

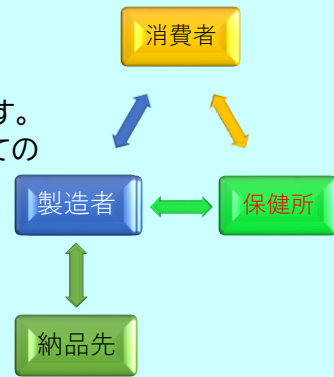


クレームの管理と活用について

お客様から、異物が混入しているなどのクレームがあった場合、どのように対応するのが望ましいのでしょうか？

まず、苦情を連絡してきた人がどういったヒトなのかをよく確認し、
その立場の違い(消費者?、納品先?など)によって取るべき対応が異なります。

- ➡消費者と製造者の間でのクレームが発生した場合は、
現物を調査・確認し、交換品と詫言状を送るような個別対応がほとんどです。
また、消費者のクレームが保健所に持ち込まれた場合には、保健所に対する対応も必要となるでしょう。
- ➡納品先と製造者の間でのクレームの場合は、
現物の調査と再発防止策を講じて、それらを書面にまとめ
納品先に報告することが双方の信頼関係の維持・向上においても
重要となるでしょう。



※ こうしたクレームをきちんと管理し、活用するには、どういった点に注意すれば良いのでしょうか？

□■クレームの種類■□

クレームの種類を把握しておくことは、その原因を調査しやすく、対応方法を決めるために非常に重要なものとなります。

①異物混入、異味異臭、外観異常

消費者からのクレームの大半を占めるのが**髪の毛・虫・金属などの異物混入、腐敗・変敗などの異味異臭、コゲ・形状不良・カビの付着などの外観異常**です。この種のクレームにおいては、個別対応で済む場合があります。**ただし、同種のクレームが複数発生したり、健康被害を起こしたりする場合は、食品衛生法違反の対処として、公表・回収をしなければなりません。**

②食品表示法、計量法、景品表示法違反

特定原材料7品目(小麦・卵・乳・そば・落花生・えび・かに)、食品添加物、原産地表示などの記載の間違ひは、食品表示法違反となります。また、内容量の量目不足は計量法違反、消費者が実際より優良と誤認するような表示は景品表示法違反となります。

□■クレームの対応方法■□

クレームは決まった方法で対応する必要があるため、**従業員がそれぞれ異なる対処方法で対応してはいけません。**つまり、対応の方法を予め決めておく必要があるということです。

そのために心掛けることは、次の3つです。

- ①クレーム対応の責任者を明確化。②対応責任者と対応方法を社内で徹底周知。③クレーム情報を収集・管理し、情報共有。
クレームは、以後の食品事故を予防するために大切なものとなります。**クレームの原因をきちんと分析して活用しましょう。**

□■クレーム対応は原因究明が重要■□

製造者が消費者・納品先から異物が混入した商品を返品され、それが自社で特定できないときは、**異物同定検査を第三者機関に依頼しましょう。**異物同定検査とは、**外観の観察や顕微鏡による拡大観察、機器分析や理化学・微生物試験などを行い、その原因を明らかにする検査**です。

製造者は検査機関の検査報告をもとに自社で報告書を作成し、その両方を消費者や納品先に提示することになります。

□■まとめ■□

お客様からのクレームには、自社でクレーム対応のルールを決め、それに従うことが必要となります。それには、クレームの原因を究明し、同じ種類の事故が二度と起こらないようにするためには、どうすれば良いかを考えなくてはなりません。クレームをきちんと管理して、それを活用することは、食品製造業者にとって食品事故を予防するために非常に重要なこととなります。

(参考資料 一般財団法人 石川県予防医学協会)

