

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	チャタテムシ	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	1141	100.0	389	22	2	57	51	115	5	2	33	102
水産食品	52	4.6	5			1	1	2				1
水産加工食品	39	3.4	9				2	2				2
畜産食品	21	1.8	3									2
畜産加工食品	53	4.6	9					3				1
農産食品	48	4.2	36	7		10	3	1	1		1	4
農産加工食品	117	10.3	39	5	2	7	4	6				1
そう菜半製品	111	9.7	31				1	2	11		1	2
パン・菓子	2	0.2	0									4
飲料	195	17.1	52	6		17	10	5	1			3
油脂	67	5.9	27			1	2	9				3
複合調理食品	1	0.1	0									3
その他の食料	371	32.5	142	3		13	16	67	3			9
器具容器包装	36	3.2	24	1		3	6	6				1
食品類以外	3	0.3	1									1
不明	18	1.6	8			1	2	4				1
不	7	0.6	3			1		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

『異物混入』の事例

・ ベーグルに金属様異物

→ ベーグルの製造工程について調査したところ、焼成後、ベーグルを天板上でひっくり返す際にステンレス製のヘラを使用していることが判明した。また、異物を分析したところ、天板と組成が一致した。これより、ベーグルをヘラでひっくり返すときに天板が削れ、それに気づかずにベーグルを置いたために削りかすが付着したと推定された。

・ 野菜春巻きに繊維状異物

→ 異物は長さが約10cm、幅約1mmの半透明のものであった。分析を行なったところ、ポリプロピレンに類似したスペクトルを示した。また、製造所で、原料の野菜を輸送する際に類似の包装袋を使用していることが判明した。これより、本件は、包材の切れ端が原料に混入し、加工時に発見できなかったのが原因で発生したと推定された。

・ 塩ゆでピーナッツの中に黒色異物

→ 分析結果から、苦情品は参考品として供されたエージレスと同一の物質であると判明した。製造者によると、以前、開封時にエージレスの袋を誤って切ってしまい、それが異物と認識されたという苦情があるとのことであった。

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	
46	21	4	4	17	137	30	10	90	7	176	108	7	16	8	37	124	16	23	32	6	8	184	
36	15	4	3	14	0			5		4					4	3	0	0	1	2	0	1	
8	5		1	2	5					6	2				4	3	0	0	1	0	0	7	
0					3	1		2		9	3	1			5	2	0	1	0	0	1	2	
0					3	1		2		10	6			1	3	11	0	3	2	0	0	15	
0					2			2		1				1	3	2	1	0	1	0	1	4	
0					12	3	3	6		18	14		1	1	2	14	3	2	2	0	0	27	
1				1	17	2		13	2	18	11	3	2		2	18	2	1	6	2	3	12	
0					0					0					0	1	0	0	0	0	0	0	
0					30	10	3	17		28	20		3	3	2	1	0	5	5	11	1	0	41
0					10	3	1	4	2	2		1			1	2	2	2	2	0	0	20	
0					0					0					0	0	0	0	0	0	0	1	
1	1				50	7	3	38	2	72	48	1	8	3	12	44	3	7	5	1	3	43	
0					2			1	1	3	1			1	1	1	0	0	1	0	0	5	
0					0					1					1	0	0	0	0	0	0	1	
0					2	2				2	1	1			1	0	0	0	0	0	0	4	
0					1	1				2	2				0	0	0	0	0	0	0	1	

・和菓子の中に異物

→ 異物は黄色い三角形で、大きさは約1cm、弾性があり網目模様が見られた。施設を調査したところ、仕入れ原材料の外箱を梱包するのに使用されていた結束バンドと色、形状が一致した。また、当該施設では、餡を煮詰める際に使用する餡練機の練り棒の金属部分と木製部分の接合部分が緩んできたため、パッキンの代わりに結束バンドを使用していた。これが製造中に落下し、和菓子に混入したと推定された。

・カキ米の中にガラス片

→ 施設の調査を行ったところ、苦情のあった日に、ドリンクバーに設置した製氷機の上面ガラス扉が破損したとのことであった。本件は、この破片が混入したことに気がつかなかったことが原因であると推定された。

