

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	チャタテムシ	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	744	100.0	271	5	3	-	30	39	101	3	2	24	64
水産食品	32	4.3	6	-	-	-	-	-	1	-	-	1	4
水産加工食品	19	2.6	5	-	-	-	2	-	-	-	-	-	3
畜産食品	21	2.8	4	-	-	-	-	1	1	-	-	2	-
畜産加工食品	38	5.1	7	-	1	-	-	-	2	-	-	2	2
その他の動物性食品	1	0.1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
農産食品	32	4.3	13	1	-	-	4	2	-	-	1	1	4
農産加工食品	58	7.8	22	3	-	-	4	4	5	-	-	-	6
そう菜半製品	88	11.8	38	-	-	-	4	2	16	-	-	6	10
パン類・菓子類	2	0.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
パン類・菓子類	98	13.2	25	1	-	-	6	5	3	1	1	2	6
飲料	51	6.9	23	-	-	-	1	6	13	-	-	1	2
油脂	4	0.5	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
複合調理食品	260	34.9	114	-	1	-	7	17	56	2	-	8	23
その他の食料品	19	2.6	6	-	1	-	1	1	1	-	-	-	2
器具容器包装	6	0.8	4	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2
食品類以外	12	1.6	2	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-
不明	3	0.4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

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

- ・ にじます甘露煮から砂利
→ にじますは養殖されたもので、その腹腔内から、米粒大の砂利様異物が約20個出てきた。にじますは強風などの悪天候時に砂利を飲み込む性質があり、異物は養殖池の小石と類似していた。甘露煮の製造所を調査したところ、製造工程で腸管の除去及び洗浄を行っていたが、内臓除去時に腸管内の砂利を腹腔内に残存した可能性が推察された。
- ・ カレーパンから合成樹脂片
→ 製造所を調査した結果、異物はカレーパンの具の包装材と色及び印字の線が一致した。具の袋を開封する際、ナイフを用いていたが、その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ことが判明した。
- ・ ちらし寿司弁当からキッチンペーパー様異物
→ 弁当を喫食していたら、キッチンペーパーの切れ端様異物を発見した。製造所を調査した結果、異物は仕入れた酢飯の湿気を除くために上部に乗せる吸水紙であった。この吸水紙は、湿気を帯びると引張り強度が低下し、破れやすくなるものであった。このため、吸水紙を酢飯から取り除く際に、吸水紙の一部が酢飯の上に残り、弁当容器に盛り付け・販売されたと推察された。

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
30	15	1	2	12	105	18	5	71	11	107	73	8	3	6	17	44	9	10	9	7	7	145
20	9	1	2	8	2	-	-	2	-	4	1	1	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-
5	1	-	-	4	3	-	2	1	-	3	2	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	3
-	-	-	-	-	2	-	-	2	-	5	1	1	-	-	3	2	-	-	1	-	-	7
-	-	-	-	-	6	1	1	3	1	5	4	-	-	-	1	1	1	-	-	-	-	18
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	7	-	1	6	-	4	-	-	-	3	1	-	-	-	-	2	-	6
-	-	-	-	-	8	1	-	4	3	6	4	-	-	-	2	4	1	3	2	-	-	12
1	1	-	-	-	14	4	1	8	1	12	9	-	1	-	2	4	1	2	1	1	3	11
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
-	-	-	-	-	18	2	-	14	2	12	11	-	1	-	-	6	3	-	4	1	1	28
-	-	-	-	-	3	2	-	-	1	1	-	1	-	-	-	4	-	-	-	-	-	20
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2
4	4	-	-	-	36	5	-	28	3	46	37	3	-	2	4	22	2	4	1	3	3	25
-	-	-	-	-	3	1	-	2	-	3	1	1	-	-	1	-	-	1	-	-	-	6
-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	2	1	-	1	-	3	2	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	4
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2

