

V 要因別苦情件数

1 異物混入

(1) 食品別件数

食品分類	合計	構成比	虫						寄生虫	鉱物性異物			
			小計	はえ	ごきぶり	虫卵	幼虫	その他の虫		小計	ガラス	石・砂	金属
計	547	100.0	249	10	126	3	12	98	31	54	10	4	35
魚介類・海藻とその加工品	61	11.2	11	2	—	1	—	8	30	6	—	—	6
食肉・卵とその加工品	11	2.0	3	—	—	1	1	1	—	1	1	—	—
鯨肉とその加工品	0	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
乳と乳製品	18	3.3	4	—	1	—	1	2	—	1	—	—	—
穀類・豆類とその加工品	49	9.0	28	1	7	1	2	17	—	2	—	—	1
野菜・果実とその加工品	38	6.9	25	—	1	—	2	22	—	1	—	—	1
冷凍食品	2	0.4	2	—	1	—	—	1	—	—	—	—	—
弁当類	48	8.8	21	2	12	—	2	5	—	6	—	2	4
そうざい類	62	11.3	32	—	21	—	1	10	—	12	2	2	8
調味料	13	2.4	11	—	7	—	1	3	—	1	—	—	1
菓子類	58	10.6	21	—	10	—	1	10	—	12	4	—	8
油脂類	1	0.2	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
飲料	72	13.2	17	2	10	—	—	5	—	2	—	—	1
複合調理品	110	20.1	73	3	55	—	1	14	1	10	3	—	5
健康食品	0	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
その他	2	0.4	1	—	1	—	—	—	—	—	—	—	—
不明	2	0.4	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

※この他、容器包装に関する異物混入が2件あった。

その他	動物性異物						プラスチック	木	紙	繊維	たばこ	絆創膏	その他
	小計	人毛	獣毛	つめ	ねずみの糞	その他							
5	80	56	3	8	11	2	10	4	6	0	6	9	98
-	5	4	-	1	-	-	1	-	-	-	2	-	6
-	4	3	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	2
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1	1	1	-	-	-	-	-	1	3	-	-	1	7
1	10	3	1	2	4	-	-	-	-	-	-	-	9
-	6	5	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	5
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	13	11	1	1	-	-	4	-	1	-	1	-	2
-	8	5	-	2	1	-	1	-	1	-	-	5	3
-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
-	14	12	-	2	-	-	2	-	-	-	1	-	8
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
1	3	2	1	-	-	-	1	-	1	-	-	-	48
2	14	9	-	-	5	-	1	3	-	-	1	2	5
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1

(2) 施設別件数

施設分類	合計	構成比	虫							寄生虫	鉱物性異物			
			小計	はえ	ごきぶり	虫卵	幼虫	その他の虫	小計		ガラス	石・砂	金属	
合計	549	100.0	250	10	126	3	12	99	31	54	10	4	35	
飲食店営業	小計	252	45.9	152	4	109	1	8	30	3	24	7	13	
	一般	179	32.6	110	4	79	1	6	20	2	19	6	9	
	そば	16	2.9	11	-	9	-	-	2	-	1	-	1	
	すし	12	2.2	5	-	4	-	-	1	1	-	-	-	
	弁当	17	3.1	12	-	7	-	1	4	-	1	-	1	
	仕出し	7	1.3	3	-	2	-	1	-	-	-	-	-	
	そうざい	14	2.6	7	-	5	-	-	2	-	3	1	2	
	移動給食旅館	2	0.4	2	-	1	-	-	1	-	-	-	-	
喫茶店営業	2	0.4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
菓子製造業	54	9.8	20	2	10	-	-	8	-	7	1	6		
あん類製造業	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
アイスクリーム類製造業	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
乳処理業	1	0.2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
乳製品製造業	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
食肉処理業	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
食肉製品製造業	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
魚肉ねり製品製造業	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
氷雪製造業	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
みそ製造業	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
醤油製造業	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
ソース類製造業	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
酒類製造業	1	0.2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
清涼飲料水製造業	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
豆腐製造業	1	0.2	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-		
めん類製造業	1	0.2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
そうざい製造業	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
かん詰又はびん詰食品製造業	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
許可を要するその他の製造業	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
許可を要しない製造業	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
デパート	12	2.2	2	-	1	-	-	1	2	2	-	2		
スーパー・CVS	90	16.4	29	3	3	-	2	21	12	8	-	5		
その他の販売業	117	21.3	41	1	2	2	2	34	14	12	2	9		
行商・移動での販売業	2	0.4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
自動販売機	3	0.5	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-		
本人又は家庭	5	0.9	1	-	-	-	-	1	-	1	-	-		
不明	4	0.7	2	-	-	-	-	2	-	-	-	-		
その他	4	0.7	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-		

