

1. お客様（消費者）に対する行動基準

私たちは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

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。この中でも安全品質は基盤となるものです。私たちは、お客様の立場や気持ちになり、「生命の恵み^{いのち}」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。

〔行動例〕

- ①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、遵守し、すべての商品の品質やサービスの向上を目指します。
- ②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。
- ③商品の入出庫や保管の際は、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。
- ④すべての工程において、食物アレルギー物質の混入・コンタミネーションには十分に注意し、原材料の区別・識別管理や、機械や器具類の適切な洗浄を行い、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、お客様に安心して召し上がっていただける商品づくりに努めます。
- ⑤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および食品偽装の対策を徹底します。

（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。

〔行動例〕

- ①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。
- ②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。
- ③誤解を招く表示は行いません。

(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、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。

[行動例]

- ①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。
- ②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、正確に記録しておきます。
- ③農林水産物等には、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。お客様に誤解を与えることのないよう、適切に表示します。
- ④国内でつく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。

(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。

[行動例]

- ①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。お得意先との取引や店頭での商品説明、Web サイトなどの表現に関しても同様に適切な表示や表現に努めます。
- ②キャンペーンでは、提供できる景品が規制を受けることがあります。最高額や制限など、景品規制の範囲内で運用します。

(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。

[行動例]

- ①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や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。
- ②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。
- ③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。
- ④検査結果や記録を改ざんする行為は大きな商品事故につながりかねないため、決して行いません。

(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。

[行動例]

- ①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。
- ②お客様の声を正確に社内の関係部署に伝え、商品の改良や、サービスの改善につなげます。
- ③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。