

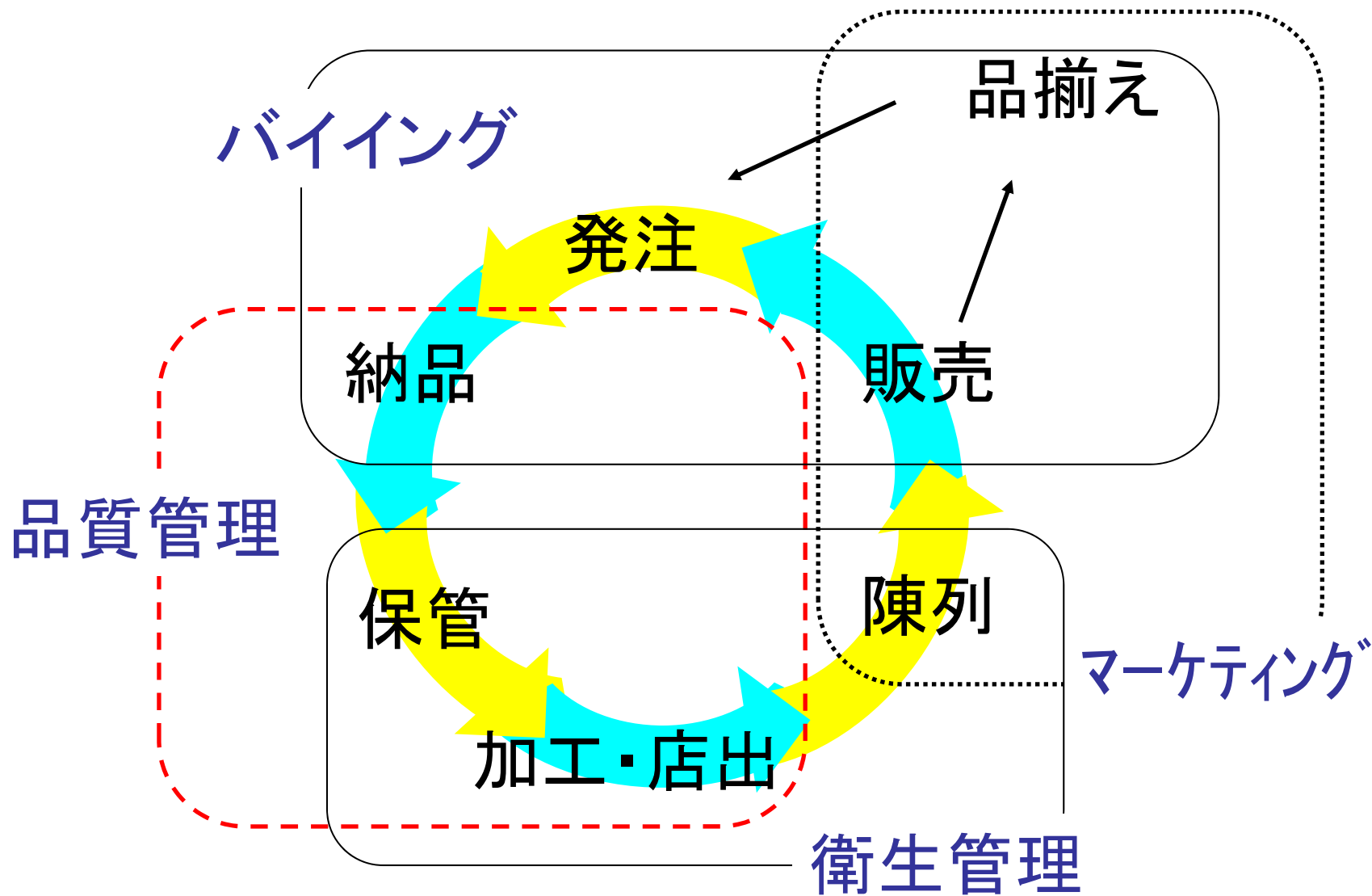
イオン(株)における商品回収の取組み

