

信頼回復対策会議・業務レベルにおける最終報告  
「品質管理関連の実態調査」

不二家における品質管理上の問題点と対策

1. 品質管理上のこれまでの経緯
2. 品質管理上の問題点について、その原因と法的措置
  - (1) 期限切れ原材料の使用問題について
  - (2) 最終製品の期限の超過について
  - (3) 衛生検査体制の不備
  - (4) 鼠や虫などの工場の不衛生
3. 品質管理上の対応策について
  - (1) 食品の安全性を強化、外部審査による新しいシステムの導入
  - (2) 監督官庁、保健所に対する報告と確認

平成 19 年 3 月 30 日

株式会社不二家（以下、「不二家」という）における今回の問題は、製造現場における品質管理上の問題と、危機管理対策など経営レベルの問題に大きく分けられる。本項では、前者の品質管理上の問題について、経緯、原因、法的措置、対応策についてまとめた。

## 1 品質管理上から見たこれまでの経緯

不二家において、期限切れ原料の使用を発端とした品質管理上の問題が明らかになったのは、昨年 11 月 13 日に行われた社内構造改革プロジェクトの委員会において外部コンサルタントが作成した文書によるものであった。その後、不二家における品質管理上の問題と対応策について下記にまとめた。

18 年 9 月 社内構造改革プロジェクト 2010P(外部コンサルタントと合同チーム)キックオフ

11 月 13 日 2010P 第 8 回推進委員会の調査報告より品質管理上の問題が明らかに

11 月 15 日 本社生産本部生産部長が埼玉工場にてコンプライアンス遵守の指示

19 年

1 月初旬 外部コンサルタント作成文書がマスコミに流出

1 月 10 日 報道開始

1 月 11 日 第 1 回記者会見・期限切れ原料の使用、最終製品の期限表示超過、一般生菌数超過品の出荷について公表、洋菓子工場の操業停止と洋菓子店の販売停止

1 月 13 日～緊急社内調査

1 月 15 日 第 2 回記者発表(他にも期限切れ原料使用があったこと等の事実を公表)

1 月中旬以降 異物混入や工場の衛生管理に関する報道相次ぐ

1 月 22 日 新社長就任、改革推進本部発足、「外部から不二家を変える改革委員会」発足

1 月 23 日 農林水産省・JAS 法違反ではないが(疑い)厳重注意

1 月 25 日 細菌検査に関するマニュアルの不備、異物混入の年間件数について公表

1 月 29 日 「信頼回復対策会議」発足

1 月 30 日 大阪府泉佐野保健所より改善指示

1 月 31 日 厚生労働省より広域流通食品の製造に係る衛生管理の徹底について、保健所、関係団体等に通知

2 月 2 日 埼玉県川口保健所より行政指導

2 月 5 日 山崎製パン(株)から食品安全衛生管理体制の整備の支援等について公表・各工場  
AIB 指導開始

2 月 9 日 川口保健所へ改善措置の中間報告、泉佐野保健所に改善施策の報告、農林水産省  
に改善報告を提出

2 月 19 日 札幌保健所へ改善措置の報告

2 月 26～28 日 秦野工場(菓子)平塚工場(菓子)裾野工場(菓子)AIB 本監査一定基準クリアー

3 月 1 日 菓子工場(実質)再開の記者会見発表

- 3月2日 社告(お詫びと中間報告)
- 3月6日 埼玉工場(洋菓子)泉佐野工場(洋菓子)AIB 本監査一定基準クリアー
- 3月8・9日 埼玉・保健所、野木保健所最終報告書提出・立入り調査
- 3月12日 農林水産省消費安全局、厚生労働省医薬食品局、中央区保健所へ報告書を提出
- 3月13日 泉佐野保健所査察(前日最終報告書)・札幌保健所査察
- 3月15日 九州工場保健所査察
- 3月20日 消費者団体による埼玉工場説明会&見学会の実施
- 3月22日 埼玉工場、泉佐野工場に農林水産省より立ち入り調査
- 3月23日 洋菓子事業販売再開
- 3月19・21日 九州工場、野木工場、札幌工場 AIB 本監査一定基準クリアー
- 3月28日 外部から不二家を変える委員会によるまとめ
- 3月30日 信頼回復対策会議最終報告書のまとめ
- 4月10日 札幌工場 AIB 本監査

