

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	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	812	100.0	226	10	3	1	25	24	73	2	2	24	62
水産食品	53	6.5	6				2		1	1			2
水産加工食品	24	3.0	3		1		1	1					
畜産食品	16	2.0	3					2	1				
畜産加工食品	26	3.2	2						1				1
その他の動物性食品	2	0.2	0										
農産食品	21	2.6	10	2					2				3
農産加工食品	54	6.7	18	1			6		1	1			5
そう菜	89	11.0	28				4	2	10				4
そう菜半製品	4	0.5	0										
パン類・菓子類	149	18.3	30	6	2	1	5	2	4				10
飲料	40	4.9	12				1	2	6		1		2
油脂	2	0.2	0										
複合調理食品	287	35.3	100	1			6	14	41		1	10	27
その他の食料品	17	2.1	5						2			1	2
器具容器包装	2	0.2	0										
食品類以外	21	2.6	8					1	4			1	2
不明	5	0.6	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

注3:構成比は四捨五入しているため、合計と一致しない場合があります。(以降省略)

『異物混入』の事例

・ ミネストローネの缶詰に異物

→ ミネストローネの缶詰を購入し、4日後に開封し、調理した。喫食しようとして皿に盛り付けたところ、虫のような異物を見つけたため、保健所に届け出た。検査の結果、異物は蚊の一種の虫体であると同定された。さらに製造所の調査の結果、蚊が製造中に混入した可能性はきわめて低く、開封後に混入したものと考えられた。しかし、製造所では専門の業者による害虫管理プログラム等、改めて徹底した虫混入対策を徹底するとのことであった。

・ チョコレートケーキの中に紙

→ 店舗にてチョコレートケーキ(ホール)を購入し、その日のうちに4等分して食べようとしたところ、中から紙様の異物が2つ出てきたため、保健所に届け出た。調査の結果、ケーキのスポンジ部分のをせる型紙であることが判明した。型紙を剥ぎ取る作業において剥ぎ残しがあり、その後の作業による確認作業においても見逃されたため、混入したまま流通したものと考えられた。保健所は、製造業者に対して、①剥ぎ取り作業時に型紙を完全に除去すること②目視検査を十分に行うこと③従事者による不用品の持ち込みの防止について徹底管理すること、の3点を指導した。

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	
35	10	3	8	14	123	17	13	79	14	142	84	5	17	5	31	90	13	18	17	6	8	134	
33	9	3	7	14	4		3		1	6	1				5								4
0					5			4	1	8	4				4	2			1				5
0					5			4	1	4		1	1		2			1				1	2
0					6	2		3	1	6	2				4				2				9
0					1			1		0					4			1					
0					4	1		2	1	1	1				1								5
0					11	5	1	5		4	1		1	1	1	6		1	2				12
0					21		1	18	2	12	7		3	1	2	13	4	3			1		7
0					0					2					2		1						1
0					23	2	2	17	2	32	23	2	4		3	23	4	3	7	2			25
0					4	2		2		4	2		1		1	4		2	1				13
0					0					0					0								2
2	1		1		34	4	6	21	3	54	38	1	6	4	5	37	4	7	4	3	6		36
0					3	1		1	1	2	1				1	1							6
0					0					0					0								2
0					2			1	1	5	3	1	1			2				1			3
0					0					2	1				1								2

・ナチュラルチーズ内から異物

→ 2ヶ月ほど前に購入したチーズを開封して数回使用した。ある日、パンに塗ったところ中から直径約1.5mm、厚さ1.0mm程度の異物を発見したため、保健所に届け出た。調査の結果、製造工場において充填ノズルにチーズが詰まり、紙を用いてチーズを取り除いていたことが判明。異物はそのときに使用した紙であった。また、紙には黒色に変色した部分もあり、検査の結果、黒カビ(*Cladosporium* 属)であることが判明。調査の結果、混入した紙に付着していたカビの胞子が増殖したものであった。保健所は、製造所に対し、異物混入対策の実施を指導し、製造所からは再発防止策についての報告書が提出された。

