

# V 要因別苦情処理件数

## 1 異物混入

### (1)食品別分類

食品分類	合計	構成比 (%)	虫									
			小計	メイガ	カツオブシムシ	その他の食品害虫	ハエ	ゴキブリ	クモ	虫卵	幼虫	その他
合計	869	100.0	310	14	2	29	44	108	6	2	32	73
水産食品	39	4.5	4	-	-	1	1	1	-	-	-	1
水産加工食品	32	3.7	3	-	-	-	1	-	-	-	-	2
畜産食品	23	2.6	6	-	-	-	3	-	-	-	1	2
畜産加工食品	68	7.8	12	2	-	-	4	2	-	-	1	3
農産食品	24	2.8	17	2	-	3	2	2	-	-	4	4
農産加工食品	83	9.6	38	3	-	5	6	8	3	-	4	9
そう菜	85	9.8	36	-	-	3	6	13	1	1	6	6
そう菜半製品	7	0.8	2	-	-	-	1	-	-	-	-	1
パン類・菓子類	163	18.8	41	4	1	10	2	12	-	-	3	9
飲料	71	8.2	37	1	-	-	9	15	1	-	3	8
複合調理食品	241	27.7	103	1	1	4	8	53	1	1	9	25
その他の食料品	19	2.2	6	1	-	2	1	-	-	-	1	1
器具容器包装	5	0.6	3	-	-	1	-	1	-	-	-	1
食品類以外	5	0.6	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
不明	4	0.5	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1

注1 苦情要因が複数の事例は、それぞれの項目に計上

注2 届出のなかったものについては省略

### 『異物混入』の事例

- ・ゆでたこに金属異物  
→原料マダコを漁獲する底引き網のワイヤーが剥離したものと判明。
- ・甘鯛に金属塊の混入、松茸に金属棒の混入  
→増量目的の意図的な混入と推察された。
- ・ロールキャベツに虫  
→混入していた虫は、ヒメイエバエの成虫であった。ロールキャベツの他の部分にハエの体毛が混入していたこと、ハエに付着していた物質のヨード反応が陽性であったことから肉をでんぷん等で練るときにハエが混入したと推察された。
- ・レーズンバターロールに異物  
→当該異物を検査したところ、レーズンの枝(茎)と酷似していることが判明した。そのため、レーズン選別時に茎が除去されず、製品に混入したものと推察された。
- ・チョコレートにひも状異物  
→原料のクランチが入っていた袋に使われていたビニール紐が解袋の際ホッパーに落ち、製造ラインに混入したものと推察された。
- ・蒸しパンに木片  
→蒸し器の木枠に生地を流し込む際、あるいは蒸し上げ後に生地を枠から外した際、木枠の一部が欠けたものと推察された。

小計	寄生虫				小計	鉱物性異物				小計	動物性異物					合成樹脂類	木	紙	繊維	たばこ	絆創膏	その他
	アニサキス	テナクラリア	テラノバ	その他		ガラス	石・砂	金属	その他		人毛(毛髪等)	獣毛	爪・歯等	ネズミの糞	その他							
34	8	3	4	19	96	14	7	63	12	150	80	4	10	15	41	50	17	17	20	7	10	158
23	5	3	3	12	8	1	-	6	1	2	-	-	-	-	2	-	-	1	-	1	-	-
5	2	-	-	3	2	1	-	-	1	8	2	-	-	-	6	5	1	-	-	2	-	6
-	-	-	-	-	2	-	-	1	1	9	3	-	-	-	6	1	-	-	-	-	1	4
-	-	-	-	-	5	1	-	3	1	14	6	2	-	-	6	2	1	3	2	-	1	28
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	1	3	-	-	-	1	-	-	-	2
-	-	-	-	-	17	2	1	14	-	7	4	-	1	2	-	3	-	-	2	-	-	16
1	-	-	-	1	7	2	1	3	1	9	5	-	1	1	2	8	2	4	2	-	2	14
-	-	-	-	-	2	-	-	-	2	2	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
-	-	-	-	-	17	1	4	11	1	39	20	1	5	5	8	13	7	-	6	1	2	37
-	-	-	-	-	3	1	-	-	2	2	-	-	1	-	1	1	1	1	1	2	-	23
4	1	-	1	2	29	4	1	23	1	49	35	1	-	4	9	17	3	7	7	1	4	17
-	-	-	-	-	3	1	-	1	1	2	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	8
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1

- ・粉ミルクを調乳したところ異物がでてきた  
→異物を検査したところ、先端に双葉を有する発芽した植物で水に浸すと油滴が分離した。そのため、当該異物は、油で処理したモヤシと推察された。なお、工場では充填時に1.5mmのメッシュを通して製造されており、当該異物が通過することはなかった。
- ・キムチに紙片  
→白菜を塩漬け後、水切りをするプラスチック製かごのロットを識別するため貼りつけた紙片であった。
- ・ナンプラー(魚醤)にガラス様異物  
→当該異物を検査したところ、塩化ナトリウムの結晶であることが判明した。なお、当該品は塩分含有量が約24%あった。
- ・缶ビールからゴム  
→当該異物は、製造工程のコンペアーに使用されていたゴム製吸盤であった。
- ・ベビーカステラに虫の脚様異物  
→当該異物を検査したところ、異物は虫ではなく、虫体の一部でもなかった。また、水およびn-ヘキサンに不溶であり、ヨウ素デンプン反応も陰性であった。赤外吸収スペクトルは蛋白質及び糖のスペクトルに類似していた。さらに、工場を調査したところ、異物は、ベビーカステラの焼き型に離型油を塗る際使用するブラシの毛であることが判明した。

