



未来はアナタ次第  
安心は生協が支えます。

# 2018年版 コープきんき 品質保証レポート

2017年1月～12月の活動報告：  
「食の安全・安心」を求め、「組合員の声」に応えるコープきんきの取り組みメッセージ

## 目次

- コープのエシカル …………… 2
- 組合員さんの声をかたちに…………… 4
- コープきんきの品質保証の取り組み…………… 8

生活協同組合連合会  
コープきんき事業連合

# コープの エシカル



## 「エシカル」ってなに？

エシカル—Ethical—とは、直訳すると「倫理的」という意味です。生協では地域や環境、社会や人々に配慮してモノやサービスを買うことを「エシカルなお買い物」と表現し、積極的に応援しています。実はこの「エシカルなお買い物」(エシカル消費)は、世界の「これから」について大きな役割を担っているのです。

**声** 生協はすごくいい取り組みを行っているので、もっと多くの組合員さんに知ってほしい！

## 日本の農業を応援する

組合員からのお問い合わせで多いのは「原料の産地はどこですか」というもの。多くの方が、日本で作られたものを食べたい、応援したいと考えています。

生協では、「国産原料を使った商品で日本の農業・水産業・畜産を応援することができれば」そんな想いを込めた商品も作っています。



「co-op 九州の芋けんぴ」の原料のさつまいもを生産している鹿児島県の山下さん

こんな**声**をいただいています。

国産の商品取り扱いを増やしてほしいです！



生協加入歴35年です。これからも「安全・安心」な食生活を支えてください。また、日本の農業がいきいきと続き、新鮮で安全な野菜や果物が絶えないことを願っています。



生協を通じて、商品の生産者さんと交流したり、サンプルを試食したりと、楽しく勉強できるのがうれしいです。



## 対象商品の例

### 産地指定

主要な原材料に産地や栽培方法が明らかな国産素材を使用した商品につけられるマークです。



co-op 九州の芋けんぴ



co-op 北海道のそのまま枝豆

### 国産素材

主要な原材料に国産素材を使用している商品につけられるマークです。



co-op 大豆ドライパック



co-op 国産果汁100%のフルーツゼリー



## 地球の環境を守る

環境配慮は、生協の歴史の中でも大きなテーマです。かつて生協では世の中に先駆けて自己認証による環境ラベルを使っていましたが、2010年に環境政策の見直しが行われ、社会的に認知された環境マークの使用を推進する方針となりました。毎年「環境配慮商品・CFP商品」の開発目標を決め、積極的に取り組んでいます。

### 海の資源を守る

持続可能な漁業で獲られた水産物につけられる認証ラベルです。



MSC  
認証



©ノルウェー水産物審議会

### 熱帯の森と人を守る

持続可能な農業を営む農園で育てられた商品に認証マークをつけました。



レイン  
フォレスト・  
アライアンス  
認証



「こんな声」をいただいています。

沖縄やオーストラリアでサンゴ礁が広い範囲で白化する被害が出ていると新聞で読みました。生協でも関心を持って、取り組んでほしいです。



「こんな声」をいただいています。

『カカオ70%チョコ』を購入したところ「持続可能な農園を守ることに繋がっている」とのパッケージの説明が書いてあり、自分も協力しているを感じながら食べました。



### 対象商品の例



co-op 骨取りさばのみぞれ煮



co-op 骨取りさばの味噌煮

### 対象商品の例



co-op 紅茶ティーバッグ  
(セイロン茶葉100%使用)



なぜカエルのマークなの？

カエルは環境の変化に敏感な動物です。カエルの存在によって、生態系の状態を知ることができるのです。

## 公正な社会へ

商品を通じて、社会インフラの改善や社会的公正の実現などにつながるテーマです。フェアトレードによる「途上国農家の経済面での自立支援」や、寄付金付商品による「学校設備の充実や給食を届ける活動で世界の子供たちを支援する取り組み」があります。

