

Ⅶ 過去5年間における年次別苦情総件数

ページ

1	要因別苦情総件数	57
2	食品別苦情総件数	58
3	施設別苦情総件数	59

Ⅷ 苦情・相談事例（詳細）

ページ

1	かに缶詰の中に絆創膏が混入	60
2	ソーセージを切ったら青く変色した部分がある	61
3	菓子から差し歯のような異物	62
4	紙パックりんごジュースが膨張	64
5	食パンにネズミの糞様異物が混入	66
6	スープを飲んだら唇のふちと舌先がピリピリ	68
7	どくだみ配合茶にたばこのフィルターが混入	69

かに缶詰の中に絆創膏が混入していた

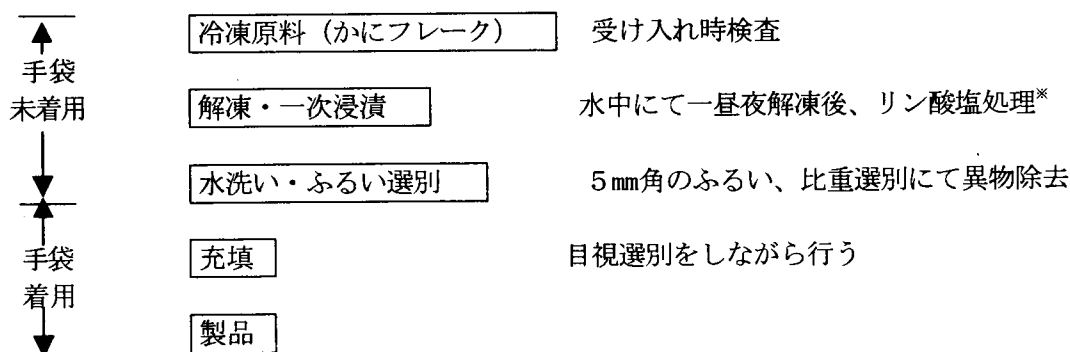
<苦情内容>

かに缶詰（ほぐし身のもの）を購入し、サラダに混ぜていたところ、絆創膏が混入しているのを発見した。なお、この絆創膏は水で濡れており、その中には、かに肉が詰まっていた。

<調査結果>

当該品の製造所では異物混入防止策として、従業員が自宅から絆創膏を貼って出勤することを禁止している。作業中に絆創膏が必要になった時は、その中央部に油性ペンで氏名を記入し、ビニール製手袋を併せて提供し、管理簿に記載することになっている。

当該品の製造工程は以下のとおりである（概略）。



※リン酸塩の使用目的は、原材料に含まれる金属イオンをキレートして、黒変を防止するために使用

今回、混入した可能性としては、

- ① 冷凍原料に混入していた
- ② 工場内の従業員の指から混入した

の2つの理由が考えられた。

①については、5mm角のふるいにより選別しており、今回の異物については、大きさ、形状から、ふるいを通過することは不可能である。

②については、苦情当該品の製造日には、管理簿の上では絆創膏の使用が見られなかった。このため、従業員が社内規則に反して自宅から貼ってきた絆創膏が、手袋未着用で作業する工程（原料受入～一次浸漬～ふるい選別）で混入し、その一部が、手袋着用で作業する工程に紛れ込み、充填前の目視検査でも除去されずに製品化され、苦情品となったものと推測された。

<改善策>

製造者は次の2点について改善策を講じる旨の始末書を提出した。

- 1 この製品の製造において、解凍作業については冷凍原料がすべるため、また、一次浸漬については素手で肉質を確認するため、手袋を着用することができない。このため、始業前の手指の確認を厳重にし、記録確認を行う。
- 2 充填前の目視選別を2名が2時間交代で行っていたものを、4名が1時間交代で行い、異物選別の精度を向上させる。

