

2024年11月7日

【お詫びとご報告】異物（カメムシ）混入関連報道について

平素はシャトレーゼをご愛顧賜り誠にありがとうございます。

このたび、一部マスコミにて報道されております弊社商品「揚げ餅 焼きとうもろこし（小袋）」への異物（カメムシ）混入案件につきましては、皆さまに多大なるご心配をおかけいたしました。ここに改めましてお詫びを申し上げますとともに、経緯のご報告をさせていただきます。

10月4日に弊社お客様相談窓口にお客さまより異物混入のご連絡が入りました。

その後、弊社では2週間の調査期間をいただき原因の究明にあたりましたが、弊社側のお客様対応におきましてご報告の大幅な遅れや不十分なコミュニケーションがあったことが判明いたしました。お客さまに与えてしまった不快な思いや不信感は計り知れなく、今後も信頼回復に向け誠意ある対応をとらせていただく所存です。

製造部門における異物混入に関しては、調理工程ではなく包装工程において今回の生体が混入したと推測されるため、弊社ではただちに製造ラインを止め、改めて防虫対策の徹底を図るとともに、洗浄・殺菌・全点検を実施いたしました。

なお、既に保健所にも報告済ではありますが、同製造エリアにおけるカメムシ混入の事実は過去2年遡っても本件のみであるため、混入事案に関する限り多発性はなく、偶発的なものと判断しております。

今回の案件につきましては、社として事例共有の上大いなる反省をし、改めて誠意ある対応をしております。日頃より当社をご愛顧いただいておりますお客様ならびに関係者の皆様に多大なるご迷惑とご心配をおかけしましたことを、深くお詫び申し上げます。

以上