

VIII 苦情・相談事例

1 菓子からビニール片

<苦情内容>

購入した菓子を自宅で食べようとしたところ、中から2cm程度のテープ状のものが出てきたとのことで保健所に届出があった。

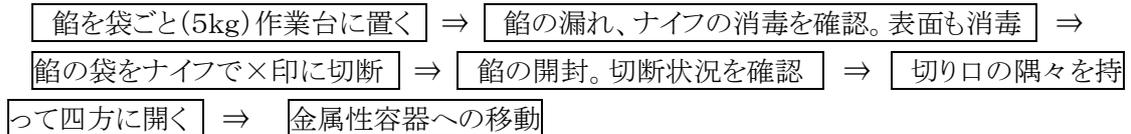
<調査内容>

製造所を調査したところ、以前にも同様の苦情が数回あり、ビニール袋に包装された業務用のつぶあんを使用していた。同じビニール製で、袋の色も同じ色(青色)であった。餡をビニール袋から取り出し、製造機にセットし、金属性容器に移し替える工程において、ビニール片が混入したとのことであった。実際、意図的にビニール片を餡に混入させ、再現試験を実施したところ、苦情品と同様の製品が製造された。

破片が生じて混入する原因としては、次の2点が考えられた。

- ① ナイフの切れ味が悪くなり、袋の二度切りが行われ、破片が生じる可能性。
- ② 袋の端の部分を十字に切らないため、ステンレス製のヘラでかき出す時に、破片が生じる可能性。

<改善後の餡の開封手順>



<指導内容>

異物混入について、製造者に首都圏の消費者から苦情があったことを伝え、改善報告書と顛末書を提出させた。また、保健所からは以下の事項について指導を行った。

- ① 異物となった原料餡のビニール袋について、破片が生じないような開封方法を考えること。
- ② 切り開いたビニール袋から金属製パットに餡を入れ替えるときに、破片の混入が無いことの目視点検を行う行為を入れること。
- ③ 切り開いたビニール袋を必ず原型に戻し、破片が生じていないことを確認する行為を入れること。
- ④ ①～③のような再発防止策を含む工程を手順書として文書化し、従事者に徹底させること。



画像： 苦情品

資料提供：八王子市、青森県

2 油菓子の異物混入

< 苦情内容 >

油菓子を購入して食べていたら、最後に口の中にヒダヒダの弾力がある異物が残ったため、保健所に届け出た。

< 調査内容 >

1. 油菓子の製造工程

生地受入 ⇒ 乾燥 ⇒ 揚げ ⇒ 味付け・乾燥 ⇒ 揚げピーナッツ受入、計量
⇒ 個袋包装 ⇒ 金属検査 ⇒ 外袋包装 ⇒ 重量検査機 ⇒ 箱詰
⇒ 出荷

2. 検査結果

異物は検査の結果、植物組織の切片であり、ピーナッツの渋皮が何層にも折り重なったものと考えられた。

このため、異物は原材料の揚げピーナッツ由来の可能性が高いと考えられた。

3. 揚げピーナッツの製造工程

原料選別 ⇒ 湯漬け ⇒ 脱皮 ⇒ 選別 ⇒ 乾燥 ⇒ フライ ⇒ 味付け
⇒ 冷却選別 ⇒ 金属探知機 ⇒ 計量 ⇒ 包装

4. 原因

揚げピーナッツ製造所調査の結果、脱皮工程で発生した大部分除去されるはずの渋皮が残り、更に選別工程での見逃しがあり、最終製品に混入した可能性があるとのことであった。

< 改善状況 >

製造者から保健所に対し、改善報告書が提出され、改善対策として以下の点について報告を受けた。

① 揚げピーナッツ製造者

- ・ 朝の打ち合わせにおいて、品質検査員と従業員の教育を実施する。
- ・ 始業前に脱皮機の点検の徹底と、異物混入の可能性が高い初期生産分の選別を強化。
- ・ 脱皮後の選別要員を、6名から8名に増員。
- ・ 最終製品選別要員を、12名から14名に増員。

② 油菓子製造者

- ・ 揚げピーナッツの仕入れと使用の記録管理を徹底する。
- ・ 1時間ごとに、揚げピーナッツの品質管理(湿気具合、食感、色、大きさ、形、味)を行い、異常品の早期発見に努める。
- ・ 揚げピーナッツの製造工場を年に1回、監査する。



