

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 (%)	小計	虫									
				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	916	100.0	338	10	-	18	61	104	6	4	39	96	
水産食品	41	4.5	8	-	-	-	-	5	-	-	-	3	
水産加工食品	30	3.3	6	-	-	-	2	1	-	-	1	2	
畜産食品	23	2.5	4	-	-	-	3	-	-	-	1	-	
畜産加工品	53	5.8	14	1	-	1	2	2	-	-	6	2	
その他の動物性食品	1	0.1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
農産食品	23	2.5	17	2	-	3	1	1	-	-	5	5	
農産加工食品	82	9.0	40	3	-	3	6	5	-	1	6	16	
そうめん	88	9.6	34	1	-	2	5	12	1	1	6	6	
そうめん半製品	10	1.1	5	-	-	1	2	-	-	-	-	2	
パン類・菓子類	141	15.4	37	2	-	3	10	6	1	1	2	12	
飲料	67	7.3	27	1	-	1	7	5	1	-	2	10	
油脂	1	0.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
複合調理食品	319	34.8	129	-	-	4	20	63	1	-	9	32	
その他の食料	19	2.1	9	-	-	-	2	1	2	1	1	2	
器具容器包装	6	0.7	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
食品類以外	8	0.9	4	-	-	-	-	3	-	-	-	1	
不明	4	0.4	2	-	-	-	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

- ・ 個包装のせんべい(未開封)に生きたクモ
→ 製造工場には開放部分があり、クモが迷入できる構造であった。
- ・ 焼そばパンから合成樹脂
→ 異物は焼そばの包装材であった。焼そばの袋を開封する際、また板に3~4袋を積み重ね、端を包丁で切断していた。この方法ではまな板に接する部分が切断しにくく、2度切りした際に包装材の破片が生じ、そのまま製品として出荷されたと推察された。
- ・ 即席めんから金属片
→ 異物は製造機器に使用されている割ピンの一部であった。これが熱や衝撃でもろくなり、折れて落下し、麺に混入したと推察された。製造工場ではアルミ包装の容器(ふた、スープ等)を使用しているため、金属探知機の感度を下げている。そのため混入した割ピンを排除することができなかった。
- ・ カップ容器入りアイスクリームにプラスチック異物
→ 異物は事務用品の「滑り止めクリーム」であり、カップ容器製造メーカーにおいて容器内に混入した。これが容器内から排除されないまま、アイスクリーム製造工場においてアイスクリームが充填され、製品として出荷された。
- ・ 天ぷら(冷凍食品)から合成樹脂
→ 加熱調理し喫食していたら、中から1.5cm四方の青いビニル片が出てきた。製造所を調査した結果、使用している青いゴム手袋の一部が破損し、混入したことが判明した。

小計	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		
	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
30	16	2	2	10	108	12	15	73	8	159	86	8	9	11	45	76	16	17	16	5	5	146
23	13	1	2	7	4	-	3	1	-	4	2	-	-	-	2	-	1	-	-	-	-	1
4	1	-	-	3	7	1	1	5	-	9	2	-	1	-	6	-	-	1	-	-	-	3
-	-	-	-	-	4	-	-	4	-	8	-	1	-	1	6	2	-	-	1	1	-	3
-	-	-	-	-	2	-	-	1	1	7	2	1	-	-	4	10	-	-	-	-	1	19
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	1	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	3
-	-	-	-	-	16	1	3	9	3	6	3	-	-	1	2	4	3	-	-	-	1	12
-	-	-	-	-	9	1	1	7	-	16	9	1	-	-	6	10	3	2	1	1	-	12
-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	2	2	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-
-	-	-	-	-	24	1	3	19	1	26	17	3	2	2	2	18	2	2	7	-	1	24
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	1	-	1	-	3	3	1	1	1	-	-	29
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
3	2	1	-	-	35	6	4	23	2	69	46	1	5	5	12	26	5	10	5	3	2	32
-	-	-	-	-	3	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	5
-	-	-	-	-	2	1	-	1	-	2	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	2	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1

・小袋入り醤油にガラス様異物

→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。小袋の材質には水分透過性がわずかにあるため、長期間が経過すると水分が徐々に減少し、醤油中の塩分が析出して結晶化したものと推察された。

・おにぎりから金属片

→異物は、米の炊飯工程で生米をサイロに送るコンベアーの駆動チェーンが、金属疲労により破損し剥がれ落ちたものであった。最終工程で金属探知機を使用していたが、この異物を通したところ、混入した状態によっては反応しなかった。

