

## Ⅷ 苦情・相談事例

### 1 シリアルから定規

#### <苦情内容>

購入したシリアルを喫食しようとして中身を皿にあけたところ、中から異物（16 cmほどのプラスチック製定規）が出てきた。

#### <調査結果>

##### 1 異物の調査結果

異物は、16 cmの定規（合成樹脂製無色透明）で、両端に赤色クラフトテープが貼り付いていた。

##### 2 製造施設の調査結果

製造施設の調査を行ったところ、当該異物は製造ラインにおいてグラフを書くために使用していた定規で、誤って製品に混入したものであることが判明した。

製造施設では、製品包装後のウエイトチェッカー合格品に対して、5分間隔で重量確認の抜き取り検査、30分間隔で配合割合の抜き取り開封検査を行っていた。開封した製品は検査後、袋を2重にした段ボールの中に衛生的に一時保管され、直ちに金属探知機直前のコンベアに戻されていた。当該定規はこの検査場所で重量確認結果をグラフ化する際に使用されていたものであり、段ボール内に誤って落下し混入したものと推定された。

また、当該製造施設では当該定規が混入した時点では、作業中使用する筆記用具等は特に管理されておらず、施設内で別々に保管されていた。製造施設調査時点では、お客様相談サービスセンターから本件について工場に報告が届いており、工場内で使用されている筆記用具等の保管場所が品質管理室に設置されていた。さらに、それぞれに番号を割り振って持ち出した者と返却者の氏名を管理し、作業終了後、品質管理担当者がチェックすることによって、紛失を防止するシステムに改善されていた。

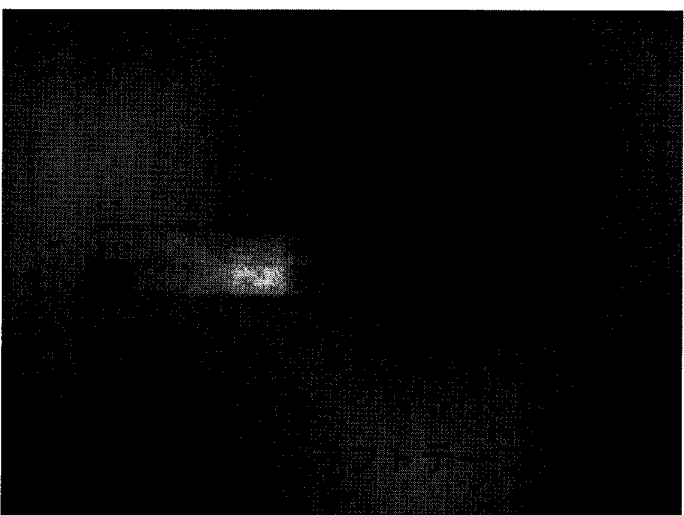
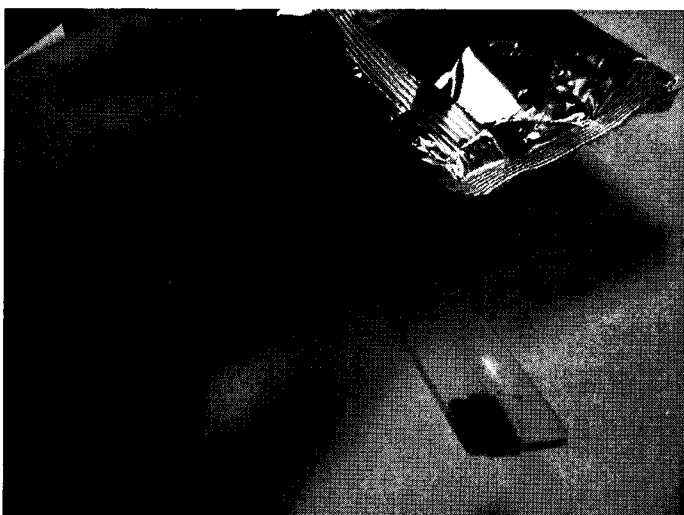
#### <指導及び改善状況>

- ・ 異物混入防止対策を講じ、改善報告を行うこと
- ・ 施設内の清掃を徹底すること
- ・ 製造中に不慮のトラブルが生じた際の従業員の対応及びその連絡体制を明示すること