## (2)施設別件数

施設分類	合計	構成比 (%)	虫										
			小計	メイガ	カツオブシムシ	その他の食品害虫	ハエ	ゴキブリ	クモ	虫卵	幼虫	その他	
合計	869	100.0	310	14	2	29	44	108	6	2	32	73	
飲食店営業	小計	336	38.7	152	1	1	7	13	71	3	1	17	38
	一般	221	25.4	111	1	-	5	12	55	2	-	10	26
	そば	15	1.7	6	-	-	-	-	4	1	-	-	1
	すし	18	2.1	6	-	-	-	-	3	-	1	1	1
	弁当	36	4.1	11	-	1	1	-	3	-	-	4	2
	出張	14	1.6	8	-	-	-	-	3	-	-	2	3
	そうざい	20	2.3	8	-	-	1	1	3	-	-	-	3
給食	11	1.3	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2	
旅館	1	0.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
喫茶店営業	2	0.2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
菓子製造業	124	14.3	30	2	1	8	2	9	-	-	-	8	
アイスクリーム類製造業	1	0.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
乳処 理 業	1	0.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
乳製品製造業	11	1.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
食肉処 理 業	3	0.3	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	
食肉製品製造業	3	0.3	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
魚肉ねり製品製造業	2	0.2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
醬油製造業	1	0.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
酒類製造業	5	0.6	3	-	-	-	1	1	-	-	-	1	
清涼飲料水製造業	8	0.9	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	
豆腐製造業	11	1.3	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
めん類製造業	8	0.9	2	-	-	-	1	1	-	-	-	-	
そうざい製造業	11	1.3	5	-	-	-	1	1	-	-	2	1	
かん詰又はびん詰食品製造業	2	0.2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
食品衛生法において許可を要するその他の製造業	10	1.2	5	-	-	1	-	-	1	-	1	2	
条例で定める許可を要する製造業	13	1.5	5	1	-	-	-	2	-	-	-	2	
許可を要しない製造業	10	1.2	4	-	-	-	-	1	-	-	1	2	
デパート・スーパー	109	12.5	31	3	-	5	11	6	-	-	4	2	
コンビニエンスストア	20	2.3	7	2	-	-	2	-	-	1	-	2	
行商・自動車での販売業	1	0.1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	
自動販売機	4	0.5	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	
上記以外の販売業	35	4.0	10	1	-	1	3	1	1	-	2	1	
本人又は家族	28	3.2	14	1	-	3	1	7	-	-	-	2	
その他	25	2.9	8	1	-	2	1	-	-	-	-	4	
不明	85	9.8	28	2	-	2	5	7	1	-	5	6	

注 届出のなかったものについては省略

寄生虫					鉱物性異物				動物性異物					合成樹脂類	木	紙	繊維	たばこ	絆創膏	その他		
小計	アニサキス	テナクラリア	テラノバ	その他	小計	ガラス	石・砂	金属	その他	小計	人毛(毛髪等)	獣毛	爪・歯等								ネズミの糞	その他
34	8	3	4	19	96	14	7	63	12	150	80	4	10	15	41	50	17	17	20	7	10	158
5	1	-	2	2	30	7	2	18	3	58	40	1	1	4	12	21	5	11	8	2	6	38
-	-	-	-	-	18	6	1	8	3	30	22	1	1	-	6	14	3	9	5	1	4	26
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	1	-	-	1	1	1	-	-	-	1	-	4
3	1	-	1	1	3	-	-	3	-	4	2	-	-	-	2	-	1	-	-	-	-	1
-	-	-	-	-	6	-	1	5	-	12	8	-	-	1	3	2	-	1	2	-	1	1
1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	4	3	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	3	2	-	-	1	-	3	1	-	-	-	1	3
1	-	-	-	1	1	-	-	1	-	2	2	-	-	-	-	1	-	1	1	-	-	2
-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
-	-	-	-	-	12	1	3	7	1	28	15	1	3	4	5	12	6	-	4	1	1	30
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	8
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2
-	-	-	-	-	6	-	-	6	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	6
-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	3	1	-	-	1	1	1	-	-	1	-	-	3
-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	3	2	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	1
-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2
-	-	-	-	-	3	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	3
-	-	-	-	-	2	1	-	-	1	3	1	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1
14	5	2	1	6	17	1	1	11	4	20	5	-	-	2	13	2	2	-	3	1	2	17
-	-	-	-	-	4	-	-	4	-	4	3	-	1	-	-	1	1	-	-	-	-	3
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
8	1	1	-	6	4	-	-	4	-	8	3	-	1	2	2	2	-	1	-	1	-	1
1	-	-	-	1	2	1	-	1	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	1	1	-	7
3	-	-	-	3	1	-	-	1	-	2	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	11
3	1	-	1	1	9	3	-	5	1	11	4	-	2	1	4	4	2	3	2	-	-	23

