

コープきんき

「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

品質保証レポート

目次

「持続可能な社会」を目指して……………2	「検査」で品質を厳しくチェック……………10
確かな品質を実現するための「生協の当たり前」…4	「安全で確かな品質」を実現するために…12
組合員の声を「かたち」にしました……………6	「いつもと違う」を見過ごさない……………14
組合員の声に応える「とりくみ」……………8	

2020年
1月～12月の
活動報告



発行日 2021年5月

発行 生活協同組合連合会コープきんき事業連合



SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



※ SDGsとは「Sustainable Development Goals (持続可能な開発目標)」の略称です。2015年に国連総会で全国加盟国の全会一致で採択された。2030年までに、全世界で達成するための目標です。

ラベルなしでプラスチック削減
必要事項はキャップに表示

組合員から好評をいただいておりますラベルフィルムを省いたミネラルウォーター「CO-OPラベルのない水(あずみ野)」。さらに2020年7月より、「タックシールも省いてほしい」との声に応えてリニューアルしました!



「持続可能な社会」を目指して



2019年6月発売に向けて

ペットボトルを従来よりも軽量化…ですか…?

CO₂を削減し地球環境を守る大切なチャレンジだ！期待してるよ！

CO・OP ラベルのない水(あずみ野) 開発秘話 水メーカーにて

うーん…

今までのボトルだってムダをはぶいて作っているんだ…軽量化は簡単じゃないよね…

根本からの見直しが必要ですね

よし！ボトルメーカーに相談してまずは金型を見直そう！

軽量化には金型のあれをこうしては？

軽量化ぜひ成功させましょう！！きっとその案でいけますよ！

理論上はいけるはず薄く成形すれば…

ガキーン

…強度不足のようですね…

では次はこうしてああして…

ガキーン

軽いですが少し内容量が足りない

そうなるここをああして…しかしそれでは…

センサーエラーです！キャッピングも…！

箱詰めと搬送時に凹みが！！

多くの不具合と戦い調整・検品を繰り返し長い時間をかけ…

ついに **6.6g** 軽量化に成功！！

ほんとうにおつかれさまです！！

がんばってよかったー

祝軽量化！！

組合員さんの声を受けてさらに翌年、タックシールも取りました！

おおっ！！軽い！！

ママーのどかわいたー

このお水おいしいね！

のこり少しだからボトルごと飲んでいいわよ

さらに

2019年6月発売

ラベルフィルム

CO-OP ラベルのない水(あずみ野)

軽量ボトルで新発売!!

1本あたり6.6g軽量化

タックシール

ラベルフィルムを省いたことで、1ケース(6本)あたりのプラスチック使用量を5.16g削減。連絡先など表示が必要な事項は小さなタックシールとケースに記載しました。

2020年7月リニューアル!

必要事項はキャップに表示

タックシールを省きました!

確かな品質を実現するための「生協の当たり前」



コープきんき 品質保証の 考え方

新たな商品を
取り扱うまで

取り組み①

商品の配合・表示
などの点検



食品表示は
正しいか？

取り組み②

商品の事前検査



衛生面で
問題はないか？

取り組み③

産地・工場点検



コープだから
安心だね

おいしいね

取り組み⑤

産地・工場点検、
お申し出からの
改善

声を大切に！
改善に向けて
取り組もう



取り組み④

商品の抜き取り
検査

うなぎや
米の品種は
大丈夫か？



商品の取り扱い
開始後



品質保証の取り組みで 目指していること



1 確かな商品の品質を 確保します

新しく取り扱う商品については、仕様書点検、商品検査、工場点検等の情報を収集し、リスクを評価、事故の未然防止を図ります。

すでに取り扱っている商品についても、定期的な抜き取り検査などで商品の品質を評価し、事故の未然防止を図ります。

今日的リスクを踏まえた、微生物やアレルギー、産地・原材料偽装監視の重点化を進め、品質確かな商品を提供します。



2 予兆管理・クライシス 対応の精度向上

事故の予兆を察知し、重大事故の未然防止や被害の最小化を図ります。

全国生協との連携の仕組みを活かし、的確で迅速な予兆管理・クライシス対応を行います。



3 広報・組合員 満足度の向上

お申し出による商品改善の取り組みや、組合員の声実現の事例を積み上げ、生協への信頼向上に努めます。

見て、触れて、試して、なっとく！

2020年 来館者数 13,231人 第3回食育活動表彰「農林水産大臣賞」

コープ・ラボ たべる*たいせつミュージアム

食の安全や食育、食べる大切をテーマに見学、学習、体験ができる施設です。小学3年生から理解のできる展示物やワークショップなど体験を通じて楽しく理解できる施設を目指しています。また、商品検査センターも併設し、実際に検査風景や検査機を見学することもでき、食への興味を子どもの頃から育成できるように働きかけています。



