアルを整備するほか、必要な基準や体制を整備します。