

IX 苦情・相談事例

1 サンドイッチに繊維状異物

<苦情内容>

合成樹脂製の容器に入れて売られていたサンドイッチを開封したところ、サンドイッチの表面に繊維状の異物が付着していた。

また、当該品の容器蓋の接着部分には、異物と類似した細い繊維が見られた。



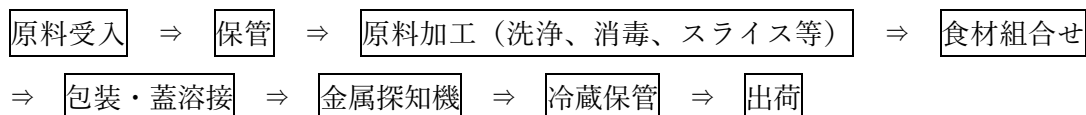
発見された繊維状異物



容器蓋の接着部分

<調査結果>

1 製造工程



2 異物の同定

赤外分光光度計による分析の結果、異物、容器及び容器蓋の接着部分の赤外吸収スペクトルが一致した。このことから、異物は容器と同じ物質であると考えられた。

3 原因

- ・当該品は、手作業で上蓋と下蓋を組み合わせて、開封防止のために溶着機を用いて蓋の一か所を溶接していた。
- ・溶着機の使用方法についてはマニュアルがなく、溶接時の温度は一定であったが、作業員によって溶接時間にバラつきがあった。
- ・検証試験の結果、溶接時間と溶着機の操作方法によっては、苦情品と同様の繊維状異物が生じることが確認され、このことが原因であると考えられた。

<改善内容>

- (1) 溶着機の溶接時間を操作できないようにして、溶接時間を一定にした。
- (2) 異物の発生原因となる操作方をしないよう改善し、従業員教育を行った。

2 中華あんかけから硬質異物

<苦情内容>

購入した中華あんかけをご飯に乗せて喫食していたところ、硬質異物を発見した。

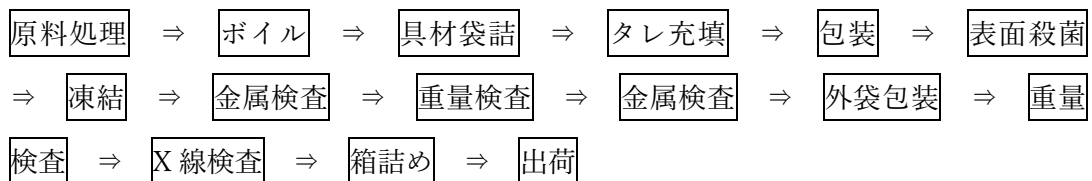
なお、米の保管時や炊飯時に異物混入した可能性は低いと考えられ、調理時に使用した器具等にも、異物と同様の材質・形状のものは見当たらなかった。



発見された異物

<調査結果>

1 当該品の製造工程



2 異物の同定

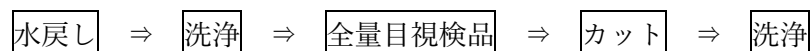
異物は淡褐色、10mm 程度の小片で、実体顕微鏡及び生物顕微鏡で観察した結果、硬質な質感で表面が粗い様子や、植物細胞やすじ状の形態が確認できた。また、木化反応試験で反応があることから、異物は植物片と判断された。ただし、種類は特定できなかった。

3 原因

- ・当該製造所では、設備・備品・建物を含めて、木製品の使用がなかった。また、作業着や防止の着用、入場時の粘着ローラー、私物の持ち込み禁止等の対策をしており、当該異物が工場の設備や作業者に由来する可能性は、極めて低いと考えられた。
- ・原材料について、固形原材料は目視検品し、粉末状・液状の原材料は、フィルターやふるいを通していった。なお、生産当日に類似異物が発見された記録は存在しなかった。
- ・しかし、過去の検品記録には、当該異物と類似した植物片が「きくらげ」から発見された履歴があり、栽培に使用する原木由来と判明していた。
- ・以上のことから、異物はきくらげの原木の一部で、検品で除去できなかったものと考えられた。

