

# 品質保証

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

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により、世界の生活者の衛生意識や行動が大きく変わりました。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。

## 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っています。



品質保証活動の基本方針

<https://www.kao.com/jp/innovation/safety-quality/safety-quality-policy/>

### 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、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。つねに花王安全基準に基づき、幅広い使用テストや詳細な安全性点検を行い、万が一懸念される点があれば、生活者の安全を最優先にした迅速かつ適切な対応を行います。



家庭品の安全基準

<https://www.kao.com/jp/innovation/safety-quality/houseware-quality/>

化粧品の安全基準

<https://www.kao.com/jp/innovation/safety-quality/cosmetics-quality/>

食品の安全基準

<https://www.kao.com/jp/innovation/safety-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っていません。また、今後行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>。

# 品質保証

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共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

<https://www.kaeo.com/jp/innovation/safety-quality/animal-testing-policy/>

## 戦略

### リスクと機会

市場においては、生活者の品質価値の多様化、化学物質の安全性への懸念や環境問題への意識の高まり、さらには、企業の透明性を促す情報開示要求などの変化が起こっており、また、ボーダレス化の進展によるグローバルな商品流通が増加しています。そのような中、各国・地域は、持続可能な社会や消費者保護の強化をめざして、新たな法規制の枠組みづくり動き出しています。

このような環境の変化の中、

- ① 重大な品質問題の発生
- ② 新たな安全性や環境問題への対応の遅れ、および情報開示の遅れ
- ③ 各国・地域の法規制の変化への対応の遅れ、品質保証・消費者対応の体制整備の遅れ、また、その対応業務負荷の増大
- ④ 従来の品質保証体制による、消費者の品質価値の多様化への対応遅れ
- ⑤ 新規事業や新業態における品質保証体制整備への対応遅れ

といったリスクが考えられ、いち早く対応することにより事業成長の機会が得られると考えています。

## 戦略

先述のリスクと機会に対応すべく、下記の対応を進

めています。

- ① 品質問題により重篤な被害が生じた場合の被害最小化のための全社対応の強化と、重大な品質問題発生防止に向けた社内教育の強化
- ② 各国・地域の社会的関心、化学物質の安全性懸念や環境問題に対する要求に先回りした商品開発の推進、および適正な商品情報の提供をめざした価値伝達手段の多様化、さらには、積極的な情報開示による品質保証活動の見える化とステークホルダーとのコミュニケーション強化
- ③ 各国・地域の新たな法規制に対する影響分析、さらに法規制への適合性を迅速に確認できるシステムの構築、国・地域を超えて消費者の声を一元的に集約するしくみの導入
- ④ 時代にあった多様な価値観に応える適正な品質保証体制への変革
- ⑤ 新規事業や新業態に合った、品質保証体制を整備するため、社外リソースの探索と獲得

### 社会的インパクト

生活者の品質価値の多様化に応えた商品を提供すると共に、化学物質の安全性への懸念や環境問題への意識の高まりに対して、すべてのステークホルダーに適切な情報開示を行い、社会的信頼を構築します。

また、企業の透明性を促す情報開示要求に応え、各国・地域の持続可能な社会の実現や消費者保護の強化に応

# 品質保証 GRI3-3

えていきます。

## 事業インパクト

- ・製品回収等にかかる財務損失の低減
- ・製品・サービスの価値が表示・広告などを通じて生活者に伝播し、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
- ・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
- ・新規事業への参入、立ち上げに貢献

## ガバナンス

### 体制

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。年度末の品質保証委員会で、事業部門別品質保証会議の総括及び品質保証監査報告から、全社の品質保証体制の有効性と信頼性を確認し、内部統制委員会および執行役員会で報告しています。