- ・ 切り餅からプラスチック片
→異物は餅つき機に設置されている餅玉感知センサーの蓋が破損したものであった。蓋をセンサー本体に固定する際にねじを締めすぎると、蓋に亀裂が生じることがあった。
- ・ 調理パンから毛
→異物を検査したところ、製造所で卵黄を塗るために使用していたハケの毛と一致した。
- ・ 最中から金属片
→異物は、最中の皮に餡を充填する充填機の部品であった。充填機は毎日製造終了後、分解・洗浄を実施しており、充填機内に取り残された部品がそのまま餡と共に最中の皮の中に充填されたものと推察された。なお、当該品の製造当時は金属探知機は導入していなかった。
- ・ ジャガイモに黒色異物
→ジャガイモの中に、直径約1cmの黒色球状物があった。異物を検査したところ、主に鉄、ケイ素及びカリウムを検出した。参考に検査した周辺の土についても、鉄、ケイ素及びアルミニウムを検出したことから、異物はジャガイモにめり込んだ土と推察された。

(2)施設別件数

施設分類	合計	構成比 (%)	小計	虫										
				メイガ	カツオブシムシ	チャタテムシ	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	744	100.0	271	5	3	-	30	39	101	3	2	24	64	
飲食店営業	小計	380	51.1	173	-	1	-	13	24	82	1	1	13	38
	一般	263	35.3	130	-	-	-	8	20	62	1	-	9	30
	すばし	13	1.7	8	-	-	-	-	-	6	-	-	-	2
	弁当	19	2.6	5	-	-	-	-	-	4	-	-	-	1
	仕出し	39	5.2	18	-	1	-	3	3	5	-	1	3	2
	出張	18	2.4	8	-	-	-	1	1	4	-	-	-	2
そうざい	12	1.6	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	
給食	14	1.9	2	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	
旅館	2	0.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
菓子製造業	69	9.3	13	-	-	-	5	3	3	-	-	-	2	
アイスクリーム類製造業	1	0.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
乳処業	2	0.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
乳製品製造業	12	1.6	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	
食肉処業	1	0.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
食肉製品製造業	1	0.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
醤油製造業	1	0.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
清涼飲料水製造業	6	0.8	2	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	
豆腐製造業	4	0.5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
めん類製造業	7	0.9	2	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	
そうざい製造業	11	1.5	3	-	-	-	1	-	-	-	-	1	1	
かん詰又はびん詰食品製造業	4	0.5	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	
食品衛生法において許可を要する製造業	2	0.3	2	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	
条例で定める許可を要する製造業	5	0.7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
許可を要しない製造業	6	0.8	2	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	
デパート・スーパー	100	13.4	24	1	-	-	5	5	2	-	-	4	7	
コンビニエンスストア	28	3.8	13	-	-	-	2	2	4	2	-	2	1	
自動販売機	2	0.3	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	
上記以外の販売業	38	5.1	14	1	1	-	-	1	2	-	1	1	7	
本人又は家族	13	1.7	4	2	-	-	-	-	-	-	-	2	-	
その他	34	4.6	12	-	1	-	3	2	1	-	-	-	5	
不明	17	2.3	4	1	-	-	-	-	1	-	-	-	2	

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	15	1	2	12	105	18	5	71	11	107	73	8	3	6	17	44	9	10	9	7	7	145
6	6	-	-	-	53	12	-	36	5	64	46	6	-	4	8	22	2	8	3	4	4	41
2	2	-	-	-	36	11	-	21	4	43	32	4	-	3	4	13	2	4	1	3	3	26
-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
2	2	-	-	-	3	1	-	2	-	4	1	-	-	-	3	3	-	-	-	-	-	2
1	1	-	-	-	5	-	-	5	-	6	4	2	-	-	-	3	-	2	1	-	-	3
-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	4	4	-	-	-	-	2	-	2	-	1	-	-
-	-	-	-	-	5	-	-	4	1	2	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	2
1	1	-	-	-	2	-	-	2	-	3	2	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	5
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
-	-	-	-	-	13	1	-	11	1	12	11	-	1	-	-	6	4	-	4	1	1	15
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	9
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
-	-	-	-	-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	1	-	-	2
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2
1	-	-	-	1	1	1	-	-	-	1	-	-	1	-	-	2	-	-	-	-	-	4
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
1	-	-	-	1	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
-	-	-	-	-	2	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
17	7	1	2	7	12	-	3	8	1	15	8	2	-	2	3	2	1	1	1	1	1	25
-	-	-	-	-	2	1	-	1	-	6	5	-	1	-	-	3	-	1	-	-	-	3
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
4	2	-	-	2	6	1	1	4	-	2	1	-	-	-	1	2	-	-	-	-	1	9
-	-	-	-	-	2	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	5
1	-	-	-	1	3	-	1	2	-	3	1	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	15
-	-	-	-	-	4	-	-	3	1	2	-	-	-	-	2	2	-	-	-	-	-	5