食べることや命の大切さを
遊びながら食育を学べ、
巨大うんち模型ではうんちから
健康のパロメーターを
知ります。

食品検査センターの役割を
日常の暮らしの問題として、
ワークショップから
学びます。



インフォメーション

見学時間	10:00~16:00
定休日	月曜日(祝日の場合は翌平日)
電話番号	0120-031-302(組合員サービスセンター)
施設所在地	大阪府和泉市テクノステージ3-1-3
交通アクセス	南海電鉄(泉北高速鉄道)和泉中央駅からバスで15分「和泉商工会議所前」下車

組合員の声を「かたち」にしました



組合員の声

電子レンジでは調理できないのかしら?

1

組合員の声

ハニー味とミルク味の区別がつきません...

3

組合員の声

外袋も使用できるようになっているけど、表示シールをはがす際、外袋が破れてしまいました。

5

組合員の声

3合用って書いてあるけどお米2合でも炊けますか?

2

組合員の声

2合でしか炊けませんか?

4

組合員の声

何ミリの厚さに切れるのかわかるようにしてほしい。

6

組合員の声

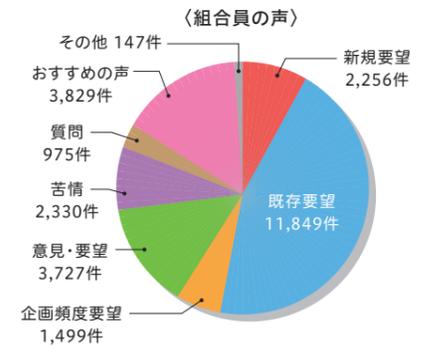
毎回スプーンが付いてきてありがたいのですが、毎回は必要ありません。

7

組合員の声は商品への期待

毎日、組合員さんからたくさんの声が、コープきんぎに寄せられます。「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」の声に励まれ、「不満」の声には襟をただして改善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。

2020年の「声」の受付件数は26,612件でした。
(食品は18,976件、家庭用品は7,636件)



1 トースターで十勝産チーズが香る海老グラタン

改善内容

「十勝産チーズが香る海老グラタン」から「トースターで十勝産チーズが香る海老グラタン」に商品名を変更し「オーブントースター調理専用用品」であることをわかりやすくしました。

2 炊き込みパエリアの素

改善内容

3合用の商品ですが、少人数の家庭も増えていることから、お米2合でも炊ける場合の炊き方も記載しました。

2合で炊く場合
本品の液大さじ3杯分取り除き、シーフードミックス200g、米2合、水200mlで、基本の炊き方と同様に炊く。

3 3種のプチドーナツ

改善内容

ハニー味とミルク味を判別しやすくするために、ミルク味の個包装に文字を入れました。

4 おいしい雑穀 十五穀

改善内容

1袋あたりのお米の量を「2合用」から「2～3合用」に変更しました。さらに、1合でも炊けることをパッケージ裏面に表示しました。

白米	本品	炊き上がり色
1合	1袋(20g)	濃い小豆色
2合	1袋(20g)	小豆色
3合	1袋(20g)	さくら色

5 再生原料使用水切りゴミ袋 エコボンリック

改善内容

シールをはがすときに外袋が破れてしまうとの声を受け、破れずにシールをはがせるように、「はがし口」の表示を追加しました。

6 和食屋さんステンレススライサー

改善内容

使い心地が分かりづらいのでカタログにスライス幅を表記することにしました。

7 食器洗い機用洗剤 オレンジの香り

改善内容

毎回必要ないとの声をいただき、計量スプーン無しの企画を実施することになりました。

《組合員さんの声・寄せられた声》
26,612件(2020年)

《声を受け止める》
1件1件声を読み、回答します

《検討する》
必要なものは改善に向け検討します

《開発・改善する》
メーカーなどと協議を重ね開発・改善へ



組合員の声に応える「とりくみ」



case 1 eフレンズ限定企画の注文受付を昼だけでなく、夜もご利用スタート

組合員の声 【受付日:2020年10月7日】
eフレンズ限定企画は毎週火曜日の午前11時からの注文受付開始になっているので、勤務中の私にはいつも限定数オーバーで売り切れていることが多々あります。安く買いたい商品があるのに、すぐに注文できる人、できない人がいる事に不平等さを感じます。



