

「品質管理の実態調査」

—業務レベルにおける中間報告—

(不二家でおきた問題についての経緯・原因・個別対策)

今年 1 月より報道されている品質管理関連の問題は、一般消費者からみると、期限切れ原料の使用、最終製品の日付超過、細菌検査体制の不備、鼠や虫といった工場の不衛生の 4 つに大別できる。

この 4 点について不二家社内の本会議事務局スタッフ協力のもとに実態調査を行い、それぞれについて問題の経緯、原因、法的措置、既に実施している個別対応策について、現時点までわかってきたことを外部委員の視点でまとめた。なお、本報告書は中間報告であり、今後さらに精査を重ねて、3 月中に最終報告書にて詳細まで含めた正確なものにしていく予定である。

- 1) 期限切れ原料の使用について
- 2) シュークリーム等の消費期限超過について
- 3) 生菌数の社内基準超過品出荷と洋菓子工場における細菌検査基準について
- 4) 工場における防虫防鼠対策と異物混入の問題について

1) 期限切れの原料の使用問題について

洋菓子埼玉工場において、昨秋、消費期限切れ牛乳が原材料として用いられていた事実が 1 月 10 日に初めて報道され、翌 11 日に社長による第一回記者会見を行われ、この問題が社内構造改革プロジェクト「2010 推進プロジェクト」の昨秋調査で判明したこと、他にも期限切れ原料の使用があったこと、全国の洋菓子工場 5 工場の操業停止と洋菓子販売を 1 月 12 日より休止すること等が発表された。

しかし翌 13 日以降の洋菓子各工場の社内調査によって、他にも期限切れ原料の使用があることがわかり、15 日に再び第二回記者発表会見

を行い発表、16 日には期限切れ原料使用 18 件の詳細について時期、品目等が公表された。

期限切れの原材料を使用してはならないという社内規定があったにもかかわらず、守られなかった原因は、

- ① 従業員の消費期限に対する認識が低い。
- ② 食品衛生マニュアル等の自主規定の社内教育が徹底しておらず、職人的な勤が優先していた場面があった。
- ③ 原料発注・在庫管理の生産予測システムが不適切
- ④ モニタリングとして行っている微生物検査の中で、期限切れ牛乳を用いた当日のシュークリーム 3 点の検査結果は一般生菌数 300 個/g 未満と最終製品として適合していたことから、判断が甘くなってしまった。こと等があげられる。

なお、この問題については 2 月 2 日、埼玉工場管轄の川口保健所において、嚴重注意とする改善指示書が出され「平成 18 年 1 月 8 日消費期限が一日過ぎた牛乳 60kg を科学的検証なしに原材料として使用し、シュークリーム 3 種類 2,000 個を製造したこと」について、食品衛生法第 50 条第 3 項違反を指摘された。(食品衛生法第 50 条とは、都道府県が食品製造等の過程において公衆衛生上講ずべき措置について条例を定めることができるというもので、第 3 項違反は埼玉県食品衛生法施行条例に規定する管理運営の基準について、違反が指摘されたもの)川口保健所の担当者によると「今回の件では健康被害も無く、営業も自粛してすでに改善措置等を講じていることから、法的措置として処分といった厳しいものは見送り、嚴重注意とした」

ということで、行政指導となった。なお、アップルフィリング等その他の賞味期限切れ原材料の使用については、法律違反は問われなかった。

不二家は川口保健所に対する改善措置の中間報告を2月9日に提出済みだが、保健所に提出した今後の対応策として、期限切れ原材料を決して使わないよう、食品衛生マニュアルを新たに作り、原料管理の精度を上げ在庫を限りなく少なくするシステムの導入、原料受け入れマニュアルの整備と記録の徹底、特に卵、乳の管理の強化、チェック票等の整備、従業員教育等のソフト面の改善策を盛り込むとともに、全工場において現在、AIBを導入する中で、原料受け入れスペースの拡充など改築等ハード面の整備も行っている。

2) シュークリーム等の消費期限超過について

1月11日の第一回記者会見時に、埼玉工場において最終製品であるプリン消費期限の表示が、社内基準より一日長く表示されたことがあったことが公表された。翌13日以降の社内調査で、泉佐野工場で生産したプリンが埼玉工場に送られる体制となった平成16年6月から違反が頻発していたことがわかり、さらにシュークリームにおいても消費期限を社内基準より一日長く表示していたことがあったことがわかり、15日、再度公表された。

ところで、食品の期限表示は、農林水産省のJAS法及び厚生労働省の食品衛生法で規定されているが、これを受けて農林水産省では、ただちにJAS法に違反するものではないものの嚴重注意として1月23日、改善を求めた。

また、埼玉工場と泉佐野工場の管轄保健所においては、食品衛生法19条の第2項違反（食品等の表示の基準）として、1月30日に泉佐野保健所による改善指示、2月2日に川口保健所による嚴重注意とする行政指導が行われた。