2 腐敗・変敗

(1)食品別分類

食品分類	件数	構成比 (%)
合計	116	100.0
水産加工食品	12	10.3
畜産加工食品	10	8.6
畜産加工食品	8	6.9
農産加工食品	9	7.8
農産加工食品	9	7.8
農産加工食品	12	10.3
その他	25	21.6
パン類・菓子類	5	4.3
飲料	3	2.6
複合調理食品	18	15.5
その他の食料品	3	2.6
食品類以外	2	1.7

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

- ・レトルトカレーの膨張
→製造所を調査した結果、製造当日に殺菌工程前のラインにトラブルがあり、包装した後の未殺菌品を一時的に取り置いていた。しかし、人為的ミスにより、誤って殺菌済製品と共に出荷されてしまった。(事例紹介参照)

(2)施設別件数

施設分類	件数	構成比 (%)	
合計	116	100.0	
飲食店営業	小計	41	35.3
	一般	24	20.7
	すし	4	3.4
	弁当	3	2.6
	仕出し	3	2.6
	そうざい	5	4.3
給食	2	1.7	
菓子製造業	3	2.6	
乳処理業	3	2.6	
そうざい製造業	3	2.6	
食品衛生法において許可を要するその他の製造業	1	0.9	
条例で定める許可を要する製造業	2	1.7	
デパート・スーパー	45	38.8	
コンビニエンスストア	1	0.9	
行商・自動車	2	1.7	
自動販売機	-	0.0	
上記以外の販売業	10	8.6	
本人又は家族	2	1.7	
その他	1	0.9	
不	2	1.7	

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	117	100.0
水産加工食品	5	4.3
畜産加工食品	10	8.5
農産食品	20	17.1
農産加工食品	15	12.8
そう菜半製品	7	6.0
パン類・菓子	1	0.9
飲料	35	29.9
複合調理食品	12	10.3
その他の食料品	5	4.3
器具容器包装	3	2.6
食品類以外	1	0.9

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	117	100.0	
飲食店営業	小計	16	13.7
	一般	9	7.7
	弁当	1	0.9
	仕出し	2	1.7
	そうざい	1	0.9
	自動車・移動食	1	0.9
菓子製造業	1	0.9	
乳製品製造業	22	18.8	
清涼飲料水製造業	2	1.7	
めん類製造業	3	2.6	
そうざい製造業	1	0.9	
許可を要しない製造業	1	0.9	
デパート・スーパー	3	2.6	
コンビニエンスストア	28	23.9	
行商・自動車での販売業	1	0.9	
上記以外の販売業	1	0.9	
上記以外の販売業	14	12.0	
本人又は家族	6	5.1	
その他	8	6.8	
不明	11	9.4	

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

・サイダーから異物
→缶ジュースのプルトップを開けてストローを挿して飲んでいたら、緑色がかかった茶色のふわふわした異物が出てきた。異物を検査した結果、カビ(Phoma sp.)の集落であった。また、当該苦情品のプルトップ缶の開口片裏側には、カビの菌糸からなる微小な黒斑を認められた。調査の結果、①苦情品の容器(開口部以外)にはピンホール、打ち傷、巻き締め状態に異常がないこと②製品の微生物危害対策として、飲料の二酸化炭素量を液温と圧力で管理しているが、当該品製造日の記録チャートに異常がないこと③巻き締め後の密封状況検査で異常がないこと④工場実施の検査(微生物・理化学)で異常がないことが判明した。これらのことから、工場出荷後に外部からの衝撃により、プルトップの切り込み部分に亀裂が生じ、内部の二酸化炭素が抜けた後に外部からカビの胞子が混入し発育増殖したことが推察された。

・レトルト赤飯が黒変

→未開封のまま商品を熱湯で加熱後、開封したら赤飯が黒色に変色していた。検査の結果、苦情品の合成樹脂製の包装袋には約3mmのピンホール(穴)があり、食品には真菌菌糸を認められた。(培養したが、死滅しているため発育せず)製造所を調査した結果、製造工程中には①0.1mmの穴を探知可能なピンホール検査を実施しており製造当日の記録に異常がないこと②殺菌工程の記録に異常がないこと③工場内の機械の作動記録に異常がないことから、工場から出荷後の流通・販売過程で包装に穴が開き、カビの胞子が汚染し、発育増殖した可能性が考えられた。

