

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 (%)	虫									
			小計	メイガ	カツオブシムシ	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	927	100.0	277	11	1	25	42	92	4	3	25	74
水産食品	53	5.7	8				4	2	1	1		
水産加工食品	25	2.7	5			1		1				3
畜産食品	32	3.5	4				1	1				2
畜産加工食品	28	3.0	5				1	1				3
農産食品	44	4.7	20	1		7	4	3		1	2	2
農産加工食品	98	10.6	39	1		4	2	9	1		10	12
そうめん・菓子類	90	9.7	22	1		2	8	4			3	4
パン類	12	1.3	2					1	1			
飲料	126	13.6	25	8		3	6	4			1	3
油脂	45	4.9	19				2	11				6
複合調理食品	2	0.2	0									
その他の食料品	318	34.3	108		1	3	13	50	1	1	8	31
食品添加物	28	3.0	15				5	1	2		1	6
食品容器包装	1	0.1	0									
器具	8	0.9	1									1
食品類以外	13	1.4	2					2				
不明	4	0.4	2					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

・かりんとうにガラス様異物

→ 黒かりんとうを食べたところ、1cm四方大の透明なガラス片のようなものが出てきた。製造所の調査の結果、揚げたかりんとうを回転ドレーンで蜜掛けする際に、中心部で冷えた砂糖が塊となり、こぼれ落ちて製品に混入してしまったものと考えられた。

・スパゲッティの一部が黒い

→ スーパーでスパゲッティの乾麺を購入し開封したところ、麺の一部分が黒い色をしていた。輸入者への調査の結果、麺を乾燥させる機械のベルトコンベアのチェーンに潤滑油として使用した食用グリースであったことが判明した。通常、麺に油が付着することはないが、まれに、機械トラブルや揺れで油が付着することがあり、本件でも付着したものが検品で除去されず混入してしまったと報告があった。

・カキ氷に白色異物

→ カキ氷に異物が混入していたと利用客から苦情があった旨、店舗責任者から申し出があった。当該異物は白色で砕かれた状態であり、材質はプラスチックであった。保健所の調査の結果、異物発見当日に、清涼飲料水の蓋が紛失していた事実を確認した。そのため、残品異物の形状から紛失した蓋が氷削機で砕かれ、カキ氷に混入した可能性が高いと推察された。

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
28	8	2	4	14	138	28	11	91	8	170	116	6	9	4	35	99	12	13	16	4	6	164
26	8	2	3	13	5		3	2		4	1					0	0	2	0	1	0	7
1				1	3			3		6						3	0	0	3	0	0	4
0					6	2		4		12	5	1	1		5	0	1	0	0	0	1	8
0					2			2		2	1		1		5	0	1	1	0	0	0	12
0					5	1	3	1		8	4			2	0	0	0	1	0	0	0	10
0					16	2	1	12	1	13	9		1	1	2	3	3	0	0	1	0	23
1		1			17	5	1	10	1	19	16	1	1		1	15	0	1	1	0	2	12
0					2			2		3	2		1		1	1	0	1	2	0	0	1
0					27	6	1	20		14	10	1	2		1	27	5	1	3	0	1	23
0					4	2		1	1	1					1	6	1	1	0	0	0	13
0					0					0						0	0	0	0	0	0	2
0					40	7	2	29	2	81	61	3	2	1	14	38	2	6	3	2	2	36
0					5	2		3		1	1				0	0	0	1	0	0	0	6
0					0					0					0	0	0	0	0	0	0	1
0					3			1	2	2	2				1	0	0	0	0	0	0	1
0					2	1			1	3	3					0	0	0	1	0	0	5
0					1			1		1	1				0	0	0	0	0	0	0	0

・ コーン缶詰ゴム様異物

→ コーンの缶詰を開缶して食べたところ、1cm程度の消しゴムのようなものが出てきた。輸入者の調査の結果、コーンの粒取り機のゴム部分が劣化し、一部破損していることが判明した。そのため、その一部が缶詰に混入したと推察された。

・ ドーナツに繊維状異物

→ 7~8cmの繊維状の異物がドーナツに練りこまれていた。製造店の調査の結果、シンクで使用するブラシであることが判明した。当該異物が混入した原因は製造器具等を洗浄する際にブラシの毛が抜け器具等に付着し、それに気付かずドーナツの仕込みを行ってしまったため混入したと推察された。