画像: 異物

資料提供: 東京都武蔵野三鷹地域センター

3 冷凍枝豆の変色

< 苦情内容 >

購入した枝豆を、翌日自宅で開封したところ、50%程が茶色に変色していたため、保健所に届出があった。

< 原因 >

調査の結果、原因は商品が開封前に何らかの原因で解凍され、再凍結したことにより発生したと推測される。解凍された時期については、製造者の記録に問題が無いこと、当該ロットに苦情の無いこと及び販売先の倉庫に残っていた当該ロットを開封しても問題が見つからなかったことから、輸入・保管・輸送時の可能性は無い。

以上より、小売店に搬入後、苦情者が開封するまでの間に、当該品のみが何らかの原因で解凍された後、再凍結されたと推測される。

< 指導内容 >

保健所からは、輸入者に対して以下の指導を行った。

- ① 販売先に対し、冷凍保管庫の温度管理記録を1年間保管するように依頼する。
- ② 小売店に対し、商品の温度管理を徹底する。

また、保健所は輸入者から答申書の提出を受けた。



画像: 当該品

資料提供: 静岡県、中央区

4 未開封の麺にカビ

< 苦情内容 >

スーパーで購入した麺に、未開封で賞味期限内なのにカビが生えていたため、保健所に届け出た。

< 検査結果 >

顕微鏡検査の結果、真菌菌糸が認められた。また、ピンホール試験の結果、ピンホールが認められた。

< 調査結果 >

調査の結果、製造者は平成 22 年 6 月から包装資材及び包装方法を変更し、製造に関する初期不良や、流通時に包装が受けるダメージの軽減を図っていた。しかし、今回の製品は改善前の包装資材を使用していたため、時期は特定できないが、製造・流通・販売・保管のどの段階においてもピンホールが生じる可能性がある。

< 保健所による指導・措置 >

製造者から保健所に対して報告書が提出された。また、保健所から製造者に対しては、次の 2 点の指導を行った。

- ① 製品の回収マニュアル及びクレーム対応マニュアル等を見直すこと。
- ② 食品の製造から販売に至るまで安全性を確保するように努めること。



画像:ピンホール部分

資料提供:町田市、秋田県

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

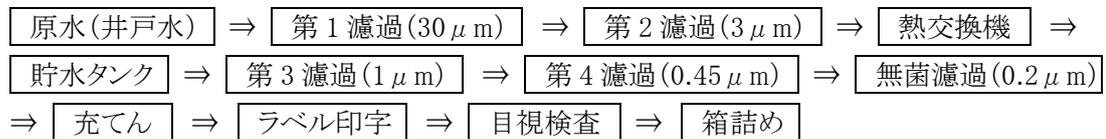
< 苦情内容 >

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

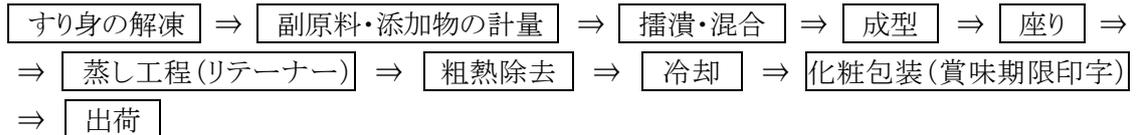
2 かまぼこが青く変色

< 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

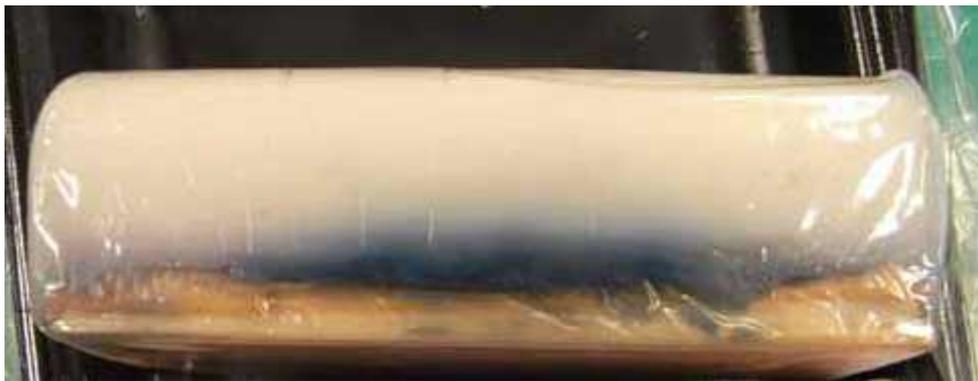


2 製造所の調査の結果

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と唐板の接触面(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)。

資料提供:墨田区、神奈川県

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。