

(1.9.1) 商品に苦情・異常が発生した場合の対応手順

美味しまねゴールド生産工程管理基準 1.9.1 より抜粋

商品に関する苦情・異常が発生した場合の対応について文書化された管理手順があり、下記が明確になっている。

- ①商品に関する苦情や異常の発生時における商品管理の責任者への連絡
- ②状況及び影響の把握（商品回収の必要性の判断を含む）
- ③応急対応（影響がある出荷先及び関係機関への連絡・相談・公表、商品回収、不適合品の処置等を含む）
- ④原因追及
- ⑤是正処置
- ⑥法令違反があった場合の県（美味しまね認証担当部署）への報告

■商品に関する苦情・異常があった時、どう対応しますか？

苦情・異常の例

- ・お客様から商品に対する苦情（腐れ、変色、量目不足等）があった。
- ・出荷前の商品を検査したら、異物が混入していた。
- ・残留農薬検査を実施した結果、基準値超過が判明した。



商品に苦情・異常が発生した時は、できる限り迅速に対応します。そのため、対応手順をあらかじめ定めておくことが重要です。具体的な手順を定めたら、実際に機能するかテストを行います。手順の欠陥を洗い出し、実際に役立つ手順にしましょう。

また、苦情・異常の原因を追及し、再発防止に努めることが大切です。再発防止策を農場内で働く作業員に周知し、ルールの徹底を図ります。

次ページに対応手順の作成例を示していますので、参考にしてください



- ▶ 「だれが」「いつ」「何をするか」をイメージしながら作成しましょう
- ▶ 取引先や関係機関等の連絡先を一覧表でまとめておくと、連絡がスムーズにできます

【問い合わせ先】

産地支援課美味しまね・GAPスタッフ

TEL：0852-22-6011

E-Mail；oishimane@pref.shimane.lg.jp

★美味しまね認証 HP <https://oishimane.com/>



商品に関する苦情・異常（商品の回収を含む）対応手順 作成例

1. 苦情の受付、異常の発見 《農場内のだれでも》

相手の氏名、苦情・異常の内容、連絡先、受付日時などを記録する。

2. 商品管理責任者への連絡 《受付者》

異常・苦情の概要を商品管理責任者に報告し、指示を仰ぐ。

※この時、商品回収の判断を行う。

3. 応急対応 《商品管理責任者》

農場責任者へ報告し、影響がある取引先、関係機関（保健所、農林水産振興センター、農協等）に連絡や相談をする。

法令違反の疑いがある場合は、県（美味しまね認証担当部署）にも連絡する。

商品の回収、代替品の手配などを行う。

4. 原因追及 《各責任者》

出荷先やロット番号などからほ場や作業場を特定し、原因を調査する。

商品を回収した場合は、回収した商品の処置（分析、廃棄等）を検討する。

5. 是正処置 《各責任者》

関係者と一緒に、苦情・異常の発生原因を除去する方法および再発防止策を検討する。

6. 周知徹底 《各責任者》

是正処置を農場内で働く作業員全員に周知し、ルールの徹底を図る。

7. 取引先等への報告 《商品管理責任者》

苦情・異常の発生原因、再発防止策、対応の経緯などを記した報告書を取引先、関係機関に提出する。

法令違反があった場合は県（美味しまね認証担当部署）にも報告する。

8. 記録 《商品管理責任者》

上記の一連の対応結果を『異常・苦情・ルール違反对応記録』に記録し、農場責任者、経営者に報告する。農場責任者及び経営者は、内容を確認する。

9. 経過観察 《商品管理責任者》

是正処置の結果や対応手順が適切か確認する。

連絡先一覧

取引先、関係機関	電話番号
商品管理責任者：島根太郎	090-0000-0000
〇〇スーパー（取引先）	0852-22-0000
JA しまね〇〇地区本部〇〇営農センター	0852-22-0000
〇〇保健所	0852-21-0000
〇〇農林水産振興センター〇〇農業部	0852-30-0000
島根県産地支援課（美味しまね担当）	0852-22-6011