不二家の社内基準においては、科学的根拠に基づいてプリンについては製造日に8日間を加算した「D+8」が可食期間として安全率80%をかけた「D+6」が消費期限、シュークリームについては「D+5」が可食期間で「D+3」を消費期限としていた。

プリンについては平成16年6月から、泉佐野工場で製造したものを夜中に埼玉工場に搬送して、翌日埼玉工場仕上げを行う体制となったことで、埼玉工場では受入日翌々日にまで在庫として残っていた場合、処分するように本社生産部より指示されていたにもかかわらず、工場長の判断で廃棄処分とせず「受入日翌々日+4」として通常品と同様に出荷、結果的には社内基準を1日ないし2日分超過したプリンを出荷、販売してしまった。

こうした工場側の甘い判断の背景には、プリンについては平成17年に消費期限の科学的検証を再度行った結果、微生物検査ではD+10で問題はなく、官能検査でD+9で風味の劣化が認められたことから、消費期限設定をD+7までは可能とするデータがあり、保存テスト結果をもとに定められた可食期間を念頭において、出荷時の消費期限延長が発生してした。

なお、シュークリームについても、埼玉工場及び泉佐野工場では、一方の工場がラインの保守点検のために生産を停止した場合に他方の工場が応援生産体制として互いに補完しあう体制がとられていたが、その場合に全ての生産を一日で行うことは難しいと考え、2日間の生産分の消費期限表示をあわせて前日生産した製品についてD+3の社内基準を一日延長して、D+4として、相手工場側に送付していたことがわかった。泉佐野工場においては、D+5の可食期間に80%をかけると、製造日を含めて4.8日となり、それをD+4と工場独自に判断して送付していたことが明らかになっている。

いずれにせよ、社内で定めた消費期限の基準が守られなかったことは、コンプライアンス上問題があり、たとえ一日といえ消費者からすれば許されるものではない。その原因として、何よりも社内における消費期限に対する認識の甘さがあげられるが、その背景として製品の出荷予測と実際の出荷数が乖離してしまい、本来であれば処分対象となる在庫が過剰に頻発してしまったことも一因としてあげられる。

結局、法的な措置としては、泉佐野保健所が「平成17年7月10・11日の泉佐野工場から埼玉工場送付分のシュークリームの消費期限表示の不備」について、食品衛生法19条の第2項違

反（食品等の表示の基準）として、改善指示を行い、製品の期限表示を適正に行う管理体制の構築を求めた。

また川口保健所も、「平成 18 年 10 月 21～23 日に埼玉工場で製造したシュークリーム 3 種類 14,600 個に、自社で設定した消費期限を一日超えた期限を表示して泉佐野工場に出荷した」ことについて、食品衛生法第 19 条第 2 項に違反するとして、嚴重注意を行い、埼玉工場において製造・販売する全ての食品について適正な表示を行うことを求めた。

期限表示の設定については食品ごとに法律で定められるものではなく、科学的根拠に基づいたガイドラインによって製造者の判断に委ねられている。今回の両保健所の判断は、シュークリームについて、いったん定めた社内基準としての消費期限を妥当な理由もなく逸脱して、一日超えた期限を表示したことを食品衛生法違反とした。いずれも法的措置として処分といった厳しいものではなく、嚴重注意という位置づけであった。

不二家では、今後全ての食品について適正な表示を行い、消費期限を厳守するよう、食品衛生マニュアルの全面改訂を済ませ、期限表示に関する社内教育等を行っている。

それでも間違いを防止するために「期限表示印字チェック表」「ロットNo.印字チェック表」「出荷前チェック表」とその運用マニュアルを新たに作成し、埼玉工場では 2 月 12 日から 17 日の間、試製造を行い、シュミレーションどおりにチェックが行われるかどうか、各担当者の押印システムを運用して確認漏れのないよう万全の体制で管理することを確認している。

また品質保証本部と工場との連携を強化するために、各工場に品質保証本部所属の駐在を置き、人員の強化を行い、情報を密にしたうえで運営及び管理方法を遵守する体制をとった。

3)一般生菌数の社内基準超過品出荷と洋菓子工場における細菌検査基準について

第一回記者会見が行われ、埼玉工場において細菌検査で出荷基準に満たない「シューロール」を出荷したことが公表された。

翌 13 日以降、洋菓子工場の社内調査において、

この「シューロール」は平成 18 年 6 月 8 日に埼玉工場で製造された 113 包装単位 (678 個) で、一般生菌数が 1 万個以下/g と定められている細菌数の社内基準に対して 640 万個/g であったことが判明し、第二回記者発表会見において再度公表された。

さらに新たな問題として、1 月 25 日、食品衛生マニュアル中の自主回収基準として定めた衛生検査基準の数値に不備があったことがわかり、設定方法、検査方法およびその運用についても不適切であることがわかった。この数値が国の衛生規範を逸脱するものであり、さらに工場によっても数値が異なるなどいい加減な検査体制が大きく報道され、これまでの問題に加えてさらに大きなダメージとなった。

