

消費者志向自主宣言フォローアップ活動報告（2025 年度）

<取り組み方針>

1. 経営トップのコミットメント

赤ちゃんからお年寄りまで幅広い世代の身近な存在であり続けるために、お客さま起点の発想と行動に徹し、高品質で安全・安心な製品を提供するとともに、新たな価値創造に挑戦し続けます。

◆主な取り組み・成果・改善内容

明治グループは、多様化するお客さまの健康ニーズを捉え、食品・医薬品で培った強みと、栄養・医薬分野の先進的知見を最大限に発揮し、新たな健康価値の提供に努めています。

栄養不良の二重負荷や微量栄養素欠乏による健康・栄養の課題解決に貢献するため、商品を通じた低栄養、過栄養状態を抑制するための取り組みを行っています。2025 年度の低栄養状態の改善に貢献する商品の売上高比率は 25%(前年対比+1%)、過栄養状態の抑制に貢献する商品の売上高比率は 16%(前年対比±0%)で、そのうち熱量を低減した商品は 4%、脂質を低減した商品は 10%、糖類を低減した商品は 6%でした。



明治ブルガリアヨー
グルト



明治プロビオヨーグ
ルト R-1



チョコレート効果



ザバス マッスルエリ
ート

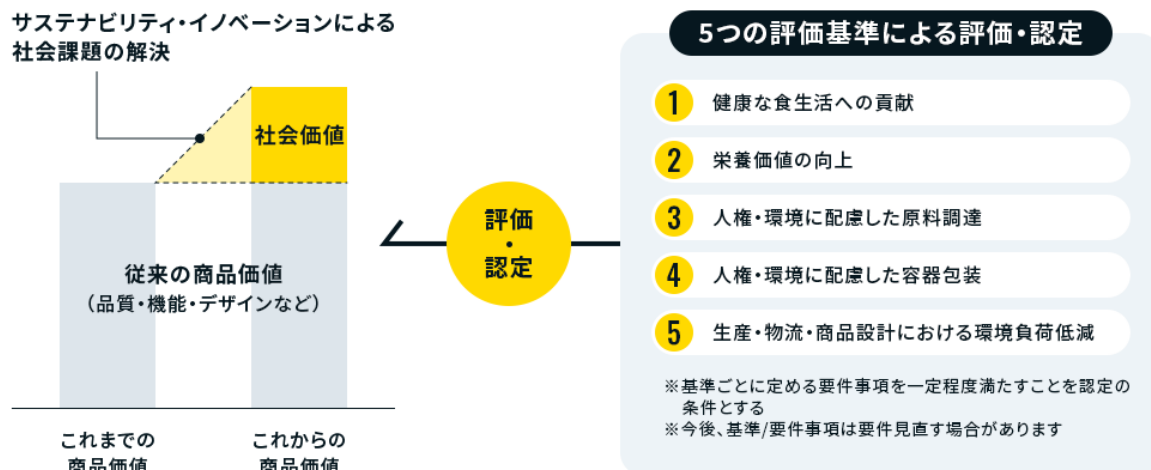


明治メイバランス
Miniカップ

meiji サステナブルプロダクツ社内認定制度

meiji サステナブルプロダクツの社内認定制度は、バリューチェーンの各プロセス（開発・調達・生産・物流・消費）において、社会課題解決に資するサステナビリティ活動に取り組んでいる商品を認定するものです。明治独自の 5 つの評価基準を設け、4 つ以上クリアすれば meiji サステナブルプロダクツに認定します。2025 年度は、調査対象商品（市販品）528 品中 163 品が認定されました。

明治グループは、サステナビリティ活動を通じて創出された社会価値を、付加価値としてお客さまへ提供することを目指しています。



2. コーポレートガバナンスの確保

事業活動を通じて得られたお客さまの声は経営層と共有し、事業活動に反映していきます。

◆主な取り組み・成果・改善内容

お客さまからのさまざまなお申し出（お客さまの声）は、速やかに社内で情報共有を図り、その情報を商品・サービスの開発改善に継続して活かしていく仕組みを構築しています。また、その内容は定期的に経営トップに共有し、改善に向けた全社的な取り組みにつなげています。

3. 社員意識の醸成

お客さま起点の発想と行動につなげるための社内研修を実施し社員の意識向上に努めています。

◆主な取り組み・成果・改善内容

2025 年度は、管理職を対象にしたコンプライアンス・トップセミナーの開催、お客様相談センターやくすり相談室で働く人を対象にした製品勉強会を行うなど、お客さま満足度を常に考えて行動する社員意識の醸成に、積極的に取り組んでいます。

4. 社内関連部署との連携による製品事故への速やかな対応

有事の際、迅速かつ適切な対応が取れるよう、製品回収訓練を行い対応力の強化を図っています。また、お客さまの声や製品に関わる情報については、社内関連部署と共有を図り、速やかな対応に努めています。

◆主な取り組み・成果・改善内容

2025 年度は、健康被害等にかかわる重大な製品事故・製品回収、社告掲載はありませんでした。
((株)明治、Meiji Seika ファルマ(株)、K Mバイオロジクス(株))

5. お客様への情報提供の充実

お客様からよくあるご質問やご意見をホームページに掲載するなどの情報発信や全国のなるほどファクトリー（工場見学施設）を中心とした工場見学会、出前授業、食育セミナーを通じたダイレクトコミュニケーション活動に取り組んでいます。

◆主な取り組み・成果・改善内容

- 「健康・栄養」「食の安全性と環境」「商品の表示」「アレルギー情報について」などのご質問につきましては、ホームページ上に掲載しています。

[明治 Q&A よくあるご質問](#)