## 2 品質管理上の問題点について、その原因と法的措置

1月10日以降、報道等で品質管理上の問題として大きく取上げられたのは、期限切れ原材料の使用、最終製品の日付超過、衛生検査体制の不備、鼠や虫といった工場の不衛生の4点に集約できる。それぞれの原因と法的措置について、下記にまとめた。

### (1) 期限切れ原材料の使用問題について

2010Pの調査により平成18年11月8日に消費期限が1日過ぎた牛乳60kgを用いてシュークリームを製造したこと、その後の社内調査でこの他にも18件(不詳を含む)の期限切れの原材料を使用が明らかになった。

期限切れ原材料は使用しないという社内規定があったにもかかわらず、埼玉工場において守られなかった原因は、

従業員の消費期限に対する理解と認識が低かった。

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、職人的な勘が優先していた場面があった。原料を工場に仕入れた際に記載する原料日付表示チェック日報はあったが、原料ごとに仕入れた日付を記載するようになっておらず、かつ製造課長のみがチェックする体制であった。

原料発注・在庫管理の生産予測システムが不適切。埼玉工場では、工場内の事務所にマップスと呼ぶ生産管理システムを導入し、仕入れるべき原材料の量を一週間単位で自動計算するシステムになっていたが、補給不足の自体を避けるためにマップスの予定を無視して修正していた。このため、週明けに在庫の余りが発生し、その処分に困るという事態が起こっていた。

使用期限切れの牛乳はUHT殺菌で、通常のワンウェイのポリ容器であれば製造日+7

日の賞味期限が付されるものだったが、埼玉工場で使用する場合はリターナブル容器の集乳缶であったため、製造日+4日の消費期限が付されていた。納入先である原料メーカーにヒアリングを行ったところ、搬送容器が異なることで消費期限が短めに設定していることが説明された。原料についての期限表示は適切であったが、その点を精査せず理解不足のまま、期限が1日切れたものを使用してしまった。

在庫処分のためのルールがマニュアルの中になかったこと、コストダウンが会社の方針として強く打ち出されたこと、廃棄による環境問題の意識も加わって、余った原料は捨てられないという意識が製造現場にあったと認められる。

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。

以上が期限切れ材料を用いた原因だが、法的措置については、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11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基準について、違反が指摘されたもの。県条例の第2項に原材料の取り扱い等が定められている）。

川口保健所の担当者のコメントによると「今回の件では健康被害も無く、営業も自粛し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」ことから、行政指導という形になった。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、法律違反は問われていない。

## （2）最終製品の期限超過について

埼玉工場において、プリンの消費期限の表示が、社内基準より一日長く表示されたことがあったことが第1回記者会見で公表された。その後の調査の結果、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、第2回記者会見で公表された。

製品の期限表示を社内基準よりも長く表示してしまった原因として、社内調査で以下の点が明らかになっている。

不二家の社内基準においては、科学的根拠（微生物試験と官能試験）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」が可食期間となり、安全率80%

をかけた「D+6」が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、翌日埼玉工場で受け入れた後、改めて期限表示を印字して出荷する体制となったため、受入日翌日に出荷した場合はそれまでの日数を引いて出荷日を起点に「D+4」を表示することにして、出荷する両工場の日付を打つこととされていた。さらに1日たった受入日翌々日にまでもし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、受入日翌々日の出荷のものに「D+4」の印字をして通常品と同様に出荷してしまい、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。こうした工場長の判断の背景には、受入日翌々日（製造日に3日加算された日）のプリンでも十分に期限範囲内であるということ、加えて工場のコストダウンの強い意識が働いていた。

