

回収の手順書(例)

作成・変更年月日	
作成・承認者署名	

(条例第3条第1号ア(13)・条例第3条第2号ア(10))

食品の取扱い		事故対応・自主回収	
項目	管理方法		備考
	対応	担当者	
平常時の訓練	平常時から「食品による事故は絶対に発生させない」との基本方針のもとに、次の対策を行う。 ・ 危機管理に関する事例研究と情報収集 ・ 社員教育と自主衛生管理の実践 ・ 食品衛生コンサルタントなどの外部専門機関による衛生検査の実施 苦情や食品による事故に対応できるように役割分担(誰が、何を、いつ、どのように行うか)を決め、従事者全員に周知する。なお、不具合や人事異動があった場合はその都度改める。 製品への異物混入等があった場合を想定し、回収するための責任者、手順などを記載した回収プログラムを作成するとともに、年1回、模擬訓練を行う。	商品部長	
食中毒事故処理	営業責任者が対応する。 【確認事項】 ① 被害者の住所、氏名、連絡先 ② 発見(発症日) ③ 苦情内容(腐敗、異物、症状等) ④ 苦情品(名称、製造日、購入日、購入場所、残品の確保) ⑤ 保健所へ連絡し、指示に従い、措置を記録する。 ⑥ 重大な健康被害が発生又はそのおそれがある場合には、社長などの最高責任者を中心とする対策本部を設置し迅速に対応する(事前に対策本部の組織図を作成しておく)。	営業責任者	
自主回収	【販売先、出荷先への連絡(電話及び文書)】 在庫返品(廃棄)の依頼、連絡先 ○○商店(電話番号……)、 ▲▲スーパー(電話番号……) 【保健所への届出】 回収商品名、形態及び容量、ロットの特定、出荷先、個数、出荷年月日、回収理由、健康被害の状況、回収方法、集積場所等 ※自主回収着手報告書・自主回収終了報告書 【消費者への情報提供】 社告、ホームページ掲載、店頭表示を行う。	商品部長	
再発防止改善策	改善点を検討する。 ・メンバー(社長、部長、工場長、…) 改善策の周知方法を決定する。 保健所の指示に基づく資料を作成し提出する。 食品取扱者への再教育・訓練・作業手順書などの見直しを行う。	品質管理責任者	
【基本姿勢】 ①常に消費者の命と健康を最優先に考え、健康被害を拡大させないための最善の努力をする。 隠そう、握りつぶそうという姿勢は絶対にとらない。 ②営業責任者に事実を正確に報告し、営業責任者が正しい判断ができるようにする。 ③消費者の信頼を得るために、誠意ある対応と情報を開示する。			

