

## 食品等の苦情処理要領

### 第1 趣旨

この要領は、食品衛生に関する市民の苦情に対し内容を的確に把握し、速やかに処理することにより、飲食に起因する危害の発生を防止するため、必要な事項を定める。

### 第2 苦情の受理

苦情を受理したときは、苦情処理票（別記様式）に所定の事項を記載すること。

### 第3 苦情の内容の確認

届出者とともに苦情内容を確認し、その内容について速やかに調査し、事実の確認をすること。また、関係業者に対しては、必ず苦情内容を確認させること。なお、現品がある場合は必要に応じ提示すること。

### 第4 現場調査

苦情の内容により営業施設等現地を調査し、原因を究明すること。

### 第5 通知

他部局、県内他保健所、他都道府県に関連するものについては、速やかに通知すること。

### 第6 関係業者に対する措置

調査の結果、違反が明らかになった場合は行政処分の対象になるので、関係業者に対しては適切な措置を講ずること。

### 第7 届出者への回答

苦情の処理が完結したときは、届出者に対し速やかに調査結果を回答すること。なお、検査その他の事情により処理に時間を要するときは、その旨の了承を得ること。

### 第8 その他

苦情品の検査及び違反品の処理については、違反食品等の処理要領によること。

#### 附 則

この要領は、平成9年4月1日から施行する。

#### 附 則

この要領は、平成24年4月1日から施行する。

#### 附 則

この要領は、令和元年5月1日から施行する。

苦情処理票

受付日	年 月 日 ( )		受付者	
届出者	住 所		電話番号	
	氏 名		職 業	
届出方式	電 話 ・ 文 書 ・ 来 所 ・ その他 ( )			
苦 情 内 容				
食品の場合は下記事項記入				
現 品			包装形態、内容量	
食 品 名			消費・賞味期限 ロ ッ ト 番 号	
購入場所	所 在 地		氏名又は屋号	
購 入 者	住 所 電話番号		氏 名	
購 入 日	年 月 日 ( )			
販 売 者	住 所		電 話 番 号	
	氏 名			

調 査 内 容 ( 試 験 検 査 を 含 む )		
月 日 時	調 査 ( 現 地 ・ 呼 出 し ・ そ の 他 )	調 査 者
【措置・経過】		
不 良 食 品 通 報	月 日 第 号	月 日 回 答
届 出 者 へ の 回 答	月 日 時 電 話 ・ 文 書 ・ 訪 問 ・ そ の 他	
年 月 日 完 結		担 当 者

- 1 「不良（違反）食品等について（通知）」にて他県（市）他保健所へ通報した場合は、経過回答等を記入すること。
- 2 完結したら速やかに回覧し、綴ること。

( 参考 )

衛 食 第 2 8 6 号

平成 1 2 年 8 月 2 4 日

各保健所長

東部食肉衛生検査所長 様

西部食肉衛生検査所長

食品衛生室長

### 消費者からの不良食品等の届出に対する対応について

最近、食品への異物混入等食品に関連する多くの苦情事例が取り上げられており、食品の安全性に対する県民の意識や関心は高まっている。このような状況の中で、食品等の苦情処理にあたっては、「昭和 4 9 年 3 月 7 日付け食第 5 6 0 号衛生部長通知」に基づき、迅速かつ的確な状況判断と危機意識をもって適切に処理するとともに、県民に不安や不信を招くことのないよう特に下記事項に留意のうえ、対応するよう通知します。

### 記

- 1 不良食品等の受理にあたっては、内容を十分把握するとともに、届出者（消費者）の意向を尊重しながら、原則として届出者宅に出向くなど速やかに現品を確認し受理すること。
- 2 苦情食品の受理やその後の処理については、適宜上司に報告し指示をあおぐこと。

苦情食品の処理フロー

