

常に自分の家族に食べてもらうときと同じ気持ちで、お客様から満足していただける安全で良質な商品・サービスの提供に努め、「世界で一番の『食べる喜び』をお届けする会社」を目指します。

1.商品の安全性

私たちは、お客様の気持ちになり、「生命いのちの恵み」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、お客様にお届けします。

- お客様から一層高い信頼を得るためにも、商品の安全性を保つためのルールの大切さを理解、遵守じゅんしゆし、すべての商品の品質やサービスの向上を目指します。
- 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、手洗い等）、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。
- 商品の入在庫や保管の際は、商品ごとに決められた温度帯を守るとともに、取り扱いには十分注意します。
- すべての工程において、食物アレルギー物質のコンタミネーションには十分に注意し、継続的に監視・記録・管理を徹底することにより、商品の安全性を確保し、お客様が安心して召し上がることができる商品づくりに努めます。
- 原料調達から販売までのすべての過程において、フードディフェンスを徹底します。



ポイント

商品やサービスの安全性を確保するため、ファーム事業を含む生産から仕入・加工（製造）・販売までのすべての過程において、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。また、意図いどてき的な危害物質の混入を防止する様々な取り組みを徹底し、お客様から信頼される食品企業として、「ニッポンハムグループ品質保証規程」に従った品質保証体制を定着させ、それに基づいた商品づくりを行うことが必要です。

【用語解説】

コンタミネーション：汚染や混入という意味です。略してコンタミと表現されることもあります。たとえば、食品を製造する際に、原材料として使用していないにもかかわらず、食物アレルギー物質などが意図いどてきせずに食品に混入してしまうことなどです。

フードディフェンス：原料調達から販売までのすべての過程において、食品への意図いどてき的な危害物質の混入を防止することです。

2.適正な表示

私たちは、お知らせする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の内容を正しく理解し、それに基づいた適正でわかりやすい表示を行います。

- お客様は、商品に記載されている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。特に期限日、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。
- 法令の制定・改正があった場合は、これに素早く対応します。
- 誤解を招く表示は行いません。



ポイント

お客様の安全や健康にかかわる事項について表示ミスをしたことはもちろんのこと、食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、各社、各部門の品質保証部署、さらに日本ハム(株)品質保証部・法務部に必ず確認します。不注意による表示ミスで誤った情報が表示された場合、お客様の生命や健康に重大な影響を及ぼすおそれがあり、お客様からの信頼を失墜させることとなります。

3.原材料などの情報開示

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、商品規格に関して、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。

- 原料(生肉含む)は、^{なまにく}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料は、^{ちくし}原産地証明書を取得します。
- 特別な方法で飼育している場合は、飼料や品種、飼育方法などを証明できるように、正確に記録しておきます。
- 農林水産物には、地理的表示(GI)保護制度により、知的財産として登録され、保護されているものがあります。消費者に誤解を与えることのないよう、適切に表示します。



ポイント

商品の安全性や適正な表示をするには、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。

【用語解説】

地理的表示(GI)保護制度：生産地の特性が品質などの特性に結びついている製品について、これらの製品の名称を知的財産として登録し、保護する制度です。地理的表示(GI)の例として、八丁味噌、夕張メロン、越前がに、ゴルゴンゾーラチーズなどがあります。

4. 誇大広告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、お客様に誤認させるような表示や表現（不当表示・有利誤認・優良誤認・誇大広告等）は行いません。

- 販促物・広告物・パンフレットなどを用いる場合、実際の商品特徴に照らし合わせ、適切な表示や表現に努めます。お客様との取引や店頭での商品説明に関しても同様です。
- キャンペーンの景品は、それぞれの提供方法（一般懸賞・共同懸賞・総付景品）で規定された景品の限度額や制限を守って企画を立案します。

どれに
しようかな



ポイント

お客様（消費者）が自主的かつ合理的に商品・サービスを選択できるよう、客観的事実や根拠のあるデータを用いて必要な情報をわかりやすく提供することが求められます。キャンペーンの告知方法や販促物への表現内容、販売方法については、法令遵守はもちろんのこと、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し、迷ったときには日本ハム(株)法務部に確認します。

【用語解説】

不当表示：不当に顧客を誘引し、公正な競争を阻害するおそれがあると認められる表示です。

有利誤認：価格その他の取引条件について、実際のものまたは競争者のものより著しく有利なものであると一般消費者に誤認させる表示です。

優良誤認：商品・サービスなどの内容について、一般消費者に対し、実際のものより著しく優良であると示す表示です。

誇大広告：健康の保持増進の効果などについて著しく事実に相違する、または著しく一般消費者に誤認させる広告・表示です。効果効能をうたう表現には注意が必要です。

5. 食品事故への対応

私たちは、食品事故や発生のおそ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。

- 製造や流通過程において、異物が混入した場合や腐敗・膨張などの品質上の異常の発生や兆候が見受けられた場合は、上司及び関係部署に報告のうえ、作業を中止するなどの責任ある対応をとります。
- 商品に関する事故が発生した場合は、お客様の安全を最優先に考え「回収」、「廃棄」などの措置を迅速に講じます。
- 原因を調査・究明し、それに基づき策定した再発防止策の徹底を図り、同様の食品事故の防止に努めます。



