

VIII 苦情・相談事例

1 アイスクリームバーから青色異物

<苦情内容>

チョコレートブラウニーソースが中心に入ったアイスクリームバーを喫食中、口の中に違和感を感じたため吐き出したところ、約2×2cm大の不整形な青色のビニール様異物を発見した。

<調査結果>

1 苦情品の検査結果

輸入者の自主検査の結果、異物は青色の弾性のある物質で、ポリイソプレンが主成分であり、その状態から天然ゴムあるいは合成天然ゴムと考えられた。

2 輸入者の調査結果

当該苦情商品はバータイプのアイスクリームで、全体がチョコレートでコーティングされたバニラアイスを中心部分に、粘度の高いチョコレートブラウニーソースが注入されたものであった。

工場内を調査したところ、チョコレートブラウニーソースの入ったプラスチック製のペール缶を開封し、製造ラインに投入する際に使用している作業用手袋が異物と同様の色・材質であった。工場では手袋が破損した際は、記録を残すシステムになっており、当該苦情品の製造日の記録には、破損等の記録はなかった。

製造ラインには異物対策として、ストレーナーや金属探知機、X線検査機を導入していたが、ストレーナーは、チョコレートブラウニーソースの粘度が高く、目詰まりを起こすため、このソースのラインには取り付けられておらず、金属探知機とX線検査機は軟質異物であったため、探知できなかったものと推察された。

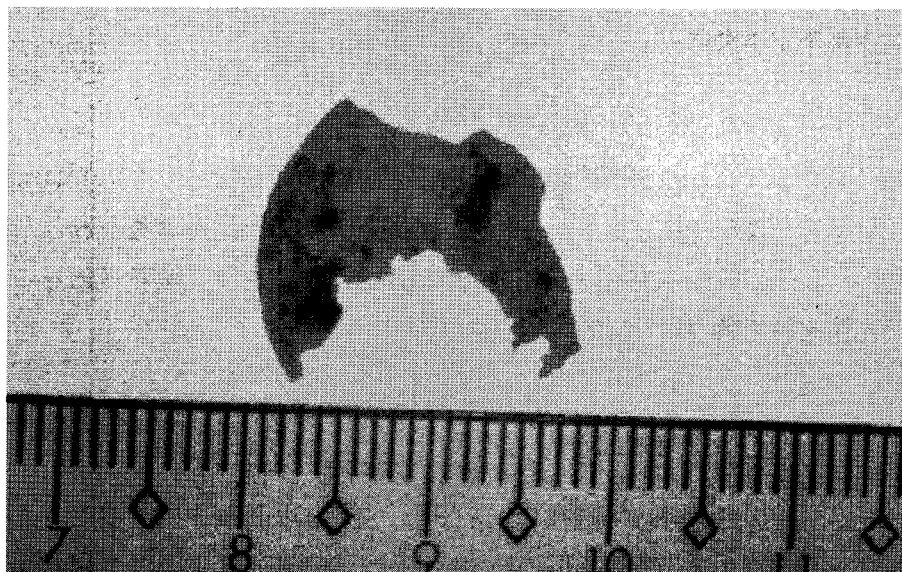
また、当該苦情品が製造された1分後の同一商品についても同様苦情があった。

これらのことから、今回は、手袋自体に破損した手袋の破片が付着しており、ソースの投入と共に混入し、製造工程では発見・除去されることなく最終製品となったものと推察された。