担当者回答
同様のご意見をたくさんいただいていることから、2021年1月のeフレンズリニューアル時にて、開始時間を月曜12時と21時の2回スタートに変更いたしました。

case 2 栄養成分表示をeフレンズで表示することになりました

組合員の声 【受付日:2020年1月10日】
食事の栄養管理に気を付けているので、カタログに栄養成分表示をしてほしいです。



担当者回答
紙面スペースの関係から、現在カタログへの栄養成分表示を表示することはできませんが、eフレンズのリニューアルに伴い各商品の栄養成分を表示しています。お手数をおかけしますが、一度、eフレンズをご覧いただければと思います。

【商品全体】
100gあたり501kcal、タンパク質1.7g、脂質24.1g、炭水化物69.3g、食塩相当量0.03g

case 3 牛脂の有無をカタログに表記します

組合員の声 【受付日:2020年6月10日】
牛肉を購入する際に、牛脂が付いているか付いていないかが知りたいです。カタログに付属の有無を表記してもらえないですか？



担当者回答
牛脂付属有無については、付属している場合に限り表記していくこととし、2020年9月1回の企画回から表記いたします。ご注文の際のご参考にお役立て下さい。



case 4 サイズの基準が難しいたまねぎをできるだけ精度を上げて選果します

組合員の声 【受付日:2020年10月6日】
普段から赤たまねぎをよく購入していますが、今回届いた赤たまねぎは、Lサイズとのことですが、どうみてもMサイズではないでしょうか。



担当者回答
お預かりした商品を拝見したところ、「Lサイズ」でありました。「たまねぎ」のサイズは産地ごとの基準が若干異なります。北海道の「たまねぎ」の選果方法は、サイズ別に穴を通過させることで選別しており、「Mサイズ」が直径6~7cm、「Lサイズ」が直径7~8cmとなります。「たまねぎ」の形状は、『縦長のもの』や『横長のもの』があるので、選果機を使用しても穴に落ちる角度によってサイズに誤差が生じます。また、北海道産の「たまねぎ」は、本州のものよりも直径が若干小さくなっており、同様のお申し出もあるので、11月3回の企画回から本商品の《サイズ基準》を紙面表示させていただきます。

case 5 枕のみの企画でしたがご要望があり枕カバーの製品化が実現しました

組合員の声 【受付日:2020年12月15日】
「楽寝枕」を購入とても気に入っています。洗い替えにカバーのみがほしいですが企画はありますか？

担当者回答
このたびご提案をいただきました「楽寝枕」のカバーですが現在製品化を進めており、2021年3月3回で「楽寝枕カバー」の企画を行います。



case 6 カatalogの材料の産地表記がわかりづらいので見直しました

組合員の声 【受付日:2020年10月13日】
カタログに、具たっぷり豚まんの材料表記が【材料:国産豚肉・たまねぎ・キャベツ使用】とありますが、豚肉だけが国産でしょうか?表示がわかりにくいです。わかりやすい表示をお願いします。