資料提供：福井県、多摩川保健所

届出年月：平成10年10月

ソーセージを切ったら青く変色した部分がある

<苦情内容>

ソーセージを調理しようと、切れこみを入れたところ、青色に変色した部分を発見した。「変色している原因について調べてほしい」と、保健所に届出があった。

<調査結果>

1 検査結果

当該品を都立衛生研究所にて検査したところ、食用青色1号及び食用赤色3号を検出した。

2 メーカー検査

当該苦情品の製造者を所轄する茨城県あてに調査依頼をした。

青く変色した部分から食用青色1号及び食用赤色3号が検出されたことから原料肉の検印の可能性が考えられた。

原料肉は国産豚と輸入豚を使用しているが、国産豚肉には、検印に当該食用赤色3号を使用していない（※現在、日本では検印インクに食用青色1号、食用赤色106号を使用することとなっている）。輸入豚は当日の製造記録から、アメリカのI社から仕入れていることが確認された。I社を通じて調査したところ、肉の検印に食用色素青色1号と食用赤色3号を使用していることが判明した。

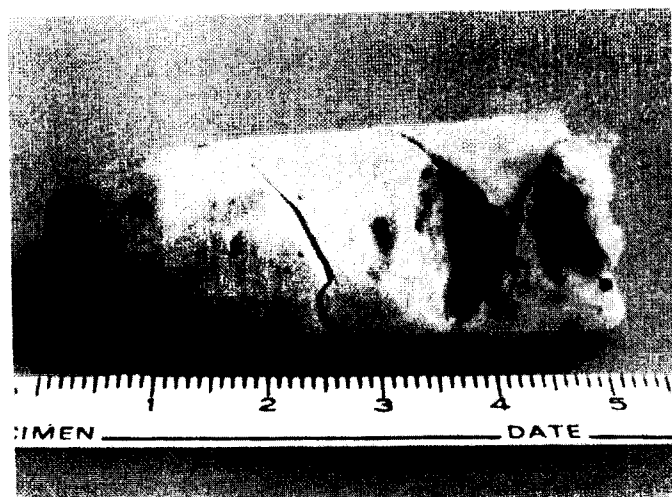
また、工場内を立ち入り調査時に製造していた原料肉にも、同様に青い部分が認められた。

このことから、今回の苦情の原因は、I社での原料肉の検品が不十分であったため、検印部分が除かれぬまま輸入され、また仕入先の工場でも検品漏れが重なって発生したものと推測された。

<今後の対応>

- 1 I社を通じて輸入原料の処理工場に対し、処理時における検品の徹底を指示すること
- 2 工場内で原料受け入れ時での検品を厳重に行うこと。

写真 苦情品のソーセージ



※ 昭和61年8月25日付厚生省通知 衛乳第38号「と畜場における検印インクについて」より

資料提供：茨城県、多摩立川保健所

届出年月：平成11年2月

菓子（キャラメル）から差し歯のような異物（鉍物性異物）

<苦情・相談内容>

菓子・おもちゃの詰め合わせを、ゲーム機械の景品として入手し、その中のキャラメルを食べていたところ、差し歯様の異物に気が付届出た。

<調査結果>

1 苦情受付自治体での調査

入手先はアミューズメントパーク内のゲームコーナーで、当該品は台湾製であることが判明した。製造ロットについては、すでに包装（セロハン）が廃棄されていたので不明であった。

(1) 苦情食品及び異物

苦情となったキャラメル及び異物の概寸は以下のとおり

ア キャラメル個別包装状態での大きさ : 19×17×9mm (対角線で23mm)

