

苦情 相談事例

1 ミント臭のするオートミール

< 苦情内容 >

デパートで購入した輸入オートミールに牛乳をかけて食べたところ、ミント臭及び口中にピリピリするような違和感があり、喉のしびれを感じた。しびれは食べた直後から5時間ほど続いた。残品についてもミント臭がある。

< 調査結果 >

1 当該品の調査結果

当該品は硬質ビニール袋に透明な軟質ビニール袋を掛けた二重包装になっていた。内側の硬質ビニール袋には開封口以外に無数の空気穴があった。

2 販売店の調査結果

販売店に同様苦情はなく、衛生管理に問題はなかったことから、店舗内で臭気が食品に移行する可能性は低いと考えられた。

3 検査結果

微生物検査の結果に問題はなかった。

理化学検査より、アクリル樹脂の原料成分であるメタクリル酸メチルや、柑橘類の成分である ピネン、 ピネン、ヘキサナール、1,8 シネオール、リモネンを検出した。

4 製造方法

カラス麦を100の蒸気で蒸す

皮膜を取り除き、圧扁する

フレーク状にする

袋詰め

その後船舶にて輸送、日本の輸入者社内にて邦文表示及びビニール袋掛けの上、出荷

5 当該品の船舶渡航ルート及び流通経路

サウサンプトン(イギリス)

ル・アーヴル(フランス)

シンガポール

神戸

名古屋

清水

東京

保管倉庫

輸入者

各販売店

6 輸入者の調査結果

保管倉庫及び社内倉庫は空調管理されており、周囲に臭い移りするような臭気の強いものはなかった。衛生管理上問題はなく、輸入後の保管時において、異臭成分の混入の可能性は低いと考えられた。

現地製造者によると、当該ロット品について当該輸入者以外から同様苦情はなく、原料及び製造時の異臭成分の混入の可能性は低いと考えられた。

当該品は国内でビニール袋掛けするまでは、空気穴のある包装でダンボール箱に入れて輸送されていた。また、船舶輸送時、同じコンテナに臭気を発生するライムオイルやメタクリル酸メチルモノマーが混載されていた。さらに、輸送の際、赤道付近の海域を通過したことにより高温多湿な臭い移りのしやすい環境が生じていた。

検出した ピネン、 ピネン、1,8 シネオール、リモネンは柑橘類に含まれる事から、混載されていたライムオイルから臭い移りしたと考えられた。ヘキサナールは穀類中に含まれ、一部柑橘類にも含まれる事から、当該オートミール由来または混載されていたライムオイルから臭い移りしたと考えられた。メタクリル酸メチルは混載されていたメタクリル酸メチルモノマーから臭い移りしたと考えられた。

以上のことから、当該品の異臭は船舶輸送時に同一コンテナ内の混載物から臭いが移行したことが原因であると考えられた。

なお、他に健康被害の苦情はないが、異臭の苦情があったことから、輸入者は当該品の自主回収を行った。本件の数ヶ月前にも同様の異臭の苦情があり、別ロット品についても自主回収をしていた。

< 指導及び改善状況 >

- ・ 船舶輸送時のコンテナは専用とし、混載をやめること。
- ・ 輸入後に保管倉庫及び自社内で商品の官能検査を行うこと。

資料提供：南多摩保健所、江戸川区

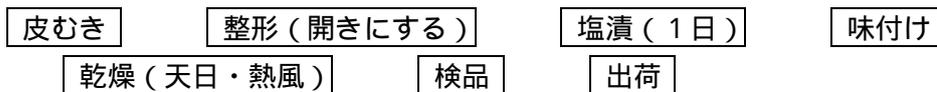
2 エイヒレの黒色斑点

< 苦情内容 >

販売店にてエイヒレ（魚介類乾燥品）購入し、当日食べたところ、黒色斑点が多数付着していた。ルーペで確認したところ、昆虫の羽のように見える。昆虫が付着して乾燥したものではないか。

