

VIII 苦情・相談事例

1 白濁したナチュラルミネラルウォーター

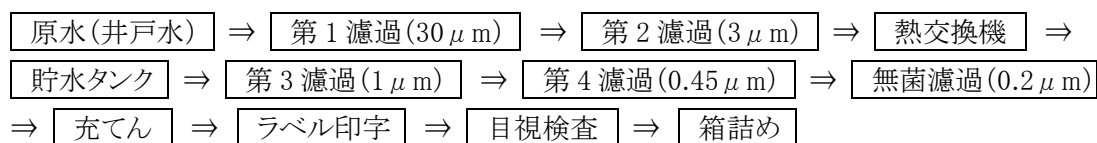
< 苦情内容 >

2リットルペットボトルのナチュラルミネラルウォーターを2箱(1箱6本入り)購入し、台所で保管していたところ、飲みかけの1本と残品7本の全てが白濁していた。

< 調査結果 >

調査の結果、同様の苦情が他に4件あることが判明した。また、白濁の原因物質を検査したところ、沈殿物は「ケイ酸マグネシウム」であった。製造所では、白濁した事例は初めてのケースであり、許可取得後から当該品の製造まで特に問題は起こっておらず、水運搬用のタンクローリーや製造使用機器、製造工程にも大きな変更はなかった。しかし、結露防止のために熱交換機の設定温度を上げたことにより、製品の白濁が見られていたことから、通常以上に熱せられた原水が配管を通ったため、配管内に徐々に析出されたケイ酸マグネシウムが剥離した可能性や、熱水による洗浄が不完全であったため、沈殿物が製造ライン内に残存し、その後製造した製品に混入した可能性が考えられた。

○ 製造工程



< 指導内容 >

白濁した原因は原水に天然由来するケイ酸マグネシウムであったが、今後製造時に白濁した場合、当該白濁物が不明なままでは食品衛生法違反となる可能性もあるため、再発防止策として以下のとおり指導した。

- ・ 機器及び配管の洗浄を毎日実施し、実施状況を記録すること。
- ・ 原水及び製品水のpH、導電率を計測し、変化がないことを確認すること。
- ・ 製品のサンプルを当面の間、今までより多く保管・検査すること。
- ・ 目視検査で白濁の有無を確認し、検査体制を強化すること。
- ・ 目視検査員の検査精度を維持するため、適切な人員配置を行うこと。
- ・ 熱交換機の設定温度と実際の水温が同じになるか不明なため、水温を測定すること。
- ・ 今後、熱交換機の温度を変化させる際は細心の注意を払い、変化させた際はサーマルショックによる製品の変化がないか検査を徹底すること。



画像:正常品（左）と苦情品（右）の外観比較

資料提供:目黒区、山梨県

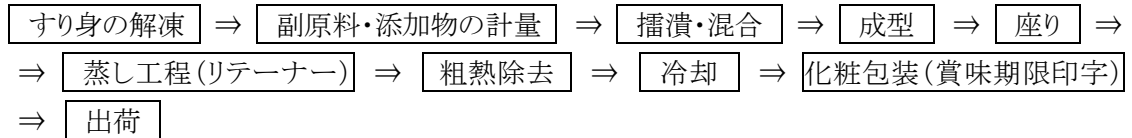
2 かまぼこが青く変色

< 苦情内容 >

かまぼこの詰め合わせセットを購入し、同日に白色かまぼこの外包装を剥がしたところ、かまぼことかまぼこ板との接合部分の一部が青色に変色していた。

< 調査結果 >

1 製造工程



2 製造所の調査の結果

かまぼこ側面の変色部分は表面に付着しているのみであり、色素が容易に除去可能であった。また、側面以外のかまぼこ唐板の接触面(画像 2)には変色が認められず、唐板の木目に沿って変色(画像 3)していたことから、唐板が原因である可能性が高いと考えられた。しかし、当該苦情品の変色度合いが一目瞭然であり、この状態をかまぼこ製造者及び唐板納入業者の検品をすり抜けた可能性は低いことから、唐板原木伐採後の貯木期間中に変色菌の色素が木目中に残存し、包装後保管温度変化等により染み出し、製品表面を変色させたのではないかと推測された。