・パンに異物

→ 昼食として提供したパンの中から、黒色の異物が発見されたとの報告を受けた製造者から、保健所に対して届出があった。調査の結果、異物は製造所にて使用している、清掃用のほうきの一部であることが判明した。清掃の際にほうきの毛が抜け落ち、それが小麦粉の袋に付着し、製品にそのまま混入したものと推測された。製造者は保健所に報告書を提出し、使用するほうきを抜け落ちない樹脂製に変更し、小麦粉を使用する際に粉袋を入念に叩き、目視で異物付着の有無を徹底確認することであった。

(2) 施設別分類

施設分類	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	812	100.0	226	10	3	1	25	24	73	2	2	24	62	
飲食店営業	小計	414	51.0	148	1	0	0	14	15	63	1	2	14	38
	一般	263	32.4	98				10	7	50	1	1	4	25
	すばし	18	2.2	9					2	4				3
	弁当	10	1.2	5						1	2			2
	仕出し	47	5.8	12	1			2		2			4	3
うどん	16	2.0	4				1	2	1					
そば	37	4.6	9				1	1	2			2	3	
給食	20	2.5	10					1	2		1	4	2	
旅館	3	0.4	1					1						
喫茶店	1	0.1	0											
菓子製造業	104	12.8	19	2	2	1	4	1	2				7	
アイスクリーム類製造業	1	0.1	0											
乳処理業	1	0.1	0											
乳製品製造業	1	0.1	0											
食肉処理業	2	0.2	0											
食肉製品製造業	2	0.2	0											
みそ製造業	1	0.1	0											
清涼飲料水製造業	3	0.4	0											
豆腐製造業	5	0.6	2										2	
めん類製造業	3	0.4	1					1						
そば製造業	10	1.2	3					1	1			1		
かん詰又はびん詰食品製造業	1	0.1	0											
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					1						
条例で定める許可を要する製造業	3	0.4	1					1						
許可を要しない製造業	4	0.5	2	1									1	
デパート・スーパー	80	9.9	15				2	2	3			3	5	
コンビニエンスストア	16	2.0	5					1	1			1	2	
自動販売機	1	0.1	0											
上記以外の販売業	96	11.8	15	2	1		3	1	1	1		1	5	
本人又は家族	11	1.4	3	1									2	
その他	12	1.5	3	1			1					1		
不明	38	4.7	8	2				1	2			1	2	

注1:届出のなかったものについては省略

注2:構成比は四捨五入しているため、合計と一致しない場合があります。(以降省略)

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							
35	10	3	8	14	123	17	13	79	14	142	84	5	17	5	31	90	13	18	17	6	8	134
3	2	0	1	0	57	12	6	31	8	73	51	2	9	4	7	50	7	11	4	3	7	51
0					39	8	5	22	4	47	36	2	4	1	4	27	5	8	3	3	2	31
0					3	1		1	1	3	2			1		0	0	0	0	0	1	2
3	2		1		0					1	1					0	0	0	0	0	0	1
0					7	1	1	3	2	13	7		3	1	2	6	1	0	0	0	2	6
0					3			2	1	2	1			1		3	0	1	1	0	0	2
0					2	1		1		6	3		2		1	11	1	1	0	0	2	5
0					2			2		1	1					3	0	1	0	0	0	3
0					1	1				0						0	0	0	0	0	0	1
0					0					0						1	0	0	0	0	0	0
0					17		2	13	2	24	19	2	2		1	14	4	2	5	2	0	17
0					0					0						0	0	0	0	0	0	1
0					1			1		0						0	0	0	0	0	0	0
0					0					1				1		0	0	0	0	0	0	1
0					0					1						0	0	0	0	0	0	1
0					0					1				1		0	0	0	0	0	0	0
0					1	1				0						0	0	0	0	0	0	2
0					0					0						0	0	0	0	0	0	3
0					1	1				0						0	0	0	0	0	0	1
0					3			3		3	2			1		0	0	0	0	0	0	1
0					0					0						1	0	0	0	0	0	0
0					0				1	0						0	0	0	0	0	0	1
0					1			1		0						0	0	0	0	0	0	1
0					3					3						1	0	0	0	0	0	0
0					0				1	0						0	0	0	0	0	0	1
0					1			1		0						0	0	0	0	0	0	1
0					0					0						0	0	0	0	0	0	1
16	5	2	3	6	13	1	3	8	1	7	4		1	2	2	11	2	2	1	0	0	13
0					3		1	2		2	1		1			2	0	1	1	0	0	2
0					0					0						0	0	0	0	0	0	1
15	2	1	4	8	19	1		16	2	22	5	1	2		14	6	0	0	2	0	1	16
1	1				0					1			1			1	0	1	0	0	0	4
0					1		1			2	1			1		0	0	0	2	0	0	4
0					6	1		4	1	5	1		1	3		4	0	0	1	1	0	13

