

# イトーヨーカドーとセブン&アイグループ の製品安全のとりくみ

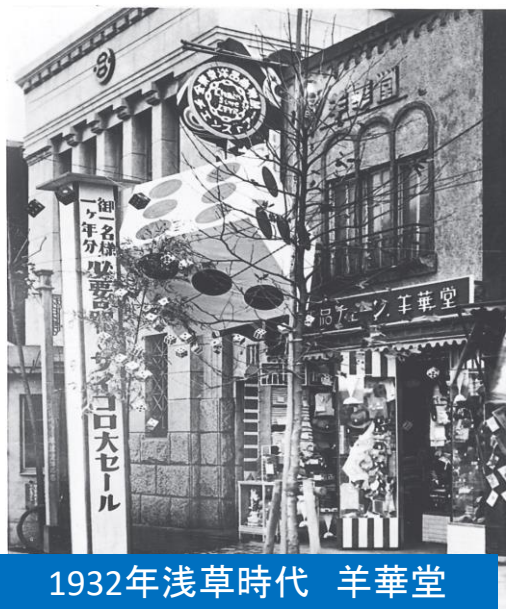
～安全な製品をお客様までお届けするために～



1948年頃の千住店

# This is ito-yokado

私たちは日本及び中国に展開する  
総合スーパーです



1932年浅草時代 羊華堂



成都イトーヨーカ堂



- 1920年 現在の前身の「うめがや」を浅草に開業。1928年「羊華堂」に改名後に千住に移転し1号店となる（2019年食品館千住店としてオープン）
- 1958年 株式会社ヨーカ堂を設立。
- 1970年 商品開発室（現QC部）開設。小売業としていち早く品質管理業務の取り組みを開始いたしました。
- 1989年 通商産業大臣製品安全功労者表彰を受賞
- 2011、2013、2015年にPSアワードで経済産業大臣賞を受賞
- 2020年 創業100周年を迎えます



2011年(第5回)～2015年(第9回)の「製品安全対策優良企業表彰」  
大企業小売販売事業者部門において、**3度の経済産業大臣賞を受賞し**  
『**ゴールド企業**』に認定頂き、ロゴマークを拝受いたしました

経済産業大臣賞

●大企業小売販売事業者部門  
株式会社イトヨーカドー

●中小企業製造・輸入事業者部門  
株式会社相田合同工場

●中小企業小売販売事業者部門  
有限会社ナルデン



当社社長に磯崎政務次官より授与

## 主な受賞のポイント【2013年時】

### ■グループ企業の品質基準構築をリード

多種多様の業種をメンバーとするグループ各社の品質や製品安全の方針を統一するため、自社が中心となってグループ共通の品質方針の策定、各社の品質基準の整備に注力し、安全な製品の流通に貢献している。また、社内教育用に製品安全の関係法令や事故事例なども含めた「商品知識ハンドブック」を編集し、その活用を推進する活動を実施している。

### ■生産工場・取引先に対する適正な評価

生産工場毎の製品安全の取組みのばらつきを是正し、取り組みレベルを向上させるため、客観的な視点を加味した工場のランク付けによって検品基準を設定。また、取引先に対して減点方式の評価を実施し、改善対策を求めるなど、工場・取引先の製品安全の取組レベルの底上げを図っている。

### ■リスクアセスメントに基づくリコール実施の判断

プライベートブランドの衣料で発生した問題の判断の際に、R-Mapによるリスクアセスメントを行い、その結果に基づきリコールを実施。適切かつ迅速な対応により消費者の被害拡大防止に繋げている。



## 受賞により変化したこと 取り組んだこと

当社において、製品安全対策優良企業表彰受賞が「製品安全」への取組みを更に深耕させる大きなきっかけになりました。



その大綱は、品質基本方針として「安全」を独自品質基準書に明記し自社、グループ内は元より、各お取引先に対しても具体的に製品安全対策を実践する体制の構築を主眼に奨めております

