

## 1-1

## 商品の安全性

ニッポンハムグループは、商品・サービスに求められる品質として、安全品質、魅力品質、社会品質の3つを掲げています。この中でも基盤となるものは安全品質です。私たちは、お客様の立場や気持ちになり、「生命の恵み<sup>いのち</sup>」を大切にするという視点のもと、一つひとつの商品を大切につくり、お客様に安全な商品をお届けします。



安全で良質な商品・サービスの提供に努めるために、どのようなことが大切ですか？



商品やサービスの安全性を確保するため、定められた社内ルールに従って温度や数量などを正しく記録、管理することが必要です。お客様から信頼される食品企業として、「日本ハムグループ品質保証規程」に従った品質保証体制のもと、商品づくりを行うことが大切です。

- どんなに忙しくても、作業場への入場ルール（ローラー掛け、手洗いなど）、製造手順、洗浄手順、商品規格を守り、正確な記録と管理を行います。



## 1-2 適正な表示

私たちは、商品のパッケージや、広告宣伝の情報を信頼してご購入いただくお客様の立場になり、誤解や健康被害を与えることのないように、食品の表示に関する法令に基づいた適正でわかりやすい表示を行います。

**Q** なぜ表示に気を付ける必要があるのでしょうか？



**A**

私たちが製造・販売する食品に関する正しい知識や情報をお伝えすることは、食品企業としてきわめて重要な責務です。食品表示についての記載方法や法令の適用範囲などで判断に迷ったときは、専門の部署に必ず確認します。不注意による表示ミスで誤った情報が表示された場合、お客様の命や健康に重大な影響を及ぼす恐れがあり、お客様からの信頼を失うことになります。

- お客様は、商品に記載されている表示内容を頼りに商品を使用されますので、法令に従って適正でわかりやすい表示を行う必要があります。特に期限表示、原材料表示、保存方法、食物アレルギー物質など、お客様の安全や健康にかかわる表示事項は間違いのないようにしっかりと確認します。

## 1-3

## 原材料などの情報管理

私たちは、お客様に安全・安心な商品をお届けするために、使用する原材料の安全性、品質、規格に関して、<sup>ちくじ</sup>逐次情報を収集・検証し、正確に記録します。そして、適切に在庫管理を行ったうえで原材料を使用します。



**Q** 原材料などの情報管理を行うために大切なことは何でしょうか？

**A**

原材料や商品安全性などの情報を適正に開示するためには、まず正確な情報収集と記録が必要です。情報を正しく管理することにより、お客様から原材料などに関する情報を求められた場合でも、十分な説明を行うことができ、ニッポンハムグループと商品に対する信頼を高めることにつながります。

- 国内で作られた全ての加工食品には原料原産地表示を行うことが義務付けられています。表示に含まれない産地の原材料を使用することは表示違反となります。受け入れた原材料は明確な識別を行い、製造工程では表示との整合性をしっかり確認しながら使用します。
- 原材料(食肉含む)は、その原産地、品種、格付け、生産・飼育方法が外見からは判断できません。産地指定商品などの原材料は、原産地証明書を取得します。

## 1-4

不当表示や  
不当な景品提供の禁止

私たちは、お客様に商品特徴を正しくお知らせします。商品の特性や品質などについて、お客様が誤って認識するような不当表示(有利誤認・優良誤認など)や不当な景品提供などはありません。



販促物・広告等の表示や景品の提供について、  
どのようなことを意識すればよいでしょうか？



販促物・広告等の表示については、お客様視点に立ち、適切でわかりやすい方法や表現を使用することが重要です。お客様へ伝えたい情報は客観的事実や根拠のあるデータを用いて提供し、お客様が自主的かつ合理的に商品・サービスを選択できるように心がけます。また、景品を提供するときは、景品規制を正しく理解し、お客様の合理的な商品選択を妨げないようにします。



## 1-5

## 食品事故への対応

私たちは、食品事故や発生の恐れがある事実をつかんだ場合、お客様の安全を最優先に行動します。原因や事実関係について迅速<sup>じんそく</sup>に調べ、お客様をはじめとする関係者の方々に正確にお伝えします。



**Q** 食品事故へ対応する時のポイントを教えてください。



**A** お客様の視点で対応することが重要です。お客様視点を忘れて事故対応が遅れてしまうと、お客様の不安を増大させることにつながり、ニッポンハムグループの社会的信用を大きく失墜<sup>しっつい</sup>させます。迅速<sup>じんそく</sup>で適切な対応を行うため、日頃から各部門と連携が取れる体制を整えることが重要です。

- 製造過程や出荷前段階において、異物の混入を発見した場合や、微生物汚染による腐敗や食中毒につながる可能性・兆候が確認された場合は、上司および関係部署に報告のうえ、お客様への危害・被害の発生や拡大を防ぐための適切な対応を取ります。

## 1-6

お問い合わせや  
ご指摘への対応

私たちは、お客様からのお問い合わせ、ご意見、ご指摘などの声を、会社にとって貴重なアドバイスであると真摯<sup>しんし</sup>に受け止め、迅速<sup>じんそく</sup>・丁寧<sup>ていねい</sup>に対応します。



Q ニッポンハムグループはお客様の声をどのように活用しているのでしょうか？



A 2017年にニッポンハムグループは「消費者志向自主宣言」を発表し、「お客様の声」を聴く・知る・活かすことで事業活動につなげています。ご不満を持たれた理由やご指摘の背景まで理解できるように、お客様の声を十分に聴き取ります。

