

# 消費者課題

## 製品安全と品質保証

トッパンでは、生産部門だけでなく、営業、研究・開発、企画から設計、販売・出荷のすべての工程における品質づくりへの取り組みを「総合品質保証」と定義し、品質向上と製品の安全管理に取り組んでいます。

### ■ 製品安全

「製品の安全管理についての基本理念」と、「製品の安全管理についての指針」を制定し、製品の安全管理に取り組んでいます。また、製品の安全管理を支えるため、全事業所で品質マネジメントシステム(ISO9001)の継続的改善を推進。このため、内部監査員養成研修を開催し、2016年度は220名が参加しました。

### ■ 食品関連事業における製造認定許可制度

特に安全衛生面で高い品質保証が求められる食品関連事業に対して、食品関連事業品質保証ガイドライン、および品質監査チェックシートに基づく監査を実施し、製造を許可する認定許可制度を採用しています。2016年度は社内外の16事業所の監査を実施しました。

### ■ フードディフェンス(食品防御)強化

食品関連事業では、製造プロセスにおける危害因子による食品汚染の防止を図り、食の安全を確保するフードセーフティに取り組んできました。近年はそれに加えて、意図的な毒物の混入など、人為的に発生する危害因子に対して安全を確保するフードディフェンス強化を進めています。具体的には、入場者に対するセキュリティ強化、品質記録カメラの増設、従業員とのコミュニケーションとトレーニングの強化などを行っています。

### ■ 製品含有化学物質管理

原材料調達から製品出荷まで、全工程にわたる各種禁止・規制化学物質に対する管理を行い、製品安全管理のより一層の推進を図っています。また、お客様のグリーン調達基準の遵守はもちろん、各事業分野の製品に対応したグリーン調達基準を制定し、サプライチェーン全体で製品含有化学物質管理に取り組んでいます。

## 消費者保護のための個人情報保護

トッパンでは、多様化する個人情報の取り扱いに対し、漏えい・流出事故防止を強化するため、個人情報の取り扱いを、厳格な基準による認定監査をクリアしたセキュリティエリアのみに限定しています。また業務設計や品質保証面においても安全管理を徹底し、仕組みと工程の両面から安心・安全な個人情報の管理に努めています。

### ■ 個人情報取り扱いの監視

2016年度はセキュリティエリアを73エリアに拡大しました。監査基準にマイナンバー対応項目を追加し、トッパングループのマイナンバーを取り扱う2拠点に対しても本監査を実施しています。監査に加えて日常的な点検においても、各種の操作ログ(記録)を作業員ごとに時系列に再編集し、異常行為の検出を日々行っています。

### ■ サイバー攻撃からの個人情報保護

TOPPAN-CERT<sup>※</sup> およびウイルス対策活動チームという2つの専門組織を持ち、ICTセキュリティ対策の強化を図っています。2016年度は、標的型攻撃メールに対する訓練をグループ全体に拡大し、セキュリティ意識の向上と、適切な初動対応の定着を図っています。

※ CERT: Computer Emergency Response Team

### ■ 社内教育の徹底

情報セキュリティ管理の重要性を伝えるため、対面式の集合教育にこだわり周知徹底に努めています。

そのほかにも、2016年度は、一部施行が開始した改正個人情報保護法についてトッパンにおける課題を整理し、関係者に対する勉強会を実施しました。

### ■ お客様の企業価値向上を目指すBPOソリューション

トッパンは、企業・自治体を中心とするお客様の事務局業務やコンタクトセンターなど、個人情報の取り扱いを含む幅広い範囲で業務を代行するBPO(ビジネス・プロセス・アウトソーシング)事業を推進しています。2016年度は、次世代型BPOソリューションのコア拠点として「BPOスクエア朝霞」を設立しました。

■ 製品の安全管理についての 基本理念

私たちは、行動指針の基本原則に基づき、製品の安全性確保と品質向上に努めることにより、使用者の安全と健康を守ることを企業の社会的責任ととらえ、グループ全体で製品の安全管理に取り組みます。

■ 食品充填事業にかかわる監査

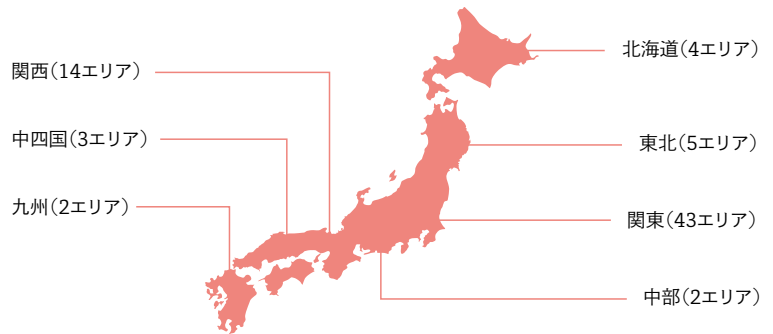
監査項目

- お客さまとの取り決め事項
- 品質保証体制
- 設備・検査機器管理
- 安全衛生管理
- 異品種混入防止
- 防虫管理
- 異物混入防止
- 不良流出防止
- コンタミネーション防止
- トレーサビリティ
- フードディフェンス
- 教育・訓練
- 仕組みの維持管理