2 腐敗・変敗

(1) 食品別分類

食品分類	合計	構成比(%)
合計	108	100.0
水産食品	5	4.6
水産加工食品	2	1.9
畜産食品	13	12.0
畜産加工食品	5	4.6
農産食品	23	21.3
農産加工食品	15	13.9
その他菓子類	15	13.9
パン類	3	2.8
飲料	4	3.7
複合調理食品	21	19.4
その他食品	1	0.9
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) 施設別分類

施設分類	合計	構成比(%)	
合計	108	100.0	
飲食店営業	小計	40	37.0
	一般	21	19.4
	すし	4	3.7
	弁当	8	7.4
	仕出し	2	1.9
	そうざい	5	4.6
菓子製造業	1	0.9	
豆腐製造業	3	2.8	
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	
デパート・スーパー	26	24.1	
コンビニエンスストア	1	0.9	
行商・自動車での販売業	2	1.9	
上記以外の販売業	25	23.1	
本人又は家族	1	0.9	
その他	4	3.7	
不明	4	3.7	

注: 届出のなかったものについては省略

『腐敗・変敗』の事例

・ そうざいの糸引き・異臭

→ テナントで販売していたそう菜を購入した苦情者から、商品が腐敗しているとのことで保健所に届出があった。同一ロット品の細菌検査の結果、大腸菌群が指導基準を超え不良となった。調査の結果、調理終了から搬出まで9時間もの間、室温で保管されていたことが判明した。保健所は製造所から報告書を徴収し、①空調を設置する等、調理室の温度と湿度を適切に保つこと②加熱済みの食品を保管するための十分な容量の冷蔵庫を設置すること、を指導した。

・ 鰻飯蒸しが腐敗

→ カタログギフトで購入した鰻飯蒸しを家族で喫食したところ、全員が臭みと違和感を感じたため、保健所に届け出た。細菌検査を実施したが異常は無く、調査の結果、同様の苦情も無かった。保健所は、製造業者に対し①食品の衛生的な取り扱い・保管に注意すること②食中毒発生の防止に努めること、を指導した。

3 カビの発生

(1) 食品別分類

食品分類	合計	構成比(%)
合計	123	100.0
水産食品	1	0.8
水産加工食品	7	5.7
畜産食品	1	0.8
畜産加工食品	4	3.3
農産食品	17	13.8
農産加工食品	26	21.1
そう菜半製品	1	0.8
パン類・菓子	1	0.8
飲料	39	31.7
油脂	11	8.9
油複合調理食品	1	0.8
その他の食料	9	7.3
器具容器包装	2	1.6
食品類以外	1	0.8
	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

『カビの発生』の事例

・ 乾燥果実のカビ

→ 1時間前に購入した乾燥果実を開封し、1個喫食したところ、白いカビが生えていたため、保健所に届け出た。顕微鏡検査の結果、白い部分はカビの菌糸と考えられた。苦情品は輸入品であり、保健所は輸入業者に対して答申書を徴収し、カビ発生の可能性が考えられた保管倉庫の温度管理を徹底するように指導を行った。

・ 干しいもにカビ

→ 干しいもを購入し、その日のうちに喫食しようとしたところ、青いカビのようなものを発見し、保健所に届け出た。調査の結果、同様の苦情は無かったものの、検査をしたところ、2種類の真菌が確認された。保健所は加工者に対し、カビやシーリング不良についての検品を徹底するように指導した。

(2) 施設別分類

施設分類	合計	構成比(%)	
合計	123	100.0	
飲食店営業	小計	17	13.8
	一般	12	9.8
	弁当	3	2.4
	そうざい	1	0.8
	給食	1	0.8
菓子製造業	27	22.0	
魚肉ねり製品製造業	1	0.8	
清涼飲料水製造業	1	0.8	
めん類製造業	2	1.6	
そうざい製造業	1	0.8	
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	3	2.4	
デパート・スーパー	22	17.9	
コンビニエンスストア	2	1.6	
自動販売機	1	0.8	
上記以外の販売業	25	20.3	
本人又は家族	4	3.3	
その他	5	4.1	
不明	10	8.1	