## 2 腐敗・変敗

### (1) 食品別分類

食品分類	件数	構成比 (%)
合計	128	100.0
水産食品	10	7.8
水産加工食品	11	8.6
畜産食品	8	6.3
畜産加工品	14	10.9
農産食品	11	8.6
農産加工食品	9	7.0
そう菜	15	11.7
パン類・菓子類	4	3.1
飲料	4	3.1
複合調理食品	39	30.5
その他の食料品	1	0.8
食品類以外	2	1.6

注1 苦情要因が複数の事例は、それぞれの項目に計上

注2 届出のなかったものについては省略

### (2) 施設別件数

施設分類	件数	構成比 (%)	
合計	128	100.0	
飲食店営業	小計	47	36.7
	一般	10	7.8
	そば	2	1.6
	すし	5	3.9
	弁当	14	10.9
	仕出し	8	6.3
	そうざい	7	5.5
給食	1	0.8	
菓子製造業	2	1.6	
乳製品製造業	1	0.8	
清涼飲料水製造業	1	0.8	
豆腐製造業	5	3.9	
そうざい製造業	2	1.6	
食品衛生法において許可を要するその他の製造業	1	0.8	
条例で定める許可を要する製造業	1	0.8	
許可を要しない製造業	1	0.8	
デパート・スーパー	33	25.8	
コンビニエンスストア	3	2.3	
自動販売機	1	0.8	
上記以外の販売業	23	18.0	
本人又は家族	1	0.8	
不明	6	4.7	

注 届出のなかったものについては省略

### 『腐敗・変敗』の事例

- ・ あさりご飯が腐敗  
→ 苦情品を検査したところ、官能検査で異臭を認め、細菌検査で一般細菌数が  $68 \times 10^7/g$ 、大腸菌群が  $10 \times 10^2/g$  検出された。製造所を調査したところ、①工場出荷場のエアコンが故障していたため、室温に3時間から5時間放置された。②pH調整剤の添加が不足していた。以上の要因が複合的に作用し、腐敗に至ったと推察された。
- ・ 充填豆腐が腐敗  
→ 苦情品を検査したところ、官能検査で異臭を認め、細菌検査で一般細菌数が  $55 \times 10^4/g$  (大腸菌群は10未満) 検出された。製造所を調査したところ、未加熱製品が加熱工程を通過せずに製品化され、その後の官能検査においても排除されなかったため腐敗に至ったと推察された。

### 3 カビの発生

#### (1)食品別分類

食品分類	件数	構成比 (%)
合計	142	100.0*
水産食品	1	0.7
水産加工食品	11	7.7
畜産食品	2	1.4
畜産加工食品	14	9.9
農産食品	8	5.6
農産加工食品	23	16.2
パン類・菓子類	44	31.0
飲油	26	18.3
油脂	1	0.7
複合調理食品	7	4.9
その他の食料品	2	1.4
器具容器包装	3	2.1

注1 苦情要因が複数の事例は、それぞれの項目に計上

注2 届出のなかったものについては省略

#### (2)施設別件数

施設分類	件数	構成比 (%)	
合計	142	100.0	
飲食店営業	小計	13	9.2
	一般	7	4.9
	すし	1	0.7
	弁当	2	1.4
	仕出し	1	0.7
	給食	2	1.4
喫茶店営業	1	0.7	
菓子製造業	28	19.7	
乳製品製造業	2	1.4	
清涼飲料水製造業	2	1.4	
そうざい製造業	2	1.4	
かん詰又はびん詰食品製造業	2	1.4	
条例で定める許可を要する製造業	2	1.4	
許可を要しない製造業	4	2.8	
デパート・スーパー	28	19.7	
コンビニエンスストア	5	3.5	
上記以外の販売業	16	11.3	
本人又は家族	14	9.9	
その他	3	2.1	
不明	20	14.1	

注 届出のなかったものについては省略

#### 『カビの発生』の事例

- ・ 生菓子にカビ  
→ 苦情品を調査したところ、包装に印字された「賞味期限」の部分にピンホールを確認した。期限表示はインクに熱をかけて印字するものであった。製造所を調査したところ、正常設定温度より高温に設定されていたことが判明した。このため、合成樹脂の包装材が熱により溶け、穴があきカビが発生したと推察された。
- ・ えいひれ乾製品の表面にカビ  
→ 異物はエイの皮であった。エイの皮を剥ぎ取る際、尾に近い部分の皮は剥ぎにくいので、一部が付着してしまった。
- ・ キャンディーに黒いカビ様異物  
→ 工場を調査したところ、異物はカビではなく、工程上完全に溶け切れない原料が付着したものと推察された。
- ・ 調味食肉にカビ  
→ 販売店を調査したところ、冷蔵ショーケースの温度調節ダイヤルがいたずらされ、庫内温度が20℃になっていた。

