

# 品質保証

102-15, 103-1, 103-2, 103-3

花王では“豊かな共生世界の実現”を使命とし、生活者・顧客の立場に立って、“よきモノづくり”を行なっています。すべての命にとって安心で調和のとれた世界を実現するために、原材料から研究開発、生産、輸送、販売までのすべての段階において、徹底した生活者・顧客視点で、高いレベルでの商品の安全性を追求し、絶えざる品質向上に努めています。

## 社会的課題と花王が提供する価値

### 認識している社会的課題

地球環境の保護への動きが強まる中、化学物質の環境影響に対する関心の高まり、動物実験の廃止に賛同する動きも増えています。高齢化社会はすでに先進国で進行しており、将来は途上国でも進行すると予想されています。加えて、新型コロナウイルス感染症の拡大が、世界の生活者の衛生意識や行動を大きく変えています。このように社会情勢が変化していく中、企業活動において積極的に課題解決に貢献することが重要です。花王では、「ESG視点のよきモノづくり(ESGよきモノづくり)」を通じて、衛生、健康、高齢化、環境などの社会的課題の解決に取り組んでいます。

### 「2030年までに達成したい姿」の実現に関わるリスク

- ・法令遵守対応、および開発段階での品質確認の不徹底による重大品質トラブルの発生、リコールがもたらす企業信頼性の低下と財務損失
- ・化学物質の管理不備による健康や環境への悪影響
- ・新しい生活価値をもたらす技術イノベーション製品の情報伝達不足による普及の遅延

### 「2030年のありたい姿」の実現に関わる機会

- ・高い安全性と品質の確保による製品の安定的供給
- ・化学物質の徹底した管理によりサステナビリティに貢献
- ・技術イノベーションによる新たな生活価値の提供とサステナブルな社会への貢献
- ・アフターコロナ・高齢化社会などに対する新たな価値の提供

### 花王が提供する価値

変化に挑む姿勢と多様性から生まれる組織の活力によって、仲間とともに高いレベルの安全と品質を追求し、サステナブルな社会を先導するとともに、法適合と価値伝達の革新によって、ESGよきモノづくりを発展させます。また、徹底した透明性と責任あるコミュニケーションに挑戦し、信頼の絆を未来につなぎます。

## 方針

企業理念である「花王ウェイ」にうたわれている“よきモノづくり”を品質保証活動の基本としています。企業行動指針「花王 ビジネス コンダクト ガイドライン」の第一項目にも「常に安全性を第一として、社会に有用で品質の高い商品・サービスを開発・提供し、持続可能な経済成長と社会的課題の解決を図ります」と示しています。

原材料から研究開発、生産、輸送、販売に至るすべての段階で、社員全員参加の生活者・顧客起点の品質保証活動を行なっています。

#### 品質保証活動の基本方針

- 品質を評価するのは「消費者・顧客」
- 「使い続けていただける」商品の提供
- 「安心して使える」商品づくり
- 「法規制の遵守」
- 「透明性の高い」企業活動と説明責任

# 品質保証 416-1

## 商品ライフサイクル全般にわたる安全性の確保

花王では、商品を安全に快適に安心して使用していただけるよう技術開発～商品化～生産～販売に加え、商品発売後の安全管理に至るまでの全社活動で、商品の高い安全性と品質を確保しています。

商品開発段階での原材料選択、商品化後の配合成分に関しては、国内外の法規、安全性に関する情報を日々収集しています。業界やNGO／NPOなどからの幅広い情報についても、科学的な視点と社会的な懸念など、多面的な視点で評価して必要な対策をとっています。

また、商品発売後は一つひとつの生活者の声に真摯に耳を傾け、内容を確認して常に詳細に安全性を点検し、医療関係者や行政などのネットワークとも連携して安全管理を行なっています。

日本だけでなく各国・地域で寄せられる生活者の声に関して、アジア・欧米などの担当者とも定期的に情報を交換し、グローバルな視点で常に安全性を高めていく活動を行なっています。