イオン株式会社

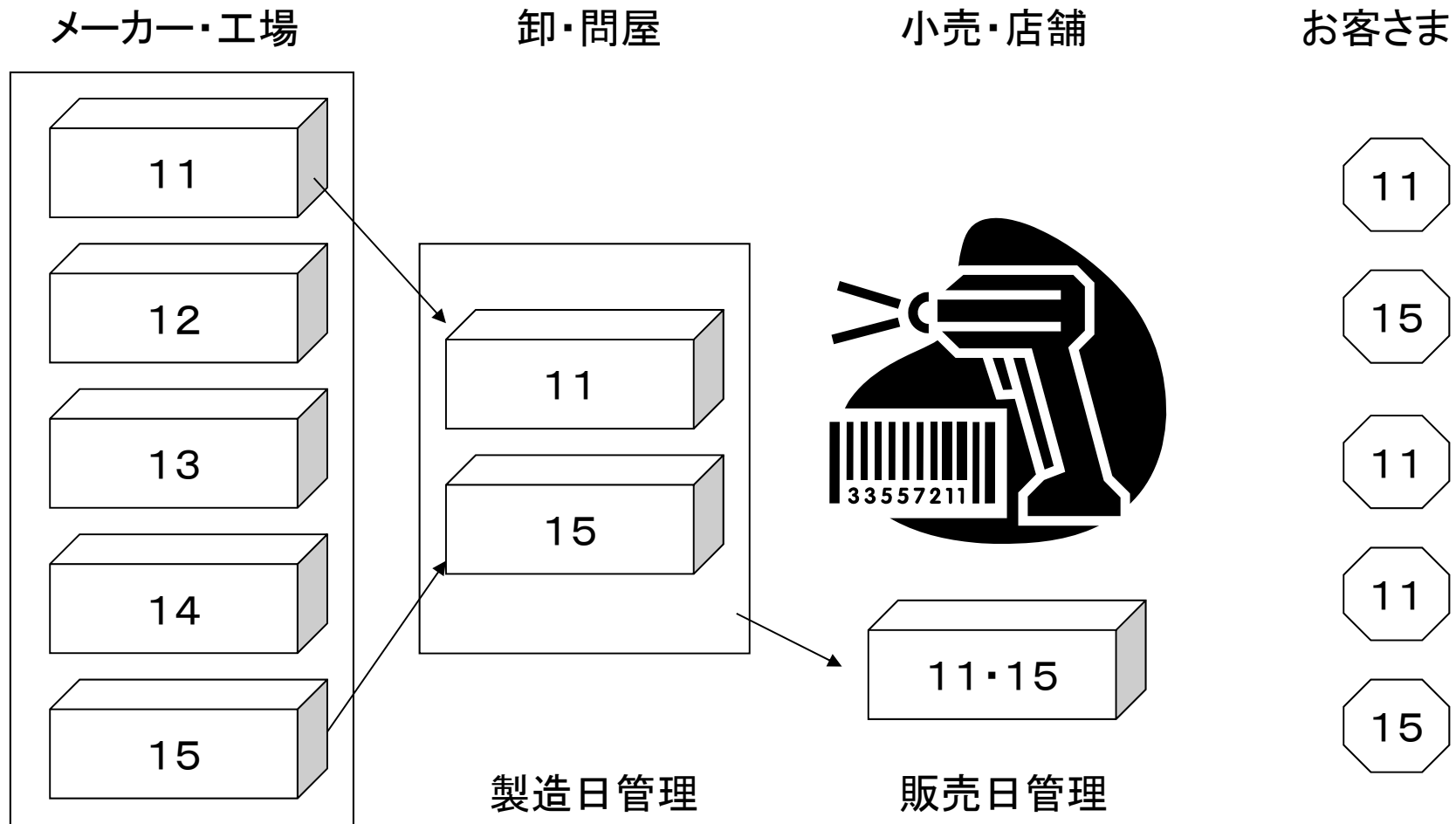
品質管理部

2013. 07. 12.