## 4 異味・異臭

### (1)食品別分類

食品分類	合計	構成比 (%)	異味						
			小計	苦味	酸味	辛味	えぐ味	刺激味	その他
合計	380	100.0	179	30	49	2	4	25	69
水産食品	21	5.5	3	-	1	-	-	1	1
水産加工食品	17	4.5	7	-	1	-	-	2	4
畜産食品	19	5.0	4	2	-	-	-	-	2
畜産加工食品	42	11.1	23	8	5	2	-	1	7
農産食品	25	6.6	15	6	1	-	1	3	4
農産加工食品	39	10.3	22	1	8	-	1	5	7
そう菜半製品	51	13.4	26	2	13	-	-	1	10
パン類・菓子類	3	0.8	3	-	-	-	-	-	3
飲料	33	8.7	17	6	4	-	-	1	6
油脂	51	13.4	34	3	6	-	1	8	16
複合調理食品	1	0.3	-	-	-	-	-	-	-
その他の食料品	50	13.2	17	1	8	-	-	1	7
器具容器包装	7	1.8	6	-	2	-	1	2	1
食品類以外	2	0.5	1	1	-	-	-	-	-
食品類	17	4.5	1	-	-	-	-	-	1
不明	2	0.5	-	-	-	-	-	-	-

注1 苦情要因が複数の事例は、それぞれの項目に計上

注2 届出のなかったものについては省略

### 『異味・異臭』の事例

#### ・木製フォークが苦い

→当該品及び参考品を検査したところ、ポリウレタン塗装に塗りむらがあり、特に苦情品は塗装が非常に薄く、木由来の天然の有機物が溶出しているものが推測された。また、当該品の表面を水に浸漬した溶液を検査したところ、タンニン酸を検出した。

#### ・トマトが薬品臭

→苦情品を検査したところ、プロチオホスを0.58ppm検出した。プロチオホスは太陽光線などで、2,4-ジクロロフェノールに分解され、この物質が異臭の原因と推察された。

#### ・シメジが苦い

→元来、シメジは野生・人工栽培に係わらず、苦味成分を有している。この苦味成分は機器分析の結果、テルペン類(テルペノイド)の一種であることが判明している。シメジの栽培時に樹皮の多いおがくずが混入したり、栽培室の環境条件の変化によって苦味成分が標準レベルより増加したと推察された。

#### ・ざくろジュースがサビ臭い

→当該品を検査したところ、鉄が48ppm検出された。そのため、缶内面の腐食により生じた鉄イオンが異臭の原因と推察された。

#### ・牛乳が苦い

→苦情品を検査したところ、低温細菌が $3.4 \times 10^7$ /ml検出された(参考品は検出せず)。そのため、苦味の原因は、低温細菌の増殖が原因と推察された。

異臭										
小計	アルコール臭	シンナー臭	クレゾール臭	その他の薬品臭	石油臭	刺激臭	酸臭	カビ臭	アンモニア臭	その他
201	-	-	4	39	4	3	17	8	5	121
18	-	-	-	5	1	1	-	1	1	9
10	-	-	-	1	-	-	-	-	2	7
15	-	-	-	1	-	-	1	-	-	13
19	-	-	1	6	-	-	1	1	-	10
10	-	-	-	5	-	-	-	-	-	5
17	-	-	-	3	1	2	2	2	-	7
25	-	-	-	4	1	-	3	1	-	16
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
16	-	-	1	4	-	-	4	-	-	7
17	-	-	2	4	-	-	-	2	-	9
1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
33	-	-	-	4	1	-	5	1	2	20
1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
16	-	-	-	-	-	-	1	-	-	15
2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2

## (2) 施設別件数

施設分類	合計	構成比 (%)	異味							
			小計	苦味	酸味	辛味	えぐ味	刺激味	その他	
合計	380	100.0	179	30	49	2	4	25	69	
飲食店営業	小計	108	28.4	45	5	18	-	-	4	18
	一般	59	15.5	23	3	7	-	-	3	10
	そば	5	1.3	-	-	-	-	-	-	-
	しし	11	2.9	3	-	2	-	-	-	1
	弁当	11	2.9	4	-	3	-	-	-	1
	仕出し	6	1.6	3	-	1	-	-	-	2
	そうざい	11	2.9	8	-	5	-	-	1	2
自動車・移動食	1	0.3	1	-	-	-	-	-	1	
給食	4	1.1	3	2	-	-	-	-	1	
菓子製造業	15	3.9	5	1	2	-	-	-	2	
乳処理業	7	1.8	5	2	1	1	-	-	1	
乳製品製造業	3	0.8	3	-	2	-	-	-	1	
みそ製造業	1	0.3	1	-	-	-	1	-	-	
酒類製造業	1	0.3	1	-	1	-	-	-	-	
清涼飲料水製造業	5	1.3	3	-	-	-	-	1	2	
豆腐製造業	3	0.8	2	-	1	-	-	-	1	
そうざい製造業	3	0.8	1	-	1	-	-	-	-	
かん詰又はびん詰食品製造業	1	0.3	1	-	-	-	-	1	-	
食品衛生法において許可を要するその他の製造業	3	0.8	3	-	2	-	1	-	-	
条例で定める許可を要する製造業	4	1.1	1	-	-	-	-	-	1	
許可を要しない製造業	1	0.3	-	-	-	-	-	-	-	
デパート・スーパー	88	23.2	40	9	9	-	-	6	16	
コンビニエンスストア	9	2.4	4	2	-	-	-	-	2	
自動販売機	9	2.4	8	1	3	-	-	2	2	
上記以外の販売業	35	9.2	11	2	3	-	-	3	3	
本人又は家族	8	2.1	4	-	1	-	1	1	1	
その他	19	5.0	10	2	-	-	1	4	3	
不明	57	15.0	31	6	5	1	-	3	16	

