

雪印乳業株式会社 企業倫理徹底への取り組み

平成**14**年**10**月**4**日

雪印乳業株式会社

雪印乳業株式会社の概要

- ◆ 創業：1925年有限会社北海道製酪販売組合として設立
- ◆ 主な事業内容：牛乳・乳製品・アイスクリーム・育児用品・各種飲料水・医薬品などの製造ならびに販売

平成13年度実績（平成14年3月31日現在の状況）

- ◆ 売上高： 3,638億円
- ◆ 従業員数： 4,461名

事故再発防止と信頼回復に向けて

(大阪工場集団食中毒事故を踏まえて)

1. 経営諮問委員会の設置
2. 企業行動憲章・指針の制定
3. お客様センターの設置
4. 商品安全監査室の設置
5. 食品衛生研究所の設立

1. 経営諮問委員会について

(期間:平成12年10月～平成13年3月)

◆ 目的:企業風土の刷新・経営革新に向けて、各界を代表する有識者から客観的・多面的な助言・教示を頂くために設置

◆ メンバー(当時)石井 成一(座長) 石井法律事務所 代表弁護士
(敬称略) 井上チイ子 ・女性職能集団ワープ理事長
上原 征彦 明治学院大学 教授
木元 教子 評論家・原子力委員会 委員
中瀬 信三 ・中央畜産会 副会長
西原 高一 ・中央酪農会議 副会長
野中郁次郎 一橋大学 教授
西 紘平 代表取締役社長

2. 企業行動憲章・指針の制定と 責任ある行動の徹底（平成13年4月）

- ・「雪印企業行動憲章**2001**」、
「雪印企業行動指針」の制定
- ・総務部内にコンプライアンス事務局の設置
- ・コンプライアンス事務局ホットラインの開設

「創業の精神」と「企業理念」

◆ 創業の精神

「健土健民」

◆ 企業理念

雪印乳業は生命の輝きを尊重し、
人々の健康づくりを通じて、
味わい豊かな生活と
いきいきとした未来に貢献します。

雪印企業行動憲章2001

- ◆ 社内プロジェクトによる検討作成
- ◆ 平成13年4月制定

1. お客様第一主義
2. 商品の安全確保
3. 公正で透明性のある企業活動
4. 社会貢献と環境への配慮
5. 法令・規程の遵守
6. 働きがいのある職場づくり

雪印企業行動指針

◆ 平成13年4月憲章とともに制定

1. 誠実な対応
2. お客様情報の尊重
3. 商品知識の習熟
4. ニーズの把握
5. 商品等の情報提供
6. 品質基準の遵守
7. 誠実・適切な苦情処理
8. 迅速な事故への対応
9. 公正な企業活動の実践
10. 官公庁等との関わり合い
11. 取引先との関わり合い
12. 企業情報の開示
13. IR活動の重視
14. 社会への貢献
15. 地域社会との交流
16. 環境への配慮
17. 適正な排泄物の処理
18. 法令等の遵守
19. 厳正な機密管理
20. 会社財産の保全と活用
21. 知的財産の保護
22. 人権尊重
23. 個性の尊重
24. ゼロ災の実現
25. 社内贈答の禁止等

3. お客様センターの設置（平成12年12月）

- ◆ お客様の「声」を一元的に受付けるお客様センターの設置
（各統括支店、支店にお客様センター設置）
- ◆ フリーダイヤル365日（9時～19時）受付
 - 平成13年度 約15万件受付
 - 「お客様」からの声に基づく、商品の改良・改善の提案
約60件

4. 商品安全監査室の設置

- ◆ 平成**12**年**8**月に社長直轄の組織として設置
- ◆ 室長は商品の安全確認の最終責任者
- ◆ 目的:安全な商品を提供するために、社内全体の仕組みを点検し、改善するために設置
- ◆ 機能: **1.** 品質管理の徹底強化
2. 品質保証監査の実施
(外部監査を含めた監査体制)