監査対象事業所

食品充填事業	
製造子会社	4事業所
生産委託先	12事業所

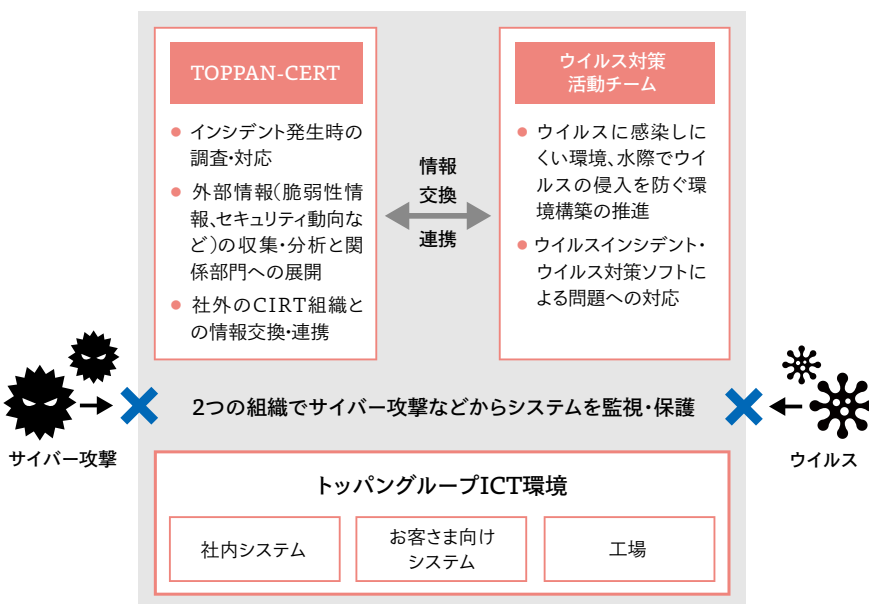
■ 個人情報取り扱いセキュリティエリアのある拠点とその数 (2017年3月31日現在)



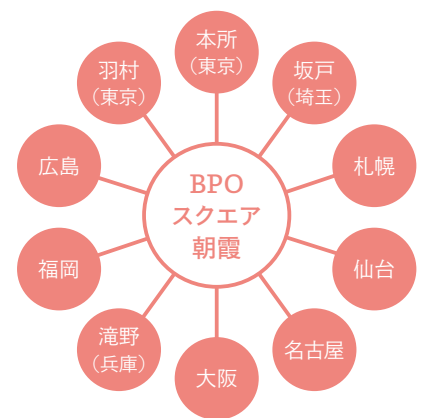
■ トップグループの個人情報取り扱いセキュリティエリアにおける ISO/IEC 27001 認証取得状況 (2017年3月31日現在)

- 凸版印刷(株)情報コミュニケーション事業本部、ICT統括本部ICT基盤技術センター、(株)トップランコミュニケーションプロダクツ、凸版情報加工(株)  
※2001年12月より認証取得していた「TOPICAのサーバホスティングサービス」は、2017年2月17日に本認証に統合されました。
- 凸版印刷(株)西日本事業本部情報セキュリティ管理部九州中四国チームおよび ISMS推進委員会
- (株)トップラングラフィックコミュニケーションズ(関西制作本部)
- 凸版印刷(株)東日本事業本部
- (株)トップランコミュニケーションプロダクツ滝野工場、凸版情報加工(株)滝野製造部、凸版印刷(株)関西情報コミュニケーション事業部技術部生産技術チーム

■ サイバー攻撃からの個人情報保護



■ BPO拠点の全国展開



消費者課題

## ユニバーサルデザインの取り組み

できる限り多くの人にとって使いやすく、魅力的なパッケージやコミュニケーションツールの企画・開発を行ってきたトッパンにとって、ユニバーサルデザイン(UD)の取り組みは重要な社会的責任のひとつです。このため、「トッパンユニバーサルデザイン宣言」と「トッパンユニバーサルデザイン7原則」を制定し、わかりやすさ・使いやすさなどの機能性への配慮に加え、カスタマイズの思想や感性への配慮も重視した活動を行っています。