注 届出のなかったものについては省略

異臭										
小計	アルコール臭	シンナー臭	クレゾール臭	その他の薬品臭	石油臭	刺激臭	酸臭	カビ臭	アンモニア臭	その他
201	-	-	4	39	4	3	17	8	5	121
63	-	-	-	8	1	-	9	1	3	41
36	-	-	-	4	1	-	3	-	-	28
5	-	-	-	-	-	-	1	1	-	3
8	-	-	-	2	-	-	2	-	2	2
7	-	-	-	1	-	-	2	-	-	4
3	-	-	-	-	-	-	1	-	1	1
3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
10	-	-	1	1	-	-	2	1	-	5
2	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-
1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2
1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
48	-	-	2	10	-	3	3	2	1	27
5	-	-	-	2	-	-	-	-	-	3
1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
24	-	-	-	5	1	-	2	-	-	16
4	-	-	-	3	-	-	-	-	1	-
9	-	-	-	4	-	-	-	-	-	5
26	-	-	-	4	1	-	-	3	-	18

## 5 変色

### (1) 食品別分類

食品分類	件数	構成比 (%)
合計	61	100.0
水産食品	4	6.6
水産加工食品	4	6.6
畜産食品	9	14.8
畜産加工食品	3	4.9
農産食品	8	13.1
農産加工食品	12	19.7
そう菜類	6	9.8
パン類・菓子類	4	6.6
飲料	4	6.6
複合調理食品	6	9.8
器具容器包装	1	1.6

注1 苦情要因が複数の事例は、それぞれの項目に計上

注2 届出のなかったものについては省略

## 6 変質

### (1) 食品別分類

食品分類	件数	構成比 (%)
合計	57	100.0
水産食品	4	7.0
水産加工食品	1	1.8
畜産食品	2	3.5
畜産加工食品	13	22.8
農産食品	1	1.8
農産加工食品	7	12.3
そう菜類	2	3.5
パン類・菓子類	3	5.3
飲料	13	22.8
油脂	1	1.8
複合調理食品	9	15.8
その他の食料品	1	1.8

注1 苦情要因が複数の事例は、それぞれの項目に計上

注2 届出のなかったものについては省略

### (2) 施設別件数

施設分類	件数	構成比 (%)	
合計	61	7.0	
飲食店営業	小計	8	0.9
	一般	5	0.6
	弁当	2	0.2
	給食	1	0.1
菓子製造業	3	0.3	
清涼飲料水製造業	1	0.1	
めん類製造業	2	0.2	
かん詰又はびん詰食品製造業	1	0.1	
食品衛生法において許可を要するその他の製造業	1	0.1	
デパート・スーパー	15	1.7	
自動販売機	1	0.1	
上記以外の販売業	8	0.9	
本人又は家族	11	1.3	
その他	6	0.7	
不明	4	0.5	

注 届出のなかったものについては省略

### (2) 施設別件数

施設分類	件数	構成比 (%)	
合計	57	6.6	
飲食店営業	小計	8	0.9
	一般	1	0.1
	すし	2	0.2
	弁当	2	0.2
	仕出し	1	0.1
	そうざい	1	0.1
給食	1	0.1	
菓子製造業	1	0.1	
乳処理業	1	0.1	
酒類製造業	1	0.1	
清涼飲料水製造業	1	0.1	
豆腐製造業	1	0.1	
めん類製造業	1	0.1	
食品衛生法において許可を要するその他の製造業	1	0.1	
デパート・スーパー	15	1.7	
コンビニエンスストア	1	0.1	
行商・自動車での販売業	1	0.1	
自動販売機	6	0.7	
上記以外の販売業	10	1.2	
本人又は家族	2	0.2	
その他	2	0.2	
不明	5	0.6	

注 届出のなかったものについては省略

## 7 食品の取扱い

### (1) 食品別分類

#### 『変色』の事例

- ・ ゆでうどんが赤い  
→ 苦情品の合成樹脂製袋は、一部3.5cmくらい剥がれており、その部分を中心にめんが赤く変色していた。めんを検査したところ、色素産生酵母(ルドトルラ: Rhodotorula)が検出された。
- ・ 紫いも入りのドーナツが緑変  
→ ドーナツの緑変していない部分にアンモニアを反応させたところ、緑色に変色した。また、対象部分からは、クロロゲン酸を検出した。以上から紫いもに含まれるクロロゲン酸がアンモニアもしくは重曹等の塩基性物質と反応して緑色に変色したものと推察された。