その他	動物性異物						プラスチック	木	紙	繊維	たばこ	絆創膏	その他
	小計	人毛	獣毛	つめ	ねずみの糞	その他							
5	81	56	4	8	11	2	10	4	6	0	6	9	98
3	35	26	2	1	6	-	7	3	2	-	2	8	16
3	20	17	1	1	1	-	6	1	1	-	2	6	12
-	2	1	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	1
-	6	2	1	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-
-	3	3	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
-	2	2	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-
-	2	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-
-	17	13	1	2	1	-	2	-	-	-	1	-	7
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	5	2	-	2	1	-	-	1	-	-	-	-	-
-	15	10	-	3	1	1	-	-	1	-	2	1	22
1	5	3	1	-	-	1	1	-	-	-	1	-	43
-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2

異物混入の苦情事例

鮮魚（まぐろ）

- まぐろのさくに包丁刃のようなものが混入していた。
 - ⇒ 販売店では刃の折れた包丁等は発見されなかった。
仕入れ業者によると、捕獲の際に使用する血抜き用の刃の先が折れたらしいとのことであった。

穀類加工品（食パン）

- 食パンに黒い異物が混入していた。
 - ⇒ 異物は油かすであり、パンを焼く際、器具の清掃が不十分だったため混入してしまった。

冷凍食品（たこ焼き）

- たこ焼きに貝殻が混入していた。
 - ⇒ 製造元では貝類の取扱いはなかった。考えられる原因としては、たこの吸盤に付着していた貝類がぶつ切りする際に取り除かれなかったことが挙げられた。

そうざい（焼豚）

- デパートで購入した焼豚に砂が混入していた。
 - ⇒ 異物は、製品に噴霧した着色料（カラメル）が濃縮され、固まったものであった。

飲料（オレンジジュース）

- 飲食店でオレンジジュースを飲んでいたところ、油のようなものが浮いているのを発見した。
 - ⇒ 店内のコップ等の洗浄は良好であった。店内で再現したところ、グラスを傾けた時、グラスに付着した果肉成分が影となり、油のように見えることが確認できた。

飲料（ワイン）

- ワインの瓶の底に異物があつた。
 - ⇒ 鏡検により、ワイン成分中の酒石酸の結晶物であることが確認された。

2 有症苦情

(1) 食品別件数

食品分類	件数	構成比
計	538	100.0
魚介類・海藻とその加工品	82	15.2
食肉・卵とその加工品	11	2.0
鯨肉とその加工品	0	-
乳と乳製品	9	1.7
穀類・豆類とその加工品	6	1.1
野菜・果実とその加工品	12	2.2
冷凍食品	0	-
弁当類	62	11.5
そうざい類	56	10.4
調味料	5	0.9
菓子類	37	6.9
油脂類	0	-
飲料	21	3.9
複合調理食品	213	39.6
健康食品	3	0.6
その他	2	0.4
不明	19	3.5

※この他、食品が関与しない有症苦情が1件あった。

- ・食器の洗い方が悪いので体の具合が悪くなった。

なお、食中毒事件については別誌「東京都の食中毒概要」を参照のこと。

(2) 施設別件数

施設分類	件数	構成比	
合計	539	100.0	
飲食店営業	小計	318	59.0
	一般	209	38.8
	そば	9	1.7
	すし	41	7.6
	弁当	28	5.2
	仕出し	12	2.2
	そうざい	5	0.9
	移動	2	0.4
	給食	11	2.0
	旅館	1	0.2
喫茶店営業	1	0.2	
菓子製造業	14	2.6	
あん類製造業	0	-	
アイスクリーム類製造業	0	-	
乳処理業	0	-	
乳製品製造業	0	-	
食肉処理業	0	-	
食肉製品製造業	0	-	
魚肉ねり製品製造業	0	-	
氷雪製造業	0	-	
みそ製造業	0	-	
醬油製造業	0	-	
ソース類製造業	0	-	
酒類製造業	1	0.2	
清涼飲料水製造業	0	-	
豆腐製造業	1	0.2	
めん類製造業	0	-	
そうざい製造業	0	-	
かん詰又はびん詰食品製造業	0	-	
許可を要するその他の製造業	0	-	
許可を要しない製造業	0	-	
デパート	12	2.2	
スーパー・CVS	92	17.1	
その他の販売業	67	12.4	
行商・移動での販売業	2	0.4	
自動販売機	0	-	
本人又は家庭	15	2.8	
不明	13	2.4	
その他	3	0.6	

3 腐敗・変敗

(1) 食品別件数

食品分類	件数	構成比
計	124	100.0
魚介類・海藻とその加工品	19	15.3
食肉・卵とその加工品	12	9.7
鯨肉とその加工品	0	-
乳と乳製品	3	2.4
穀類・豆類とその加工品	11	8.8
野菜・果実とその加工品	6	4.8
冷凍食品	1	0.8
弁当類	21	16.9
そうざい類	25	20.2
調味料	0	-
菓子類	10	8.1
油脂類	0	-
飲料	2	1.6
複合調理食品	13	10.5
健康食品	0	-
その他	0	-
不明	1	0.8