< 調査結果 >

1 製造方法



ガンギエイ・アカエイを使用。当該品はベトナムにて製造、国内で小分け包装される。

2 調査結果

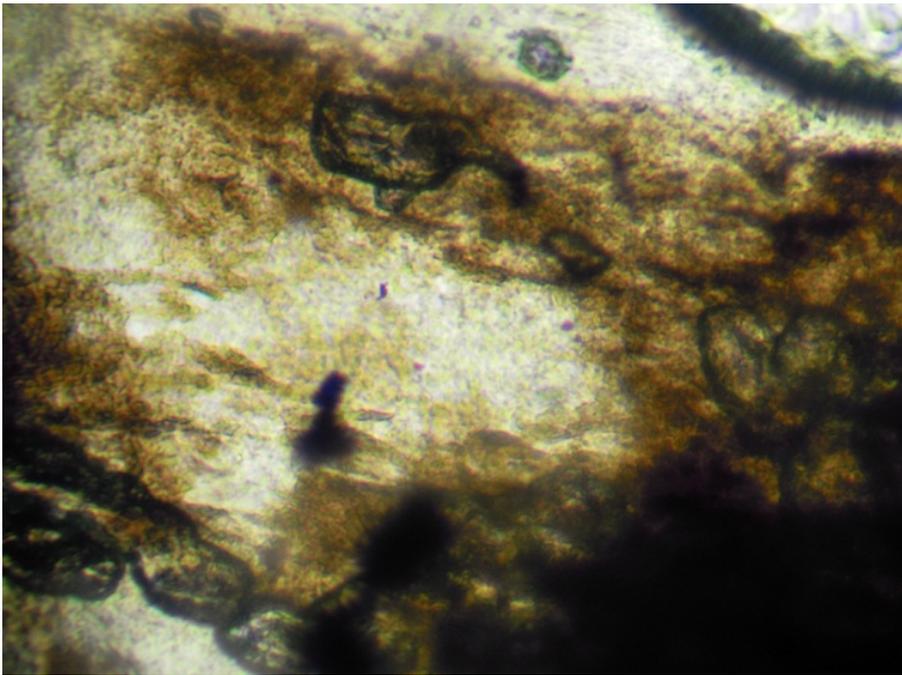
黒色斑点はヒレのつけ根に近い部分に多く分布していた。顕微鏡下で観察した結果、カビ、うろこや昆虫ではなかった。

黒色斑点はエイの皮膚感覚器官である「ローレンチニ氏びん」であった。ローレンチニ氏びんは、サメやエイ等軟骨魚類に多く見られる温度受容器で、深海で捕獲されるサメ類に多く見られる。異物ではなく、正常組織として存在するものであるため、喫食しても健康影響は無い。

皮表面にある斑点の色素部分は下部組織である筋肉内部まで浸透している。そのため、製造者は目立つものはピンセットで除去するが、全て除去すると傷がついてかえって商品価値を落とすこともあり、小さいものは残ってしまうとのことであった。

< 指導及び改善状況 >

- ・黒色斑点について、エイの組織であり食べても問題がない旨の注意喚起表示を加筆すること。



画像上：当該品 画像下：拡大

資料提供：旭川市、江東区、市場衛生検査所

3 キャラメルから歯科治療材

< 苦情内容 >

店舗で購入したキャラメルを食べていたところ、硬い異物を感じ、吐き出してみると異物が出てきた。異物発見の際に歯を舌で舐め鏡を見て確認を行ったが、金属がはずれたような違和感や不具合は感じなかったので、自分の歯ではない。

< 調査結果 >

1 異物の調査結果

異物は直径 16mm の奥歯のような形状の金属異物であり、保健所歯科衛生士によると、歯に被せて使用する金属器具のようであるとの見解であった。さらに、この大きさであれば、本人が気づかないとは考えにくいとのことであった。

2 異物の検査結果

製造所の調査によると、異物は歯科治療材に用いる金銀パラジウム合金であった。

3 製造工程



4 製造施設の調査結果

製造所の調査の結果、原料を煮つめるまでの工程で3回ふるいにかけて、目の大きさから当該異物は排除されると考えられた。その後、包装完了までの3箇所に金属探知機があり、当該異物に対しても正常に作動したが、当日は作動した記録はなかった。