# イトーヨーカドー独自の品質基準策定・運用 ～安全な製品を仕入れ・販売するための取り組み～

プライベート・ブランド(PB)製品の安全性の確保

◆生産現場(工場)を確認



# 製品安全の一丁目一番地・・・生産現場を知る事

## ●5S（整理・整頓・清掃・清潔・躰）の励行工場の推奨

黄色帽子は品質管理担当者、赤色帽子は工程管理責任者



外来者も靴カバー装着



清掃の励行



教育施設  
新入社員は教育を受け、試験に合格後現場に出る



座椅子のロットサンプル  
保管庫



座椅子のパイプ溶接工程



自転車の組立てライン（中国工場）



# 危害物・異物混入事故防止に向けた基本的管理の徹底



備品定置定数管理



個人備品管理棚



備品全てにナンバー



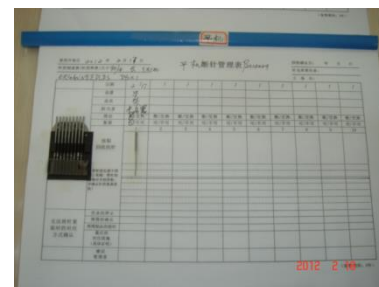
備品持ち出し時の保管棚



危害物管理帳票



使用針登録票



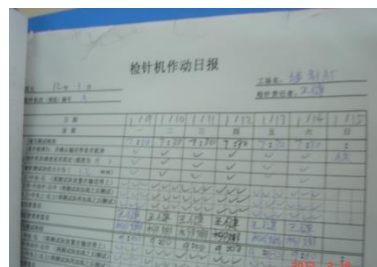
折れ針管理票



個人ロッカー設置



二重検針



検針記録帳票



検品台の十分な照度

# 危害物・異物混入事故防止に向けた基本的管理の徹底

帳票例 A.3 ミシン針交換記録台帳

工場名: \_\_\_\_\_

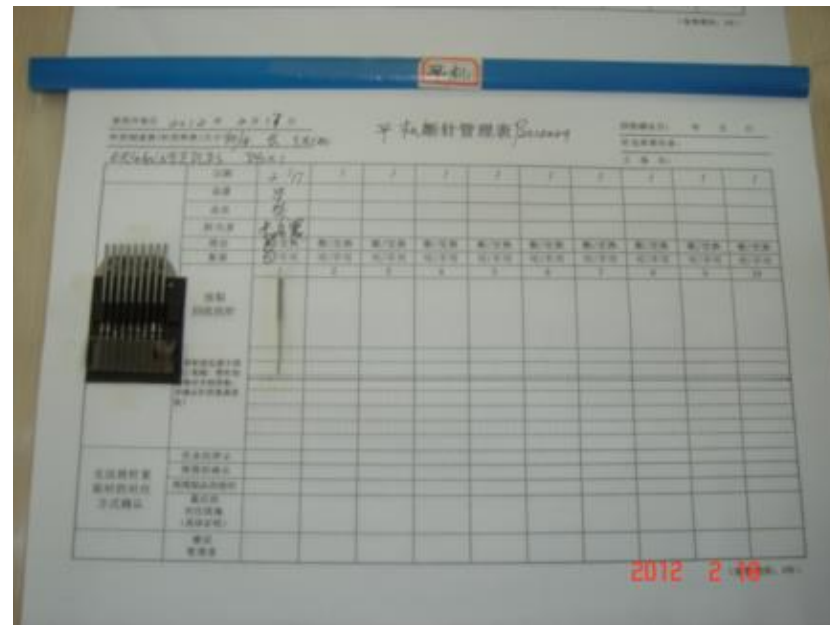
**ミシン針交換記録台帳**

| 班名           |      | 針種類、品番 |    |    |    |    |    |    |    |    |    | 責任者名 |    |    |
|--------------|------|--------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|------|----|----|
| 10本毎の<br>ケース | 年月日  |        |    |    |    |    |    |    |    |    |    |      |    |    |
|              | 時間   |        |    |    |    |    |    |    |    |    |    |      |    |    |
|              | 作業者名 |        |    |    |    |    |    |    |    |    |    |      |    |    |
|              | 品名   |        |    |    |    |    |    |    |    |    |    |      |    |    |
|              | 品番   |        |    |    |    |    |    |    |    |    |    |      |    |    |
|              | 品色   |        |    |    |    |    |    |    |    |    |    |      |    |    |
|              | サイズ  |        |    |    |    |    |    |    |    |    |    |      |    |    |
|              | 部位   |        |    |    |    |    |    |    |    |    |    |      |    |    |
|              | 交換理由 | 折交     | 折交 | 折交 | 折交 | 折交 | 折交 | 折交 | 折交 | 折交 | 折交 | 折交   | 折交 | 折交 |
|              | 復元   | 可否     | 可否 | 可否 | 可否 | 可否 | 可否 | 可否 | 可否 | 可否 | 可否 | 可否   | 可否 | 可否 |
| 回収針貼付        |      |        |    |    |    |    |    |    |    |    |    |      |    |    |
| 折針確認責任者      |      |        |    |    |    |    |    |    |    |    |    |      |    |    |
| 検針確認         |      |        |    |    |    |    |    |    |    |    |    |      |    |    |
| 在庫数          |      |        |    |    |    |    |    |    |    |    |    |      |    |    |

注意

- ①在庫本数と貼付折れ針、交換針を合計して10本が常にあること
- ②新品在庫0本となり、貼付針が10本になったら、新ケースを貼った台帳と交換

台帳管理責任者 確認サイン \_\_\_\_\_



今では国内は元より、海外の繊維製品生産工場で一般的に使用されている、一連の『針管理帳票』類は1980年代にイトーヨーカドーが検査機関と策定したフォーマットが基本となっております。



# 当社の工場チェックの取組みは平成25年経産省様発刊「製品安全に関する流通事業者向けガイド」に紹介されています

## 製品安全に関する流通事業者向けガイド

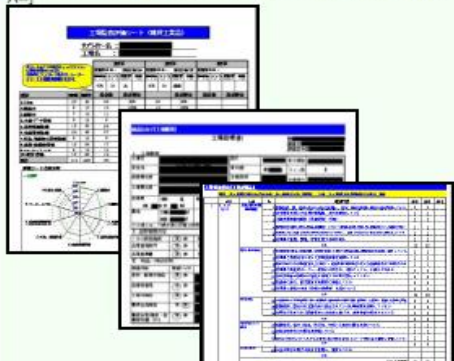
平成25年7月  
経済産業省

### 【生産工場の調査の事例】

- ▶ 供給者の選定に際しては、担当者が高知県生産工場を訪問して45項目の調査基準に則って評価を行い、この基準を満たしていれば契約を締結する。また、製品を使用する際には、自社基準に基づく検査の合格を必須としている。契約締結後は、取引先向けの説明会を開催し、自社の品質基準や検査体制、トラブル事例などを説明している。【連携販売】
- ▶ 生産工場監査項目と基準点を設定して委託生産工場の監査を実施して合格を判断している。生産工場監査によって抽出された問題点については生産工場に改善要求を行う。【ホームセンター】
- ▶ 取引先の選定は、海外における過去の販売実績や経営状況などを確認した上でを行っている。また、生産工場を訪問し、生産工場監査の評価シートを用いて品質管理状況や検品・検針体制をチェックしている。【中小小売業（連携販売）】

### 【工場検査案及び工場認定基準の事例】

PB製品や海外運輸入品については、生産工場の監査を実施している。CSR遵守、生産・工場管理、発着物管理、検品等のチェックリスト項目に基づいて監査を実施し、当該基準を満たさない生産工場には改善を要求し、改善が確認できるまで生産を許可しない。【総合スーパー】



また、流通事業者は、消費者等から収集した情報を分類・整理し、情報の目的・用途・分析評価方法を明確にした上で、社内の関係部門に情報を展開して傾向分析や原因分析等を行います。情報の分類方法については、例えば、重大事故情報→事故情報→不具合情報→問い合わせ・苦情等というように、緊急性の高い情報からリスクに応じて情報を整理・分類する方法が有効です。緊急性が高い情報については、経営者や幹部に迅速かつ確実に伝達される仕組みを整備します。また、供給者に対して消費者情報や自社の分析結果等を提供し、供給者の製品の改善・向上や不具合等の原因分析に協力します。

主体的に製品の企画・設計・生産に関与する流通事業者は、自らが製造事業者と同等の責任を負う場合があります。このため、供給者とともに製品不具合等の原因分析を主導的に行って製品の改善・向上等を図る必要があります。

### 【情報の分類・整理の取組事例】

- ▶ 収集した事故情報の内容について、消費生活用製品安全法に基づき、重大製品事故、製品事故、品質不良などに分類し（6分欄）、分類の内容によって取引先や検査機関において原因究明調査を実施。【総合スーパー】



## 当社の品質管理、製品安全対策が事例として掲載



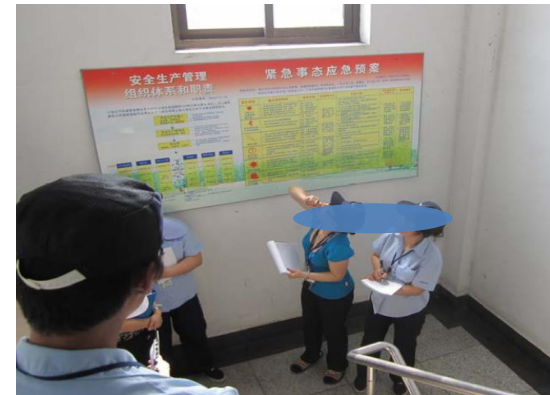
# イトヨーカドーと監査機関による工場 二社監査の実施 ～現在はセブン&アイ各社に拡大～



