

クレーム・異物混入の対応記録（記入例）

農場名： _____ 受付番号： _____ 責任者： _____

項目	記入欄	記入のポイント
受付日時・受付者	2026年7月3日 10時15分・佐藤	
申し出た人・連絡先	〇〇青果 仕入担当 高橋様（電話 000-0000-0000）	取引先か消費者か。連絡先は必ず控える
受付の方法	電話	電話・メール・来店・取引先経由など
対象の商品	ミニトマト 200gパック	品目・規格・数量
出荷日・ロット	7月1日出荷・6月30日収穫・東1号	出荷記録・収穫記録からたどる
申し出の内容	異物：パックの中に長さ1cmほどの黒いビニール片	異物・腐れ・品質・数量不足・表示の誤り・健康被害・その他
健康被害の有無	なし	ある場合はすぐに責任者へ。保健所への相談も考える
現物の確認	あり（写真をメールで受け取り、現物は7/4に回収）	現物・写真を保管する
その場の対応	該当パックの代品を7/4に届けた	代品・返金・謝罪など
原因の調査	調製台の下のマルチの切れ端を確認。選果中に風で舞い込んだと考えられる	作業場・作業の流れ・資材を見直す
同じロットの確認	同日出荷の他の3件に連絡し、異常なし。在庫なし	他の出荷先・在庫に同じ問題がないか
回収・出荷停止の要否	不要（同ロットに異常なし）	必要なら出荷先と相談。関係機関への連絡も判断する
再発防止策	マルチなどの資材を調製室に持ち込まない。作業前に調製台の周りを清掃する	農場のルールに加え、作業者に伝える
効果の確認	7月の衛生点検で調製室への資材の持ち込みなし	対策後に同じことが起きていないか
完了日・責任者の確認	7月10日・山田	

- クレームが来てから手順を考えると間に合いません。誰に連絡するか、回収の判断を誰がするかを前もって決めておきます。
- 健康被害のおそれがあるときや、法令違反のおそれがあるときは、保健所などの関係機関に相談します。
- 記入例の人名・取引先・数値は架空のものです。