また、工場内に類似物はなく、異物混入防止遵守規定を作成し、工場作業場内掲示及び従業員教育を実施していた。従業員全員がマスクを着用し、作業服にはポケットを設けない等異物混入防止対策を講じていた。さらに、製造日当日の作業者に聞き取り調査をしたところ、歯科治療中の人はおらず、歯科治療材を紛失した人もいなかった。

なお、製造施設の衛生管理状況に特段の問題はなかった。

以上のことから、工場内で異物が混入した可能性は低いと考えられた。



画像：異物（キャラメル及びティッシュが付着した状態）

資料提供：葛飾区、栃木県

<参考> 自分の歯の被せ物と判明した事例

1 苦情内容

届出者の同居人が菓子を食べていたところ、直径 1cm 程度の銀歯が出てきた。異物の内側に菓子が詰まっている、喫食者本人に銀歯を入れた記憶がない、口中に違和感がない等の理由から、喫食者の銀歯ではなく、製造工程での混入を疑った。

2 対応

喫食者に歯科医院又は保健所歯科医師による確認を依頼したが、多忙を理由に固辞された。

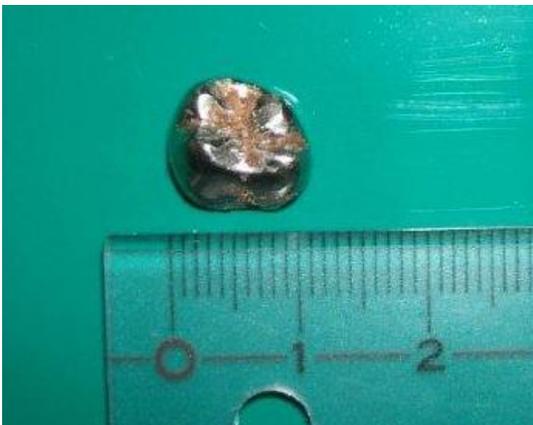
製造所を所管する自治体に調査を依頼したところ、当保健所で喫食者の口中の確認を行った後、製造所の調査を実施する旨連絡を受けた。

休日に、保健所歯科医師とともに喫食者との面接を行った。

喫食者の口中を確認したところ、右上顎に銀歯の土台と見られる箇所があった。しかし、外れた感覚がないこと等を理由に自分の銀歯である可能性を認めなかった。

歯科医師が銀歯を消毒して喫食者の奥歯に当該銀歯を被せたところ、大きさと形が一致した。その結果、ようやく喫食者本人の銀歯であることに納得し、苦情を取り下げた。

直ちに歯科医院で治療するよう指導し、銀歯を返却した。



画像左：異物（表面） 画像右：異物（裏面）

資料提供：多摩府中保健所

4 そばつゆにボルトナット様異物

< 苦情内容 >

そばとセットになっていた小袋のそばつゆ（未開封、白色不透明合成樹脂製容器詰め）の中に、ボルトナットのような硬いものが入っていた。めんは食べてしまっており、小袋のそばつゆだけが残り、冷蔵庫で保管していた。

< 調査結果 >

1 異物の調査結果

保健所において未開封状態で外から異物を確認した。異物は長さ・幅約1cm、厚さ約0.5cmの四角形若しくはホームベースのような変形五角形であった。中央に穴か若しくは窪みがあり、金属のような硬さであった。

2 異物の検査結果

異物の元素分析を行ったところ、金属は検出されず、炭素 26.68%、ナトリウム 25.19%、塩素 48.18%であった。異物はそばつゆ中の塩化ナトリウム（塩）が結晶化したものであった。

3 原因

当該品は、袋の表示から平成15年10月31日以前に製造されたものであった。

当該品の袋の材質はポリエチレン/ナイロン製で、その特性上長期間又は高温の状態で保管すると、袋内部のそばつゆの水分が蒸発して塩分が飽和状態になり、およそ1年を経過すると塩の結晶ができることがある。本事例は長期間保存されていたため、塩の結晶が生成したと考えられた。



画像：異物写真

資料提供：多摩小平保健所、静岡県