

組合員からのお申し出を 商品改善につなげる取り組み

商品をご利用いただく中で、「異物が混入していた」「味がいつもと違う」などと感じたことはありませんか。生協では、このような商品の不具合を「お申し出」と呼び、生協が窓口となり責任をもって対応しています。また、いただいた貴重な声は、全国の生協で情報を共有し、商品の改善や再発防止につなげています。今回は、お申し出情報をいかす取り組みについてお知らせします。

●お申し出から商品事故の予兆を捉える

生協では、組合員の皆さまからいただいた「お申し出」を大切な情報として受けとめ、全国の生協のお申し出情報を共有しています。これにより、同じ商品や同じ製造者の商品を取り扱っている場合、他の地域で発生した不具合も把握することができます。

お申し出情報は毎日確認し、商品事故につながる兆しがあれば、関係部署や製造元と共有して迅速に対応しています。皆さまからのお申し出一つひとつが、商品事故の予兆を捉え、被害の拡大を防ぐ大切な情報となっています。

東海コープ
ホームページに
「おいしくって、
安全なおはなし」の
バックナンバーが
あります。



●お申し出の拡大防止の実例

「畜産加工品に樹脂片が混入していた」というお申し出がありました。この時、同じ製造元の他の商品からも同様のお申し出が出ていることが分かり、早急に詳しい調査を実施しました。その結果、主原料の牛肉にプラスチック片が混入して、製造工程で発見できずに出荷されてしまったことがわかりました。

調査結果を受け、同じ原料を使用した商品にも樹脂片が混入している可能性がある判断し、速やかにご利用者の皆さまへお知らせするとともに、対象商品を回収しました。

このケースのように、組合員の皆さまのお申し出をきっかけに被害の拡大を防ぐことができます。商品に異常を感じた場合、製造元ではなく生協にご連絡いただくことで、こうした対応が可能となります。

組合員の皆さまからのお申し出は、商品の安全管理にとっても大切な情報です。正確な調査を行うため、現品（包装材なども含む）をご提出いただけますようご協力をお願いいたします。

2026年
4月1週
(13号)

東海コープからの

おいしくって、
安全なおはなし