・ エビ天重からビニール片

→ エビ天重を食べたところ、かき揚げの中から約2cm×10cmのビニール片が混入していた。調査の結果、当該異物はおでんの具材が入っているビニールの一部と判明した。当該異物の混入原因は、天ぷらを担当していた従業員が天ぷら作業に入る前におでんの仕込みをしており、そのビニール片がゴミ箱に捨て切れておらず残っていたため混入したと推察された。

(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	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	927	100.0	277	11	1	25	42	92	4	3	25	74	
飲食店営業	小計	436	47.0	151	0	1	4	22	72	1	2	11	38
	一般	301	32.5	116			4	19	53	1	1	10	28
	そば	19	2.0	8					7				1
	すし	14	1.5	2					1		1		
	弁当	44	4.7	8				1	4				3
	出張	14	1.5	5					2				3
そうざい	28	3.0	6					2	2			2	
自動車・移動	2	0.2	1						1				
給食	13	1.4	5		1				2			1	
旅館	1	0.1	0									1	
菓子製造業	73	7.9	17	6		2	5	1				3	
乳処 理 業	1	0.1	1									1	
乳製品製造業	3	0.3	0										
食肉処 理 業	2	0.2	0										
食肉製品製造業	3	0.3	0										
清涼飲料水製造業	1	0.1	0										
豆腐製造業	6	0.6	2									1	
めん類製造業	11	1.2	3					1	1			1	
そうざい製造業	12	1.3	3					2	1				
かん詰又はびん詰食品製造業	3	0.3	1									1	
食品衛生法において許可を要するその他の製造業	7	0.8	0										
条例で定める許可を要する製造業	12	1.3	1									1	
許可を要しない製造業	7	0.8	1									1	
デパート・スーパー	105	11.3	26	2		5	6	5			2	6	
コンビニエンスストア	18	1.9	9			3	1	2			1	2	
自動販売機	6	0.6	3					1			1	1	
上記以外の販売業	141	15.2	31	2		7	5	4	1		2	10	
本人又は家族	10	1.1	4			1		1			2		
その他	49	5.3	16			2	1	2		1	2	8	
不明	21	2.3	8	1		1	2	1			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
28	8	2	4	14	138	28	11	91	8	170	116	6	9	4	35	99	12	13	16	4	6	164
3	2	0	1	0	60	19	1	34	6	100	76	5	4	1	14	54	2	6	3	2	4	51
2	2				41	17		18	6	68	52	5	1		10	27	1	3	2	2	3	36
0					0					3	3					5	0	0	0	0	0	3
0					1			1		6	3			1	2	2	0	1	0	0	0	2
0					10		1	9		9	7		1		1	12	0	2	0	0	1	2
1			1		1	1				3	3					0	1	0	0	0	0	3
0					4			4		9	7		2			5	0	0	1	0	0	3
0					1	1				0	0					0	0	0	0	0	0	0
0					2			2		2	1			1		3	0	0	0	0	0	1
0					0					0						0	0	0	0	0	0	1
0					11	2		9		8	7		1			14	2	1	2	0	1	17
0					0					0						0	0	0	0	0	0	0
0					0					1			1			0	0	0	0	0	0	2
0					0					1					1	0	0	0	0	0	0	1
0					1			1		1	1					0	0	0	0	0	0	1
0					0				1	0			1			0	0	0	0	0	0	0
0					1			3		1	1			1		1	0	0	0	0	0	1
0					3			3		1	1			1		0	0	0	1	0	0	3
0					1	1				5	3				2	2	0	0	1	0	0	0
0					0					1					1	0	0	0	0	0	0	1
0					1				1	1	1					0	0	0	0	0	0	0
0					3					1	1			1		0	0	0	0	0	0	0
0					1					1	1				2	0	0	0	0	0	0	0
0					0					1	1				1	0	0	0	0	0	0	3
0					1	1		1		3	3					0	1	1	0	0	0	5
0					1			1		2	1			1		1	0	0	0	0	0	2
12	4	2	1	5	16	2	3	11		16	11			1	5	9	1	2	0	1	1	21
0					1			1		3	3					1	1	1	0	0	0	2
0					0					0						0	1	0	0	0	0	2
12	2		2	8	29	3	3	22	1	16	5	1	1		9	4	4	0	5	1	0	39
0					2			2		0						1	0	0	0	0	0	3
1				1	7	1		6		5	3		1		1	9	0	2	3	0	0	6
0					3		2	1		4	2			1	1	2	0	0	1	0	0	3