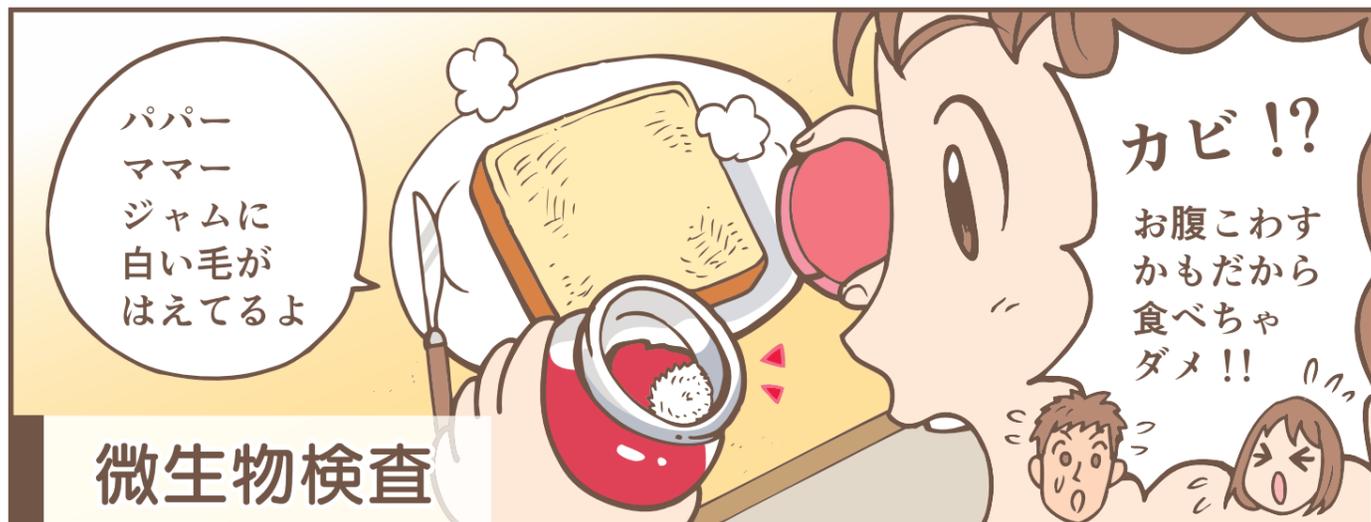


担当者回答
本商品は豚肉以外の「たまねぎ、キャベツ」におきましても国産のものを使用しております。ただ、お申し出のように豚肉以外の製造国は現在の表記では判別しづらいため、1月2回から表記方法を変更いたしました。

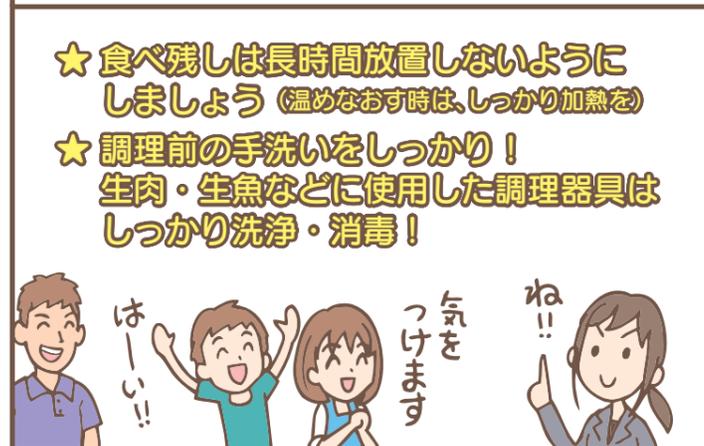
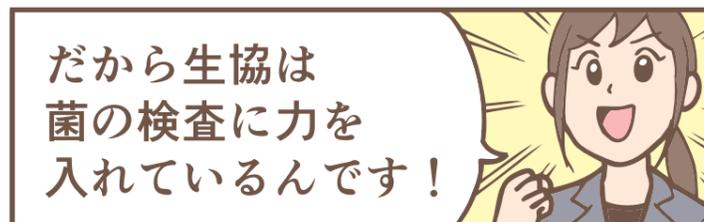
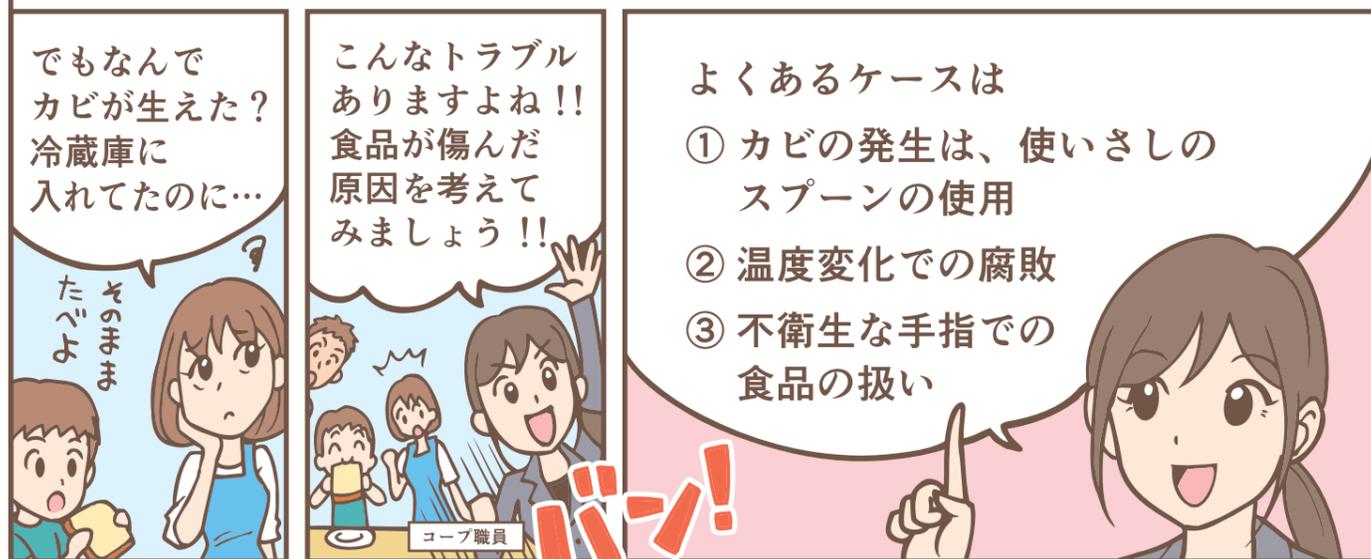
【国産豚肉、たまねぎ、キャベツ使用】
【豚肉、たまねぎ、キャベツは国産】