なお、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それを可食期間として、消費期限を「D+7」とするデータが存在していた。複数のデータをもとに厳しく期限を設定するという観点から、このデータはすぐに社内基準には反映されなかったが、結果的に消費期限延長を容認することにつながった。

一方、シュークリームについては科学的データに基づき「D+5」を可食期間として、「D+3」を消費期限とする厳しい社内基準としていた。通常の工場内の製造、出荷においてはこの社内基準が守られていたが、年に数回、埼玉工場及び泉佐野工場でのラインの保守点検のために2~3日生産を停止した場合、他方の工場が応援生産体制を行い互いに補完しあう体制がとられており、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も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。こうした判断の背景には、泉佐野工場において、製造日を含めた可食期間6日間に0.8の安全率をかけて4.8日となると解釈して、そこからD+4でも消費期限として許容範囲であると考え、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。

泉佐野工場では1月11日、14日、18日と保健所による立ち入り調査、ヒアリング調査が行われているが、その際にシュークリームの期限を1日延長した件について、保健所に対して科学的な根拠をすぐに示して説明することができず、その点についても自主衛生管理体制の不備について指摘された。

社内で定めた消費期限の基準があつたにもかかわらず、工場が独自に判断してしまったことは、たとえ一日超過といえども消費者からすれば許されるものではないが、上記のとおり社内においては消費期限に対する理解不足と認識の甘さがあつた。さらに、本質的な問題として、工場における製品の出荷予測システムが不十分であつたことがあげられる。洋菓子工場では、FC店から来る注文が前日の14時にならない

と揃わないことから、予測の数字が実際の出荷数と乖離してしまい、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である。

加えて、品質管理担当者の人数が少なく、業務の実態としては店へのクレーム処理等に 7 割程度の時間を費やしていたことから、本来の品質管理の業務が十分に果たせていなかったこともあげられる。また本社の品質管理部や品質保証部でも、十分な人員と権限もなく、工場の生産実態に関する情報を吸い上げる体制にはなかった。

以上が期限超過の原因としてあげられるが、法的措置について、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おり、まず農林水産省では、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、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、1 月 30 日改善指示を行い、製品の期限表示を適正に行う管理体制の構築を求めた。

川口保健所も 2 月 2 日、「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」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。またプリンについても両保健所は 19 条違反の疑いを指摘されている。

なお、この問題が公表されてすぐに保健所による立ち入り調査があったが、その際に食品の製造、加工・保存に係る記録等の保存が適切でなかったため、保健所の求めに応じて適切に提示できず、この点についても指摘を受けている。

両保健所により、嚴重注意または改善指示の指導が行われたが、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。

### (3) 衛生検査体制の不備

第 1 回記者会見時に、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、その後の 2 回目記者会見で、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 640 万個/g であったことが再度公表された。

さらに 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た。

衛生検査の不備について、その原因は、

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、検査の目的が明確ではなく、検査方法についても簡略化して行うなど不備があり、検査結果の信頼性も低いものであった。この原因として、細菌検査の理解不足と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つたり、発酵乳を用いたチーズケーキタイプのものは一般生菌数の数値は高めに出るなど、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の手法をとらず、検査結果の判断基準も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。

洋生菓子の微生物の基準については、衛生規範を遵守するという認識が甘かったため、衛生規範の一般生菌数、大腸菌群、黄色ブドウ球菌の指導基準を参考値と捉えつつ、回収基準をダブルスタンダードで定めていた。さらに泉佐野工場では大腸菌群の回収基準値が他工場の 10 倍であったことが明らかになったが、その理由はパソコンのミスタッチというずさんな管理が原因だった。

衛生検査に関する今回の問題について法的な措置として、洋生菓子の一般生菌数等の基準は、旧厚生省の「洋生菓子の衛生規範」があるが指導基準であり、今回の一連の問題は食品衛生法違反とされなかった。

#### (4) 鼠や虫などの工場の不衛生

今回の問題は、昨年の 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が、その外部文書には、埼玉工場の鼠発生の問題と、消費期限切れ牛乳の使用の問題が指摘されていた。このため、工場の衛生の問題については、テレビ報道で繰り返し報道され、その後も菓子の過去の異物混入報道が過熱した。