注: 届出のなかったものについては省略

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	えぐ味	刺激味	その他
合計	377	100.0	179	23	54	2	22	78
水産食品	20	5.3	8	2	1		2	3
水産加工食品	19	5.0	4					4
畜産食品	24	6.4	8	1	2			5
畜産加工食品	13	3.4	8	1	1		1	5
農産食品	34	9.0	26	11	1	1	6	7
農産加工食品	47	12.5	22	3	6		4	9
そう菜半製品	50	13.3	23		10	1		12
パン類・菓子	1	0.3	0					
飲料	36	9.5	21	1	5		5	10
油脂	31	8.2	18	3	6		1	8
複合調理食品	1	0.3	0					
その他の食料品	72	19.1	36	1	19		2	14
器具容器包装	8	2.1	4		3		1	
食品類以外	1	0.3	0					
不明	17	4.5	1					1
不	3	0.8	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

『異味・異臭』の事例

・ 洋菓子が洗剤の味

→ 駅前で洋菓子を購入し、2人で食べたところ、生クリームが洗剤のような味がし、2人とも同様に感じたため保健所に届け出た。同様の苦情が複数あったため、製造者は自主回収を行った。同じ消費期限の検体による細菌検査の結果、ホイップクリームから一般生菌数が、20万個/g検出された。原因は、一部のショコラ生地は冷却不足が生じ、芯まで冷えていない状態でホイップクリームを絞ってしまい、劣化が進んで腐敗してしまったことであると推察された。製造者は保健所に対して報告書を提出し、①従来の時間管理に加え、芯温の計測、実施記録を残すこと②不良食品発生時の対応についての社内規定を作成するように改善するとした。

・ マッコリが刺激臭

→ 購入したマッコリの刺激臭・刺激味がひどくて飲めないとのことで、保健所に届出があった。検査の結果、酵母が多数認められた。しかし、検査結果としては異常な値は認められなかった。調査によると、韓国のマッコリは生マッコリが普通であり、酵母が生きているので時間の経過と共に酵母が増えて味が変わることがあるとのことであった。したがって、人によっては酸っぱく感じることもあるかもしれないとのことであった。

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
198	5	4	2	36	6	3	10	8	6	118
12	1		1	3					1	6
15				2				1	1	11
16				1			3			12
5				3						2
8				4				1		3
25		1	1	4	1			2	1	15
27	1	2		6	1	1	2	1		13
1									1	
15	2	1		5	2	1		2		2
13				2	2	1	1			7
1										1
36	1			4			4	1	1	25
4				1						3
1										1
16				1					1	14
3										3

・ 苦味を感じた和菓子

→ 和菓子の詰め合わせを食べたところ、苦味を感じたので口から吐き出し、保健所に届け出た。調査の結果、エタノール蒸散剤の影響で通常よりも高濃度のエタノール蒸気が当該品に吸収されていた可能性が推定された。保健所は製造者から報告書を徴収し、①エタノール蒸散剤が包装容器の上部に位置するように、充填機における投入タイミングを調整すること②包装開封後に、エタノール成分は速やかに揮発していくことから、開封後に時間を置いてから喫食する旨を表示すること、以上の2点を指導した。

・ 黒蜜草餅の異味

→ お土産に黒蜜草餅を購入し、夫婦で喫食したところ、炭酸のような味がして舌がピリピリしたため、保健所に届出があった。保健所にて8名により、未開封のものについて官能検査を行ったが、商品特性ではないかとも思われ、異味は確認できなかった。しかし、調査の結果、当該品の生産直前に巨峰濃縮果汁を使用する別製品が製造されていたこと、当該生産ラインにおいて製品切り替え時に包餡機のノズル内に前製品が残存することが確認された。したがって、巨峰濃縮果汁が混入した可能性が示唆された。保健所は、製造者に対し①エアレーションの徹底②初発複数個の廃棄の徹底③製品の官能検査による風味の確認④上記①～③の記録を指導した。