「こんな声」をいただいています。

飢餓で苦しんでいる外国の子どもたちに学校給食を届けるため、商品を買うと一部が寄付されるって、いいことやね。

フェアトレード商品、レッドカップキャンペーン商品など、みんなが参加しやすい取り組みの機会を増やしてほしいです。

### 対象商品の例

レッドカップ  
キャンペーン



co-op コープヌードルしょうゆ

フェア  
トレード



co-op フェアトレード  
コーヒーバッグ炭焼珈琲

co-op



レッドカップ  
キャンペーン

地球の飢餓を救え。

WFP

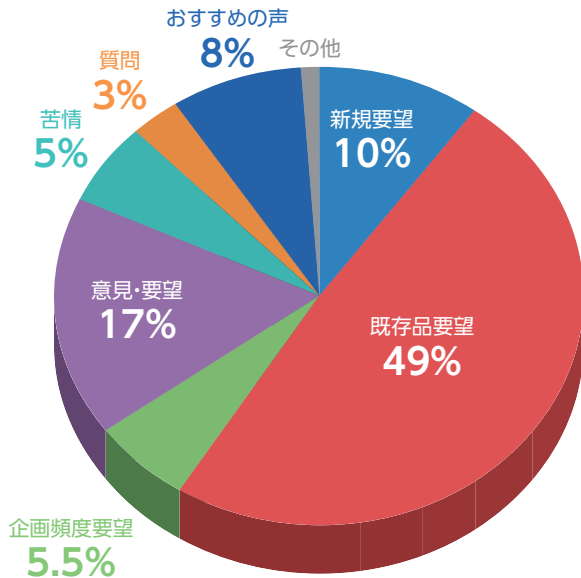
国連世界食糧計画

レッドカップキャンペーンとは

飢餓に苦しむ子どもたちに、学校給食を届けるための国連WFPによるキャンペーンです。

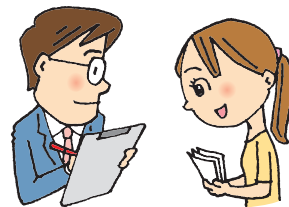
# 組合員さんの声をかたちに

## (1) 声に寄り添うことから



毎日、約100件もの組合員さんからの「声」が、コープきんきに寄せられます。

「声」からは、さまざまな生活シーンが見て取れ、そこには商品への期待や要望が込められています。「よかったよ」の声に



励まされ、「不満」の声には襟をただして解決に向け動いています。組合員さんの「声」に寄り添い、ていねいでわかりやすい回答をこころがけています。

- ・2017年度の「声」の受付件数は22,660件でした。(食品は 17,218件、家庭用品は5,442件)
- ・受付区分別では、①「既存品要望」(49%)が最も多く、②「意見・要望」(17%)、③「新規要望」(10%)となっています。

## 賞味期限をわかりやすく

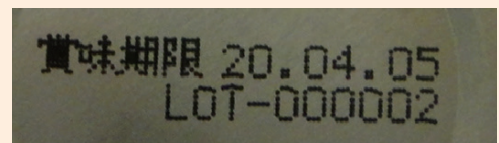
### 大豆ドライパック、ひじきドライパック



「古い商品が届いた!!」「まぎらわしい!」の声に応じて2017年4月より「20.01.07」に変更しました。



賞味期限 2020年3月28日 ですが、2003年かな?って思いますよね。



間に「.」を入れることで、わかりやすくなりました。



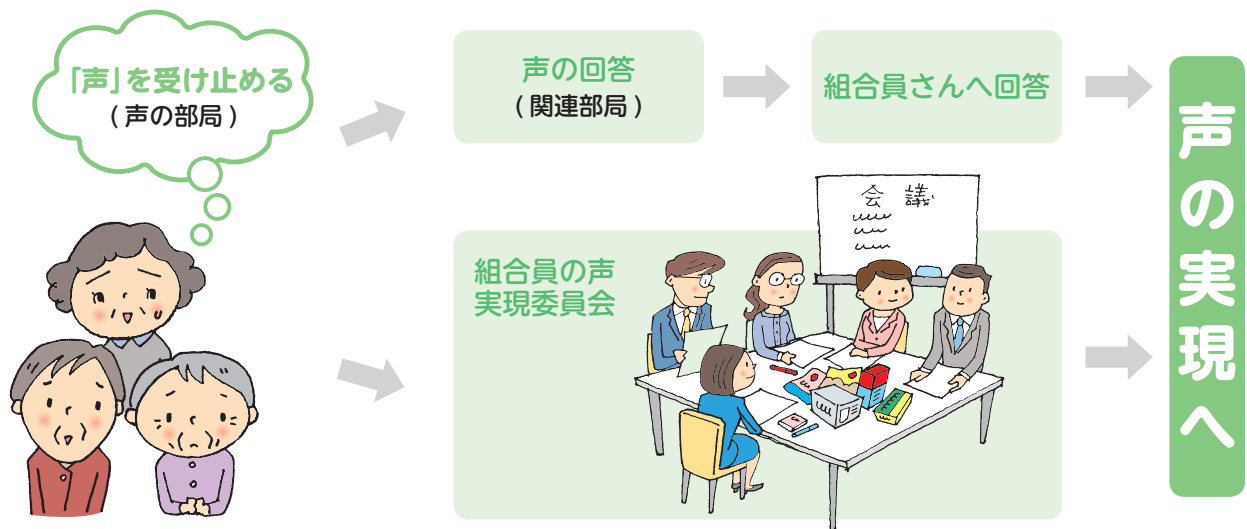
缶底部分の賞味期限の年月日の記載がわかりにくいです。

200107って、めっちゃ古いのが届いた。



## (2) 組合員さんの「声」から潜在的なニーズや不満を掘り下げて、『実現』へ

実現には少し時間がかかります。複数の「声」や1件でも重要なご指摘の「声」は、毎月開催している「組合員の声実現委員会」で検討しています。いただいた「声」についてその真意を話し合い、詳しい調査や商品のテストを行って、実現につなげていきます。



