

雪印乳業株式会社B
～記者会見までの経緯～

5 2000年7月1日昼過ぎ、西日本支社の会議室には、A社長をはじめ数名の幹部・社員が集まっていた。午後3時からの記者会見の準備をしなければならない。マスコミに“食中毒事件”と叩かれる事態に陥って以来、初めてのマスコミ各社を前にしての会見だった。7件のクレームが出ていた6月28日から、7月1日に幹部らが会議室に集まるまでの経緯を追っていこう。¹⁵

10

6月28日夜、札幌¹⁶

2000年6月28日18時頃、大阪工場から食中毒についての知らせが入った時、幹部達は株主総会の慰労会の2次会で札幌ススキノのスナックにいた。スナックは、急遽、対策会議の場となった。協議の結果、自社の製造工程に原因があるとの判断には至らなかった。

15 (のちに公表された会社側の資料によると、このときの判断理由は、「雪印乳業株式会社A」p.6 ①～⑤だったとされる。)

22時過ぎ、幹部らはスナックを出た。この夜、A社長に事態は伝えられなかった。

後の新聞報道では、この日の様子について次のような描写がされている。

20

「ソファに居並んだ幹部らは、グラスを傾けながら感想を漏らした。大阪と電話連絡を取っていたH専務は『たいしたことはないといっていますね』と幹部達に伝えた。～中略～ 21時15分過ぎ、大阪市保健所に一枚の手書きメモが大阪工場からファックスで届けられた。同社に寄せられた3件の被害が書かれていた。再三、クレームの報告を求めていた保健所に、『ない』とウソを言い続けた工場側の姿勢を見かねた幹部の行動だった。事後報告したこの幹部は、C工場長から厳しく叱責された」

25

(毎日新聞 2002年3月17日)

¹⁵ 記者会見準備ため社長・幹部らが会議室に集まったというのは、クラス討議のための架空の設定であり、実際に雪印乳業の社内でのこのようなことが行われたかについては定かではない。

¹⁶ 参考文献 [2]、[9] (ア)、[8]

6月28日夜、雪印社内¹⁷

幹部達がスナックにいた頃、東京本社や西日本支社では残された管理職・社員達が対応に追われていた。

- 5 20時頃、西日本支社では、「6月29日以降に大阪工場の大型紙容器ラインを停止し、原因の有無を調査すること」を決定し、その旨、指示を出した。

21時、大阪工場製造課主任が、製品サンプルを持ち、埼玉県川越の分析センターに出発した。(翌29日、午前4:31着)

- 10 21時30分頃、西日本支社は、大阪市保健所から、製造自粛、回収、事実の公表を指導されたことを受け、社内調査を開始した。該当する製品に使用した原材料の微生物検査と、大阪工場の汚染状況の調査に着手した。

- 15 22時45分、大阪工場長C氏が大阪市保健所を訪れた。深夜1:10まで及んだ協議の過程で、C氏は大型紙容器ラインの停止と出荷自粛の決定を保健所に伝えた。

このとき保健所は、雪印側に自主回収と社告の掲載を求めた。C氏に社告を決定する裁量権はない。「自主回収については了解するが、社告掲載については社内で検討させて欲しい」と回答した。保健所は、翌29日の9時までに社告掲載を返答するよう求めた。

- 20 6月29日¹⁸

午前1時15分、保健所はあらためて西日本支社担当者に対し、製造自粛・回収・社告を指示し、厚生省へファックスで事件の発生を報告した。

- 25 午前1時20分、西日本支社では大阪市の提案をめぐって、緊急品質管理委員会が始まった。札幌から急遽帰阪したE生産部長ら約10人が出席した。回収量は約298,000本、生産ラインを止めれば売上げ減だけで損害額は1日3,000万円に上る。市の立ち入り検査で生産ラインに問題は見つかっていない、という情報もあり、話がまとまらない。¹⁹

- 30 西日本支社が自主回収と社告の掲載を本社に要求したのは午前1時半。支社側は札幌に宿泊中のB西日本支社長と電話で繰り返し協議した。

¹⁷ 参考文献 [2]

¹⁸ 参考文献 [2]

¹⁹ 読売新聞 2000年7月2日

札幌では、午前 2 時ごろ、G 市乳営業部長は第二事業本部長 H 氏に保健所の意向を伝えた。H 本部長は、保健所の勧告であればやむをえないので、社長の了解を条件に受け入れることにするが、原因不明のうちにお詫び広告を出すべきかについては、にわかにな得できないし、その内容をどうするか判らず、根拠に欠ける社告内容ではかえって混乱が出る可能性も考えられることなどから、朝一番で保健所に再度見解を聞き、内容を確認するよう指示した。

協議の末、結論が出たのは回答期限ぎりぎりの午前 8 時だった。「とりあえず自主回収しよう」。公表は「自社製品が原因かどうか見極めてからでいい」、「原因が分からず発表しても消費者に不安を与えるだけ」と先送りされた。

