

## 消費者課題

私たちは、企業理念のロッテバリューで「ユーザーオリエンテッド(お客様第一)」を掲げており、すべての企業活動の起点は消費者です。食の安全・安心はもとより、国や地域、時代によって変化する多様な食のニーズに応えていきます。

関連するポリシー 品質方針 食品安全方針

### 食の安全・安心

#### ▶ 中期目標と実績

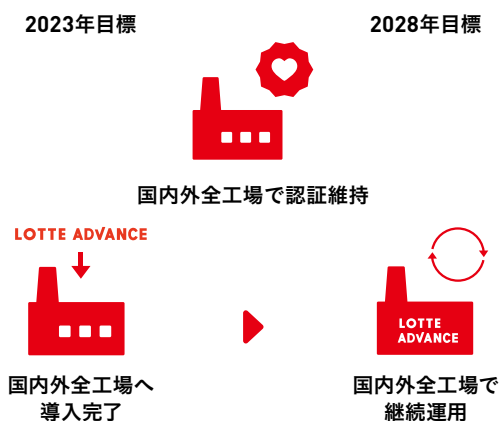
すでに、国内外すべての工場において、国際的な食品安全認証であるGFSI\*1承認スキーム(FSSC22000\*2 / BRC\*3)認証を取得しており、この認証を適切に運用し維持することを目標に掲げています。

また、更なる品質の向上と高い安全性の確保を目指し、2023年度までに独自の新品質保証システムLOTTE ADVANCE(ロッテアドバンス)を構築し、国内外すべての工場に展開することを目標に掲げています。

\*1 GFSI: 世界食品安全イニシアチブ(Global Food Safety Initiative)の略。食品安全システムの継続的改善を目的に2000年5月に設立された国際的な非営利団体。

\*2 FSSC22000: 食品安全マネジメントシステムに関する国際規格であるISO22000を追加要求事項で補強した世界標準の食品安全規格。

\*3 BRC: 英国小売業協会(British Retail Consortium)の略。同協会が食品安全のための第三者認証のスキームを運用している。



#### ▶ 新品質保証システム

##### LOTTE ADVANCE(ロッテアドバンス)

現在構築中の新品質保証システムLOTTE ADVANCEは、すでに取得している国際的な食品安全認証であるGFSI承認スキーム(FSSC22000 / BRC)認証をベースに、品質マネジメントシステムの国際規格であるISO9001\*の設計開発システムの考え方や、独自の高い品質や安全のルールを取り入れています。製品の設計開発の段階から食品安全に関するリスクを評価するシステムを導入し、サプライチェーン全体でこれまで以上に幅広い視点でリスク低減に取り組みます。さらに、地域や製造している品目によって異なっていた品質や安全のルールも高いレベルでの統一を行います。

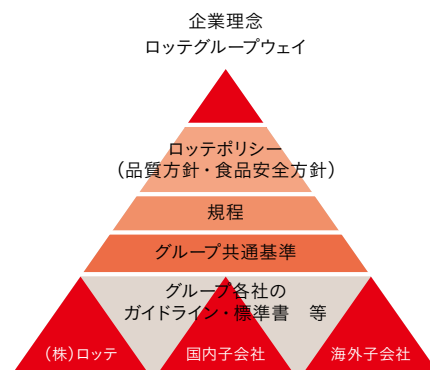
LOTTE ADVANCEは、品質方針および食品安全方針とそれに紐付く規程および、グループ全体に適用されるグループ共通基準、(株)ロッテおよび子会社ごとの具体的なルールなどを定めたガイドラインや標準書などによって構成されています。(株)ロッテ品質保証本部が中心となり、子会社を含めた整備を進めていきます。

\* ISO9001: 一貫した製品・サービスを提供し、顧客満足度を向上させるための品質マネジメントシステムに関する国際規格。

#### LOTTE ADVANCEの構成



#### LOTTE ADVANCEの文書体系



## ① サプライチェーンでの品質保証

### ■ 推進体制

(株)ロッテ品質保証本部が中心となり、(株)ロッテグループの製品開発からお客様とのコミュニケーションに至るまでのサプライチェーン全体で品質保証に取り組んでいます。(株)ロッテの経営会議では、品質保証に関する重要な方針や中期目標の検討、目標の進捗確認などを行っています。また、各子会社や各部門の担当者のレベルアップを図るため、品質や衛生に関する社内教育を行っています。

