

IX 苦情・相談事例

1 苺ショートケーキにカビ

<苦情内容>

苺ショートケーキを購入し、冷蔵保管後、ケーキ上の苺にカビが生えていることに気づいた。

<調査結果>

1 当該品の製造工程

生地仕込み ⇒ 焼成 ⇒ 放冷 ⇒ スポンジスライス ⇒ クリーム・ジャムサンド
⇒ クリーム塗り付け ⇒ クリームトッピング ⇒ カット
⇒ サイドフィルム巻き ⇒ 敷紙載せ ⇒ 苺カット ⇒ 苺トッピング
⇒ 粉糖掛け ⇒ ケース入れ ⇒ 蓋閉め ⇒ 金属探知機 ⇒ 検品
⇒ 冷蔵室で仕分け ⇒ 冷蔵車で輸送

苺の処理工程

冷蔵庫で入庫 ⇒ 苺の選別 ⇒ 苺のへた取り ⇒ 苺の殺菌 ⇒ 苺カット ⇒

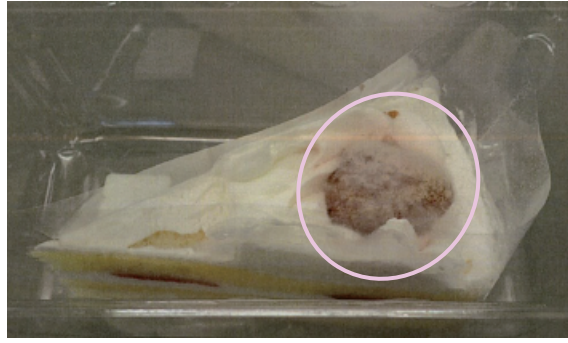
2 原因

苺の処理工程において苺の選別担当者が過熟な苺又は果肉に傷みがある苺を見逃してしまったこと、処理工程後の苺を使用する際に苺カット担当者及び苺トッピング担当者が再度確認することになっているが、不備のある苺を使用した可能性が考えられた。

<改善内容>

- (1) 苺の選別担当者に対し、苺の処理工程における選別作業の際、苺の熟度及び果肉の状態に不備がないかを確認し、熟度が進んだ苺や果肉に傷みがあるものは確実に排除するとともに、苺の殺菌を確実に行うよう再度指導。
- (2) 苺カット担当者及び苺トッピング担当者に対し、苺の処理工程を経た苺をカット、トッピングする際は、過熟な苺や果肉に傷みがある苺でないことを確認し、適合しない苺は確実に処分するよう再度指導。
- (3) 検品担当者に対し、製品にトッピングされている苺を目視確認し、苺の状態が不良の製品は除去するよう再度指導。
- (4) 苺の納入業者に対し、苺の熟度管理及び取扱い等、品質に対する管理を再度指導。
- (5) 本件について従事者に説明し、再発防止に対する意識の高揚を図った。

<発生したカビ>



2 豆腐に虫

<苦情内容>

ネット通販で購入した豆腐を喫食しようとしたところ、虫様の異物が混入していた。当該品が到着後、梱包材等を外し一時間ほど冷蔵庫で保管した後、当該品を喫食するために、包丁でパッケージに穴をあけ、そこから手で半分まで開けた際、虫様の異物が乗っていることに気付いた。

<調査結果>

1 異物の特定

外部検査機関の鑑別により、異物は「チョウバエ科の成虫」であることが判明した。

2 製造工程

大豆浸漬 ⇒ 大豆粉砕 ⇒ 生呉の煮沸 ⇒ 豆乳分離 ⇒ にがり混合 ⇒ 凝固
⇒ 壊し ⇒ 成型 ⇒ カット・パック詰 ⇒ 量目確認・包装 ⇒ ボイルクール
⇒ 金属検出器 ⇒ ケース詰め・保管 ⇒ 出荷