## 使いやすい、分別しやすい容器へ

### そうめんつゆストレート 300ml×3



2018年4月頃から  
使いやすいペットボトルにリニューアル



現在ビンでの企画となっておりますが、割れ等を防ぐためペットボトルのような割れの心配のない商品にはできませんか？

### 野菜たっぷり 和風ドレッシング500ml



2018年3月からキャップ下部(白い部分)が簡単にはずせるようになりました。容器もさらに持ちやすく、液だれしにくくなりました。



ペットボトル部分からキャップを外すのにいつも苦勞します。フォークやスプーン、時にはドライバーを隙間にはさんで取り外します。いつかナゲしてしまいそうで怖いです。

包材を開けやすく

モーニングワッフル6個



以前は袋を前後に引っ張って開けていました  
切り口を作りました

2017年9月～  
縦に裂けるような切り口を袋上部に入れました



袋を開ける際に切り口がなく、かなり力を入れないと破けないです。

コーヒーバッグリッチブレンド 7g×50



2018年4月～  
資材を変更し開けやすいように改善しました。



リッチブレンドの小袋の開け口が切りにくい。スッと切れず、引っかかる感じがする。

包材の表示を見やすく

京番茶ティーパック8g×30



背景を白にすることで見やすくしました

2018年1月～  
包材裏面の召し上がり方および一括表示部分を白地・黒文字にすることでわかりやすくしました。



裏の説明文、注意書きが、赤地に黒文字なので読みづらいです。白地にする等、工夫して下さい。

味パック かつお合わせだし(10g×6)×3



2018年3月～  
それぞれの個包装について文字の色を変え、視認しやすくしました。

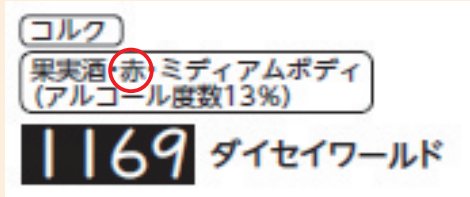
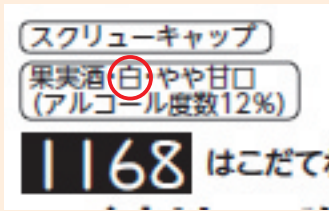


味パックで「かつお合わせだし」と「合わせだし」と2種類あるのですが、袋の色が透明で分かりにくい。色を分けていただけると間違わないのでお願いします。



商品を選びやすい紙面に

ワイン

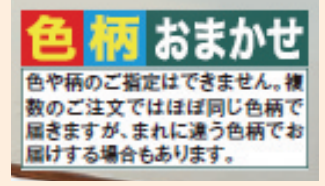


2018年2月～  
注文番号の上に、白・赤・ロゼが  
わかるように表示しました。



商品案内欄では赤ワインか  
白ワインかわかりません。

「色柄おまかせ」商品の表示



2018年4月～

注意書きを「複数のご注文では基本同じ色柄で  
届きますが、まれに違う色柄でお届けする  
場合があります」に変更しました。

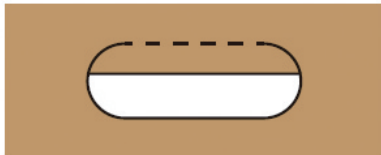


色柄おまかせで注文すると  
同じ物が3枚来た。  
いくらおまかせといっても  
同じ人が3枚も同じ服を着るわけないのに、  
そのへんは考えてもらえないのか。

