

苦情対応（受付）の記録

苦情対応（受付）記録	
受付日時：20XX年03月01日 10時25分	受付者：永田
申出者：住所〇県×市△丁目□/氏名YY XX様/電話000-00-0000 <input checked="" type="checkbox"/> 消費者/ <input type="checkbox"/> 取引先（ ）/ <input type="checkbox"/> 行政（ ）	
受付方法： <input checked="" type="checkbox"/> Tel/ <input type="checkbox"/> Fax/ <input type="checkbox"/> eメール/他□（ ）	
品名：〇×ヨーグルト（70g×4） 賞味期限：XX.03.10 /ロット記号：A13P	
苦情の種類： <input checked="" type="checkbox"/> 体調不良/ <input type="checkbox"/> 異物混入/ <input type="checkbox"/> 風味不良/ <input type="checkbox"/> 組織不良/ <input type="checkbox"/> 容器不良/ <input type="checkbox"/> 他（ ）	
苦情内容：朝食にヨーグルトを食べたところ下痢をした。医者にはかかっていないが、食べた3人のうち2人が下痢をし、2人が共通に食べた食品はこのヨーグルトだけだった。 購入年月日：20XX年03月01日 購入場所：スーパー△×市店 開封日：20XX年03月02日	
<体調不良の場合> 喫食から発症までの時間：約1時間 体調不良者の人数/喫食した人数：2人/3人 医師の診察等の状況： <input checked="" type="checkbox"/> 受診なし/受診（診断等： ）	
製造日時：20XX.02.20、13:15~13:20	
製造工場/ライン：〇工場/1号充填機	
現物： <input checked="" type="checkbox"/> 有（所在：お客様宅）/ <input type="checkbox"/> 無 現物の保管状況：冷蔵庫に保管（4個パックのうち未開封1個）	
上司への報告：日時03月01日10:30 /報告先：山崎品管課長	
現品による健康被害の可能性： <input checked="" type="checkbox"/> 有/ <input type="checkbox"/> 無 判断の根拠：同日製造品で他に体調不良の苦情はなく、当該製品が原因と確定できないが、2名が下痢をし、共通の食材がこのヨーグルトのみとのことで、原因である可能性を否定できない。保健所に報告する。工場長へ連絡済み。	
保健所への報告： <input type="checkbox"/> 無/ <input checked="" type="checkbox"/> 有 報告日時：03月01日10:40 /報告先：×市保健所 伊藤担当官	
対応責任者：山崎	

左の表は、苦情が発生した際の受付から健康被害の可能性の判断、および保健所への報告までの記録の例です。

現品による健康被害の可能性があるかどうかについて、判断を記載する様式としておくと、保健所への報告など、速やかに対応できます。健康被害の可能性をいち早く正確に消費者に伝えることによって、健康被害を最小限に止めることが重要です。

消費者からの苦情を受ける人が、事務系の担当者である場合もあるでしょう。品質や製造に関する事項について、何を訪ねるべきか関係者で話し合い、記録様式にあらかじめ記入欄を設けておくと、聞き漏らしを防ぐことができます。

また、製造所固有記号やライン記号、製造時刻記号を製品に示している場合は、苦情を受け付ける人がこれらの意味を知っていると、必要な情報を速やかに確認することができます（左の例では、仮に、ロット記号のAが1号充填機、13Pが充填時刻13:15~13:20としています）。

この表では、その後の対応や原因の調査結果、再発防止策などの記録は、別途作成することを想定していますが、同じ表で確認できるほうが良い場合もあると思います。



<豆知識>

「情報の提供」について

厚生労働省による「食品等事業者が実施すべき管理運営基準に関する指針（ガイドライン）」の項目のひとつに「情報の提供」があります。食品への農薬の意図的混入事件などをきっかけに、二度にわたって内容が強化されました。内容は次の三つです（文言を変えています。原本を確認してください）。

- ・販売する食品等の安全性に関する情報の提供に努めること。
- ・健康被害や食品衛生法に違反する食品に関する、消費者等からの情報は、保健所等に速やかに報告すること。
- ・異味、異臭の発生、異物の混入その他で、健康被害につながる恐れが否定できない、消費者等からの苦情は、保健所等に速やかに報告すること。

食の安全などに関する情報を、消費者と製造者、行政機関および流通・販売などの関係者が共有することで、食の安全と信頼を高めることが大切です。万が一の時に円滑な対応ができるように、日頃から良い関係を築くことに努めましょう。