・竜田揚げ(冷凍食品)から合成樹脂様異物

→喫食していたら、0.2cm×3cmの合成樹脂様異物が衣から出てきた。検査の結果、異物は原材料のしょうがの繊維であった。

・牛肉から金属異物

→スーパーで購入した牛肉を焼肉にして食べたところ、直系2mmの金属異物が2個出てきた。異物を検査したところ、散弾銃の弾であった。牛の飼育業者・加工業者とも散弾銃を使用していなかったことから、今回の事故は、牧場におけるいたずら目的のシューティングにより発生したと推察された。

・すし弁当からプラスチック様異物

→喫食していたら、4mm×5mmの半透明の異物が出てきた。検査の結果、異物は魚のうろこであった。

(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	916	100.0	338	10	-	18	61	104	6	4	39	96	
飲食店営業	小計	378	41.3	169	-	-	5	30	76	1	1	15	41
	一般	278	30.3	128	-	-	5	20	59	-	-	10	34
	ばし	12	1.3	6	-	-	-	-	4	-	-	-	2
	す弁	9	1.0	3	-	-	-	2	1	-	-	-	-
	仕出	48	5.2	18	-	-	-	2	9	-	-	2	5
	うざい	10	1.1	4	-	-	-	3	1	-	-	-	-
給食	15	1.6	7	-	-	-	3	2	-	-	2	-	
	6	0.7	3	-	-	-	-	-	1	1	1	-	
喫茶店営業	2	0.2	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	
菓子製造業	111	12.1	26	1	-	3	8	2	1	1	-	10	
あん類製造業	1	0.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
アイスクリーム類製造業	3	0.3	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	
乳処 理 業	6	0.7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
乳製品製造業	14	1.5	2	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
食肉処 理 業	2	0.2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
食肉製品製造業	8	0.9	2	-	-	-	-	1	-	-	-	1	
魚肉ねり製品製造業	4	0.4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
醤油製造業	3	0.3	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	
ソース類製造業	1	0.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
清涼飲料水製造業	14	1.5	2	-	-	1	-	-	-	-	-	1	
豆腐製造業	10	1.1	3	-	-	-	2	-	-	-	-	1	
めん類製造業	9	1.0	3	-	-	-	-	1	-	-	-	2	
そうざい製造業	40	4.4	9	-	-	3	1	2	1	-	1	1	
かん詰又はびん詰食品製造業	13	1.4	4	-	-	-	1	-	-	-	2	1	
食品衛生法において許可を要するその他の製造業	9	1.0	4	-	-	-	2	1	-	1	-	-	
条例で定める許可を要する製造業	15	1.6	7	-	-	-	-	1	-	1	1	4	
許可を要しない製造業	7	0.8	5	-	-	-	-	-	-	-	-	5	
デパート・スーパー	79	8.6	28	2	-	1	7	7	1	-	4	6	
コンビニエンスストア	7	0.8	2	-	-	-	1	-	-	-	-	1	
行商・自動車での販売業	1	0.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
自動販売機	2	0.2	2	-	-	-	1	-	1	-	-	-	
上記以外の販売業	32	3.5	12	2	-	1	1	3	-	-	3	2	
本人又は家族	42	4.6	20	2	-	2	2	4	-	-	5	5	
その他	42	4.6	13	1	-	2	2	1	-	-	2	5	
不明	61	6.7	22	1	-	-	2	4	1	-	5	9	

注 届出のなかったものについては省略

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
30	16	2	2	10	108	12	15	73	8	159	86	8	9	11	45	76	16	17	16	5	5	146
3	1	1	-	1	35	8	3	23	1	75	47	3	6	6	13	31	7	10	6	5	3	34
-	-	-	-	-	22	7	2	13	-	51	32	3	5	1	10	22	6	9	6	5	3	26
1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	4	3	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
2	1	1	-	-	-	-	-	-	-	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	11	1	-	9	1	10	6	-	-	2	2	5	-	1	-	-	-	3
-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	4	1	-	-	3	-	1	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	1	1	-	-	-	-	3	1	-	-	-	-	2
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	20	1	3	15	1	19	15	1	1	1	1	14	2	1	5	-	1	23
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	4
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	2	-	-	-	1	4	-	-	-	-	-	5
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	1	-	-	-	3	1	-	-	-	-	-	1
-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	2	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	1
-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	11
-	-	-	-	-	4	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	1
-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	2	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	3
-	-	-	-	-	5	1	1	3	-	6	2	-	-	-	4	6	1	2	-	-	-	11
-	-	-	-	-	4	-	1	2	1	3	2	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	1
-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	-	-	-	-	1
1	-	-	-	1	3	-	1	2	-	3	2	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
11	6	-	1	4	14	-	4	10	-	12	5	2	-	1	4	5	1	-	1	-	-	7
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	1	-	-	2
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	2	-	1	1	1	-	-	1	-	7	3	-	-	2	2	-	1	1	-	-	-	6
0	-	-	-	-	3	-	-	2	1	4	-	1	2	-	1	3	-	1	1	-	-	10
11	7	1	-	3	2	-	-	2	-	7	2	-	-	-	5	1	1	-	-	-	-	7
-	-	-	-	-	11	2	1	7	1	8	3	1	-	1	3	2	-	2	2	-	-	14