■ 工場のマニュアル確認



■ 検品作業の精度確認



■ 品質・安全管理体制の確認



■ 検針精度の確認



■ 監査終了後改善事項確認会

SEVEN&I HOLDINGS Co., Ltd.  
**Certificate**  
 適合認証書

"SEVEN&I HLDGS. Business Partner Action Guidelines"  
 "セブン&アイ HLDGS. お取引先行動指針"

Certificate Holder:  
 認証取得組織: SEVEN&I HOLDINGS CO., LTD.  
〒260-0801 千葉県千葉市中央区新大塚1-1-1  
 Seven&I Building 1F  
 Chiba-shi, Chiba-ken

Requirement:  
 要求事項: An assessment was performed, and it was determined that the requirements according to SEVEN&I Holdings Business Partner Action Guidelines for its application of ISO 26000:2010 have been satisfied with respect to documentation and practical implementation.  
評価の結果、貴組織の文書化及び実施状況において、ISO 26000:2010 を適用したセブン&アイ HLDGS. お取引先行動指針にもとづく要求事項を満たす証拠が提示されたことを証明します。

Validity:  
 有効期限: This certificate is valid from 2020.09.01 until 2021.08.31  
 当該証書は、2020.09.01 から 2021.08.31 まで有効です。

Certificate No.:  
 認証書番号: 2020-09-01-001  
 Certificate Issue Date:  
 認証書発行日: 2020.09.01

Seven & I Holdings Co., Ltd.  
 株式会社セブン&アイホールディングス  
 TÜV Rheinland Japan Ltd.  
 テュフ ラインランドジャパン株式会社

www.tuv.com Precisely Right.

# お客様に製品を安全に使用してもらうための取り組み

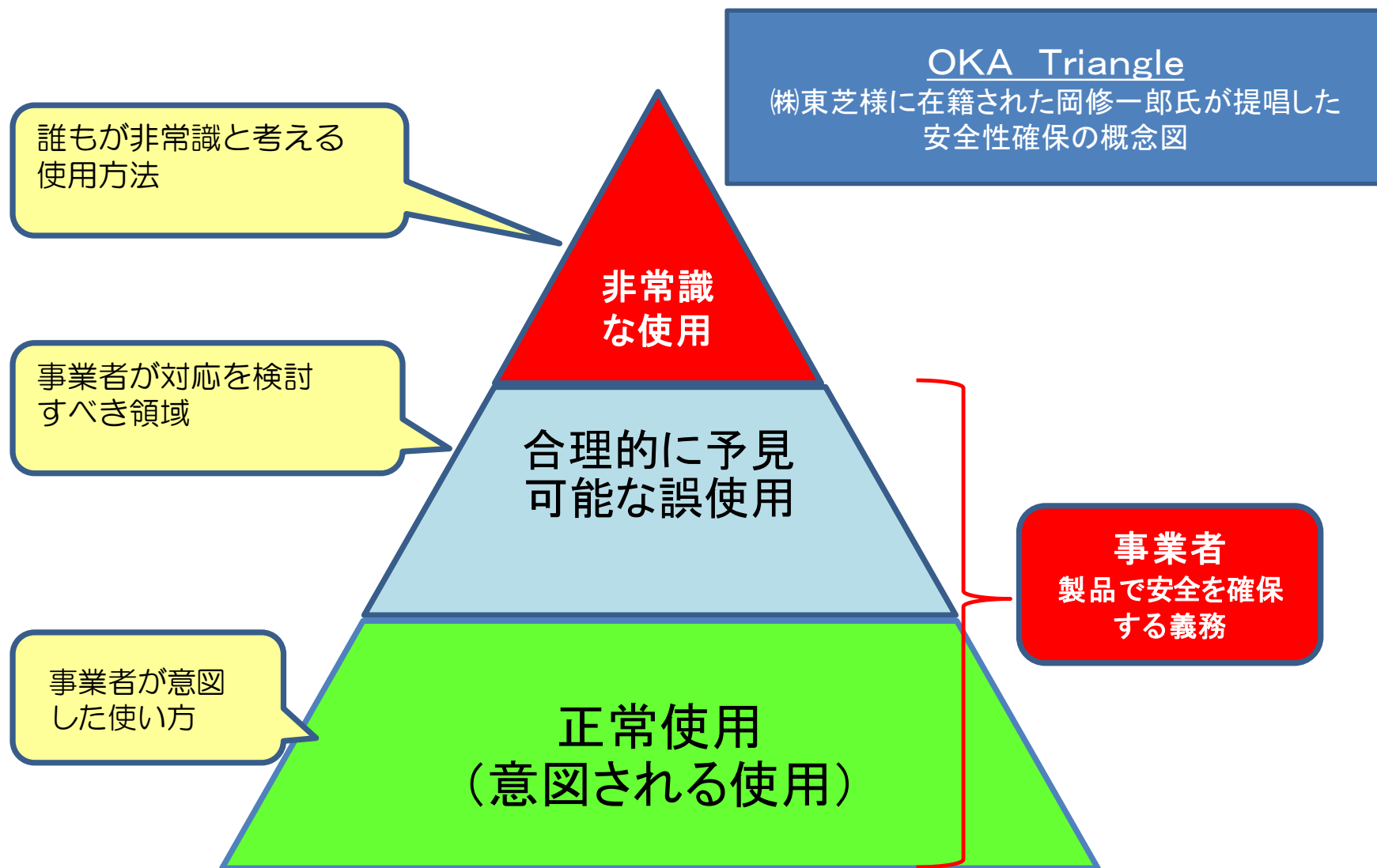
## お客様お申し出、事故事例の対応

- ①. 取扱説明書、製品本体の注意表示の改善
- ②. 販売方法の変更による安全確保
- ③. 重大事故発生時の対応……隠蔽しない
- ④. 事故の拡大被害を防ぐ……リコールへの協力



# 製品の販売に関する取組

## ●正常使用と誤使用の考え方を踏まえた対応



取説に書いてある！！！！・・・お客様は読まない

●製造者とおお客様の意識の乖離

## 製品評価技術基盤機構(nite)の発表抜粋

- ◆電子レンジやガスコンロなどで飲み物や、食べ物を加熱する際に、突然沸騰する現象＝『突沸』が起きたとの報告が発表された。
- ◆鍋が横転しやけどを負う事案につながっている事故もあり、注意を呼びかけ。

◆一般的なステンレス鍋には、従来より突沸現象について取扱説明書に表記がされている・・・しかし一向に突沸による吹き出し事故が減らない何故？・・・ お客様が取扱説明書を読まない・・・