5. 食品衛生研究所の設立（平成13年3月）

- ◆ 食中毒事故の反省を踏まえ、食の安全という社会的責任を果たすために食品衛生研究所を設立
- ◆ この研究から得られた知見は、社会へも還元する。
- ◆ 目的：
 - ①食品の衛生検査技術の開発
 - ②社外研究プロジェクトへの協力
 - ③社内衛生管理向上に関する取り組み
 - ④食品衛生に関する情報収集とその活用

雪印食品事件からの反省点

◆ 雪印食品(株)でなぜ浸透しなかったのか。

- ①グループ会社の一員として、食中毒事故を自己のものと捉え企業倫理徹底の意識が不十分ではなかったのか。
- ②ホットラインのような自浄作用体制が整っていなかった。

◆ 雪印乳業としての反省点

- ①グループ会社の企業倫理徹底は、各社の自主的活動にまかせてしまった。
- ②社内の企業倫理徹底も未だ途上であり、グループ会社のモニタリングが出来なかった。

事故再発防止と信頼回復に向けた施策の総括 (食中毒事故から雪印食品事件まで)

◆ 企業風土の改革について

- ・社外の目による改革
- ・お客様の視点からの改革

◆ 企業倫理について

- ・組織的な展開と、教育・検証モニタリングの徹底
- ・相談窓口の活用促進
- ・グループ会社への徹底

新再建計画—企業体質の変革

(雪印食品牛肉偽装事件後)

- ◆ 社外取締役の招聘
 - ◆ 社外有識者による「企業倫理委員会」の設置
 - ◆ 「女性アドバイザー」、「お客様モニター制度」の導入
- 社員の自主的な変革への運動が始まる。

社外取締役の招聘

◆ 日和佐 信子

(前 全国消費者団体連絡会事務局長)

◆ 取り組み状況

- ・「消費者の立場」からの取締役会での発言
- ・「企業倫理委員会」の委員長として意見を取りまとめ
取締役会に提言
- ・視察と意見交換
全国20工場中17工場、3研究所、6営業拠点中4拠点
営業所の視察並びに意見交換

企業倫理委員会について

- ◆ 目的: 社外の有識者による企業倫理徹底のための委員会を設置
- ◆ 機能: 取締役会の諮問機関として、企業倫理面及び品質面等に関する提言・勧告ならびに検証を行なう。
専門性の高い品質問題は品質部会を設置する。
- ◆ 活動実績(6月~9月)
 - ・ 委員会の開催 4 回
 - ・ 品質部会の開催 3 回
 - ・ 工場視察研修、従業員との対話会 2 回