商品発売に際しては、探索～技術開発～商品化～生

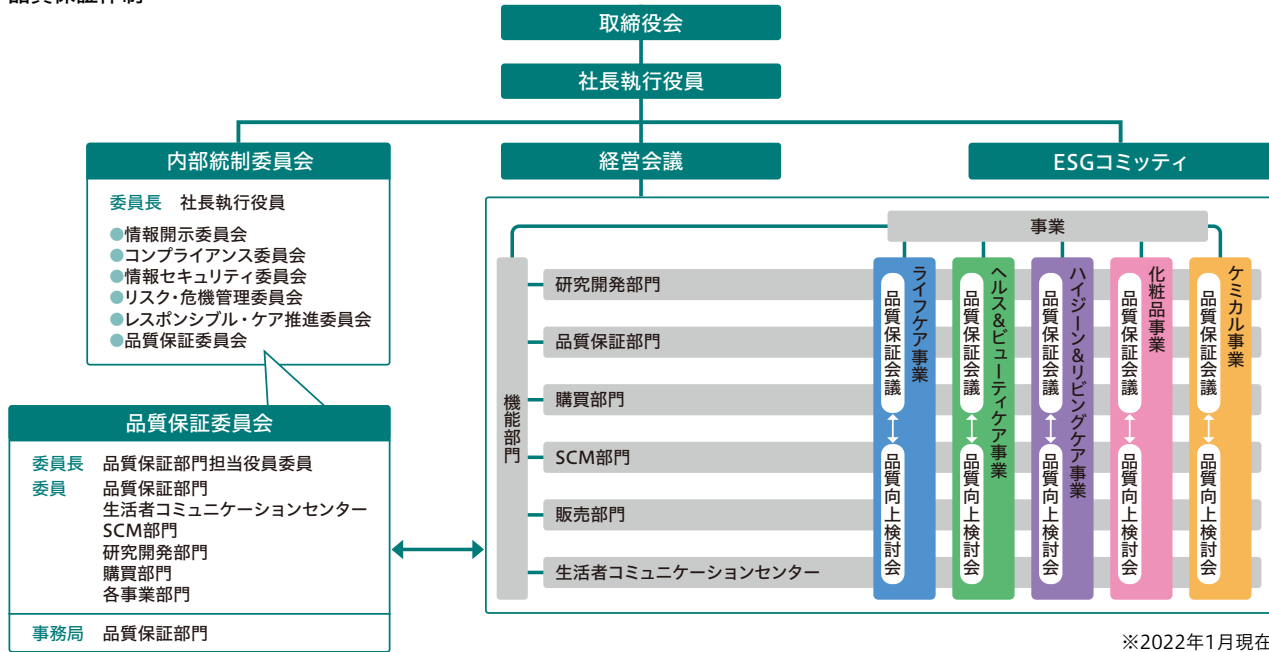
産の各段階での品質確認と、総合的なエビデンス検証のゲート管理を導入しており、高い安全性と品質を十分確保しています。商品の発売後は各事業の責任者が、事業部門と機能部門(研究開発・品質保証・購買・SCM・販売・生活者コミュニケーションセンター)の責任者全員が参加する品質向上検討会を開催し、消費者・顧客から寄せられたご意見やご指摘を真摯に検討し、商品や情報・サービスの改善に活かす活動を行っています。また、おむつ、サニタリー、化粧品の分野では、品質向上検討会を日本と中国の合同開催としています。

これらの研究開発～マーケティング～生産～物流～販売に至る全社品質保証活動を品質保証部門が統括・推進しています。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い、重要課題については適時報告を行っています。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。

**P18** Our ESG Vision and Strategy > ガバナンス

# 品質保証 GRI3-3, 404-2

## 品質保証体制



## 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

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共に、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「花王エコシステム」を通じて社内ですぐに共有し、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  
<https://www.kao.com/jp/innovation/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

# 品質保証 GRI3-3, 416-1

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。

## リスク管理

リスク・危機管理委員会、経営会議の審議で選定されたコーポレートリスクのひとつである「6. 製品品質に関するリスク」では、重大な製品事故の発生、製品に対する安全性や環境問題への懸念が生じるリスク、各国法規制の変更や、安全性・環境問題の解決および製品の成分や安全性等の透明性に対する要求に対して、適切に対応できないリスクを対象として管理しています。

毎月の品質向上検討会では、生活者から寄せられる声を検討し、新製品発売直後の品質状況や設計や製造に起因する品質問題の発生を監視しています。

また、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委託先の製造管理に関する内部監査を行い、品質保証体制について監視しています。

重大な安全性や品質に関するトラブルの発生に対して、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にもとづいて対応しています。

化学物質を取り巻く科学・規制・社会それぞれの分野の動向について、継続的に調査・情報収集を行っています。その結果を踏まえ、社内の関連部門のメンバーからなる定例の会議において議論の上、俯瞰的なリスク判断を行い、物質毎に使用方針を決定しています。また、花王の考えを発信すべき重要度の高い物質と判断した場合には、科学的検証を踏まえた花王の考えを公開し、ステークホルダーからの理解を得られるよう努力しています。

**P33** Our ESG Vision and Strategy > リスク管理

## 目標と指標

### 中長期目標と2022年実績

#### 中長期目標

1. 仲間と共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

### 2022年実績

#### 衛生・ヘルスケア事業のさらなる発展への貢献(消毒液への菌種・ウイルス種の訴求ガイドライン策定)

厚生労働省より発出の薬生監麻発0225第9号通知※「医薬品及び医薬部外品の消毒剤における特定の菌種、ウイルス種への有効性に係る情報提供の取扱いについて」により、特定の菌種またはウイルス種への有効性に係る情報提供を市販の外皮消毒剤で実施が可能となりました。この通知を受け、ビオレブランドおよび業務用製品において特定の菌種またはウイルス種への有効性に係る試験結果等の情報提供を開始しています。

