

# 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	カツオブシムシ	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	1,365	100.0	374	19	2	36	45	101	9	3	32	127
水産食品	83	6.1	13			1	4	1			1	6
水産加工食品	52	3.8	7				1		1			5
畜産食品	43	3.2	7	1			2				1	3
畜産加工食品	55	4.0	10	1			1		1			7
その他の動物性食品	1	0.1	0									
農産食品	65	4.8	43	7		9	1	1		1	7	17
農産加工食品	117	8.6	40	4	1	7	3	4	1		7	13
そう菜半製品	141	10.3	20				2	5	4			9
パン類・菓子	4	0.3	0									
飲料	257	18.8	46	4		6	5	10		1	3	17
油脂	86	6.3	31	1		2	6	10	2		2	8
複合調理食品	2	0.1	0									
その他の食料品	390	28.6	137	1		8	16	61	4	1	11	35
器具容器包装	30	2.2	9			1	1	3				4
食品類以外	6	0.4	1									1
不明	24	1.8	9			1		7				1
不	9	0.7	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

#### ・レーズンパンからゴム状シート

→ 異物は縦横約3センチ×2.5センチで中央がやや膨らんだ皿状の青色のゴム状物質であった。製造所の調査を行ったところ、苦情異物に良く似た、不透明の青色グローブの使用を確認した。この異物とグローブについて分析をしたところ、異物は生地加工時に使用された不透明青色グローブに類似していた。この異物がパンの中から発見されたことから、生地作成時にペストリー室内で混入されたものと推察された。

#### ・メンチカツサンドから白色異物

→ メンチカツサンドから歯のような異物が出てきた。異物について分析したところ、当該異物は牛骨片であった。混入原因は、メンチカツの原料肉に残骨が多く、冷凍状態のままカッターにて細切りにしてしまうため、発見、排除が困難であったとのことであった。

#### ・弁当の米飯から紙様異物

→ 製造所を調査したところ、米飯は自工場炊飯のものではなく、保温容器の上部に湯気戻り防止の紙が敷いてある形態で、別工場から仕入れていた。その紙を除去した後、ご飯をほぐす機械に保温容器を反転させてご飯を投入し、下部の排出口からほぐれた米飯を弁当容器に受け入れていた。その紙が当該異物と酷似しており、同一のものであることが推察された。

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
52	16	4	5	27	202	24	17	139	22	237	139	16	6	6	70	165	12	26	35	4	8	250
40	12	4	3	21	7	1	2	3	1	13	1				12	3	0	0	0	1	0	6
4	1		2	1	10	1	1	7	1	12	4				8	6	1	0	1	0	1	10
0					7	1		5	1	14	3	1			10	3	0	2	0	0	2	8
0					6			6		11	7	1			3	8	0	2	4	0	0	14
0					0					0					0	0	0	0	0	0	0	1
0					2		1	1		4	2				2	2	0	0	0	1	0	13
0					19	1	3	14	1	9	6	1			2	12	2	2	4	0	0	29
2				2	22	3	1	16	2	31	20	2	1	1	7	30	1	3	3	1	2	26
0					1			1		1	1				0	0	1	0	0	0	0	0
1				1	47	4	5	34	4	41	33	2	2	2	2	43	3	5	17	0	0	54
0					12	4	1	4	3	5	2				3	3	0	0	0	0	0	35
0					0					1	1				0	0	0	0	0	0	0	1
4	2			2	56	5	3	41	7	88	56	6	3	3	20	48	4	9	5	1	3	35
0					6	3		3		2	1	1				3	0	2	0	0	0	8
0					3	1		1	1	0						0	0	0	0	0	0	2
0					2			1	1	4	1	2			1	3	0	0	1	0	0	5
1	1				2			2		1	1				1	1	0	0	0	0	0	3

・ サラダから金属たわし

→ 飲食店を調査したところ、サラダに使用するじゃがいもを粗く砕くために焼き網を使用していた。この網はじゃがいも専用ではなく、肉や魚を焼くこともあり、焦げを落とすのに金属たわしを使って洗浄していた。その際、金属たわしの一部が網に引っかかり、そのままじゃがいもを砕いたことによりサラダに混入したものと推察された。

・ コーラから赤いノズル

→ 施設の調査を行ったところ、異物はジュースサーバーのノズルであった。従業員がコーラをコップに注入するときに落下したものであった。ノズルははめ込み式で、落下の原因は注入口にあるオーリングの劣化であると推察された。

・ マンゴーパフェからガラス片

→ 異物は2mm程度のガラス片であった。施設の調査を行ったところ、当日当該品2個の盛り付け時に、グラスを一個割ってしまい、その後片付けが不十分であったため、ガラス片が盛り付け前の具材に付着し、当該品に混入したものと推察された。