企業倫理委員会の委員構成

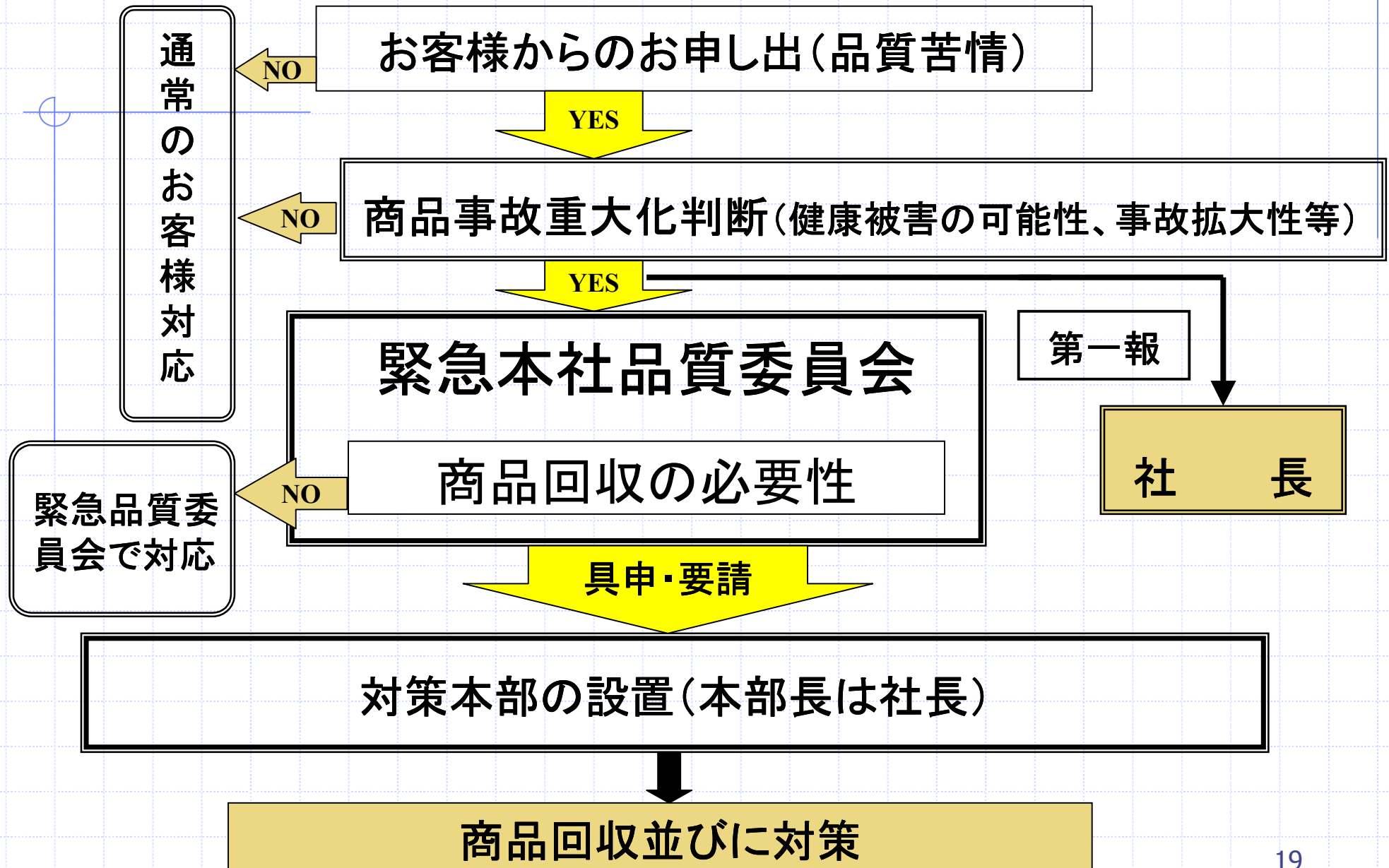
(敬称略)

| | |
|--------|---------------------|
| 日和佐 信子 | 前 全国消費者団体連絡会事務局長 |
| 畔柳 達雄 | 現 兼子・岩松法律事務所弁護士 |
| 田中 宏司 | 現 経営倫理実践研究センター主任研究員 |
| 鈴木 紀子 | 前 コープとうきょう理事品質管理部長 |
| 五十嵐 英夫 | 元 東京都立衛生研究所参事研究員 |
| 篠塚 勝夫 | 雪印乳業(株)副社長 |
| 高原 憲一 | 雪印乳業(株)取締役 |
| 小川 澄男 | 雪印乳業(株)取締役 |

企業倫理委員会からの意見・提言

- ◆ 全社員へ新経営陣の意向、コミットメントの提示
- ◆ 危機管理体制におけるトップへの情報伝達のあり方
- ◆ 商品の安全性確保に向けて
- ◆ ホットラインの対応と活用促進について
- ◆ お客様センターの対応について
- ◆ 商品表示の見直しについて
- ◆ 行動憲章、行動指針の見直しについて

危機管理体制の整備(商品事故の対応図)