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	320	100.0	147	37	35	1	2	17	55
水産食品	14	4.4	4	3	-	-	1	-	-
水産加工食品	21	6.6	12	5	-	-	-	1	6
畜産食品	15	4.7	4	-	1	-	-	-	3
畜産加工食品	20	6.3	13	4	-	-	1	1	7
その他の動物性食品	1	0.3	1	-	-	-	-	-	1
農産食品	30	9.4	13	10	-	-	-	-	3
農産加工食品	40	12.5	19	4	10	-	-	2	3
そう菜	36	11.3	19	3	9	-	-	1	6
パン類・菓子類	34	10.6	19	4	2	-	-	4	9
飲料	27	8.4	14	1	3	-	-	3	7
複合調理食品	60	18.8	27	3	10	1	-	-	13
その他の食料品	7	2.2	2	-	-	-	-	2	-
器具容器包装	3	0.9	-	-	-	-	-	-	-
食品類以外	12	3.8	-	-	-	-	-	-	-

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

『異味・異臭』の事例

- ・リンゴジュースから消毒薬臭
→りんごジュースを飲んだら消毒薬の臭いがした。製造所を調査した結果、製品の充填作業中に作業員が誤って洗浄作業を行おうとして配管接続状況を確認しないまま洗浄ポンプを作動させたため、洗浄成分を含有したすすぎ水が製品に混入したことが判明した。
- ・生鮮トマトが苦い
→生鮮トマトをサラダで喫食したところ、強い苦味を感じた。検査の結果、苦味成分のトマチンを苦情品から8 μ g/g、参考品から2~3 μ g/g検出し、トマトの生育不良が原因と推察された。

小計	アルコール臭	シンナー臭	クレゾール臭	異 その 他の 薬品 臭	石油臭	臭 刺 激 臭	酸 臭	カビ臭	アンモニア臭	その他
173	-	4	1	35	2	8	13	6	3	101
10	-	-	1	1	-	1	-	-	1	6
9	-	-	-	2	-	1	1	-	-	5
11	-	-	-	1	-	1	1	-	-	8
7	-	-	-	3	-	-	-	-	-	4
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
17	-	-	-	10	-	1	1	2	-	3
21	-	1	-	6	1	2	2	1	-	8
17	-	-	-	3	-	-	3	-	-	11
15	-	2	-	2	-	-	-	2	1	8
13	-	-	-	3	-	-	-	1	1	8
33	-	1	-	3	-	-	5	-	-	24
5	-	-	-	1	1	2	-	-	-	1
3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
12	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12

・ 干し柿が味噌臭

→製造所直営店でおまけでもらった干し柿を食べようとしたところ、味噌のような臭いがし、茶色い粉が付いていた。検査の結果、干し柿の表面の茶色異物はカビ(*Wallemia sebi*)の集落であった。製造所を調査した結果、原料の柿は収穫時期に干し柿に加工後、凍結保存をし、販売状況をみながら適宜解凍し、科学的根拠のないまま賞味期限を解凍後2ヶ月に設定して販売していた。しかし、柿の乾燥状態が一定ではないため、解凍後2ヶ月以内にカビが発生する可能性があった。

(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	320	100.0	147	37	35	1	2	17	55	
飲食店営業	小計	119	37.2	52	7	17	-	-	3	25
	一般	79	24.7	35	5	10	-	-	3	17
	そば	2	0.6	0	-	-	-	-	-	-
	すし	5	1.6	2	-	-	-	-	-	2
	弁当	18	5.6	9	-	3	-	-	-	6
	仕出し	6	1.9	3	-	3	-	-	-	-
そうざい	4	1.3	2	1	1	-	-	-	-	
給食	5	1.6	1	1	-	-	-	-	-	
喫茶店営業	1	0.3	-	-	-	-	-	-	-	
菓子製造業	16	5.0	8	1	1	-	-	1	5	
乳製品製造業	3	0.9	2	1	-	-	-	-	1	
肉ねり製品製造業	1	0.3	1	1	-	-	-	-	-	
みそ製造業	1	0.3	-	-	-	-	-	-	-	
清涼飲料水製造業	3	0.9	1	-	-	-	-	-	1	
豆腐製造業	3	0.9	3	-	3	-	-	-	-	
そうざい製造業	2	0.6	1	-	1	-	-	-	-	
許可を要しない製造業	4	1.3	1	1	-	-	-	-	-	
デパート・スーパー	85	26.6	37	13	6	-	1	5	12	
コンビニエンスストア	10	3.1	5	-	2	1	-	1	1	
行商・自動車での販売業	2	0.6	-	-	-	-	-	-	-	
自動販売機	4	1.3	3	-	-	-	-	1	2	
上記以外の販売業	33	10.3	16	6	3	-	1	3	3	
本人又は家族	7	2.2	4	1	-	-	-	-	3	
その他	18	5.6	9	3	2	-	-	2	2	
不明	8	2.5	4	3	-	-	-	1	-	