(2) 施設別件数

施設分類	件数	構成比
合計	124	100.0
飲食店営業	48	38.7
小計	48	38.7
一般	16	12.9
そば	4	3.2
すし	7	5.6
弁当	15	12.1
仕出し	2	1.6
そうざい	3	2.4
移動	1	0.8
給食	0	-
旅館	0	-
喫茶店営業	0	-
菓子製造業	5	4.0
あん類製造業	0	-
アイスクリーム類製造業	0	-
乳処業	0	-
乳製品製造業	0	-
食肉処業	0	-
食肉製品製造業	0	-
魚肉ねり製品製造業	0	-
氷雪製造業	0	-
みそ製造業	0	-
醬油製造業	0	-
ソース類製造業	0	-
酒類製造業	0	-
清涼飲料水製造業	0	-
豆腐製造業	2	1.6
めん類製造業	0	-
そうざい製造業	0	-
かん詰又はびん詰食品製造業	0	-
許可を要するその他の製造業	0	-
許可を要しない製造業	0	-
デパート	3	2.4
スーパー・CVS	46	37.1
その他の販売業	18	14.5
行商・移動での販売業	2	1.6
自動販売機	0	-
本人又は家庭	0	-
不明	0	-
その他	0	-

4 かびの発生

(1) 食品別件数

食品分類	件数	構成比
計	109	100.0
魚介類・海藻とその加工品	2	1.8
食肉・卵とその加工品	1	0.9
鯨肉とその加工品	0	-
乳と乳製品	0	-
穀類・豆類とその加工品	22	20.2
野菜・果実とその加工品	15	13.8
冷凍食品	2	1.8
弁当類	1	0.9
そうざい類	10	9.2
調味料	2	1.8
菓子類	39	35.8
油脂類	0	-
飲料	14	12.8
複合調理食品	0	-
健康食品	0	-
その他	1	0.9
不明	0	-

※この他、容器包装に関するかびの発生が1件あった。

(2) 施設別件数

施設分類	件数	構成比	
合計	110	100.0	
飲食店営業	小計	17	15.5
	一般	13	11.8
	そば	1	0.9
	すし	0	-
	弁当	1	0.9
	仕出し	0	-
	そうざい	2	1.8
	移動	0	-
	給食	0	-
	旅館	0	-
喫茶店営業	0	-	
菓子製造業	20	18.1	
あん類製造業	0	-	
アイスクリーム類製造業	0	-	
乳処理業	0	-	
乳製品製造業	0	-	
食肉処理業	0	-	
食肉製品製造業	0	-	
魚肉ねり製品製造業	0	-	
氷雪製造業	0	-	
みそ製造業	0	-	
醬油製造業	0	-	
ソース類製造業	0	-	
酒類製造業	0	-	
清涼飲料水製造業	0	-	
豆腐製造業	0	-	
めん類製造業	0	-	
そうざい製造業	1	0.9	
かん詰又はびん詰食品製造業	0	-	
許可を要するその他の製造業	0	-	
許可を要しない製造業	0	-	
デパート	5	4.5	
スーパー・CVS	32	29.0	
その他の販売業	25	22.7	
行商・移動での販売業	3	2.7	
自動販売機	0	-	
本人又は家庭	5	4.5	
不明	0	-	
その他	2	1.8	

5 異味・異臭

(1) 食品別件数

食品分類	合計	構成比	異 味							異 臭										
			小計	苦味	酸味	辛味	えぐ味	刺激味	その他	小計	アルコール臭	シンナー臭	消毒臭	その他の薬品臭	石油臭	刺激臭	酸臭	かび臭	アンモニア臭	その他
計	132	100.0	65	15	16	1	0	9	24	67	1	1	0	11	6	1	0	6	2	39
魚介類・海藻とその加工品	20	15.2	5	1	-	-	-	1	3	15	1	-	-	5	3	-	-	-	-	6
食肉・卵とその加工品	6	4.5	-	-	-	-	-	-	-	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6
鯨肉とその加工品	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
乳と乳製品	11	8.3	9	6	-	-	-	1	2	2	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-
穀類・豆類とその加工品	16	12.1	4	1	3	-	-	-	-	12	-	-	-	-	1	1	-	1	2	7
野菜・果実とその加工品	17	12.9	11	4	1	-	-	4	2	6	-	-	-	3	1	-	-	-	-	2
冷凍食品	1	0.8	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
弁当類	11	8.3	5	1	3	-	-	-	1	6	-	-	-	-	1	-	-	-	-	5
そうざい類	14	10.6	7	1	1	-	-	-	5	7	-	-	-	1	-	-	-	-	-	6
調味料	2	1.5	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
菓子類	11	8.3	6	-	2	1	-	1	2	5	-	1	-	-	-	-	-	2	-	2
油脂類	1	0.8	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
飲料	11	8.3	9	1	1	-	-	-	7	2	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
複合調理食品	9	6.8	7	-	4	-	-	1	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
健康食品	2	1.5	1	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
その他	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
不明	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

