Ⅸ　苦情・相談事例

1　パスタソースから異物

＜苦情内容＞

自宅で調理中に瓶詰のパスタソースを開封したところ、瓶内部に天ぷらの衣のような異物が浮いていた。パスタソースは購入後、開封せずに冷蔵保管しており、開封時、揚げ物は行っていなかった。

＜調査結果＞

１　異物の特定

当該異物を観察したところ、次の通りであった。

・概形は、中心部を通る最も長い辺44mmに対して直交する最も長い辺が36mmであり、概観は白色の塊状物質がパスタソースを包むような形状であった。
・滅菌フォークで当該異物表面を押したところ弾力があった。
・実体顕微鏡で観察したところ、ところどころ菌糸のようなものがあったが、詳細に確認することはできなかった。

検査の結果、カビ（*Penicillium* sp.）を検出した。

２　発生原因

当該品と同ロット品の製造時に異常はなく、本件発生原因は特定できなかった。製造時及び製造後の輸送及び保管時に外部から衝撃が加わり、当該品の容器と蓋の間に隙間が生じ、密閉状態が損なわれた可能性が高いと考えられた。この隙間から空気が流入し、カビの発生に起因したと推測された。

なお、この商品はダンボールに複数入った状態で出荷されるが、シュリンク包装や緩衝材等による衝撃防止対策は行っていなかった。

発見された異物

2　プリンにガラス片混入

＜苦情内容＞

百貨店の催事で購入したプリンにガラス片が混入していた。異物のガラス片は温度計の先端であった。

＜調査結果＞

1　温度計の使用状況

温度計はカラメルを調整する工程でカラメルの温度を測定する際に使用する。通常は測定後すぐに温度計を抜き取る。当該品の製造日は温度計の使用が2回あり、1回目は測定後すぐに温度計をカラメルから抜いたが、2回目は測定時に規定温度に達していなかったため、温度計をカラメルに刺したまま加熱を続けていた。温度計をカラメルに刺したまま加熱を続けていた間、従事者は温度計から目を離しており、その際に温度計が破損した可能性が高いと考えられた。

2　原因

（1）従事者は温度計の破損が異物混入の原因になると想定していなかった

従事者は、製造時に温度計が短くなっていたことに気付いたにも関わらず、 温度計が溶けて短くなったと思い、製品に異物となって混入していることを考えなかった。

（2）従来とは異なる温度計を使用した

従来使用していた温度計を紛失したため、当該品の製造日は新しい温度計を使用していたが、従事者は新しい温度計の取扱いになれていなかった。

（3）目視確認が徹底されていなかった

以前はプリンの製造を2名で行っていたが、当該品の製造日は1名で製造していた。そのため、従来に比べ業務量が増加し、目視確認の徹底が不足したと考えられた。

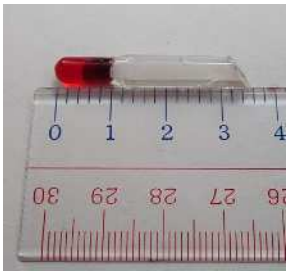
3　再発防止対策

（1）調理器具等が破損した際は製造を中止し、安全が確認されるまで製品を出荷しない。

（2）破損防止のため、センサー部分が金属製の温度計を使用する。

（3）異物混入防止対策として、調理器具等の使用前後の目視確認を徹底する。

プリン



発見された異物

３　ラーメンにプラスチック片様異物

＜苦情内容＞

コンビニエンスストアで購入したラーメンからプラスチック片様異物が出てきた。

＜調査結果＞

１　異物の特定

調査の結果、製造ライン上に当該異物に類似するものはなかった。製品包装後、製品を店舗に配送する際に番重を使用しているが、その番重の底部が劣化した際にできる破片と当該異物が類似しており、検査の結果、番重と異物は同一素材であった。