注 届出のなかったものについては省略

小計	異臭									
	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
173	-	4	1	35	2	8	13	6	3	101
67	-	-	-	8	-	-	9	-	1	49
44	-	-	-	3	-	-	5	-	1	35
2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
9	-	-	-	4	-	-	2	-	-	3
3	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2
2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
4	-	-	-	1	-	-	1	-	-	2
1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
8	-	1	-	2	-	-	-	1	-	4
1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
2	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
3	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2
48	-	1	1	10	1	4	3	2	2	24
5	-	-	-	2	-	-	1	-	-	2
2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
17	-	1	-	3	-	3	-	1	-	9
3	-	-	-	1	-	1	-	-	-	1
9	-	-	-	4	-	-	-	1	-	4
4	-	-	-	1	-	-	-	1	-	2

5 変色

(1) 食品別分類

食品分類	件数	構成比 (%)
合計	66	100.0
水産食品	4	6.1
水産加工食品	6	9.1
畜産食品	11	16.7
畜産加工食品	6	9.1
その他の動物性食品	1	1.5
農産食品	11	16.7
農産加工食品	7	10.6
そう菜類	6	9.1
パン類・菓子類	3	4.5
飲料	3	4.5
複合調理食品	6	9.1
その他の食料品	1	1.5
食品類以外	1	1.5

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

6 変質

(1) 食品別分類

食品分類	件数	構成比 (%)
合計	47	100.0
水産食品	5	10.6
水産加工食品	8	17.0
畜産食品	3	6.4
畜産加工食品	3	6.4
農産食品	5	10.6
農産加工食品	8	17.0
そう菜類	1	2.1
パン類・菓子類	3	6.4
飲料	5	10.6
複合調理食品	3	6.4
その他の食料品	3	6.4

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	66	100.0	
飲食店営業	小計	16	24.2
	一般	5	7.6
	すし	3	4.5
	弁当	3	4.5
	そうざい	2	3.0
	給食	3	4.5
菓子製造業	2	3.0	
食肉処理業	1	1.5	
めん類製造業	1	1.5	
そうざい製造業	1	1.5	
かん詰又はびん詰食品製造業	1	1.5	
条例で定める許可を要する製造業	1	1.5	
デパート・スーパー	20	30.3	
自動販売機	1	1.5	
上記以外の販売業	9	13.6	
本人又は家族	9	13.6	
その他	2	3.0	
不明	2	3.0	

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	47	100.0	
飲食店営業	小計	7	14.9
	一般	5	10.6
	すし	1	2.1
	弁当	1	2.1
菓子製造業	2	4.3	
豆腐製造業	1	2.1	
デパート・スーパー	16	34.0	
コンビニエンスストア	2	4.3	
自動販売機	2	4.3	
上記以外の販売業	6	12.8	
本人又は家族	4	8.5	
その他	3	6.4	
不明	4	8.5	

注 届出のなかったものについては省略

7 食品の取り扱い

(1) 食品別分類

食品分類	件数	構成比 (%)
合計	277	100.0
水産食品	13	4.7
水産加工食品	9	3.2
畜産食品	10	3.6
畜産加工食品	19	6.9
農産食品	9	3.2
農産加工食品	21	7.6
その他食品	33	11.9
その他食品	2	0.7
菓子類	30	10.8
飲料	21	7.6
油脂食品	1	0.4
複合調理食品	45	16.2
その他食料	13	4.7
器具容器包装	2	0.7
食品類以外	47	17.0
不明	2	0.7