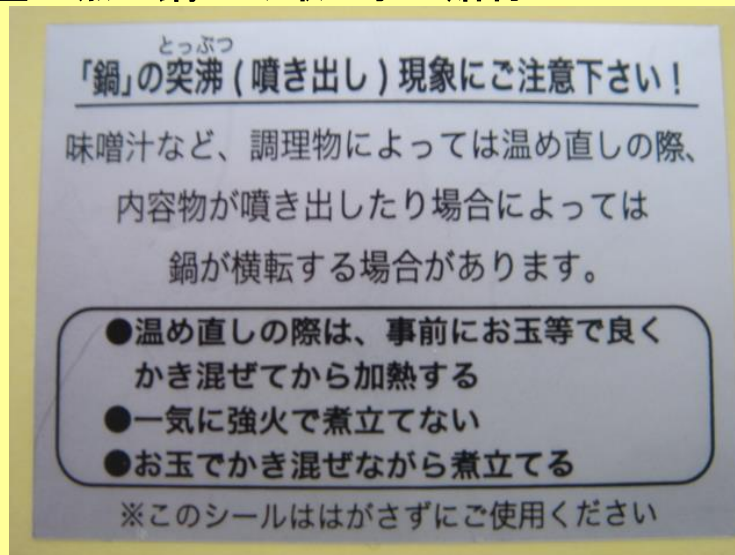
### 鍋の突沸(噴き出し)について

- 鍋の突沸(噴き出し)現象にご注意下さい！ 味噌汁など調理物によっては温め直しの際に、内容物が噴き出したり、場合によっては鍋が転倒する場合があります。これは「突沸(とっぶつ)」と呼ばれる現象です。突沸を防ぐためには、以下の事を守ってご使用下さい。
  - 温め直しの際は、事前にお玉でよくかき混ぜてから加熱する
  - 一気に強火で煮立てない
  - お玉でかき混ぜながら煮立てる

## 鍋の突沸現象を防止し、安全ご使用のため本体表示を実施



蓋貼付用                    30×40mm  
 取っ手貼付用            20×30mm  
 ※蓋が無い鍋のみ取っ手に貼付



- 従来より実施されている取扱説明書の表記に追加し、独自基準としてP B商品鍋本体に注意表記のシールの取り付けを実施。  
 ⇒現在はN B商品の表記により、他社販売商品にも拡大。
- 一定期間、鍋売場にもPOPによる注意表示の実施。

# 製品の販売に関する取組（販売上の安全確認徹底）

- 「包丁」はセルフで販売しない・・・鍵の掛かったケースに陳列保管



## 安全上の問題が判明した際の取組

- 自社開発商品、PB(プライベートブランド)の対応

### 使用者不注意によると考えられる事故でも、

#### 不慮の事故としないできちっと原因追及、報告

消費生活用製品安全法に定められた重大事故(全治30日以上)として消費者庁へ報告

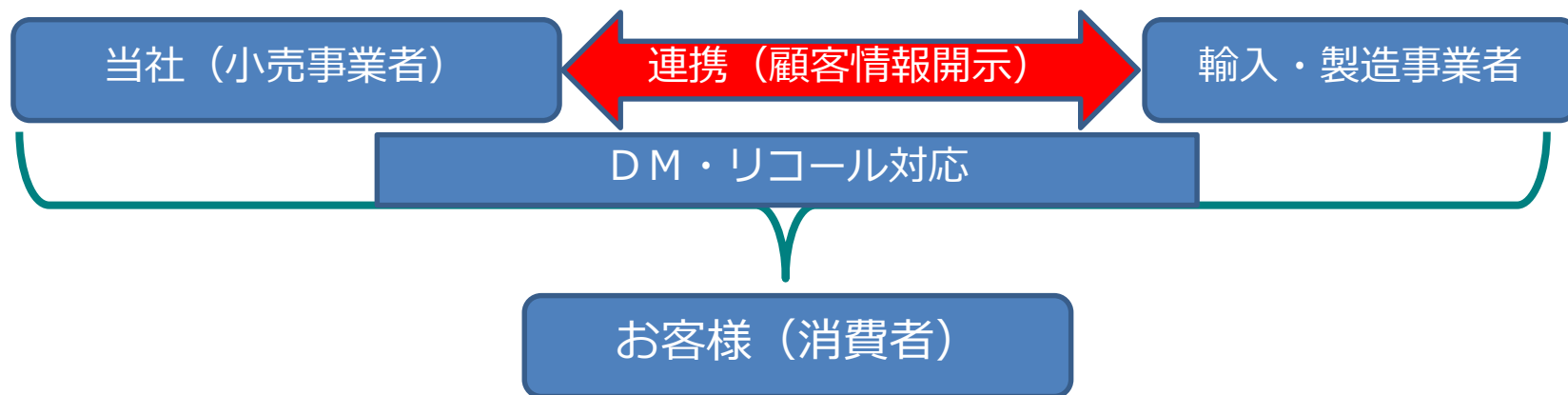
※イトーヨーカドーでは商品因果によるとの申し出のあった重大事故(骨折など)については、すべて消費者庁へ重大事故報告を実施。



# 安全上の問題が判明した際の取組

～メーカーの製品安全上のリコールに積極的に協力～

- 家電メーカーがリコールを実施するに当たり、当社が販売履歴（お客様個人情報）の開示要請を受けて対応



- ◆ 当社では経済産業省製品安全課製品事故対策室様にご報告の上、当社の顧客情報データより、対象商品のご購入を特定出来るお客様の名簿をメーカーに開示
- ◆ 開示に当たり、メーカーと個人情報の守秘義務覚書（リコール活動以外に個人情報を使用しない旨）を交わした上、メーカーが当社と連名によるダイレクトメール（DM）を作成し、お客様へリコール内容を通知を実施

# 安全上の問題が判明した際の取組

～メーカーの製品安全上のリコールに積極的に協力 (当社とメーカーの連名でダイレクトメール発送)～



## 重要なお知らせ

\_\_\_\_\_ をご愛用の皆様へ  
 \_\_\_\_\_ からのお願いと  
 無償点検・修理のお願い

安全に関わる重要な内容ですので、  
 ぜひとも、本ご案内状の内面をご確認  
 いただきますようお願いいたします。



本件に関するお問合せ

株式会社 \_\_\_\_\_

お客様専用窓口 (受付時間: 24時間365日対応)

0120-\_\_\_\_\_

(電話番号および種別の上、おかけ間違いのないようお願いします)

お客様からお申し出をいただく氏名、住所等の情報は、本件にのみ利用し、管理致します。  
 なお、これらの業務に係る当方会社へもお客様の個人情報を開示することがありますが、弊社と同等の管理を行います。

封に恐れ入りますが、リコール製品の状況把握と処置対応のご連絡をさせて頂くため、ご返信をお願い申し上げます。(対象製品をお持ちでない場合でもご返信頂きますよう、ご協力お願い致します)

■対象製品の保有状況について

該当箇所にチェック  をお願いします。

|                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 未申請                      | 処置済                      | 破棄済                      | 別住所設置                    | 購入してない                   |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