・未開封のペットボトルの内側に虫の抜け殻

→ 虫の抜け殻はノミやショウジョウバエの蛹の抜け殻で、カタラーゼ反応は陽性であった。届出者宅の調査を行なったところ、他社製のペットボトルの内側にも苦情品と同様に虫の抜け殻がみられた。これらも苦情品と同じ場所に保管されていたことから、虫は製品購入後、保管中にキャップの隙間から侵入したものと推定された。

(2)施設別分類

施設分類	合計	構成比 (%)	虫										
			小計	メイガ	チャタテムシ	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	1,141	100.0	389	22	2	57	51	115	5	2	33	102	
飲食店営業	小計	528	46.3	221	4	0	23	28	93	3	2	18	50
	一般	375	32.9	170	3		19	21	73	2	2	13	37
	そば	26	2.3	13				3	8				2
	すし	17	1.5	7			1	1	2				2
	弁当	52	4.6	13			1	2	5			3	2
	仕出し	21	1.8	9				1	4			1	3
そうざい	25	2.2	4	1				1	1		1		
自転車・移動	1	0.1	0										
給食	9	0.8	3			2						1	
旅館	2	0.2	2									2	
喫茶店	3	0.3	1									1	
菓子製造業	122	10.7	32	6		9	7	4			2	4	
アイスクリーム類製造業	5	0.4	1									1	
乳処理解業	2	0.2	1				1						
乳製品製造業	15	1.3	1									1	
食肉処理解業	1	0.1	0										
食肉製品製造業	1	0.1	0										
魚肉ねり製品製造業	2	0.2	0										
みそ類製造業	2	0.2	2					1				1	
酒類製造業	3	0.3	3			1	1					1	
清涼飲料水製造業	6	0.5	3									3	
豆腐製造業	6	0.5	3			1	1	1					
めん類製造業	11	1.0	4			2		1				1	
そうざい製造業	11	1.0	1								1		
かん詰又はびん詰食品製造業	5	0.4	2					2					
食品衛生法において許可を要するその他の製造業	12	1.1	6	2		1	2					1	
条例で定める許可を要する製造業	7	0.6	0										
許可を要しない製造業	12	1.1	3			1		1				1	
デパート・スーパー	164	14.4	34	3	1	2	5	7			2	14	
コンビニエンスストア	27	2.4	7					2	1		1	3	
自動販売機	5	0.4	0										
上記以外の販売業	74	6.5	22	3	1	9	2	2				5	
本人又は家族	24	2.1	8	1		3	1				2	1	
不明	57	5.0	20	1		3	3	1			2	10	
その他の	36	3.2	14	2		2			1		5	4	

注:届出のなかったものについては省略

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
46	21	4	4	17	137	30	10	90	7	176	108	7	16	8	37	124	16	23	32	6	8	184
5	3	0	1	1	73	19	4	45	5	92	61	4	7	4	16	51	5	8	10	2	5	56
2	1		1		50	16	2	29	3	56	42	3	1		10	41	3	6	6	2	2	37
0					3	1		2		3	2				1	1	0	0	1	0	1	4
1	1				3		1	1	1	2	1			1		1	0	0	0	0	0	3
1	1				9	1		7	1	15	8		4	1	2	6	1	1	1	0	0	5
0					4		1	3		5	3			2		1	0	1	0	0	0	1
1				1	2			2		7	4	1	1		1	1	1	0	2	0	2	5
0					1	1				0	0					0	0	0	0	0	0	0
0					1			1		4	1		1		2	0	0	0	0	0	0	1
0					0					0						0	0	0	0	0	0	0
0					15		1	14		22	15		1		2	12	3	3	7	1	0	27
0					0					0						1	0	1	0	0	0	2
0					0					0	2		1			0	0	0	0	0	0	1
0					3					1			1			4	0	0	1	0	0	6
0					0					1			1			0	0	0	0	0	0	0
0					0					1					1	0	0	0	0	0	0	0
0					1					0					1	0	0	0	0	0	0	0
0					0		1			2	2				2	0	0	0	0	0	0	0
0					0					2	2				1	0	0	0	0	0	0	0
0					1		1			1	1				1	0	1	0	1	1	1	1
0					0					0					2	0	0	0	0	0	0	0
0					0					0	1		1		0	0	2	0	0	0	0	2
2	1		1		0					0			1		4	1	0	0	0	0	0	0
0					0					4	2			2	1	0	0	0	0	0	0	4
30	12	4	2	12	21	5	1	14	1	22	12		1	1	8	17	3	1	6	2	2	26
0					2	1		1		3	1	1	1			6	1	2	0	0	0	6
0					1			1		0						0	0	1	0	0	0	3
8	4			4	7	3		4		8	5			1	2	6	1	2	3	0	0	17
0					0					3	1				2	4	0	0	0	0	0	8
1	1				10	1	2	6	1	4	2		2		8	0	1	1	0	0	0	13
0					5	1		4		3			3		2	2	2	4	0	0	0	6