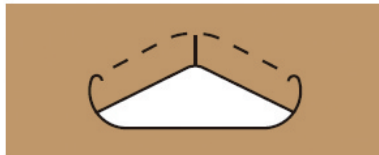
ケースを開けやすく

CO・OPの飲料

持ち手部分を強化します



これまでの持ち手



改良後の持ち手

2017年5月～

もち手部分を3角形にして強化。  
ダンボールは上部に開封口をつけ  
開けやすくしました。



持ち手がつぶれて  
落としても一たわ。  
前からずーっと、思ってたんだけど、  
この持ち手、もっと強力なのに  
でけへんのかな？

天面に開封口を設けて、開けやすくします



「あけくち」を下に押し込むと、手が入られます。ふた部分が両側に開  
いて簡単に開けられます。



※順次改善を行っていきます。



箱が開けにくいので  
改良してほしい。  
開け口があるが  
いつも途中で切れる。  
はさみで切って開けるが  
非常に大変です。

# コープきんきの 品質保証の取り組み



コープきんきでは、商品の  
にフードチェーンの各段階  
お届け後、組合員さんの声  
など、組合員さんに安心し  
取り組んでいます。

フードチェーンと品質保証のかかわり

新たな商品を  
取り扱うまで

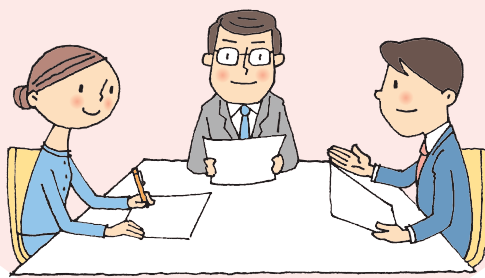
商品の取り扱い  
開始後

## 取り組み1

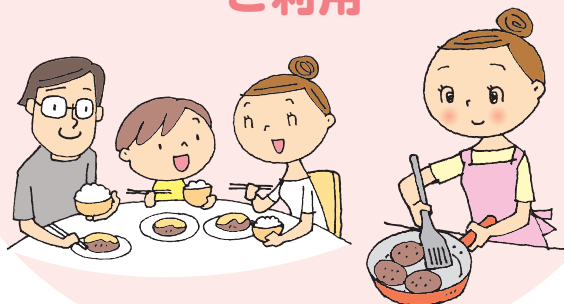
商品の配合・表示  
などの点検



### 新規商品の 検討



## 組合員さん のご利用



## 取り組み5

産地・工場点検、  
お申し出からの改善



## 商品検査センター コープ・ラボ

### コープ・ラボは“体験型ミュージアム”

この商品検査センターは、商品の品質確保と安全安心の発信基地として、いずみ市民生協とコープきんきが共同運営しています。商品検査センターでありながら、子どもから大人まで“見て、触って”楽しめる工夫が満載の“体験型ミュージアム”です。食の安全・安心と「食育」を学べる空間として、地域からの参加、小学校からの社会見学としての活用がすすむようにしており、2015年4月以来、来館者は5万人を超えました。



生産・製造にいたるまで  
でチェックを行ったり、  
をもとに品質を改善する  
てご利用いただけるよう



安全・安心って  
たいせつね。

新たな商品を取り扱うまでは  
もちろん、取り扱い開始後も、  
商品の安全性を確保するため  
さまざまな取り組みを  
行っています。



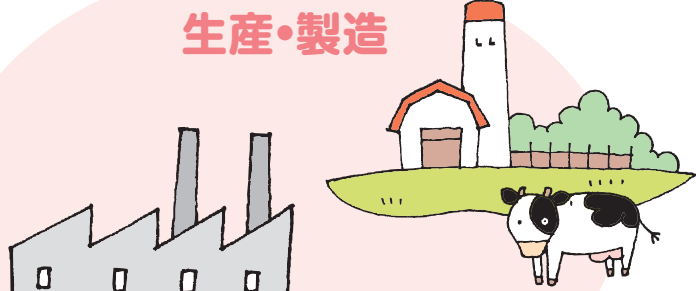
## 開発・手配



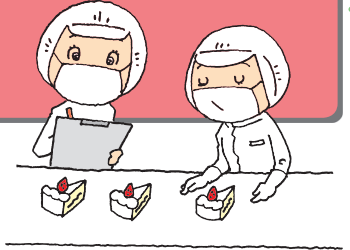
**取り組み2**  
商品の事前検査



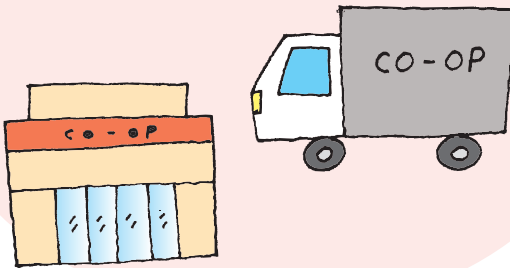
## 生産・製造



**取り組み3**  
産地・工場点検



## 商品の お届け・販売



**取り組み4**  
商品の抜き取り検査



※基本的な考え方であり、商品によっては一部実施しない手順もあります。



# 新たな商品を取り扱うまで

## 商品の配合・表示などの点検

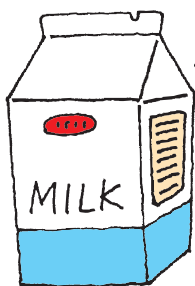
「商品仕様書」を収集し、点検します。「商品仕様書」とは、商品の設計書のことで、ひとつひとつの商品が「どのようにして製造されているか?」「その商品は公的基準やコープきんきの取り扱い基準を満たしているか?」「組合員さんに誤認を招かない表示になっているか?」などを点検します。

