

2007年4月

消費者が CSR 報告書に盛り込んでほしい内容の提言
～消費者の立場から食品業界を調査して～

NACS 東日本支部コンプライアンス経営研究会
小縄 紀子

東京証券取引所第一部上場会社（食品）のうち2006年度に CSR 報告書（環境・社会報告書も含む）を公表している37社のうち15社を調査した（15社については註1）。15社のうち、CSR 報告書発表は3社、環境・社会報告書（社会・環境報告書も含む）6社、環境報告書6社であった。

調査をもとに消費者が報告書に盛り込んでほしい内容を具体的に提案してみた。

（1） CSR 報告書の中の社会的側面の記述を充実させ、活動の強化につなげよう

環境報告書限定で発表している企業においても、その報告書内やホームページ上では社会的な側面の記述（例えば「お客様相談室」での取り組み、トレーサビリティについての具体例など）は存在する。しかし、各記事がまとまって一箇所に書かれていないため印象がうすく、さらに社内における総合的な取り組みの俯瞰を妨げているとも思われる。消費者に対しての説明責任を果たすためにも、また現状認識をすることによって、自社の CSR 活動を強化するためにも、社会的な側面の取り組みの記述の充実が望まれる。

（2） 製品を提供する上で遵守している方針やその採用の根拠を明記しよう

原材料を選んでいる基準、トレーサビリティの方針、製造工場や流通過程での取り組みにおいて採られている方針等が、採用した根拠も含んだ形で明記されていると分かりやすい。

昭和産業株式会社「社会・環境レポート2006」

「昭和産業グループの認証取得状況」として日本全国地図の上で各工場等設備で生産される主力製品や、ISO9001・AIB 等認証の取得状況や予定が明解に図示されている。更に、ISO・AIB 等を取得しようとする根拠が明記されていると、消費者にとってより理解が深まると思われる。

（3） 消費者とともに製品情報の共有化を目指す姿勢や取り組みを具体的に記載しよう

キッコーマン・グループ「社会・環境報告書2006」

- 『食の安全』を確保する品質保証活動』の特集がある。4ページにわたる開発、製造段階での食の安全に関する記述となっており、力を入れている様子を具体的に知

ることが出来る。

- nonGMO（非遺伝子組み換え）作物の使用を明記。理由として「お客様のご要望に応え」としている。

味の素グループ「CSR レポート 2006」

- 食品添加物・GMO（遺伝子組み換え技術）の活用・表示について自社の考えを報告書に示している
- 商品の品質向上の取り組みや消費者からの問い合わせに関するフィードバックに関して具体的記述がある。問い合わせ件数、内訳があきらかにされている。さらに問い合わせ内容を社内に反映させる具体的な仕組みとその例（従業員がお客様相談センターで1日実習し、消費者からの問い合わせを実際に体験する）が書かれている。

キーコーヒー株式会社「社会・環境報告書 2006」

- コーヒー生産国への支援活動を行っている。報告書の記載から単なる社会貢献ではなく、安定した原料供給に不可欠であり、リスク低減に役立っていることがわかる。

（4）ネガティブな事例を記述しその情報の蓄積を図ろう

（i）CSR 報告書に商品回収の記載があること

調査期間中の調査対象15社に生じた商品回収は5例あったが、5例とも国民生活センターのホームページの情報とCSR報告書の記載はほぼ一致し、すでに起こった商品回収の記載については概ね正確であるようである。

（ii）苦情、指摘に対するの対処の仕方が具体的に記載されていること

アサヒビールグループ「CSR レポート 2006」

- CSR 報告書にリンクさせた Web に「お客様の声ご指摘への対応」において基本的な対応の流れ（①ご指摘、お申し出情報の受理②営業担当者によるお客様訪問、当該品お預かり、代替品提供、事実確認③調査分析④お客様、営業拠点への結果連絡⑤データベースへの結果入力）があげられている。②、④のように具体的に対応の手順が示されている。

（5）これらの情報の公開やCSR活動を単発ではなく継続して取り組もう

上記の取り組みに関しては継続してこそ効果を発揮するものであるが、調査対象報告書には、継続性を意識した記述は見受けられなかった。今後の改善に期待したい。

以上

註1 以下の15社の報告書を調査した。

味の素グループ 「CSRレポート2006」

アサヒ飲料株式会社 「環境報告書2006」

アサヒビールグループ 「CSRレポート2006」

株式会社伊藤園 「社会・環境報告書2006」

株式会社加ト吉 「環境報告書2006」

カルピス株式会社 「社会・環境報告書 2006」

キーコーヒー株式会社 「社会・環境報告書2006」

キッコーマン・グループ 「社会・環境報告書2006」

キューピーグループ 「社会・環境報告書2006[冊子版]」

昭和産業株式会社 「社会・環境レポート2006」

ニチレイグループ 「社会環境報告書2006」

不二製油株式会社 「環境報告書2006」

フジッコ株式会社 「環境報告書2006」

メルシャン株式会社 「2006年 環境報告書」

明治製菓株式会社 「CSR報告書2006」