2 腐敗・変敗

(1) 食品別分類

食品分類	合計	構成比(%)
合計	160	100.0
水産食品	13	8.1
水産加工食品	7	4.4
畜産食品	10	6.3
畜産加工食品	8	5.0
農産食品	32	20.0
農産加工食品	21	13.1
そう菜半製品	24	15.0
パン類・菓子	1	0.6
飲料	10	6.3
	2	1.3
複合調理食品	30	18.6
その他の食品	1	0.6
不明	1	0.6

『腐敗・変敗』の事例

- ・ 弁当から腐敗臭
 - 苦情品を検査したところ、細菌数が $1.8 \times 10^8/g$ 、大腸菌群が $1.9 \times 10^6/g$ 検出された。施設を調査したところ、弁当に使用されていた業務用錦糸卵を開封後2週間継続して使用しているのが確認された。その錦糸卵を検査したところ、初期腐敗に近い状態であった。よって、本件は腐敗した錦糸卵を使用したことが原因で発生したと推定された。
- ・ チャーシューが臭う、酸っぱい味がする
 - 店舗の調査を行ったところ、当該品は凍結流通品であり、解凍後3日の期限をつける製品であった。苦情品は、解凍後販売されるまで16日が経過しており、この間に劣化が進んだものと推定された。

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	160	100.0	
飲食店営業	小計	62	38.8
	一般	40	25.0
	そば	3	1.9
	すし	3	1.9
	弁当	8	5.0
	仕出し	5	3.1
そうざい	3	1.9	
菓子製造業	1	0.6	
食品衛生法において許可を要する その他の製造業	1	0.6	
許可を要しない製造業	1	0.6	
デパート・スーパー	53	33.1	
コンビニエンスストア	8	5.0	
上記以外の販売業	24	15.0	
本人又は家族	3	1.9	
不明	3	1.9	
その他	4	2.5	

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	166	100.0
水産加工食品	3	1.8
水産加工食品	7	4.2
畜産加工食品	1	0.6
畜産加工食品	7	4.2
農産加工食品	20	12.0
農産加工食品	22	13.3
そう菜半製品	7	4.2
パン類・菓子	2	1.2
飲料	62	37.3
複合調理食品	13	7.8
その他の食料	5	3.0
器具容器包装	3	1.8
食品類以外	1	0.6
不明	1	0.6

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

『カビの発生』の事例

・和菓子にカビ

→外箱をあけたところ、中に入っている焼菓子の表面全体に青いカビが生えていた。包材にピンホールを認めたことから、製品の箱詰め以降の過程で何らかの衝撃が加わりピンホールが開き、カビが侵入したものと推定された。

・ワインのコルクにカビ

→ワインの栓を開けたところ、コルクの表面にカビのようなものが生えていた。検査の結果、コルク表面のカビは *Penicillium* 属と判明した。ワインの貯蔵時に発生したカビを洗浄工程で完全に除去できず、製品完成後、コルクの湿気でカビが発育したと推定された。