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

『変色』の事例

- ・ 冷凍そらまめを茹でたら茹で汁が茶褐色
→そらまめ中のアントシアニンが水道水中の金属塩(鉄など)と結合し、変色したと推察された。
- ・ 缶詰の桃が紫色
→栽培時、果実に日光が当たって、果肉中に産生されたアントシアニンが缶材のスズイオンと反応し、紫色のアントシアニンスズを形成したためと推察された。

(2) 施設別件数

施設分類	件数	構成比 (%)	
合計	277	100.0	
小計	114	41.2	
飲食店営業	一般	71	25.6
	ばし	4	1.4
	すし	6	2.2
	弁当	11	4.0
	出	1	0.4
	そうざい	11	4.0
	自動車・移動食	3	1.1
菓子製造業	16	5.8	
肉処	1	0.4	
肉製品製造業	1	0.4	
食品衛生法において許可を要するその他の製造業	2	0.7	
条例で定める許可を要する製造業	1	0.4	
デパート・スーパー	57	20.6	
コンビニエンスストア	16	5.8	
行商・自動車での販売	4	1.4	
自動販売機	1	0.4	
上記以外の販売	55	19.9	
本人又は家族	1	0.4	
その他	7	2.5	
不明	1	0.4	

注 届出のなかったものについては省略

『変質』の事例

- ・ わかめを水で戻したらドロドロになった
→わかめが溶ける原因として、わかめの表層や皮層細胞を枯死させる「穴あき病」が考えられた。このようなわかめを乾燥や塩加工した後、水に戻すと、細胞内のアルギン酸が流出してドロドロになることが知られている。

『食品の取り扱い』の事例

- ・ 提供されたハンバーグが生焼け
- ・ 賞味期限切れ商品の販売
- ・ ボトルワインの味・色が水のようなである
→苦情品の検査結果は、エタノール0.2v/v%(通常品13.7v/v%)、糖度0.1°Bx(通常品7.0°Bx)であり、通常の製品とは異なっていた。工場の調査の結果、ワインをボトルに詰める前に、ラインを水で洗浄しており、ライン内に水が残るため、ボトル詰めした最初の数本は出荷しないはずであった。ボトルの除去不十分で、通常の製品とは異なる物を出荷してしまったものと推察された。

8 表示

(1) 食品別分類

食品分類	件数	構成比 (%)
合計	188	100.0
水産食品	20	10.6
水産加工食品	17	9.0
畜産食品	7	3.7
畜産加工食品	5	2.7
農産食品	6	3.2
農産加工食品	26	13.8
そう菜半製品	17	9.0
パン類・菓子	1	0.5
飲料	32	17.0
油脂	13	6.9
複合調理食品	1	0.5
その他の食料	24	12.8
食品添加物	8	4.3
食品類以外	2	1.1
不明	7	3.7
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
- ・期限表示を改ざんしている
- ・アレルギー物質の表示がない
- ・原産国名・栄養成分表示がおかしい

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	188	100.0	
飲食店営業	小計	22	11.7
	一般	9	4.8
	すし	1	0.5
	弁当	9	4.8
	そうざい	1	0.5
	自動車・移動	1	0.5
旅館	1	0.5	
菓子製造業	19	10.1	
酒類製造業	1	0.5	
清涼飲料水製造業	1	0.5	
豆腐製造業	3	1.6	
そうざい製造業	2	1.1	
食品衛生法において許可を要するその他の製造業	4	2.1	
条例で定める許可を要する製造業	4	2.1	
許可を要しない製造業	5	2.7	
パート・スーパー	56	29.8	
コンビニエンスストア	6	3.2	
行商・自動車での販売業	8	4.3	
自動販売機	3	1.6	
上記以外の販売業	46	24.5	
その他	5	2.7	
不明	3	1.6	

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	1,032	100.0
水産食品	71	6.9
水産加工食品	31	3.0
畜産食品	40	3.9
畜産加工食品	17	1.6
その他の動物性食品	1	0.1
農産食品	17	1.6
農産加工食品	30	2.9
そのうち	68	6.6
そのうち 菜半製品	2	0.2
パン類・菓子	54	5.2
飲料	34	3.3
油脂	1	0.1
複合調理食品	410	39.7
その他の食料	11	1.1
食品類以外	39	3.8
不明	206	20.0