さらに、家庭品、化粧品、食品のそれぞれについて、生活者の「安全・安心」を最優先に、徹底して高いレベルの安全性確保をめざした安全基準を定めています。

化粧品については2014年4月に、新しい花王の安全基

準を定めました。それ以前から運用していた基準をもとに、より広範囲なデータベース、より幅広い使用テスト、より詳細な安全性点検となるように発展させています。



家庭品の花王安全基準

[www.kao.com/jp/corporate/sustainability/topics-you-care-about/safety-quality/kao-quality/houseware-quality/](http://www.kao.com/jp/corporate/sustainability/topics-you-care-about/safety-quality/kao-quality/houseware-quality/)

化粧品の花王安全基準

[www.kao.com/jp/corporate/sustainability/topics-you-care-about/safety-quality/kao-quality/cosmetics-quality/](http://www.kao.com/jp/corporate/sustainability/topics-you-care-about/safety-quality/kao-quality/cosmetics-quality/)

食品の花王安全基準

[www.kao.com/jp/corporate/sustainability/topics-you-care-about/safety-quality/kao-quality/food-quality/](http://www.kao.com/jp/corporate/sustainability/topics-you-care-about/safety-quality/kao-quality/food-quality/)

## 動物実験に対する方針

動物実験の廃止に向けた動きは世界的なものであり、花王はこの考え方に賛同しています。

花王は、化粧品(医薬部外品を含む)の商品開発に際し、外部委託を含めて動物を用いた試験は行なっていません。また、今後も行なう予定はありません<sup>※1</sup>。

化粧品以外の分野についても、動物実験は行なわない方針です。ただし、適切な代替法がない場合、法規制上求められた場合等、動物実験が避けられないこともあります<sup>※2</sup>。

商品の安全性確保は何よりも重要であり、花王の安全基準を定めて遵守しています。すなわち、安全性情報を広く収集し、今までの知見を含めた情報データベースを活用するとともに動物実験代替法を積極的に取り入れています。また十分な安全性を確認した後、人が実際にその製品を使う場面でも製品に問題がないことを確認するために実使用評価も行なっており、これらにより製品の安全性を確認しています。

動物実験代替法の技術開発に関しては、花王では1980年代後半から取り組んでいます。動物実験代替法はグローバルに広く使える公的な試験法であるべきと考え、国際的な試験法ガイドライン化に向けた取り組みを研究機関と連携して積極的に行なっています。また欧州化粧品工業会(Cosmetics Europe)が推進する動物実験代替法のプロジェクトにも参加しています。今後も、国内外の業界団体、他社等とも協働し、動物実験代替法の技術開発に積極的に取り組んでいきます。

※1 万一、社会に対して安全性の説明責任が生じた場合や、一部の国において行政から求められた場合を除きます。

※2 動物実験を行なう場合には、動物愛護での3Rs(Replacement, Reduction, Refinement)の基本理念のもと、その実施は最小限にとどめます。



動物実験に対する方針

[www.kao.com/jp/corporate/sustainability/topics-you-care-about/animal-testing-policy/](http://www.kao.com/jp/corporate/sustainability/topics-you-care-about/animal-testing-policy/)

# 品質保証 102-43, 404-2

## 教育と浸透

企業理念の全社浸透のため、品質保証活動の拠りどころである「花王ウェイ」「花王 ビジネス コンダクトガイドライン」に沿った研修等を行なっています。品質マインドの向上と医薬品医療機器等法やGQP (Good Quality Practice)/GVP (Good Vigilance Practice) 省令等の法規制に関する教育をさらに強化しています。GMP (Good Manufacturing Practice) 基準や各種ISOなどの教育、生産部門での生活者・顧客からの指摘件数を指標とする独自のQCサークル活動も継続しています。品質保証活動方針の浸透・徹底を図るため、日々の品質保証活動や品質向上検討会を通じて、品質教育や啓発も行なっています。海外赴任予定者や海外のグループ社員への教育も強化し、グループ全体でのレベルアップに取り組んでいます。優れた品質保証活動を表彰するなど、モチベーションの向上も図っています。

