

IX 苦情・相談事例

1 かき揚げの中からビニール片

<苦情内容>

スーパーで購入したかき揚げを喫食していたところ、口内に違和感があり、吐き出すと赤いビニール片が出てきた。

<調査結果>

1 異物の特定

調査の結果、異物は、かき揚げの原材料である野菜キット（仕入品）が入っている包材の口を止めていたテープであると推定された。

2 原因

包材開封時に、包材の口を止めていたテープが抜け落ち、包材内の食材をボウルに移した際に混入したことが考えられた。なお、メーカーでは、包材開封時は、ハサミを用いてビニール袋を切り離さないように切ることとしており、切り離してしまった場合のみ、作業者が、切れ端を確実にゴミ箱に廃棄したことを目視確認することがマニュアルで定められている。本件は、テープが輪の状態で見られた（図1）ことから、通常通り包材を開封した際にテープが抜け落ちて食材に混入したが、チェック体制がなかったことから見落とされてしまったことが原因として考えられた。

<再発防止策>

- (1) 包材の開封作業を行う場所に掲示している包材開封に関するルールを改定し、掲示箇所を2箇所から4箇所に増やす等、従業員教育を丁寧に行った。
- (2) 包材の切り離しの有無にかかわらず、包材等は複数人で目視確認してから廃棄する。
- (3) 包材の開封箇所について、テープからできるだけ離れた下部で行い、開封時にテープが抜け落ちて食材に混入しないようにする。
- (4) 包材の封をする際のテープの止め方について、テープが容易に抜け落ちないように、包材の口の折り曲げた部分を止める方法から折り曲げずに根本を止める方法に変更するよう、野菜キットの仕入先に依頼した。



図1 発見された異物

2 洋生菓子にカビ

<苦情内容>

お土産で受け取った洋生菓子を開封したところ、中に入っていた個包装の一つが黒く変色していた。

<調査結果>

1 異物の特定

製造施設の調査の結果、洋菓子の個包装に入っていた脱酸素剤が有酸素状態を示す紫色（逸脱色）に変色していたこと等から、黒変の原因はカビであると推察された。

なお、販売施設の調査結果では、保管方法に問題等はなかったが、同様苦情が2件あり、製造施設に情報提供がなされていた。

2 原因

- ・当該品を確認したところ、個包装の一辺のシール部に噛み込み線がないことから（図1）、シール不良により空気が流入し、カビが発生したと推察された。
- ・個包装のシール不良は、包装機の熱圧着刃で切り離されるはずのフィルムが熱圧着刃に貼り付き、貼り付いたフィルムが、その後に熱圧着した製品に貼り付いたことで発生したと推察された。
- ・包装機のメンテナンスとして、熱圧着刃に付着した微小樹脂のブラッシングによる除去及び樹脂付着防止油脂の塗布を、おおよそ1か月毎に行うルールとされていたが、実態は、熱圧着刃に製品が貼り付いた場合にのみ実施する等、不定期となっていた。
- ・熱圧着刃に貼り付いた製品及び貼り付き後にシールされた製品は除去することとしていたが、これを見落とし、製品として出荷してしまった。

<再発防止策>

- （1）包装機の熱圧着刃のブラッシング及び油脂の塗布のメンテナンス頻度を20日に1度に改め、実施記録を残すこととした。
- （2）熱圧着刃にフィルムが貼り付きにくい包装機を新たに導入した。
- （3）シール不良の確認として、水没試験を、包装開始前、30分毎及びアイテム切り替え時に実施し、記録する。
- （4）従業員に対し、目視検品の重要性を再認識させ、フィルム包装の圧着状態の確認と除去すべき製品の確実な判断を徹底するよう教育した。



図1 当該品
(シール部に噛み込みなし)



図2 参考：通常品
(シール部に噛み込みあり)

3 焼菓子に虫

<苦情内容>

通信販売で購入した焼菓子を自宅で数日間保管後、外箱を開封しようとしたところ付近の床や外箱の中に多数アリを発見した。届出者はアリが自宅で発生したものと考え、外箱の上から殺虫剤を散布後、中の個包装に入った焼菓子を喫食していたところ、個包装内にもアリが侵入していた（図1）。

<調査結果>

- ・届出を受け付けた保健所で当該品を確認したところ、個包装に小さな穴や切れ目が見られた（図2）。また、アリをカタラーゼ試験[※]した結果、陽性であった。そのため、包装に穴や切れ目があった当該品を自宅で保管中にアリが侵入したと推察された。
- ・製造施設を調査した結果、焼菓子の表面にまぶしているグラニュー糖が、包装に擦れて破れが生じたと推察された。包装後に目視で検品は行っているが、以前から、製造工程中において、度々包装の破れが生じていた。
- ・製造施設における当該品の保管室では、アリ等の虫の発生は確認されず、清掃もされていた。
- ・製造施設においては、3か月に1度、専門業者によるそ族昆虫対策を実施していた。また、製造室には捕虫器を設置し、害虫の発生が確認された場合は都度、駆除を実施していた。なお、同一ロット品については、他からの同様苦情はなかった。

<再発防止策>

- (1) 製造施設では、当該品の包装を従来よりも破れにくいものに変更した。
- (2) 目視による検品を徹底することとした。



図1 個包装に侵入していたアリ



図2 個包装に空いていた穴

※ カタラーゼは、生物由来の異物（昆虫、毛髪など）に含まれる酵素であり、加熱処理を受けると失活して反応しなくなる（＝陰性）ことから、異物における加熱の有無、混入のタイミングを調べるために用いられる検査法。

4 ミックスベジタブルに異物

<苦情内容>

輸入品の冷凍ミックスベジタブル（原材料：トウモロコシ、ニンジン、グリーンピース）を購入後、自宅の冷凍庫で保管していた。自宅で菜箸を用いてサラダ油と一緒に調理し、皿に盛り付け喫食しようとしたところ、異物（図1）を発見した。発見時、異物には当該品の原材料のニンジンと思われるオレンジ色の付着物（図2）が付いていた。また、届出を受けた保健所の確認では、包装には開封箇所を除き破れや穴は確認できなかったため、包装後に異物が混入された可能性は低いと考えられた。なお、届出者は異物を届出前に水洗いし、乾燥させていた。

<調査結果>

1 異物の特定

異物を検査した結果、異物は木質化した植物であると判断され、原材料のニンジンに「とう立ち（植物の花茎が節間の伸長によって急にのびること）」が発生することに伴い、中心部分が木質化したものと推察された。なお、輸入者によると、ニンジンの色と類似しており、検出や排除が難しいため、過去において同様の指摘を受けたことがあるとのこと。

2 原因

メーカーは、加工工程においては、光学選別機により素材と色調の異なる異物の除去を行い、包装工程においては、全量目視検品と光学選別機により異物の検出排除を行っていた。しかし、とう立ち部分がニンジンの色と類似しているため、排除ができず、製品に残ってしまった。

<再発防止策>

- (1) 収穫前の原材料の生育状態を確認し、とう立ちが多く見られる場合は、収穫地域を限定することをより徹底する。
- (2) 当該事案を製造ラインの担当者に共有し、検品を強化する。



図1 発見された異物（上面）



図2 オレンジ色の付着物が付いていた面
（異物下面）