ポイント

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させます。迅速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。

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に受け止め、迅速・丁寧に対応します。

- 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。
- お客様の声を正確に社内の関係部署に伝え、商品やサービスの改善や改良につなげます。
- お客様の満足度を高め、ニッポンハムグループのファンになっていただけるよう、誠意を持って対応します。
- 常識を逸脱したお問い合わせをされるお客様については、関係部署に相談し、適切に対応します。



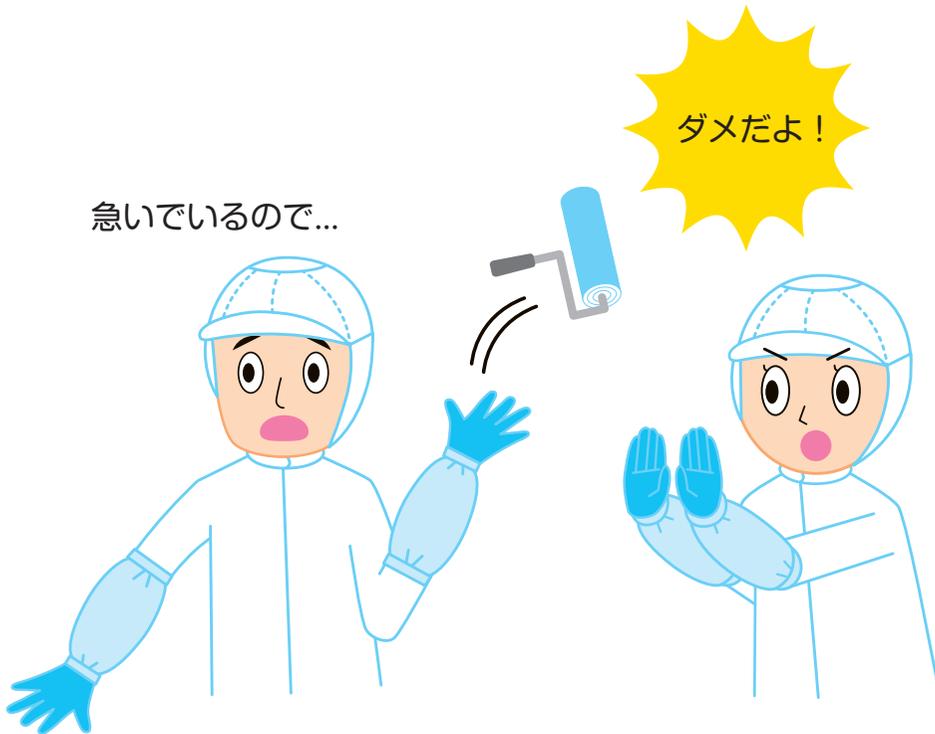
ポイント

お客様からのお問い合わせ、ご意見、ご指摘などの声については、メモをとり整理して、お聴きした内容を復唱するなど、正確に把握することが重要です。また、お客様からお聴きした個人情報については、取り扱いに十分注意を払わなければなりません。

作業場への入場手順を省略している人を見かけました。

Q 最近入社した人たちの中に、作業場入場時に、ローラー掛けや手洗いなどの入場手順を省略している人を見かけました。急いでいたようなので仕方がないですね。

A どんなに急いでいても、定められた入場手順を省略してはいけません。私たちは、「品質No.1経営」を目指すニッポンハムグループの一員として商品の安全性を第一に考え、お客様に安全で安心していただける商品を提供する責任があります。万が一、食中毒や異物混入などの重篤な品質事故が発生した場合は、ニッポンハムグループの信頼を一瞬にして損なうこととなります。ルールを遵守しなければならぬ理由を丁寧に説明して、従業員一人ひとりが決められたルールを遵守し、お客様から信頼される企業であり続けましょう。



(行動基準①-1.商品の安全性)

ここが知りたいQ&A

1

お客様（消費者）に対する行動基準

キャッチコピーや販促物の作成依頼がありました。

Q お得意先から、パンフレットに掲載する商品のキャッチコピーと販促物の作成依頼がありました。作成にあたり、どのような事に注意すれば良いでしょうか。

A お得意先からの要請に対しては、迅速・丁寧に対応する必要があります。商品及びその特徴に照らし合わせ、適切な表示や表現になっていることを確認し、記載ミスをしないようにダブルチェックを受けたうえで、必要に応じて関係部署にも相談するようにしましょう。

しっかり確認しましょう！



(行動基準Ⅱ-4.誇大広告や不当な景品提供の禁止)

詳しく調査してから報告しようと思いが...。

Q 私は工場で品質保証を担当しています。本日、営業担当者からお得意先より商品に異物が混入していたという指摘を受けたとの連絡がありました。上司には、異物の特定及び混入原因を詳しく調査してから報告しようと思いが...。

A 常におお客様の安全・安心や健康を第一に考え、品質に関する問題が発生したら、直ちに上司に報告する必要があります。その後、新たな情報や事実が判明したら、速やかに上司に報告します。そして、再発防止策の徹底を図り、お客様に安心していただける商品を提供しましょう。



すぐ上司に報告
しましょう！

(行動基準Ⅱ-5.食品事故への対応)