イ 異物の大きさ : 21×7×10mm

2 輸入者及び製造者に対する調査

(1) 工場従業員の歯科治療及び歯科材紛失の有無

過去1年間に歯科治療を受けたものは5名いたが、差し歯、入れ歯等の治療を受けたものではなかった。また、社内調査で、従業員からの歯科材の紛失報告もない。

(2) 金属探知機（製造ライン）動作確認

異物を金属探知機に通す際、異物の角度、高さ、包装時のキャラメル量を変えて動作の再現をしたが、すべてについて異物を感知した。

なお、苦情者購入日から6ヶ月以内の包装工程管理表チェック表には異常検出の記録は無かった。

(3) 製造者が実施したその他の調査

製造ラインでは苦情異物より細かいメッシュを通過していることから、原料由来とは考えにくい。また、メッシュ通過後、成型カッティング工程までに異物が混入した場合は異物の形状から、成型カッターでの工程で発見されるか、もしくは、カッターの破損が考えられる。しかし、過去1年間の間にカッターの破損も無いことや、カット後速やかに1粒ずつの包装となり、当工程での混入も否定された。

3 異物についての検査

保健所所属の歯科医師が異物を鑑別した結果は以下のとおり。

- ① 異物は健康保険適用外の小白歯にブリッジをかけた糸切り歯（上顎）である
- ② 材質は金銀パラジウムで最低でも1年間は使用しており、外れやすい形態となっていた
- ③ 材質及び形状から、日本製・台湾製かの判断はできない

当事例では、製造元及び輸入者の調査をはじめ、異物の鑑別等、細部に渡る調査が実施された。その結果、製造者からの報告書文中には、「製造工程での混入は考えにくく、

苦情者自身のものではないか」と表記することとなった。

<解説>

歯に関する苦情

苦情内容	調査結果
タチウオを食べているとき、尾に近い部分から17mm×13mm×7mmの粒状の黄色身を帯びた歯のような異物が出てきた。	歯ではなくタチウオの骨であった。タチウオやタイのどの老体魚に時々見られる骨成分の異常沈着である(良性の骨腫)。
大豆の煮物の中に乳歯が混入	輸入大豆の中にトウモロコシが混入していて、これを乳歯と見間違えた。

<参考>

国内歯科治療に使用される歯科材料例

名称	使用用途	主な材料
充填材 (治療箇所や程度により形状は様々)	初期の虫歯に行なう治療。虫歯の部分を削って詰める	アマルガム、珪酸セメント、珪リン酸セメント、レジン、複合レジン、ガラスイオノマーセメント、う蝕窩裂溝充填塞材、金箔、その他貴金属
鑄造歯冠修復(治療箇所や程度により形状は様々)	虫歯で大きく欠けた部分を金属で修復	金銀パラジウム、銀合金、その他貴金属
帯冠金属冠	臼歯に使用	金銀パラジウム、ニッケルクロム合金、その他貴金属
ジャケット冠	前歯に使用	レジン、硬質レジン、メタルボンドポーセレン、硬質レジン前レジン前装鑄造冠、陶歯前装鑄造冠
歯冠継続歯(継歯、差し歯)	継ぎ歯、差し歯	レジン歯、陶歯、金銀パラジウム合金、銀合金、メタルボンドポーセレン
ブリッジ	橋渡しで義歯を固定	14金の合金、金銀パラジウム合金、銀合金
有床義歯(入歯)	局部は鉤を使用して固定	レジン床・歯、陶歯、特殊鋼、不銹鋼、14金の合金、金銀パラジウム合金

資料提供：山口県、港区

届出年月：平成10年6月

紙パックりんごジュースが膨張

<苦情・相談内容>

紙パック入りりんごジュースが膨張し、異味等のクレームが多数発生していると販売者から保健所に届けられた。

<調査結果>

1 販売者に対する調査

当該商品は、都内27箇所にある流通センターを通じて1199ケース（7194本）が販売され、販売者に寄せられた膨張・異味等のクレームは、28件であった。

2 保健所での調査結果

保健所では、膨張した未開封品及び異味のクレームとなった開封品を、都立衛生研究所に送付し、真菌検査及び細菌検査を実施した。

	真菌検査	細菌検査			
	直接鏡検及び培養検査	一般生菌数	大腸菌群数	低温細菌	嫌気性菌
未開封品 (膨張)	直接鏡検及び培養検査：陰性 (多数の桿菌を認める)	<10/ml	(-)	<10/ml	増菌培地(約1週間)で培養したところ、ガス産生、有機酸性異臭
開封品 (異味)	培養検査の結果 <i>Arthrini</i> sp. 15個/ml 認める。なお本菌既知のマイコトキシンを産生しない	30×10 ⁴ /ml	(+)	30×10 ⁴ /ml	