(2) 施設別件数

施設分類	合計	構成比	異 味							異 臭										
			小計	苦味	酸味	辛味	えぐ味	刺激味	その他	小計	アルコール臭	シンナー臭	消毒臭	その他の薬品臭	石油臭	刺激臭	酸臭	かび臭	アンモニア臭	その他
合 計	132	100.0	65	15	16	1	0	9	24	67	1	1	0	11	6	1	0	6	2	39
飲食店営業	小 計	33	25.0	17	2	8	-	-	7	16	-	-	-	1	3	-	-	1	-	11
	一 般	22	16.7	13	2	4	-	-	7	9	-	-	-	1	-	-	-	1	-	7
	そ ば	2	1.5	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	す し	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	弁 当	8	6.1	2	-	2	-	-	-	6	-	-	-	-	2	-	-	-	-	4
	仕 出 し	1	0.8	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
	そうざい	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	移 動	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	給 食 旅 館	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
喫 茶 店 営 業	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
菓 子 製 造 業	8	6.1	4	-	2	-	-	1	1	4	-	1	-	-	-	-	-	1	-	2
あ ん 類 製 造 業	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
アイスクリーム類製造業	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
乳 処 理 業	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
乳 製 品 製 造 業	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
食 肉 処 理 業	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
食 肉 製 品 製 造 業	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
魚 肉 ね り 製 品 製 造 業	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
氷 雪 製 造 業	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
み そ 製 造 業	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
醬 油 製 造 業	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
ソ ー ス 類 製 造 業	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
酒 類 製 造 業	1	0.8	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
清 涼 飲 料 水 製 造 業	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
豆 腐 製 造 業	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
め ん 類 製 造 業	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
そ う ざ い 製 造 業	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
かん詰又はびん詰食品製造業	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
許可を要するその他の製造業	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
許可を要しない製造業	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
デ パ ー ト	5	3.8	3	1	-	-	-	-	2	2	-	-	-	1	-	-	-	-	1	
ス ー パ ー ・ C V S	41	31.1	18	7	4	-	-	3	4	23	-	-	-	4	1	-	-	2	2	14
そ の 他 の 販 売 業	36	27.3	17	4	2	1	-	3	7	19	1	-	-	4	2	1	-	2	-	9
行 商 ・ 移 動 で の 販 売 業	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
自 動 販 売 機	1	0.8	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
本 人 又 は 家 庭	5	3.8	2	1	-	-	-	-	1	3	-	-	-	1	-	-	-	-	2	
不 明	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
そ の 他	2	1.5	2	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

異味・異臭の苦情事例

魚介類加工品（塩さば）

- ・ 塩さばを焼いたところ炎が1 m位上がり、石油臭がした。
⇒ 当該品は北欧産で日本近海産と比べて脂肪が多い。従って焼いた時に滴り出た油が燃えて石油臭を生じたと考えられる。

穀類（米）

- ・ 米を炊いて食べようとしたところ発酵臭がした。
⇒ 精米自体には異臭は感じられなかった。洗米後長時間水に浸しておくで微生物が増殖し、炊いたときに発酵臭を生じることがある。

豆腐

- ・ 当日製造、冷蔵ケースで売られていた豆腐が酸っぱかった。
⇒ 苦情品と同一ロットの細菌検査に異常はなかった。製造元では凝固剤の攪拌が足りなかったため、グルコノデルタラクトンが多めに入ってしまった製品が出回ってしまったとのことであった。

果実（いちご）

- ・ いちご（とよのか）を購入して食べたところ、舌がピリピリした。
⇒ 市場に問い合わせたところ、「とよのか」の中に「ベルルージュ」というケーキに使用する種類が混入し、味覚の差により苦情となってしまった。両者は外見では区別がつかず、過去にも同様の苦情が寄せられている。

漬物（しば漬）

- ・ 京都旅行の土産に購入したしば漬に異臭があった。
⇒ 当該品に発酵臭はあったものの、腐敗はしていなかった。しば漬には塩漬だけの生しば漬と、これを圧搾し調味して漬け直した味しば漬があり、現在では後者が主流となっている。しかし、苦情者はこのことを知らずに生しば漬を購入したため異臭と感じてしまった。

飲料（缶コーヒー）

- ・ 自動販売機で購入した缶入りホットコーヒーが酸っぱかった。
⇒ 加温中に糖分が加水分解し、pHが低下したために乳成分が凝固し、更に、加温による化学変化で異臭、酸味を呈した。製造元は加温販売は1週間が限度と定めていたが、自動販売機の管理者がこのことを守っていなかった。