また、花王グループの緊急重大問題対応体制を社内イントラネットに公開し、緊急連絡先も周知しています。国内外のグループ各社で行なっている品質保証活動教育の内容に、この緊急重大問題対応体制の運用が含まれおり、毎年教育を実施しています。

## ステークホルダーとの協働／エンゲージメント

法令遵守を推進し、ESGよきモノづくりを通して社会のサステナビリティを実現するため、ステークホルダーとの協働が不可欠と考えます。以下の取り組みにおいて、ステークホルダーとの協働を推進するとともに、信頼性を確保しています。

### 生活者の声を“よきモノづくり”へ活用

生活者から寄せられた声を「花王エコーシステム」を通じて社内で速やかに共有し、商品や情報・サービスの改善に活かしています。



お客さまの声を活かす取り組み  
[www.kao.com/jp/corporate/sustainability/topics-you-care-about/safety-quality/improve/](http://www.kao.com/jp/corporate/sustainability/topics-you-care-about/safety-quality/improve/)

### 委託先との協働

社外の委託先や原材料メーカーなどとは、品質関連会議を開催して生活者・顧客起点の品質向上活動を進めています。今後はさらに幅広くパートナーの皆さまと協働して生活者・顧客起点の品質保証活動を展開していきます。

### 業界としての取り組みに参画

各国・地域で業界活動に積極的に参画しています。品質・安全性に関する新たな規格や試験法の基準づくり等の取り組みに加わるなど、世界どこでも安心してお使いいただける商品提供に役立てるよう、精力的に活動しています。

### 行政との協働

基準の策定や改定に関して各国・地域の行政会議に参画し、情報提供や提案をしています。また、安全性や規制に関する国際会議の場にも参加し、積極的に貢献しています。

# 品質保証 102-20

## 体制

商品開発から発売後まで、研究開発～マーケティング～生産～物流～販売に至るグループ貫の全社活動による品質保証マネジメント体制をとっています。

商品発売に際しては、探索～技術開発～商品化～生産の各段階での品質確認と、総合的なエビデンス検証のゲート管理を導入しており、高い安全性と品質を十分確保しています。

発売後は、生活者・顧客の声を真摯に受け止め、絶えざる品質向上を追求する全社活動を推進し、常に公正で透明性の高い企業活動を行ない、社会的責任を果たせるように努めています。

このように、日々“よきモノづくり”に努めていますが、予期せぬ重大な安全性や品質に関するトラブルが発生する可能性はゼロではありません。そのため、花王グループの緊急重大問題対応体制を定めており、国内外のグループ各社もこの体制を強化しています。