3 製造所の調査

(1) 殺菌条件

商品殺菌は93℃、35秒で実施している（この殺菌条件は65℃、10分間を満たすとともに、Z値を5とした85℃、30分間に相当すると説明している）。商品のpHが4.0以下であったことから殺菌条件に問題はないと思われる。

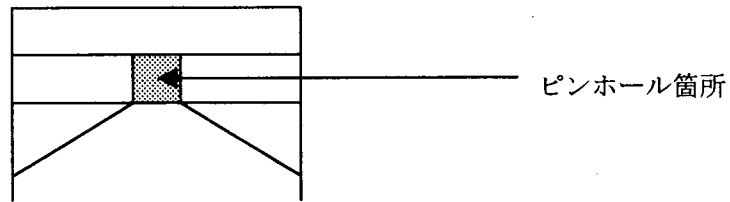
また、紙パックの殺菌については、ホットパックによる自動充填方法となっており、85℃2分間を保持していることから、通常、カビ、酵母は殺菌できるものと説明されている。

(2) 容器

ア ピンホール箇所

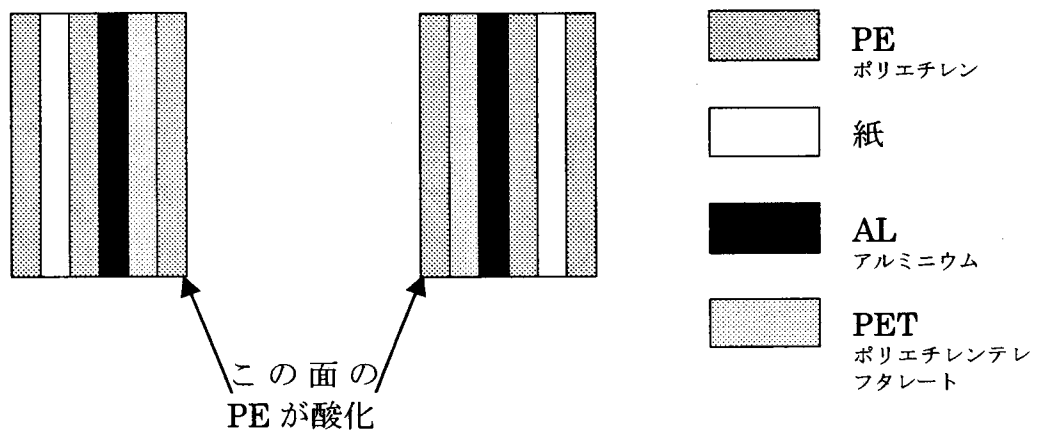
不良品を浸透液にてピンホール箇所を調査したところトップシール部のセンター突合せ部のポリエチレンに切れがあり、その部分からピンホールが発生していた。