< 指導及び改善状況 >

- ・ 納入、製造、出荷の各工程(特に唐板納入時及び唐板使用前並びに製品の化粧包装前)における点検を徹底すること。



画像 1:届出時の苦情品



画像 2:かまぼこと唐板の接触面



画像 3:唐板側面。

3 納豆に黒色異物

< 苦情内容 >

購入した納豆を食べようとパックを開封したところ、納豆上部に黒色異物を発見した。

< 調査結果 >

1. 異物の検査結果

当該異物を検査したところ、原料である大豆に「菌核病」(※)を起こす糸状菌の菌核であった。

※ 菌核病とは、主に茎や葉などに発生し、豆類やキャベツなど多種類の野菜に発生する糸状菌病である。はじめは褐色水浸状の病斑を形成するが、進行すると病斑部に白色綿毛状の菌糸を生じ、やがてネズミの糞のような黒色の菌核を形成する。

2. 製造施設の調査結果

当該製造者に対し、同様苦情が他に3件寄せられており、苦情のあった製品はいずれも同一生産地の輸入大豆を使用した製品であった。

原料の輸入大豆を確認したところ、当該異物が多数確認されたため、原料大豆に混入していたことが判ったが、製造者は、原料購入先の商社から、異物は菌核であり、この菌核は喫食しても人体に健康被害を及ぼすことはないとの情報をあらかじめ得ていたため、原料大豆を処分することなく利用していた。

製品への混入の原因は、その後の納豆製造工程の精査から、原料大豆に混入していた異物を除去しきれなかったためであると推測した。

なお、商社によると、原料大豆は2008年カナダ産の大豆であったが、この年は特に大豆の菌核による被害が多く、菌核の混入数が多かったとのことであった。

< 指導内容 >

- ・ 異物除去対策を強化すること。
- ・ 異物除去対策の効果を検証すること。



画像:当該異物(長さ1cm、直径1mm程度の大きさ)。

4 肉まんの異味・異臭

< 苦情内容 >

コンビニエンスストアで肉まんを購入し、すぐ食べたところ、腐った油が口の中に広がった感じの異常な味と臭いがした。

< 調査結果 >

1 輸入者の調査結果

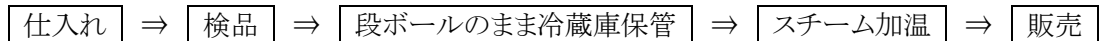
当該品は輸入品であり、輸入者が自社検査室で苦情品の細菌検査を行ったところ、細菌数の異常が認められなかったことから、細菌的な問題で風味が変化したものではなく、他の要因で変化したものと判断された。

そこで、長時間スチーマーで連続的に加温する再現試験を実施したところ、冷凍状態でスチーマーに入れた場合は 20 時間、解凍した状態(冷凍状態から冷蔵 24 時間後)で入れた場合は 15 時間で苦情品と似たような臭いが感じられた。このことから肉まんの異味・異臭は、販売店での長時間の加温や取扱方法等により発生したものと推察された。

輸入者では、加温試験の結果から、加温販売を 8 時間までと規定しており、当該販売店舗の加温規定では冷凍状態からスチーマーに入れ、6 時間で廃棄することになっていた。

2 販売店の調査結果

(販売までの流れ)



販売店での調査の結果、スチーマーの清掃は毎日、マニュアルに従い分解洗浄されていた。清掃マニュアルでは臭いがつくため洗剤は使用しないことになっているが、油汚れがひどい場合、家庭用洗剤で洗浄を行うこともある。しかし、過去に販売店で洗剤から臭いの移った事例はないとのこと。

そこで、輸入者の調査結果を基に、販売店にある防犯カメラに残されていた映像を確認したところ、当該肉まんは、最短で約 15 時間以上スチーマーで調理保管されていたことが判明した。このことから、異味・異臭はスチーマー内で長時間加温され、マニュアル通りに廃棄処理されなかったことが原因であると推察された。

< 販売店への指導及び改善状況 >

- ・ 食品はその特性に応じて製造加工し、調理、保管、販売等の過程において時間及び温度の管理に十分に配慮して衛生的に扱うこと。
- ・ 管理運営要領に沿った調理、加工、販売及び記録を行うこと。