

# お申し出レポート

## お申し出とは

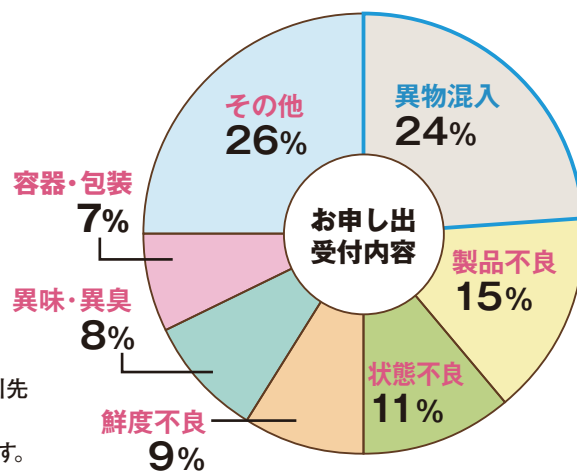
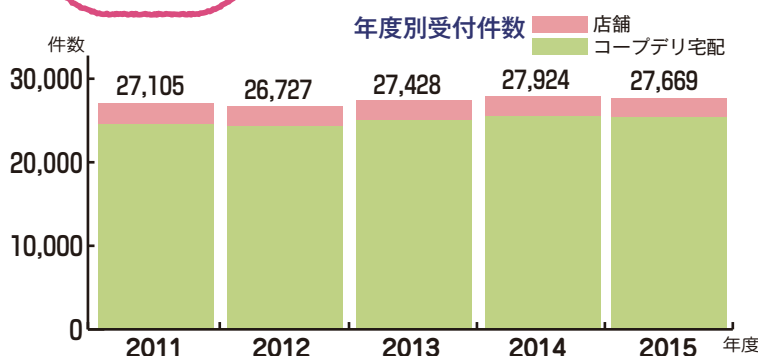
コープでは、組合員から寄せられる商品に関するご指摘をお申し出と呼んでいます。組合員の不安を受け止め、調査を行い回答します。

## お申し出管理部門の役割

- 組合員から寄せられたお申し出を管理します。
- お申し出に迅速に対応します。調査を行い、その結果をわかりやすくお知らせします。
- お申し出データを蓄積・分析し、商品の品質向上・事故防止に役立っています。

## お申し出受付概要

2015年度に受け付けたお申し出は27,669件でした。2014年末からの異物混入に関する報道の影響で、異物混入のお申し出が増加しました。異物混入に対する組合員の意識は高く不安もあり、お申し出の受付内容別にみても約4分の1が異物混入の申告となりました。



- 改善につながる内容や多発傾向にあるお申し出に関しては、商品担当やお取引先へ情報提供を行い、商品の改善につなげています。
- 異物混入は「知らなかった」ことによる不安でお申し出をされた事例も多くあります。組合員広報誌のQ&Aコーナーに掲載して組合員の皆さんへお知らせしています。



## 異物のお申し出の中には、こんな事例もあります。

### 製品の原料由来のものもあります

**Q** あじの干物にプラスチック片がたくさんついていました

**A** ゼイゴと呼ばれるウロコです



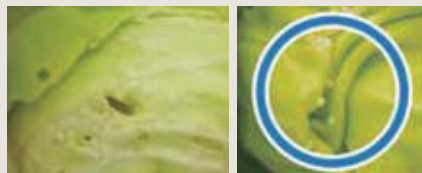
**Q** ビニールが入っていました

**A** 原料に使用しているタマネギやたけのこの皮でした。



**Q** キャベツに虫の卵のようなものがついている

**A** キャベツが傷を治した跡 (カサブタのようなもの) です



### 中にはこんなものも!!

「食べていたら硬い物が口の中から出てきた」というお申し出で、調査の結果、**歯そのものや歯科治療具**と判明した事例が年間に数十件あります。そのなかには、「お申し出をした後に調べたら、自分の歯が欠けていた」とご連絡いただく場合もあります。