機種名: \_\_\_\_\_ 製造番号: \_\_\_\_\_

■ご連絡先のご記入をお願いします

本返信はがきの到着後、対象製品をお持ちで未申請のお客様には、対象処置のご案内を弊社より連絡させていただきます。

お電話を差し上げても良い曜日・時間帯に  チェックをおつけください。

曜日:  平日  土曜  日曜  休 ( ) (複数選択可)

時間帯:  9-12時  12-17時  17-20時  20時以降  休 ( )

|       |  |
|-------|--|
| ご住所   | 〒 _____  |
| ふりがな  | _____  |
| お名前   | _____  |
| お電話番号 | (必ずご記入下さい)   |
| 管理番号  | ご連絡の際はこの番号をお伝えください                                     |
| 通信欄   | 別住所設置の場合はその情報を可能な範囲でご記入ください。<br>(お名前、電話番号、住所、電話番号/番など) |

本返信の個人情報は\_\_\_\_\_を以てし、上記範囲内にお届けください。  
 お客様より頂き正した個人情報には本案件のみに利用し管理を行います。  
 ご協力ありがとうございます。何事でも深く詫言いますようお願い致します。

FW-77

# 安全に関わる情報の提供・発信

## ●品質月間における啓発ポスター(経産省様作成)を掲示



# ゴールド企業認定後の取組み

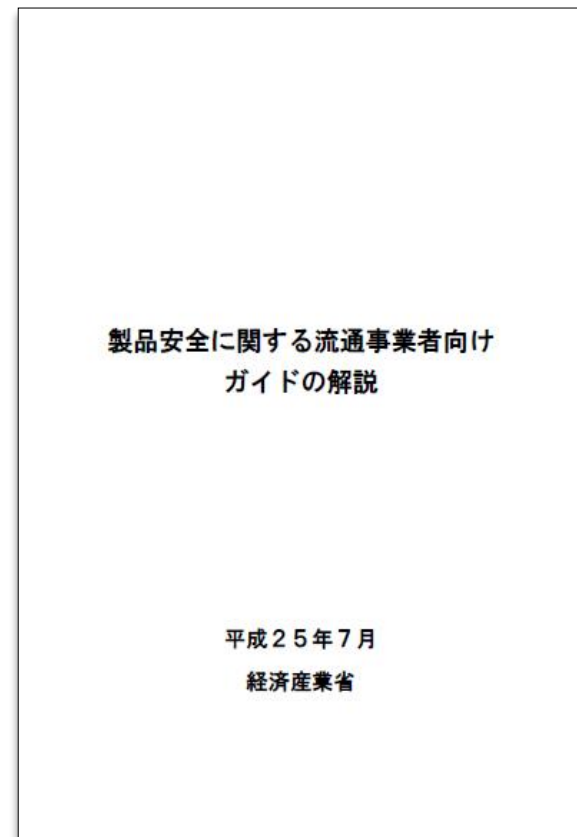
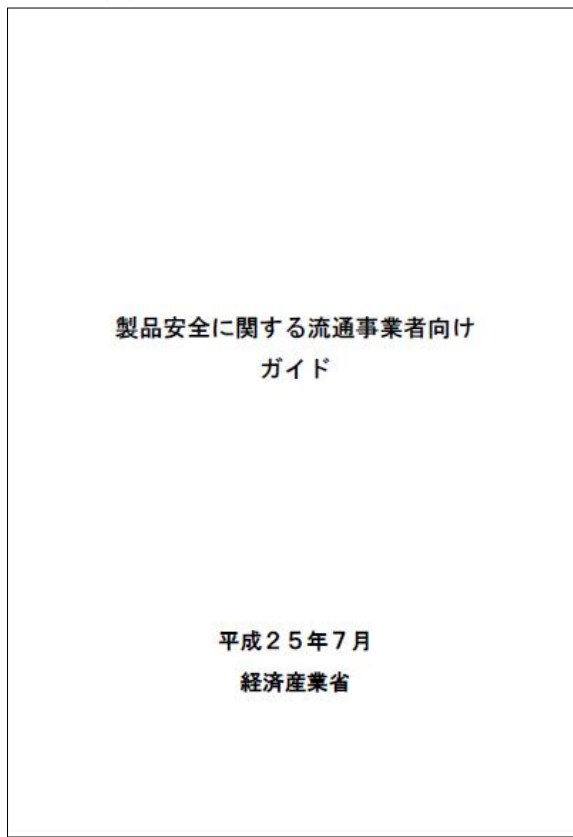
～製品安全に関する流通事業者向けガイドを指標にした取組み～

製品安全の知見を十分持たない我々が最も基本と考えたのが

●「製品安全に関する流通事業者向けガイド」

●「製品安全に関する流通事業者向けガイドの解説」

を活用し、実践する事でした。



## ゴールド企業認定後の取組み

製品安全に向けた基盤整備 ～グループQCプロジェクトの発足～

◆セブン&アイ・ホールディングスは会社発足から様々な領域の事業会社が営業参加をいたしました。しかしながら、それぞれの事業会社が今まで企業文化や分野の違う立ち位置で企業活動をしていた事から、品質管理手法、製品安全の考え方について統一されておらず、リスク管理の観点からも様々な課題が見えてきました。

### セブン&アイ・ホールディングスグループQCプロジェクトを発足

◆組織として権限・責任を明確にし、各事業会社の品質管理部門の代表者が定期的に集まり、グループとして共通で進める目標を討議し、運用実現に向けた活動を推進。

# ゴールド企業認定以降の取組み



かねてよりグループのお客様対応情報共有会議体として『セブン&アイ・ホールディングス消費者・公正取引部会』QC部会があり、様々な品質情報を共有してきました。

# 製品安全に向けた基盤整備

## ～グループQCプロジェクトの活動方針～

### 製品安全に関する流通事業向けガイドに沿った優先取り組み項目

#### 1. 製品安全に関する経営者の責務

経営者は、安全・安心な社会を実現するという企業の社会的責任を踏まえ、経営者の責務を認識した上で、製品の安全確保に努める必要があります。

#### 7. 製品事故・製品不具合発生時の取組

##### 7-1 製品事故・製品不具合への対応

流通事業者は、法的責務及び社会的責任を踏まえた上で製品事故・不具合を認識した際は、被害の拡大防止に必要な対応を迅速かつ適切に実施します。

##### 7-2 製品リコールへの対応

流通事業者は、製品リコールに積極的に協力するなど、消費者の被害の拡大を防止するよう努める必要があります。

#### 9. 製品安全に関する経営資源の運用管理

##### 9-1 人的資源の運用管理

流通事業者は、人材の育成等を実施して人材価値の向上を図るとともに、社外人材を有効に活用して自社の製品安全の向上に努めます。

製品安全に関する流通事業者向け  
ガイドの解説

平成25年7月  
経済産業省

※製品安全に関する流通事業向けガイドの解説 9ページ、59ページ・74ページより抜粋

# 製品安全に向けた基盤整備

## ～グループQCプロジェクトの活動方針～

### 【品質管理体制の整備】

#### 1. グループ各社の品質管理基盤整備

- ◆ 人員
- ◆ 業務領域

#### 2. 事故発生時のレポートライン(報告ルート)の整備

- ◆ 各事業会社経営トップまでの伝達
- ◆ ホールディングス経営トップへの伝達

#### 3. 事故発生時のお客様対応、販売継続有無判断、リコール実施判断、告知対応のガイドライン(指針)策定

9-1 人的資源の運用管理

1. 製品安全に関する経営者の責務

7-2 製品リコールへの対応

「製品安全に関する流通事業向けガイド」の指導項目の中で、特に一事業会社、一部門では対応が難しい項目について、QCプロジェクト全体で取り組み、**経営幹部に提案を実施**して行く