9 時、D 品質保証部長、E 生産部長らが大阪市保健所を訪問し、自主回収と製造自粛を報告するとともに、保健所の見解を確認した。これに対し、保健所はあらためて社告を指示した。公表を詰め寄せられたことで、西日本支社は消費者への情報提供に傾いた。支社に戻った幹部らは、A 社長や B 支社長に判断を仰ごうとしたが、飛行機で移動中だったため連絡が取れなかった。

西日本支社の社員達は、朝から一斉に、240 の牛乳販売店やスーパーなどの本部に自主回収の電話連絡を始めていた。

A 社長が事態を知ったのは 10 時 30 分頃。帰京のため千歳空港にいた社長に対し、品質保証担当取締役 I 氏が苦情内容を伝えた。

11 時、札幌から本社に帰社した G 市乳営業部長は、宣伝部宣伝課長に社告掲載の準備を指示した。広告代理店との打合せに行ったが、この時点で当日の夕刊には間に合わなかった。翌日の朝刊に間に合うかどうかという状況であった為、枠取りを行った。

13 時半、B 西日本支社長が帰阪する。

13 時 40 分頃、東京本社に戻った A 社長、第二事業本部長 H 氏が、関係者と協議し、社告案を決定した。

14 時 15 分、西日本支社が社告決定を保健所に連絡し、保健所と同時刻に記者会見する方向で準備を始めた。このとき、発表の準備を進める雪印に保健所から“待った”がかかったという。「発表のタイミングを一緒にして欲しい。バラバラにすると、混乱するかもしれない。5 時 45 分ぐらいがいいですね。」これを聞いた雪印は、「保健所さんのメンツもあるから、情報を抑えないといけない」（E 生産部長）と考えたという。

結局、大阪市は 16 時に最初の記者会見を行い、事件を公表した。生活衛生課が大阪市の関係部局に周知依頼文を送付。大阪市は、その後も続けて、18 時、および 21 時半に、第 2 回、第 3 回の報道発表を行った。

雪印側の発表は、大阪市の発表に遅れること約 6 時間たった 21 時 45 分だった。最初の苦情からは約 58 時間、実に 2 日半が経過していた。西日本支社長 B 氏が最初の記者会見を行い、苦情の発生状況、自主回収の案内などを説明した。

15

6 月 30 日

朝刊に、お詫びと製品回収についての雪印の社告が掲載された。

各紙が一斉に雪印の食中毒事件について報じ、朝刊・夕刊に次のような見出しが躍った。

- 20 ● 低脂肪乳で食中毒症状 雪印 近畿 5 府県 211 人発症 30 万本回収 公表 1 日遅れ（毎日新聞朝刊）
- 苦情・不安の声殺到 対応後手、怒り新たに（朝日新聞夕刊）
- 「低脂肪乳」発症 1200 人超す 雪印立ち入り検査 原材料に食中毒菌？ 検証空白の 52 時間 トップ不在、決断先送り（読売新聞夕刊）
- 25 ● 雪印低脂肪乳 不調訴え 1200 人に 大阪市「原因特定できず」（日経新聞夕刊）

同日、和歌山市衛生研究所が、患者の飲み残しの低脂肪乳から黄色ブドウ球菌毒素、エンテロトキシン A の遺伝子を検出した。

30 行政側では、大阪市が低脂肪乳の回収を命令し、厚生労働省は患者の発生が近隣府県市に及んだため大阪市の職員 2 名を派遣して、関係府県市担当者会議を開催した。

雪印には朝から苦情が殺到し、最終的には 3 万 1000 件に達する。

お詫びと回収のお知らせ

お客様各位
平素は格別のご愛顧を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、弊社大阪工場で製造いたしました「雪印低脂肪乳1000ml」の「平成12年6月30日から7月2日品質保持期限」につきまして、数名のお客様からお腹の不調をきたしたとのご連絡がありました。該当期間の生産本数は124、907本で、販売地区は近畿地区であります。

弊社と致しましては、お客様の安全衛生に万全を期す為に、大阪工場で製造いたしました当該期間を含め品質保持期限7月5日までの「雪印低脂肪乳500ml・1000ml」をスーパーマーケット・コンビニエンスストア・百貨店等小売店様の店頭から6月29日に回収いたしました。

併せて、お宅にお買い上げの先商品がございましたら、弊社お客様相談室迄ご連絡を頂きたくご案内申し上げます。

なお、当社の調査では製造上の原因に起因するものであるかは不明であります。ご心配をお掛けします事を深くお詫び申し上げます。

記

1、対象商品
「雪印低脂肪乳1000ml」 大阪工場製品
（工場記号AHE）
「雪印低脂肪乳500ml」 大阪工場製品
（工場記号AHE）
※右記商品の「品質保持期限00・7・5」迄の期限の商品。
※右記商品のAHEは製品上部の品質保持期限日の右端に捺印しております。