<指導及び改善状況>

- ・ 従業員に対し、手袋の着用指針・取扱い上の注意などについての再教育実施
- ・ 手袋の供給業者への情報提供と製造時の検品強化の要請

資料提供：札幌市、目黒区

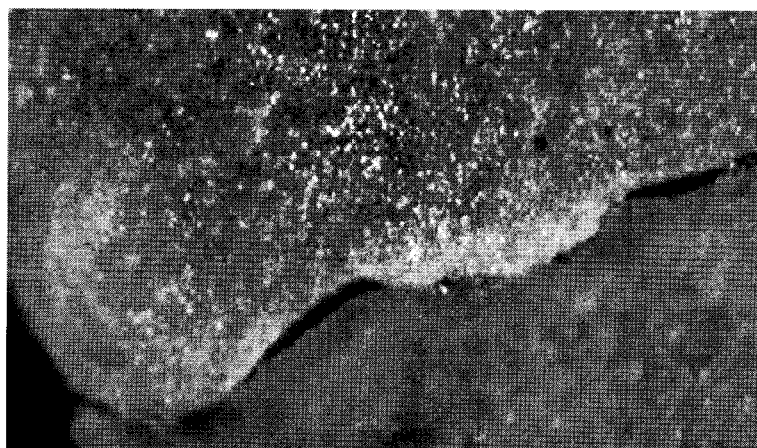


黒いしみ状の
ものはチョコ
レートもしくは
はナッツが付
着しているた
めと思われる。



ピンセットで摘みあげた
状態の異物

実体顕微鏡で撮影した異物



2 菓子パンからプラスチック異物

<苦情内容>

スーパーで購入した菓子パンを喫食中、中からプラスチック片を発見したため、包装袋に記載のあった製造者に電話連絡し、異物や包装袋等全てを渡した。その後、返金と調査報告を受けたが、商品回収やスーパーへの事実連絡がされておらず、業者の調査に不信感があるので、保健所で調査をして欲しい。

<調査結果>

1 製造所の調査結果

製造者が、苦情者からの連絡を受けて調査したところ、当該品の原材料を計量するために使用していたプラスチック製の計量容器の縁の内側が一部破損しており、当該異物と破損部が合致したため、製造者は、当該異物はこの計量容器が破損したものと断定していた。また、異物が容器の破損部と一致したことから、苦情は当該品のみ単発事例と判断し、自主回収は行わなかったとのことであった。

保健所の調査時には、異物及び製造日を特定するためのロットが記載された包装袋は、廃棄されていたため確認することができなかった。製造者に対する聞き取り調査では、苦情者から受け取った異物は、約0.8×2cm大のプラスチック片とのことで、製造所内全般を調査したが類似の物はなかった。他に同様苦情の発生はなかったとのことであった。

また、保健所が通報を受けて立ち入りした時点では、破損したプラスチック製の計量容器を含め、プラスチック容器は全て廃棄されており、ステンレス製の容器に切り替えていた。

異物等の現物は確認できなかったが、製造者の調査に問題はなく、今回の苦情の原因は、原材料の計量中に容器の破損に気が付かずに、破片を混入させ、最終製品として出荷されたものと考えられた。

<指導及び改善状況>

- ・ 従業員に対し、器具の取扱い方法や点検等の異物混入防止の指導とともに、確認方法や記録についても定めた。
- ・ 原材料の計量容器は、丈夫で破損しがたく、混入した場合も包装後の金属探知機で発見除去可能なステンレス製に変更した。
- ・ 当該商品の製造方法について作業手順書を作成した。

資料提供：杉並区、埼玉県

3 かび臭い桑の葉清涼飲料水

<苦情内容>

9 ヶ月ほど前から通信販売で桑の葉の清涼飲料水を継続的に購入して飲んでいました。しかし、今回届いたものはいつもと味が異なりカビ臭がするので検査して欲しい。なお、当該商品は、桑の葉を原料とした原液液体（1 L ペットボトル入り）で、原液を飲料水で2～6倍に希釈して飲むものである。

<調査結果>

1 食品の検査結果

当該苦情残品約 100m l 及び後日配達があった別ロット参考品（未開封）について東京都健康安全研究センターで検査した結果（下表のとおり）、未開封品から大腸菌群が検出され、清涼飲料水の成分規格違反の疑いがあった。