### ～②事故発生時のレポートライン(報告の流れ)整備～

## 重大事故発生時の報告ルートを明確化

重大事故発生時に自社内報告ラインは元より、ホールディングスの情報管理室を經由し、**ホールディングス社長まで、最短かつ、正確に報告が上がる仕組みを再構築。リスクを最小限に抑える為の経営判断を迅速に実施。**

- ・・・従来も各事業者内報告ラインは整備されていたが、重大事故においてホールディングス事業会社各社での被害発生拡大防止を目的に、迅速な情報共有を図り**経営トップに伝える仕組み**を再構築実施しました。

# 製品安全に向けた基盤整備

## 7-2 製品リコールへの対応

～重大事故発生時の商品の販売継続可否、リコール判断ガイドライン策定～

## グループ各社が同じ視点で対応が出来るガイドライン(指針)を策定

当社はセブンプレミアムに代表される、グループ各社共通のプライベートブランド(PB)商品の他、各事業会社毎にのPB商品を開発、販売を実施しております。

その様な商品で万一事故が発生した場合の対応が、事業会社や、判断者により判断が違ったり、お客様への対応にバラツキが有ってはならない事です。

その為にPB商品で事故が発生した場合、事故の重要度に応じた対応ルールを策定しました。

# 人材育成、知識・技術継承

## ●外部機関(行政・公的機関)開催の製品安全研修受講



1) 製品安全に係る人材育成研修受講  
2015年2月から3月の3日間開催の  
経済産業省様主催の「製品安全に係る  
人材育成研修」に当社より3名、グループ  
計で9名が受講し、修了証を頂く。



2) 2014製品総合管理特論～  
製品安全対策の基礎知識を受講  
nite様、早稲田大学様、知の市場様共催  
の講座を3名が受講し修了証を頂く。

# 製品安全文化構築への取組

小売事業者だからこそ出来る製品安全文化の構築

ご来店頂いているお客様(消費者)に製品安全をはじめ、日常生活におけるリスクに対し、様々な啓発活動を定期的 to 実施



# 製品安全のお客様(消費者)啓発活動

- 小売事業者だからこそ出来る製品安全文化の構築  
～電気製品の安全マーク(Sマーク)の啓発活動キャンペーン

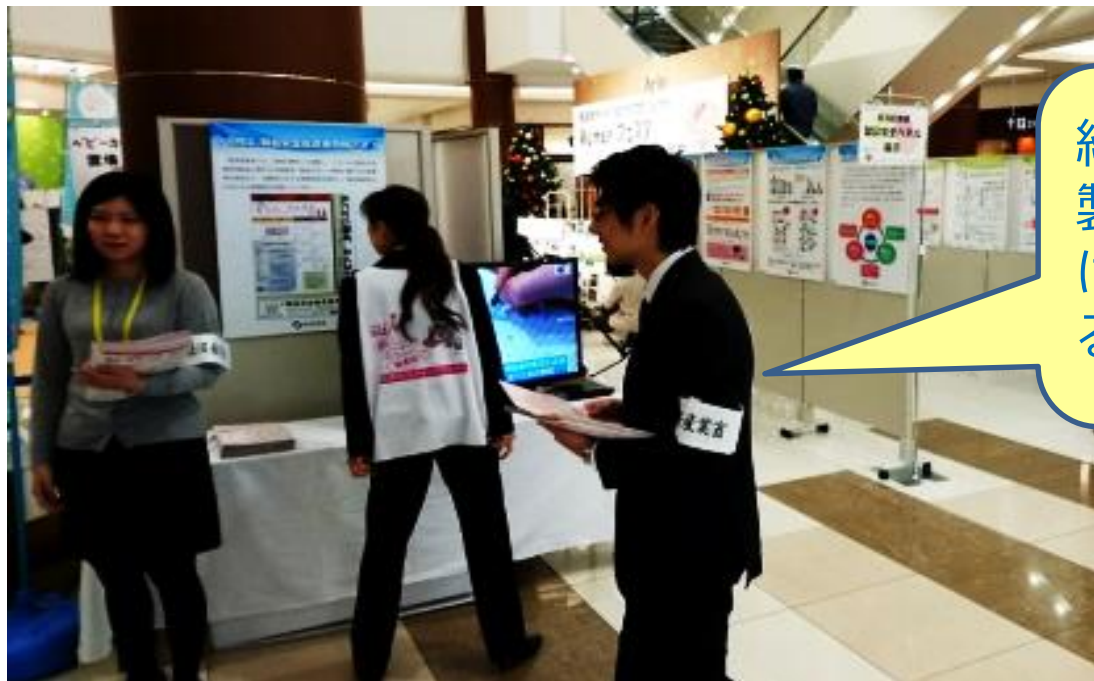


電気製品認証協議会様に協力し、当社店頭における一般のお客様（消費者）に向けた電気製品の安全マーク(Sマーク)の啓発活動キャンペーン開催  
【毎年9月に都内大型店（木場店、大森店、大井町店等）で開催】

# 製品安全のお客様(消費者)啓発活動

## ●小売事業者だからこそ出来る製品安全文化の構築

～埼玉版ウーマノミックスプロジェクト『Women フェスタ in 川口』～



経済産業省  
製品安全課係長（当時）を  
はじめ、経産省の皆様による  
資料配布、説明を実施

## 経済産業省「製品安全」パネル展示

お家の中に潜む危険をパネルやDVD映像により紹介。更に啓発パンフレットを  
経済産業省職員3名が配布・説明実施。

合わせて『製品安全対策優良企業表彰』制度についてもPRし、イトーヨーカドー  
の取り組みを紹介

# 製品安全のお客様(消費者)啓発活動

- 小売事業者だからこそ出来る製品安全文化の構築(埼玉県、経産省タイアップ企画)  
～埼玉県防災・製品安全フェスタを毎年開催(ARIO川口店、ARIO深谷店等)～