2 腐敗・変敗

(1) 食品別分類

食品分類	件数	構成比 (%)
合計	150	100.0
水産食品	14	9.3
水産加工食品	13	8.7
畜産食品	15	10.0
畜産加工品	9	6.0
農産食品	16	10.7
農産加工食品	18	12.0
そう菜	24	16.0
そう菜半製品	1	0.7
パン類・菓子類	5	3.3
飲料	2	1.3
複合調理食品	30	20.0
その他の食料品	1	0.7
食品類以外	2	1.3

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

『腐敗・変敗』の事例

・ 期限切れ乳飲料の販売

→乳飲料を購入後、飲もうとしたらドロドロしていた。期限表示を確認したところ、半年前に切れていた。配送センターを調査したところ、期限切れ品は出荷止めの棚に移動していたが、すぐに廃棄作業が行われず倉庫に放置されていた。その後、出荷止めの棚にあった期限切れ品を、積み込み担当者及び配送担当者が確認せずに配送してしまったことが判明した。

(2) 施設別件数

施設分類	件数	構成比 (%)	
合計	150	100.0	
飲食店営業	小計	43	28.7
	一般	23	15.3
	そば	1	0.7
	すし	1	0.7
	弁当	9	6.0
	仕出し	3	2.0
	そうざい	5	3.3
旅館	1	0.7	
菓子製造業	3	2.0	
乳処 理 業	1	0.7	
乳製品製造業	1	0.7	
豆腐製造業	2	1.3	
そうざい製造業	3	2.0	
食品衛生法において許可を要するその他の製造業	3	2.0	
条例で定める許可を要する製造業	2	1.3	
許可を要しない製造業	2	1.3	
デパート・スーパー	54	36.0	
コンビニエンスストア	5	3.3	
上記以外の販売業	17	11.3	
本人又は家族	2	1.3	
その他	3	2.0	
不明	9	6.0	

注 届出のなかったものについては省略

3 カビの発生

(1) 食品別分類

食品分類	件数	構成比 (%)
合計	162	100.0
水産加工食品	7	4.3
畜産食品	2	1.2
畜産加工品	4	2.5
農産食品	20	12.3
農産加工食品	23	14.2
そう菜	9	5.6
そう菜半製品	1	0.6
パン類・菓子類	53	32.7
飲料	28	17.3
複合調理食品	9	5.6
その他の食料品	2	1.2
器具容器包装	4	2.5

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

(2) 施設別件数

施設分類	件数	構成比 (%)	
合計	162	100.0	
飲食店営業	小計	12	7.4
	一般	8	4.9
	すし	1	0.6
	弁当	2	1.2
	仕出し	1	0.6
菓子製造業	35	21.6	
魚肉ねり製品製造業	3	1.9	
酒類製造業	1	0.6	
清涼飲料水製造業	9	5.6	
そうざい製造業	5	3.1	
かん詰又はびん詰食品製造業	3	1.9	
食品衛生法において許可を要するその他の製造業	3	1.9	
条例で定める許可を要する製造業	1	0.6	
許可を要しない製造業	2	1.2	
デパート・スーパー	31	19.1	
コンビニエンスストア	2	1.2	
行商・自動車での販売業	1	0.6	
上記以外の販売業	19	11.7	
本人又は家族	12	7.4	
その他	4	2.5	
不明	19	11.7	