資料提供：江東区、北海道



シリアルの中から  
定規が出てきた。



16cmの定規であり、  
両端に赤いクラフトテ  
ープが貼り付いていた。

## 2 カビの生えた豆菓子

### <苦情内容>

知人から土産としてもらった豆菓子(名称:花豆加工食品)を賞味期限内に開封し、喫食しようとしたところ、カビが生えていた。

### <調査結果>

#### 1 真菌の検査結果

足立区衛生試験所の検査により、Eurotium 属、Wallemia 属の真菌であることが判明した。

#### 2 製造施設の調査結果

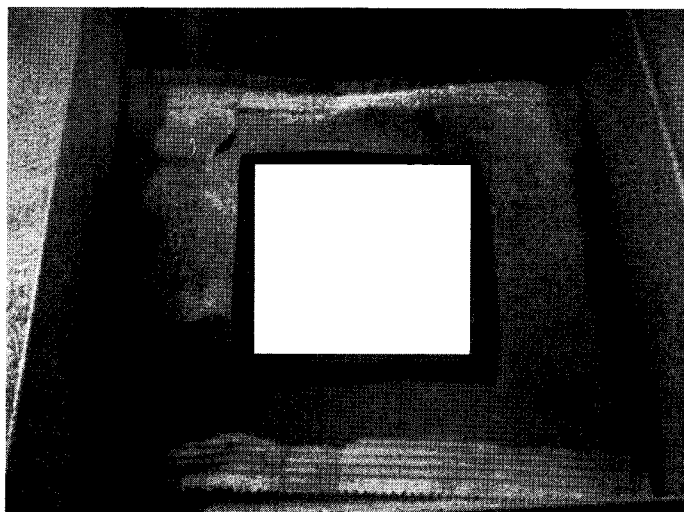
当該製品は、届出者の知人が旅行で宿泊した旅館でのみ販売されていた。また、苦情品と同じ賞味期限の製品は、2日間で計482個製造されており、これらの製品について、同様の苦情が13件寄せられていた。製造施設では、当該製品製造の6日前に包装用フィルムを変更しており、このフィルムに対応させるため包装機の設定を変更していた(シール設定温度を180℃から185℃に変更)。機器の設定を変更し、製造を行っていたが、一部の製品にシール不良によるピンホール発生の可能性があると判明したため、製品の一部を回収し、機器の設定温度を元に戻していた。さらに、全ての製品の袋を手で押し、50個間隔でシールチェッカーによるピンホールの有無の確認を行っていたが、苦情の発生が続いたため、製造を自粛していた。

以上のことから、包装用フィルム変更に伴う包装機シール温度の設定変更を原因とするシール部のピンホールによるものと推定された。

### <指導及び改善状況>

- ・ 製品の自主回収を実施
- ・ 危害防止及び自主回収の周知のため、対象期間に宿泊していた客全員にダイレクトメールを送るとともに、ホームページにも自主回収の旨を掲載
- ・ 発生原因を改善するとともに製品を検査し改善を確認
- ・ シール確認工程の導入
- ・ 検食の保存