(2)施設別分類

施設分類	合計	構成比 (%)	異味						
			小計	苦味	酸味	えぐ味	刺激味	その他	
合計	377	100.0	179	23	54	2	22	78	
飲食店営業	小計	152	40.3	75	5	32	0	4	34
	一般ばし	88	23.3	45	3	24		2	16
	すし	4	1.1	0					
	弁当	13	3.4	6	1	1			4
	仕出し	25	6.6	12		6		1	5
出張	6	1.6	3				1	2	
うどん	12	3.2	8	1	1			6	
自動車・移動食	1	0.3	1					1	
自給	3	0.8	0						
喫菓子店製造業	1	0.3	0						
菓肉ねり製品製造業	15	4.0	8		1		4	3	
魚涼飲料水製造業	1	0.3	1					1	
豆腐製	1	0.3	0						
めん類製造業	6	1.6	2		1		1		
うどん製造業	1	0.3	1	1					
許可を要しない製造業	2	0.5	1		1				
デパート・スーパー	6	1.6	3	1				2	
コンビニエンスストア	66	17.5	27	6	7		5	9	
行商・自動車での販売	13	3.4	6		3	1	2		
自動車販売	2	0.5	0						
上記以外の販売	2	0.5	2	1				1	
本人又は家族	66	17.5	33	8	2	1	3	19	
その他	5	1.3	2				1	1	
不明	11	2.9	9	1	2		1	5	
	27	7.2	9		5		1	3	

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
198	5	4	2	36	6	3	10	8	6	118
77	2	2	0	7	2	1	3	1	3	56
43		2		4	2		1	1	1	32
4						1			1	2
7									1	6
13	1			1			2			9
3				1						2
4	1			1						2
0										
3										3
1										1
7	2			1	1	1		1		1
0										
1							1			
4										4
0										
1										1
3										3
39	1		1	7	1	1	3	4	2	19
7			1	2	1					3
2				1						1
0										
33				10	1		2	1		19
3		1		1						1
2										2
18		1		7			1	1	1	7

5 変色

(1) 食品別分類

食品分類		合計	構成比 (%)
合計		75	100.0
水産食品	産食	6	8.0
水産加工食品	産加工食	1	1.3
畜産食品	産食	15	20.0
畜産加工食品	産加工食	3	4.0
農産食品	産食	17	22.7
農産加工食品	産加工食	11	14.7
その他	う菓子	9	12.0
パシ	ン類・菓子	5	6.7
飲	類	1	1.3
複	合調理食品	5	6.7
その他	の食料品	2	2.7

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

(2) 施設別分類

施設分類		合計	構成比 (%)
合計		75	100.0
飲食店営業	小計	18	24.0
	一般	9	12.0
	すし	3	4.0
	弁当	3	4.0
	うどん	1	1.3
	給食	2	2.7
菓子製造業		3	4.0
めん類製造業		1	1.3
食品衛生法において許可を要するその他	の製造業	1	1.3
デパート・スーパー		17	22.7
コンビニエンスストア		2	2.7
上記以外の販売業		20	26.7
本人又は家族		5	6.7
その他		3	4.0
不明		5	6.7

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	合計	構成比 (%)
合計	58	100.0
水産食品	7	12.1
水産加工食品	2	3.4
畜産食品	3	5.2
畜産加工食品	1	1.7
農産食品	9	15.5
農産加工食品	10	17.2
その他菓子	4	6.9
パン類	4	6.9
飲料	5	8.6
油脂	1	1.7
複合調理食品	6	10.3
その他の食料品	5	8.6
器具容器包装	1	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

(2) 施設別分類

施設分類	合計	構成比 (%)	
合計	58	100.0	
飲食店営業	一般	16	27.6
	すし	1	1.7
	弁当	1	1.7
	給食	1	1.7
清涼飲料水製造業	1	1.7	
デパート・スーパー	12	20.7	
自動販売機	1	1.7	
上記以外の販売業	15	25.9	
本人又は家族	3	5.2	
その他	4	6.9	
不明	3	5.2	

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

『変色』の事例

・ 褐色に変色した米

→ 自宅にてカップで米を計量していたら、一部の米が褐色に変色しているのに気がつき、変色米は米びつ全体に散在し一部は塊になっていたため、保健所に届け出た。米は1ヶ月ほど前に5kgで購入し、2kg程度残っていた。調査の結果、精米後に一度水に濡れた精米が、カビが生える前に乾燥した状態に酷似しているとのことであり、原因は、水濡れによる変色で、カビが発生するほどは濡れておらず、菌によって変色したものと推測された。保健所は販売者から報告書を徴収した。