2、お問合せ先
弊社 お客様相談室
フリーダイヤル 0120-369114
（午前9時～午後10時）

平成12年6月30日
雪印乳業株式会社

図 3 6月30日の朝刊に掲載されたお詫びと回収の社告

7月1日

2000年7月1日、西日本支社。会議室にはA社長、B西日本支社長、C大阪工場工場長、広報部長、他数名が集まっていた。記者会見を控え、発表内容、発表者、司会者を早急に決める必要があった。

雪印は創業以来の大規模な食中毒事故の対応の渦中にいた。新聞、テレビなどでは、本社や大阪工場、記者会見の様子が取り上げられている。記者会見では、毎回、記者達から厳しい追及を受けていた。

勿論、社内では全力で原因解明に取り組んでいる。しかし、いまだに明確なことは判っていない。ただ、昨日から今日にかけての内部調査で、大阪工場の低脂肪乳の生産ラインをふき取り検査をした結果、調整乳タンク T47 の逆流防止弁（バルブ、チャッキ弁）に、洗浄不良による十円玉大の黄色ブドウ球菌の汚染が発見されており、これが食中毒の原因であることが推定され、汚染が見つかった大阪工場は操業を取りやめた。²⁰

7月1日午前9時に、大阪工場には大阪市保健所の立ち入り検査が入っていた。²¹

この検査の場で、昼過ぎに、雪印は保健所側にこの汚染について報告していた。

²⁰ 1日の発症者は近畿など8府県6,121名。翌2日、大阪市保健所は大阪工場を無期限の営業停止処分にした。
²¹ 立ち入り検査は16時前に終わったので、15時の記者会見の時点ではまだ検査が続いていた。この検査では、厚生省への報告資料にないバルブや予備タンクの存在が明らかになり、調査を終えて出てきた厚生省の査察官は、「あまり衛生状態はよくないかもしれない。早急にチェックする」と言い残して帰京したとされる。

しかし、午前 10 時の記者会見では発表していなかった。²²

<グループ討議>

- 5 記者会見のシミュレーションをします。雪印乳業グループとマスコミグループに分かれ、それぞれのグループで、記者会見の準備をしてください。

===== 雪印乳業グループ 課題 =====

- 10 皆さんは記者会見の準備のために集まった雪印乳業株式会社のメンバーです。誰が出席するか、司会は誰か、どのような情報を発表するか、配布資料をどうするか、など、記者会見の準備をしてください。

=====

===== マスコミグループ 課題 =====

- 15 皆さんは雪印乳業の記者会見に出席する新聞やテレビの取材陣です。どんな記事にしたいか、どんな報道番組を作りたいか、あらかじめある程度想定した上で、自分たちが必要な情報を聞きださなければなりません。雪印乳業にぶつきたい質問を考えてください。

=====

20

²² 参考資料 [7]

■利用許諾■

1、当ライセンスは、教材の著作権を保有する教材作成者及び東京海洋大学及び慶應義塾の同意を受け、慶應義塾が利用許諾を行っております。

5 2、オンライン・オフラインを問わず、無断での改変を禁止します。

3、当教材は営利利用を除き、クリエイティブコモンズライセンス
(<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/>)の下で無料で配布されております。

10 3-1、当教材を利用して、「営利企業において同時に3部以上の複製を用いた研修や講義を行われる場合、または非営利団体において有料セミナー等に利用(=以下、営利利用)」される場合は、当該教材を作成するにあたり要した調査費・作業費等の実費として一部につき500円と、一回のご注文につき1000円の事務処理費用のご負担をお願いしております。

3-2、営利利用をご希望される場合は、請求書及び領収書をお送り致しますので、下記必要事項をご記入の上、電子メールにて(case@sfc.keio.ac.jp)までお送り下さい。

15 3-3、上記規定に関わらず、学校教育法で定めるところの学校法人(学位取得を目的とした専門職大学院を含む)における授業利用はこれを無料とします。

3-4、当教材を利用した研修や講義を録画・録音される際、又は当ライセンスにおいて想定されていないと考えられるその他の方法でのご利用を希望される場合は、電子メールにてご相談下さい。

4、当ライセンスに関する質問・ご意見・疑問点がございましたら、又は当教材の不正な利用を発見された方は、case@sfc.keio.ac.jpまでご連絡頂けますようお願い致します。

20 5、当ライセンスに関するより詳しいご説明は、<http://case.sfc.keio.ac.jp/license.html>をご覧ください。

■3-1で規定する「営利利用」を希望される際のメールへのご記入事項■

- 25
- 1、団体名・住所・電話番号・メールアドレス
 - 2、担当者名・連絡先メールアドレス
 - 3、必要な教材の名称・利用部数・利用形態の詳細

以上をご記入の上、case@sfc.keio.ac.jpまでお送りください。

30 上記のご負担頂く実費・手数料のご請求をお送りさせていただきます。