<http://www.toppan.co.jp/ud/>

### ■ 具体的な取り組み

トッパンは、2015年度から株式会社ミライロ(以下ミライロ)と業務提携し、「ユニバーサルマナー検定」の代理店販売と、障がい者や高齢者の視点に立った製品・サービス開発のコンサルティング業務の提供を行っています。トッパンでは、この「ユニバーサルマナー検定」の3級・2級の合格者が2017年4月までに合わせて280名を超えました。2016年8月には、ミライロの垣内社長を招き、社員向けに「バリアバリューから未来を創る～ユニバーサルデザインが生み出す4,000万人の市場」と題したセミナーを開催しました。また、お客さまへの出張展示会においても同様のセミナーを開催し、ユニバーサルマナーの重要性についての啓発活動を進めました。今後は啓発活動とともにこのような視点に立った提案、モノづくりを社会に提供していくことに努めていきます。

また、エスビー食品株式会社(以下エスビー食品)、トッパン、PIJIN株式会社(以下PIJIN)の3社は、エスビー食品が販売するチューブ入り香辛料「名匠シリーズ」で、公益財団法人日本包装技術協会が主催する「第41回木下賞包装技術賞」を受賞しました。同商品にはトッパンとPIJINが提供する多言語対応パッケージを採用。外箱に印字されたQRコード<sup>※</sup>をスマートフォンで読み取ると、スマートフォンの設定言語を自動で認識し、英語、中国語、韓国語、日本語で商品の特徴を表示することができ、パッケージを通じた多言語による伝統的な和食文化の情報発信が可能である点が評価され、受賞につながりました。

<sup>※</sup>「QRコード」は株式会社デンソーウェブの商標登録です。

## 持続可能な消費への貢献

トッパンは、環境配慮型製品やサービスの提供を通じて、持続可能な消費に貢献しています。

### ■ 使用後の解体が容易な紙パック容器「EP-PAKオルカット」の開発

トッパンが開発した使用後の解体が容易な紙パック容器「EP-PAKオルカット」で、第13回エコプロダクツ大賞の「エコプロダクツ大賞推進協議会会長賞」を受賞しました。

「EP-PAK」はトッパンが開発した口栓付き紙パックで、内容物の保護性に優れ、常温での長期保管が可能で、しかし、内容物の品質保持のため、容器が堅牢でシール部も強固に接着されており、使用済み容器を分別廃棄しやすくするというリサイクル面での課題がありました。

「EP-PAKオルカット」は、従来の「EP-PAK」の特長はそのままに、口栓のついた頭部にミシン目加工を加えることで、前後に折り曲げて手で引き裂いて分離できるため、液体用の紙製容器としてのリサイクル適性が向上し、これからの持続可能社会を意識した製品である点が評価されました。

### ■ イベントでのCO<sub>2</sub>排出量算定とカーボン・オフセット申請代行による地球温暖化防止活動への貢献

これまでに行ってきた製品やサービスのカーボンフットプリントの算定手法による、CO<sub>2</sub>排出量の算定およびカーボン・オフセット申請の受託範囲をイベントにまで拡大しました。イベントの算定においては、算定が困難とされる参加者の移動に関するCO<sub>2</sub>排出量についても、独自の手法を構築して対応しています。このサービスはお客さまへの提供前にモデルケースとして、自社の社員向けの教育イベントで実施しています。カーボン・オフセットには復興支援の意味も込めて、熊本県県有林の森林吸収クレジットを用いました。こうした活動により、印刷物に限らず様々な形での地球温暖化防止活動へ貢献しています。

2016年度は、上記イベントのほか製品・サービスでの実績を合わせ、カーボンフットプリントのCO<sub>2</sub>排出量算定14件、およびカーボン・オフセットの申請を8件実施しました。

## ■ トッパンユニバーサルデザイン7原則

1. さまざまな人々の身体・知覚特性に対応しやすくなっている。
2. 視覚・聴覚・触覚など複数(多重)の方法により、わかりやすくコミュニケーションできる。
3. 直感的にわかりやすく、心理的負担が少なく操作・利用できる。
4. より少ない力での取り扱いや、移動・接近が容易など、身体的負担が少なく操作・利用できる。
5. 素材・構造・機能・手順・環境などへの配慮があり、安全に利用できる。
6. 適正な価格での提供、社会への十分な供給が可能である。
7. 心地よさ・楽しさ・美しさなどへの配慮があり、感性に響く魅力が感じられる。

2001年制定 2010年4月改定



ユニバーサルマナー検定 高齢者疑似体験



チューブ入り香辛料「名匠シリーズ」の多言語対応パッケージ



EP-PAKオルカット

## ■ カーボンフットプリントとカーボン・オフセットの仕組み