### トピックス

#### 食品の表示についての新しい法律が! 栄養成分表示の義務化へ!

食品の表示について定めた新しい法律「食品表示法」が平成27年4月1日に施行され、原則として、全ての加工食品に栄養成分表示が義務化されました。移行経過措置期間は、加工食品では平成32年3月31日までとされています。

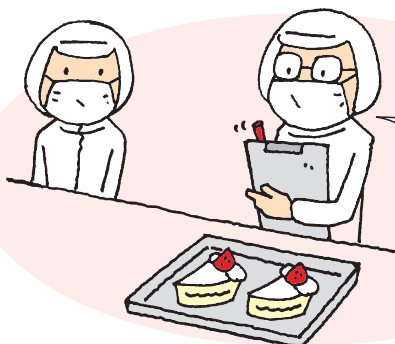
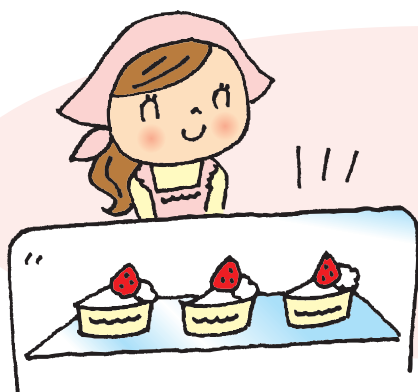
2017年仕様書点検件数	
食品(宅配)	6,133件
食品(店舗)	4,417件
家庭用品(宅配)	8,337件
食品(ギフト)	540件



栄養成分表示(1本(100g)当たり)	
熱量	67 kcal
たんぱく質	3.3 g
脂質	3.8 g
炭水化物	4.8 g
食塩相当量	0.1 g



## 産地・工場点検



宅配商品では、コープきんきとして初めて商品を製造いただく工場(新規製造工場)に対し、その工場のリスクに応じて、商品担当職員による工場点検もしくは取引先による自己点検を行います。取引先による点検の場合、報告書の確認を行います。

点検では、「コープきんきの製造工場評価表」に沿って工場の品質管理の状況を確認し、統一的な評価ができるよう取り組んでいます。

2017年新規工場の点検・確認件数	
工場点検・報告書確認件数	503件

## 商品の事前検査

### 微生物検査

食品でもっとも重大な事故は、微生物による食中毒です。新規取り扱い商品のうち、微生物の影響を受けやすい商品について、1品につき3検体ずつ検査します。そして「コープきんきの取り扱い基準」に照らして評価して、取り扱いの可否を判断します。



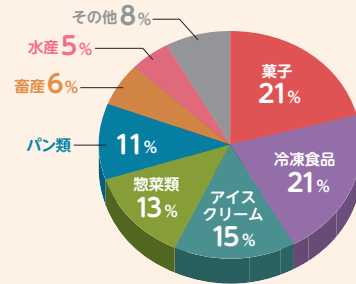
腸管出血性大腸菌O157

出典：国立感染症研究所ホームページ

(<https://www.niid.go.jp/niid/ja/kansennohanashi/439-ehcc-intro.html>)

### 2017年検査数(宅配新規商品)計5,839検体

#### 検査実施商品分類の割合



- ・宅配新規商品検査では、自主検査不適合があった18件について、取り扱いを中止しました。
- ・店舗新規商品についても、コープきんきとして別途検査を実施しています。

#### 【検査可能項目】

一般生菌、大腸菌群、病原性大腸菌、黄色ブドウ球菌、腸炎ビブリオ、サルモネラ、クロストリジウム属、乳酸菌、酵母菌、低温細菌、カンピロバクター、セレウス菌等です。

### 食品添加物検査

食品添加物自主基準により、使用を制限している添加物の中で、一般的に使用量が多い保存料、発色剤などについて、新規取り扱い時に検査します。

#### 2017年の食品添加物検査件数

品数	712品目
検査項目	767項目

基準を超える使用はありませんでした。

### 乳アレルギー検査



チョコおいしそ〜!



乳アレルギーが含まれていないかチェック!