・食中毒事件については、別誌「東京都の食中毒概要」(平成15年及び16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	1,032	100.0	
飲食店営業	小計	513	49.7
	一般	345	33.4
	そば	9	0.9
	すし	62	6.0
	弁当	33	3.2
	出立	17	1.6
	そうざい	13	1.3
	自動車・移動食館	4	0.4
菓子製造業	給旅	23	2.2
	製造業	7	0.7
	菓子製造業	15	1.5
	処理業	1	0.1
	製品製造業	1	0.1
	酒類製造業	1	0.1
	清涼飲料水製造業	4	0.4
めん類製造業	めん類製造業	1	0.1
	そうざい製造業	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	1	0.1
	条例で定める許可を要する製造業	1	0.1
	許可を要しない製造業	2	0.2
	デパート・スーパー	130	12.6
	コンビニエンスストア	17	1.6
	行商・自動車での販売	4	0.4
	自動販売機	1	0.1
上記以外の販売業	上記以外の販売業	44	4.3
	本人又は家族	19	1.8
	その他	69	6.7
	不明	206	20.0

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 (%)	施設・設備						
			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	346	100.0	67	42	16	100	80	41	
水産食品	3	0.9	2	-	-	-	-	1	
畜産加工品	1	0.3	-	-	-	-	1	-	
農産食品	2	0.6	-	-	-	2	-	-	
農産加工食品	2	0.6	1	-	-	-	1	-	
そう菜	8	2.3	4	-	-	-	4	-	
パン類・菓子類	7	2.0	-	-	-	4	3	-	
複合調理食品	18	5.2	5	1	-	5	4	3	
その他の食料品	1	0.3	-	-	-	1	-	-	
器具容器包装	5	1.4	-	-	-	-	4	1	
食品類以外	295	85.3	55	41	16	86	62	35	
不明	4	1.2	-	-	-	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

『施設・設備』の事例

- ・ 飲食店の施設が清掃不十分で不衛生である
- ・ 飲食店のグリストラップから悪臭がする
- ・ 飲食店にゴキブリ・ネズミがいる
- ・ 飲食店の天井から雨漏りしている

(2) 施設別件数

食品分類		件数	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		346	100.0	67	42	16	100	80	41
飲食店営業	小計	283	81.8	59	33	15	79	64	33
	一般	231	66.8	48	25	13	68	55	22
	そば	10	2.9	1	1	2	1	-	5
	すし	10	2.9	-	3	-	6	-	1
	弁当	7	2.0	3	1	-	-	2	1
	仕出し	9	2.6	4	1	-	1	2	1
	そうざい	4	1.2	1	-	-	1	2	-
	自動車・移動給食館	5 6 1	1.4 1.7 0.3	2 - -	1 1 -	- - -	- 2 -	1 1 1	1 2 -
喫茶店営業	2	0.6	1	1	-	-	-	-	
菓子製造業	6	1.7	-	1	-	3	2	-	
食肉処理業	5	1.4	-	3	-	1	1	-	
豆腐製造業	4	1.2	2	-	-	2	-	-	
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	1	0.3	-	-	-	-	-	1	
デパート・スーパー	18	5.2	1	-	1	9	6	1	
行商・自動車での販売業	1	0.3	1	-	-	-	-	-	
自動販売機	1	0.3	-	-	-	-	-	1	
上記以外の販売業	18	5.2	-	3	-	4	7	4	
その他	5	1.4	3	1	-	1	-	-	
不明	1	0.3	-	-	-	-	-	1	

注 届出のなかったものについては省略

1 1 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	821	100.0	39	13	26	79	47	7	27	13
水産食品	21	2.6	-	-	-	-	-	-	-	-
水産加工食品	10	1.2	-	-	-	-	-	-	-	-
畜産食品	13	1.6	1	1	-	-	-	-	-	-
畜産加工品	16	1.9	1	1	-	-	-	-	-	-
その他の動物性食品	2	0.2	-	-	-	-	-	-	-	-
農産食品	17	2.1	-	-	-	-	-	-	-	-
農産加工食品	24	2.9	-	-	-	-	-	-	-	-
そう菜	24	2.9	-	-	-	-	-	-	-	-
パン類・菓子類	32	3.9	-	-	-	-	-	-	-	-
飲料	19	2.3	-	-	-	-	-	-	-	-
複合調理食品	148	18.0	-	-	-	-	-	-	-	-
その他の食料品	12	1.5	-	-	-	-	-	-	-	-
器具容器包装	33	4.0	-	-	-	-	-	-	-	-
食品類以外	428	52.1	36	10	26	79	47	7	27	13
不明	22	2.7	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