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

- 缶詰から異物
→缶詰(プルトップ缶)の賞味期限が切れたため中身を捨てたところ、3cm×5cmの異物が出てきた。検査の結果、異物は *Aureobasidium* の集落であった。このカビは自然界に広く存在し、熱に非常に弱い。殺菌・冷却後の箱詰めや、出荷後の取扱い不良により、プルタブ部分にピンホールが生じ、カビの発生につながったと推察された。
- りんごジュースに異物
→開封後1週間(1日ほど常温保存の可能性あり)経ったりんごジュースの中に、2.5cm×3.5cmのフィルター状異物が混入していた。異物を検査した結果、クモノスカビ(*Rhizopus* 属)の集落であった。調査の結果、①ジュースは無菌システムで充填しており、原料をタンクに投入するとき以外に外気と接触しないこと、②ジュースの容器にピンホールがないこと、③クモノスカビを用いた再現試験により速やかに増殖することが判明した。このことから、ジュースは開封後にクモノスカビに汚染され、保管中に発育増殖した可能性が高いと推察された。

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	427	100.0	211	33	57	2	1	29	89
水産食品	36	8.4	7	2	1	-	-	-	4
水産加工食品	25	5.9	14	1	3	-	-	2	8
畜産食品	14	3.3	1	1	-	-	-	-	-
畜産加工食品	30	7.0	19	3	1	-	-	4	11
その他の動物性食品	2	0.5	2	-	1	-	-	-	1
農産食品	44	10.3	19	13	-	-	-	3	3
農産加工食品	51	11.9	22	5	4	-	-	5	8
そう菜	36	8.4	18	-	12	-	-	-	6
そう菜半製品	1	0.2	1	-	-	-	-	-	1
パン類・菓子類	40	9.4	22	3	5	-	-	5	9
飲料	42	9.8	30	2	7	-	-	4	17
油脂	-	-	-	-	-	-	-	-	-
複合調理食品	94	22.0	50	3	22	2	1	4	18
その他の食料品	7	1.6	4	-	1	-	-	1	2
器具容器包装	2	0.5	-	-	-	-	-	-	-
食品類以外	2	0.5	1	-	-	-	-	1	-
不明	1	0.2	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

『異味・異臭』の事例

・ どんぼ焼からシンナー臭

→どんぼ焼を購入し翌日喫食したところ、シンナー臭がした。当該品を検査したところ、酵母の一種である *Pichia anomala* が 2.0×10^8 cfu/g 検出された。この酵母はシンナー臭を産生する株であった。

・ 豆腐から石油臭

→豆腐を購入し冷奴にして食べたところ、油粘土のような味がした。化学検査を実施したところ、豆腐、井戸マンホール内のため水及び工場内使用水から、重油の構成成分である炭化水素が検出された。製造所に対する調査の結果、製造前日に大雨が降ったため敷地内のボイラー用タンクに雨水が流れ込み、重油が混入した雨水が路上に溢れ出て、近くの井戸(マンホールが一部開放)を汚染し、使用水を解して製品に混入したと推察された。

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
216	7	5	8	40	11	-	16	21	8	100
29	1	-	-	8	-	-	1	2	2	15
11	1	-	1	1	-	-	-	1	-	7
13	-	-	-	4	-	-	1	-	-	8
11	1	-	-	1	-	-	-	2	-	7
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
25	-	1	1	9	3	-	1	3	1	6
29	2	-	3	6	2	-	1	4	1	10
18	1	-	-	1	1	-	2	3	2	8
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
18	1	2	1	3	1	-	2	2	-	6
12	-	-	1	2	2	-	-	1	-	6
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
44	-	1	1	4	2	-	8	3	2	23
3	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2
2	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0

