

## 25 喫茶店で買ったケーキがつぶれていた

友人宅を訪問するので、喫茶店でお土産にケーキを4個買いました。友人宅で開けてみたら、中の2個がつぶれていました。ケーキなので慎重に持って行ったのに、これではがっかりです。

### 苦情への対応

その時は、たまたまカウンターにベテランの従業員がおらず、不慣れな者をご注文を承りました。

当店ではお土産用に、3個用、5個用などの箱があります。ケーキの大きさ・種類にもよりますが、通常4個のときは、5個用に入れることになっていますが、たまたま小型のケーキでしたので、3個用の箱に窮屈に入れてしまいました。また箱を包装する際も、少し傾けて包装したことなどが分かりました。お土産用にお買いあげいただいたのに、大変申し訳ありませんでした。お客さまにはお詫びして代金を返金しました。

今後は今まで以上に従業員の教育と、適切な箱の選択、包装技術の向上など、包装の基本を徹底することにいたしました。

### 原因・問題点

箱の選択、包装ミス。

## 26 旅館の売店で買ったお土産が簡易包装だった

旅先の旅館の売店で産地特産品の山栗を買いました。あけびのつるで編んだ籠の中に入れて、近所の方の土産に丁度良いと思い、土産用と言いましたが、包装はしてくれずビニール袋だけでした。

### 苦情の対応

当旅館では、包装リサイクル法など、最近の包装のあり方についても関心を持っております。

以前は、確かにお土産品の包装は包装紙でくるんでいました。しかし、現在売店でのお土産品の販売については、簡易包装につとめております。

お菓子などの土産品はメーカーより包装されてくるものがありますので、そのまま販売していません。

また、今回の特産品などは、もともとメーカーから中が見えるように厚地のビニールがかけられ、その上に名称や原材料などのシールが貼られてきます。したがって、当旅館ではさらに包装紙を使用せずビニール袋に入れて販売しております。

お客さまには包装について、当旅館の趣旨について説明しましたところ、ご賛同を得、よいことと喜んでいただきました。

なお、売場に簡易包装についてお願いの掲示を出すことにしました。

### 原因・問題点

土産品の簡易包装。

## 27 包装し直した牛肉が臭かった

値引きされていたパック詰め牛肉の消費期限があと2日あったので買いました。開封したら少し変な臭いがしましたが、焼き肉にしてみましたけど、食べられませんでした。

### 苦情への対応

当店では、消費期限を牛肉の場合は4日としています。包装後2日で売れ残ったものにタレを添えて再包装し直し、値引きして販売したものでした。消費期限内の販売であったですが、お客さまは異臭がして食べられなかったということですので、ご迷惑をおかけしましたのでお詫びいたしました。

お客さまは再包装したことと消費期限が4日であることが問題ではないかのご意見でした。

牛肉の場合、家庭の冷蔵庫で保存して3～7日間風味が保てるとされています。保存温度などの管理が充分であれば消費期限の表示は変えていないので問題ないと思われます。そこで当店では、4日の消費期限としておりますとを説明しました。お客さまは理解してくださいました。

苦情品は処分されていて現物の検査は不可能でした。他には同じような申出はないか調べましたが、そのような申出がないことからことから、原因の解明ができませんでした。

お客さまにこのような場合、当店のためにも是非今後は苦情品をお持ちくださるよう説明し、今後はさらに商品管理の改善に努力することを伝えご了解されました。

### 原因・問題点

包装時の商品管理の不注意。

商品ごとの消費期限設定の妥当性。

### ワンポイント・アドバイス

食肉の保存方法、回答方法、賞味期間、食中毒の防止などについてのリーフレットが、(社)中央畜産会、食肉事業協同組合連合会等から出ています。

## 28 環境を考えた包装にしてほしいクリーニング袋

クリーニングの仕上がり品を包装する包装材の処分に困っています。環境にやさしい材料に切り替えられないでしょうか。

### 苦情への対応

お客さまに「包装のポリ袋はどう処理すればいいの」と聞かれる度に「不燃ゴミとして出してください」と答えていました。しかし、クリーニング業界も今後はゴミ問題に取り組む必要があると思いました。

今このポリ袋を紙に切り替えているクリーニング店もあると聞いています。

お客さまにお話ししたところ、早くやってほしいとのご希望がありました。そこで当店では早速調査をしましたところ、コストの点からすぐに切り替えることは難しいので検討することにしました。お客さまには、クリーニングのことだけでなく包装の材料まで考えてくれるお店だと信頼していただき、よい関係ができました。

### 原因・問題点

ポリ袋が大量のゴミになる。

洗濯物の汚れを防ぐ包装は必要。

### ワンポイント・アドバイス

クリーニング環境衛生同業組合によってはポリ袋を紙に切り替え事業を推進しているところがあります。商社からの提案を受けて始めたとのことですが、客からは好評で、支持されています。環境を考えることは重要です。