### サプライチェーン



### ■ 製品開発

お客様に安全で高品質な製品をお届けするために、LOTTE ADVANCEではリスク評価システムを導入し、製品開発の段階ごとにリスク評価を実施します。これによって、従来は製造工程に注力していた安全・安心の取り組み範囲を拡大させ、更なるリスク低減に取り組めます。

### ■ 原材料調達

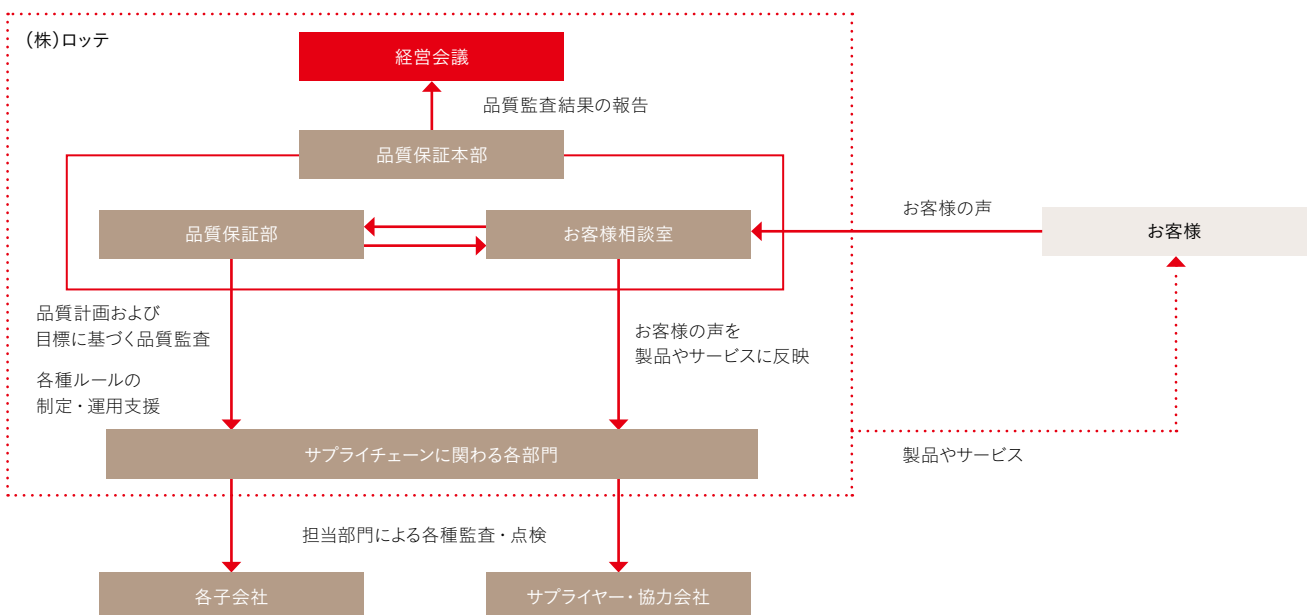
購入した原材料は、ロットごとに検査し、適切に管理しており、使用した製品が分かるようトレーサビリティを確保しています。

また、安全性や品質についてサプライヤーに定期的に自己評価をお願いし、それに基づいてフィードバックや衛生点検を行っています。これにより、サプライヤーと連携して継続的な品質の改善に努めています。衛生点検では、チェックリストを用いて必要事項を網羅的に確認するとともに、必要に応じて改善要請を行い、その結果を確認しています。

### ■ 生産

工場では製品への異物混入防止施策を重点的に実施しています。(株)ロッテでは、生産現場への入場時に、手洗い・アルコール消毒はもちろん、空気の噴射によるエアシャワー、掃除機のように吸い取る吸引式毛髪・塵埃除去機、粘着ローラーがけの3重の工程を経て、衣服に付着した毛髪やホコリなどの異物を取り除いています。また、製造工程においては、金属検出器、X線検査装置など複数の異物検出装置を用いて製品の安全性を確保しています。