「検査」で品質を厳しくチェック



微生物検査



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「コープきんぎの取り扱い基準」に照らして評価して、取り扱いの可否を判断します。また、取り扱い開始後は、抜き取り検査にて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。

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

2020年実施状況

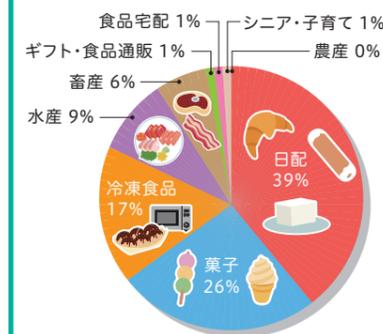
- ◆コープきんぎで取り扱う前に検査する「新規商品事前検査」の件数は、宅配・店舗を合わせて、5,241件となりました。
- ◆そのうち、生協の自主基準で不適合となったものは、36件ありました。その際は取り扱いをしなかったり、再検査をした上で安全性に問題ないことを確認してから取り扱いました。
- ◆お店に並んだ商品や、配達された商品を抜き取って、組合員の方が利用される状態の商品を検査する「流通品抜き取り検査」の件数は、8,877件あり、生協の自主基準で不適合となったものは、111件ありました。
- ◆いずれも食中毒などが起こらないレベルのものであったことから、製造工程の調査要請と改善確認を行いました。

食品の一部を取り出し、栄養のある培地に塗ります。



微生物培養の様子

〈検査実施商品分類の割合〉



微生物検査について動画はこちらから



<https://www.videog.jp/player/qB01WwpEqXXx>

「安全で確かな品質」を実現するために



残留農薬検査

【2020年検査結果】

	農産物	加工品
検査数	741件	158件

- ▶ 農薬検出したもので基準違反は4件(農産品4件)ありました。いずれも人体への影響がないことを確認し、生産者に対して農薬使用時の生産管理の徹底を要請しました。
- ▶ それ以外については、国の残留農薬基準を超えるものはありませんでした。

モニタリングでの検査対象は、生鮮野菜や果物および輸入加工品(海外農産品を使用した、加工食品・冷凍食品・菓子・飲料など)。農薬が国の検査基準に基づいて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、食品衛生法などの基準が守られているかなどを確認します。



アレルギー検査

【2020年検査結果】

品数	45品目
----	------

- ▶ 不適合は1件ありましたが、調査の結果、商品にコンタミ表示があり、コンタミレベルでの検出の可能性が考えられ問題はないものと判断しました。

食品に含まれる特定原材料の検査を行っています。主に「すくすくくん」で取扱いをしている、アレルギー対応品、ベビー・幼児食品などが対象で表示されているアレルギー情報が正しいかを確認しています。



放射性物質検査

【2020年検査結果】

検査数	168品目
-----	-------



2011年の東日本大震災による福島第一原子力発電所事故の影響で、取扱商品の放射性物質検査を実施しています。行政の残留放射性物質検査の内容や情報等を確認しながら、モニタリングでの自主検査を実施。検査対象品は、放射性物質の影響が考えられる地域やその近隣地域で生産する農水産物や加工食品を中心に、セシウム134、セシウム137、ヨウ素131の検査をしています。2020年の検査結果については、自主基準不適合はありませんでした。なお、これまでの検査結果についても、自主基準不適合は発生していません。