## (2) 施設別分類

施設分類	合計	構成比 (%)	虫										
			小計	メイガ	カツオブシムシ	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	1,365	100.0	374	19	2	36	45	101	9	3	32	127	
飲食店営業	小計	573	42.0	202	3	0	7	23	88	5	3	11	62
	一般	386	28.3	143	1		3	19	63	3		7	47
	そば	20	1.5	9					8	1			
	すし	24	1.8	10				1	1	5			3
	弁当	52	3.8	14				1	2	7			4
出張	16	1.2	7					1	4			2	
うどん	32	2.3	2					1				1	
給食	41	3.0	17	2		1		1	1	3	4	5	
旅館	2	0.1	0										
菓子製造業	148	10.8	18	1		4		5			1	7	
アイスクリーム類製造業	2	0.1	0										
乳処	1	0.1	0										
乳製品製造業	19	1.4	4	1								3	
食肉処	1	0.1	0										
食肉製品製造業	6	0.4	0										
魚肉ねり製品製造業	4	0.3	0										
酒類製造業	1	0.1	0										
清涼飲料水製造業	8	0.6	0										
豆腐製造業	10	0.7	2			1						1	
めん類製造業	17	1.2	3		1		1					1	
うどん製造業	17	1.2	3				2					1	
かん詰又はびん詰食品製造業	4	0.3	1									1	
食品衛生法において許可を要するその他の製造業	10	0.7	0										
条例で定める許可を要する製造業	12	0.9	3					2			1		
許可を要しない製造業	11	0.8	4			3						1	
デパート・スーパー	168	12.3	38	4		6	6	3	1		3	15	
コンビニエンスストア	31	2.3	9	2		1	1				1	4	
行商・自動車の販売業	2	0.1	0										
自動販売機	2	0.1	2						1			1	
上記以外の販売業	207	15.2	55	2	1	5	10	3	1		10	23	
本人又は家族	23	1.7	3	1		1					1		
不明	51	3.7	15	2		6	2					5	
その他	37	2.7	12	3				2	1		4	2	

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・齒等	ネズミの糞	その他
52	16	4	5	27	202	24	17	139	22	237	139	16	6	6	70	165	12	26	35	4	8	250
9	4	0	0	5	79	15	3	52	9	118	76	10	2	3	27	65	3	12	8	2	4	71
10				1	56	13	2	32	9	77	51	8	2	2	14	39	3	9	5	1	3	49
0					3		1	2		5	4				1	2	0	0	0	0	0	1
5	4			1	2			2		1	1					2	0	1	0	0	0	3
1				1	4	2		2		13	10				3	9	0	1	2	0	1	7
0					2			2		4	3			1		2	0	0	1	0	0	0
2				2	5			5		8	6	1			1	10	0	0	0	1	0	4
0					6			6		10	1	1			8	1	0	1	0	0	0	6
0					1			1		0						0	0	0	0	0	0	1
0					31	1	4	23	3	25	20	2	2	1		28	2	2	13	0	0	29
0					1			1		0					1	1	0	0	0	0	0	0
0					0					1						0	0	0	0	0	0	0
0					1			1		1	1					4	0	2	1	0	0	6
0					0					1		1				0	0	0	0	0	0	0
0					1			1		4	2			2		0	0	0	1	0	0	0
0					0					1					1	0	0	0	0	0	0	3
0					0				1	0						0	0	0	0	0	0	1
0					1				1	0						0	0	0	0	0	0	7
0					4		1	3		1	1					0	0	0	0	0	0	3
0					3			3		1	1					2	1	0	1	0	0	6
0					2		1	1		4	2			2		4	2	0	0	0	0	2
0					0					0						1	0	0	1	0	0	1
0					1			1		1				1		3	0	1	0	0	0	4
0					1	1				5	4	1				1	0	0	1	0	0	1
0					3			2	1	1	1					0	1	0	0	0	0	2
18	7	3	2	6	25	2	2	19	2	24	11			1	12	18	3	4	1	0	2	35
0					4			4		6	4	1			1	6	0	0	0	0	0	6
1				1	0					0						0	0	0	0	0	0	1
0					0					0						0	0	0	0	0	0	0
21	4	1	2	14	25	3	3	16	3	33	12		1	1	19	22	0	3	6	2	2	38
0					4	1		3		2						5	0	0	1	0	0	8
2	1			1	12		2	7	3	3	2		1		1	4	0	1	0	0	0	14
1			1		4	1	1	2		5	2				3	1	0	1	1	0	0	12

## 2 腐敗・変敗

### (1) 食品別分類

食品分類	合計	構成比(%)
合計	210	100.0
水産加工食品	14	6.7
水産加工食品	12	5.7
畜産加工食品	24	11.4
畜産加工食品	16	7.6
その他の動物性食品	2	1.0
農産食品	27	12.9
農産加工食品	29	13.8
その他	22	10.5
そう菜半製品	1	0.5
パン類・菓子類	7	3.3
飲料	3	1.4
複合調理食品	53	25.2