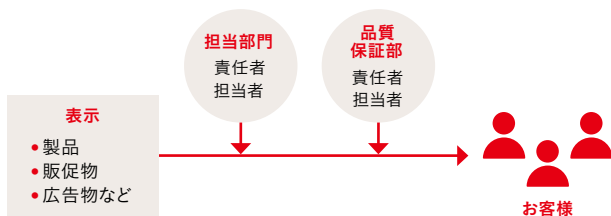
## 品質保証推進体制図



## ■ 販売

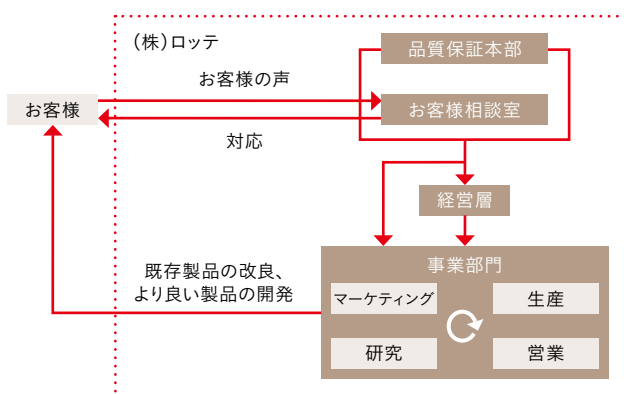
お客様が安心して製品を購入し、お召し上がりいただけるよう、製品パッケージや販促物、広告物などの表示については、関連法規を遵守することはもちろん、お客様に分かりやすく、誤認を与えないよう努めています。(株)ロッテでは、担当部門の複数人で表示の内容をチェックし、品質保証部が法律や業界ルールに照らして確認することで間違いや誤認を防ぐ体制を設けています。また、担当者のレベルアップを図るため、食品の表示に関する社内教育を品質保証部が主導して行っています。

### 表示のチェック体制



## ■ お客様とのコミュニケーション

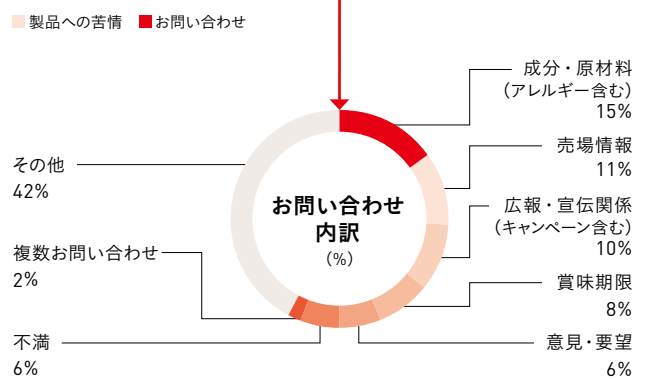
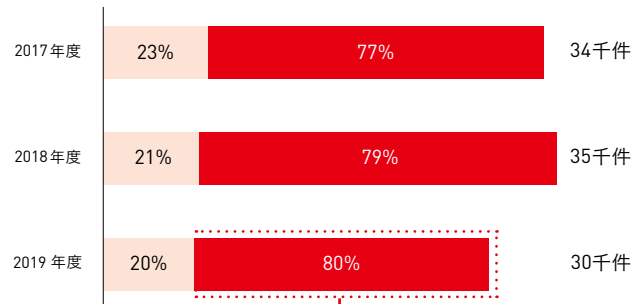
お客様からのお問い合わせやご相談にお応えする窓口として、(株)ロッテでは品質保証本部内にお客様相談室を設置しており、安心して製品やサービスをご利用いただけるよう、真摯な対応と情報提供に努めています。お客様の声は、経営層および社内関連部署で共有し、既存製品の改良や新製品の開発などにつなげています。



## 🔍 お客様の声件数と内訳

2019年度、(株)ロッテのお客様相談室に寄せられたお客様の声は30千件(2018年度は35千件)でした。

### お客様の声件数



集計対象  
株式会社ロッテ

## 🔍 リコール

2019年度は、(株)ロッテで1件のリコールを実施しました。徹底的な原因究明と対策を行い、再発防止に努めてまいります。

## 「噛むこと」の普及

私たちは、戦後にチューインガムで創業し、今日まで「噛むこと」についての研究を重ねてきました。その結果として、「噛むこと」が全身の健康と密接に関わっていることが分かってきました。「噛むこと」が健康に与える良い影響について研究・発信し、「噛むこと」の普及を通して人々の豊かな生活に貢献していきます。