以上の問題については、食品衛生法上の違反は指摘されなかったが、不二家では今後は細菌検査の位置づけを明確化したうえで、新たな検査体制を構築していくことを改善措置の中に盛り込み、2 月 9 日に川口保健所、泉佐野保健所に提出、2 月 19 日に札幌市保健所に改善報告書を提出した。

不二家においては、各工場において自主検査として微生物検査を行っており、たとえば埼玉工場においては一日に 30 件程度、年間 1 万検体を取り扱っていたが、今回の記者発表で明らかになったシューロールについては、国の洋生菓子の衛生規範である一般生菌数 100,000 個/g 以下という基準を逸脱し、異常値が出たのにもかかわらず、再検査を行い回収等の判断を工場長に仰ぐといった対応を怠っていた。

この原因として、不二家の細菌検査の判断の甘さがあげられる。最終製品の検査において、たとえばイチゴをサンドした商品においては、イチゴが持つ細菌によって大腸菌群がゼロにならなかったり、発酵乳を用いたチーズケーキタイプのものはもともと乳酸菌が含む原材料によって一般生菌数の数値は高めに出るなど、そもそも最終製品の特性によってバックグラウンドは異なるため実態にばらつきがある。しかし、そのことを考慮した微生物検査結果の判断基準を示していなかったため、実態と乖離した結果が出たときに適切な対応ができなかったことが最大の要因と思われる。

ただし、法的な措置として洋生菓子の一般生菌数については、旧厚生省の「洋生菓子の衛生規範」があるが、法律ではなく指導基準であり、今回の一連の問題は食品衛生法違反とはされなかった。

今後の対応として、衛生検査を拡充させるとして、①細菌検査マニュアルを改訂し、検査員に対して教育を実施する、②製品回収マニュアルを見直し、全面的に改定し、洋生菓子の衛生規範に準拠した内容で見直しを行う、③細菌検査室を拡張して、検査員を増強し、インキュベーター、オートクレーブ、冷蔵庫等の設備を増強して体制の整備を図る、④衛生教育について、本社主導による細菌検査実務者集合教育を実施すること等の取り組みがすでに行われている。

また、品質保証本部と工場との連携を強化するために、各工場に品質保証本部所属の駐在が置かれるが、衛生検査の結果は情報を密にしたうえで本社にフィードバックできるような体制をとることとしている。

4)工場における防虫防鼠対策と異物混入の問題について

今回の一連の問題は、平成18年9月に洋菓子チェーン事業の構造改革を通して事業再生を目指す2010推進プロジェクトにおいて、外部コンサルティング会社が作成した文書が1月に入ってマスコミに流出したことが契機となっている。その外部文書には、埼玉工場の鼠の発生の問題と、消費期限切れ牛乳の使用の問題が指摘されていた。

埼玉工場の鼠の問題については、不二家側からは一切情報発信は行っていないが、メディアのテレビ報道で（顔を隠した従業員のコメント等で）鼠の存在が紹介され、工場では落ちたものを拾ってラインに戻すといった不確かな証言も報道され、「汚い工場」というイメージが消費者に植え付けられてしまった。

不二家では、こうした異物混入報道を受けて、平成18年11月まで過去1年分の異物混入問い合わせについて、問い合わせ件数について情報開示を行った。

この問題については、食品衛生法上の違反は指摘されなかったが、工場における衛生管理については、山崎製パン側から食品安全衛生管理体制の整備の支援を受けることが決まり、現在全ての工場においてAIB食品安全統合基準を満たすべく、更なる衛生管理の工場を目指している。

今回の一連の問題は食品衛生法違反とはされなかったが、鼠、蛾といった報道は、消費者の信頼を大きく損ねることになったことから、今後工場において衛生管理対策を徹底させることが対応策として求められる。

以上4点について、不二家が現在行っている対応策を中心に紹介した。これらの内容の詳細については中間報告としてまとめ、「外部から不二家を変える委員会」に報告を行っており、再開における判断材料の一つとなったと理解している。

なお、私の個人的な見解であるが、食品工場における衛生管理はAIBだけではないものの、現在の不二家再生のステップとしては最適なシステムであるように感じている。現在、不二家の各工場でAIBの導入を中心に、社員教育を徹底させる取り組みが行われているが、その様子を何度か工場に入ってみ聞きする度に、従業員が5Sの意味づけを学ぶことで、現場における清掃のモチベーションがあがり、意識改革が行われていることを実感できる。

今後はせつかくの新しい衛生管理システムや食品衛生マニュアルが形骸化されないよう、従業員教育を継続して進め、またコンプライアンス体制が整備されるよう、社内における自主行動基準（現在作成中）を策定して、風土改革を進めてもらいたい。

また、消費者の信頼を取り戻すために「変わっていく工場」「きれいになった工場」「開かれた工場」を消費者に見せて、これまでの原因と対応策を説明するといった情報開示を進めてもらいたい。

以上