

# 事業者発信型リスクコミュニケーションのすすめ

## 手引き書作成の目的

徳島県は、これまで消費者、食品関連事業者、学識経験者の皆様とともに、リスクコミュニケーション（リスコミ）を実施してきました。しかしながら、食の多様化や食の安全安心に対する消費者ニーズの高まりなどから、これまでの行政主導のリスコミに加えて、事業者自らが積極的に情報発信し、消費者と意見交換を行う、「事業者発信型リスクコミュニケーション」を推進しているところです。

この手引き書は、事業者の皆様方がリスコミを進めるにあたり、リスコミの大まかな流れや、徳島県としての支援できることを示すことにより、円滑なリスコミの実施に資することを目的に作成したものです。



## リスクコミュニケーションとは

普段聞き慣れない言葉ですが、リスクコミュニケーションとは次のように定義づけられています。

リスクコミュニケーションとは、リスク対象やそれへの対応について、消費者、事業者、行政担当者等の関係者間で情報・意見を交換し、その過程で関係者間の相互理解を深め、信頼関係を構築する活動のこと。

近年、食の安全安心に関して、消費者の意識が高まっていることから、食に関する情報共有と意見交換を行い、食の信頼関係を構築することが重要となっています。

## リスコミ開催のながれ

リスコミを円滑に開催するにあたり、「開催まで」「開催時」「開催後」と、大きく分けて3つのポイントがあります。

### 1. 開催までのポイント

#### ①テーマの決定

事業者として、消費者に何を覚えてもらいたいのかをふまえ、リスコミのテーマを決定しましょう。

また、開催日時、集合場所、募集人数、来場時の注意点などを設定しましょう。



## ②参加者の募集

募集案内を新聞やホームページに掲載するなど、幅広く参加者を募集しましょう。

## 2. 開催時のポイント

### ①消費者への説明

事業者間で使用される業界用語や専門用語等は、第三者からは理解しづらい場合があります。できるだけ平易な言葉で丁寧に説明するように心がけましょう。



### ②アンケート調査

意見交換時にアンケート調査を行うことによって、消費者から様々な意見をもらうことができます。

このことから、可能な限りアンケート調査を行い、事業者として知りたいことについて、情報を集める機会を設けましょう。

## 3. 開催後のポイント

### 意見のフィードバック

消費者との意見交換の結果や、アンケートから集まった意見を集約・分析することによって、商品に関する意見や消費者のニーズを知ることができます。

また、外部からの意見を知ることにより、自社における商品の製造工程等についての自己点検や改善にもつなげることができます。

## 県からの支援

食品関連事業者の業種は様々で、形態も多岐にわたるため、リスコミの開催方法も事業者ごとに異なることから、「リスコミを開催してみたいが、開催方法が分からない」と思われる事業者もいるかと思われます。

そこで、県がこれまで、開催してきた様々なリスコミの実績から得た、リスコミを開催するに当たってのノウハウの提供や、県のホームページを活用した参加者募集に関する支援を行うこととしています。

**あなたも是非、リスコミを始めませんか!!**

お問い合わせ

徳島県危機管理部消費者くらし安全局安全衛生課 食の安全安心担当  
電話088-621-2110 ファックス088-621-2848

リスクコミュニケーション開催までのチェック項目

過程	項目	チェック項目
開催決定	開催概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・見学に適した時期</li> <li>・新商品の販売時期</li> </ul>
	規模 (人数)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受入れ可能な人数</li> <li>・班分け対応が可能か</li> </ul>
開催案内作成	必要項目	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日時</li> <li>・場所 場所の名前(〇〇工場など) 郵便番号・住所 集合場所 駐車場の注意 公共交通機関の案内</li> <li>・内容</li> <li>・人数 最大〇名、先着〇名など</li> <li>・申込み方法 電話 ファクシミリ メール SNS(ツイッターなど)</li> <li>・申込必要事項 氏名 連絡先</li> <li>・申込締切</li> <li>・実費の要否</li> </ul>
	来場時の注意	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アレルギー 例)大豆・小麦を使用した工程となっています。アレルギーの方はご遠慮下さい。</li> <li>・体調(発熱、下痢、手指の傷等)</li> <li>・年齢制限(〇歳以下は不可など)</li> <li>・服装 防寒具の必要性 防護服着用の有無 装飾品、ツメ、メガネ</li> <li>・靴 長靴が必要か</li> <li>・持ち物 カバン、貴重品、携帯電話、筆記用具等</li> <li>・写真、動画撮影の可否</li> </ul>
広報	主な方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自社ホームページ</li> <li>・SNS(ツイッターなど)</li> <li>・徳島新聞 「情報とくしま」掲載申込</li> <li>・<b>県の支援</b> 食の安全安心情報ポータルサイト掲載 食の安全・安心情報メール送信 (メーリングリスト、登録者約1200名) 消費者団体を通じた周知</li> </ul>