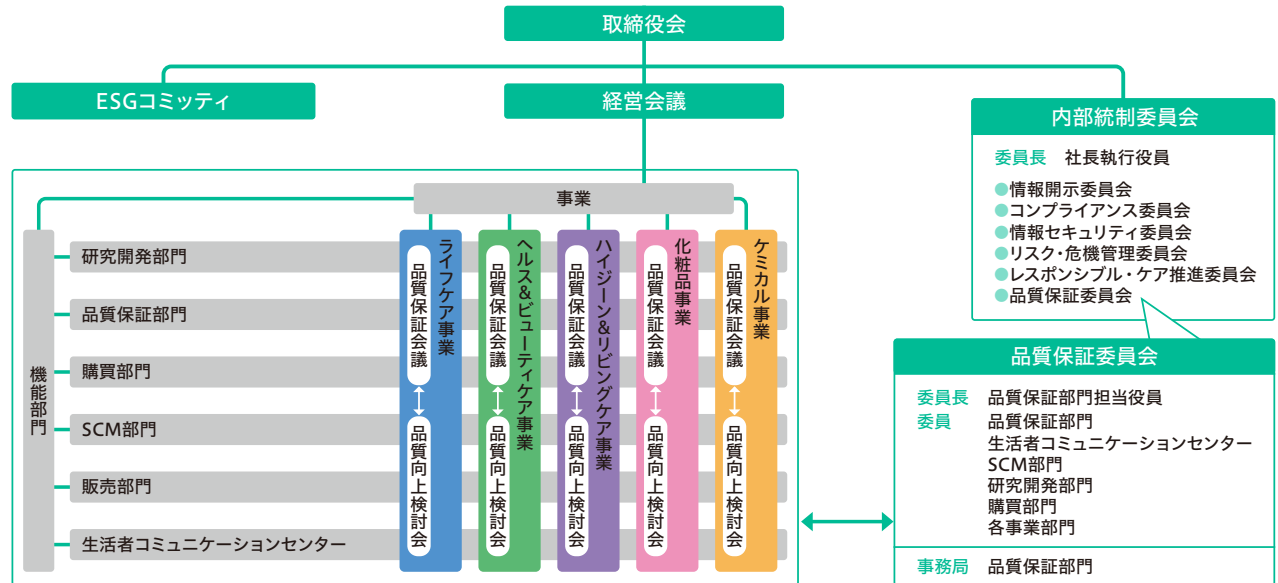
一方、内部統制システムを含むコーポレート・ガバナンス体制を整備しており、社長執行役員を委員長とする内部統制委員会の下部組織として品質保証委員会を設置し、年4回開催しています。品質保証委員会では、全社品質保証活動の有効性と信頼性を確認しています。品質保証委員会で決まった方針に従い、各事業分野で

年1回、品質保証会議を開催し、品質保証活動方針や品質課題、品質保証活動の進捗などを確認しています。

さらに、毎月の品質向上検討会では、事業部門の責任者のもとに関連部門(事業・研究開発・品質保証・購買・SCM・販売・生活者コミュニケーションセンター)が一堂に会して生活者の声を検討し、商品や情報・サービスの改善に活かします。おむつ、サニタリー、化粧品の分野から日中合同での品質向上検討会を開催してきてい

ます。欧米のグループ会社の品質保証活動を強化するため、各社との連携強化も推進しています。これらの全社活動を品質保証部門が統括・推進しています。常務執行役員が部門統括責任者となり、経営会議などで定期的な活動報告を行ない、重要課題については適時報告を行なっています。また、経営の重要課題全般に対する審議に参画しています。

### 品質保証体制



※2021年1月現在

理念・戦略・体制

自分らしく暮らすために

思いやりのある選択のために

よりすこやかな地球のために

正道を歩む

Fundamental Section

付属書

# 品質保証

## 中長期目標と実績

### 中長期目標

1. 仲間とともに高いレベルの安全と品質を追求し、サステナブルな社会を先導する
2. 法適合と価値伝達の革新によって、ESG よきモノづくりを発展させる
3. 徹底した透明性と責任あるコミュニケーションに挑戦し、信頼の絆を未来につなぐ
4. 変化に挑む姿勢と多様性から生まれる組織の活力で、現場を成長させる

### 業事インパクト

- ・製品回収にかかる財務損失のゼロ化
- ・製品・サービスの価値が表示・広告など通じて伝播し、生活者の共感を得て、購買行動につながることによる新規顧客の獲得とロイヤルユーザーの増加
- ・品質教育の拡充、失敗事例の共有、リモートを取り入れながらも監査活動継続などにより法不適合の未然防止で事業に貢献
- ・各国・地域の法規制の変化への対応や、ボーダレス化に伴うサプライチェーンの多様化に対する戦略的品質保証体制の構築による海外事業の拡大への貢献

### 社会インパクト

- ・アフターコロナや気候変動などの課題に直面する中、環境、健康、高齢化、衛生などの社会的課題の解決に向けてESG よきモノづくりを推進し社会のサステナビリティに貢献。高齢化や訪日・在日外国人の増加に対し、ユニバーサルデザインの推進や多言語情報の提供などで製品事故リスクを低減し、より安全・安心な消費生活を実現
- ・製品回収に伴う廃棄物の削減
- ・生活者、顧客、行政、NGO / NPO、投資家などすべてのステークホルダーとのコミュニケーションを通じた信頼性構築による社会的評価の獲得