3 原因

木綿豆腐の表面付近に虫体が混入する可能性のある製造工程は、「成型」から「包装」までの工程である可能性が高いと考えられた。

防虫業者が実施している工場内の昆虫モニタリング調査の記録を確認したところ、施設内にてチョウバエが捕獲されていた。また、当該品の製造ラインである木綿豆腐プレス成型機の足回り及び付近の壁下部にて、チョウバエの発生が確認されていた。苦情品の虫が豆腐表面近くに混入していたことから、準備された成型箱中の布に虫が付着し、除去されないまま、成型時に豆腐に混入した可能性が考えられた。

<改善内容>

- (1) 虫の内部発生を防止するため、機械の足回り及び壁下部についても、毎日洗浄を実施し、残渣の除去を徹底する。
- (2) 当該苦情事例を全従業員に周知するとともに、目視検品について再教育を実施した。
- (3) 成型箱への布のセットは「凝固」ラインの開始後に行うこととし、使用時までの待機時間を短縮した。

<発見された異物>



3 清酒から異臭

< 苦情内容 >

宿泊したホテルの冷蔵庫に入っていた日本酒を飲んだところ、ドブのような異臭がした。

< 調査結果 >

1 製造工程

原材料受入 ⇒ 洗米 ⇒ 浸漬 ⇒ 蒸きょう ⇒ 製麴 ⇒ 発酵 ⇒ 絞り
⇒ 火入 ⇒ 貯蔵 (通常約1年) ⇒ 調合 ⇒ ろ過 ⇒ 割り水 ⇒ 火入
⇒ 充填 ⇒ 保管 (冷蔵庫) ⇒ 出荷

2 原因

同年度に製造した当該製品における同様苦情は他に4件(当該ロットで1件)あり、いずれも異臭に係る苦情であった。管轄保健所の立入において、施設内の衛生管理状況で異臭の原因と考えられる工程は確認されなかった。営業者が実施した自主検査では、社内規格(官能検査、アルコール度数、日本酒度、酸度)の逸脱は認められなかった。また、細菌の増殖も認められなかった。

発酵以降の工程が長期になると化学反応により「老香」といわれる臭いが発生することがあり、本件の原因はこの「老香」であることが推測された。例年であれば貯蔵期間が1年程度のところ、1年6カ月に延長されていた。昨年までは同様苦情がなかったことから、貯蔵期間の長期化により、「老香」が発生したことが推測された。

< 改善内容 >

- (1) 貯蔵期間が長期化しないよう製造量の見直し等の対策を行った。
- (2) 官能検査をおこなう評価員の増員や訓練等による評価能力強化を行った。

4 恵方巻からビニール片異物

<苦情内容>

恵方巻を1口喫食したところ、違和感があり、良く見たところ、恵方巻と同じ長さのビニール片が海苔と白米の間に混入していた。

<調査結果>

1 異物の特定

海苔巻き前の太巻きに使用している仮包装フィルムであることが確認された。

2 製造工程

米の洗浄（自動洗浄） ⇒ 浸漬 ⇒ 調味料投入 ⇒ 炊飯 ⇒ 蒸らし
⇒ コンベアにてほぐす ⇒ 専用ボックスへ入れる
⇒ 専用ボックスの酢飯を巻き寿司成型機に投入し仮包装フィルムをセットする
⇒ 酢飯を機械で成型後、具材を手作業で載せ、機械で外周部を仮包装フィルムで巻く
⇒ 専用ボックスにて一時保管 ⇒ 手作業で仮包装フィルムを外し、海苔を巻く
⇒ 手作業で合成樹脂容器に1本を包装する ⇒ ラベル機で表示シールを貼付
⇒ 金属探知機を通す ⇒ 目視検査 ⇒ 出荷

3 原因

仮包装フィルムを酢飯から外す際に一部が残存し、気付かずに海苔を巻いてしまった。

<改善内容>

- (1) 酢飯に海苔を巻く際、仮包装フィルムの残存の有無の目視確認を再度徹底した。
- (2) 繁忙時における従業員の衛生指導の徹底を指導した。
- (3) 仮包装フィルムの切断面がギザギザになってフィルムが裂けやすくなるのを防ぐため、カッターの刃が切れ難くなる前に交換することにした。

<太巻きに使用している仮包装フィルム>