検体	検査項目		
	清涼飲料水成分規格	真菌	官能検査
苦情品残品 (約 100m l)	実施せず	酵母 340/g を認める	強い青草様臭を認める
参考品 (未開封)	化学検査は適 細菌検査は大腸菌群(+)	酵母 390/g を認める	青草様臭を認める

2 調査結果

商品の表示に記載があった総輸入元を管轄する福岡県に調査依頼をした結果、当該品は、以前は韓国から輸入していたが、国内での製造に切り替えており、福岡市内の製造者（代表者は総輸入元の代表者と同一人）に委託しているとの回答があった。また、表示ラベルは、輸入していた当時のものを貼付していたことが判明した。

この情報を受けて、福岡市に調査を依頼した結果、当該品は清涼飲料水に該当するにもかかわらず、約 2 年前から無許可で製造・販売しており、その製造工程も清涼飲料水の製造基準に違反（自動充填及び充填後の殺菌工程なし）していることが判明した。

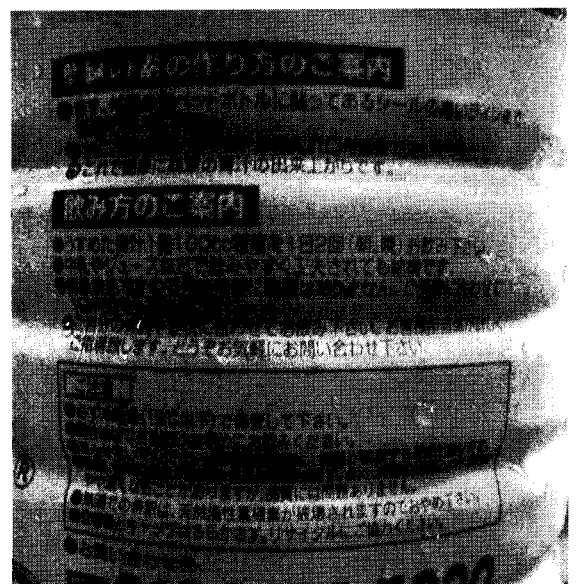
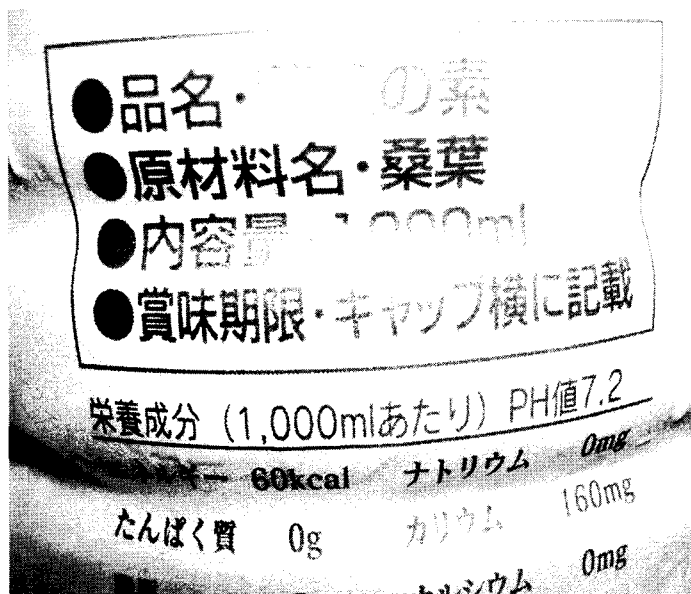
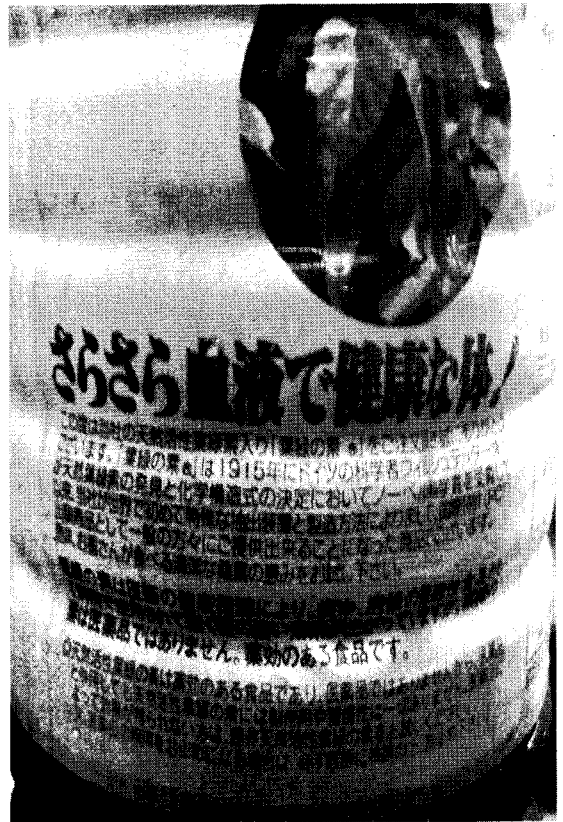
自主検査は定期的実施しており、一般細菌数 300/ml 以下、大腸菌群陰性の検査結果を福岡市が確認した。