2 腐敗・変敗

(1) 食品別分類

食品分類	合計	構成比(%)
合計	106	100.0
水産食品	4	3.8
水産加工食品	7	6.6
畜産食品	7	6.6
畜産加工食品	6	5.7
農産食品	22	20.8
農産加工食品	14	13.2
その他菓子類	17	16.0
パン類	6	5.7
複合調理食品	21	19.8
その他の食品	1	0.9
不明	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

『腐敗・変敗』の事例

・ チャーシューからネット

→ 店舗の調査を行ったところ、ショーケースの温度計表示12℃、庫内製品実測温度17℃であった。店舗ではショーケースの温度チェックを行っていなかったため、販売店の取扱いが原因でネットが発生したと推察された。

・ きつねうどんの揚げが腐ったような味

→ 店舗の調査を行ったところ、パック入りの未開封品を使用しているが、当日使用した揚げの包装の一部が切れていたとのこと。賞味期限内ではあったが、開封後は速やかに使い切る旨の説明があり、開封状態で冷蔵庫内で長時間置かれたことにより腐敗が進んだと推察された。

(2) 施設別分類

施設分類	合計	構成比(%)	
合計	106	100.0	
飲食店営業	小計	38	35.8
	一般	23	21.7
	そば	1	0.9
	弁当	9	8.5
	仕出し	2	1.9
	そうざい	3	2.8
喫茶店営業	1	0.9	
菓子製造業	4	3.8	
豆腐製造業	5	4.7	
デパート・スーパー	24	22.6	
コンビニエンスストア	3	2.8	
行商・自動車での販売業	1	0.9	
上記以外の販売業	24	22.6	
本人又は家族	1	0.9	
その他	5	4.7	

注: 届出のなかったものについては省略

3 カビの発生

(1) 食品別分類

食品分類	合計	構成比(%)
合計	151	100.0
水産食品	2	1.3
水産加工食品	4	2.6
畜産食品	1	0.7
畜産加工食品	7	4.6
農産食品	26	17.2
農産加工食品	30	19.9
そう菜半製品	4	2.6
パン類・菓子類	1	0.7
飲料	45	29.8
複合調理食品	16	10.6
その他の食料品	4	2.6
器具容器包装	5	3.3
食品類以外	4	2.6
不明	1	0.7
不明	1	0.7

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	151	100.0	
飲食店営業	小計	19	12.6
	一般	12	7.9
	そば	2	1.3
	すし	2	1.3
	弁当出し	2	1.3
喫茶店営業	1	0.7	
菓子製造業	28	18.5	
乳製品製造業	1	0.7	
酒類製造業	1	0.7	
清涼飲料水製造業	1	0.7	
豆腐製造業	3	2.0	
かん詰又はびん詰食品製造業	1	0.7	
食品衛生法において許可を要するその他の製造業	2	1.3	
条例で定める許可を要する製造業	2	1.3	
許可を要しない製造業	2	1.3	
デパート・スーパー	29	19.2	
コンビニエンスストア	4	2.6	
上記以外の販売業	21	13.9	
本人又は家族	8	5.3	
その他の	20	13.2	
不明	8	5.3	

注: 届出のなかったものについては省略

『カビの発生』の事例

・ 弁当のタケノコにカビ

→ 百貨店で購入した弁当の中にあるタケノコから青い斑点が3ヶ所認められた。検査の結果、青い斑点は*Penicillium*属によるものと推定された。調理工程については、原料であるタケノコは水煮缶詰を使用し、これをカットし、水煮して一度冷ましてから、調味液で再加熱して味付けし、荒熱を取ってから弁当に盛り付けをしている。しかし、水煮後全てを味付けしないで、一部は冷蔵庫に保管し翌日以降に調理していたため、水煮後の保管状態が悪くカビが発生したと推察された。

・ レトルトパックごはんのカビ

→ 数ヶ月前に催事店舗で購入したレトルトパック入りのご飯を開封したところ、賞味期限内にも関わらず、カビが生えており、すごい悪臭がした。調査の結果、製品の包材にはピンホールはなく、シール接着面のフィルムが内側に伸びて変形していることが認められた。このことから、出荷後に製品に想定以上の段数の積載もしくは落下等が製造運搬時に起こったため、空中の浮遊物が外気とともに侵入したため起きたと推察された。