(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	427	100.0	211	33	57	2	1	29	89	
飲食店営業	小計	115	26.9	60	3	26	2	1	5	23
	一般	74	17.3	39	1	17	1	1	4	15
	そば	6	1.4	4	-	3	-	-	1	-
	すし	5	1.2	3	-	-	-	-	-	3
	弁当	21	4.9	11	2	4	1	-	-	4
	仕出し	3	0.7	1	-	1	-	-	-	-
	そうざい	5	1.2	2	-	1	-	-	-	1
自動車・移動給食	-	0.0	-	-	-	-	-	-	-	
給食	1	0.2	-	-	-	-	-	-	-	
喫茶店営業	2	0.5	-	-	-	-	-	-	-	
菓子製造業	19	4.4	10	1	4	-	-	1	4	
乳処 理 業	5	1.2	4	1	-	-	-	-	3	
乳製品製造業	2	0.5	-	-	-	-	-	-	-	
食肉処 理 業	1	0.2	-	-	-	-	-	-	-	
醤油製造業	1	0.2	1	-	1	-	-	-	-	
ソース類製造業	1	0.2	-	-	-	-	-	-	-	
清涼飲料水製造業	14	3.3	11	1	1	-	-	1	8	
豆腐製造業	4	0.9	1	-	-	-	-	-	1	
そうざい製造業	15	3.5	9	1	5	-	-	1	2	
かん詰又はびん詰食品製造業	3	0.7	3	-	1	-	-	-	2	
食品衛生法において許可を要するその他の製造業	3	0.7	1	-	-	-	-	1	-	
条例で定める許可を要する製造業	12	2.8	6	1	1	-	-	2	2	
許可を要しない製造業	6	1.4	2	1	-	-	-	-	1	
デパート・スーパー	72	16.9	27	3	4	-	-	5	15	
コンビニエンスストア	3	0.7	2	-	-	-	-	1	1	
自動販売機	8	1.9	7	-	3	-	-	1	3	
上記以外の販売業	26	6.1	10	4	2	-	-	-	4	
本人又は家族	17	4.0	11	2	2	-	-	4	3	
その他	38	8.9	19	11	2	-	-	4	2	
不明	60	14.1	27	4	5	-	-	3	15	

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
216	7	5	8	40	11	-	16	21	8	100
55	1	1	1	3	4	-	7	4	4	30
35	-	-	1	1	3	-	2	4	3	21
2	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
2	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
10	-	-	-	1	-	-	3	-	1	5
2	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
3	1	-	-	-	-	-	1	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
2	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
9	1	-	1	2	-	-	2	1	-	2
1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
2	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
3	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2
3	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2
6	-	-	-	1	-	-	2	-	-	3
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
6	1	-	1	1	-	-	-	1	-	2
4	3	-	-	-	-	-	-	1	-	-
45	-	1	-	7	1	-	2	3	1	30
1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
16	-	1	-	5	-	-	-	3	1	6
6	-	1	1	-	-	-	1	-	1	2
19	-	1	3	8	3	-	-	1	-	3
33	1	-	1	10	1	-	1	6	1	12

5 変色

(1) 食品別分類

食品分類	件数	構成比 (%)
合計	70	100.0
水産食品	3	4.3
水産加工食品	2	2.9
畜産食品	7	10.0
畜産加工食品	7	10.0
農産食品	18	25.7
農産加工食品	5	7.1
そう菜	6	8.6
パン類・菓子類	2	2.9
飲料	4	5.7
複合調理食品	13	18.6
その他の食料品	1	1.4
器具容器包装	2	2.9

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	70	100.0	
飲食店営業	小計	20	28.6
	一般	16	22.9
	すし	1	1.4
	弁当	2	2.9
	そうざい	1	1.4
菓子製造業	1	1.4	
乳製品製造業	1	1.4	
酒類製造業	1	1.4	
めん類製造業	1	1.4	
かん詰又はびん詰食品製造業	1	1.4	
条例で定める許可を有する製造業	2	2.9	
デパート・スーパー	10	14.3	
自動販売機	1	1.4	
上記以外の販売業	8	11.4	
本人又は家族	3	4.3	
その他	17	24.3	
不明	4	5.7	

注 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	87	100.0
水産食品	4	4.6
水産加工食品	5	5.7
畜産食品	2	2.3
畜産加工食品	12	13.8
その他の動物性食品	1	1.1
農産食品	10	11.5
農産加工食品	16	18.4
そう菜	6	6.9
そう菜半製品	2	2.3
パン類・菓子類	5	5.7
飲料	7	8.0
油脂	1	1.1
複合調理食品	15	17.2
器具容器包装	1	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

(2) 施設別件数

施設分類	件数	構成比 (%)	
合計	87	100.0	
飲食店営業	小計	17	2.0
	一般	6	0.7
	すし	2	0.2
	弁当	7	0.8
	そうざい	1	0.1
	給食	1	0.1
菓子製造業	4	0.5	
乳処 理 業	3	0.3	
乳製品製造業	2	0.2	
酒類製造業	1	0.1	
清涼飲料水製造業	1	0.1	
豆腐製造業	2	0.2	
めん類製造業	1	0.1	
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	3	0.3	
条例で定める許可を有する製造業	4	0.5	
デパート・スーパー	16	1.8	
自動販売機	4	0.5	
上記以外の販売業	5	0.6	
本人又は家族	2	0.2	
その他	7	0.8	
不明	14	1.6	