販売形態は、店頭販売ではなく通信販売のみのため販売先の特定が可能であり、心配された健康被害の報告はなかった。

<措置>

福岡市は以上の調査結果から製造者に対し、無許可の清涼飲料水製造業を禁止し、製品の回収及び販売禁止を命じた。なお、在庫と回収された当該品については、福岡市が立会い、廃棄処分を行った。

資料提供：多摩立川保健所、福岡県、福岡市



4 カステラにカビ発生

<苦情内容>

半生菓子のカステラ（6切れ入、合成樹脂製袋詰）を喫食中に、一部のカステラにカビのような物が付着していた。カビかどうか調べて欲しい。

<調査結果>

1 食品の検査結果

残品3切れに深緑～褐色の異物を数箇所確認した。

これらについて、東京都健康安全研究センターで真菌を実施した結果、2～12mm大で深緑色の5ヶ所からは *Cladosporium sphaerospermum*、褐色斑点状の2ヶ所からは *Wallemia sebi* が検出された。いずれもマイコトキシン非産生であった。

2 調査結果

製造所の調査の結果、同様の苦情はなかったが、施設内の天井及び壁の一部にカビの発生や素手での包装作業等の問題点が認められた。また、製造所を管轄する保健所の立会いの下、当該食品の容器包装袋についてピンホール試験を行ったが、ピンホールは確認されなかった。（上部ヒートシール部位については、苦情者が切り取り済み）さらに、当該容器包装の製造者が調査した結果、同一ロット品製造時に機械停止等のトラブル発生はなかった。

これらのことから、上部切り取り済のヒートシール部位のシール不良、輸送時の外的衝撃によるすれでのピンホール発生、封入した脱酸素剤の効果が薄かった、等の原因により包装袋内が脱酸素状態にならず、カビが発生した可能性が推察された。

