

製品の回収等、健康被害情報の報告の対応方法

鳥取県食品衛生条例 別表第 1

製品の回収等、健康被害情報の報告の対応方法

1 食品取扱施設の衛生管理

(8) 不良な食品等の回収及び廃棄

- ア 食品衛生上不良な食品等を製造し、又は販売した場合に備えて、不良な食品等の回収に係る体制、方法等を定めた手順書を作成すること。
- イ 食品衛生上不良な食品等を製造し、又は販売したことが判明したときは、アの手順書に従い、当該食品等の回収その他の必要な措置を講ずるとともに、知事に報告すること。
- ウ イの措置により回収した食品等は、通常の製品と明確に区別して保管し、知事の指示に従って適切に廃棄その他の必要な措置を講ずること。

(11) 情報の提供

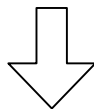
- ア 食品衛生上不良な食品等の製造又は販売があった場合であって、当該食品等の回収その他の必要な措置を行うときは、消費者への注意喚起のため、当該食品等の回収等に関する情報を公表すること。
- イ 消費者に対し、販売食品等（法第 3 条第 1 項の販売食品等をいう。）についての安全性に関する情報提供を行うこと。

【実施状況チェックリスト】

まずは現在の状況を自己判断してみましょう。

チェック項目	はい	いいえ
クレーム対応の担当者が決まっていますか。		
クレーム対応時の対応方法が決まっていますか。		
クレーム内容の確認、原因調査は行っていますか。		
クレームに対して再発防止策を提示していますか。		
再発防止策の効果を確認していますか。		
クレーム対応の処理経過を記録していますか。		
回収する場合及び消費者から健康被害の報告があった場合、管轄する事務所（保健所）へ報告すること及び調査へ協力することとなっていますか。		
回収にあたるチームが編成され、それぞれの責任分担と役割が決まっていますか。		
回収時の方法が決まっていますか。		
回収した製品の保管方法、処分方法が決まっていますか。		
公表の方法が決まっていますか。		
回収の開始時、終了時に事務所（保健所）に報告するよう決まっていますか。		

全ての項目で「はい」になるように衛生管理の方法を見直し、実際に手順書作成に移りましょう。



【手順書作成状況チェックリスト】

チェック項目	はい	いいえ
クレーム処理対応の手順書がありますか。		
クレーム処理対応の手順が記載されていますか。		
クレームに対して原因調査を行うことが記載されていますか。		
クレーム対応の経過を記録するよう記載されていますか。		
クレーム処理経過を記録する様式はありますか。		
回収する場合及び消費者から健康被害の報告があった場合に、保健所へ報告することが記載されていますか。		
製品回収の手順書がありますか。		
食中毒等、事故発生時の対応方法が記載されていますか。		
どのようなときに製品回収を行うのが記載されていますか。		
製品回収にあたるチーム編成とそれぞれの責任分担、役割が記載されていますか。		
休日における緊急時の対応は記載されていますか。		
具体的な回収方法が記載されていますか。		
回収の周知方法、公表方法が記載されていますか。		
回収した製品の保管場所、処分方法は記載されていますか。		
回収開始に当たって事務所（保健所）に報告することが記載されていますか。		
回収終了時に事務所（保健所）に報告することが記載されていますか。		

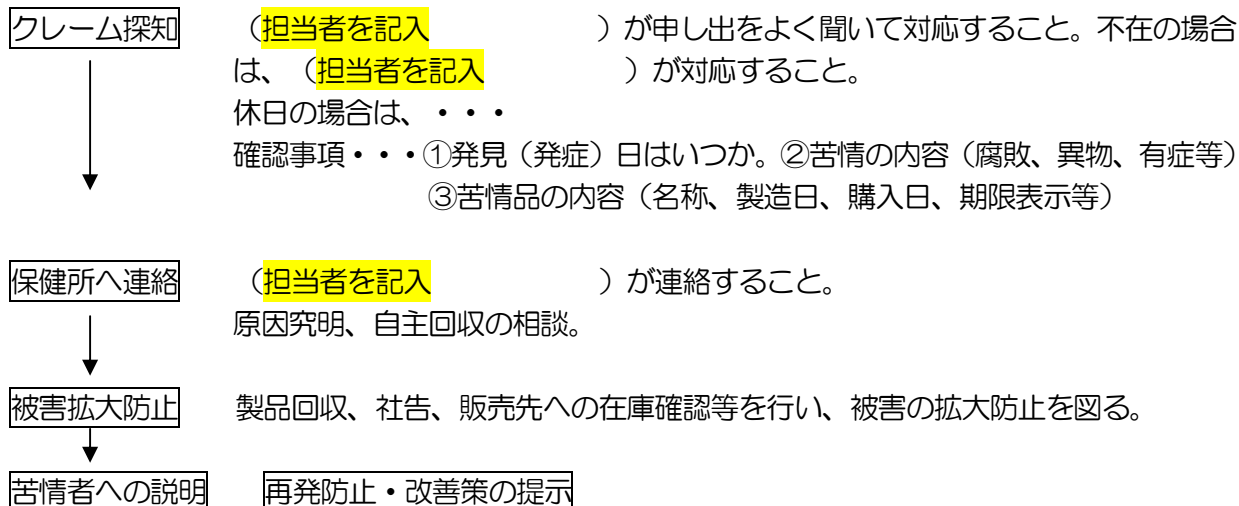
<ポイント>

- 消費者からのクレームは、事故発覚の始まりとなることがあります。クレームについては迅速、誠実に対応しましょう。
- クレームの中には施設が原因はないと思われることもあるかもしれませんが、トラブル防止のためにもきちんと対応しましょう。
- クレームの原因究明の結果に基づき講じた再発防止策が施設の衛生管理のさらなる向上に繋がります。