- ・ 飲食店で使用しているグラスや皿が汚い
- ・ 飲食店が調理器具を路上に置いている
- ・ 飲食店がゴミを路地に放置している
- ・ 飲食店の従業員が、喫煙しながら調理している
- ・ 飲食店のカラオケがうるさい
- ・ 飲食店の店員の服装が汚れている
- ・ 飲食店の客が店の外で立小便している
- ・ 飲食店の調理場内で野良猫にえさを与えている
- ・ 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
- ・ 飲食店のダクトの音がうるさく排気が臭い

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
153	125	86	55	237
4	5	5	-	7
-	1	1	-	8
-	3	-	1	8
-	1	1	1	12
-	-	-	-	2
1	-	-	1	15
3	1	4	-	16
8	3	1	-	12
1	9	7	-	15
3	2	2	-	12
87	15	16	5	25
1	-	1	-	10
1	20	1	-	11
44	62	47	46	67
-	3	-	1	17

(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	821	100.0	39	13	26	79	47	7	27	13
飲食店営業	440	53.6	30	7	23	65	36	6	20	10
一般	318	38.7	25	7	18	54	29	5	17	7
すし	13	1.6	-	-	-	1	2	-	1	1
弁当	24	2.9	-	-	-	2	2	1	-	1
仕出し	25	3.0	-	-	-	2	1	-	1	-
出張	17	2.1	3	-	3	2	2	-	1	1
うどん	4	0.5	-	-	-	-	-	-	-	-
自動車・移動食	29	3.5	2	-	2	3	-	-	-	-
給食	10	1.2	-	-	-	1	-	-	-	-
喫茶店営業	1	0.1	-	-	-	-	-	-	-	-
菓子製造業	23	2.8	-	-	-	2	1	-	1	-
あん類製造業	1	0.1	-	-	-	-	1	-	-	1
乳処	2	0.2	-	-	-	-	-	-	-	-
乳製品製造業	3	0.4	-	-	-	-	-	-	-	-
食肉処	3	0.4	-	-	-	-	-	-	-	-
食肉製品製造業	1	0.1	-	-	-	-	-	-	-	-
魚肉ねり製品製造業	1	0.1	-	-	-	-	1	-	1	-
清涼飲料水製造業	1	0.1	-	-	-	-	-	-	-	-
豆腐製造業	2	0.2	1	-	1	-	-	-	-	-
めん類製造業	1	0.1	-	-	-	-	-	-	-	-
そうざい製造業	2	0.2	-	-	-	1	-	-	-	-
食品衛生法において許可を要するその他の製造業	2	0.2	-	-	-	1	-	-	-	-
条例で定める許可を要する製造業	1	0.1	-	-	-	1	-	-	-	-
許可を要しない製造業	3	0.4	-	-	-	-	-	-	-	-
デパート・スーパー	59	7.2	1	1	-	3	1	-	1	-
コンビニエンスストア	7	0.9	-	-	-	1	1	-	1	-
行商・自動車での販売業	103	12.5	1	1	-	-	-	-	-	-
自動販売機	1	0.1	-	-	-	-	-	-	-	-
上記以外の販売業	71	8.6	4	2	2	2	6	1	3	2
本人又は家族	14	1.7	1	1	-	-	-	-	-	-
その他	53	6.5	1	1	-	3	-	-	-	-
不明	26	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	如従業員 の衛生知識の欠	その他
153	125	86	55	237
70	82	31	45	81
46	54	19	38	53
2	5	-	1	2
2	7	3	1	7
4	7	2	1	8
2	3	1	3	1
-	2	1	1	-
14	4	5	-	1
-	-	-	-	9
-	-	-	1	-
1	6	1	1	11
-	-	-	-	-
-	-	-	-	2
-	-	-	-	3
-	1	1	-	1
-	1	-	-	-
-	-	-	-	-
-	-	-	-	1
-	-	-	1	-
-	-	1	-	-
-	-	-	-	1
-	-	-	-	1
-	-	-	-	3
1	15	2	5	31
1	1	-	-	3
73	3	25	-	1
-	-	1	-	-
7	10	15	2	25
-	-	-	-	13
-	6	9	-	34
-	-	-	-	26