『変質』の事例

・ 輸入チーズが変質

→ 購入したチーズを開封したところ、中の包装が破れており、チーズが硬く変質し、カビも生えていたため保健所に届け出た。調査の結果、原因は製造工程上のアルミホイルの包装機によるものと推測された。保健所は輸入者から改善報告書を徴収した。輸入者から製造者に再発防止に努めるよう注意勧告を行った。

『食品の取り扱い』の事例

- ・ 調理場でタバコを吸っている。
- ・ スーパーの配送者が不衛生。
- ・ 調理人がお金を取り扱っている。
- ・ ハンバーガーが生焼けだった。
- ・ 返品された惣菜を再販売している。
- ・ 客が残した料理を使いまわしている。
- ・ 砂糖と塩を間違えて混入してしまった。
- ・ 新鮮でない食品を使っている食堂。
- ・ 冷蔵庫に入れないで販売されている食肉。
- ・ テレビでやっていた不衛生な製造所。

食品分類		合計	構成比 (%)
合計		502	100.0
水産物	食品	18	3.6
水産加工品	食品	13	2.6
畜産物	食品	21	4.2
畜産加工品	食品	25	5.0
農産物	食品	18	3.6
農産加工品	食品	34	6.8
農産加工品	食品	51	10.2
農産加工品	食品	2	0.4
農産加工品	食品	78	15.5
農産加工品	食品	19	3.8
農産加工品	食品	125	24.9
農産加工品	食品	24	4.8
農産加工品	食品	1	0.2
農産加工品	食品	61	12.2
農産加工品	食品	12	2.4

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) 施設別分類

施設分類		合計	構成比 (%)
合計		502	100.0
小計		245	48.8
飲食店営業	一般	159	31.7
	そば	11	2.2
	すし	11	2.2
	弁当	23	4.6
	仕出し	6	1.2
	そうざい	20	4.0
	自動車・移動給食館	5	1.0
旅館	8	1.6	
旅館	2	0.4	
菓子製造業		32	6.4
あん類製造業		1	0.2
乳製品製造業		1	0.2
食肉処理業		2	0.4
清涼飲料水製造業		1	0.2
豆腐製造業		3	0.6
めん類製造業		1	0.2
許可を要しない製造業		3	0.6
デパート・スーパー		50	10.0
コンビニエンスストア		16	3.2
行商・自動車での販売業		5	1.0
自動販売機		1	0.2
上記以外の販売業		118	23.5
本人又は家族		3	0.6
その他		17	3.4
不明		3	0.6

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	合計	構成比 (%)
合計	201	100.0
水産食品	9	4.5
水産加工食品	23	11.4
畜産食品	10	5.0
畜産加工食品	12	6.0
農産食品	5	2.5
農産加工食品	22	10.9
農産加工食品	20	10.0
農産加工食品	1	0.5
農産加工食品	44	21.9
農産加工食品	4	2.0
複合調理食品	31	15.4
その他の食品	15	7.5
食品類以外	2	1.0
不明	3	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

『表示』の事例

- ・ 製造者表記が無い。
- ・ 外箱と中箱の賞味期限が違う。
- ・ 製造所での印字ミス。
- ・ 日付スタンプを押し間違えた。
- ・ 邦文表示が無い。
- ・ 表示をはがして販売していた。
- ・ 包装の印字が消されている。
- ・ たらこに明太子の商品ラベルを貼った。
- ・ 製造年月日を明日にしてしまった。

(2) 施設別分類

施設分類	合計	構成比 (%)
合計	201	100.0
小計	40	19.9
飲食店営業	13	6.5
一般	3	1.5
すし	10	5.0
弁当	1	0.5
仕出し	1	0.5
そうざい	13	6.5
喫茶店営業	1	0.5
菓子製造業	28	13.9
乳製品製造業	1	0.5
食肉処理業	1	0.5
食肉製品製造業	1	0.5
清涼飲料水製造業	1	0.5
めん類製造業	1	0.5
そうざい製造業	3	1.5
食品衛生法において許可を要するその他の製造業	1	0.5
条例で定める許可を要する製造業	6	3.0
許可を要しない製造業	2	1.0
デパート・スーパー	29	14.4
コンビニエンスストア	2	1.0
行商・自動車での販売業	2	1.0
上記以外の販売業	69	34.3
その他の	9	4.5
不明	4	2.0