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

食品分類	件数	構成比 (%)
合計	364	100.0
水産食品	14	3.8
水産加工食品	18	4.9
畜産食品	13	3.6
畜産加工食品	12	3.3
農産食品	10	2.7
農産加工食品	27	7.4
そう菜	39	10.7
そう菜半製品	2	0.5
パン類・菓子類	34	9.3
飲料	29	8.0
複合調理食品	66	18.1
その他の食料品	8	2.2
食品類以外	85	23.4
不明	7	1.9

『変色』の事例

- ・ミックスベジタブルのニンジンが黒変
→ニンジンの首部分が、栽培中に風雨にさらされて黒く変色した。
- ・サツマイモをゆでたら緑変
→さつまいもに含まれるクロロゲン酸が、アンモニアや重曹等のアルカリ物質と反応し、緑色に変色したと推測された。

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

施設分類	件数	構成比 (%)	
合計	364	100.0	
飲食店営業	小計	128	35.2
	一般	100	27.5
	そば	4	1.1
	すし	4	1.1
	弁当	8	2.2
	仕出し	3	0.8
	そうざい	5	1.4
	自動車・移動食	3	0.8
喫茶店営業	3	0.8	
菓子製造業	6	1.6	
乳製品製造業	2	0.5	
食肉処理業	1	0.3	
清涼飲料水製造業	1	0.3	
豆腐製造業	2	0.5	
そうざい製造業	3	0.8	
条例で定める許可を要する製造業	5	1.4	
許可を要しない製造業	2	0.5	
デパート・スーパー	93	25.5	
コンビニエンスストア	17	4.7	
行商・自動車での販売業	11	3.0	
自動販売機	7	1.9	
上記以外の販売業	65	17.9	
本人又は家族	1	0.3	
その他	11	3.0	
不明	6	1.6	

『変質』の事例

- ・納豆がねばねばしていない
→製造工場では、蒸煮大豆に納豆菌を摂取した後、発酵させていたが、発酵工程において熱の対流が正常に行われなかったため、発酵ムラができ熟成不足が起こった。

『食品の取り扱い』の事例

- ・スーパーで賞味期限が切れた商品を販売していた
- ・飲食店の従業員が、トイレに行った後、手を洗わずに調理している

注 届出のなかったものについては省略

8 表示

(1) 食品別分類

食品分類	件数	構成比 (%)
合計	175	100.0
水産食品	19	10.9
水産加工食品	16	9.1
畜産食品	17	9.7
畜産加工品	4	2.3
農産食品	3	1.7
農産加工食品	21	12.0
そう菜	20	11.4
そう菜半製品	1	0.6
パン類・菓子類	28	16.0
飲料	8	4.6
複合調理食品	21	12.0
その他の食料品	5	2.9
食品添加物	1	0.6
食品類以外	9	5.1
不明	2	1.1

『表示』の事例

- ・賞味期限が二重に表示されていた
- ・スーパーが菓子の期限表示を改ざん
- ・そうざいの期限表示の誤記載
→ラベル印字機の日付設定を誤った。

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	175	100.0	
飲食店営業	小計	17	9.7
	一般	5	2.9
	すし	1	0.6
	弁当	8	4.6
	そうざい	3	1.7
菓子製造業	18	10.3	
食肉製品製造業	1	0.6	
魚肉ねり製品製造業	1	0.6	
清涼飲料水製造業	2	1.1	
そうざい製造業	5	2.9	
食品衛生法において許可を要する その他の製造業	1	0.6	
条例で定める許可を要する製造業	4	2.3	
許可を要しない製造業	2	1.1	
デパート・スーパー	69	39.4	
コンビニエンスストア	1	0.6	
行商・自動車での販売業	8	4.6	
上記以外の販売業	39	22.3	
その他	5	2.9	
不明	2	1.1	

注 届出のなかったものについては省略

9 有症

(1)食品別分類

食品分類	件数	構成比 (%)
合計	1,314	100.0
水産食品	89	6.8
水産加工食品	37	2.8
畜産食品	23	1.8
畜産加工食品	48	3.7
その他の動物性食品	2	0.2
農産食品	17	1.3
農産加工食品	35	2.7
そう菜	88	6.7
そう菜半製品	4	0.3
パン類・菓子類	49	3.7
飲料	43	3.3
複合調理食品	551	41.9
その他の食料品	28	2.1
食品添加物	2	0.2
器具容器包装	1	0.1
食品類以外	40	3.0
不明	257	19.6