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	辛味	えぐ味	刺激味	その他
合計	443	100.0	214	43	41	2	4	26	98
水産食品	27	6.1	11	2	3				6
水産加工食品	22	5.0	9	2	3			1	3
畜産食品	20	4.5	4		1		1	2	
畜産加工食品	17	3.8	9	2				1	6
その他の動物性食品	1	0.2	0						
農産食品	68	15.3	38	11	3		3	8	13
農産加工食品	61	13.8	26	5	10			4	7
そうめん	44	9.9	24	2	5			3	14
そうめん半製品類	1	0.2	0						
パン類・菓子類	46	10.4	23	6	3			3	11
飲料	30	6.8	20	2	5			1	12
油脂	1	0.2	0						
複合調理食品	69	15.6	35	7	8	1		2	17
その他の食料品	13	2.9	9	2				1	6
器具容器包装	6	1.4	2	1					1
食品類以外	14	3.2	3	1		1			1
不明	3	0.7	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

『異味・異臭』の事例

・ドーナツの苦味

→ ドーナツを3個食べたところ、全て苦くて食べれなかった。製造元に同様事例を確認したところ、品質保持のためにエタノールを使用しており、残存して苦味を呈する可能性があるとのこと。食べても害はないが、開封してしばらく置いておけば苦味は消えると回答があった。製造元の見解を説明したところ、店長の判断で自主的に店頭から下げたとのことであった。

・そば湯の味がおかしく腐っていた。

→ そば湯は保温ポットに入れて、カウンターで客が自由に注げるように提供していた。通常、営業終了後にポットに残ったそば湯を捨てて洗浄し、翌日営業開始時に新たなそば湯をポットに入れているが、苦情があった当日はその作業を怠り、前日にポットに入れたそば湯を客に提供してしまった。決められた衛生管理がなされなかったために、異味の原因になったと推察された。

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
229	7	7	3	52	10	4	14	13	12	107
16				3	2			2	1	8
13	1			1	1			1		9
16				3			2			11
8				3			1		2	2
1										1
30	1			12	2	3		5	1	6
35		1	2	9	4	1	3	1	2	12
20	1			3			5		1	10
1				1						
23	3	1	1	7	1			3		7
10	1			2						7
1				1						
34		4		4			3	1	3	19
4		1		1						2
4				2						2
11									2	9
2										2

・ 豆腐から腐敗臭

→ 学校へ納品された豆腐から異臭がしたと連絡があった。調査の結果、通常、納品前日に製造して水槽から搬入用容器に移し替えるが、今回は誤って取り除き損なった前々日の豆腐が混入してしまったため、腐敗臭が発生したと推察された。

・ そうめんが変色していて油臭い

→ 乾燥麺を6箱購入したところ、そのうち2箱から変色と油臭いような異臭を感じた。調査の結果、当該品は変色したものではなく、異なる製造所で異なる原材料を使用して製麺されたそうめんが混在して販売されたことが判明した。当該品は灰分を多く含む2等粉を使用して製造されたため、グレーがかかった色をしており臭いも油臭かったと考えられた。

(2)施設別分類

施設分類	合計	構成比 (%)	小計	異味						
				苦味	酸味	辛味	えぐ味	刺激味	その他	
合計	443	100.0	214	43	41	2	4	26	98	
飲食店営業	小計	131	29.6	74	11	16	2	1	6	38
	一般	82	18.5	45	5	11	2		1	26
	そば	6	1.4	5		2				3
	すし	7	1.6	4		2				2
	弁当	14	3.2	8	2	1			2	3
仕出し	3	0.7	0							
そうざい	13	2.9	8	3				3	2	
給食	6	1.4	4	1			1		2	
喫茶店営業	2	0.5	2					1	1	
菓子製造業	15	3.4	4	3	1					
乳製品製造業	1	0.2	1	1						
魚肉ねり製品製造業	1	0.2	0							
清涼飲料水製造業	1	0.2	0							
豆腐製造業	2	0.5	0							
そうざい製造業	3	0.7	0							
かん詰又はびん詰食品製造業	3	0.7	0							
条例で定める許可を要する製造業	5	1.1	1						1	
許可を要しない製造業	1	0.2	1		1					
デパート・スーパー	112	25.3	46	9	12		1	8	16	
コンビニエンスストア	12	2.7	6		1			1	4	
行商・自動車での販売業	1	0.2	0							
自動販売機	5	1.1	3		1				2	
上記以外の販売業	101	22.8	49	12	6		2	10	19	
本人又は家族	4	0.9	3						3	
その他	30	6.8	20	7	3				10	
不明	13	2.9	4						4	