1. 店舗での仕入から販売まで



2. 販売データ(POS情報)



製造日管理

* 産地直送は除く

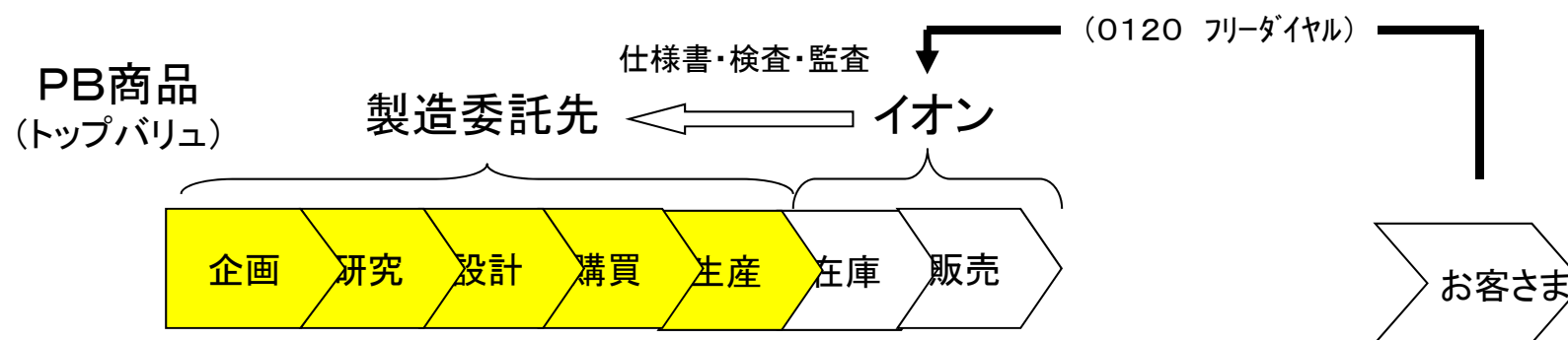
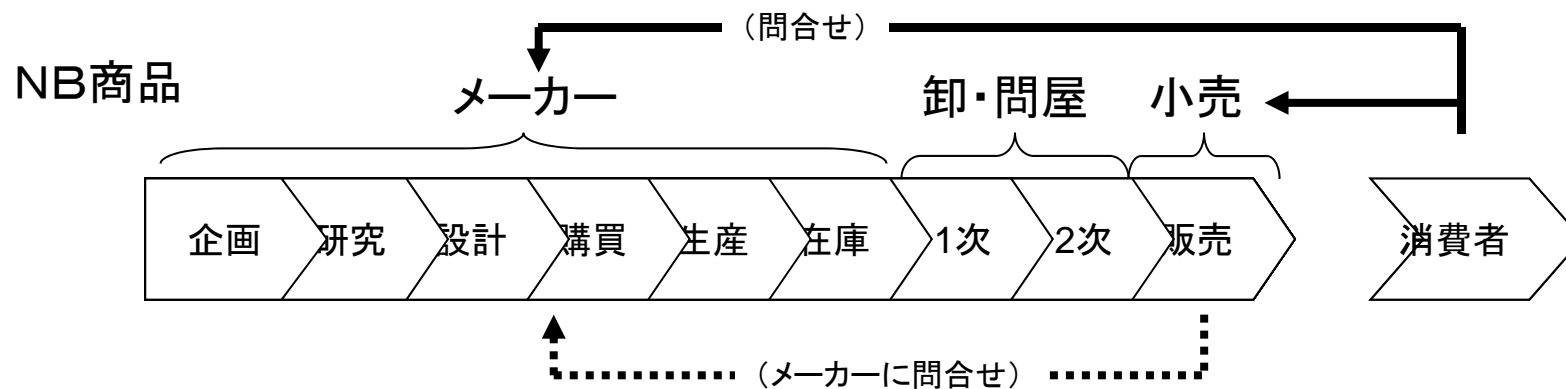
販売日管理

* 販売した商品の製造日はわからない!

