

(別添1)

## 消費者等問い合わせ対応マニュアル（手順）

段 階	方 法 等	ポイント
情報提供	直接品質管理担当でない者が受けた場合は、最優先で担当者に連絡をとる。 消費者からの情報が、他の機関を通じて提供された場合も同様とする。	
対 応	情報の内容（言い分）をよく聞き、その場で結論を出さないこと。	「迷惑をおかけいたしましたして申し訳ありません」が大切
対応記録用紙に記入	提供された情報を窓口対応記録用紙（別紙）に整理する。	可能であれば要望を聞く
報 告	品質管理担当は、窓口対応記録用紙を組織内に回覧する。同時に処理手順、対応策を決定する。 全ての情報は、代表者に窓口対応記録用紙の写しで報告する。	
情報確認（調査）	状況確認等に必要な調査を実施する。 情報提供者（再）、流通関係者等に情報の提供を求める。	品質管理責任者からの「お詫びの電話」を兼ねて情報収集
訪問 現物入手	電話だけでは、情報の内容（商品の状態）が正確に把握しがたい場合、情報提供者の了承を得て訪問等により、現物の状態を確認する。返送や写真での対応なども検討する。現物は、写真を撮って窓口対応記録用紙に添付し記録を残す。	
原因究明	商品の流通経路・価格・販売日等を調査するとともに、原因を究明する。	今後の商品づくりに活かす
解決方法の決定	品質管理責任者は、関係者の意見を聴き、解決案を策定、代表者の承認を得て、解決方法を決定する。	
情報提供者への報告	決定された解決方法を報告し、理解を求める。	必ず品質管理責任者が行う。
処 理	決められた解決方法に従い処理をする。	
処理完了報告	処理が終了したら、窓口対応記録用紙に処理経過を記載し、代表者及び関係者に報告した後、保管する。	事案の内容毎に整理し今後の対応に役立てる。

## 参考様式

## 窓口対応記録

受付年月日	平成    年    月    日    時 ( 電話 ・ FAX ・ 文書 ・ 来所 ・ その他(                  ) )
受付者名	
情報提供者の氏名 連絡先	(氏名)                                      匿名 (住所) (TEL)
問い合わせ内容	(目的)  (内容)
返答内容	
処理方法 ・ 情報提供者対応 ・ 調査、研究 ・ 生産者等対応 ・ 関係機関対応 ・ 参考として聞き置く	
処理完了日	平成    年    月    日

(確認欄)

代表者等	確認責任者	栽培責任者	品質管理責任者	窓口対応責任者者