

お届けした商品に 問題があったときのお願い

お届けした商品に問題が…。あってはならないことですが、完全に無くすることができないのが現状です。

今回は、お届けした商品に問題があったとき、原因の特定と的確な対策を行うためのお願いをまとめてみました。

●どこに連絡すれば良いの？

お届けされた商品が、「いつもと違う?」「変だ?」と感じられましたら、まず、その商品をお届けした配送(支所)センター、ご利用いただいた店舗へご連絡をお願いします。

●こんなところに気をつけて欲しい 3つの事例

①商品の破損や袋の破れの場合

お届けされました商品の袋の破れや破損があった場合、どこで破れたかを特定するため、出来るだけその状態を維持しご連絡をお願いいたします。

②異物が混入していた場合

お届けされました商品に異物が入っていた場合、異物が混入している状態をできるだけ維持してください。調理中や食事に発見の場合は、調理方法や一緒に食べたもの等の情報をお願いします。万が一、ケガ等をされましたら、まず手当をおこない、出来るだけお早くご連絡をお願いします。また、食べていたら金属異物がでてきたというお申し出がありました。のちにご本人の治療した歯の詰め物が取れたものというご連絡があったこともあります。異物発見時には一度身の周りなどのご確認をお願いいたします。

③臭いや味がおかしいと感じた場合

できるだけ具体的な臭いや味を表現してください。

例えば、薬臭いという場合でも塩素臭(プールの匂い)、溶剤臭(シンナー臭、マジックインクの匂い)、消毒臭(正露丸、病院の臭い)、防虫剤等の違いがあります。他に腐った臭い、カビ臭、油の酸化したような臭いなどを言っていただけますと調査が進めやすいです。

※体調に異常をきたした場合は、病院への診察をお勧めします。

お申し出をいただくことで原因の究明と防止対策を製造者や取引先としっかり行うことができます。また、お申し出をいただくことで、その情報から他の利用された方に同様の被害を防ぐことができるかもしれません。

生協では組合員の声で商品の品質を高めることが **大切だと考えています。**
これらのことをご理解いただき、詳細な情報の提供のご協力をお願いいたします。

2017年
6月4週
(25号)

東海コープからの

おいしくって、
安全なおはなし

