

## 緊急連絡! 気をつけや情報(Vol.50)

# 食品への異物の混入防止と クレームの初期対応について

平素は協会事業にご協力いただき誠にありがとうございます。

今般、食品の異物混入が相次いで発生した問題で厚生労働省より通知がありましたので、徹底した食の安全管理に努めていただくようお願いいたします。

また、連日の報道の過熱で、一般消費者の方も“食品への異物混入”に対して意識が敏感になっており、会員社の店舗でも異物混入のクレームが増えているようです。

【異物混入防止のポイント】と、もしお客様から【クレームを受けた時の初期対応のポイント】を参考にしながらご対応をお願いいたします。

### 厚生労働省通知(H27.1.9) 留意点等抜粋要約

#### ■食品等事業者における異物の混入防止のための取組みの徹底のための留意点

- 1.食品取扱い設備等の衛生管理に当たっては、分解や組立てを適切に行うとともに、故障又は破損があるときは、速やかに補修し、常に適正に使用できるよう整備しておくこと。
- 2.施設及びその周囲は、維持管理を適切に行うことにより、常に良好な衛生状態を保ち、そ族及び昆虫の繁殖場所を排除するとともに、窓、ドア、吸排気口の網戸、トラップ、排水溝の蓋等の設置により、そ族、昆虫の施設内への侵入を防止すること。
- 3.食品取扱者は、衛生的な作業着、帽子、マスクを着用し、作業場内では専用の履物を用いるとともに、指輪等の装飾品、腕時計、ヘアピン、安全ピン等、食品製造等に不要なものを食品取扱施設内に持ち込まないこと。
- 4.洗浄剤、消毒剤その他化学物質については、使用、保管等の取扱いに十分注意するとともに、必要に応じ容器に内容物の名称を表示する等食品への混入を防止すること。

■食品等の製造、加工及び調理等が衛生的に行われるよう食品取扱者は、食品等の衛生的な取扱方法・汚染防止方法など衛生教育を適切に実施する

■食品等の製造又は加工で、異物混入の可能性の点検を行い、原材料・製品への異物の混入防止のための必要な措置を講ずる

■保健所の助言・指導の下、迅速かつ効果的な原因究明を実施し、食品衛生上の被害拡大防止対策を速やかに講ずるため、消費者等からの食品等に係る苦情で健康被害につながるおそれが否定できないものを受けた場合は、保健所等に速やかに報告する

(詳細の通知は、厚生労働省ホームページ“食品への異物の混入防止について”をご確認下さい)

## ● 異物混入防止ポイント ●

飲食店で最も多い異物混入は、髪の毛・虫・金属片です。

未然に防ぐためにお店の整理・整頓・清掃・清潔、躰（マニュアル・手順・ルール等を守る）の徹底を実践しましょう！

|            |   |
|------------|---|
| 毛髪混入防止ポイント | <ul style="list-style-type: none"> <li>・前髪を出さない、長い髪は束ねるなど頭髪が落下しないよう身だしなみを整える</li> <li>・仕事中は髪の毛を触らない</li> </ul>  |
| 虫混入の防止ポイント | <ul style="list-style-type: none"> <li>・段ボールは虫がつきやすいので調理場で放置しない</li> <li>・ドアなどは開けっ放しにしない</li> <li>・食品クズはすぐゴミ箱に捨て、生ゴミは調理場等に放置せずこまめにゴミ捨て場へ移動させる</li> <li>・虫を発見したらすばやく虫を捕獲し処理する。また、その虫がどの経路から入ったのかを調べて対策を講じます</li> <li>■空調機、熱源周り、排水溝・グリストラップ、ゴミ捨て場は、特に害虫が発生しやすい場所なので、重点的に洗浄・除菌をする</li> </ul> |
| 金属片の防止ポイント | <ul style="list-style-type: none"> <li>・金属ザルや金属たわしは破損があればすぐに新しいものと交換する</li> <li>・ホッチキス・クリップ・シャープペンなどは調理場では使用禁止にする</li> </ul>  |

## ● クレーム初期対応のポイント ●

お客様のどんなクレームも初期対応が非常に大切です。クレームの受理時や早い時点での対応が悪く、問題を更に大きくするケースもよくあります。

「感謝の気持」をもって適切な対応で、お客様に納得・満足してもらえよう努めましょう！

|               |  |
|---------------|--|
| クレームの受理者      | <p>お客様から声を掛けられたスタッフが必ずクレームを受理する</p> <p>※手が離せない・事情がわからない等で他のスタッフに回すことはしない</p>   |
| 傾聴の態度         | <p>お客様の話を聞く時は、腰を低くするか床に膝をついてお客様の目を見て、誠意をもった姿勢で対応する</p> <p>※【お客様を激怒させる態度】◎疑わしそうな態度をした◎事務的に冷たい態度をとった◎真剣に聞いていない◎多忙等を理由に待たされた◎お詫びの言葉がマニュアル的で誠意がない</p>  |
| 不快にさせたことへのお詫び | <p>理由を問わず、お客様に不愉快な思いをさせたことに対して気持ちを込めてお詫びをする</p> <p>※【お客様を激怒させる言葉】◎苦情の内容を否定・反論するような言葉◎自店やスタッフを弁護する言葉◎言い訳・弁解するような言葉</p>  |
| 治療を最優先        | <p>異物混入で口のなかを負傷されていないか確認をし、負傷されている場合は、清潔な布などで止血。出血がひどい場合は、病院に搬送する</p>  |
| 問題を正確に理解する    | <p>真摯な態度で叱られ役・聞き役に徹して、お詫びの言葉を交え、相槌・頷きながらお客様の苦情内容や要望などを十分によく聞く</p>  |
| 苦情解決・引き継ぎ対応   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・受理者が解決できる苦情であれば責任をもって解決に努める。解決できた苦情は、責任者に報告し、店・会社全体の共通認識になるよう記録に残す</li> <li>・受理者が解決できない場合は、お客様に了解を得た上で、責任者に引き継ぐ。引き継ぐ際の報告は、自分の憶測を混ぜないでお客様の話された内容のみを伝える</li> <li>・お客様の感情がおさまらない納得してもらえない場合は、【人・場所・時間】を変えて対応する</li> </ul> |

■ 悪質なトラブルなどの情報を『気いつけや情報』へ是非ご提供下さい。ご連絡先はORA事務局【TEL:06-7668-5575/FAX:06-7668-1075】まで。

■ 「気いつけや情報」は、ORAホームページ[<http://www.ora.or.jp>]でもご覧いただけます。