## 2021年の実績

### 新型コロナウイルス感染症への対応 衛生・ヘルスケア事業への対応 (アジア各国・地域への横展開)

新型コロナウイルス感染症対策として需要が増加した衛生関連製品の安定供給とアジア各国・地域への横展開を実施するため、関連部門と協働し推進しました。現地法規担当者がいち早く収集した規制情報に基づき適切な各法規対応を進めたことで、タイでの製造販売に続いて、台湾での製造販売を開始しました。また、タイ生産品のマレーシア販売と日本生産品のシンガポール、香港、インドネシア各国への輸入販売も開始することができました。さらに今後の需要の増加を見据えた供給の安定化を図るためベトナムでの製造準備を進めています。

### サステナブルな界面活性剤

#### (バイオIOS基剤)のグローバル展開支援

食用パーム油を製造したあとのバイオマスを原料にするなど、環境負荷低減への貢献に

# 品質保証

加え、親水性を従来より高めた界面活性剤(バイオIOS基剤、以下基剤)として独自開発しました。本基剤は、泡切れが良いといった特徴から洗浄剤に使用した場合のすすぎを半減できるので、ライフサイクル全体でのCO<sub>2</sub>排出量を大幅に削減できます。また生分解性が高く水生生物毒性は低く、天然物を有効に活用したサステナブルな基剤として、花王の衣料用洗剤への採用を皮切りに、パーソナルケア・化粧品にも用途を広げて、他社への基剤提供も検討しています。ケミカル・家庭品・化粧品各用途を想定した申請を戦略的に実施し、日本、中国、その他の国・地域へグローバル展開することで、環境保全や資源の有効活用で得られるベネフィットの拡大に貢献していきます。

## 中国化粧品法規の改正に対応したグローバル供給のための体制強化

中国化粧品の最上位法規である「化粧品監督管理条例(2021年1月1日施行)」が改正されたことで、品質保証、品質管理、トレーサビリティなど多岐にわたる規制強化が要求されています。さらに市販後の

安全管理に関しては、海外企業に対しても主体となる不良反応モニタリング制度(副作用報告の義務化等)への対応が必要となるなど、世界で最も厳しい要求となっています。これらの大きな変化に対応するため、全社横断的な対策プロジェクトを立ち上げ、商品開発の初期段階から市販後管理までを包括する品質安全管理の仕組みの見直しとGMP、GVP、GQP体制強化を継続して進めています。

## 消費者志向宣言フォローアップ活動の継続実施

2017年1月、「消費者志向宣言」を公表しました。花王の企業理念である「花王ウェイ」のもと、経営トップのコミットメントを全社員に浸透させ、コーポレート・ガバナンスを確保し、消費者の満足を実現します。また、社会のサステナビリティに役立つ商品とブランドを提供する“よきモノづくり”を全員参加で行なうことで、消費者の声を真摯に受け止め、製品やサービスの改善に活かし、消費者の立場に立った情報提供や、消費者と積極的に交流することを宣言しました。2021年も、宣言に沿って前年の活動報告をまとめ、公表しました。

## 全社品質保証活動の推進

- ・品質保証活動教育  
国内:のべ22部署、4,600人
- ・GMP基準や各種ISOなどの教育:941回
- ・品質向上検討会:185回(国内92回、海外93回)
- ・QCサークル活動:改善テーマ299件(国内124件、海外175件)

## 直近4年間のリコール状況\*

年	2018年	2019年	2020年	2021年
件数	0	0	0	0

\*社告を伴う消費者・流通からの製品回収

## 実績に対する考察

アフターコロナに対する新たな生活価値提案としての衛生製品のグローバル供給体制の確立、およびサステナブルな洗浄基材(バイオIOS)の用途拡大とグローバル展開による、環境保全に役立つ製品の浸透拡大を計画通り推進しています。中国化粧品法規の改正対応については、下位法規の確定後、速やかに対応していきます。

