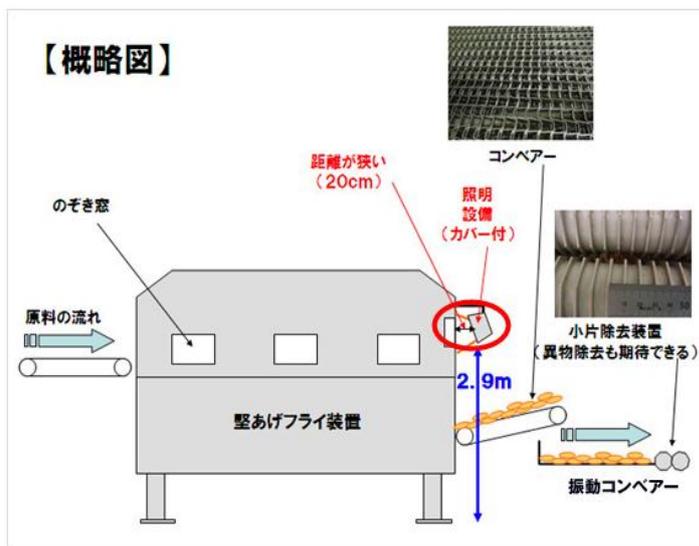


# 食品メーカーとしての製造物責任

～ カルビー堅あげポテトでの迅速な対応 ～

2012年11月20日、カルビーは、『堅あげポテト 関西だししょうゆ』に、ガラス片混入の可能性（生産設備の保護カバーの一部が破損し混入したものと考えられる）として、ただちに対象商品を回収する旨をホームページに社外告知第1報として掲載しました。11月21日、多数問い合わせのあった生産設備に関して、第2報として概略図にて説明しました。



11月29日、社外告知から1週間が経過したため、現在までの対応状況について第3報として中間報告をしました。①発生の経緯、②自主回収にあたっての基本方針、③ガラス片の混入のあった3名のお客様に対する謝罪、④弊社お客様相談室でのお問い合わせ対応状況、⑤対象商品の回収状況、⑥発生原因の究明、⑦再発防止策の実施、という内容でした。

12月13日、第3報以降の対応状況について、第4報として報告しました。①現在までのお客様からのお申し出状況、②弊社お客様相談室でのお問い合わせおよび返金対応状況、③対象商品の回収状況、④再発防止策に関する進捗、という内容でした。

12月27日、第5報として再発防止策について報告しました。①現在までのお客様からのお申し出状況、②弊社お客様相談室へのお問い合わせおよび返金対応状況、③対象商品の回収状況、④再発防止に向けて、という内容でした。

2013年1月31日、第5報以降の①～⑤の状況について、流通在庫はほぼなくなったものと類推されることを報告しました。

お客様からの1件目の連絡以降、カルビーはすぐに堅あげポテト自主回収対策本部を設置し、お客様に対する謝罪、小売店店頭からの速やかな商品回収、発生原因の究明、そして再発防止策を検討し、その状況を定期的に報告しました。この全力かつ真摯な対応こそが、食品メーカーとしての信用を維持するためには不可欠なものでした。それがあったからこそ、この商品の製造・販売の継続があるのです。