消費材事故・クレーム対応比較表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 事故対応（事故品） | 改善提案（クレーム） |
| 届いたものが | 消費材の規格（企画）や仕様から外れている | 自分のイメージから外れている |
| その原因は | 「生産段階」または「流通段階」にある | 価値観の違いや共同購入品に対する異議申し立て（～であるはずでは？） |
| 具体的には | ・異物の混入や品質表示・包材の不良、原材料の違い、生産・加工工程の違いなど、発見時の状況も出来るだけ詳細に。  ・包装の傷み・破損・汚損、不適切な温度管理による品質劣化、組み込み間違いなど | ・個人の味覚や嗜好に関わること  ・カタログの写真との差異  ・実際の使用状況に基づく意見や要望 |
| 気づいたら | ①「現品」（包材含む。以下略）を保管し、申込書や包材の表示と照らし合わせる  ②ブロック事務局または埼玉本部に連絡する（班加入の場合は、当番や班長にも連絡して他に同様事例が発生していないか確認する） | ①地区会などで話し合い、その意見や要望が共有できるかを確認する  ②地区でまとめられた見解や意見・　提案は、支部運営委員会で検討して支部の意見をまとめる  ③支部で確認された提案を、事務局を通じてブロックの企画会議で意見をまとめ、必要に応じて理事会へ提案する  ④理事会では提案案件を検討し、埼玉単協としての見解を提示する |
| 農産物の場合 | 特に調査の必要がない事例の場合、農産物連絡カードに記入し、翌週の配達便で報告する。生産者団体・氏名を必ず明記する。 |
| 事務局対応 | ①ブロック事務局では、組合員と共に事故　内容を確認して「事故報告書」を作成する  ②「現品」を添付し、ブロック⇒本部⇒連合会⇒生産者へと事例を報告して対応を進める |
| 事後処理対応 | ・原則として交換対応  ・ドライ（常温）品以外の冷凍・冷蔵品や農産物など、交換が出来ない品目では返金対応  ・生産者責任による組合員返金対象期間は、賞味期限、品質保証期限の範囲とします。  ・調査を伴う場合はその結果を組合員へ報告 | 埼玉理事会の最終判断で解決に至らない課題の場合、連合消費委員会へ検討課題として提案し、生活クラブグループとしての見解をまとめる |
| 場合により | 報告のなかった人を含め、全量に対して行なう | 別途プロジェクトを立ち上げたり、組合員全体からの意見集約を行なう |
| その他 | ・事故対応経過に疑問がある際は、地区や支部運営委員会などの組合員機関と事務局で確認し、再調査などを含めた判断を行なう。  ・配達受け取り後の取り扱いに不備があった場合は、対象としない。 | |

* 「事故」と「クレーム」は分けて考えます。どちらの場合でも確保・保管している「現品」をもとに対応を進めます。「現品」が無いと、調査が不可能になる場合もありますのでご注意下さい。基本的に、事故は敏速に処理し、クレームは時間をかけ、支部などで改善提案につなげます。
* ☆事故の報告を行うことで、より材への理解を深め、生産者に状況を伝え改善につなげます。配達されたものをすぐに確認する習慣をつけ、適正な対応を行い、継続した利用で生産を支えましょう。