経産省製品安全課  
＝家庭内の安全確認啓発コーナー



バンダイ様 電池の安全性啓発・・・実験コーナー



ボランティアの運営参加

# 小学校高学年向け製品安全教育検討委員会への参画



葛飾区立新宿小学校5年生・6年生生徒約70名が当社店頭にて体験学習



葛飾区立新宿小学校にて製品安全体験学習授業講師(出前授業)



# 社内人材育成、知識・技術継承

## ●外部機関(行政・公的機関)開催の製品安全研修受講

グループ各社仕入れ担当者向外部機関による研修



ボーケン品質評価機構様



製品安全協会様

●グループ各社仕入れ担当向けに、外部機関の講師による共通の品質研修を 実施  
 ◆繊維製品、家電製品、キッチン用品等各商品群について専門家による研修受講

# 経済産業省主催 『製品安全研修』・『タイ製品安全向上支援研修』の講師



2019. 10. 2  
全国経産省・経済局職員対象  
製品安全研修



2019. 11. 26  
タイ行政官対象  
タイ製品安全向上支援研修

## 経産省主催

# 『製品安全研修』・『タイ製品安全向上支援研修』への参画

### 【背景と目的】

- ◆日本からタイに進出する企業の増加により、両国間の貿易量が高まっている
- ◆タイには日本のNITEの様な、製品事故の究明、製造者への情報提供の役割を担う機関が無い。
- ◆タイの製品安全に関わる業務に従事している方々（行政官、警察官、検査機関等）に日本の事故収集制度、製品安全取り組み企業やNITEの研修、施設見学を通じ、タイ国内の人材育成を図ることを目的とする

### 【主なカリキュラム】

2019.11.26

午前 講義 お客様の安全を守るための販売者の役割 (株)イトーヨーカドー

午後 現場確認 (株)ニトリホールディング様 試験センター見学

2019.11.27

午前 現場確認 (株)バンダイ様

2019.11.28

一日 NITE本部(大阪) 講義、試験設備見学

### 参加者のプロフィール

タイ検査認証機関【6名】 タイ王国国家警察庁法科学捜査局【3名】 タイ消費者局【1名】

# タイ製品安全向上支援研修

## ●タイ語、英語の資料作成

### สวัสดิ์ ครับ

The role of distributors in protecting the safety of customers (consumers)

Training Program on Product Safety for Thailand  
Proposal from Ito Yokado

The role of distributors: Ensuring customers receive safe products

[Confidential] Ito-Yokado November 26, 2019 METI Training Course to Support Improved Product Safety in Thailand 1

From 2011 to 2015, **three times** received the Minister of Economy, Trade and Industry Award in the large corporation retail sales category of the Product Safety Awards  
Recognized as a **Gold Company** and given a logo

**Main reasons for winning**

- Led the development of quality standards for group companies  
To standardize quality and product safety policies for Seven & I Holdings group companies, we formulated group-wide quality policies and focused efforts on organizing product standards, contributing to the distribution of safe products.
- Appropriate assessment of production plants and suppliers  
We raised the standard for product safety activities at plants and suppliers, for example by reducing variation in product safety activities among production plants, setting inspection criteria by ranking plants from an objective perspective, and asking suppliers to take improvement measures.
- Decision for product recall based on risk assessment  
When assessing quality issues, we carried out risk assessment with an R map and used those results to decide whether or not to recall products. Appropriate and fast action helped prevent damage to consumers from increasing.

PS Awards  
Ministry of Economy, Trade and Industry, Japan

[Confidential] Ito-Yokado November 26, 2019 METI Training Course to Support Improved Product Safety in Thailand 6

For private brand products, (Products sold only by Ito Yokado), we visited the plants that were producing the products and held inspections to ensure only safe products were being made.  
\*For manufacture of National Brand (NB) products, each manufacturer is responsible for their own quality and safety

**“Are products being adequately inspected for quality to ensure they are safe for customers?”**

[Confidential] Ito-Yokado November 26, 2019 METI Training Course to Support Improved Product Safety in Thailand 10

**5S** is the foundation for product safety

1. Seiri (sort)
2. Seiton (set in order)
3. Seiketsu (standardize)
4. Seiso (shine)
5. Shitsuke (sustain)

[Confidential] Ito-Yokado November 26, 2019 METI Training Course to Support Improved Product Safety in Thailand 15

Example of contamination by harmful objects due to insufficient control of the production process  
Sewing of needles into textile products (2012)

The length of the broken needle was less than 7.8 mm

The end was worn down

(Length) Approx. 11.5 cm

Sewing machine needles sewn into the hem of a kid's quilted jacket

Sewing machine needles sewn into children's pouches

[Confidential] Ito-Yokado November 26, 2019 METI Training Course to Support Improved Product Safety in Thailand 18

Look at the production site (bedding in China / plastic bags in Thailand)

- Intermediate inspection system at the production site

Check of cloth for the sides of fabric mattresses

Inspection of fabric mattresses

Total weight inspection of plastic packs (Thailand)

[Confidential] Ito-Yokado November 26, 2019 METI Training Course to Support Improved Product Safety in Thailand 36

# SDGsに基づく 「持続可能な調達」に向けた 品質管理体制の共有



PARIS2015  
UN CLIMATE CHANGE CONFERENCE  
COP21-CMP11



## 最近、良く聞く言葉だけど……

『SDGs（エスディー・ジーズ）』

『ESG（イー・エス・ジー）』

て何？

それらと品質管理ってどんな関係があるの？

**お客様からは直接見えない、  
商品の生産過程を含めた品質管理が求められる**

**サプライチェーン**  
**(原材料調達～製品がお客様に届く迄のプロセス)**  
**で適切な社会的責任を果たした上での**  
**企業活動・品質管理が問われる時代**

# これからの社会における品質課題・製品安全対策

## 日本の品質管理に関する不祥事（2017年～）

### 検査データ改竄

製造担当者に加え品質保証  
担当者も製品検査改ざんに  
関与

### 無資格者の製品検査

無資格の従業員が  
製品検査を実施

## 品質管理部門の独立性と体制強化は重要

直接一般のお客様（消費者）に被害が  
生じた訳では無い

⇒**会社の姿勢を問われる**

製造現場及び管理部門が一体  
となって対策を推進する必要がある





# ■ 行動指針 7&iグループ重点課題・SDGsとIYの取組み

## グループ重点課題・SDGs = 各部会で取り組みの推進を図る

### 重点課題 1

高齢化、人口減少時代の  
社会インフラの提供



### 重点課題 2

商品や店舗を通じた  
安全・安心の提供



- 品質管理体制、トレーサビリティの構築
- 健康商品の開発、健康イベント
- 認知症サポーター養成

### 重点課題 3

商品、原材料、エネルギー  
のムダのない利用



- CO2排出削減、省エネ・再エネ
- 3R推進 (リデュースリユースリサイクル)
- 環境配慮型容器 等

### 重点課題 4

社内外の女性、若者、  
高齢者の活躍支援



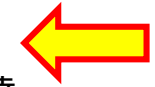
- 従業員の能力開発
- 女性の活躍推進
- ヘルプライン設置

### 重点課題 5

お客様、お取引先を巻き込んだ  
エシカルな社会づくりと資源の  
持続可能性向上



- お取引先CSR監査
- 持続可能な原材料調達
- オーガニック商品の調達
- 全レジ募金



## 世界の投資家は……

## ■ ESG投資

ESGに積極的に取り組んでいる  
企業への投資

## E（環境）

- ・地球温暖化対策
- ・生物多様性の確保
- ・責任ある原材料調達等



## S(社会)

- ・製品の安全  
品質確保
- ・サプライチェーンの  
労働の適正化等

## G（ガバナンス）

- ・企業倫理
- ・法令遵守
- ・贈収賄防止等

**金融の力で**  
**社会課題解決の支援を**

【一事例として】 . . .

