|  |
| --- |
| **商品不良品クレーム対応報告書** |

**1. 報告書基本情報・顧客情報**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **報告書番号** |  |  | **受付日** | **令和　　年　　月　　日** |
| **報告日** | **令和　　年　　月　　日** |  | **顧客名称** |  |
| **所属部署** |  |  | **担当者** |  |
| **報告者** |  |  | **連絡先** |  |

**2. 不良品情報**

|  |  |
| --- | --- |
| **商品名** | **LED卓上ランプ 型番LED2025** |
| **製造番号** | **LED2509A157** |
| **購入日** | **令和　　年　　月　　日** |
| **不良内容** | **点灯後10分で発熱、光が点滅し使用不可となった** |
| **発生状況** | **通常家庭利用中（説明書どおり使用）** |

**3. クレーム内容・被害状況**

|  |  |
| --- | --- |
| **発生日時** | **令和　　年　　月　　日　　　時　　分頃** |
| **具体内容** | **購入直後の使用で発熱・点滅、途中で完全消灯** |
| **顧客への影響** | **商品不使用による不便と不安、交換依頼あり** |

**4. 初期対応経緯**

|  |  |
| --- | --- |
| **9月19日** | **夜 顧客よりカスタマーセンターへ電話連絡** |
| **9月20日** | **即日使用中止を依頼、状況確認のため現品回収** |
| **9月21日** | **代替品発送（無償提供）、謝罪文送付** |
| **9月22日** | **該当ロット商品の社内検査開始** |

**5. 初期対応経緯**

|  |
| --- |
| * **製造工程にてヒートシンク部の締め過ぎによる接触不良が判明**
* **出荷前の通電検査で不具合見逃しの可能性**
* **同一ロット商品50台に同類リスク有**
 |

**6. 影響範囲とリスク評価**

|  |
| --- |
| * **同一ロット全件の即刻自主回収を通知**
* **カスタマーセンターによる顧客リスト照会/個別連絡**
* **社外クレーム拡大・法的リスク（PL対応）あり**
 |

**7. 再発防止策・今後のアクション**

|  |
| --- |
| * **製造部：該当工程の検査基準見直し・抜き打ち検査強化**
* **品質管理部：検査フロー再設計・出荷前サンプル全数チェック**
* **カスタマー部：クレーム対応記録の標準化・マニュアル改定**
* **技術部：該当部品業者への改善指導**
* **事務局：社内外への周知徹底・取引先への公式案内**
 |

**8. 備考・参考資料**

|  |
| --- |
| * **現品保管・写真添付**
* **顧客連絡記録・謝罪文**
* **ロット影響台数リスト**
* **技術部分析**
 |

**9. コメント・謝罪**

|  |
| --- |
| * **現品保管・写真添付**
* **顧客連絡記録・謝罪文**
* **ロット影響台数リスト**
* **技術部分析**
 |