２　原因及び再発防止策

番重は、店舗から工場に戻ってきた際に異常がないか確認し、劣化し破片が発生している部位は取り除き、洗浄していた。また、製造所内では番重を雑に扱わないこと、使用期限が終了した番重は使用しないことの対策をとっていた。これらの対策により、製造所内で製品を出荷するまでの工程において、番重からの破片が脱落し混入する可能性は低いと考えられた。

異物混入に至った原因として、次のことが考えられた。

・当該品を含むめん類製品の容器は蓋に溝がある設計となっている。

・店舗に配送する際に製品の上に重ねた番重底部から脱落した破片が蓋の溝に入り込んだまま販売された。

・購入者が製品の蓋を開けた時に破片が落下し食品に混入した。

番重は取引先側で用意しているもので、配送時や販売店でも使用することから、製造所のみでの対策では番重の破片の発生や脱落を予防することが難しい。そのため、製造者は製品の容器を番重の破片が入らないように変更するよう、容器の取引先へ要望した。

ラーメンに混入した異物

発見された異物

4　焼菓子にカビ様異物

＜苦情内容＞

母親からお土産にもらった焼菓子の箱を開封したところ、中に入っていた個包装の焼菓子にカビのような異物が付着していた。焼菓子の包装は合成樹脂製で脱酸素剤が同封されており、未開封の状態であった。

＜調査結果＞

1　異物の鑑定

検査の結果、異物はカビ（*Cladosporium* spp.）であることが判明した。

2　推定される原因

・当該品裏面（一括表示記載面）に小さなピンホールが確認された。また、正常品（カビの発生していない製品）と当該品の包装状態を比較すると、正常品より当該品の方が、製品裏面の熱溶着により生じる包装余剰箇所の幅（以下「余剰包装幅」という。）が広いことが確認された。

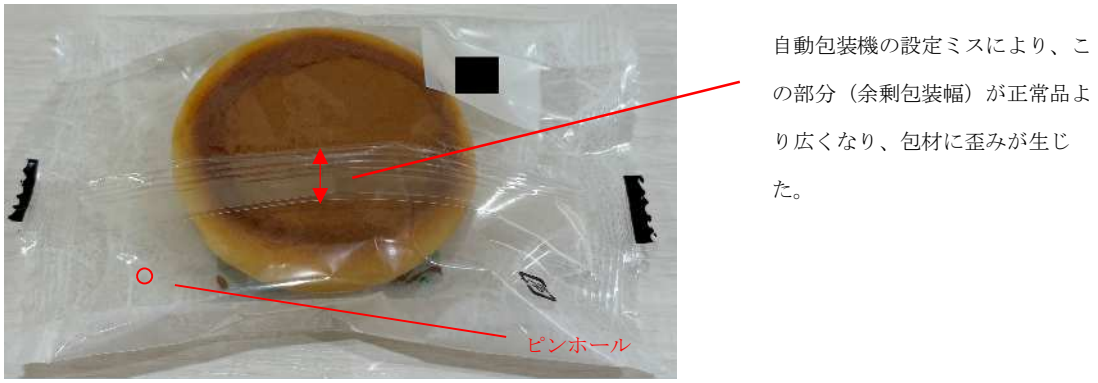
・当該品は両端と製品裏面を自動包装機（ヒートシール機）で溶着することで密封している。溶着部は、担当者が製品の状態に合わせて製品裏面の余剰包装幅が一定になるように製造日ごとに自動包装機の設定を調整している。当該品製造日は、担当者が自動包装機の設定を誤り、余剰包装幅が広くなったことで、包材表面に歪みが生じ、製品が自動包装機を通過する際、機械と包材が接触してピンホールが発生したことがカビ発生（増殖）の原因と推測された。

・包材の溶着状態について確認試験を行っていたが、溶着部以外で生じたピンホールの発見には至らなかったものと推測された。

＜改善内容＞

（1）溶着状態に加え、包装後の密封状態についても確認試験を行うこととした。

（2）自動包装機の設定が適切に行われているかを確認するため、包装開始時の製品の余剰包装幅を複数人で確認（測定）することとした。



当該品裏面のイメージ写真　※写真は当該品とは無関係