6 変色

(1) 食品別件数

食品分類	件数	構成比
計	19	100.0
魚介類・海藻とその加工品	6	31.6
食肉・卵とその加工品	1	5.3
鯨肉とその加工品	0	-
乳と乳製品	1	5.3
穀類・豆类とその加工品	4	21.1
野菜・果実とその加工品	3	15.8
冷凍食品	0	-
弁当類	1	5.3
そうざい類	1	5.3
調味料	0	-
菓子類	0	-
油脂類	0	-
飲料	1	5.3
複合調理食品	0	-
健康食品	1	5.3
その他	0	-
不明	0	-

(2) 施設別件数

施設分類	件数	構成比	
合計	19	100.0	
飲食店営業	小計	3	15.8
	一般	1	5.3
	そば	0	-
	すし	0	-
	弁当	1	5.3
	仕出し	0	-
	そうざい	0	-
	移動	0	-
	給食	1	5.3
	旅館	0	-
喫茶店営業	0	-	
菓子製造業	0	-	
あん類製造業	0	-	
アイスクリーム類製造業	0	-	
乳処業	0	-	
乳製品製造業	0	-	
食肉処業	0	-	
食肉製品製造業	0	-	
魚肉ねり製品製造業	0	-	
氷雪製造業	0	-	
みそ製造業	0	-	
醬油製造業	0	-	
ソース類製造業	0	-	
酒類製造業	0	-	
清涼飲料水製造業	0	-	
豆腐製造業	0	-	
めん類製造業	0	-	
そうざい製造業	0	-	
かん詰又はびん詰食品製造業	0	-	
許可を要するその他の製造業	0	-	
許可を要しない製造業	0	-	
デパート	0	-	
スーパー・CVS	5	26.3	
その他の販売業	8	42.1	
行商・移動での販売業	0	-	
自動販売機	0	-	
本人又は家庭	3	15.8	
不明	0	-	
その他	0	-	

変色の苦情事例

魚介類（鯛）

- 鯛の切り身が緑変している。
 - ⇒ 鯛をさばく時に、胆嚢が破裂し、染色してしまった。鯛の胆嚢は緑色が強いため、このような苦情に至るケースがある。

魚介類（毛がに）

- 毛がにをゆでて冷蔵庫に入れておいたら黒変した。
 - ⇒ 通常毛がにのゆで時間は30分程度であるが、今回は10分と短かった。そのため、かにの中のフェオキシダーゼが失活せず、アミノ酸に作用してメラニン色素の前駆体を形成し、黒変した。

魚介類加工品（小女子）

- 小女子に湯をかけたところ、湯が青緑色になった。
 - ⇒ 検査の結果、青色1号、赤色102号を検出した。なお、小女子は鮮魚の範囲に該当せず、着色料を使用することは違反ではない。

加工品（煮干し）

- 1ヶ月前に購入した煮干しが白く変色している。
 - ⇒ 鏡検ではかびは確認されず、理化学検査の結果、アミノ酸と塩が検出された。このことから、保存中に乾燥により煮干しの成分が析出したものと判明した。

紅茶

- 紅茶の葉が白く変色している。
 - ⇒ 鏡検では、細かい毛が密集しているのを確認した。この部分は紅茶の木の最先端から出る芯芽であり、シルバーティップと呼ばれるものである。この部分が多く入っているもの程、高級品とされている。

豆類（枝豆）

- 枝豆をゆでたら黄色くなった。
 - ⇒ 生産地に問い合わせたところ、完熟品の場合、またはゆですぎの場合にこのような現象があるとの回答であった。

7 変質

(1) 食品別件数

食品分類	件数	構成比
計	55	100.0
魚介類・海藻とその加工品	17	31.0
食肉・卵とその加工品	1	1.8
鯨肉とその加工品	1	1.8
乳と乳製品	2	3.6
穀類・豆類とその加工品	3	5.5
野菜・果実とその加工品	13	23.6
冷凍食品	0	-
弁当類	1	1.8
そうざい類	3	5.5
調味料	0	-
菓子類	5	9.1
油脂類	0	-
飲料	9	16.4
複合調理食品	0	-
健康食品	0	-
その他	0	-
不明	0	-

(2) 施設別件数

施設分類	件数	構成比	
合計	59	100.0	
飲食店営業	小計	5	8.5
	一般	2	3.4
	そば	0	-
	すし	1	1.7
	弁当	2	3.4
	仕出し	0	-
	そうざい	0	-
	移動	0	-
	給食	0	-
	旅館	0	-
喫茶店営業	0	-	
菓子製造業	2	3.4	
あん類製造業	0	-	
アイスクリーム類製造業	0	-	
乳処業	0	-	
乳製品製造業	0	-	
食肉処業	0	-	
食肉製品製造業	0	-	
魚肉ねり製品製造業	0	-	
氷雪製造業	0	-	
みそ製造業	0	-	
醬油製造業	0	-	
ソース類製造業	0	-	
酒類製造業	0	-	
清涼飲料水製造業	0	-	
豆腐製造業	0	-	
めん類製造業	0	-	
そうざい製造業	0	-	
かん詰又はびん詰食品製造業	0	-	
許可を要するその他の製造業	0	-	
許可を要しない製造業	0	-	
デパート	3	5.1	
スーパー・C V S	13	22.0	
その他の販売業	25	42.4	
行商・移動での販売業	0	-	
自動販売機	0	-	
本人又は家庭	11	18.6	
不明	0	-	
その他	0	-	