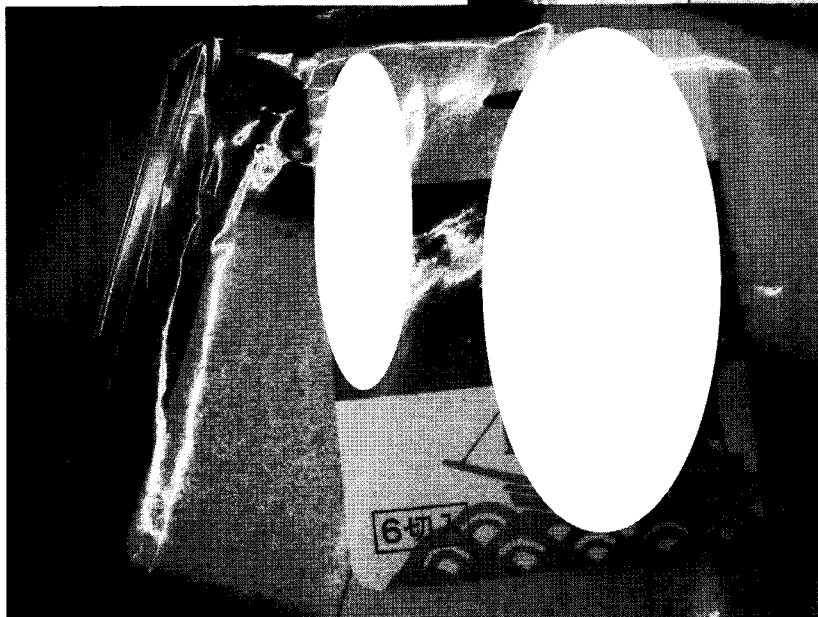
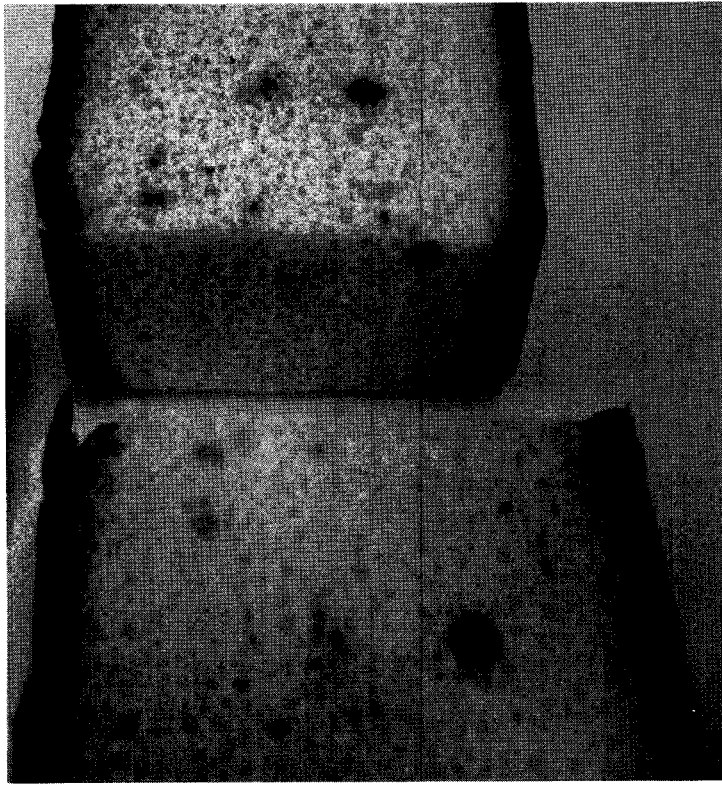
製造工程：原材料混合→生地型入れ→焼成→放冷→スライス（室温、10分）→金属探知機→放冷（10～20℃、5～10分）→外観・重量検査→袋詰め→包装→包装状態確認→ケース詰め→出荷

<指導及び改善状況>

- ・ 包装資材はピンホールの発生しにくい材質に変更を検討すること
- ・ 放冷庫内の温度を下げること及び記録をとること
- ・ 施設及び設備の清掃（洗浄・消毒の実施）をすること
- ・ 包装作業に従事する際は、手袋を着用すること
- ・ 包装後のピンホール試験の検査回数を増やすこと

資料提供

板橋区、福山市



無断転載を禁ず

平成 16 年度 食品衛生関係苦情処理集計表

平成 18 年 3 月発行

登録番号 17 (395)

編集・発行 東京都福祉保健局健康安全室食品監視課

東京都新宿区西新宿二丁目8番1号

電話 03-5321-1111 内線 34-371

ダイヤルイン 03-5320-4404

印刷 よしみ工産株式会社

東京都文京区小石川2丁目5番7号

電話 03-5802-5601