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
229	7	7	3	52	10	4	14	13	12	107
57	0	4	1	6	0	0	7	0	6	33
37		2	1	2			1		5	26
1										1
3							1		1	1
6							4			2
3		1								2
5		1		3						1
2				1			1			
0										
11	2			4				2		3
0										
1										1
1										1
2							1			1
3				1			1			1
3										3
4				1	1					2
0										
66	3	1		19	3	2	2	5	4	27
6				1				1	1	3
1					1					
2				2						
52	2		2	10	5	2	2	5	1	23
1				1						
10		1		2			1			6
9		1		5						3

5 変色

(1)食品別分類

食品分類	合計	構成比 (%)
合計	107	100.0
水産加工食品	13	12.1
水産加工食品	4	3.7
畜産加工食品	12	11.2
畜産加工食品	4	3.7
農産加工食品	25	23.4
農産加工食品	17	15.9
農産加工食品	4	3.7
農産加工食品	2	1.9
農産加工食品	12	11.2
農産加工食品	2	1.9
油類	1	0.9
複合調理食品	3	2.8
その他食料品	3	2.8
器具容器包装	3	2.8
食品類以外	1	0.9
不明	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	107	100.0	
小計	23	21.5	
飲食店営業	一般	15	14.0
	すし	1	0.9
	弁当	3	2.8
	仕出し	1	0.9
	そとうざい	1	0.9
	給食	2	1.9
菓子製造業	5	4.7	
乳処	1	0.9	
肉処	1	0.9	
魚ねり製品製造業	1	0.9	
酒類製造業	1	0.9	
清涼飲料水製造業	1	0.9	
めん類製造業	1	0.9	
条例で定める許可を要する製造業	1	0.9	
デパート・スーパー	19	17.8	
上記以外の販売業	28	26.2	
本人又は家族	11	10.3	
その他	8	7.5	
不明	6	5.6	

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	38	100.0
水産加工食品	3	7.9
水産加工食品	2	5.3
畜産加工食品	1	2.6
畜産加工食品	4	10.5
畜産加工食品	3	7.9
農産加工食品	5	13.2
農産加工食品	3	7.9
農産加工食品	4	10.5
農産加工食品	2	5.3
複合調理食品	8	21.1
その他の食料品	2	5.3
器具容器包装	1	2.6

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

(2)施設別分類

施設分類	合計	構成比 (%)	
合計	38	100.0	
小計	7	18.4	
飲食店営業	一般	4	10.5
	すし	1	2.6
	仕出し	1	2.6
	そとうざい	1	2.6
菓子製造業	2	5.3	
乳処	1	2.6	
豆腐製造業	1	2.6	
デパート・スーパー	7	18.4	
上記以外の販売業	9	23.7	
本人又は家族	3	7.9	
その他	5	13.2	
不明	3	7.9	

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

食品分類	合計	構成比 (%)
合計	570	100.0
水産加工食品	22	3.9
水産加工食品	22	3.9
畜産加工食品	38	6.7
畜産加工食品	30	5.3
農産加工食品	22	3.9
農産加工食品	30	5.3
農産加工食品	52	9.1
農産加工食品	2	0.4
農産加工食品	85	14.9
農産加工食品	30	5.3
油脂食品	1	0.2
油脂食品	119	20.9
油脂食品	23	4.0
油脂食品	1	0.2
油脂食品	2	0.4
食品類以外	73	12.8
食品類以外	18	3.2

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

(2) 施設別分類

施設分類	合計	構成比 (%)	
合計	570	100.0	
飲食店営業	小計	276	48.4
	一般	170	29.8
	そば	14	2.5
	すし	14	2.5
	弁当	24	4.2
	仕出し	11	1.9
	そうざい	22	3.9
自動車・移動給食館	7	1.2	
旅行	13	2.3	
旅行	1	0.2	
喫茶店	2	0.4	
菓子製造業	32	5.6	
アイスクリーム類製造業	1	0.2	
食肉処理業	2	0.4	
食肉製品製造業	1	0.2	
みそ製造業	1	0.2	
豆腐製造業	3	0.5	
そうざい製造業	1	0.2	
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	
許可を要しない製造業	2	0.4	
デパート・スーパー	45	7.9	
コンビニエンスストア	12	2.1	
行商・自動車での販売	4	0.7	
自動販売機	4	0.7	
上記以外の販売	148	26.0	
本人又は家族	1	0.2	
その他	7	1.2	
不明	27	4.7	

