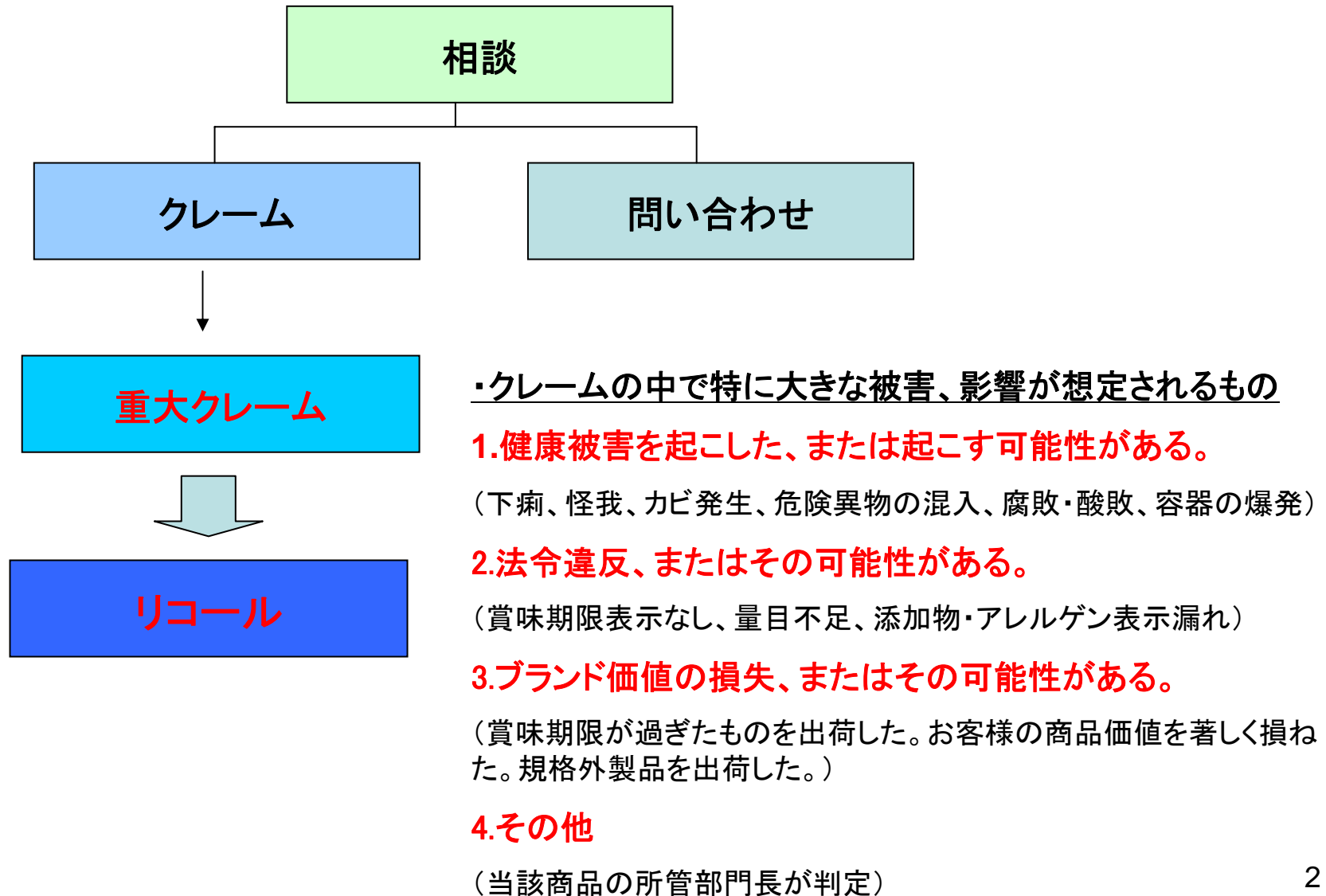


味の素(株)における商品回収の仕組み

2007.10.30

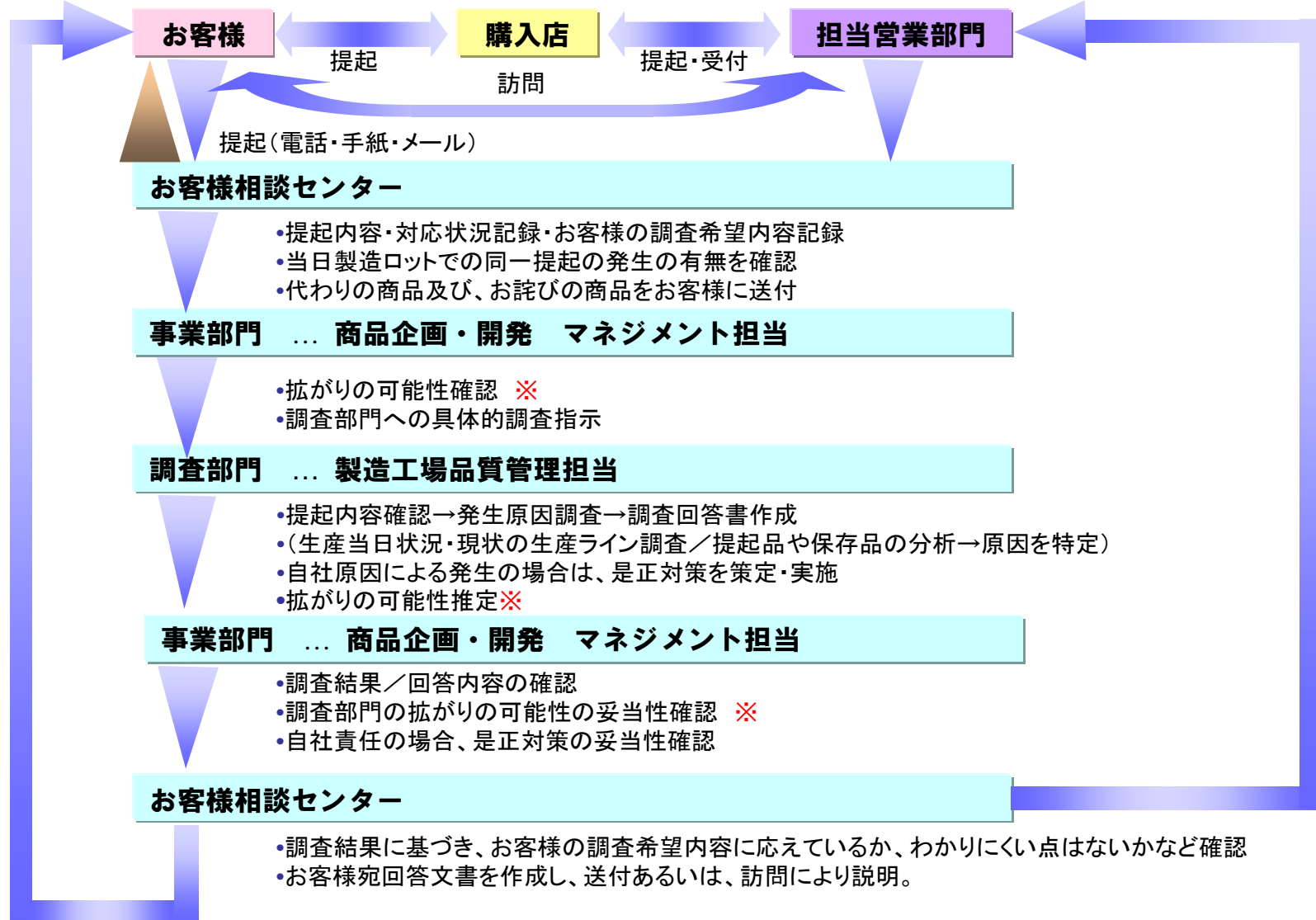
味の素(株) 品質保証部
お客様相談センター

1.商品に関する相談対応の区分



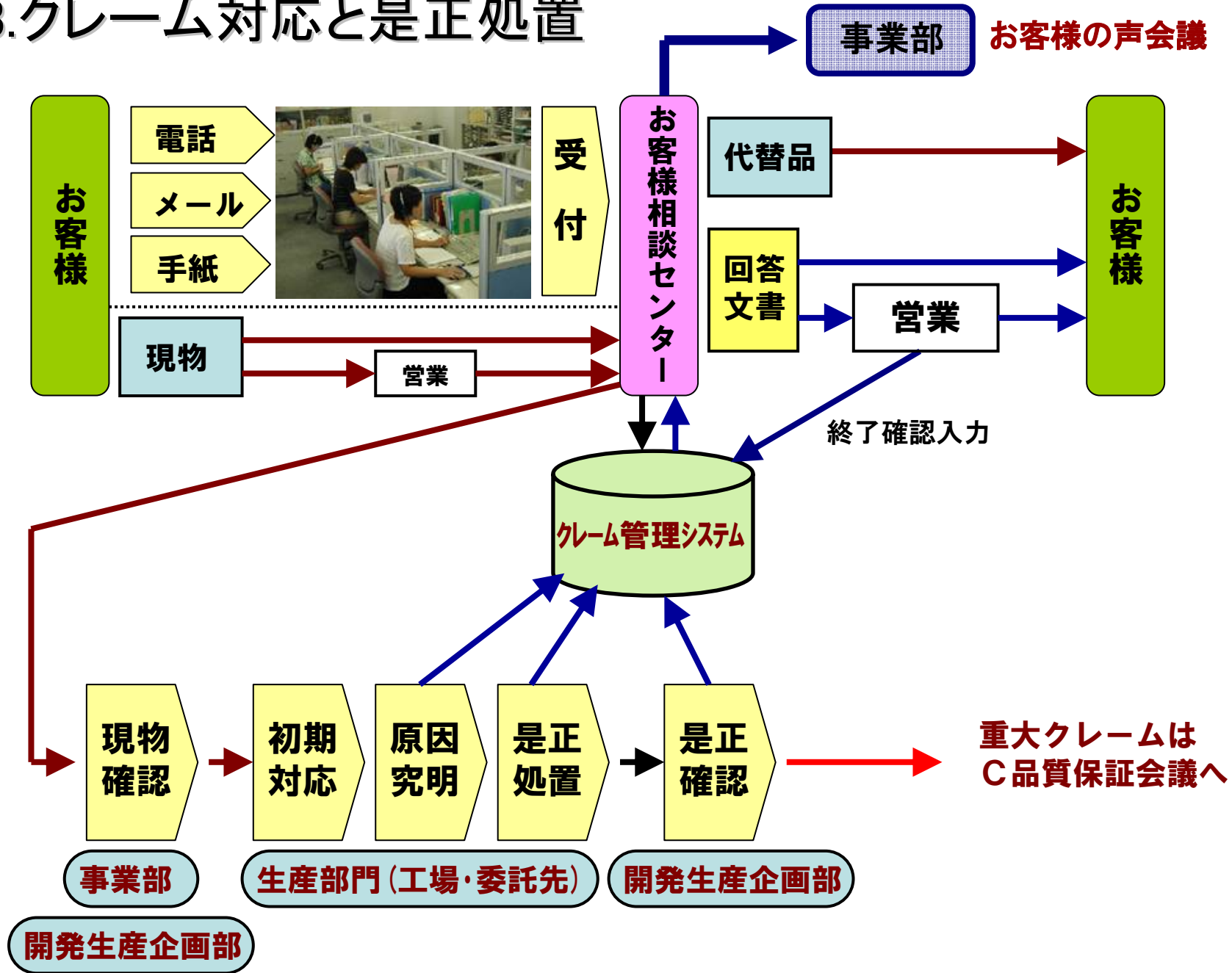
2.通常のクレーム対応フロー

＜味の素(株) 家庭用商品 クレーム対応フロー＞

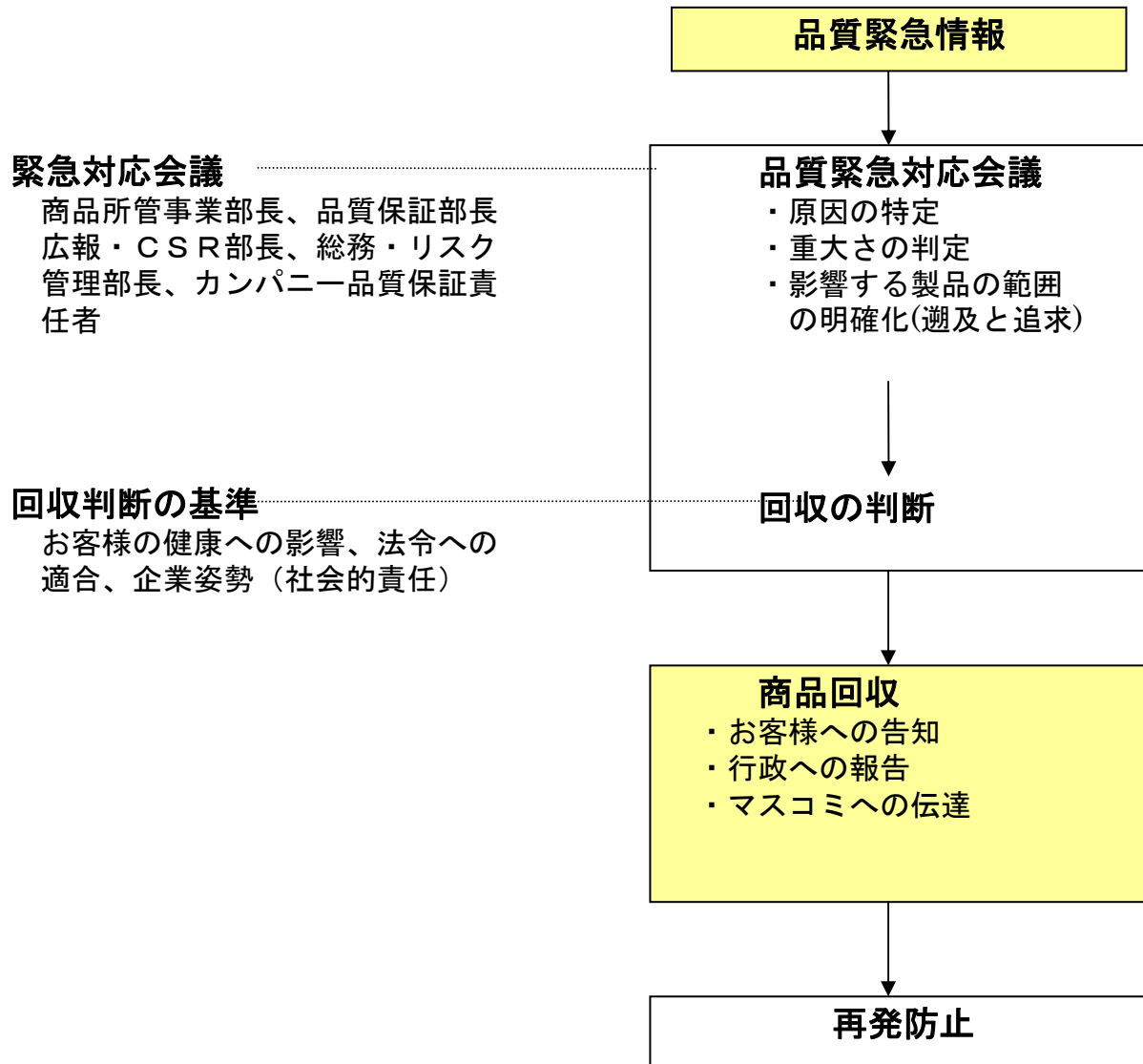


※拡がりの可能性がある場合は、「品質緊急対応基準」に則って緊急会議にて対応判断

