

食品危機管理対応マニュアル(例)

平成〇〇年〇〇月〇〇日

〇〇〇〇株式会社

目 的

近年の食品事故（食中毒、食品異物混入、食品表示ミス）が度々発生しており、消費者の食品企業に対する信頼は大きく揺らいでいます。

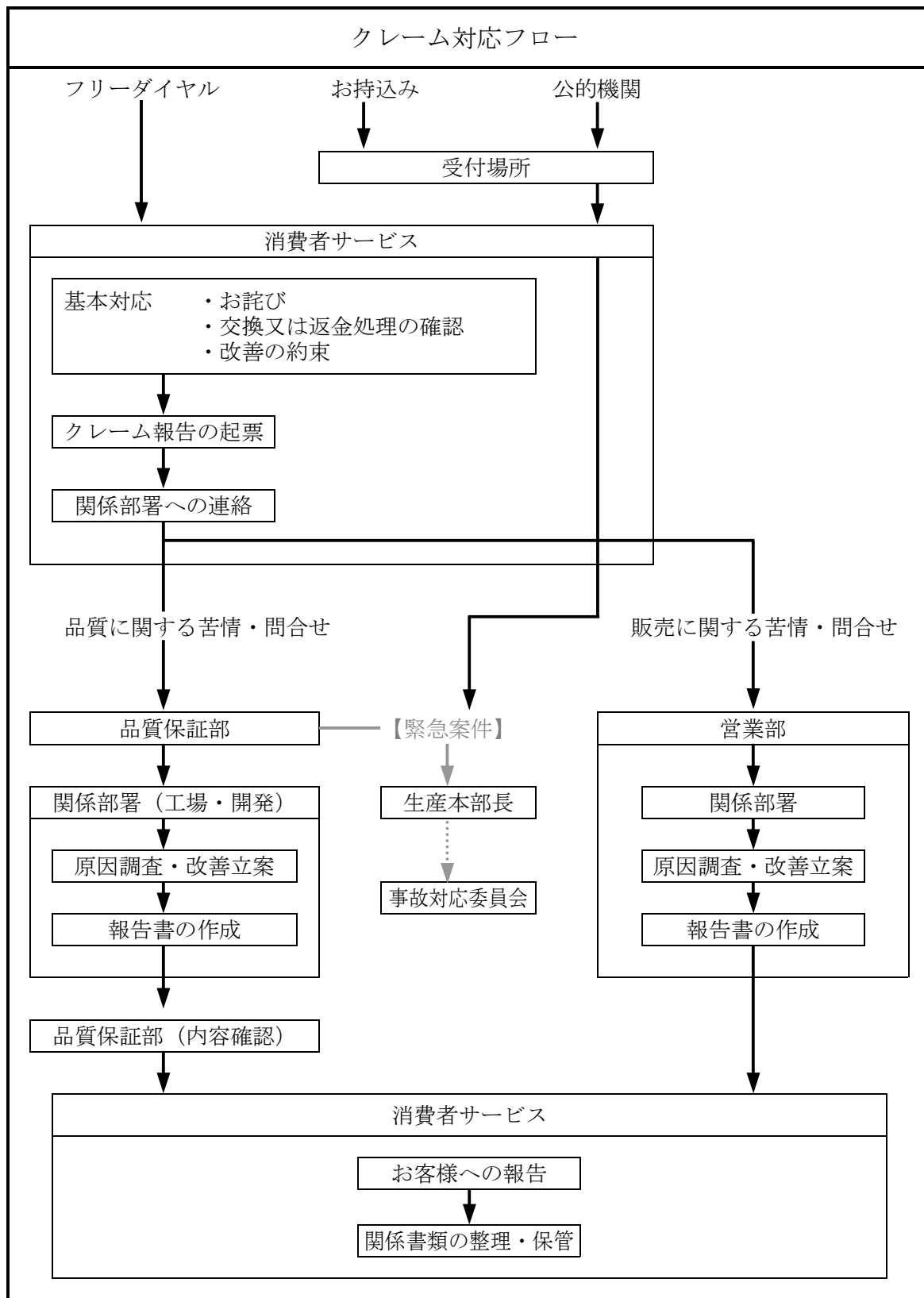
この様な中で、弊社でも食品事故を未然に防ぎ、安全で高品質の食品を提供することは第一義の使命であります。

消費者に信頼され、社会のなかで常に高い倫理観と使命感を持ちながら日々の業務を遂行していかなければなりません。

そのために、私たちは本マニュアルを作成し、経営者のみならず全従業員に徹底し、自らが実行してまいります。

平成〇〇年〇〇月

〇〇株式会社



クレーム申し出者聞き取りカード（様式例）

NO. _____

受付日時	年 月 日 (:)	
担当者		
お客様情報		
お申し出内容	<input type="checkbox"/> 苦情 <input type="checkbox"/> お問い合わせ	
	被害の有無内容 有 無	
お客様の様子		
当方からのお願い		

当方からの連絡の必要性： 有 () ・ 無
<対応>
備 考

記録書No. _____

製品の回収手順 ・ 回収の判断

1 回収の検討の必要性があった場合には、生産本部長を責任者とし、工場長、品質保証部長、営業本部長で対応を判断する。

回収に係わる事項、外部報告書については、すべて社長承認とする。

2 以下の場合、回収検討を行う。

(1) アレルギー物質・添加物等、表示にないものが混入していたことが発覚した場合

(2) 原料メーカー・他社情報等から、当社使用原料に法規違反や異物混入等があった旨の連絡があった場合

(3) ロット不良が明らかな場合

① 日付ミス

② 包装不良

③ 製造ミス など

(4) 検査結果で規格外品が出荷されたことが判明した場合

(5) 同ロットで同一クレームが複数発生し、ロット不良等の疑いが持たれた場合

(6) 金属等の危険異物が複数発生した場合

(7) 金属等の危険異物や危害物質の混入の疑いがあった場合

(8) その他、生産本部長、工場長、品質保証部長が回収の検討の必要性を認めた場合

3 回収判断

(1) 責任者は、回収検討のために以下の情報を収集する。

① 対象となる商品の範囲の特定

② 該当商品の製造規格及び製造履歴

③ 該当商品の出荷、販売先とその数量

④ 関連法規及び過去の事例等の確認

⑤ その他、必要となる情報

(2) 情報に基づき、その危害の拡大性、重大性を判断する。

(3) 必要に応じ、行政等に確認を行う。