(2) 施設別分類

施設分類	合計	構成比(%)	
合計	166	100.0	
飲食店営業	小計	62	38.8
	一般	18	10.8
	ばし	1	0.6
	すし	2	1.2
	弁当	3	1.8
	仕出し	1	0.6
菓子製造業	そうざい	1	0.6
	給食	1	0.6
菓子製造業	29	17.5	
乳製品製造業	1	0.6	
魚肉練り製品製造業	2	1.2	
醤油製造業	1	0.6	
酒類製造業	2	1.2	
清涼飲料水製造業	5	3.0	
食品衛生法において許可を要するその他の製造業	1	0.6	
許可を要しない製造業	4	2.4	
デパート・スーパー	40	24.1	
コンビニエンスストア	4	2.4	
行商・自動車での販売業	1	0.6	
自動販売機	1	0.6	
上記以外の販売業	24	14.5	
本人又は家族	4	2.4	
不明	12	7.2	
その他の	8	4.8	

注: 届出のなかったものについては省略

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	491	100.0	237	46	64	1	2	22	102
水産食品	40	8.1	14	4	2		1	2	5
水産加工食品	34	6.9	19	4	4			2	9
畜産食品	33	6.7	6		2			1	3
畜産加工食品	22	4.5	15	4	4			1	6
その他の動物性食品	1	0.2	0						
農産食品	43	8.8	18	7	2			3	6
農産加工食品	73	14.9	42	5	11	1		5	20
そう菜半製品	37	7.5	13	1	5			1	6
パン類・菓子類	2	0.4	1		1				
飲料	42	8.6	31	7	8			2	14
油脂	49	10.0	30	7	4			3	16
複合調理食品	1	0.2	0						
その他の食料品	82	16.7	41	7	18			2	14
器具容器包装	9	1.8	5		1		1		3
食品類以外	5	1.0	0						
不明	15	3.1	1		1				
不	3	0.6	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

・ 洋生菓子を食べたらピリピリした

→ 届出者へ聞き取り調査をしたところ、当該品を購入した際に、商品の上にドライアイス置き、さらに全体をビニール袋に入れて口を縛って持ち帰ったことが判明した。本件は、酸化した炭酸ガスが食品に作用したことが原因で発生したと推定された。

・ イカの開きから塩素臭

→ 官能検査を行なったところ、塩素臭を認めた。製造所の調査をしたところ、次亜塩素酸ナトリウムによる殺菌工程があることが判明した。本件はこの工程で使用された次亜塩素酸ナトリウムが、その後の洗浄過程で十分に除去されなかったことが原因で発生したと推定された。

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
254	3	4	2	45	6	7	17	17	4	149
26			1	7						18
15				5				1		9
27				4		1	3		1	18
7						1				6
1		1								
25	1		1	6	3	1	1	2		10
31	2	1		9	1		2	1	1	14
24				3		1	4	1	1	14
1										1
11				1			1	3		6
19				5				6		8
1				1						
41		2		3	1	1	3	1	1	29
4				1		1	1			1
5					1	1				3
14							1	2		11
2							1			1

(2) 施設別分類

施設分類	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	491	100.0	200	46	64	1	2	22	102	
飲食店営業	小計	139	28.3	65	7	25	1	0	1	31
	一般	89	18.1	42	4	17	1		1	19
	そば	2	0.4	1						1
	すし	8	1.6	4	1	1				2
	弁当	18	3.7	9	2	2				5
	仕出し	8	1.6	3		3				
そうざい	12	2.4	6		2				4	
自動車・移動給食	1	0.2	0							
	1	0.2	0							
菓子製造業	17	3.5	11	2	4			1	4	
乳処 理 業	1	0.2	1	1						
乳製品製造業	1	0.2	0							
食肉処 理 業	3	0.6	0							
清涼飲料水製造業	6	1.2	3	2					1	
豆腐製造業	6	1.2	3		2				1	
めん類製造業	1	0.2	0							
そうざい製造業	2	0.4	0							
食品衛生法において許可を要するその他の製造業	4	0.8	3	2					1	
条例で定める許可を要する製造業	7	1.4	1					1		
許可を要しない製造業	1	0.2	0							
デパート・スーパー	142	28.9	65	17	18		1	7	22	
コンビニエンスストア	20	4.1	10	2	1				7	
行商・自動車での販売業	4	0.8	2						2	
自動販売機	3	0.6	3		1				2	
上記以外の販売業	61	12.4	27	3	8			5	11	
本人又は家族	11	2.2	6	2	2		1		1	
その	40	8.1	24	6	3			5	10	
他の	22	4.5	13	2				2	9	