チョコレートやチョコレート菓子では、乳アレルギーの表示がない商品について乳アレルギーが含まれていないか検査しています。チョコレートは、製造工程上、同じ設備で作った他商品の成分が混じりやすいことから実施しています。

#### 2017年乳アレルギー検査数

品数	68品目
----	------

# 商品の取り扱い開始後

## 商品の抜き取り検査

### 残留農薬検査



### トピックス

#### 農薬の飛散には注意が必要です

ある作物に使用とする農薬が、その作物のまわりで栽培されている他の食用作物に登録（適用）がない場合は、他の作物に飛散しないよう十分注意が必要です。

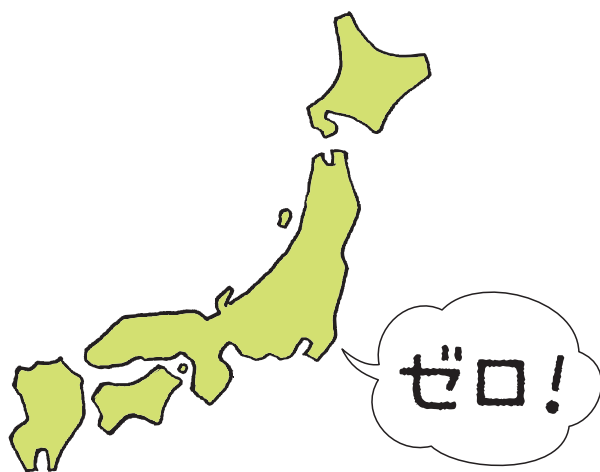
野菜、米、冷凍野菜、果物、およびこれらを主原料とした加工品の農薬検査を実施しています。検査によって、農薬が適切に使用されているか、食品衛生法などの基準が守られているかを確認しています。

### 2017年検査結果

	農産物	加工食品
検査数	755件	131件

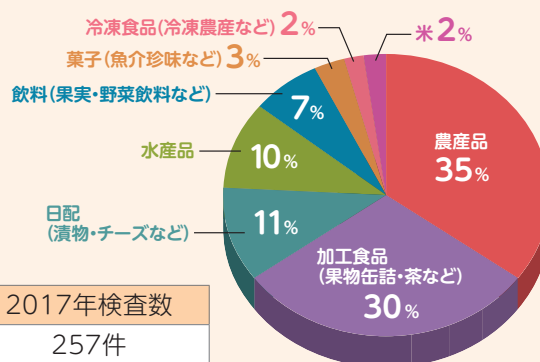
- ・ 1品目で残留基準値への不適合がありました。一日摂取許容量を超えない範囲であり、生産者への管理の徹底を要請しました。
- ・ それ以外の農産物では農薬の使用が適切に管理されており、加工食品でも基準を超えるものはありませんでした。

### 放射性物質検査



2011年3月の福島第1原発事故の発生を契機に、外部検査機関で放射性物質検査を開始し、その後2012年からは独自で検査を開始しました。

当該地域の農産物、および東日本を産地とする農産物以外の食品等について、国の放射性物質基準値を下回るかの確認検査を継続しています。今まで基準値を超えるものはありません。



## 微生物検査

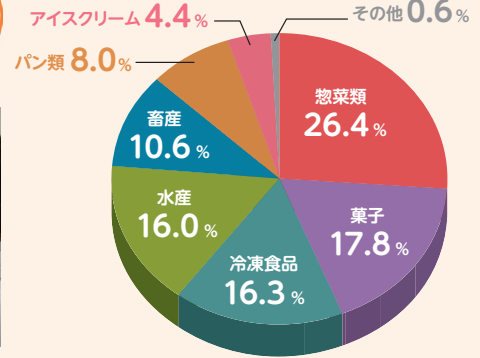
微生物の影響を受けやすい商品を検査します。検査結果は取引先にフィードバックし、品質向上に役立っています。