3.クレーム対応と是正処置



4.商品回収の仕組み



5.商品回収の意思決定

○重大クレームの発生、または発生が予想される場合

味の素品質保証システムにおける

①「品質緊急対応会議」が召集され

②「品質緊急対応基準」に照らして

会社としての対応が協議・決定される。

* 品質緊急対応会議： 当該商品所管事業部長、品質保証部長、広報・CSR部長、

総務リスク管理部長、カンパニー品質保証責任者

* 品質緊急対応基準：味の素品質保証システムにおいて定められた基準書。

→ 商品の品質に関する理由により商品を回収する場合等の対応基準を定め緊急事態に迅速に対応し、顧客への被害を最小限に抑え、会社の信用・信頼を確保することを目的とする。

→ 目的・適用範囲・用語定義・関連文書・対応手順等を定めている。

7.商品回収の種類

- 1.「リコール」→社告、プレスリリース等により、社会に告知、公表して商品の回収を行うこと。
- 2.「流通回収」→小売店店頭、卸店から回収すること。
- 3.「出荷停止」→当社管轄下にある倉庫からの出荷を停止し、回収すること。

8.商品回収時・後のフォロー

回収方針:->問題となった商品の全数回収が原則。

特に危険異物の場合は、製造ロットを特定し、回収率も管理する。
但し、食品の場合、既に食してしまっている場合や、消費者が自ら判断し回収に至らないケースもあり、全数を回収できた例はない。

回収開始後:->品質緊急対応会議のもと、商品所管部門を中心として、回収作業、回収の進捗状況、問題点の把握、対応策の決定等を適宜行う。
(開始後、原則1回/日、総括会議を開催し経過を共有する。)

回収率判断:->対象となる商品数が回収されるまで回収作業は継続させるが、期間が長期に及ぶこともあり、結果として全数回収せず自然終了となる場合が多い。

告知の回数:->新聞等については開始時の1回のみというケースが殆ど。その後はホームページやお客様相談センターでの対応等において、継続して周知を図る努力は行なう。

相談対応:->お客様相談センターにおいては、終了宣言のない限り、回収対応を継続。