商品表示の見直し

1. 見直しの目的

正確な商品情報の提供が求められており、それに対応するために、誤解や誤認を与えない商品表示(任意表示・警告表示)に見直す。

2. 実施時期

- ・平成14年度から順次見直しを開始

企業行動憲章・指針の見直し

1. 見直しの目的

“明確性・具体性・透明性・信頼性”のある

- ・経営理念に則った行動基準・指針
- ・社会に開示できる行動基準・指針
- ・役職員全員がわかりやすい行動基準・指針
に見直す。

2. 実施時期

- ・平成15年1月

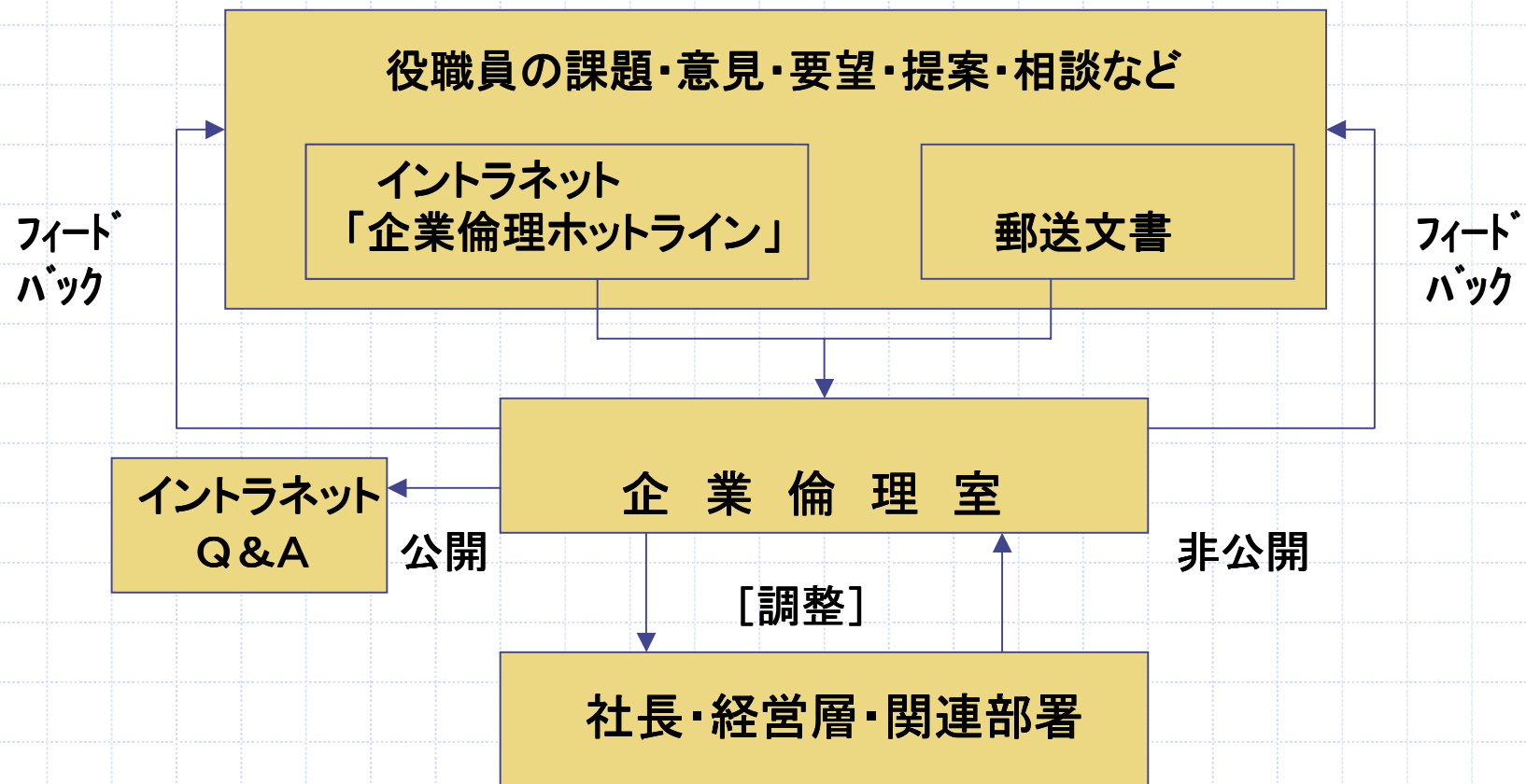
企業倫理室について

- ◆ **平成13年4月**:コンプライアンス事務局の設置
 - ・行動憲章、行動指針の制定
- ◆ **平成14年4月**:企業倫理徹底の強化
 - ・企業倫理室の設置、6月に独立部署
 - ・企業倫理委員会の事務局
 - ・雪印行動憲章、指針の普及活動
 - ・企業倫理ホットラインの周知徹底と活用促進

企業倫理ホットラインについて

- ◆ 社員が法令や社内規程等に照らし合わせて、業務上の疑問が生じた際に、相談する窓口として設置
- ◆ 平成13年4月に「コンプライアンス事務局ホットライン」として開設。14年6月より現名称となる。
- ◆ 社内メール・郵送により疑問・意見・要望・相談等を受付。
- ◆ 相談者のプライバシーを守り、調査・対応・対策を実施。結果については社長に報告。
- ◆ 投稿状況 7月 3件、8月 15件

企業倫理ホットラインの仕組み



雪印グループへの企業倫理の取り組み

- ◆ 平成 14年 3月 : 食品表示監査の実施
- ◆ 平成14年3月末 : 企業行動憲章・規範・指針等の制定
と定着の確認
- ◆ 平成 14年 8月 : アンケートの実施
 - ① 企業倫理の徹底状況
 - ② 担当責任者、専門部署の有無
 - ③ 相談窓口の有無