店舗抜き取り商品についても、コープきんきとして別途検査を実施しています。

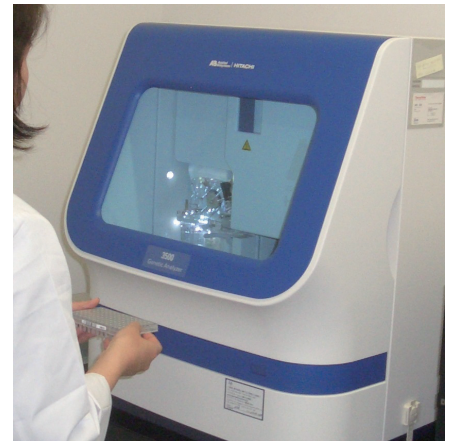
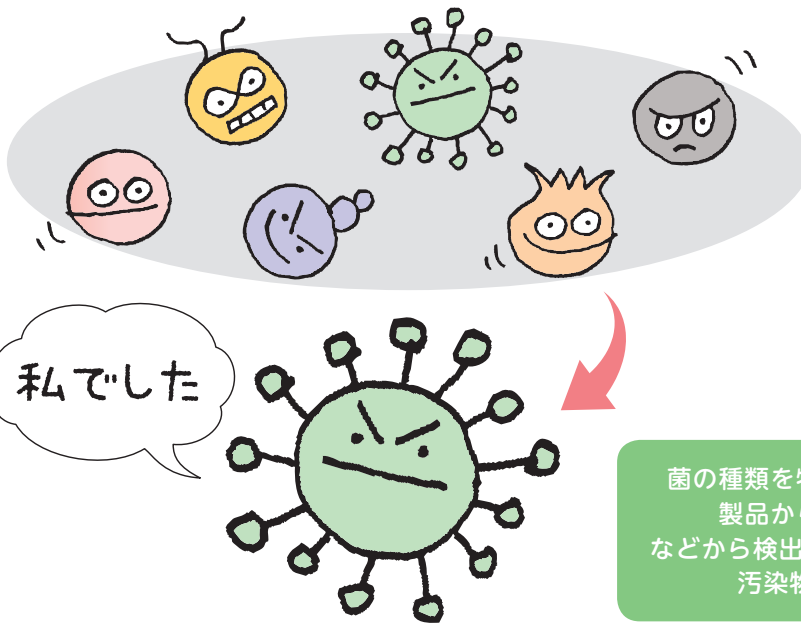
**2017年検査数  
(宅配抜き取り商品)  
計8,995検体**



検査実施商品分類の割合



## 犯人をみつけます! ~DNAシーケンサー~



菌の種類を特定できるDNAシーケンサーを導入。製品から検出された菌の種類と工場設備などから検出された菌の種類をてらしあわせるなど、汚染物原因の特定に活用しています。

## アレルギー検査他

PCR (Polymerase chain reaction:ポリメラーゼ連鎖反応) を利用した検査を使った「遺伝子組換え原料の判別」「お米の品種特定判別」や「原料肉の判別」を実施しています。

他にも、「アレルギー検査」「合成抗生物質・抗菌剤検査」「重金属検査」「微量元素による品種判定検査」などを行っています。



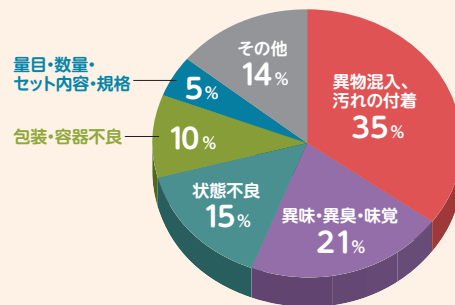
## お申し出からの改善



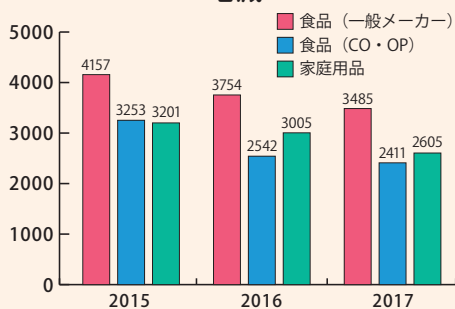
### 2017年お申し出状況

	食品	家庭用品
お申し出件数	5,896件	2,605件
昨年対比	93.6%	86.7%

### お申し出内容分類



### 増減



ご利用いただいた商品について、「味がおかしい」「異物混入があった」など、さまざまなお申し出をいただきます。それらはひとつひとつ内容を確認し、製造者へ調査を要請しています。

製造者責任と判断された場合は、取引先に対しそれぞれの対策を確認し、確実な対策実施を要請しています。

一方で、調査の結果、異物でないものや、原料由来で食べても問題のないものも多くあります。このような場合は、商品包材にわかりやすく特徴を記載するよう、取引先に改善を要請しています。