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	合計	構成比 (%)
合計	1,338	100.0
水産加工食品	107	8.0
水産加工食品	33	2.5
畜産加工食品	78	5.8
畜産加工食品	29	2.2
その他の動物性食品	2	0.1
農産加工食品	17	1.3
農産加工食品	24	1.8
そう菜半製品	101	7.5
パン類・菓子	1	0.1
菓子	43	3.2
飲料	23	1.7
油脂食品	1	0.1
複合調理食料	570	42.6
その他の食料	11	0.8
食品類以外	54	4.0
不明	244	18.2

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

・食中毒事件については、別誌「平成22年東京都の食中毒概要」及び「平成23年東京都の食中毒概要」を参照のこと。

(2)施設別分類

施設分類	合計	構成比 (%)	
合計	1,338	100.0	
小計	868	64.9	
飲食店営業	一般	594	44.4
	そば	13	1.0
	すし	83	6.2
	弁当	37	2.8
	仕出し	11	0.8
	そうざい	37	2.8
	自動車・移動	4	0.3
	給食	76	5.7
	旅館	13	1.0
	菓子製造業	16	1.2
アイスクリーム類製造業	1	0.1	
乳製品製造業	1	0.1	
魚肉ねり製品製造業	1	0.1	
清涼飲料水製造業	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	0.1	
デパート・スーパー	97	7.2	
コンビニエンスストア	24	1.8	
行商・自動車での販売業	1	0.1	
自動販売機	2	0.1	
上記以外の販売業	84	6.3	
本人又は家族	13	1.0	
その他	38	2.8	
不明	188	14.1	

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	ネズミ・ゴキブリ・ハエ	不衛生	その他
合計	533	100.0	103	23	13	137	169	88
水産食品	1	0.2					1	
水産加工食品	2	0.4		1				1
畜産食品	6	1.1	2				1	3
畜産加工食品	5	0.9				1	2	2
農産食品	6	1.1				3	2	1
農産加工食品	5	0.9		1		1	3	
そう菜類	16	3.0	3	1		2	8	2
パン類・菓子類	15	2.8				8	4	3
飲料	6	1.1				2	4	
複合調理食品	51	9.6	11	1	3	11	17	8
その他の食料品	5	0.9				1	1	2
器具容器包装	8	1.5					1	6
おもちや	1	0.2						1
食品類以外	374	70.2	84	16	8	96	111	59
不明	32	6.0	3	3	1	11	7	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

『施設・設備』の事例

- ・ スーパーの売り場の室温が高い。
- ・ 便所が汚い。
- ・ スープの容器の底が薄くなっている。
- ・ 無許可営業である。
- ・ 油こし器の塗膜がはがれた。

(2) 施設別分類

施設分類	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
合計	533	100.0	103	23	13	137	169	88	
飲食店営業	小計	429	80.5	96	18	11	107	135	62
	一般	353	66.2	85	13	10	95	102	48
	そば	15	2.8		1	1	2	10	1
	すし	13	2.4	1			7	4	1
	弁当	9	1.7	1			1	4	3
	仕出し	9	1.7	3	2		1	1	2
	その他	11	2.1	4			1	6	
自動車・移動給食	9	1.7	2	1			3	3	
旅館	6	1.1		1			2	3	
	4	0.8					3	1	
菓子製造業	17	3.2	1			7	6	3	
食肉処理業	1	0.2					1		
豆腐製造業	1	0.2					1		
めん類製造業	2	0.4		1		1			
そうざい製造業	3	0.6	3						
食品衛生法において許可を要するその他の製造業	1	0.2						1	
条例で定める許可を要する製造業	4	0.8		2		1	1		
許可を要しない製造業	2	0.4					1	1	
デパート・スーパー	19	3.6			1	6	8	4	
コンビニエンスストア	8	1.5	1			3	2	2	
行商・自動車での販売	4	0.8		1			1	2	
自動販売機	1	0.2					1		
上記以外の販売	31	5.8		1		10	10	10	
その	6	1.1	1		1		2	2	
不明	4	0.8	1			2		1	