 - ④ 今後の徹底方法
- ・ アンケートにより各社の長所・短所を調べ、企業倫理の徹底を図る。

国民生活審議会消費者政策部会

「消費者に信頼される事業者となるために－自主行動基準の指針－」

中間報告について

中間報告と弊社取り組みとの比較

- 担当役員・部署が明確で、第三者（社外取締役・企業倫理委員会）からのチェック機能を有している。
- 商品の安全のための品質管理、商品事故対策には万全を期している。
- 商品表示の見直しを実施中である。
- お客様からのお申し出を受付け、対応するシステムは充実している。

国民生活審議会消費者政策部会

「消費者に信頼される事業者となるために－自主行動基準の指針－」

中間報告について

中間報告と弊社取り組みとの比較

- ・弊社憲章・指針は、明確性・具体性への配慮が欠けている。
- ・継続的教育研修やモニタリングが不足しており、社員への徹底が不十分である。
- ・現在、憲章・指針の見直し中であるが、中間報告の策定手順を参考にしている。

国民生活審議会消費者政策部会

「消費者に信頼される事業者となるために－自主行動基準の指針－」

中間報告について

公益通報者保護制度について

- ・法令や社内規程等を守るために、社内相談窓口を設置することが必要である。
- ・社内相談窓口は、各社で設けるべきである。
- ・公益通報者保護制度は、社会的ルール制度として必要である。

「自主行動基準の指針」について

「自主行動基準の指針」策定委員会は事業者メリットとして、下記の項目を提示している。

- ①消費者と信頼関係が再構築できる。
- ②企業経営の透明性を高められる。
- ③自社製品の信頼性が高まる。
- ④社会に、より高い説明責任を果たせる。
- ⑤苦情相談等の迅速・公正な対応によりトラブルが減少する。
- ⑥経営方針の明確性、透明性により機関投資家、一般投資家の信頼が得られる。

以上の6項目は、弊社にとって経営上有効である。