**危害発生時の対応手順（記載例）**

年 月 日作成

Ⅰ　担当者等

消費者相談窓口　　　　　　　　　　　 （電話：　　　　FAX： 　　　 ）

危機管理者　　　　　　　　　　　　　　（携帯：　　　　自宅：　　　　）

　 経営責任者（社長等）　　　　　　　　　（携帯：　　　　自宅：　　　　）

　 管轄保健所　　　　　　　　　　保健所　（電話：　　　　FAX： 　　　 ）

Ⅱ　目 的

　　速やかに原因を究明し，健康被害などの拡大防止を図る

Ⅲ　実施方法

１　申し出の事実及び健康被害の発生の有無について確認する。

２　必要に応じて保健所へ連絡して指示を仰ぎ，原因究明を行う。

３　製品を回収する場合，販売先，出荷先へ速やかに連絡する。

４　原因究明の結果，改善すべき箇所があった場合は速やかに改善を行う。

５　処理経過は，苦情・相談等処理記録票を用いて記録する。

【処理手順】

被害拡大の防止

原因究明

担当：危機管理者，経営責任者

・自主回収の検討（製品の特定，回収方法，回収品の処理方法）

・販売先などへの在庫品返品（廃棄）依頼

・告知方法の決定（店頭張り紙，ＨＰ掲載，社告等）

・必要に応じて営業自粛など

申し出者への説明（担当：消費者相談窓口）

・原因，対応，再発防止策の説明

※ 時間を要する場合は途中経過を連絡

再発防止・改善策の提示

（担当：危機管理者）

※ 必要に応じて保健所へ報告

担当：危機管理者　 ※ 必要に応じて保健所へ連絡

・現品が有る場合は申し出者から現物を預かり確認

・製品の製造記録，入荷出荷記録等の確認

・製造施設の衛生状態の確認

・必要に応じて検査（異物の同定,細菌検査等）を実施

担当：消費者相談窓口　（ 別紙２ 苦情・相談受付処理票 ）

・発見（発症）日はいつ？（有症の場合は受診勧奨）

・どのような申し出？（腐敗，異物，有症など）

・製品はなに？（名称，製造日，購入日，期限表示など）

→ 危機管理者及び経営責任者へ報告

申し出の受付