### ▶ 中期目標と実績

私たちは、2023年度までに国内で「噛むこと」を意識して実践している人の割合を35%以上に拡大すること、さらに2028年度までに50%以上に拡大することを掲げています。



2019年5月調査	22%
2020年7月調査	21%

3,000人を対象としたインターネット調査(ロッテ調べ)

### ▶ 「噛むこと」の普及への取り組み

(株)ロッテでは、「噛むこと」の研究と成果発信を専門に行う噛むこと研究部を設立し、普及に取り組んでいます。



### ■ 噛むこと健康研究会

2018年度より「噛むこと」と全身の健康について研究および情報交換のネットワークを構築することを目的に噛むこと健康研究会を発足しました。歯学だけでなく、医学や栄養学、スポーツ学など異分野の研究者が協力して「噛むこと」について多面的に研究する新たな試みで、健康に資する噛む回数の目安なども検討しています。

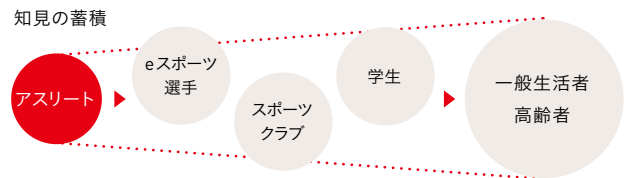


第2回噛むこと健康研究会

### ■ 「噛むこと」によるアスリートのサポート

私たちがこれまで行ってきた研究の中で、「噛むこと」とスポーツは深く関係していることが分かっており、それらの知見を活かしてアスリートのサポートを行っています。アスリートの咬合力や咀嚼能力と運動パフォーマンスの関係を研究するとともに、それぞれのアスリートに合わせた硬さや香りの専用チューインガムを提供し、コンディショニングやパフォーマンス向上に役立ててもらっています。さらに、これらの知見を活かして、eスポーツの選手へのサポートも行っています。今後は、これらの活動をさらに広めるため、アスリートだけでなく、一般生活者向けに普及させていくことを検討しています。

### 「噛むこと」とスポーツの普及



### ■ 自治体との取り組み

人生100年時代を迎え、健康の維持増進は全国的な課題です。そこで、「噛むこと」が健康に与える良い影響について普及させる取り組みを、全国の自治体と協力して行っています。行政はもちろん、地域の歯科医師会やお取引先の協力を得て実施しており、「噛むこと」による健康増進とともに地域の活性化にも貢献する取り組みです。引き続き、この取り組みを継続・拡大していきます。

## ① セミナーやフォーラムへの協賛

「噛むこと」が健康に与える良い影響について広く普及させ、人々の豊かな生活に貢献できるよう、社外の様々な団体と連携して普及活動を行っています。

### ■ 噛むことから始める健康セミナー

「咀嚼でのばす健康寿命」「マイナス1歳からはじめるむし歯予防」「歯周病予防」というテーマで、健康セミナーを主催または協賛しています。2019年度は、全国6か所で実施しました。



噛むことから始める健康セミナー

### ■ 咀嚼と健康ファミリーフォーラム

「噛むことは健康のはじまり」をテーマに特定非営利活動法人日本咀嚼学会が1995年にスタートさせたフォーラムで、特別協賛しています。フォーラムでは、専門家やオピニオンリーダーの方々など、様々な講師陣を招き、「噛むこと」の大切さ、「噛むこと」による健康効果を多くの方々に発信しています。2019年度は11月に東京都で開催しました。



咀嚼と健康ファミリーフォーラム

### ■ 健やか親子21

母子の健康水準を向上させるため厚生労働省が2001年から開始した国民運動計画で、2005年から健やか親子21全国大会の開催の支援を行っています。この運動に企業メンバーとし

て参加し、主に母子伝播予防の観点から、むし歯予防の啓発に取り組んでいます。



健やか親子21全国大会

### ■ ハート・リング運動

「認知症にやさしい社会を。」を目指して、認知症に関するセミナーやシンポジウムなどの活動を行っているNPO法人です。「噛むチカラ」の面から活動を応援しようと、2014年からNPO法人ハート・リング運動に協賛しています。2019年度は「口から考える認知症」～「認知症1000万人時代」に光をもたらす視点～をテーマに、9月に東京都内で開催されたフォーラムに協賛しました。