食品添加物検査

【2020年検査件数】

	加工品
検査数	616検体

- ▶ 基準を超える使用はありませんでした。

生協が取り扱う商品のうち、一般的に加工食品での使用量が多いとされる「保存料(ソルビン酸・安息香酸)」や「発色剤(亜硝酸塩)」について、コープきんきで取扱う前に検査をします。いずれも、法律に定められた量を超えるものはありませんでした。



ヒスタミン検査



新規に取り扱う商品で、ヒスタジン(過剰摂取するとアレルギー症状を引き起こす、ヒスタミンのもととなる物質)を多く含むワシ、アジなど、赤身魚を加工した煮干しなどの検査をしています。2020年において、自主基準不適合はありませんでした。

産地判別 品種判別 検査

【2020年検査結果】

産地判別	62件
わかめ、梅干し、さといもなど輸入品が多いもの	

品種判別	48件
お米やうなぎ、牛肉加工品の原料肉	



食品の偽装がないかを確認するため、品種判別や産地判別の検査をモニタリングで実施。品種判別検査はお米やうなぎ、牛肉加工品など、産地判別検査では、海外産が多い農水産物や加工品などで、国産表示をしている里芋、れんこん、ごぼう、たまねぎ、にんにく、落花生、わかめ、椎茸、梅干しなどを検査しています。米の自主基準不適合が2件ありましたが、いずれも精米工程での清掃不足などによる、意図しない混入であり、精米業者や生産者団体に対して、改善指導を行いました。

安全でよりよい品質を追求し確かな商品をお届けします

リスクに応じて製造工場の点検を行っています

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。統一的な評価ができるよう取り組んでいます。



取り扱い開始後も、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

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。惣菜など、そのまま喫食する食品の製造工場では、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。また、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。



子どもが食べる野菜の農薬が心配...

農薬や肥料の使用履歴をチェック

産直農産物では定期的に職員が産地を訪問し、栽培履歴を点検して適切な管理がおこなわれているかGAP点検票を用いて確認しています。

GAP (Good Agricultural Practice: 農業生産工程管理) ... 農業において、食品安全、環境保全、労働安全等の持続可能性を確保するための生産工程管理の取組のことです。



長崎県雲仙では産直産地として大根の栽培をしています。

組合員さんにわかりやすい表示になっているか 何人ものプロの目線でしっかりチェック!

仕様書は商品の設計図のようなものです。取扱い前にこの仕様書を取集し、品質がコープきんきの管理基準を満たしているか、包材表示に不備はないかなどを確認します。

- ▶ 食品では、「原料の原産地」や「栄養成分の強調表示」、「誇大表示の有無」などについて、食品表示法に照らし合わせて点検しています。
- ▶ 家庭用品では、日本生協連等と連携して、業界の基準や各種法令との適合性などについて点検しています。さらに、一度ご不便をおかけした商品で、同様のご迷惑をおかけしないための基準作りを進めています。



しっかりチェック! 不備は見逃しません

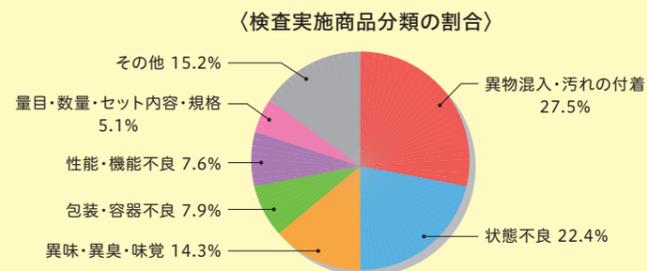
2020年 仕様書点検件数

食品(宅配)	5,664件
食品(店舗)	3,775件
食品(ギフト)	388件
家庭用品(宅配)	6,806件

「いつもと違う」を見過ごさない



ご利用いただいた商品について「異物が混入していた」「薬品のようなにおいがする」「袋が破れている」などのお申し出をいただいた場合は、該当商品を取り寄せて検証します。製造者へも調査を要請し製造上の問題と判断すれば、再発防止に向けた対策を練り、また製造上の問題でない原料由来の問題などであれば、商品の包材に記載するなどの改善策を立て、お申し出件数の削減をはかっていきます。



2020年 お申し出状況

	食品		家庭用品	
	宅配	店舗	宅配	店舗
お申し出件数	4,199	359	1,761	20
昨年対比	99.2%	100.0%	101.1%	62.5%

近年の状況 ※店舗の件数は除く