* 在庫商品の製造日は把握できる

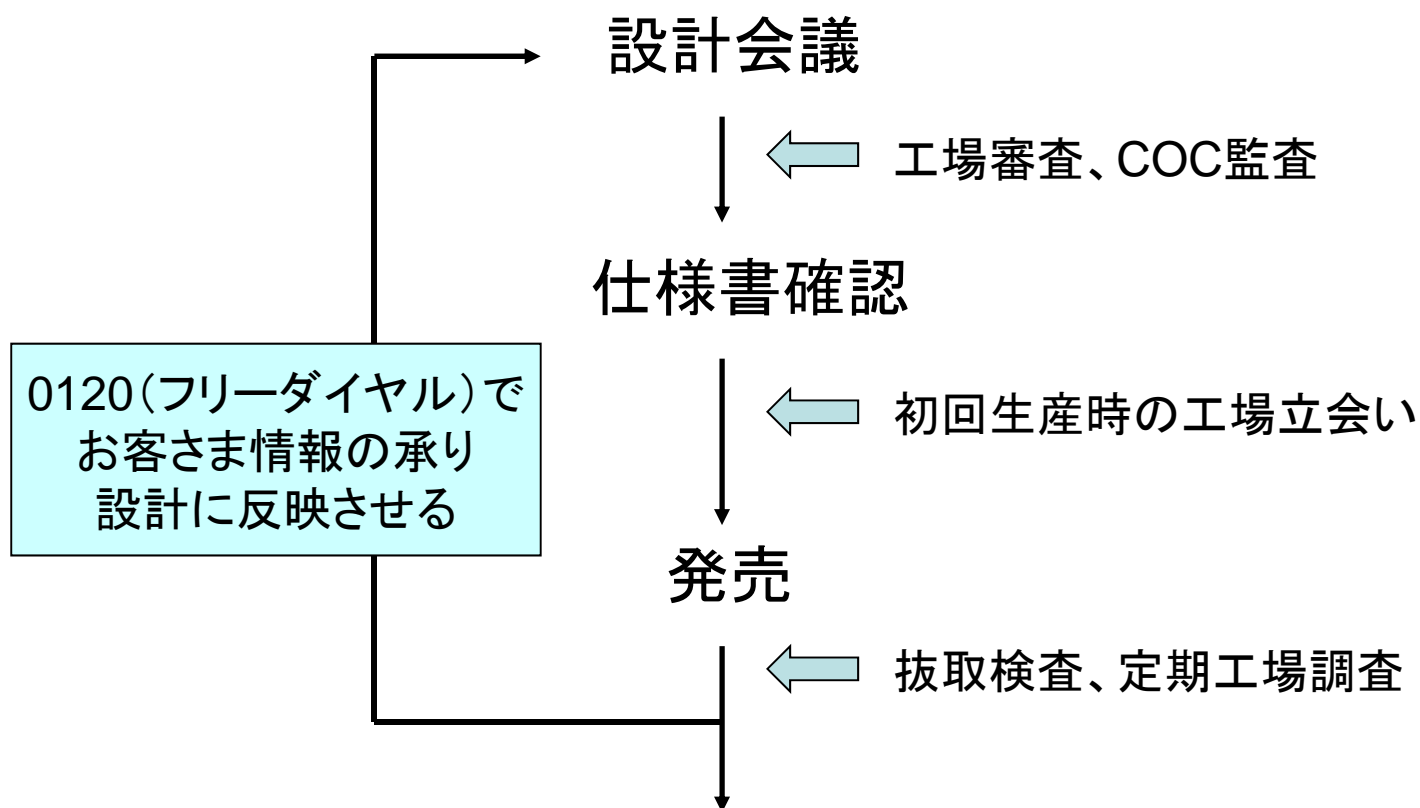
* 自動販売機等は除く

3. NBとPB(トップバリュ)