過程	項目	チェック項目
開催日まで	準備項目	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現場（社内）への周知</li> <li>・対応者の決定 <ul style="list-style-type: none"> <li>あいさつ</li> <li>説明</li> <li>受付</li> <li>記録</li> </ul> </li> <li>・準備物 <ul style="list-style-type: none"> <li>説明資料</li> <li>アンケート用紙</li> <li>スピーカー・マイク</li> <li>防護服</li> <li>マスク</li> <li>帽子</li> <li>手袋</li> <li>長靴</li> </ul> </li> <li>・現場準備 <ul style="list-style-type: none"> <li>説明場所</li> <li>意見交換場所（できれば机、イス準備）</li> <li>立ち入り禁止場所の明示</li> <li>トイレの案内</li> </ul> </li> </ul>
	申込受付	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受付 <ul style="list-style-type: none"> <li>電話</li> <li>ファクシミリ</li> <li>メール</li> <li>SNS</li> </ul> </li> <li>・申込者名簿の作成</li> </ul>
開催日	受付	<ul style="list-style-type: none"> <li>・申込者名簿で出席者を確認</li> </ul>
	リスコミ開始	<ul style="list-style-type: none"> <li>・流れ <ol style="list-style-type: none"> <li>①代表者又は説明者のあいさつ</li> <li>②日程説明、資料確認</li> <li>③現場見学・説明</li> <li>④意見交換</li> <li>⑤アンケート</li> <li>⑥物品販売</li> <li>⑦解散</li> </ol> </li> </ul>
	注意事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・専門用語に注意</li> <li>・事業者が撮影した写真、動画の利用方法を説明しておく ホームページへの掲載など</li> </ul>
開催後	報告作成	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケート調査結果の集計</li> <li>・開催結果の公表 ホームページへの掲載など</li> </ul>

## リスクコミュニケーション事例集

### 1 有限会社うずしお食品における安全安心の取組

【日 時】 平成28年7月25日（月） 13：00～15：00

【場 所】 有限会社うずしお食品（鳴門市里浦町）

【参加者】 12名

【概 要】

(1) 工場見学

(2) うずしお食品における安全安心の取組について

- ・衛生管理，品質向上の取組について
- ・トレーサビリティ（鳴門わかめ認証制度）について

(3) 新商品（冷凍わかめ）の試食（カットわかめとの比較）

(4) 意見交換

- ・参加者からは、冷凍わかめは素晴らしい商品なのでぜひ商品化してほしい、冷凍わかめのカットの大きさにバリエーションを持たせてほしい、などの意見と、認証シールを貼った商品はどこで購入できるのか、わかめの認証制度の認定事業者となる際にこういった点で苦労したのか、などの質問がありました。

【見学・体験・意見交換の様子】





## 2 安心と美味しさを伝える 阿波尾鶏消費者交流会

---

【日 時】 平成28年7月26日（火） 11：00～14：00

【場 所】 株式会社 丸本（海部郡海陽町）

【参加者】 11名

【概 要】

- (1) 工場見学（オランダ農業協同組合、株式会社丸本）
- (2) 阿波尾鶏とは（徳島県立農林水産総合技術支援センター畜産研究課）
- (3) 生産者の概要及び阿波尾鶏の安全安心に関する取組について（株式会社丸本）
- (4) 食品表示について（徳島県危機管理部県民暮らし安全局安全衛生課）
- (5) あいさつ（株式会社丸本、徳島県危機管理部）
- (6) 試食
- (7) 意見交換

- ・参加者からは、試食した商品や新たな商品についての意見と、食品ロスを減らす取組、阿波尾鶏の飼育方法などの質問がありました。
- 

【見学・体験・意見交換の様子】