<改善内容>

(1) きくらげの検品及び異物除去工程について、



という手順であったが、異物除去能力を高めるため、カット後の洗浄の後に、洗浄水の交換と再度の洗浄作業を追加する。

(2) 原材料の検品結果を原料サプライヤーに共有する取り組みを、継続して実施する。

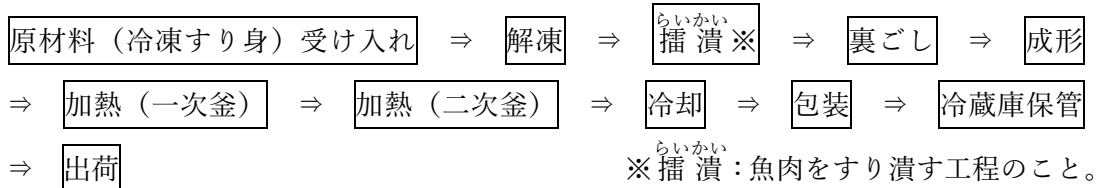
3 さつま揚げから繊維状異物

<苦情内容>

店舗でさつま揚げを購入し、自宅で開封して喫食していたところ、内部に紐のような異物を発見した。

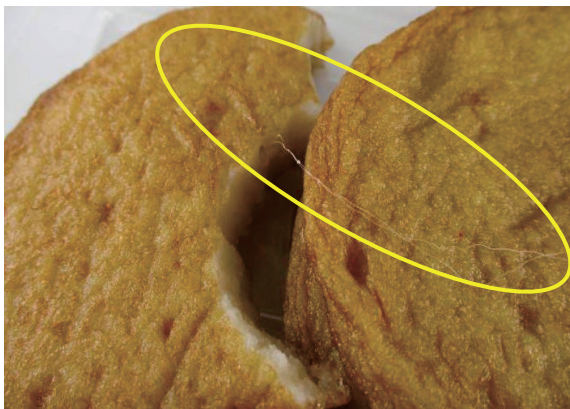
<調査結果>

1 製造工程



2 異物の同定及び混入原因

- ・異物は、製造所内で使用しているナイロンタオルに酷似していた。
- ・ナイロンタオルは、播漬及び成形の工程で手洗い時に使用されており、コンタミネーション防止を目的として、腕や手に付着したすり身を落とすものであった。
- ・検査機関において、当該異物とナイロンタオルを検査したところ、当該異物はポリエチレンテレフタレート樹脂製の繊維であった。また、ナイロンタオルと同質物で、形状が類似していた。
- ・以上のことから、当該異物は、ナイロンタオルが劣化して「ほつれ」が生じ、腕や手に付着した繊維が、製造工程において混入したものと考えられた。



当該品と繊維状異物



1か月以上使用されたナイロンタオル

<改善内容>

- (1) 手洗い時にナイロン糸が残らないよう、腕や手を十分に洗浄する。
- (2) ナイロンタオルの使用期間を1週間と決め、週末に一斉に切り替えることで、劣化を防止する。
- (3) ナイロンタオルの交換時に状態を判定し、点検リストに記録する。

4 飴菓子にカビ

<苦情内容>

飴菓子を購入した客から店舗に対し、飴菓子にカビが生えている旨の連絡があった。販売品及び在庫を確認したところ、複数個の商品に、カビ様異物が付着していた。

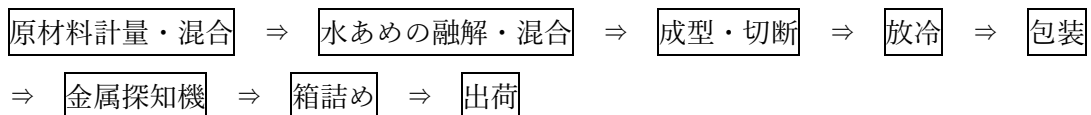
なお、店舗で商品は室温管理された店内で保管されており、陳列棚も含めて直射日光や高温多湿にさらされる環境にはなかった。



飴菓子のカビ様異物（拡大図）

<調査結果>

1 製造工程



2 検査

検査の結果、カビ様異物はアズキイロカビ及びコウジカビと判定された。

3 原因

製造所を調査した結果、施設の衛生状態や作業方法について以下のことが判明した。

- ・調査時、施設内にカビの発生は認められなかったが、清掃不十分であり、床や壁等が粉末の原材料で覆われていたこと。
なお、清掃記録やマニュアルが存在せず、清掃方法やタイミングは口頭で伝達されるのみであり、清掃後のチェックも曖昧であったこと。
- ・専門業者によるエアコン清掃時、少量だが、内部にカビの発生が認められたこと。
- ・製造所内はエアコンが稼働しているが、湿度を管理していなかったこと。また、保管庫にはエアコンがなく、特に夏場は高温多湿であった可能性があること。
- ・生地が固いと成型機械が停止するため、粘度を下げる目的で、従業員が独断で生地に加水することがあったこと。結果として、通常よりも水分を多く含む商品が製造される場合があったこと。
- ・所定の放冷時間をタイマー等で測定しておらず、放冷が不十分な商品が製造された可能性があったこと。

<改善内容>

- (1) 製造所内の清掃や、設備や器具の洗浄・消毒を徹底する。また、エアコン内にカビが確認された場合、清掃頻度を増やす。
- (2) 水あめの加熱温度や放冷時間の設定を再検証するとともに、原材料の分量や放冷時間等について、マニュアルを作成する。