資料提供：群馬県、足立区



#### 苦情品の包装

当該製品製造の6日前から包装フィルムが変更されていた。



カビの発生が認められた製品



豆の表面にカビが発生

### 3 板付きかまぼこに青色異物

#### < 苦情内容 >

保育園で園児等の給食を調理している際、板付きかまぼこ（品名：リテーナ成形かまぼこ）をスライスしたところ、中に練り込まれている状態で青色の異物が発見された。

#### < 調査結果 >

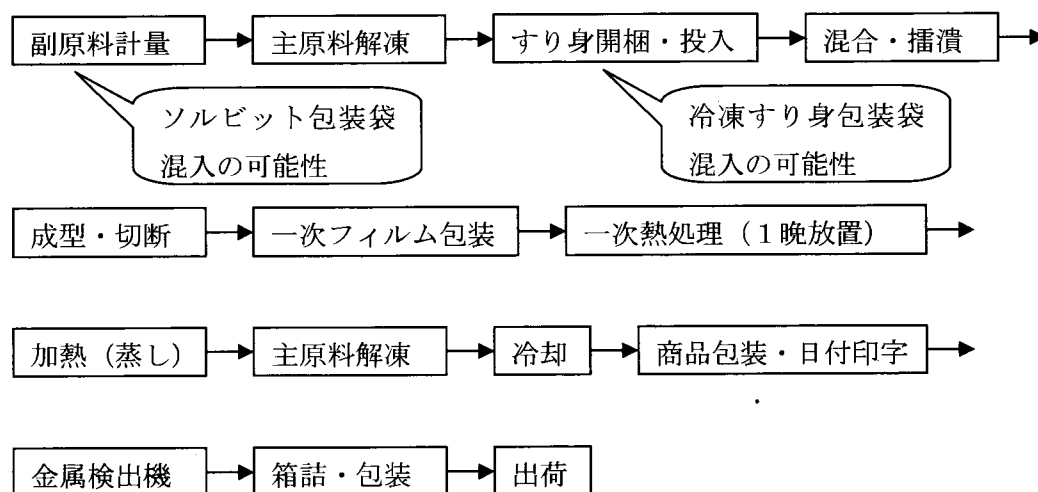
##### 1 苦情品の調査結果

東京都健康安全研究センターで異物の鑑定を行ったところ、異物は縦約3mm、横約3mmのポリエチレンであることが推定された。

##### 2 製造施設の調査

工場内で同様のポリエチレン製製品は①冷凍すり身（原料）の包装用袋、②ソルビット（食品添加物）の包装用袋、③捕虫機の保護フィルム、④温水解凍機の保護フィルムの4種類が存在した。この4種類の製品について製造者が赤外分光光度計で分析し、分析結果を東京都に情報提供したところ、異物は①又は②の製品に類似していることが判明した。①の冷凍すり身（原料）の包装用袋については、包装用袋を直線に切断せずに十字に切断していた、切断がサイレントカッター上で行われていたといった作業手順を遵守されていなかったこと、原料投入後に包装用袋を確認する工程がなかったことが混入の原因と考えられた。②のソルビット（食品添加物）の包装用袋については、作業手順に計量工程の篩過作業がなかったことにより、包装用袋切断の際、断片が存在しても取り除けなかったことが混入の原因と考えられた。

#### 製造工程表



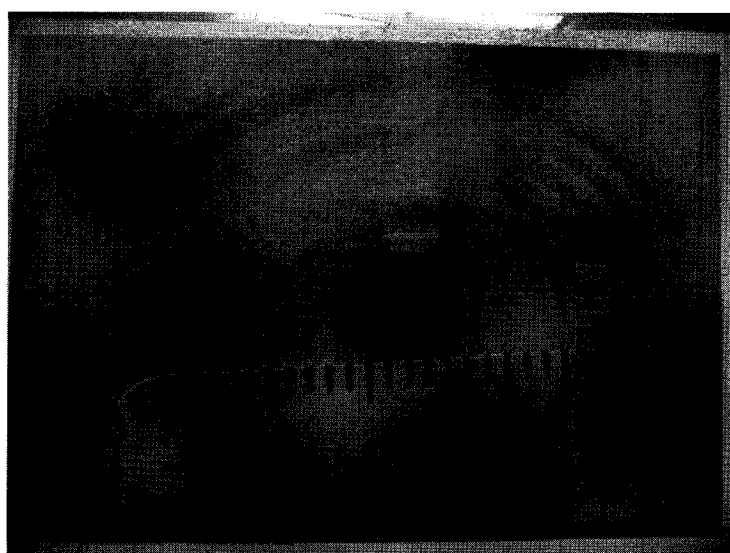
<指導及び改善状況>

- ・ 作業手順を文書化し作業手順書を作成
- ・ ソルビットの包装用袋の混入防止対策として、作業手順書に、計量工程における袋の確認、計量工程後に篩過工程を追加、篩過工程の記録簿の作成を盛り込む
- ・ 冷凍すり身の包装袋の混入防止対策として、作業手順書をサイレントカッターを停止させてから冷凍すり身を投入することに変更、混合・播潰工程に袋の確認工程を追加
- ・ 混合・播潰工程作業手順書の遵守を徹底するため、工程担当者に作業手順の確認及び取扱い教育の実施 等

資料提供：いわき市、町田保健所、健康安全研究センター



かまぼこに練りこまれている青色の異物



#### 4 酸味のあるメンチカツ

##### <苦情内容>

そうざいのメンチカツ（2個入りトレーラップがけ）を購入し、喫食したところ酸味を感じた。届出者が販売店に申し出たところ、担当者が訪問し苦情品を検査のため持ち帰った。その後、苦情品の検査結果について業者に連絡したが、まだ結果が出ていないとの回答であったため、不審に思い保健所に届け出た。

##### <調査結果>

###### 1 販売店での調査結果

当該製品は、半製品を仕入れ加熱調理を行い販売しているものであった。販売店では、朝、メンチカツの半製品が一日当たり1バット（24個入り）納品され、午前と午後に分けて、加熱調理し販売していた。

その後、半製品の製造者が、本件の調査結果を届出者に提示した。調査結果の内容は、pH調整剤が原料攪拌時に分散されず、固まっていたため、酸味があったという内容であった。

###### 2 半製品製造施設での調査結果

工場内における製造工程を調査したところ、同様の苦情は調査日時点ではなかった。また、苦情品については、半製品製造者によって官能検査が行われており、pHが5.4、酸っぱいと感じる味という結果であった。また、同一日に同一ラインで製造されたミニメンチの自主的な検査結果は、pHが6.1、官能検査に問題はなく、細菌検査の結果についても異常は認められなかった。製造工程の調査の結果、pH調整剤以外の原因による可能性は認められなかった。

##### <指導事項>

- ・ 半製品製造工場における原料の攪拌機は、構造上四隅にpH調整剤がたまりやすい構造であるため、均一にpH調整剤を投入するとともに、四隅の部分についてもヘラで中央部に戻すなど、十分攪拌すること

資料提供：横浜市、西多摩保健所

無断転載を禁ず

平成 17 年度 食品衛生関係苦情処理集計表

平成 19 年 3 月発行

登録番号 18(401)

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