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
254	3	4	2	45	6	7	17	17	4	149
74	0	1	0	10	0	4	7	5	1	46
47				7		1	5	4		30
1							1			
4				1						3
9		1		1		2			1	4
5							1			4
6				1		1				4
1								1		
1										1
6								2		4
0										
1										1
3										3
3				1						2
3							1			2
1										1
2				1						1
1	1									
6			1	1						4
1		1								
77	2	1		15	2	1	5	4	2	45
10				1		1	1	1		6
2				1						1
0										
34		1	1	6			1	3	1	21
5				2				1		2
16				4	3	1	2	1		5
9				3	1					5

5 変色

(1)食品別分類

食品分類	合計	構成比 (%)
合計	100	100.0
水産加工食品	8	8.0
水産加工食品	4	4.0
畜産食品	23	23.0
畜産加工食品	5	5.0
農産加工食品	16	16.0
農産加工食品	12	12.0
農産加工食品	5	5.0
農産加工食品	1	1.0
農産加工食品	9	9.0
農産加工食品	4	4.0
複合調理食品	3	3.0
その他の食料品	4	4.0
器具容器包装	6	6.0

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	100	100.0	
飲食店営業	小計	17	17.0
	一般	14	14.0
	すし・弁当	2	2.0
菓子製造業	6	6.0	
食肉製品製造業	1	1.0	
清涼飲料水製造業	1	1.0	
食品衛生法において許可を要するその他の製造業	1	1.0	
デパート・スーパー	32	32.0	
コンビニエンスストア	2	2.0	
行商・自動車での販売業	1	1.0	
自動販売機	1	1.0	
上記以外の販売業	19	19.0	
本人又は家族	4	4.0	
その他	9	9.0	
不明	6	6.0	

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	86	100.0
水産加工食品	6	7.0
水産加工食品	2	2.3
畜産食品	10	11.6
畜産加工食品	6	7.0
その他の動物性食品	1	1.2
農産加工食品	13	15.1
農産加工食品	7	8.1
農産加工食品	3	3.5
農産加工食品	14	16.3
農産加工食品	9	10.5
複合調理食品	10	11.6
その他の食料品	1	1.2
器具容器包装	3	3.5
食品類以外	1	1.2

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	86	100.0	
飲食店営業	小計	7	8.1
	一般	6	7.0
	すし・弁当	5	5.8
菓子製造業	6	7.0	
清涼飲料水製造業	1	1.2	
めん類製造業	1	1.2	
かん詰又はびん詰食品製造業	1	1.2	
条例で定める許可を要する製造業	2	2.3	
デパート・スーパー	27	31.4	
コンビニエンスストア	5	5.8	
上記以外の販売業	16	18.6	
本人又は家族	5	5.8	
その他	5	5.8	
不明	5	5.8	

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	651	100.0
水産加工食品	22	3.4
畜産加工食品	24	3.7
畜産加工食品	34	5.2
その他の動物性食品	40	6.1
その他動物性食品	2	0.3
農産加工食品	16	2.5
農産加工食品	36	5.5
農産加工食品	62	9.5
そう菜半製品	1	0.2
パン類・菓子類	99	15.2
飲料	38	5.8
油類	3	0.5
複合調理食品	125	19.2
その他の食料品	28	4.3
食品添加物	1	0.2
器具容器包装	5	0.8
食品類	79	12.1
その他	36	5.5

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

(2) 施設別分類

施設分類	合計	構成比 (%)
合計	651	100.0
小計	310	46.2
飲食店営業	204	31.3
一般	10	1.5
そば	19	2.9
当し	24	3.7
仕出し	9	1.4
そうざい	12	1.8
自動車・移動	4	0.6
給食	17	2.6
旅館	2	0.3
喫茶店	3	0.5
菓子製造業	37	5.7
あん類製造業	1	0.2
肉ねり製品製造業	1	0.2
魚肉ねり製品製造業	4	0.6
豆腐製造業	2	0.3
そうざい製造業	5	0.8
条例で定める許可を要する製造業	1	0.2
許可を要しない製造業	6	0.9
パート・スーパー	122	18.7
コンビニエンスストア	30	4.6
自動車での販売	8	1.2
自動販売機	6	0.9
上記以外の販売	96	14.7
本人又は家族	3	0.5
その他	13	2.0
その他	12	1.8