ハート・リング運動

### ■ 噛んでのばす健康寿命「健康ガムカム ダンベル体操」

高齢者の方に、咀嚼と運動を通してオーラルフレイル(口を介した身体の衰え)を食い止める大切さを伝えるイベントで、1999年から敬老の日に、高岩寺・巣鴨とげぬき地蔵尊境内で実施しています。



健康ガムカムダンベル体操

## 歯と口の健康

チューインガムで創業した私たちは、歯と口の健康について長年研究を重ねてきました。1970年代には、フィンランドで歯の健康に役立てられていたキシリトールに着目し、研究を始めました。1997年にキシリトールが日本で食品添加物として認可されるといち早く製品化し、広くお客様にお届けすることで、「むし歯のない社会へ」という社会課題の解決に貢献してきました。今後もキシリトールが歯と口の健康に与える良い影響についての研究と普及を通して、人々の豊かな生活に貢献していきます。

### ▶ 中期目標と実績

私たちは、2028年度までに国内で歯と口の健康のためにキシリトールを生活に取り入れている人の割合を50%以上に拡大することを掲げています。

2028年目標

50%以上



2020年7月調査	32%
-----------	-----

3,000人を対象としたインターネット調査(ロッテ調べ)

### ▶ キシリトールについて

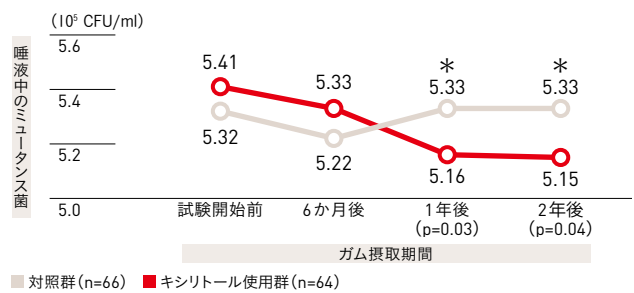
キシリトールは、むし歯の原因となる酸を作らない糖アルコールの一種で、白樺や樅などの植物から作られる成分です。砂糖と同じくらいの甘味がありますが、キシリトールのカロリーは約3キロカロリー/gと、約4キロカロリー/gの砂糖と比べて少なめです。また、スツとした爽やかな冷涼感が特徴です。

### ■ ミュータンス菌を減らす

ミュータンス菌は、ほとんどの人の口の中に潜んで歯垢を作り、口の中の糖분을エサとして繁殖し、むし歯の原因となる酸を作り出します。キシリトールは口の中のミュータンス菌を減らし、むし歯のリスクを減らす効果が報告されています。

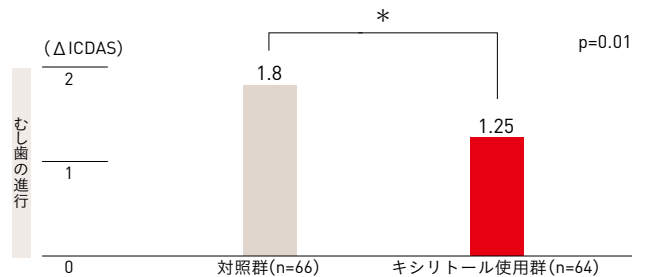
ミュータンス菌が多い成人を対象とした研究で、キシリトールを含むガムを1年間摂取し、その後1年間ガムを摂取せずに経過観察を行った群は、対照群に比べ、唾液中のミュータンス菌が減少し、むし歯の進行が抑えられました。

### キシリトール含有ガム摂取後の唾液中ミュータンス菌の変化



### むし歯の進行に対するキシリトール摂取の効果

全試験期間(ガム摂取期間1年間と追跡期間1年間)の重度う蝕歯、充填歯、抜去歯におけるΔICDASスコア



出典: Cocco, F., Carta, G., Cagetti, M.G. et al. Clin Oral Invest(2017) 21: 2733. ©2017 The Author(s); Creative Commons Attribution 4.0 International License.

