

# あんあん ニュース

制作：食品安全推進委員会 発行：コープ北陸事業連合

2月号

平成30年  
1月29日 発行

食品安全推進委員会とは

組合員、学識者、コープ北陸役員からなる委員会です。コープ北陸の安全確認業務がしっかり行われているか、対応が適切かなどの監査を行っています。



あんあんニュースのバックナンバーはこちらのホームページでご覧になれます

コープ北陸事業連合ホームページ <http://www.coop-hokuriku.net>

## 組合員お申し出対応

### 届いた商品が「おかしいな」と思ったら

生協では組合員さんから寄せられる商品に関するご意見を「お申し出」と呼んでいます。コープ北陸ではお申し出があった場合、以下の手順に沿って迅速な対応を行っています。

### ① 受付

組合員さん



受付窓口



商品の状況など詳しく伺いながら受付カードに記入していきます

システム登録



受付カードに記入した情報を入力

同じようなお申し出がないか確認するんだね

お申し出は専用の管理システム(クイック・プロII)※で一括管理。全国の生協と連携することで、他生協のお申し出状況も即座にキャッチすることができます。

お申し出の商品は配送担当者が回収します

ご連絡は加入先の生協へ

富山県生協

富山センター:0120-30-4761

東部センター:0120-62-0770

西部センター:0120-52-5901

※配送担当者へもお気軽にお声かけください。

コープいしかわ

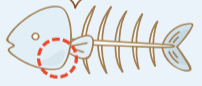
0120-759-853

福井県民生協

0120-016-165

### ② 調査

調査の結果、魚の骨の一部(カマ)で  
あることが判明



取引先にて調査結果をシステムに登録

取引先



細かく調査しているのね

微生物検査や残留農薬検査を行うこともあります

取引先では製造工場内での記録確認や工程ごとの点検を実施、必要に応じて異物を特定する同定検査なども行い原因の解明にあたります。調査期間は約2週間程度、検査などを実施する場合は長期間かかることもあります。

コープ北陸

登録内容を確認し取引先に連絡



### ③ 報告

取引先

コープ北陸へ報告



コープ北陸 お申し出管理グループ担当者

修正の一例

取引先から届いた調査報告書の内容がお申し出に沿った報告になっているか確認します。専門用語などの分かりにくい言葉は取引先に確認し、分かりやすい内容に修正します。

修正前

修正後

ドレス加工

魚の頭をとる

点検箇所を増やすなど対応策も記載されているね

書面も簡潔で見やすいわ

修正した調査報告書を組合員さんへ

なるほど!

お申し出を速やかにキャッチすることで商品事故につながる可能性を早期に見極め、同じ商品を購入した他の組合員さんに連絡することで被害を最小限に抑えられるよう体制を整えています。

※管理システム(クイック・プロII):組合員さんからの申し出を登録するシステム。全国の主な生協がこのシステムを利用しているため、登録した商品の他生協でのお申し出状況を確認することができる。