- 2025年度は、食品事業では国内7カ所のなるほどファクトリー（工場見学施設）において、17.8万人に工場見学を実施しました。また、小学校などでの出前授業や食育セミナーでは、30.2万人に食育活動を実施しました。2020年度以降、オンラインによる食育セミナーも開始し、これまでご参加いただけなかった離島などエリアの拡大にもつながりました。各世代に合わせたプログラムを用意し、幅広い世代向けセミナーを開催しています。

医薬品事業では、KM バイオロジクス(株)と(株)明治によるコラボレーションによる「感染症予防」と「食育」の出前授業を行いました。Meiji Seika ファルマ(株)では、学生を対象に「感染症とワクチン」に関するワークショップを実施しました。

6. お客様からの要望を踏まえた開発・改善

お客様の声を社内関連部署間で迅速に共有し、製品の開発、サービスの改善、さらなる品質の向上に取り組んでいます。

◆主な取り組み・成果・改善内容

お客様の声はデータベース上で共有し、その情報を製品・サービス等の改善にいかしています。

<食品事業>

食品事業では、定期的開催している商品部門毎の会議にて、商品・サービスの開発・改善、お申し出に至る原因となる事象の再発防止などの取り組みについて情報を共有し、改善につなげています。事例については、ホームページに掲載しています。

<（株）明治>

[お客様の声を活かしました | お客様サポート | 株式会社 明治 - Meiji Co., Ltd.](#)

お客様相談センターへのお問い合わせ内容の内訳(2025年度)

お問い合わせ内容	件数	構成比
商品比較・特徴	18,286	31%
取扱店舗	13,237	22%
食べ方・保存	12,564	21%
パッケージ表示・設計	4,496	8%
混入物	3,016	5%
販促・キャンペーン	3,445	6%
その他	4,013	7%
合計	59,057	100%

赤ちゃん相談室へのご相談内容の内訳(2025年度)

相談内容	件数	構成比
授乳	1,092	47%
離乳食・食事	833	36%
生理・体調	185	8%
発育・発達	69	3%
生活・習慣	56	2%
母親・妊婦	23	1%
赤ちゃん相談その他	45	2%
合計	2,303	100%

◆具体的な改善内容

➤ 宅配商品のパッケージ表記の改善

2025 年 4 月に発売以降、お客さまから、「容器ごとの加熱」についてお問い合わせが頻発したこと、また、お客さまへ安全に飲用いただけるよう、宅配商品 2 品（「明治宅配の牛乳」「明治宅配のコーヒー」）のパッケージ側面に、加熱に関する注意喚起を 10 月のリニューアル時より表記しました。



<医薬品事業>

医薬品事業では、くすり相談室に寄せられた貴重なご意見を社内関係部署と共有し、よりよい製品づくりにつなげていくとともに、医療関係者の皆さまにご活用いただくための最新の医薬品情報や安全性情報などを提供しています。

<Meiji Seika ファルマ(株)>

[医療用医薬品 | Meiji Seika ファルマ株式会社](#)

<K Mバイオロジクス(株)>

[医療用医薬品 | K Mバイオロジクス株式会社](#)

医療用医薬品のお問い合わせ内容の内訳(2025年度)

Meiji Seika ファルマ(株)

お問い合わせ内容	件数	構成比
製品周辺情報(包装・使用期限・保険等)	2,086	13%
資料送付 ほか	4,942	30%
品質(品質・添加物・安定性・配合変化等)	3,664	22%
有効性(効能効果・用法用量・薬効・薬理等)	3,336	20%
安全性(副作用等)	2,061	13%
ご指摘・ご要望	347	2%
合計	16,436	100%

KMバイオロジクス(株)

お問い合わせ内容	件数	構成比
製品周辺情報(包装・使用期限・保険等)	131	57%
資料送付 ほか	51	22%
品質(品質・添加物・安定性・配合変化等)	9	4%
有効性(効能効果・用法用量・薬効薬理等)	28	12%
安全性(副作用等)	12	5%
合計	231	100%

◆具体的な改善内容

➤ 医療関係者向けサイトのリニューアル

医療関係者の方々は日々、製薬企業のホームページから情報を収集しています。今回およそ 10 年振りにサ

イトの大幅なりニューアルを実施、医療関係者の方々がより使いやすくなるようなさまざまな工夫を取り入れまし
た。併せて、くすり相談室への問い合わせも多い配合変化情報が検索可能な新規コンテンツを追加しました。



Meiji

Meiji Seika ファルマ株式会社



Meiji Medical Net

医薬関係者向けサイト

検索

くすりに関連するお問い合わせ

ログイン/会員登録

メニュー

[製品情報](#)
[領域・疾患](#)
[Web講演会](#)
[動画ライブラリ](#)
[医療ナレッジ・ニュース](#)
[資料・素材集](#)

[ホーム](#)
[製品情報](#)
[配合変化情報検索](#)

配合変化情報検索

当社製品名と配合する薬剤名や飲食物名等を設定することで、配合変化情報を検索できます。

▶ 配合変化情報検索の利用方法 [PDF](#)

STEP.1 当社製品名を選択または一般名を入力 必須

※ 製品名が一般名のどちらかを必ず選択または入力してください。

製品名を選択して検索

ア

カ

サ

タ

ハ

マ

ラ

ワ

▼

≡

×

▼

STEP.2 配合対象（薬剤名あるいは飲食物名）または分類を設定

配合対象の名称を入力して検索

※ 英数字は半角で入力してください。

配合対象の分類を選択して検索

検索結果

1件 (2026年7月22日 時点)

製品名	一般名	配合対象情報			資料	備考
		分類	薬剤名	一般名・名称		

[配合変化情報検索](#)
[ご利用にあたっての注意](#)

製品に用いてご不明点がございましたら弊社MRまたはくすり相談室 にお問合せください。

以上