クレーム対応手順

作成日： 2021/11/3

改定日： 2023/7/3

商品管理責任者： 中瀬 靖幸
(農場責任者)

クレームの発生

内部クレーム
※従業員からのクレーム

外部クレーム
※取引先や近隣生産者等からのクレーム

①商品クレームの場合

取引先等から品質に関するクレームを受ける。

問題点の確認

クレームを受けた者から農場の商品管理責任者が問題についてヒアリングし、収穫日、規格、数量等、クレーム詳細をクレーム記録用紙に記入する。

クレームの原因を特定

商品管理責任者はクレームの原因を特定する。

赤伝/回収/交換等の検討

商品管理責任者は赤伝/回収/交換等の対応を検討する。

再発防止策の検討

商品管理責任者は特定したクレームの原因から再発防止策を検討する。

再発防止策の検討

商品管理責任者は従業員へ再発防止策について周知を行う。周知した内容は教育訓練記録表に記録する。

②商品以外のクレームの場合

クレームの内容を確認し、責任者に報告する。

クレームの問題点を確認

農場責任者は従業員と話し合いを行い、内部クレームの問題点を特定する。

再発防止策の検討

農場責任者は特定したクレームの原因から再発防止策や対応策を検討する。

従業員への周知

農場責任者は再発防止策や対応策を従業員に周知する。

所轄当局または自治体からの調査を受けているという連絡があった場合は、もしくは認証範囲に
含まれる事に対して制裁措置を受けている場合には認証機関を通じてGlobal.G.A.P事務局に通知する