注: 届出のなかったものについては省略

『変色』の事例

- ・ 鶏レバーペーストが緑変
 - 血液中のヘモグロビンの成分であるポルフィリンが食品中の酸などによって酸化を受け破壊されたことにより緑変したと推定された。
- ・ 同じメーカーの同じワインの色が異なる
 - これらのワインは別ロット品で、一方のロットには前年度産のぶどう果汁を、もう一方のワインには現年度産のぶどう果汁を使用していることが判明した。原料果汁を保管している段階で徐々に色が濃くなり、年度を切り替えたことにより色の差異がでたものと推定された。
- ・ にんにくが茶色に変色している
 - にんにくを乾燥する際に50℃以上の高温状態に置かれると、貯蔵中に高温障害が発生する場合があります。本件はこれにあたりと推定された。

『変質』の事例

- ・ 豆乳飲料が固まっていた
 - 流通中のいずれかの段階で冷凍機等による過冷却がおこり、部分的な凍結が起こって凝固物が発生したと推定された。

『食品の取り扱い』の事例

- ・ 期限切れ商品を販売している
- ・ 客に出した刺身のツマを再利用している
- ・ 弁当の盛り付けを客席のテーブルで行っている
- ・ 店を閉めたあと、トイレに食品を保管している
- ・ お金を触った手を洗わずに食品を盛り付けている
- ・ 食品の配送車の温度管理がなされていない

8 表示

(1)食品別分類

食品分類	合計	構成比 (%)
合計	398	100.0
水産食品	29	7.3
水産加工食品	39	9.8
畜産食品	20	5.0
畜産加工食品	16	4.0
その他の動物性食品	1	0.3
農産食品	4	1.0
農産加工食品	44	11.1
そう菜半製品	33	8.3
パン・菓子類	5	1.3
	108	27.1
飲料	10	2.5
油脂	2	0.5
複合調理食料	44	11.1
その他の食料	20	5.0
食品添加物	6	1.5
器具容器包装	1	0.3
食品類以外	3	0.8
不明	13	3.3

『表示』の事例

- ・ 期限表示を改ざんしている
- ・ 期限表示が欠落している
- ・ アレルギー表示が見にくい
- ・ 明らかに着色している食品であるのに、着色料の表示がない
- ・ 表示を二重に張っている

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	398	100.0	
飲食店営業	小計	56	14.1
	一般	21	5.3
	すし	4	1.0
	弁当	15	3.8
	出合い	2	0.5
そうざい	14	3.5	
菓子製造業	68	17.1	
あん類製造業	1	0.3	
食肉製品製造業	3	0.8	
ソー司類製造業	2	0.5	
清涼飲料水製造業	1	0.3	
豆腐製造業	2	0.5	
めん類製造業	1	0.3	
そうざい製造業	9	2.3	
かん詰又はびん詰食品製造業	1	0.3	
食品衛生法において許可を要するその他の製造業	3	0.8	
条例で定める許可を要する製造業	5	1.3	
許可を要しない製造業	7	1.8	
デパート・スーパー	115	28.9	
コンビニエンスストア	11	2.8	
行商・自動車での販売業	4	1.0	
自動販売機	2	0.5	
上記以外の販売業	76	19.1	
本人又は家族	1	0.3	
その他	21	5.3	
不明	9	2.3	

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	1508	100.0
水産加工食品	96	6.4
水産加工食品	45	3.0
畜産加工食品	53	3.5
畜産加工食品	30	2.0
その他の動物性食品	4	0.3
農産加工食品	31	2.1
農産加工食品	52	3.4
そう菜半製品	122	8.1
そう菜半製品	36	2.4
パン類・菓子類	80	5.3
飲料	37	2.5
油脂	1	0.1
複合調理食品	566	37.5
その他の食料品	21	1.4
器具包装	2	0.1
おもち	1	0.1
食品類以外	31	2.1
不明	300	19.9

