

2023年12月27日
株式会社高島屋

弊社にて販売した冷凍クリスマスケーキの破損について

このたび、弊社オンラインストアにて販売、配送いたしました冷凍クリスマスケーキにおきまして、複数の商品が崩れた状態でお届けされていた事案（以下、本件）が発生いたしました。

当該商品をお買上げいただきましたお客様、お届け先のお客様に多大なご迷惑をお掛けいたしましたこと、また多くの消費者の皆様にご心配をお掛けいたしましたこと、深くお詫び申し上げます。

この間、本件が発生した原因について、商品の製造委託先、および配送委託先に対して調査を行ってまいりましたが、明確な原因を特定することができませんでした。しかしながら、商品の製造から配送を含め、お客様のお手元に商品をお届けするまでが販売者である弊社の責任であり、本件に関する責任は全て弊社にございます。

今後、製造からお客様へのお渡しまでの管理体制の改善に向け、サプライチェーンの各段階のお取引先との関係を強化し、協働で取り組むことにより、再発防止につなげてまいります。

記

【1】事案の概要

対象商品：<レ・サンス>ストロベリーフリルショートケーキ 税込 5,400円

販売店舗：高島屋オンラインストア

販売期間：2023年9月20日（水）～12月9日（土）

配送期間：2023年12月16日（土）～12月25日（月）

販売数：2,879個

弊社の対応：全てのお客様へ順次ご連絡させていただき、お詫び申しあげるとともに、お届けした際の商品の状態をお尋ねしております。お客様のご要望や商品の状態に応じ、返金や商品交換をしております。なお現時点ではすべてのお客様に架電し、12月26日20時時点で1,046名のお客様と連絡が取れております。

破損件数：807件（12月26日20時現在）

本件に関する延べ問い合わせ数：1,207件（12月26日20時現在）

【2】調査の内容

■製造委託先（株式会社ウィンズ・アーク）における調査結果

- ・商品製造後の冷凍保管期間中の温度管理、およびサンプル検査における中心温度は適切であった。
- ・製造工程において、昨年と凍結時間に変更があったものの、事前の凍結試験や実際のサンプル検査において、問題はなかった。

■配送委託先（ヤマト運輸株式会社）における調査結果

- ・製造工場に集荷を行った段階、埼玉県羽生営業所にてクールボックスに積み替えた段階、埼玉県の仕分け基地に輸送した段階、全国の仕分け基地に届いた段階の全てにおいて、規定の温度で管理されていた。
- ・集荷に使用した車両の故障等はなかった。

【3】弊社としての見解

弊社としては、これらの調査報告を受け、総合的に確認いたしました結果、誠に遺憾ながら原因の特定をすることは不可能という判断に至りました。

しかしながら、生産から流通を含め、商品をお客様のお手元にお届けするまでが販売者である弊社の責任であり、本件に関してもお客様に対する全責任は弊社にございます。また、本件の原因を特定できるような管理体制を構築できていなかったことも、弊社の問題であったと捉えております。

今後、製造からお客様へのお渡しまでの管理体制の改善に向け、サプライチェーンの各段階のお取引先との関係を強化し、協働で取り組むことにより、再発防止につなげてまいります。

以上