# 品質保証 404-2, 416-1

## 具体的な取り組み

### 監査・自己点検による 品質保証活動の確認

日本のほかアジアや欧米のグループ会社もISO9001やGMPの認証を維持するとともに、外部監査・内部監査、委託製造先や原材料メーカーに対する自主監査、品質会議を行なっています。

また、品質保証監査・自己点検の体系強化として、品質保証部門だけでなく、他部門も含めたメンバーで構成する品質監査推進会議を開催し、監査テーマを設定しながら監査活動を推進しています。

2021年は、グループ国内工場について、GMP適合性に関わる内部監査およびASEANでの製品情報(Product Information File)の作成と管理に関わる内部監査を実施し、内部統制委員会で報告しました。また日本・アジア・欧米のグループ会社に対する前年の外部監査の実施状況を品質保証委員会で報告しました。



ISO等認証取得一覧  
[www.kao.com/jp/corporate/sustainability/our-approach-to-klp/environment-activity-data/certification/](http://www.kao.com/jp/corporate/sustainability/our-approach-to-klp/environment-activity-data/certification/)

### 品質保証教育プログラムの強化

品質マインドの向上と品質保証業務に関する知識習得を目的とした品質保証活動教育を、モノづくりに関わるすべての組織を受講対象として毎年行なっています。また、誰もがいつでも質の高い品質保証教育を受けられることをねらいとし、eラーニングによる教育システムを開発し、運用しています。本システムでは、確認テストを導入し、法令や社内規程の理解レベルを常に評価・監視することができます。

2021年は、中国化粧品法規(化粧品監督管理条例)改正や医薬品医療機器等法のGVP省令に基づく市販後安全管理業務に関する教育コンテンツを追加して実施するなど、eラーニングによる教育を継続強化し、のべ2,682人が受講完了しました。また、医薬品医療機器等法の基礎と部署ごとの課題をテーマとした実地による教育も継続して実施しています。

#### 従業員の声

#### 品質保証教育による現場力の強化



教育コンテンツの開発メンバー

#### 山野 裕二

花王株式会社 品質保証部門  
 品質保証センター 品質保証企画部

製品の品質トラブルや法不適合が発生しないようにするためには、社員に対する品質保証教育が不可欠です。花王では、各自の業務内容や力量に応じた教育を受けられるように、教育体系を構築しています。

この1年は、幅広い知識が要求される実務担当者向けにフォーカスし、教育コンテンツの開発とeラーニング化を進めています。eラーニングで行なう確認テストで個人や組織の弱点がどこにあるのを見出し、その後の実地教育では、弱点補強のために「繰り返し学習」や「定着演習」などを行ない、あわせて法改正情報やニーズの高い失敗事例による実務教育を実施しています。これらの教育システムにより現場力の強化を推進しています。

# 品質保証 416-1

## 生活者・顧客起点の 全社品質保証活動

### 海外における品質保証活動の推進

欧米の家庭品、サロン品事業における品質保証活動を推進するため、2021年に欧米品質保証会議(AEMEA Quality Management Meeting)を立ち上げました。

この会議は、花王グループの品質保証に関する内部統制委員会である品質保証委員会の下部部会として、品質保証部門担当常務執行役員をチェアマンとし、関連する欧米事業部門、機能部門の責任者が出席します。全社品質保証活動方針の共有とグループの資産の最大活用による活動の加速、品質課題への対応による欧米ブランドの価値向上および品質に関わる内部統制の強化をめざします。

2021年は、全社品質保証活動方針をベースに、欧米事業の重点課題の議論を行なった上で、欧米の品質保証活動方針を策定し、関連部門が活動しました。年末には、実施した品質保証活動に加え、欧米事業の品質状況についてマネジメントレビューを行ない、活発な議論が行なわれました。

今後、PDCAサイクルを継続的に回すことにより、欧米事業の品質保証活動をスパイラルアップさせていきます。