・食中毒事件については、別誌「東京都の食中毒概要」(平成14年及び15年)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	1,314	100.0	
飲食店営業	小計	609	46.3
	一般	475	36.1
	そば	9	0.7
	すし	41	3.1
	弁当	50	3.8
	仕出し	8	0.6
	そうざい	9	0.7
給食	給食	15	1.1
	旅館	2	0.2
喫茶店営業	4	0.3	
菓子製造業	27	2.1	
乳処 理 業	3	0.2	
乳製品製造業	7	0.5	
食肉製品製造業	4	0.3	
酒類製造業	1	0.1	
清涼飲料水製造業	15	1.1	
豆腐製造業	1	0.1	
めん類製造業	2	0.2	
そう菜製造業	17	1.3	
かん詰又はびん詰食品製造業	1	0.1	
条例で定める許可を要する製造業	21	1.6	
許可を要しない製造業	5	0.4	
デパート・スーパー	98	7.5	
コンビニエンスストア	11	0.8	
行商・自動車での販売業	3	0.2	
自動販売機	4	0.3	
上記以外の販売業	52	4.0	
本人又は家族	47	3.6	
その他	35	2.7	
不明	347	26.4	

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 (%)	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	387	100.0	80	53	13	109	106	26
水産食品	5	1.3	2	-	-	1	1	1
畜産食品	2	0.5	-	-	-	-	2	-
農産加工食品	2	0.5	1	-	-	-	-	1
パン類・菓子類	2	0.5	-	-	-	2	-	-
飲料	1	0.3	-	-	-	1	-	-
複合調理食品	22	5.7	2	1	1	9	6	3
その他の食料品	2	0.5	1	-	-	-	1	-
器具容器包装	3	0.8	-	-	-	-	1	2
食品類以外	344	88.9	74	52	12	95	92	19
不明	4	1.0	-	-	-	1	3	-

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

- ・ 自宅に隣接する飲食店の臭いと煙がひどい
- ・ 飲食店のグリーストラップから悪臭がする
- ・ 飲食店にネズミがいる
- ・ 飲食店の周辺が不潔である

(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		387	100.0	80	53	13	109	106	26
飲食店営業	小 計	295	76.2	72	44	10	72	78	19
	一 般	256	66.1	65	40	8	63	61	19
	そ ば	4	1.0	-	1	1	-	2	-
	す 当	9	2.3	-	1	-	6	2	-
	弁 出	13	3.4	4	-	1	1	7	-
	仕 給	4	1.0	1	1	-	2	-	-
	そ う ざ い	3	0.8	1	-	-	-	2	-
	自 動 車 ・ 移 動 食	2	0.5	-	1	-	-	1	-
	給 食	4	1.0	1	-	-	-	3	-
喫 茶 店 営 業	4	1.0	-	1	-	1	2	-	
菓 子 製 造 業	8	2.1	2	1	-	4	1	-	
あ ん 類 製 造 業	1	0.3	-	-	-	1	-	-	
食 肉 処 理 業	1	0.3	-	-	-	-	1	-	
豆 腐 製 造 業	1	0.3	-	-	-	-	1	-	
食品衛生法において許可を要するその他の製造業		1	0.3	-	-	-	1	-	-
条例で定める許可を要する製造業		1	0.3	-	1	-	-	-	-
デパート・スーパー		23	5.9	1	-	-	14	5	3
コンビニエンスストア		2	0.5	-	-	-	1	1	-
行商・自動車での販売業		9	2.3	1	-	3	1	1	3
上記以外の販売業		29	7.5	3	2	-	11	13	-
本人又は家族		1	0.3	-	1	-	-	-	-
その他		2	0.5	-	1	-	-	1	-
不明		9	2.3	1	2	-	3	2	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	752	100.0	31	13	18	89	42	9	29	4
水産食品	17	2.3	-	-	-	-	-	-	-	-
水産加工食品	2	0.3	-	-	-	-	-	-	-	-
畜産食品	13	1.7	-	-	-	-	-	-	-	-
畜産加工食品	6	0.8	1	1	-	-	-	-	-	-
農産食品	16	2.1	-	-	-	-	-	-	-	-
農産加工食品	24	3.2	1	1	-	-	-	-	-	-
そう菜	24	3.2	1	1	-	-	2	-	2	-
そう菜半製品	1	0.1	-	-	-	-	-	-	-	-
パン類・菓子類	14	1.9	-	-	-	-	-	-	-	-
飲料	18	2.4	-	-	-	-	-	-	-	-
複合調理食品	73	9.7	2	1	1	-	1	-	1	-
その他の食料品	7	0.9	-	-	-	-	-	-	-	-
器具容器包装	11	1.5	-	-	-	-	-	-	-	-
食品類以外	511	68.0	25	8	17	89	38	9	25	4
不明	15	2.0	1	1	-	-	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

