クレーム・異物混入の対応記録　（記入例）

農場名 山田農園　受付番号 1

1　受付

2026年7月3日 10時15分に、電話で申し出を受けた（受付者 佐藤）。

申し出た人と連絡先は、〇〇青果 仕入担当 高橋様（電話 000-0000-0000）。

2　対象の商品と申し出の内容

対象はミニトマト 200gパック（7月1日出荷・6月30日収穫・東1号）である。

申し出の内容は、異物（パックの中に長さ1cmほどの黒いビニール片が入っていた）。

健康被害は、なかった。

現物の確認は、写真をメールで受け取り、現物は7月4日に回収した。

3　その場の対応

該当のパックの代品を、7月4日に届けた。

4　原因の調査

調製台の下にマルチの切れ端があるのを確認した。選果中に風で舞い込んだと考えられる。

5　同じロットの確認と回収の要否

同じ日に出荷した他の3件に連絡し、異常がないことを確かめた。在庫はない。

回収・出荷停止の要否は、不要と判断した（同じロットに異常がないため）。

関係機関（保健所など）への連絡は、しなかった。

6　再発防止策と効果の確認

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。作業者全員に伝える。

対策のあと、7月の衛生点検で、調製室に資材が持ち込まれていないことを確かめた。

完了日 7月10日　責任者の確認 山田

クレームの一覧（受付と対応の状況）

受付番号	受付日	申し出た人	商品・ロット	内容の区分	内容（要約）	再発防止策	完了日