

# お申し出レポート

## お申し出とは

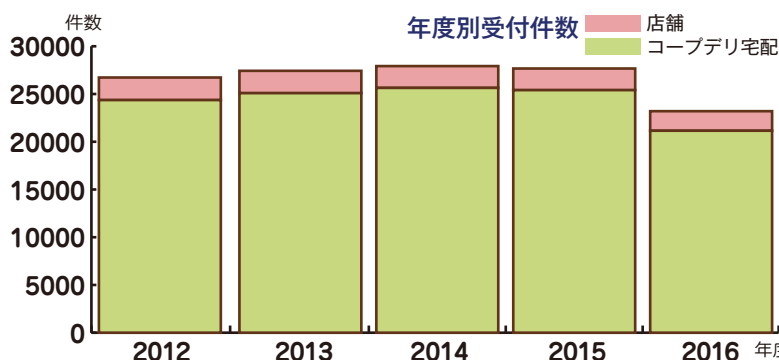
コープでは、組合員から寄せられる商品に関するご指摘をお申し出と呼んでいます。組合員の不安を受け止め、調査を行い回答します。

## お申し出管理部門の役割

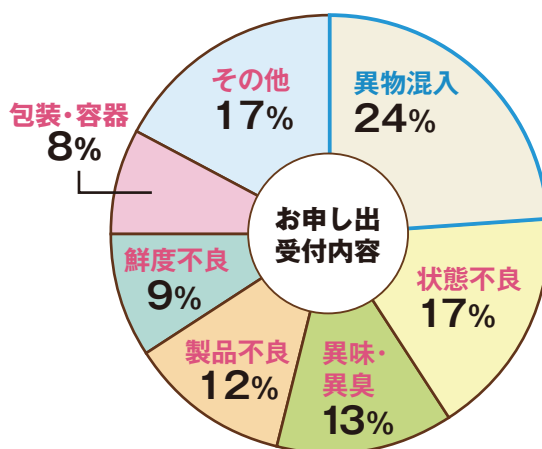
- 組合員から寄せられたお申し出を管理します。
- お申し出に迅速に対応します。調査を行い、その結果をわかりやすくお知らせします。
- お申し出データを蓄積・分析し、商品の品質向上・事故防止に役立てます。

## お申し出受付概要

2016年度に受け付けたお申し出は23,201件でした。食に関する大きな事件や事故の発生がなく、お申し出の件数は大幅に減少しました。その中で、異物混入に対する意識は継続して高く、約4分の1が異物混入のお申し出でした。



- 改善につながる内容や多発傾向にあるお申し出に関しては、商品担当やお取引先へ情報提供を行い、商品の改善につなげています。



## ご存知ですか、こんな事例

「知らなかった」ことによる不安でお申し出になる事例も多くあります。組合員広報誌のQ&Aコーナーにお申し出の事例や実際の写真を掲載して組合員のみなさんへお知らせしています。



### たまごの場合

**Q** たまごパックを開けた時に薬品(塩素)のようなニオイがしました。

**A** たまごは法令により洗浄・殺菌が義務づけられています。サルモネラ菌などを殺菌するために使用している次亜塩素酸ナトリウムのニオイが揮発しきれず、パック内にこもってしまったものです。食品添加物としても認められている、いわゆる水道水の塩素と同じものなので安心してご利用下さい。



### こんにゃくの場合

**Q** ごぼうと煮たらこんにゃくが緑色になった。

**A** こんにゃくの凝固剤である「水酸化カルシウム」とごぼうのアク成分の「クロロゲン酸(タンニン的一种、ポリフェノール類)」が反応して変色したものです。

いずれも、もともと素材に含まれるものですので、召し上がられてもお身体に差し支えはありません。