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			路上等での営業	不衛生な取り扱い	許可に関する苦情
			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	1,240	100.0	55	4 51	93	57	11 28 18	277	173	133	
水産食品	21	1.7	0		1	0		8	1	6	
水産加工食品	21	1.7	1	1	1	0		2	3	3	
畜産食品	17	1.4	0		0	1	1	0	1	3	
畜産加工食品	19	1.5	0		0	0		1	2	1	
農産食品	28	2.3	0		0	1	1	0	3	1	
農産加工食品	32	2.6	1	1	0	0		1	1	7	
そう菜	46	3.7	0		1	1	1	4	7	8	
そう菜半製品	1	0.1	0		0	0		0	0	0	
パン類・菓子類	43	3.5	0		0	0		6	10	3	
飲料	17	1.4	0		0	0		0	5	3	
油脂	4	0.3	0		1	0		0	1	0	
複合調理食品	188	15.2	1	1	3	4	4	58	34	26	
その他の食料品	20	1.6	0		0	0		0	2	2	
食品添加物	2	0.2	0		0	0		0	0	1	
器具容器包装	25	2.0	0		0	0		0	16	0	
おもちゃ	1	0.1	0		1	0		0	0	0	
食品類以外	699	56.4	51	4 47	80	49	11 22 16	195	84	61	
不明	56	4.5	1	1	5	1	1	2	3	8	

注: 苦情要因が複数の事例は、それぞれの項目に計上

『その他』の事例

- ・ 飲食店の対応が気に入らない。
- ・ みかんの缶詰に亀裂。
- ・ 吸着剤に穴が開いていた。
- ・ 弁当の中に入れた醤油の期限が切れていた。

従業員の衛生知識の欠如	その他
63	389
0	5
1	10
2	10
1	14
0	23
1	21
3	22
0	1
5	19
1	8
0	2
10	52
1	15
0	1
0	9
0	0
36	143
2	34

(2) 施設別分類

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
合計	1,240	100.0	55	4 51	93	57	11 28 18	
飲食店営業	小計	674	54.4	46	3 43	82	42	6 23 13
	一般	467	37.7	44	3 41	70	30	4 17 9
	ばし	30	2.4	1	1	2	4	1 2 1
	す	29	2.3	0		3	2	1 1 1
	弁当	36	2.9	0		1	3	1 1 2
	仕出し	19	1.5	0		5	0	
	そうざい	32	2.6	0		1	2	1 1
自動車・移動	28	2.3	1	1	0	1	1	
給食館	27	2.2	0		0	0		
旅	6	0.5	0		0	0		
喫茶店営業	2	0.2	0		0	0		
菓子製造業	30	2.4	1	1	0	1	1	
乳製品製造業	1	0.1	0		0	0		
食肉処理業	2	0.2	1	1	1	0		
魚肉ねり製品製造業	2	0.2	0		0	0		
豆腐製造業	3	0.2	1	1	0	1	1	
そうざい製造業	3	0.2	0		0	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	0.2	0		0	1	1	
条例で定める許可を要する製造業	7	0.6	1	1	0	0		
許可を要しない製造業	3	0.2	0		0	0		
デパート・スーパー	45	3.6	0		2	5	4 1	
コンビニエンスストア	13	1.0	1	1	0	1	1	
行商・自動車での販売業	172	13.9	1	1	1	0		
上記以外の販売業	127	10.2	2	2	4	4	1 3	
本人又は家族	23	1.9	0		0	0		
その他	84	6.8	1	1	1	1	1	
不明	46	3.7	0		2	0		

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
277	173	133	63	389
97	126	63	40	178
58	86	46	25	108
2	13	2	2	4
5	4	1	4	10
9	6	1	3	13
3	2	2	0	7
6	7	2	2	12
14	2	9	0	1
0	4	0	3	20
0	2	0	1	3
0	0	2	0	0
3	9	1	4	11
0	0	0	0	1
0	0	0	0	0
0	0	0	0	2
0	1	0	0	0
0	1	0	0	1
0	0	1	0	1
1	1	0	1	3
0	1	0	0	2
0	9	2	7	20
3	3	0	2	3
155	1	13	0	1
11	12	19	6	69
0	0	4	0	19
7	6	24	2	42
0	3	4	1	36