

チューインガム事業者の5つの基本原則

平成20年5月

日本チューインガム協会

基本原則 1 消費者基点の明確化

消費者に信頼していただき、安心してチューインガムを買い続けていただくことが、企業が成長し、存続していくための必須条件です。なぜなら、信頼は日々の積み重ねであるため、一度消費者の信頼を失ってしまうと、信頼の回復は極めて困難で、企業が成長し、存続し続けることも難しくなるからです。

消費者の信頼を得るためには、常に消費者を基点（消費者の視点から考えること）として、商品開発、原材料の仕入れ、製造、保管、表示、流通、販売などについて検証し、適切に対応して、消費者に安心を与え、信頼を確保することが大切です。

1. 取組方針

消費者を基点として、消費者に対して安全で信頼されるチューインガム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

- 消費者を基点とした経営を行い、消費者に対して安全で信頼されるチューインガム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。
- 消費者にチューインガムを安心して買っていただくために、消費者が必要とする各種情報を提供していきます。
- 消費者に対して安全で信頼されるチューインガム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

法令遵守や社会環境の変化に適切に対応していくことが事業活動を行っていく上で大前提となります。なぜなら、法令を逸脱したり、社会環境の変化に対応できなかったりすることは、企業が社会的存在として成り立たないからです。

法令遵守を含め、企業を取り巻く社会環境の変化を的確に把握し、消費者や取引先などに対し、社会的責任を果たしていくための組織体制の構築など取組を強化し、活動することが強く求められます。

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、可能な限り定期的な内部監査を実施します。

- 常日頃から従業員が意見を表明しやすい環境作りと、内部通報体制の整備並びにその周知徹底に努めます。

基本原則 3 適切な衛生管理・品質管理の基本

不衛生な作業場でチューインガムを製造し販売すると、食中毒の発生や異物混入の原因になるなど、消費者の期待にそぐわないチューインガムを提供することになります。つまり、適切な衛生・品質管理を怠ると消費者の信用を無くすことにつながります。

消費者への安全で信頼されるチューインガムの提供は、自社のファンを育てる積極的な投資としてとらえ、それを続けられるように、衛生的な製造・流通・販売環境を整え、商品の開発から、製造、流通、販売に至るまでの全ての過程において、経験や勘による対応にとどまらない科学的な取組によって、衛生・品質管理を行っていくことが不可欠です。

このことは、国内での製造、海外からの輸入にかかわらず大事なことです。

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、安全で信頼されるチューインガムを消費者に提供するために、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、消費者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、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。

- 冷蔵庫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
行い、設備が適切に稼動しているかの確認を行います。
- 出荷にあたっては、表示が適切かどうかのチェックを行い、また、完成
品が衛生上問題ない状態であるかの検査を行い、問題が明らかになった場
合には出荷はしません。また、出荷する際には、その輸送方法や販売方
法、正しく商品を取り扱ってもらえる販売先かどうかの確認もしっかりと
行います。さらに、出荷後にも、調査を可能とするために、商品サンプ
ルの保存を行います。
- 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。
- チューインガム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）：必要に応じて微生物の
基礎的な知識を学び、該当する商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、使用や保管時の取り扱いに
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検査を行います。
- 上記のことを実行するためのルールやマニュアル等を作成し、その
内容が着実に実施されるよう、必要な教育訓練や研修を行うなどの
取組を進めます。
- ルールやマニュアル等の内容が守れなかったり、形骸化したり、
問題が発生した場合には、放置せず、見直しを行い改善します。
- 海外において製造を行う場合（海外の企業との契約により製造
委託を行う場合を含む）には、上記の取組を行う中で、特に原材料の
安全性のチェック、製造にあたっての作業手順書の策定や品質基準の
設定、完成品が衛生上問題ない状態であるかの検査などの取組を行
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

消費者に安全で信頼されるチューインガムを提供するために、製造するチューインガムの安全性に影響する課題を特定した上で、適切なマニュアルや管理基準の整備、施設等の整備等が必要です。

そのためにも、食品衛生法等の関係法令を正確に理解し、適切な衛生・品質管理体制を構築し、適切に対応できる人材を育成・確保する必要があります。また、可能な限り定期的な内部監査や外部監査（第三者による監査）を実施して法令やマニュアル、基準等が守られているかどうかをチェックし、原材料、食品、作業工程、施設等を点検することにより適切に体制が整備・機能しているかを検証することが必要です。そして、これらの仕組みを維持し、課題を設計や製造段階等にフィードバックさせる体制を構築する必要があります。

このことは、国内での製造、海外からの輸入にかかわらず大事なことです。

1. 取組方針

消費者に安全で信頼されるチューインガムを提供するために、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納入、製造、保管、出荷等の各種のプロセス毎に、衛生上の問題や異物混入等の可能性がないかどうかを調査、分析、評価し、必要な対応を講じます。
- 保健機能食品及び特別用途食品を開発する際は、科学的・合理的な根拠に基づいて賞味期限を設定するなどチューインガム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、出荷の継続・停止を判断できる能力と権限を有する品質保証部門（担当者）を設置し、品質管理水準の向上を目指します。

- 教育訓練や研修により、食品製造に携わる品質保証部門や製造ラインなどの従業員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、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。
- 原材料・チューインガムの製造管理や衛生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などにより整備します。
- 加工品を含めた原材料やチューインガムの管理及びトレーサビリティ確保のために、原材料の由来や履歴、製造工程における管理データ、チューインガムの検査データ、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に宣言します。
- 海外において製造を行う場合（海外の企業との契約により製造委託を行う場合を含む）には、上記の取組を行う中で、特に従業員の能力の向上、監査の実施、品質保証部門の強化などの取組を行います。

基本原則 5 情報の収集・伝達・開示等の取組

消費者や取引先などから入手する情報の中には、企業にとって有益な情報があります。また、企業が行う製品の表示や発行する宣伝物は、消費者への必要な情報の発信です。そうしたことへの認識を高め、常日頃から情報の双方向のコミュニケーションを行うことが必要です。

特に消費者の苦情や提言など経営やリスクに関する情報は、企業として速やかに判断できるよう、経営者や責任ある担当者に報告がなされるとともに、その内容を検討し、経営や品質改善等に生かすことが出来るよう、必要な体制を構築することが大切です。

1. 取組方針

消費者など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

- 消費者や取引先など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、商品情報やサービス、企業活動など、消費者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、幅広い消費者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。
- 一本化された消費者対応窓口を設け、消費者の声をプラス、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、食品事故の防止やチューインガムの企画、製造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、行政等と連

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、拡大の可能性等消費者の健康と安全・信頼を確保する観点から判断し、消費者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。