

# クレームへのご注意！



## 船橋の組合員店舗にて

1月6日午前中に少し派手なおばさんが来店し、年末に当店から買った米に虫がいたと来店。お詫びに10kg分の代金1万円を渡したが、近隣店舗でも同じ事案が発生しており、だまされたことが発覚。  
→ 警察に届け出（内容確認と、もし論争になったらすぐに警察に連絡）

### <対応について（参考）> ※内容を補償するものではありません。

#### 1. 事実確認（ヒアリングと証拠の確保）

感情的な対立を避けるため、「不快な思いをさせたことへの共感（道義的な謝罪）」を示し、まずは誠実に話を聞きつつ、法的責任の所在を判断するための情報を集めます。

**購入時期と発生時期：**購入から何日経過しているか。

**保管状況：**どこに、どのような状態で保管していたか（シンク下、米びつの中、未開封など）。

**虫の状態：**生きているか、死んでいるか。どのような種類の虫か（コクゾウムシ、シメマダラメイガなど）。

**健康被害の有無：**食べた後に体調を崩していないか（※PL法に関わる重要事項）。

#### 2. 一般的な解決策

①**代替品の提供（追完請求への対応）：**新しいお米と交換（一般的な解決策です。）

②**代金の返還（代金減額・解除）：**在庫がない場合や返品を希望する場合は返金を行います。

③**お詫びと説明：**「米は農産物であり、完全な防虫が難しいこと」、「家庭での保管方法（冷蔵庫保管の推奨など）」丁寧に説明し、理解を求めます。