食品分類	件数	構成比 (%)
合計	188	100.0
水産食品	10	5.3
水産加工食品	7	3.7
畜産食品	8	4.3
畜産加工食品	17	9.0
農産食品	8	4.3
農産加工食品	8	4.3
そう菜	14	7.4
そう菜半製品	2	1.1
パン類・菓子類	24	12.8
飲料	14	7.4
油脂	1	0.5
複合調理食品	33	17.6
その他の食料品	5	2.7
器具容器包装	3	1.6
食品類以外	31	16.5
不明	3	1.6

注1 苦情要因が複数の事例は、それぞれの項目に計上

注2 届出のなかったものについては省略

### (2) 施設別分類

#### 『変質』の事例

- ・ ゆでめんが褐色し、干からびていた  
→ 冷蔵ショーケースで販売中に、蛍光灯などの発熱器具から、当該品に熱が加わり、麺の水分が移動したため変質に至ったと推察された。
- ・ めざしを焼いたら崩れてしまった。  
→ 販売店で冷凍と凍結を繰り返していたため変質に至ったと推察された。

施設分類	件数	構成比 (%)	
合計	188	100.0	
飲食店営業	小計	77	8.9
	一般	44	5.1
	そば	6	0.7
	すし	8	0.9
	弁当	5	0.6
	仕出し	2	0.2
	そうざい	7	0.8
	自動車・移動給食	2	0.2
		3	0.3
		8	0.9
菓子製造業	1	0.1	
食品衛生法において許可を要するその他の製造業	42	4.8	
デパート・スーパー	12	1.4	
コンビニエンスストア	1	0.1	
行商・自動車での販売業	2	0.2	
自動販売機	39	4.5	
上記以外の販売業	1	0.1	
本人又は家族	3	0.3	
その他	2	0.2	
不明			

注 届出のなかったものについては省略

#### 『食品の取り扱い』の事例

- ・ お金を扱った手でそのまま食品を取り扱っている。
- ・ 食品を施設外で取り扱っている。

## 8 表示

### (1) 食品別分類

食品分類	件数	構成比 (%)
合計	103	100.0
水産食品	7	6.8
水産加工食品	11	10.7
畜産食品	8	7.8
畜産加工食品	6	5.8
その他の動物性食品	1	1.0
農産食品	1	1.0
農産加工食品	9	8.7
そう菜	10	9.7
そう菜半製品類	1	1.0
パン類・菓子類	19	18.4
飲料	5	4.9
複合調理食品	16	15.5
その他の食料品	6	5.8
食品類以外	2	1.9
不明	1	1.0

注1 苦情要因が複数の事例は、それぞれの項目に計上

注2 届出のなかったものについては省略

### (2) 施設別件数

施設分類	件数	構成比 (%)	
合計	103	100.0	
飲食店営業	小計	18	17.5
	一般	7	6.8
	弁当	6	5.8
	そうざい	5	4.9
菓子製造業	9	8.7	
乳製品製造業	2	1.9	
豆腐製造業	2	1.9	
そうざい製造業	2	1.9	
条例で定める許可を要する製造業	2	1.9	
デパート・スーパー	28	27.2	
コンビニエンスストア	6	5.8	
行商・自動車での販売業	3	2.9	
自動販売機	2	1.9	
上記以外の販売業	18	17.5	
その他	5	4.9	
不明	6	5.8	

注 届出のなかったものについては省略

### 『表示』の事例

- ・ 期限切れ商品の販売
- ・ 賞味期限のついていない弁当
- ・ 期限表示を誤記載したロールパン  
→ 日付印字機が故障したため、急きよ予備機をラインに入れた。その際、印字の確認を怠ったため誤記載した製品を出荷してしまった。

## 9 有症

### (1) 食品別分類

食品分類	件数	構成比 (%)
合計	1,044	100.0
水産食品	55	5.3
水産加工食品	42	4.0
畜産食品	36	3.4
畜産加工食品	54	5.2
その他の動物性食品	1	0.1
農産食品	11	1.1
農産加工食品	34	3.3
そう菜	88	8.4
そう菜半製品	2	0.2
パン類・菓子類	54	5.2
飲料	41	3.9
複合調理食品	357	34.2
その他の食料品	6	0.6
食品類以外	16	1.5
不明	247	23.7