『その他』の事例

- ・無許可で漬物を販売している
- ・飲食店が食材を裏口に放置している
- ・飲食店がごみを路地に放置している
- ・飲食店で提供された食事の食器が汚れていた
- ・飲食店の従業員が、喫煙しながら調理していた
- ・隣の飲食店のカラオケがうるさく、眠れない
- ・器具を路上で洗浄している
- ・飲食店の店員の服装が汚れている
- ・スーパーの店頭で販売されている漬物に、砂などが混入していた
- ・飲食店の厨房内に犬が出入りしている
- ・弁当販売車が路上にテーブルを設置し、ごはんを盛り付けている
- ・飲食店のゴミの出し方がわるい
- ・飲食店が出入り口を開放し、道路上に机と椅子を並べて客に飲食手させている
- ・路上で弁当を販売している業者がいるが、営業許可はあるのか
- ・飲食店の排水が路上に流れて臭い
- ・飲食店のダクトの音がうるさい

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
88	111	136	82	173
-	2	5	-	10
-	-	-	-	2
1	2	-	3	7
-	-	-	-	5
-	-	-	-	16
1	1	2	-	19
3	2	6	3	7
-	-	-	-	1
-	2	-	-	12
1	2	3	1	11
14	14	18	12	12
1	-	-	-	6
-	6	-	-	5
67	78	102	63	49
-	2	-	-	11

(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	752	100.0	31	13	18	89	42	9	29	4	
飲食店営業	小計	390	51.9	24	10	14	74	34	7	24	3
	一般	321	42.7	24	10	14	64	30	6	21	3
	ばし	11	1.5	-	-	-	1	1	-	1	-
	す当	22	2.9	-	-	-	5	2	1	1	-
	仕出し	18	2.4	-	-	-	3	1	-	1	-
	出張	2	0.3	-	-	-	1	-	-	-	-
そうざい	5	0.7	-	-	-	-	-	-	-	-	
自動車・移動	10	1.3	-	-	-	-	-	-	-	-	
旅館	1	0.1	-	-	-	-	-	-	-	-	
喫茶店営業	4	0.5	-	-	-	-	-	-	-	-	
菓子製造業	13	1.7	-	-	-	-	2	-	1	1	
アイスクリーム類製造業	1	0.1	-	-	-	-	-	-	-	-	
乳処	2	0.3	-	-	-	-	-	-	-	-	
肉処	6	0.8	1	-	1	-	-	-	-	-	
酒類製造業	1	0.1	-	-	-	-	-	-	-	-	
清涼飲料水製造業	2	0.3	-	-	-	-	-	-	-	-	
豆腐製造業	3	0.4	-	-	-	-	-	-	-	-	
そうざい製造業	5	0.7	-	-	-	-	-	-	-	-	
条例で定める許可を要する製造業	8	1.1	-	-	-	1	-	-	-	-	
許可を要しない製造業	4	0.5	1	1	-	-	-	-	-	-	
デパート・スーパー	35	4.7	1	-	1	1	2	2	-	-	
コンビニエンスストア	8	1.1	-	-	-	1	-	-	-	-	
行商・自動車での販売業	122	16.2	1	-	1	-	-	-	-	-	
自動販売機	2	0.3	-	-	-	1	-	-	-	-	
上記以外の販売業	60	8.0	1	1	-	7	2	-	2	-	
本人又は家族	9	1.2	1	1	-	-	-	-	-	-	
その他	37	4.9	-	-	-	-	-	-	-	-	
不明	40	5.3	1	-	1	4	2	-	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
88	111	136	82	173
43	71	41	59	44
31	62	28	46	36
1	3	-	3	2
-	2	2	7	4
7	1	3	2	1
-	-	1	-	-
1	2	-	1	1
3	1	6	-	-
-	-	1	-	-
-	-	2	1	1
1	-	-	2	8
-	-	-	-	1
-	-	-	-	2
-	2	-	1	2
-	-	-	-	1
-	-	-	-	2
-	1	1	-	1
1	-	-	-	4
-	-	1	-	6
-	-	-	-	3
2	9	1	7	12
-	2	1	2	2
34	16	67	1	3
-	1	-	-	-
6	6	17	4	17
-	-	-	-	8
1	-	4	1	31
-	3	1	4	25