回収手順書作成例

部門責任者	(担当者名を記入)	実務担当者	(担当者名を記入)
1 回収手順書作成の目的			
健康被害の拡大を防止し、速やかに原因究明を行い、再発防止策をとる。			
2 クレームの受付			
(1)クレームは、(担当部署を記入)が担当し、受け付けたクレームごとにクレーム対応表に記入する。			
(2)クレームの内容を分析し、担当課へ連絡する。 (担当部署の責任者を記入)は、その日に受け付けた「クレーム対応表」を確認し、社長へ報告する。			
3 原因調査			
(1)担当課ではクレーム内容を分析し、原因調査を行う。			
(2)複数の課で対応が必要な場合は、それぞれの課で情報共有に努める。			
(3)工場等に原因があった場合(推定も含む)、再発防止策を講じ、改善を実行する。			
(4)調査結果等の処理の経緯は、「クレーム対応表」に記録する。			
4 クレームへの対応			
回答が求められたクレームの対応報告については、社長の決裁を得た上で、クレーム対応責任者が説明する。説明は、電話、郵送若しくは自宅訪問で行う。 工場等に原因があった場合(推定も含む)、説明の際に再発防止策も説明する。 対応状況については、「クレーム対応表」に記録する。			
5 保健所(総合事務所等)への連絡			
次の場合は速やかに保健所(総合事務所等)に連絡し、保健所(総合事務所等)の指示に従い、調査に協力する。			
(1)食品衛生上不良な食品等を製造し、又は販売したことが判明したとき(包装不良、シーリング不良、脱酸素剤の封入もれ、加熱不良等)			
(2)食品衛生法に違反する食品を販売したとき(規格基準違反、アレルギー表示違反、残留農薬等)			
(3)消費者から健康被害、異物混入等の報告があった場合			
(4)その他社長が必要と認めたとき			
6 製品回収			
(1)自主回収は、危害の重篤性及び保健所(総合事務所等)への相談結果を考慮し、社長が決定する。			
(2)回収責任者 (担当者名を記入)			
(3)回収基準			
ア 腐敗、変敗又はそのおそれのある場合			
イ 健康被害を及ぼす有毒な若しくは有害な物質が含まれている又はその疑いがある場合			
ウ 食品の規格基準に適合しない場合			
エ 添加物の使用基準に適合しない場合			
オ 健康被害を及ぼすおそれのある異物が混入した場合			
カ 関係法令に基づく適切な表示を行っていなかった場合			
キ その他社長が必要と認めたとき			
(4)回収方法			
ア 回収に当たり、特定されたロットの保管場所又は販売先、流通経路等の特定を容易にするため、製品の出荷、販売先を記録した文書を少なくとも、製品の消費期限以上保管する。			
イ 消費者からの健康被害等に関する苦情を受けた場合は、日時、苦情の内容、原因調査結果、取られた措置の内容について整理し保存する。			

ウ 回収にあたる担当部署及びその責任者、休日等における対応フローは次のとおり。



- エ 回収に当たっては、出荷先、販売先に速やかに電話及び文書で連絡し、在庫の返品依頼と店頭での回収告知を依頼する。
- オ 回収を徹底するための周知方法は、ホームページ、店頭告知とし、その他の方法は保健所（総合事務所等）の指導にしたがう。
- カ 回収された製品の処分までの保管は廃棄物倉庫とし、通常製品とは分けて保管する。回収した製品の処分は産業廃棄物業者に委託する。
- キ 危害の重篤性に応じて、回収方法、告知方法等、保健所の指導にしたがう。

7 回収の開始

- 回収を開始するときは、保健所（総合事務所等）に対し、次の事項を報告する。
- ア 回収する食品等の名称、容器又は包装の形態及び内容量、当該食品の写真
 - イ 販売者の住所及び氏名（法人にあっては営業所の所在地及び名称）、製造施設の名称及び所在地又は固有記号
 - ウ 回収する食品等の範囲（製造年月日、賞味期限、ロット番号等回収するロットの特定に用いることができる番号）
 - エ 回収する食品等の製造又は出荷の数量及び出荷先（出荷先の名称、所在地、電話番号、ファクシリ）
 - オ 回収する理由
 - カ 回収の方法（回収の期間、手段、問合せ先、周知方法など）
 - キ 健康への影響
 - ク 苦情等の状況
 - ケ 担当者の氏名及び連絡先
 - コ その他必要な事項

8 回収後の措置

- 回収が終了したときは、保健所（総合事務所等）に対し、次の事項を報告する。
- ア 回収状況（回収数量等）
 - イ 回収品の処理（廃棄等）
 - ウ 原因究明の結果及び再発防止策

9 文書の保存期間

1年

クレーム対応表

(No.)

申出者			
受付日・時間	年 月 日 :		
受付者	課		
申出者・住所			
クレーム内容	異物混入()・異味・異臭・腐敗変敗・その他 内容() 無症・有症()		
対象食品名			
期限表示			
購入日			
発見日			
概要			
工場内での対応			
原因			
再発防止策			
処理経緯	日時	対応者	内容
対応結果			