

# 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

気候変動や環境汚染、それに伴う生物多様性の損失が拡大し、地球の許容限界を超えています。一方、薬剤耐性菌やウイルス、蚊によるベクター感染など、衛生課題は健康上の最も懸念すべき課題となろうとしています。また、少子高齢化は先進国から途上国に進行しており、これらの環境課題、社会課題への影響はグローバル規模で喫緊の状況であり、開発されたソリューションが、迅速かつグローバルに展開されることが望まれています。

## 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。また、企業行動指針「花王 ビジネス コンダクト ガイドライン」の第一項目に示した「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」の指針に沿った活動を行います。

また、激動とも言える地球環境や社会環境の変化に応えた唯一無二の商品を迅速かつグローバルに展開するために、グローバルな顧客ニーズに則した品質の適正化、急激な変化に迅速に対応するための柔軟な品質保証体制の構築を行い、未来のいのちを守るモノづく

りに貢献します。

 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渡る安全性の確保

花王は、商品を安全に快適に安心して使用していただけのように、技術開発から商品化、生産、販売、発売後に至るまで、全社活動によって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、国内外の法規や安全性に関する情報を日々収集し、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講じています。

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も、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っています。

 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  
<https://www.kao.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に動き出しています。

このような環境の変化の中、  
 ①重大な品質問題の発生

# 品質保証

- ②新たな安全性や環境問題への対応の遅れ、及び情報開示の遅れ
- ③各国・地域の法規制の変化への対応の遅れ、品質保証・生活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、生活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の対応遅れによるタイムリーな商品提供機会の損失  
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、及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・地域を超えて生活者の声を一元的に集約するしくみの導入
- ④時代や地域に合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よるタイムリーな商品提供や、品質保証体制の整備のための社外リソースの探索と獲得

## 社会的インパクト

確実な品質保証と喫緊の環境課題や社会課題に応える品質保証で、生活者や顧客の事故のリスクの低減に加え、社会全体の健康や福祉を増進します。また、環境への影響も減少し、持続可能な社会を実現します。

一方、品質に関する適切な情報をステークホルダーに開示し、社会全体に安心と便益を提供します。

## 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
- ・新規事業への遅滞のない参入やエッジのきいた商品による事業強化に貢献

# 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、内部統制委員会及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、生活者・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・

# 品質保証

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。

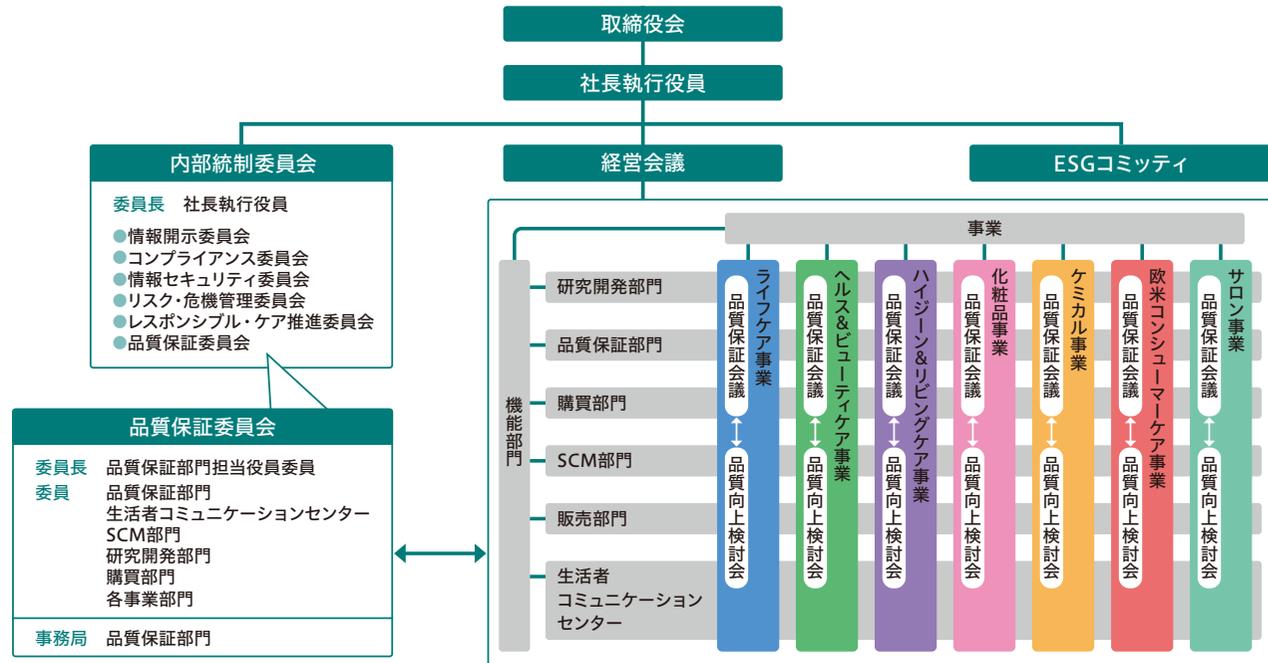
**P25** Our ESG Vision and Strategy > ガバナンス

## 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きます。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・重大品質トラブル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