ひとつひとつのお申し出から、商品の改善やわかりやすい情報提供につなげ、商品苦情の削減を図っています。

## 異味・異臭のお申し出への対応



残留農薬検査をします



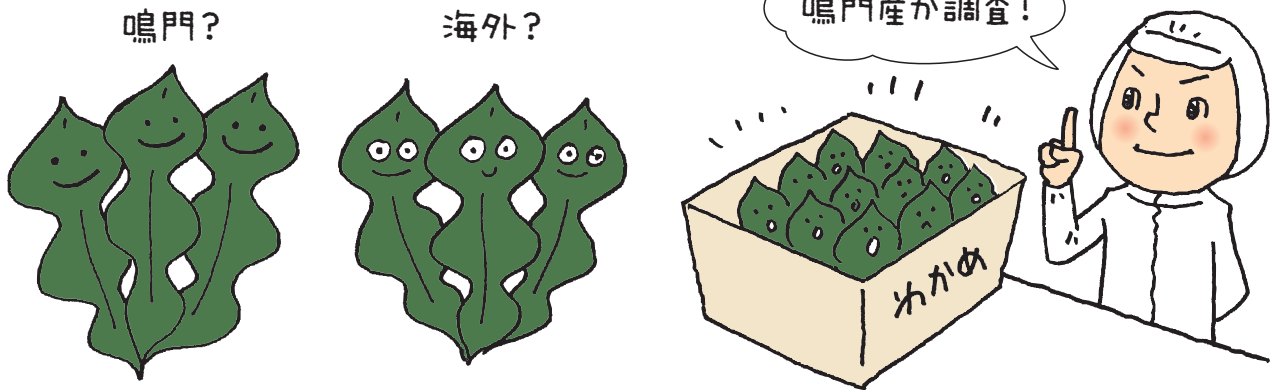
2013年に発生した冷凍食品での農薬混入事故を受け、「異臭」等の

お申し出品については、農薬成分検査を実施する取り組みも行っています。いずれも結果に問題はありませんでした。

### 2017年お申し出品残留農薬検査

検査数	69件
-----	-----

## 産地・工場点検



毎年重要な取引先工場を選定し、実際の管理状況を確認しています。

- ①過去に産地偽装のあった商品群では、「特定産地指定原料工場点検」として、工場での原料管理を確認する点検などを実施しています。
- ②惣菜など、そのまま喫食する食品の製造工場では、製造工程の管理が重要です。食中毒発生のリスクが高い工場として、商品部、品質保証部で点検をしています。
- ③商品苦情や商品検査の結果から工場点検を実施し、改善対策の確認を行っています。

## 取引先と協力した品質向上活動

コープきんきでは、お取引先との連携を強め、相互に協力し合いながら、商品の品質向上を図っています。お取引先とともにすすめる品質管理活動として、第6回品質管理研修会を、2017年4月28日に開催しました。

大阪府 健康医療部 食の安全推進課 安部 晶子様からは、「HACCP義務化に向けた準備」とのテーマで、HACCPの義務化の内容や大阪版食の安全安心認証制度についてご講演をいただきました。

お取引先である株式会社奈良コープ産業 米田 季弘様、藤井 宏次様からは、「『ならハサップ』認証実践報告」として、工場製造現場での取り組みについて具体的な事例報告をいただきました。

アース環境サービス株式会社坂井 盛様からは、「環境衛生管理事業者から見た食品工場での異物管理課題について」のテーマにて、異物混入防止管理について実践的な提案をいただきました。

参加者からは、「HACCPの義務化についてある程度イメージがつかめた」などの感想が多く寄せられ、HACCP制度化に対するお取引先の不安に応える研修会となりました。参加は取引先142社、参加者212名でした。



# コープきんきの品質方針

コープきんきでは、以下の品質方針に基づいて活動しています。  
品質保証の取り組みもその一つです。

コープきんきは、会員生協組合員の食をはじめとする「ふだんの暮らし」へのお役立ち度を高めるとともに、会員生協の経営に貢献することをめざして、会員生協とともにコープきんきの事業をすすめます。

- ①安全でより良い品質の商品・サービスのお届けを追求します。
- ②組合員の声と参加そして役職員の創意工夫で商品・サービスの開発・見直しや品揃えなどの改善をすすめます。
- ③より「確かな仕事」をすすめます。
- ④信頼される職員をめざします。
- ⑤取引先との共生をめざします。

## 「Step Upきんき」で3つのアップを目指します

### 1 生協への信頼度アップ

- ・組合員に安心してご利用いただくために、商品・サービスの安全と品質の向上に取り組みます。

### 2 商品と売場の魅力アップ

- ・組合員要望に応えた品揃えと、利用して「よかった」と実感できる商品の開発・調達を行います。
- ・見やすく利用しやすい商品カタログで組合員の暮らしをサポートします。
- ・商品構成やカタログ作成についての改革を推進します。

### 3 組合員の暮らしを守る力のアップ

- ・お買い得商品や簡便商品の品揃えを強化し、家計や暮らしを応援します。



コープきんきは、滋賀・京都・奈良・大阪・和歌山の7つの生協が集まった事業連合です。

発行日 2018年5月

発行 生活協同組合連合会コープきんき事業連合