・食中毒事件については、別誌「東京都の食中毒概要」を参照のこと。

注1 苦情要因が複数の事例は、それぞれの項目に計上

注2 届出のなかったものについては省略

### (2) 施設別件数

施設分類	件数	構成比 (%)	
合計	1,044	100.0	
飲食店営業	小計	400	38.3
	一般	276	26.4
	そば	18	1.7
	すし	45	4.3
	弁当	26	2.5
	出張	12	1.1
	そうざい	9	0.9
	自動車・移動	1	0.1
	給食	8	0.8
	旅館	5	0.5
喫茶店営業	1	0.1	
菓子製造業	16	1.5	
乳処業	2	0.2	
乳製品製造業	2	0.2	
清涼飲料水製造業	3	0.3	
食品衛生法において許可を要するその他の製造業	1	0.1	
条例で定める許可を要する製造業	3	0.3	
許可を要しない製造業	4	0.4	
デパート・スーパー	109	10.4	
コンビニエンスストア	21	2.0	
行商・自動車での販売業	1	0.1	
自動販売機	8	0.8	
上記以外の販売業	30	2.9	
本人又は家族	23	2.2	
その他	19	1.8	
不明	401	38.4	

注 届出のなかったものについては省略

## 10 施設・設備

### (1) 食品別分類

食品分類	合計	構成比 (%)	その他						
			排気・排煙	排水	トイレの不備等	ハエ	ネズミ・ゴキブリ・	不衛生	その他
合計	299	100.0	73	26	17	82	71	30	
水産食品	2	0.7	-	-	-	-	1	1	
水産加工食品	1	0.3	1	-	-	-	-	-	
畜産加工食品	2	0.7	-	-	-	1	-	1	
農産食品	2	0.7	-	-	-	2	-	-	
その他 菜	12	4.0	8	-	1	2	1	-	
パン類・菓子類	6	2.0	-	-	-	5	1	-	
飲料	3	1.0	1	-	-	1	1	-	
複合調理食品	16	5.4	3	2	-	5	3	3	
その他の食料	2	0.7	-	-	-	-	1	1	
器具容器包装	2	0.7	-	-	-	2	-	-	
食品類以外	250	83.6	59	24	16	64	63	24	
不明	1	0.3	1	-	-	-	-	-	

注1 苦情要因が複数の事例は、それぞれの項目に計上

注2 届出のなかったものについては省略

#### 『施設・設備』の事例

- ・ 飲食店の換気扇が自宅に向いているため、臭いと音がひどい。
- ・ 飲食店のグリーストラップが壊れ排水から悪臭
- ・ 飲食店のトイレが壊れている
- ・ 調理場の扉を開け放して作業をしている。

## (2)施設別件数

食品分類		合計	構成比 (%)	排気・排煙	排水	トイレの不備等	ネズミ・ゴキブリ・ハエ	不衛生	その他
合計		299	100.0	73	26	17	82	71	30
飲食店営業	小計	229	76.6	62	21	15	58	54	19
	一般	165	55.2	50	12	14	42	34	13
	ばし	8	2.7	1	1	1	2	3	-
	すし	9	3.0	1	-	-	4	3	1
	弁当	14	4.7	4	3	-	3	4	-
	出し	15	5.0	2	2	-	2	6	3
	そうざい	10	3.3	4	1	-	3	2	-
自動車・移動給食	6	2.0	-	2	-	-	2	2	
		2	0.7	-	-	-	2	-	-
菓子製造業	8	2.7	2	-	-	5	1	-	
乳製品製造業	1	0.3	-	-	-	1	-	-	
食肉処理業	4	1.3	-	2	-	1	1	-	
めん類製造業	1	0.3	-	-	-	-	1	-	
そうざい製造業	1	0.3	-	-	-	-	1	-	
条例で定める許可を要する製造業	2	0.7	1	1	-	-	-	-	
許可を要しない製造業	1	0.3	1	-	-	-	-	-	
デパート・スーパー	21	7.0	1	1	-	11	7	1	
コンビニエンスストア	3	1.0	-	-	1	-	-	2	
行商・自動車での販売業	2	0.7	-	-	-	-	-	2	
自動販売機	1	0.3	-	-	-	-	1	-	
上記以外の販売業	15	5.0	3	1	1	4	4	2	
本人又は家族	1	0.3	-	-	-	1	-	-	
その他	6	2.0	2	-	-	-	1	3	
不明	3	1.0	1	-	-	1	-	1	

注 届出のなかったものについては省略

# 11 その他

## (1)食品別分類

食品分類	合計	構成比 (%)	騒音			ゴミ処理	ペット類			
			小計	カラオケ	その他		小計	客のペット持ち込み	店内でのペット飼育	その他
合計	652	100.0	33	4	29	68	32	5	19	8
水産食品	16	2.5	-	-	-	-	-	-	-	-
水産加工食品	10	1.5	-	-	-	-	-	-	-	-
畜産食品	18	2.8	-	-	-	1	1	-	-	1
畜産加工食品	16	2.5	-	-	-	-	-	-	-	-
農産食品	18	2.8	-	-	-	-	-	-	-	-
農産加工食品	25	3.8	-	-	-	-	-	-	-	-
そう菜	22	3.4	3	-	3	-	-	-	-	-
パン類・菓子類	27	4.1	-	-	-	-	2	1	-	1
飲料	20	3.1	-	-	-	-	-	-	-	-
複合調理食品	95	14.6	1	-	1	3	1	1	-	-
その他の食料品	10	1.5	-	-	-	-	-	-	-	-
器具容器包装	9	1.4	-	-	-	-	-	-	-	-
食品類以外	343	52.6	29	4	25	64	28	3	19	6
不明	23	3.5	-	-	-	-	-	-	-	-