注: 届出のなかったものについては省略

『変色』の事例

・ マグロの黄変

→ 当該マグロは体表及び腹腔が顕著に黄変していたことから内臓摘出時に胆嚢を破損し、胆汁によって着色したものではないかと疑われたが、検査の結果、皮及び腹腔内膜両検体から胆汁色素のビリルビンは検出しなかった。検体からは酸化劣化した脂肪臭が強かったことから、当該黄変部は体表や腹腔に沈着した脂質が保存中に酸化乾燥し、過酸化脂質が褐変したものと推察された。

・ リンゴの変色

→ スーパーで購入したリンゴを切ったところ、茶色く変色しており、軸の根本が割れて空洞になっていた。当該品は時期外れの冷蔵品で販売店に配送されるまで保冷されていたが、配送後は常温販売していた。そのため、空洞については玉の肥大時に起こる軸割れと呼ばれる状態であり、変色は貯蔵障害によるものであると推察された。

『変質』の事例

・ 韓国のりが変質、洗剤のような味がする。

→ 包装下部のシール部分に、摩擦により生じたと思われる複数の穴を肉眼確認でき、のりも湿気を吸い調味料がべとべとしていた。このことから、現地製造から喫食までの間に、商品が強く擦れるような事態があり、空いた隙間から湿気や空気が入り込み、調味料が水分を含み、更に使用しているごま油が酸化して生じたと推察された。

・ 購入した茶葉に白い点

→ お茶を淹れて湯のみに注いだところ、湯のみの底に黒っぽい沈殿物が残った。おかしく思い袋の茶葉を確認したところ、白い点が見えた。調査の結果、袋中の脱酸素剤ケブロンが破れていたため、ケブロンの主成分である鉄が茶葉のタンニンと反応し、沈殿物が生じたと推察された。

『食品の取り扱い』の事例

- ・ 期限切れ商品を販売している。
- ・ 直射日光の当たる場所で菓子を販売している。
- ・ 生焼けのハンバーグを提供された。
- ・ お金を触った後、手を洗わず食品を扱っている。
- ・ スーパーで肉を客に素手で触らせていた。
- ・ 要冷蔵品を常温販売している。
- ・ 飲食店で生わさびの使い回しをしている。
- ・ 購入したさび抜き寿司にわさびが入っていた。
- ・ 店舗を設けずに街頭で鮮魚介類を陳列販売している。

8 表示

(1) 食品別分類

食品分類	合計	構成比 (%)
合計	215	100.0
水産加工食品	11	5.1
水産加工食品	22	10.2
畜産加工食品	12	5.6
畜産加工食品	14	6.5
農産加工食品	3	1.4
農産加工食品	17	7.9
そう菜半製品	22	10.2
パン類・菓子	1	0.5
飲料	57	26.5
複合調理食品	10	4.7
その他の食料	30	14.0
食品類以外	13	6.0
不明	2	0.9
不明	1	0.5

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

- ・ 賞味期限が切れていた。
- ・ 期限表示を改ざんしている
- ・ 期限表示ラベルが二重に貼られている。
- ・ 無表示で販売されている。
- ・ 産地表示が疑わしい。
- ・ 邦文表示がない。
- ・ アレルギー表示がない。

(2) 施設別分類

施設分類	合計	構成比 (%)
合計	215	100.0
飲食店営業	45	20.9
小計	16	7.4
一般	1	0.5
そば	2	0.9
弁当	11	5.1
仕出し	3	1.4
そうざい	11	5.1
自動車・移動	1	0.5
菓子製造業	21	9.8
処理業	1	0.5
乳製品製造業	2	0.9
食肉処理業	1	0.5
食肉製品製造業	1	0.5
魚肉ねり製品製造業	1	0.5
酒類製造業	1	0.5
清涼飲料水製造業	1	0.5
豆腐製造業	1	0.5
そうざい製造業	3	1.4
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	3	1.4
許可を要しない製造業	2	0.9
デパート・スーパー	30	14.0
コンビニエンスストア	4	1.9
行商・自動車での販売業	3	1.4
自動販売機	1	0.5
上記以外の販売業	80	37.2
その他	4	1.9
不明	9	4.2