## 品質保証体制



※2023年12月現在

保証教育の内容に、この体制の運用が含まれており、定期的に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。

Web お客様の声を活かす取り組み  
<https://www.kao.com/jp/innovation/safety-quality/improve/>

# 品質保証 GRI 416-1

## 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。

## リスク管理

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・環境問題の解決及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、製造に起因する品質問題の発生を監視しています。

また、国内グループ工場について、GMP適合性に関する内部監査及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・重大品質トラブル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基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リスク動向について、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、ESGコミティの下部組織である化学物質管理ステアリングコミティに付属したワーキンググループにおいて、国内外の関連部門のメンバーとの議論の上、俯瞰的なリスク判断を行い、物質ごと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、さらには花王製品に配合しない原料のリスト公開の準備をするなど、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。

**P40** Our ESG Vision and Strategy > リスク管理

## 指標と目標

### 中長期目標と2023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

#### 2023年実績

##### 全社品質保証活動の推進

- ・品質保証教育  
国内外のべ10,100人
- ・GMP基準や各種ISOなどの教育:770回
- ・品質向上検討会:247回(国内116回、海外131回)
- ・QCサークル活動:QC大会年3回開催(9カ国のべ1,441人参加)



ISO等認証取得一覧  
<https://www.kao.com/jp/sustainability/pdf/environment-activity-data/certification/>

# 品質保証

GRI 404-2, 416-1, 416-2

## 主な取り組み

直近4年間のリコール状況<sup>\*1</sup>

年	2020年	2021年	2022年	2023年
件数	0	0	2	1 <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: Bondi Sands Mineral Zinc Sunscreen SPF50+ Face Lotion 60mL  
 Bondi Sands Mineral Zinc Sunscreen SPF50+ Body Lotion 120mL  
 (Bondi Sands)

### 2023年実績に対する考察

品質保証教育に関して、以下の対応を行いました。

- ・2021年3月のQMS省令改正(2024年3月完全施行)に対応するため、ソフトウェアバリデーション手順書の新規策定や品質マニュアル等の業務手順書の改定を行い、関連部門に教育を実施しました。
- ・景品表示法に基づくステルスマーケティングの規制が2023年10月に実施され、それに対応する社内教育を行いました。
- ・中国で、2021年1月に化粧品管理監督条例が大幅に改正され、それに伴い多くの下位法規が発布されました。これに対応するために、日本の社内体制を整備し、業務手順書を策定し、関連部門に教育を行いました。

これらの品質保証教育は、eラーニングでの教材開発を速やかに行い、誰もがいつでも何度でも学習できる環境を整えました。

2023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。

### 品質保証教育の強化

#### 品質トラブル事例を用いた品質保証教育

これまで、品質保証に関連する法規制や社内ルール、そして品質に関わる社内文化について学べるように、eラーニングのしくみを整えてきました。

2023年には、過去に発生した品質トラブルの重要な事例を教材化し、社内ポータルサイトにライブラリ化して公開しました。これにより社員自ら品質トラブルの原因と対策の知識を獲得し、現場力を強化していきます。

#### 海外グループ会社での品質保証教育

従来、アジアのグループ会社の品質保証教育は日本が実施してきましたが、品質保証活動の定着とレベルアップには品質保証教育を現地で自主的に行えることが望ましいと考えています。

2023年より現地で品質保証教育を行う力量のあるスタッフの育成に着手しました。育成したスタッフの力量を認定試験で確認し、トレーナーとして認証を与え、トレーナーが現地スタッフを教育する「品質保証マイスター制度」を花王(台湾)でスタートしました。

今後はこの制度をアジア各国に導入していく予定です。

### 監査・自己点検による品質保証活動の確認

定期的な品質保証監査・自己点検に加えて、監査の有効性を強化するため、さまざまな部門で構成される品質監査推進会議で多面的な議論を行い毎年の監査テーマを審議・決定し、品質リスクの見落としがないか点検を行っています。

2023年は、国内グループ工場に対して実施してきたGMP適合性に関わる内部監査をアジアのグループ工場に拡張して実施しました。

委託先製造管理部門に対する内部監査については、これまでの医薬部外品、化粧品の管理部門に加えて、雑貨と食品の管理部門を監査対象に拡張しました。

これらの内部監査とグループ会社が受けた外部監査の状況については、品質保証委員会及び内部統制委員会で報告しました。

# 品質保証

## 社員の声

### 品質保証マイスター制度



#### 劉秀品

花王(台湾) MK部長執行役員

私たち花王(台湾)社員はいつも「花王品質」を誇りにしています。

日本の国内外問わず、すべての社員が花王の品質保証のしくみを理解することは大切です。花王(台湾)では、この品質保証マイスター制度に先駆的に取り組み、認証された6名のトレーナーがそれぞれの組織で品質保証教育を全社員に対して約3ヵ月かけ実施しました。教育を受けた社員からは「品質保証に関する理解が深まった」「安全性・品質・法適合性の重要な3要素がしっかり記憶できた」等の声をいただきました。

全社員に品質文化を根付かせるには時間がかかりますが、社員一人ひとりの意識が着実に「品質第一」に向かっていることが感じられて、とても嬉しく思います。