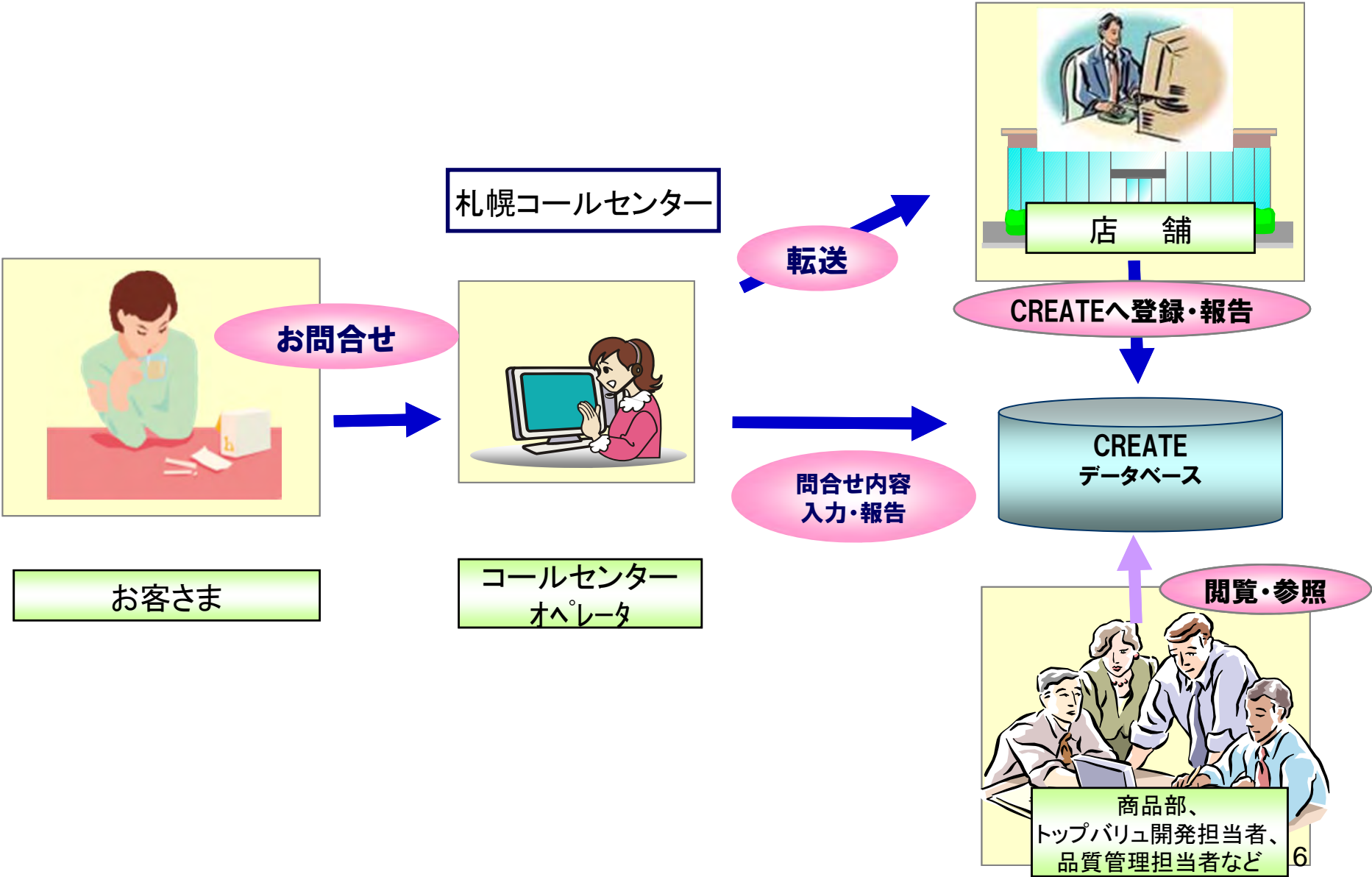
1. トレーサビリティ・・・4次原材料まで可能
2. 製造工程の管理・・・仕様書管理と工程監査、商品検査