・食中毒事件については、別誌「平成19年東京都の食中毒概要」及び「平成20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	1508	100.0
小計	805	53.4
飲食店営業	526	34.9
一般	20	1.3
そば	72	4.8
すし	54	3.6
弁当	7	0.5
出張	26	1.7
そうざい	2	0.1
自動車・移動	87	5.8
給食	11	0.7
旅館	2	0.1
喫茶店	31	2.1
菓子製造業	1	0.1
肉処理想業	1	0.1
豆腐製造業	1	0.1
めん類製造業	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	2	0.1
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	182	12.1
コンビニエンスストア	41	2.7
行商・自動車での販売業	1	0.1
自動販売機	3	0.2
上記以外の販売業	76	5.0
本人又は家族	41	2.7
不明	240	15.9
その他の	76	5.0

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	
合計	519	100.0	82	41	19	150	157	70
水産食品	3	0.6				1	2	
水産加工食品	2	0.4				2		
畜産食品	3	0.6	1		1		1	
畜産加工食品	1	0.2						1
農産食品	3	0.6				2	1	
農産加工食品	4	0.8				2	2	
そう菜類	12	2.3	2			3	4	3
パン類・菓子	12	2.3	2			5	5	
飲料	4	0.8	1	1			1	1
複合調理食品	34	6.6	5	1	2	11	11	4
その他の食料品	4	0.8				1	2	1
食品添加物	2	0.4		1				1
器具容器包装	10	1.9				1	7	2
食品類以外	415	80.0	69	38	16	119	119	54
不明	10	1.9	2			3	2	3

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
- ・ 飲食店の排水を河川に垂れ流している
- ・ 調理場と休憩室の間に区画がない
- ・ 客席に異臭がする
- ・ コップに口紅がついていた
- ・ トイレの消毒液の量が少ない

(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	519	100.0	82	41	19	150	157	70	
飲食店営業	小計	403	77.6	71	31	16	116	120	49
	一般	332	64.0	64	21	14	93	98	42
	ばし	13	2.5	1	1	1	7	3	
	すし	16	3.1		2		6	8	
	弁当	15	2.9	2	3		5	3	2
	出だし	13	2.5	2	3		2	5	1
そうざい	7	1.3	2			3	2		
自動車・移動	5	1.0		1	1			3	
給食	2	0.4					1	1	
喫菓子店	2	0.4	1					1	
菓食酒豆	18	3.5	2	1		5	9	1	
肉類	7	1.3		3			3	1	
類	1	0.2						1	
腐	4	0.8	2	2				1	
製造業	2	0.4			1			1	
食品衛生法において許可を要する	2	0.4		1		1			
その他の製造業	2	0.4		1		1			
条例で定める許可を要する	2	0.4		1		1			
製造業	2	0.4				1	1		
許可を要しない製造業	2	0.4				1	1		
デパート・スーパー	35	6.7	2		1	15	12	5	
コンビニエンスストア	4	0.8	1			1	1	1	
行商・自動車での販売業	2	0.4						2	
自動販売機	1	0.2					1		
上記以外の販売業	20	3.9	2		1	8	7	2	
不明	5	1.0					2	3	
その他	9	1.7	1	2		2	1	3	

注:届出のなかったものについては省略

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				その他
合計	1,128	100.0	43	13	30	73	64	10	40	14	123	185	97
水産食品	23	2.0	0			0	1	1			0	1	1
水産加工食品	15	1.3	0			0	0				0	1	0
畜産食品	28	2.5	0			0	0				0	5	2
畜産加工品	19	1.7	0			0	0				1	2	0
農産食品	20	1.8	0			0	0				0	0	0
農産加工食品	40	3.5	1	1		0	1		1		0	3	0
そう菜	54	4.8	0			1	4	1	3		9	5	5
そう菜半製品	13	1.2	0			0	0				0	2	0
パン類・菓子類	61	5.4	0			0	1			1	2	11	4
飲料	34	3.0	0			0	0				2	4	2
複合調理食品	159	14.1	5	3	2	2	0				32	37	18
その他の食料品	17	1.5	0			0	1	1			1	1	0
器具容器包装	29	2.6	0			0	0				0	13	1
おもちゃ	1	0.1	0			0	0				0	0	0
食品類以外	535	47.4	33	6	27	67	55	6	36	13	74	90	57
不明	80	7.1	4	3	1	3	1	1			2	10	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