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	1,585	100.0
水産加工食品	149	9.4
畜産加工食品	39	2.5
畜産加工食品	68	4.3
その他の動物性食品	35	2.2
その他	2	0.1
農産加工食品	26	1.6
農産加工食品	42	2.6
そう菜半製品	111	7.0
そう菜半製品	3	0.2
そう菜半製品	71	4.5
飲油複合調理食品	42	2.6
飲油複合調理食品	3	0.2
その他の食料品	699	44.1
その他の食料品	20	1.3
不明	49	3.1
不明	226	14.3

・食中毒事件については、別誌「平成21年東京都の食中毒概要」及び「平成22年東京都の食中毒概要」を参照のこと。

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	1,585	100.0
小計	959	60.5
飲食店営業	653	41.2
そば	18	1.1
すし	96	6.1
弁当	51	3.2
仕出し	14	0.9
そうざい	34	2.1
自動車・移動給食	1	0.1
旅館	80	5.0
旅館	12	0.8
喫茶店営業	1	0.1
菓子製造業	21	1.3
乳処理業	2	0.1
清涼飲料水製造業	1	0.1
豆腐製造業	1	0.1
そうざい製造業	2	0.1
かん詰またはびん詰食品製造業	1	0.1
食品衛生法において許可を要するその他の製造業	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	1	0.1
デパート・スーパー	119	7.5
コンビニエンスストア	32	2.0
行商・自動車での販売業	4	0.3
自動販売機	4	0.3
上記以外の販売業	164	10.3
本人又は家族	17	1.1
その他	206	13.0
不明	48	3.0

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	526	100.0	76	28	13	156	157	96
水産食品	2	0.4					1	1
水産加工食品	1	0.2					1	
畜産食品	4	0.8				3	1	
畜産加工食品	2	0.4					1	1
農産食品	4	0.8	1			2	1	
農産加工食品	8	1.5				4	3	1
そう菜半製品	6	1.1	1				5	
パン類・菓子類	2	0.4					1	1
飲料	15	2.9			1	7	3	4
複合調理食品	4	0.8				2	1	1
その他の食料品	55	10.5	5	2	1	19	22	6
器具容器包装	3	0.6					1	2
食品類以外	3	0.6						3
不明	387	73.6	64	26	11	115	103	68
	30	5.7	5			4	13	8

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

- ・ 飲食店の店内に虫(ハエ・ゴキブリ等)がいる。
- ・ ラーメン店の換気扇が汚い。
- ・ 飲食店の厨房が汚く手洗い器もない。
- ・ 近隣飲食店の排煙が路上に吹き出して迷惑している。
- ・ 路上に客席を出している。
- ・ 飲食店の客席が暗い。

(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	526	100.0	76	28	13	156	157	96	
飲食店営業	小計	433	82.3	67	23	11	130	131	71
	一般	343	65.2	62	18	10	104	92	57
	そば	18	3.4		2		7	9	
	すし	10	1.9		1		7	1	1
	弁当	17	3.2	2	1	1	5	7	1
	出張	14	2.7	2			3	7	2
	そうざい	10	1.9	1				5	4
自動車・移動	7	1.3		1			2	4	
給食	11	2.1				3	6	2	
旅館	3	0.6				1	2		
菓子製造業	24	4.6	2	1	2	9	4	6	
食肉処理業	1	0.2				1			
豆腐製造業	1	0.2						1	
そうざい製造業	1	0.2						1	
条例で定める許可を要する製造業	6	1.1	1	3			1	1	
デパート・スーパー	19	3.6	2	1		7	8	1	
コンビニエンスストア	2	0.4	1			1			
行商・自動車での販売業	1	0.2						1	
自動販売機	1	0.2						1	
上記以外の販売業	20	3.8	2			5	9	4	
本人又は家族	1	0.2						1	
その他の	5	1.0				2	4	5	
不明	11	2.1	1			1		3	