※この他、容器包装に関する変質が4件あった。

変質の苦情事例

魚介類加工品（生干いか）

- ・ 生干いかを購入し、翌日焼いて食べようとしたら身が溶けてしまった。
 - ⇒ 当該品の製造方法は、
生いか → 8%食塩水に10分間浸漬 → 35℃で1時間乾燥 → 包装
であり、水分が高く、食塩分が低いため、鮮魚と同等の取扱いをしないと自己消化等により身崩れをする。

野菜（ブロッコリー）

- ・ ブロッコリーをゆでたら崩れてしまった。
 - ⇒ 氷温で保存した場合、ブロッコリーの組織が壊れて脆くなることもある。

果実（青果の詰合せ）

- ・ 青果の詰合せが古い。ぶどうの粒が落ちやすく、梨が茶色くなっている。
 - ⇒ 当該品は詰合せ後3日が過ぎていた。詰合せ後の高温と、詰め合わせた中のりんごから発生するエチレンにより、急速に熟成が進行したため。

しらたき

- ・ しらたきがぼろぼろに崩れる。
 - ⇒ 製造元を調査したところ、気温が上昇したことと、製品への水酸化カルシウムの添加が少なかったために凝固が不十分となり、このような状態になってしまった。

飲料（ミネラルウォーター）

- ・ ミネラルウォーターを凍結後、解凍して飲もうとしたところ底に沈殿ができていた。
 - ⇒ 同一製品で再現試験を行ったところ、同様の現象が起こったが数日後には沈殿が消失した。このことから、沈殿は凍結時に飽和し、析出したミネラル成分であると考えられた。

飲料（コーヒー）

- ・ 飲食店のコーヒーの表面に油膜が浮いている。
 - ⇒ 当該店の食器の取扱いは良好であった。コーヒー豆には約13%の脂肪分が含まれており、抽出条件により表面に見られることがある。

8 食品添加物

- ・精肉店で牛肉にニコチン酸を使用しているのではないか（当該店舗調査の結果使用実態なし）
以上1件のみ

9 安全性への疑義

(1) 食品別件数

食品分類	件数	構成比
計	72	100.0
魚介類・海藻とその加工品	10	13.9
食肉・卵とその加工品	8	11.1
鯨肉とその加工品	0	-
乳と乳製品	1	1.4
穀類・豆類とその加工品	3	4.2
野菜・果実とその加工品	27	37.5
冷凍食品	0	-
弁当類	2	2.8
そうざい類	7	9.7
調味料	0	-
菓子類	4	5.6
油脂類	1	1.4
飲料	6	8.3
複合調理食品	1	1.4
健康食品	0	-
その他	2	2.8
不明	0	-

(2) 施設別件数

施設分類	件数	構成比	
合計	73	100.0	
飲食店営業	小計	9	12.3
	一般	6	8.2
	そば	0	-
	すし	0	-
	弁当	1	1.4
	仕出し	1	1.4
	そうざい	0	-
	移動	0	-
	給食	1	1.4
	旅館	0	-
喫茶店営業	1	1.4	
菓子製造業	2	2.7	
あん類製造業	0	-	
アイスクリーム類製造業	0	-	
乳処業	0	-	
乳製品製造業	0	-	
食肉処業	0	-	
食肉製品製造業	0	-	
魚肉ねり製品製造業	0	-	
氷雪製造業	0	-	
みそ製造業	0	-	
醤油製造業	0	-	
ソース類製造業	0	-	
酒類製造業	0	-	
清涼飲料水製造業	0	-	
豆腐製造業	0	-	
めん類製造業	0	-	
そうざい製造業	0	-	
かん詰又はびん詰食品製造業	0	-	
許可を要するその他の製造業	1	1.4	
許可を要しない製造業	0	-	
デパート	4	5.5	
スーパー・CVS	11	15.1	
その他の販売業	25	34.2	
行商・移動での販売業	0	-	
自動販売機	0	-	
本人又は家庭	16	21.9	
不明	2	2.7	
その他	2	2.7	

※ この他、容器包装に関する安全性の疑義が1件あった。

安全性への疑義の苦情事例

海藻類（乾燥あらめ）

- 乾燥あらめを水戻ししたところ、いつまでも赤い水が出てくる。
 - ⇒ 着色料の検査をしたが検出しなかった。一般的にあらめは水戻しすると色が出てくるものである。

乳（牛乳）

- 百貨店の地域物産展で購入した牛乳が水っぽい。
 - ⇒ 通常の牛乳はホモジナイズ（脂肪球を砕いて成分を均一化すること）されているが、当該品は特徴を持たせるため、ホモジナイズされていない製品であった。そのため、乳脂肪分が上に浮き、底の方は水っぽく感じられたのであろう。