これは、苦情品のトップ成型部にズレ（紙パック上部の継ぎ目部分）が生じていたためポリエチレンの埋まりが少なくなっていた。



イ ピンホール原因

当該包装材は約1年前に製造された古いものを使用していたため、新しい包装材に比較して内面のポリエチレンが酸化し溶着が弱くなっていたと推測された。



(3) その他の要因

製品のケース詰めの際に中仕切りを使用しなかったため、積み上げ又は発送時にトップ成型部分に負担がかかった。

<考察>

製造工程での問題は認められなかったが、包装材の劣化（1年前に製造された）とケース詰めの中仕切りを使用しなかったことが重なったことで発生した希な事例である。

資料提供：世田谷区、青森県

届出年月：平成10年12月

食パンにネズミの糞様異物が混入している

<苦情内容>

食パンを食べようとしたところ、ネズミの糞のような黒い異物を発見した。この異物について調べてほしい、と保健所に届出があった。

<調査結果>

1 保健所での現物確認

当該品を肉眼及び実体顕微鏡で見たところ、食パンのカット面に黒い異物が認められた。

当該苦情品の製造者を所轄する保健所へ調査依頼した。

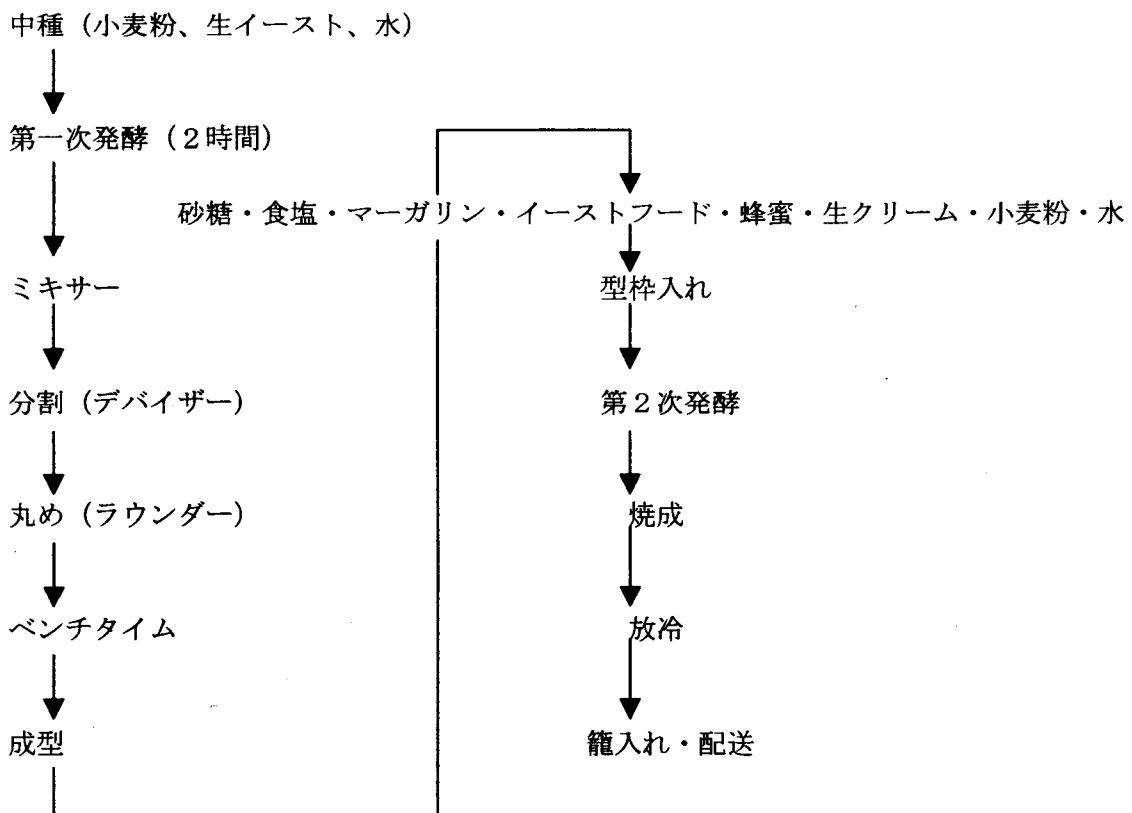
2 メーカー調査

ネズミ糞様異物を鏡検したところ、機械や焼成用の型に使用している潤滑油の食用精製加工油脂の固まりであることが判明した。

型などの器具、機械の一部にテフロン加工の劣化したものがあり、ここに付着した潤滑油の焼け粕や酸化した物が生地を分割・丸める段階、あるいは型枠内で第2次発酵中にパン生地へ混入したものと判明した。