4. PB商品(トップバリュ)の開発

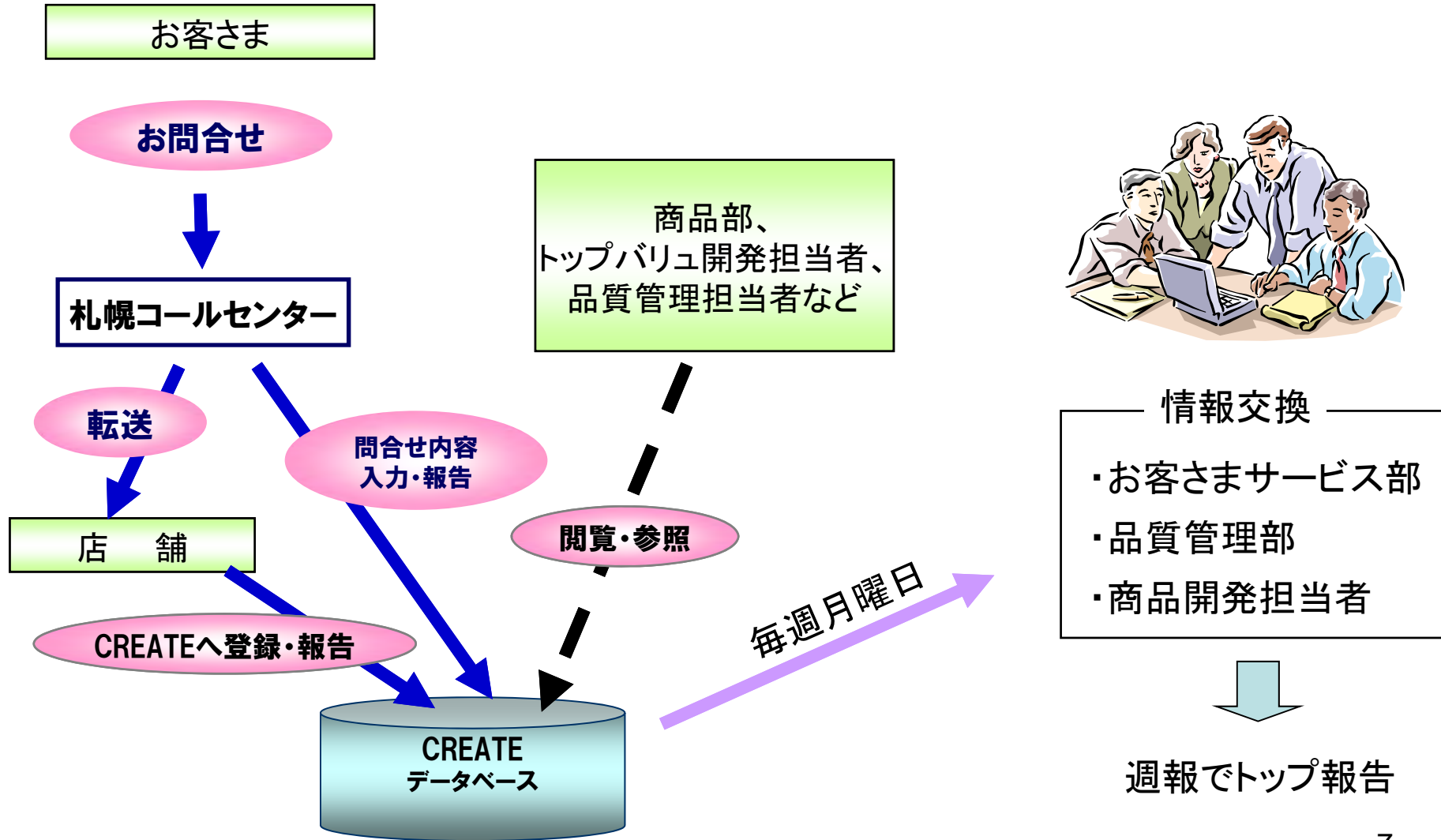


*COC監査 .. イオンサプライヤー Code of Conduct (取引行動規範)

5. お客様の声を聞く (コールセンター)



6. お客様の声を聞く（情報として活用）



7. 情報の確認

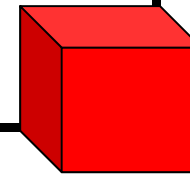
(経済産業省・リスクアセスメントハンドブックより)

発生頻度	5	(件/台・年) 10 ⁻⁴ 超	頻発する	C	B3	A1	A2	A3	A領域
	4	10 ⁻⁴ 以下 ~10 ⁻⁵ 超	しばしば発生する	C	B2	B3	A1	A2	
	3	10 ⁻⁵ 以下 ~10 ⁻⁶ 超	時々発生する	C	B1	B2	B3	A1	
	2	10 ⁻⁶ 以下 ~10 ⁻⁷ 超	起りそうにない	C	C	B1	B2	B3	B領域
	1	10 ⁻⁷ 以下 ~10 ⁻⁸ 超	まず起り得ない	C	C	C	B1	B2	C領域
	0	10 ⁻⁸ 以下	考えられない	C	C	C	C	C	
				無傷	軽微	中程度	重大	致命的	
				なし	軽傷	通院加療	重傷 入院治療	死亡	
				なし	製品発煙	製品発火 製品焼損	火災	火災 (建物焼損)	
				0	I	II	III	IV	
				危害の程度					