穀類（もち米）

- もち米をといたら黒いとぎ汁が出てくる。
 - ⇒ 鏡検したところ、黒かびの胞子を確認した。

果実（いよかん）

- いよかんの房の部分に白い斑点がある。
 - ⇒ ビタミンの一種ヘスペリジンで、水分の減少、寒害等でできることがある。

香辛料（黒ごま）

- 黒ごまを洗うと色がおちる。着色しているのではないか。
 - ⇒ 黒ごまの黒色成分はアントシアン系色素で、色落ちすることはある。また、白ごまの方が価格が高く、白ごまを黒く着色することはない。

器具（テフロン加工のフライパン）

- フライパンのテフロン加工が剥がれてしまったが、使用し続けても大丈夫か。
 - ⇒ テフロン加工とは、フライパンの表面をフッ素樹脂加工したものである。万一、はがれた樹脂を食べても、消化されずにそのまま排泄されるので問題はない。

10 表示

(1) 食品別件数

食品分類	件数	構成比
計	39	100.0
魚介類・海藻とその加工品	7	17.9
食肉・卵とその加工品	6	15.4
鯨肉とその加工品	0	-
乳と乳製品	3	7.7
穀類・豆類とその加工品	2	5.1
野菜・果実とその加工品	3	7.7
冷凍食品	0	-
弁当類	6	15.4
そうざい類	3	7.7
調味料	0	-
菓子類	7	17.9
油脂類	0	-
飲料	2	5.1
複合調理食品	0	-
健康食品	0	-
その他	0	-
不明	0	-

※この他、販売店での無表示販売についての苦情が1件あった。

表示の苦情事例

- ・サンドイッチにハムが入っていたにもかかわらず、表示がない。
(苦情者は宗教上の理由で豚肉が食べられないため表示を求めている。)
- ・生かきの加工年月日が2つ書かれている。
(店内用のポストコードシールを貼っており、そのシールに入荷日を記載したため、二重の日付になってしまった。)

(2) 施設別件数

施設分類	件数	構成比	
合計	40	100.0	
飲食店営業	小計	4	10.0
	一般	1	2.5
	そば	0	-
	すし	0	-
	弁当	2	5.0
	仕出し	0	-
	そうざい	0	-
	移動	1	2.5
	給食	0	-
	旅館	0	-
喫茶店営業	0	-	
菓子製造業	3	7.5	
あん類製造業	0	-	
アイスクリーム類製造業	0	-	
乳処業	0	-	
乳製品製造業	1	2.5	
食肉処業	0	-	
食肉製品製造業	0	-	
魚肉ねり製品製造業	0	-	
氷雪製造業	0	-	
みそ製造業	0	-	
醤油製造業	0	-	
ソース類製造業	0	-	
酒類製造業	0	-	
清涼飲料水製造業	0	-	
豆腐製造業	1	2.5	
めん類製造業	0	-	
そうざい製造業	0	-	
かん詰又はびん詰食品製造業	0	-	
許可を要するその他の製造業	0	-	
許可を要しない製造業	0	-	
デパート	1	2.5	
スーパー・C V S	14	35.0	
その他の販売業	13	32.5	
行商・移動での販売業	3	7.5	
自動販売機	0	-	
本人又は家庭	0	-	
不明	0	-	
その他	0	-	

11 食品等の取扱い

施設別件数

施設分類		件数	構成比
合計		84	100.0
飲食店営業	小計	20	23.8
	一般	13	15.5
	そば	2	2.4
	すし	0	—
	弁当	3	3.6
	仕出し	0	—
	そうざい	1	1.2
	移動	1	1.2
	給食	0	—
	旅館	0	—
喫茶店営業		0	—
菓子製造業		4	4.8
あん類製造業		0	—
アイスクリーム類製造業		0	—
乳処 理 業		0	—
乳製品製造業		0	—
食肉処 理 業		1	1.2
食肉製品製造業		0	—
魚肉ねり製品製造業		0	—
氷雪製造業		0	—
みそ製造業		0	—
醬油製造業		0	—
ソース類製造業		0	—
酒類製造業		0	—
清涼飲料水製造業		0	—
豆腐製造業		0	—
めん類製造業		0	—
そうざい製造業		0	—
かん詰又はびん詰食品製造業		0	—
許可を要するその他の製造業		0	—
許可を要しない製造業		0	—
デパート		1	1.2
スーパー・CVS		27	32.1
その他の販売業		28	33.3
行商・移動での販売業		2	2.4
自動販売機		0	—
本人又は家庭		0	—
不明		0	—
その他		1	1.2