製造ラインには型枠や機械の洗浄工程があるが、洗う頻度を増やすとテフロン加工が剥げ、型枠からのパンの離型が悪くなることと、工場が1日22時間、フル稼働していたことから、型枠や機械の洗浄が不十分となり、今回の苦情に至った。

(製造工程図・中種法)



<今後の対応>

製造者に対し製造工程を見直し、機械・器具の点検 (テフロン再生加工の回数を増す)、洗浄の徹底をすること。また、点検を行った際は必ず記録をするよう指示。

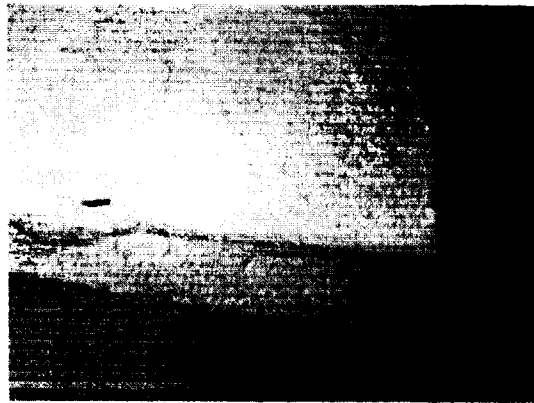
<参考事例>

◎パンに関する苦情事例（異物混入疑い）

スライスされたパンの切り口にネズミの糞様異物が練りこまれている ※	製造ラインの機械に使用されている潤滑油（食用精製加工油脂）が固まり、生地分割工程で混入したもの
アンパンの表面に白っぽい毛髪様異物	パン焼き上げ後、卵の黄身を表面に塗抹する刷毛の毛が脱落したもの
ぶどうパンの中に金属片（古釘）が混入	釘ではなく、レーズンの茎であった。メーカーでの原料選別不良

（参考写真）

写真 食パンに異物（潤滑油の固まり）



資料提供：多摩小平保健所、多摩東村山保健所、三鷹武蔵野保健所
届出年月：平成10年8月

スープを飲んだら唇のふちと舌先にピリピリする感じ

<苦情・相談内容>

レストラン形式の飲食店で食事をした際、スープを飲んだところ、唇のふちと舌先がピリピリする感じがあったので、店員に申し出た。

病院で医師の診察を受けたところ、「唇に炎症が認められる」との診断であった。

<調査結果>

同店舗ではセットメニューのすべてにスープが付いており、当日は約 300 の注文があったが、同様の苦情は寄せられていない。

また、唇の炎症は唇のみで口腔内や喉におよんでいないことから、原因がスープにあるとは考えにくい。

苦情者に提供されたスープカップは、店内に備え付けられている洗浄機で洗浄されていることから、洗浄剤が残ってしまったのではないかとの推測がされた。

監視員が施設に立ち入り、洗浄剤（薬剤）を確認したところ水酸化カリウムを主成分とした、T(株)製のD製品をであった。

1 食器洗浄機及び使用方法

店舗に設置されている食器洗浄機について、使用方法、洗浄剤・リンス剤の使用濃度及びタイマー設定について確認したところ、適正に使用されていた。

しかし、当該店舗は、洗浄機のラックに食器を入れる際、通常の倍近い量の食器を重ねて投入して洗浄していることが判明した。

2 洗浄後の食器検査結果

グラス、スープ両食器より微量のアルカリ物質が検出された。

<解説>

近年、機械技術の進歩で、小規模店舗でも設置可能な厨房機器や調理器具等が開発されており、スイッチ一つで使えるようになっている。特に日常業務で頻繁に使用する機器については、作業の一環として使用しており、取り扱い方法を毎回確認するような事もない。