図 2-2 消費生活用製品に用いるR-Map

お客さまに与える
危害の程度

被害の拡大性



・リスクマネジメント規定

・品質管理規定

・商品事故対応ガイドライン



回収告知

コンプライアンス

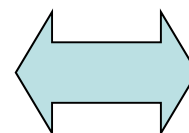
8. PB商品での告知の方法

1. 社告

(2誌以上、対象エリアの70%以上)

2. 記者会見

3. ホームページ



関係行政機関等への
連絡・報告

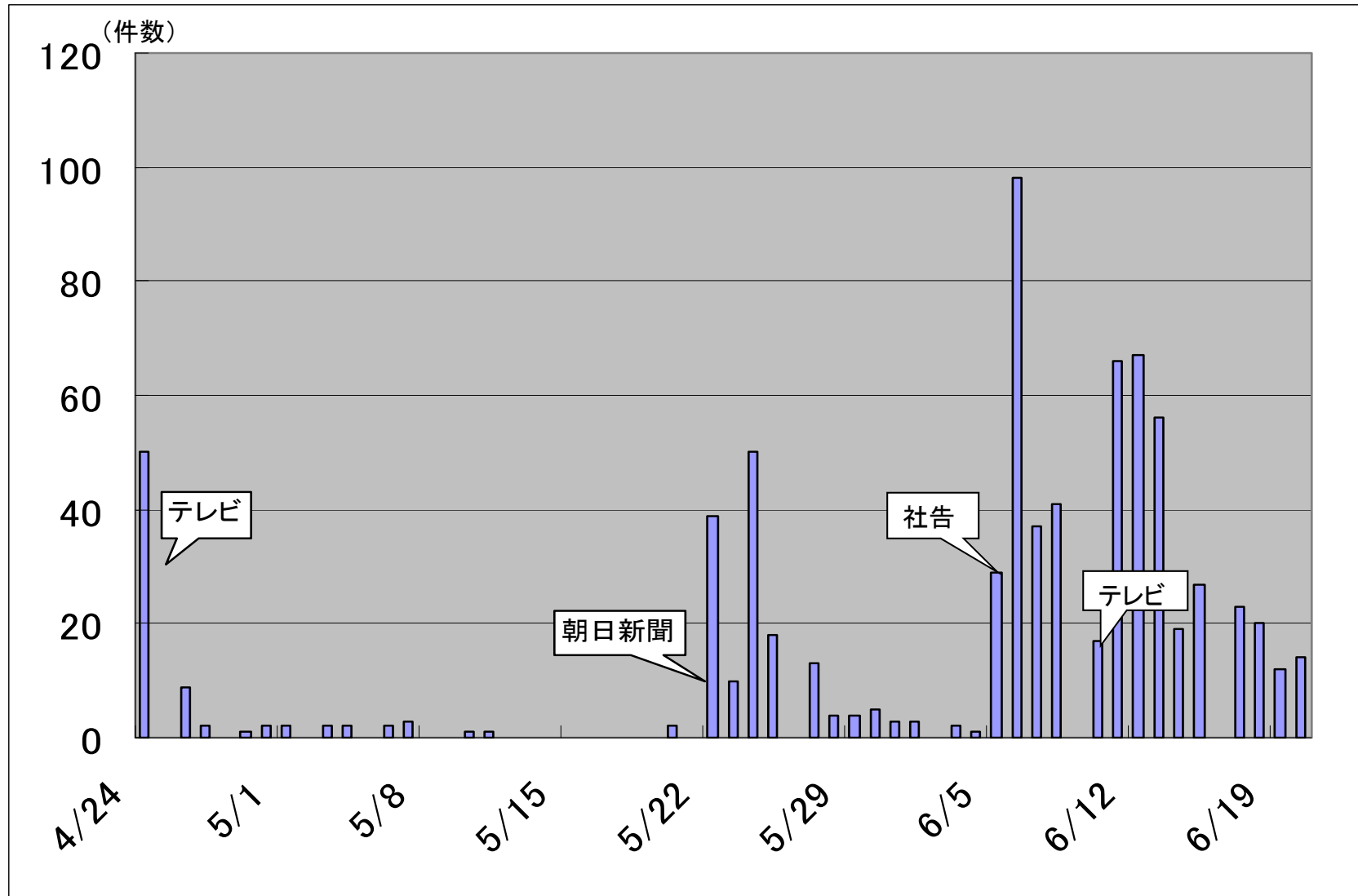
4. 店頭告知

* 電話連絡(配達伝票など)

* アレルギー事故 → アレルギーNPOへ。

(NPOのネットワークでの連絡要請)

9. 問合せ件数 冷凍ほうれん草残留農薬 2002年



10. 社告事例

2段×100mm_初B

「落花生」アレルギーをお持ちのお客さまへのお詫びと商品回収のお知らせ

平素は、弊社グループ店舗をご愛顧いただきまして誠にありがとうございます。

この度、弊社の自主検査により「トップバリュ チョコレートケーキ(4個入、12個入)」の一部商品におきまして、原材料には使用していない「落花生の成分」が検出されました。

弊社では、判明後直ちに当該商品を売場より撤去するとともに店頭およびホームページにて注意喚起を行っております。

誠に申し訳ありませんが、落花生アレルギーをお持ちのお客さまは、直ちに喫食を中止しお買い上げ店舗または左記フリーダイヤルまでご連絡下さいますようお願い申し上げます。

お客さまにご迷惑をおかけいたしますこと深くお詫び申し上げます。

2012年5月3日

イオン株式会社

記

1.対象商品
①「トップバリュ チョコレートケーキ」4個入 98円
【JAN】 4901810767571
②「トップバリュ チョコレートケーキ」12個入 258円
【JAN】 4901810767564

2.お問い合わせ先
トップバリュお客さまサービス係
フリーダイヤル 0120-0541845