注1 苦情要因が複数の事例は、それぞれの項目に計上

注2 届出のなかったものについては省略

### 『その他』の事例

- ・カラオケの音が換気扇の排気口からもれてうるさい。
- ・スーパーのゴミ置き場にあるゴミ袋が破れて中から汚水が流れ出ていた。不衛生なので指導してもらいたい。
- ・飲食店がごみを分別せずに捨てている。
- ・飲食店が収集日以外にごみを出している。
- ・飲食店の厨房で猫を飼っている。
- ・通い箱を路上に積んで弁当の販売を行っている。  
→営業許可のある移動販売車で弁当を販売するよう指導した。
- ・焼肉店が網を屋外で洗い、街路樹を汚している。
- ・ラーメン店がスープを路上の下水に流している。
- ・飲食店のスプーン・グラスが汚れていた。
- ・従業員がたばこをくわえながら調理している。
- ・表示のない弁当が路上で販売されている。
- ・移動販売車が無許可営業ではないか。
- ・使用済み井を水洗いのみで利用
- ・菓子工場従業員が白衣で外出している。
- ・従業員が殺虫剤を食品や食器のあるところで噴霧している。
- ・レタスの葉の表面に薄いオブラート様の皮膜があり、剥がれてくる。農薬の皮膜ではないか  
→実体顕微鏡で確認した結果、異物はレタスの葉の表皮組織の一部であった。

路上等での営業	不衛生な取り扱い	許可に関する苦情	従業員 の衛生知識の 欠如	その他
74	121	57	38	229
-	1	4	-	11
-	1	1	-	8
-	-	-	-	16
-	3	2	-	11
-	2	-	1	15
1	2	2	-	20
1	7	2	1	8
-	5	-	1	19
1	5	2	1	11
31	22	8	8	21
-	-	-	-	10
-	2	-	1	6
40	69	35	25	53
-	2	1	-	20

## (2)施設別件数

施設分類	合計	構成比 (%)	騒音			ゴミ処理	ペット類				
			小計	カラオケ	その他		小計	客のペット持ち込み	店内でのペット飼育	その他	
合計	652	100.0	33	4	29	68	32	5	19	8	
飲食店営業	小計	333	51.1	26	4	22	57	23	3	15	5
	一般	220	33.7	23	4	19	39	18	2	13	3
	そば	24	3.7	1	-	1	4	3	-	1	2
	すし	27	4.1	2	-	2	8	1	-	1	-
	弁当	21	3.2	-	-	-	1	-	-	-	-
	仕出し	12	1.8	-	-	-	4	1	1	-	-
	出張	6	0.9	-	-	-	1	-	-	-	-
そうざい	17	2.6	-	-	-	-	-	-	-	-	
自動車・移動食	6	0.9	-	-	-	-	-	-	-	-	
菓子製造業	20	3.1	-	-	-	-	2	1	-	1	
肉処 理 業	2	0.3	-	-	-	1	-	-	-	-	
清涼飲料水製造業	3	0.5	-	-	-	-	-	-	-	-	
豆腐製造業	3	0.5	-	-	-	-	-	-	-	-	
めん類製造業	1	0.2	1	-	1	-	-	-	-	-	
そうざい製造業	2	0.3	2	-	2	-	-	-	-	-	
食品衛生法において許可を要するその他の製造業	2	0.3	-	-	-	-	1	-	1	-	
条例で定める許可を要する製造業	3	0.5	-	-	-	-	-	-	-	-	
許可を要しない製造業	3	0.5	1	-	1	-	-	-	-	-	
デパート・スーパー	55	8.4	-	-	-	3	3	1	-	2	
コンビニエンスストア	6	0.9	-	-	-	-	-	-	-	-	
行商・自動車での販売業	51	7.8	1	-	1	-	-	-	-	-	
上記以外の販売業	49	7.5	-	-	-	5	3	-	3	-	
本人又は家族	14	2.1	-	-	-	-	-	-	-	-	
その他	64	9.8	2	-	2	-	-	-	-	-	
不明	41	6.3	-	-	-	2	-	-	-	-	

注 届出のなかったものについては省略

路上等での営業	不衛生な取り扱い	許可に関する苦情	従業員の衛生知識の欠如	その他
74	121	57	38	229
26	85	21	27	68
15	56	8	15	46
-	11	1	1	3
-	4	1	3	8
2	8	3	2	5
-	4	1	1	1
1	2	1	-	1
8	-	6	2	1
-	-	-	3	3
-	8	-	4	6
-	-	-	-	1
-	-	-	-	3
1	1	-	-	1
-	-	-	-	-
-	1	-	-	-
1	-	2	-	-
-	-	-	-	2
-	12	2	2	33
-	-	-	1	5
36	-	13	-	1
4	7	7	4	19
-	1	-	-	13
6	2	9	-	45
-	4	3	-	32