グローバル調達避けられない現代で『サイレントチェンジ』  
が大きな課題になっています。

サイレントチェンジとは . . . ?

製造メーカーが発注元の企業に告知することなく、「知らぬ間に」部品、  
原材料、工程等の仕様を勝手に変更してしまうこと

規格基準未達による商品事故・お客様  
からのクレーム多発等のトラブルが発生

資料出典：一般財団法人化学研究評価機構(JCII)

# 工程管理 サイレントチェンジを巡る問題

The screenshot shows the official website of the Ministry of Economy, Trade and Industry (METI) of Japan. The page is titled "サイレントチェンジに注意" (Attention to Silent Changes). The header includes the METI logo and name, along with navigation links for Home, About METI, Notice, Policy, Statistics, Application/Inquiry, and English. A search bar is located in the top right corner. The main content area features a breadcrumb trail: "政策について > 政策一覧 > 安全・安心 > 製品安全 > 製品安全ガイド > 製品安全に関わる政策 > サイレントチェンジに注意". Below this, there is a "印刷" (Print) button and a large heading "サイレントチェンジに注意". The main text explains that as Japanese companies expand overseas production, local companies are increasingly using imported parts, leading to "silent changes" where parts are substituted without notification. It provides a specific example of a fire-retardant additive being replaced, which led to degraded fire resistance. The text concludes by stating that such changes can lead to product failure and that companies should implement preventive measures.

経済産業省  
Ministry of Economy, Trade and Industry

文字サイズ変更 小 中 大 アクセシビリティ  
閲覧支援ツール

サイト内検索  検索 > 拡張検索

ホーム 経済産業省について お知らせ 政策について 統計 申請・お問合せ English

政策について > 政策一覧 > 安全・安心 > 製品安全 > 製品安全ガイド > 製品安全に関わる政策 > サイレントチェンジに注意

印刷

## サイレントチェンジに注意

日本企業の海外生産の進展に伴い、現地企業からの部材調達も多くなっている中で、現地企業がコスト削減等の事由により、発注元の企業に知らせずに、部品の素材等の仕様が変更され、納品されてしまうという「サイレントチェンジ」と呼ばれる事象が見つかっております。

具体的な事例としては、現地企業が部品に使われる絶縁性が求められる難燃剤を赤リンに変更したことを発注元に伝えずに部品を納品し、後日、赤リンが湿気と化学反応し、短期間で絶縁性能が劣化したことで、製品が故障するという事象が多数の企業で確認されております。

サイレントチェンジが行われた部品を組み込んだ製品は、製品劣化が著しく早い、期待された性能が発揮されないといった問題が生じることがあり、製品の故障や事故を発生させる原因となることがあります。事業者におかれては、サプライヤーからの納品物の定期的な検査等のサイレントチェンジを予防する取組をお願いします。

政策について

- 政策一覧
  - 経済産業
  - 対外経済
  - ものづくり/情報/流通・サービス
  - 中小企業・地域経済産業
  - エネルギー・環境
  - 安全・安心
- これまでの政策

サイレントチェンジについては経済産業省も、ホームページで注意を呼びかけています

健康被害

強度低下

変質

劣化

性能不良

安全性低下

- 原因究明、製品回収、被害補償の対応
- 経済的損失とブランドの棄損

資料出典：一般財団法人化学研究評価機構(JCII)

- 樹脂製飲料容器の蛍光X線分析により「鉛」の混入が判明

- 事前検査では基準に適合  
⇒ 製造メーカーに依頼した原材料には「重金属」は含まれない

製造メーカーがコストを下げるために  
仕様とは異なるリサイクル材料を使用

資料出典：一般財団法人化学研究評価機構(JCII)

# 工程管理 サイレントチェンジが起きる背景

## 最近のサイレントチェンジの特徴

- ◆海外（特に中国）での五次、六次のサプライヤーがサイレントチェンジを行うケースが多い  
⇒品質管理の実態やトレーサビリティの把握が困難
- ◆事故を契機に問題が発覚する⇒事前の発見が難しい中、時間の経過と共にある日突然問題が発覚する
- ◆一つの仕様変更が他社の仕様にも波及する  
⇒調達先が同じ場合、被害が同時多発的な広がりを見せる

- ◆納入先からのコスト削減要請  
⇒「バレなければよい」「契約条件や仕様書で明記されていないので問題ない」
- ◆各種の規制変更に基づく素材変更  
⇒素材の変更に伴う新たなリスクの見落とし  
・・・納入先任せで、自社での品質管理を怠った

資料引用: 2018年7月 オープンセミナー 『製品安全と企業の対策』 ～市場で今何が起きてるか～  
第一部「製品安全を取り巻く近年の動向と経営への影響」MS&ADインターリスク総研(株)  
(上記セミナーレジュメを基に、イトーヨーカ堂にて編集)

1.発注、契約時の仕様を厳密に規定

2.継続的な工程管理、品質管理の徹底

3.外部の監査機関による製造時の工程確認の実施

4.検査機関による定期的、継続的な製品検査を実施



## 7プレミアム・PB製造海外メーカーへ説明

セブン&アイHD.では7プレミアム・PB製造海外メーカーに対し、定期的に現地説明会を開催。工場のコンプライアンス遵守を依頼

日時 : 18年4月8日~4月15日

開催地 : バンコク(タイ)・深圳、上海、青島(中国)

参加社 : 延べ179社306名(衣料・住居・食品お取引先・工場)



# 定期的に開催実施の取引先品質改善提案会 タイ(バンコク)、中国(深圳・上海・青島)にて (2018年4月)

## 優良工場表彰

CSR監査・工程監査優良工場は表彰状と  
クリスタルトロフィーを授与



イトーヨーカドーはこれからも、  
お取引先の皆様のご協力を頂き、  
日々ご来店、ご購入頂くお客様に  
安全・安心な商品の  
ご提供を推進してまいります。

本日はご覧頂き  
ありがとうございました。