※受付時間 午前10時～午後5時まで(日曜日を除く)

2段×180mm

お客さまへのお詫びと商品回収のお知らせ

平素はイオングループ各店舗をご愛顧賜り、厚く御礼申し上げます。

このたび、弊社グループ店舗で販売しております「トップバリュ(TV)烏龍茶ティーバッグ」におきまして、自主検査の結果、一部商品から基準値を超える残留農薬「イプロニル、インドキサカルブ」が検出されたことが判明いたしました。お客さまにご迷惑とご心配をおかけしますこと深くお詫び申し上げます。

弊社では、判明後直ちに当該商品を撤去するとともに、店頭、ホームページ等で回収のお願いをいたしております。お買い上げいただきましたお客さまには、大変お手数でございますが、お買い求めの店舗、または左記フリーダイヤルまでお申し出くださいますようお願い申し上げます。

なお、当該製品を通常の使用方法により飲用されても健康被害の恐れはございませんが、今後は、品質管理体制の一層の強化に努め再発防止に万全を期す所存でございますので、何卒ご理解ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

お客さまには、ご迷惑とご心配をおかけしましたこと重ねてお詫び申し上げます。

2012年12月26日


イオン株式会社

記


1.対象商品
TV烏龍茶ティーバッグ
(5g×52袋入 278円 JANコード 4901810026500)
賞味期限：2014年4月26日までの商品
TV烏龍茶黒ティーバッグ
(5g×32袋入 398円 JANコード 490181058992)
賞味期限：2014年4月21日までの商品

2.取扱い店舗
イオン、マックスバリュ、ミニストップなど全国のイオン店舗約4,900店舗

3.対象商品写真




【TV烏龍茶5g×52袋】



【TV烏龍茶黒5g×32袋】

お買い合わせ先
トップバリュお客さまサービス係
フリーダイヤル 0120-0541845

※受付時間 午前10時から午後5時まで(日曜日は除く)



JANコード欄

賞味期限欄