当苦情は、飲食店営業者が食器洗浄機に指定以上の食器を重ねて投入したことによるすぎ不良が直接の原因と考えられた。

これは作業の馴れから、洗浄に最適な投入枚数を無視したこととなり、食器と食器の間の洗浄剤が残留し苦情に至ったと推測された。

機器の使用方法を十分に理解する事が再発防止になることから、営業者に対し以下の内容で注意指導を行なった。

- ① 洗浄時の適正投入枚数を把握する事
- ② コップ等は機器で洗浄後、すべてを手ですすぎをおこなう事
- ③ 従業員全員に洗浄剤の危険性の周知

資料提供：豊島区

提出年月：平成10年12月

どくだみ配合茶にたばこのフィルターが混入していた

<苦情概要>

スーパーで「どくだみ配合茶」を購入し、開封したところ、たばこのフィルターが混入していた。たばこの葉（本体）も混入している可能性もあるので調査してほしい。

<調査結果>

当該品は、神奈川県内の工場において、どくだみをはじめ下記の合計11種類の原料を混合して製造している。9名の従業員はいずれもたばこを吸う習慣はなく、原材料由来が疑われた。

(原料)	(原産国)	(加工法)
① 玄米、ほうじ茶	日本	焙煎済みのものを仕入れ、そのまま使用
② 烏龍茶、大豆、甘草	中国	同上
③ はぶ茶	インド	同上
④ はと麦茶	タイ	同上
⑤ くま笹、くこの葉	日本	自社内で原料から焙煎
⑥ どくだみ茶、柿の葉	中国	焙煎済みのものを仕入れ、目視で異物の除去

この中で、①～④については粒状物であり、工場内でふるいにかけてから使用しているので、異物の除去が可能である。また、⑤については工場内で一貫して製造しているので、たばこのフィルターが混入する機会がない。

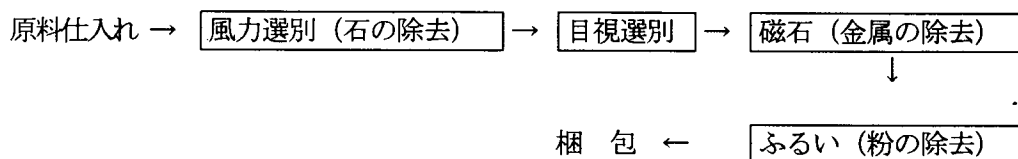
工場で通常行っている異物除去の方法は、磁石による金属の除去及び作業台の上に茶葉を広げ、4～5名で目視を行っている。このため、⑥（どくだみ茶、柿の葉）に元から混入していたものが目視で除去できなかったものと推定された。

日本たばこ産業株式会社にてフィルターについて問い合わせをしたところ、同社では、アセテートかネオフィルターを使用しているが、当該品はポリプロピレン製であり、外国製たばこであることが考えられた。

当該フィルターは中心部分の変色が認められたので、吸い殻であると断定された。なお、白色の異物は認められなかったことから、たばこ葉の混入の可能性は低いと考えられた。

<改善策>

茶葉の輸入者は製造元に対し、原料の選別方法を再検討し、下記のとおり改善するように指示した。



また、作業場は禁煙とし、作業員の着帽を徹底するよう改善策を申し入れをした。

<参考>

平成8年度には「カット済み乾燥しいたけ」について類似の苦情事例があった。この時は、たばこの銘柄が記載されたフィルター根元の部分が残っており、その内容から原産国（中国）で混入したものと一見して判別できた。しかし、色、大きさ、重さが「カット済み乾燥しいたけ」と似ていたため、機械による除去が困難で、かつ、国内の小分け業者の目視選別にも限界があり、苦情となったケースである。

資料提供：日本たばこ産業株式会社、神奈川県、南多摩保健所
届出年月：平成10年9月

無断転載を禁ず

平成10年度食品衛生関係苦情処理集計表

登録第(11)367

平成12年3月発行

編集・発行 東京都衛生局生活環境部食品保健課
東京都新宿区西新宿2-8-1
電話(5321)1111 内線 34-641
ダイヤルイン(5320)4404

印刷 (株)ニュー・インテリジェント・サービス
東京都文京区本郷2-4-11 近藤ビル3F
電話(03)3816-6820