※「人体(外皮に限る。以下同じ。)または物品に対する殺菌又は消毒を使用目的とした医薬品および人体に対する殺菌または消毒を使用目的とした医薬部外品(効能・効果において適用菌種が定められていないものに限る。以下「消毒剤」という。)」を対象とし、特定の菌種またはウイルス種への有効性に係る情報提供の取扱いについて通知したものを。

 「ビオレガード 泡で出る消毒液」  
<https://www.kao.co.jp/bioreu/bioreguard/awa/>

「ハンドスキッシュ EX」本体 ロングノズル 800mL 業務用  
<https://pro.kao.com/jp/products/kps01/4901301507198/>

#### 中国化粧品法規の改正に対応した体制強化(中国不良反応(副作用)モニタリング体制運用開始)

中国化粧品の最上位法規である「化粧品監督管理条例

# 品質保証

GRI416-1, 416-2

(2021年1月1日施行)」に続き、品質保証、品質管理、安全管理、トレーサビリティなど多岐にわたる下位法規も施行されたことに対応し、全社横断的な対策プロジェクトによりGMP、GVP、GQP体制の強化を進めました。GVPに関しては、不良反応(副作用)モニタリング法規が10月より施行され、海外企業も現地法人と連携して副作用を報告することが義務づけられました。現地のお客さま相談部門や販売部門と共にGVP体制の強化を進め、法規が施行される前より運用を開始しました。中国で販売する化粧品の市販後安全管理を引き続き着実に進めます。

## 全社品質保証活動の推進

- ・品質保証活動教育  
国内外のべ11,700人
- ・GMP基準や各種ISOなどの教育:722回
- ・品質向上検討会:227回(国内110回、海外117回)
- ・QCサークル活動:QC大会年3回開催(9カ国のべ1,460人参加)

## 直近4年間のリコール状況<sup>※1</sup>

年	2019年	2020年	2021年	2022年
件数	0	0	0	2 <sup>※2</sup>

※1 プレスリリースを伴う消費者・流通からの自主回収  
 ※2 対象商品:Jergens Ultra Healing Moisturizer (Kao US)  
 CurélクリームEc(花王)

## 2022年実績に対する考察

特定の菌種またはウイルスへの有効性に係る情報提供が市販の外皮消毒剤で実施可能となり、試験結果等の情報提供を開始しています。今後は、お客さまからの反応を注視しながら、引き続き円滑なコミュニケーションに努めます。

中国化粧品法規の改正対応については、今後整備されるガイドライン等に対し、現地法人と連携し速やかに対応していきます。

2022年のリコールについては、お客さまへの影響が最小限になるよう速やかに回収を実施しております。今後は再発防止の徹底に努めていきます。

# 品質保証

GRI404-2, 416-1

## 主な取り組み

### 生活者・顧客起点の全社品質保証活動

#### 欧米品質保証活動の強化・推進

欧米事業体制の変更に伴い、「欧米コンシューマーカー事業部」、「サロン事業部」、「モルトンブラウン」について事業別の品質保証会議を新設しました。

事業別の品質保証会議で、2022年度の全社品質保証活動方針に基づいた重点活動項目を策定しました。年末のマネジメントレビューで重点活動項目の推進状況を確認し、また各事業の品質課題について検討を行いました。これらの活動は第4回品質保証委員会で報告され、次年度の全社品質保証活動方針に反映していません。今後、このPDCAサイクルを継続的に回すことにより、欧米花王グループにおける品質保証活動をスパイラルアップさせていきます。

#### 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。

2022年は、薬機法改正（法令遵守体制の整備）や消費

生活製品安全法、薬事申請・原料登録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、花王グループ社員のべ9,565人が受講完了しました。また、品質に関するトラブルの事例を実地教育で関連部門に共有し、同様のトラブルの未然防止に努めています。

#### 監査・自己点検による品質保証活動の確認

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共に、日本では新たに2工場がISO22716認証を取得しました。

自社工場に対する内部監査を行うと共に、製造委託先や原材料サプライヤーへの監査を行い、品質改善のためのミーティングを行っています。また、顧客からの外部監査も受けています。

さらに、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。

2022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委託先製造管理に関す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

<https://www.kao.com/jp/sustainability/pdf/environment-activity-data/certification/>