不二家では、こうした報道を受けて、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。

洋菓子工場の不衛生の問題については、昨年当初より本社のトップも十分に把握しており、そのためにプロジェクトを立ち上げて改革を進めている最中であったが、食の衛生に対する危機感は薄いまま具体的な取組みも遅れており、社内教育や危機管理体制も不十分のまま、1 月 10 日の報道となってしまった。この背景には、不二家の洋菓子事業部の販売先は直営店又は FC 店で身内であったことから、第三者の厳しいチェックが入る機会がなく、製造現場における衛生面の緊張の欠落や管理体制の甘さにつながったことがあげられる。

鼠や虫といった工場の不衛生の問題については食品衛生法違反とされなかったが、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。

### 3 品質管理上の対応策について

不二家では食の安全性について抜本的に工場の衛生等について改善を行い、2月中旬に監督官庁、保健所に報告を行い、3月中に立ち入り調査による確認作業を終了している。

#### (1) 食品の安全性を強化、外部審査による新しいシステムを導入

AIBを導入し、3月中に全工場において本監査を終了し、一定基準をクリアー  
山崎製パンの技術支援を受けて、AIB 食品安全管理システム(添付資料)を導入し、2  
月中に菓子3工場、3月中に洋菓子4工場の本監査を終了して、一定基準をクリアー  
した(札幌工場のみ4月中旬本監査予定)。

ISO9001 認証における菓子工場の指摘事項について、是正処置報告書を提出して、今  
後フォローアップ審査を行う。

#### (2) 監督官庁、保健所に対する報告と確認

2月9日に、川口保健所に対する改善措置の中間報告、泉佐野保健所に改善施策の報告、  
農林水産省に改善報告を提出した。その後 AIB を導入して、改善を進め、最終的には3月  
8日に川口保健所、野木保健所、3月12日に泉佐野保健所、中央区保健所、農林水産省消  
費安全局に最終報告書を提出、それぞれ立ち入り調査、査察を経て、工場再開について確  
認が行われた。

#### 今後の品質管理上における対応策の概要は

本社管理部門と製造部門による情報の共有化のため、指揮命令系統を確立(社  
長直轄の品質保証本部を設置し、品質保証本部より各工場に品質管理担当を配  
置した。

食品衛生管理マニュアルを整備し的確な運用を図る。これまでは詳細すぎてわ  
かりにくい点もあったため、読みやすくわかりやすい視点を取り入れ、衛生管  
理、食品の取り扱い、廃棄物の取り扱い、教育、表示について、具体的な行動  
内容、責任者等を定めた。

期限切れ原料を決して使わないよう、原料受け入れから製造段階において、原  
料仕掛品製品チェックマニュアル、不適合原料仕掛品製品処置記録を作成し、  
衛生的な取り扱いを行う。また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を行った。

原料の管理を確実に実施するため、仕入れ部門を新設し専門の担当者を配置し  
た。

製品について適正な表示を行い、期限表示を厳守するよう、食品衛生マニユ  
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た。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 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、徹底を図った。

細菌検査マニュアルを改訂、検査手順書を新たに作成し、細菌検査室を拡張し



て、各工場とも検査員を倍以上に増強し、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った。

衛生専門教育について、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行われており、今後も継続して行っていく。

全従業員の衛生教育を徹底し、衛生意識の改善に努める。AIBプログラムによる監査システムを導入し、定期的に外からのチェックを入れることで工場の衛生レベルを高度に保ち続けるようにする。

危害発生時の危機管理体制の確立を図った。

フランチャイズ店舗を含めた販売店における衛生管理体制についても見直しを行った。

菓子工場のアレルギー特定原材料検査を、自主検査により実施した。

全工場においてAIBを導入したが、施設の整備、原料受け入れスペースの拡充、金属検出機の増設、増改築など、改築等ハード面の整備も行った。