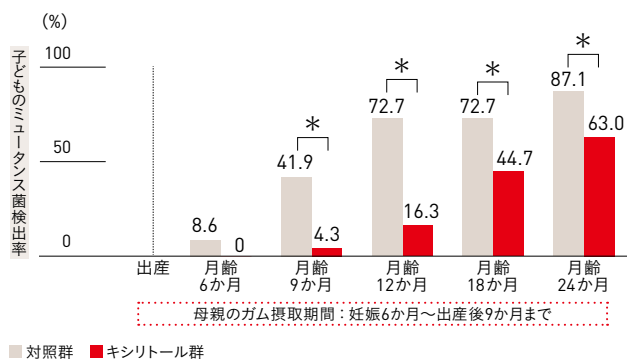
キシリトール使用群は、キシリトールを30%含むガムを1日6粒、1日当たり2.5gのキシリトールを1年間摂取した後、1年間ガムを摂取せずに経過観察した。対照群は、キシリトールを含まないガムを1年間摂取した後、1年間ガムを摂取せずに経過観察した。

### ■ 母子伝播のリスクを軽減する

ミュータンス菌は生まれたばかりの赤ちゃんの口の中には存在しませんが、大人と同じスプーンを使用した際などに、唾液を通じて伝播し、赤ちゃんの口に定着してしまいます。ミュータンス菌を減らす力がある成分キシリトールを、お母さんが妊娠中から摂り続けていると、赤ちゃんへのミュータンス菌の伝播を遅らせることが報告されています。

ミュータンス菌が多い妊婦を対象とした研究で、対照群は歯磨き指導や食事指導を含む保健指導を受け、キシリトール群は保健指導に加え、甘味料としてキシリトールのみを配合したガムを13か月間摂取しました。キシリトール摂取量は1日当たり5g以上を目標としたが、実際の平均摂取量は3.83gでした。子どものミュータンス菌検出率を評価したところ、キシリトール群は、対照群に比べ、生後9か月から24か月までの間、ミュータンス菌が検出される割合が有意に少ないことが分かりました。

母親のキシリトール摂取と子どものミュータンス菌検出率



■ 対照群 ■ キシリトール群

出典：Nakai Y, et al. Xylitol Gum and Maternal Transmission of Mutans Streptococci. J Dent Res 89(1): 56-60, 2010

ミュータンス菌が多い妊婦を対象とした研究

\* 統計学的に有意差あり

## 製品を通じた健康な生活への貢献

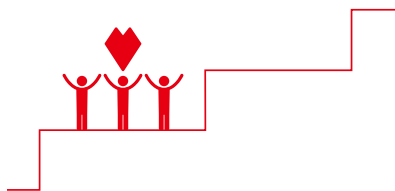
私たちは創業以来、新しい健康価値を持つ製品を開発することで、人々の健康な生活に貢献してきました。一例を挙げると1997年発売の「キシリトールガム」は、それまでの常識を覆し、チューインガムで歯を丈夫で健康に保つという新たな価値を提供することで、「むし歯のない社会へ」という社会課題の解決に貢献してきました。

### ▶ 中期目標と実績

私たちは、これまで培ってきた知見や技術を活かし、2023年度までに国内で販売する製品を通じて年間3,456万人以上の人々の健康な生活に貢献すること、さらにその後も拡大させることを掲げています。

2023年目標

3,456万人  
以上



2018年度	2,530万人
2019年度	2,436万人

対象ブランド(キシリトール、機能性表示食品、のど飴、ZERO、乳酸菌ショコラ、ポリフェノールショコラ他)のSCI購入率(期間累積)×日本国民人口

### ▶ ロッテノベーション

健康意識の向上や少子高齢化、食生活の多様化といった社会変化を背景に、「おいしさ」だけでなく「身体にいい」ものを「手軽に」摂りたいという消費者ニーズが高まっています。私たちは、食における新しい健康価値を持つ製品でこれらのニーズに応え、社会課題の解決に貢献するイノベーション「ロッテノベーション」を積極的に推進しています。

#### ■ 乳酸菌ショコラ

お菓子やアイスクリームの特性と健康価値を持つ素材を組み合わせることで、新しい価値を提供することができないか、研究を続けてきました。その結果、生まれたのが「乳酸菌ショコラ」です。乳酸菌をチョコレートで包み、生きたまま安定的に保つロッテ独自の製法により、時間や場所を選ばず気軽に食べることができます。これによって、乳酸菌を「生きたままいつでもどこでも摂れる」という新しい価値を社会に提供することができました。