12 施設・設備

施設別件数

施設分類		件数	構成比
合計		67	100.0
飲食店営業	小計	44	65.7
	一般	28	41.8
	そば	4	6.0
	すし	3	4.5
	弁当	1	1.5
	仕出し	1	1.5
	そうざい	2	3.0
	移動	2	3.0
	給食	3	4.5
	旅館	0	—
喫茶店営業		1	1.5
菓子製造業		3	4.5
あん類製造業		0	—
アイスクリーム類製造業		0	—
乳処 理 業		0	—
乳製品製造業		1	1.5
食肉処 理 業		2	3.0
食肉製品製造業		0	—
魚肉ねり製品製造業		0	—
氷雪製造業		0	—
みそ製造業		0	—
醬油製造業		0	—
ソース類製造業		0	—
酒類製造業		0	—
清涼飲料水製造業		0	—
豆腐製造業		0	—
めん類製造業		0	—
そうざい製造業		0	—
かん詰又はびん詰食品製造業		0	—
許可を要するその他の製造業		1	1.5
許可を要しない製造業		0	—
デパート		0	—
スーパー・CVS		9	13.4
その他の販売業		3	4.5
行商・移動での販売業		2	3.0
自動販売機		0	—
本人又は家庭		0	—
不明		0	—
その他		1	1.5

13 器具・容器包装

施設別件数

施設分類		件数	構成比
合計		27	100.0
飲食店営業	小計	23	85.2
	一般	18	66.7
	そば	2	7.4
	すし	1	3.7
	弁当	1	3.7
	仕出し	0	—
	そうざい	1	3.7
	移動	0	—
	給食	0	—
	旅館	0	—
喫茶店営業		0	—
菓子製造業		0	—
あん類製造業		0	—
アイスクリーム類製造業		0	—
乳処理業		0	—
乳製品製造業		0	—
食肉処理業		0	—
食肉製品製造業		0	—
魚肉ねり製品製造業		0	—
氷雪製造業		0	—
みそ製造業		0	—
醬油製造業		0	—
ソース類製造業		0	—
酒類製造業		0	—
清涼飲料水製造業		0	—
豆腐製造業		0	—
めん類製造業		0	—
そうざい製造業		0	—
かん詰又はびん詰食品製造業		0	—
許可を要するその他の製造業		0	—
許可を要しない製造業		0	—
デパート		0	—
スーパー・CVS		1	3.7
その他の販売業		1	3.7
行商・移動での販売業		0	—
自動販売機		0	—
本人又は家庭		2	7.4
不明		0	—
その他		0	—

14 その他

施設別件数

施設分類	合計	構成比	ねずみ・ごきぶり	騒音			排気・排煙	排水	トイレの不備・不便	ごみ処理	ペット類				路上営業	許可に関する疑義	施設周辺の不衛生	その他	
				小計	カラオケ	その他					小計	客の連れ込み	施設内での飼育	その他					
合計	407	100.0	42	11	3	8	62	15	13	59	42	2	35	5	70	34	45	14	
飲食店営業	小計	274	67.3	36	11	3	8	48	12	11	47	29	1	24	4	24	15	31	10
	一般	200	49.1	27	7	3	4	38	8	9	40	24	1	20	3	12	6	21	8
	そば	12	2.9	2	-	-	-	1	-	2	1	-	-	-	-	-	-	6	-
	すし	7	1.7	3	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	1	1
	弁当	13	3.2	-	-	-	-	4	2	-	2	2	-	2	-	1	1	1	-
	仕出し	10	2.5	2	2	-	2	1	1	-	2	1	-	1	-	1	-	-	-
	そうざい	7	1.7	1	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	1	2	1	-
	移動	20	4.9	-	2	-	2	2	1	-	1	-	-	-	-	8	6	-	-
	給食	3	0.7	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
	旅館	2	0.5	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	1	1	-	-	-	-
喫茶店営業	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
菓子製造業	7	1.7	1	-	-	-	2	-	-	-	3	-	2	1	-	-	1	-	
あん類製造業	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
アイスクリーム類製造業	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
乳処理業	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
乳製品製造業	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
食肉処理業	1	0.2	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
食肉製品製造業	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
魚肉ねり製品製造業	1	0.2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	
氷雪製造業	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
みそ製造業	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
醤油製造業	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
ソース類製造業	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
酒類製造業	1	0.2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
清涼飲料水製造業	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
豆腐製造業	1	0.2	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	
めん類製造業	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
そうざい製造業	1	0.2	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
かん詰又はびん詰食品製造業	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
許可を要するその他の製造業	4	1.0	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	
許可を要しない製造業	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
デパート	2	0.5	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	
スーパー・C V S	20	4.9	2	-	-	-	4	-	-	3	3	1	2	-	4	-	4	-	
その他の販売業	29	7.1	1	-	-	-	3	1	2	6	5	-	5	-	1	5	5	-	
行商・移動での販売業	47	11.5	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	40	5	-	-	
自動販売機	1	0.2	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	
本人又は家庭	4	1.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	3	
不明	1	0.2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
その他	13	3.2	-	-	-	-	1	-	-	1	1	-	1	-	9	1	-	-	