『その他』の事例

- ・飲食店の中で犬を飼っている
- ・魚売り場の刺身用まな板が黄ばんでいる
- ・食品衛生責任者がいないスナックがある
- ・ふぐ調理師以外の者がふぐをさばいている
- ・スーパーのごみの廃棄の仕方が悪い
- ・O157による食中毒が発生した大学に通学している学生(症状なし)に食品の製造をさせてもよいか
→①大学が学生に対して、飲食関係のアルバイトを自粛するよう指導していると聞いている。
本人から大学に指導の内容について確認させる必要があると思われる。
②健康保菌者ということもあるので、症状がないというだけでは安全とはいえない。
→学校当局等の指導に従い、必要に応じて検便等により感染していないことを確認した上で、
用便後の手洗い等をしっかり行うことが必要である旨回答した。

従業員の衛生知識の欠如	その他
83	460
2	18
0	14
1	20
0	16
1	19
2	33
5	25
0	11
7	36
0	26
7	58
0	14
0	15
0	1
50	109
8	45

(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	1,128	100.0	43	13 30	73	64	10 40 14	
飲食店営業	小計	635	56.3	35	10 25	62	42	4 31 7
	一般	453	40.2	30	9 21	48	35	2 27 6
	そば	30	2.7	0		3	1	1
	すし	30	2.7	1	1	3	3	1 2
	弁当	31	2.7	0		1	3	1 1 1
	仕出し	19	1.7	1		5	0	
そうざい	15	1.3	1		1	0		
自動車・移動	25	2.2	0		1	0		
給食	27	2.4	2		0	0		
旅館	5	0.4	0		0	0		
菓子製造業	49	4.3	2	1 1	2	8	3 5	
肉処	5	0.4	0		2	0		
肉製品製造業	1	0.1	0		0	0		
魚肉ねり製品製造業	1	0.1	0		0	0		
みそ製造業	1	0.1	0		0	0		
ソーシ類製造業	3	0.3	0		0	0		
酒類製造業	1	0.1	0		0	0		
清涼飲料水製造業	1	0.1	0		0	0		
豆腐製造業	2	0.2	0		0	1		
めん類製造業	2	0.2	0		0	0	1	
そうざい製造業	5	0.4	0		0	0		
かん詰又はびん詰食品製造業	2	0.2	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		
条例で定める許可を要する製造業	5	0.4	0		0	1	1	
許可を要しない製造業	5	0.4	1	1	0	1	1	
デパート・スーパー	80	7.1	1	1	1	4	2 1 1	
コンビニエンスストア	26	2.3	1	1	2	0		
行商・自動車での販売業	65	5.8	1		0	0		
自動販売機	6	0.5	0		0	0		
上記以外の販売業	59	5.2	1	1	3	3	2 1	
本人又は家族	24	2.1	0		0	0		
不明	69	6.1	0		1	1	1	
その他	79	7.0	1	1	0	3	1 2	

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
123	185	97	83	460
54	142	51	61	188
33	95	27	45	140
2	13	2	4	5
1	7	0	2	13
6	6	6	4	5
2	3	2	1	5
1	7	1	0	4
8	6	9	0	1
0	4	3	5	13
1	1	1	0	2
1	9	4	5	18
0	1	0	1	1
0	1	0	0	0
0	0	0	1	0
0	0	0	0	1
0	0	0	0	3
0	0	0	0	1
0	0	0	0	1
0	0	0	0	1
1	0	0	1	0
0	1	0	1	3
0	0	1	0	1
0	0	0	0	2
0	1	1	0	2
0	0	0	1	2
0	7	0	4	63
2	6	4	2	9
53	3	8	0	
1	0	2	0	3
2	5	7	3	35
0	0	1	0	23
4	2	7	1	53
5	7	11	2	50