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			
合計	1,269	100.0	33	7 26	58	66	18 30 18	288	167	129	
水産食品	31	2.4	0		0	0		4	5	4	
水産加工食品	13	1.0	0		0	0		1	0	3	
畜産食品	25	2.0	0		0	1	1	0	4	1	
畜産加工食品	20	1.6	0		0	0		0	4	0	
その他の動物性食品	1	0.1	0		0	0		0	0	0	
農産食品	38	3.0	0		0	1	1	1	4	2	
農産加工食品	37	2.9	0		0	0		4	5	3	
そう菜	36	2.8	0		0	1	1	6	5	7	
そう菜半製品	1	0.1	0		0	0		0	0	0	
パン類・菓子類	49	3.9	0		0	1	1	5	3	7	
飲料	31	2.4	0		0	0		0	4	5	
油脂	4	0.3	0		0	0		0	0	0	
複合調理食品	180	14.2	0		2	2	2	56	21	19	
その他の食料品	17	1.3	0		0	1		1	0	0	
食品添加物	1	0.1	0		0	0		0	0	0	
器具容器包装	27	2.1	0		0	0		0	14	0	
おもちゃ	1	0.1	0		0	0		0	0	0	
食品類以外	669	52.7	33	7 26	51	56	17 23 16	205	88	70	
不明	88	6.9	0		5	3	1 1 1	5	10	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

- ・調理場内に犬猫がいた。
- ・飲食店のごみの出し方が悪く、悪臭がする。
- ・無届と思われる行商人が弁当を販売している。
- ・営業許可を取得しているのか調べて欲しい。
- ・厨房内で喫煙しながら調理をしている。
- ・TV出演していた調理人が指輪をしたまま調理をしている。
- ・調理台を拭いた布巾で皿を拭いていた。

従業員の衛生知識の欠如	その他
61	467
4	14
0	9
3	16
1	15
0	1
3	27
1	24
4	13
0	1
1	32
0	22
0	4
9	71
2	13
0	1
0	13
0	1
32	134
1	56

(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	1,269	100.0	33	7 26	58	66	18 30 18	
飲食店営業	小計	656	51.7	30	6 24	52	52 12 26 14	
	一般	464	36.6	27	6 21	45	37 11 18 8	
	そば	29	2.3	1	1	0	2 1 1	
	すし	29	2.3	0		4	2 1 1	
	弁当	43	3.4	0		2	3 2 1	
	仕出し	17	1.3	1	1	0	1 1	
	そうざい	18	1.4	1	1	0	2 1 1	
自動車・移動給食館	21	1.7	0		0	0 2 3		
旅行	31	2.4	0		1	5 2 3		
4	0.3	0		0	0	0		
喫茶店営業	2	0.2	0		0	1 1		
菓子製造業	28	2.2	0		0	2 1 1		
アイスクリーム類製造業	1	0.1	0		0	0 0 0		
食肉処理業	4	0.3	0		0	0 0 0		
食肉製品製造業	1	0.1	0		0	0 0 0		
魚肉ねり製品製造業	2	0.2	0		0	0 0 0		
清涼飲料水製造業	1	0.1	0		0	0 0 0		
豆腐製造業	6	0.5	0		0	0 0 0		
めん類製造業	3	0.2	0		0	0 0 0		
そうざい製造業	1	0.1	0		0	0 0 0		
かん詰又はびん詰食品製造業	1	0.1	0		0	0 0 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	0		0	0 0 0		
条例で定める許可を要する製造業	3	0.2	0		0	0 0 0		
許可を要しない製造業	3	0.2	0		0	0 0 0		
デパート・スーパー	57	4.5	1	1	0	5 3 2		
コンビニエンスストア	14	1.1	0		2	0 0 0		
行商・自動車での販売業	175	13.8	0		1	0 0 0		
自動販売機	3	0.2	0		0	0 0 0		
上記以外の販売業	140	11.0	1	1	2	6 2 3 1		
本人又は家族	17	1.3	0		0	0 0 0		
その他	52	4.1	0		0	0 0 0		
不明	97	7.6	1	1	1	0 0 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
288	167	129	61	467
90	121	56	45	210
68	84	39	31	133
2	11	3	1	9
0	9	1	4	9
7	7	1	4	19
0	3	3	1	8
2	3	0	2	8
11	0	6	0	4
0	3	1	2	19
0	1	2	0	1
0	0	1	0	0
3	9	3	2	9
0	0	0	0	1
0	1	0	1	2
0	0	0	0	1
1	0	0	0	1
0	0	0	0	1
1	0	1	0	4
0	0	0	0	3
0	1	0	0	0
0	0	0	0	1
0	0	0	0	2
0	1	0	1	1
0	0	1	0	2
2	16	2	0	31
1	3	0	1	7
159	1	11	0	3
0	0	0	0	3
21	12	23	10	65
0	0	0	0	17
1	1	5	1	44
9	1	26	0	59