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

### 『腐敗・変敗』の事例

・ せんべいから油脂の劣化臭  
 → 苦情品を検査したところ、酸価が2.8mg/g、過酸化価が240meq/kg検出された。当該品は焼きむらが多い製品であった。そのため苦情品は水分含量が多く、流通時の取扱いで何らかの問題があつて、油脂が変敗したものと推察された。

・ きんぴらバーガーが酸っぱい  
 → 店舗の調査を行ったところ、製品自体に問題はなかったが、製品の保管方法に問題があつた。「開封後は冷蔵保管で48時間以内に使用する」という社内マニュアルがあるにもかかわらず、実際には常温より高い温度で、7時間以上置かれたものを使用したため、酸敗したものと推察された。

### (2) 施設別分類

施設分類	合計	構成比(%)	
合計	210	100.0	
小計	71	33.8	
飲食店営業	一般	38	18.1
	そば	4	1.9
	すし	4	1.9
	弁当	9	4.3
	仕出し	5	2.4
	そうざい	8	3.8
給食館	2	1.0	
旅館	1	0.5	
菓子製造業	3	1.4	
乳処 理 業	2	1.0	
食肉製品製造業	2	1.0	
豆腐製造業	1	0.5	
そうざい製造業	1	0.5	
デパート・スーパー	59	28.1	
コンビニエンスストア	6	2.9	
行商・自動車での販売業	5	2.4	
自動販売機	2	1.0	
上記以外の販売業	40	19.0	
本人又は家族	5	2.4	
不明	7	3.3	
その他	6	2.9	

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	199	100.0
水産加工食品	1	0.5
水産加工食品	12	6.0
畜産加工食品	2	1.0
畜産加工食品	5	2.5
農産加工食品	29	14.6
農産加工食品	51	25.6
そうめん・菓子類	6	3.0
そうめん・菓子類	61	30.7
飲料	12	6.0
飲料	12	6.0
その他の食料品	3	1.5
器具容器包装	4	2.0
食品類以外	1	0.5

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

#### 『カビの発生』の事例

・レトルトパックの赤飯にカビ  
 →レトルトパックの封を開けたところ、赤飯の3分の2程度の表面が黒くなっていた。当該品を顕微鏡で見たところ、黒色部分はカビであった。原因調査の結果、当該品包装に傷があったこと、製造工程には問題がなかったこと、同一ロット品が5万食以上あるにもかかわらず同様苦情はなかったことなどから、工場出荷後に落下等で傷ができ、単発的にカビが発生したものと推察された。

#### (2) 施設別分類

施設分類	合計	構成比(%)	
合計	199	100.0	
飲食店営業	小計	27	13.6
	一般	13	6.5
	そば	1	0.5
	弁当	5	2.5
	仕出し	4	2.0
	そうざい	3	1.5
給食	1	0.5	
菓子製造業	31	15.6	
魚肉練り製品製造業	1	0.5	
清涼飲料水製造業	3	1.5	
豆腐製造業	1	0.5	
めん類製造業	1	0.5	
そうざい製造業	2	1.0	
かん詰又はびん詰食品製造業	1	0.5	
食品衛生法において許可を要するその他の製造業	1	0.5	
デパート・スーパー	44	22.1	
コンビニエンスストア	5	2.5	
上記以外の販売業	42	21.1	
本人又は家族	8	4.0	
不明	26	13.1	
その他	6	3.0	

注: 届出のなかったものについては省略

#### ・ジャムにカビ

→スーパーで購入した5個のジャムのうち、3個からカビの発生が認められた。検査の結果、カビは*Penicillium*属と判明したが、工場での加熱温度や密封検査等に問題がなかったことから、製造段階でのカビの混入の可能性は低いと考えられた。また、苦情となった当該品には打ち傷が見られたこと、蓋が容易に開いたことから、工場出荷後になんらかの衝撃が加わり、瓶の機密性が損なわれ、カビの胞子が混入したも

## 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	824	100.0	386	100	51	3	7	39	186
水産食品	51	6.2	13	6				1	6
水産加工食品	48	5.8	28	7				2	19
畜産食品	36	4.4	8		2			1	5
畜産加工食品	37	4.5	16	4	3			1	8
その他の動物性食品	2	0.2	0						
農産食品	141	17.1	77	37	5		3	10	22
農産加工食品	124	15.0	61	8	8	2	2	9	32
そう菜半製品	74	9.0	38	8	10			2	18
そう菜半製品	7	0.8	6						6
パン類・菓子類	82	10.0	39	12	3			6	18
飲料	64	7.8	33	7	4			2	20
油脂	3	0.4	2	1					1
複合調理食品	111	13.5	56	7	14	1	2	5	27
その他の食料品	16	1.9	7	2	2				3
器具容器包装	10	1.2	0						
食品類以外	15	1.8	1	1					
不明	3	0.4	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

##### ・ 天ぷらの異味

→ イカゲソの天ぷらを食べたところ、苦味を感じた。販売店舗の調査を行ったところ、食品添加物のアルコールを噴霧してから調理しており、当該品は調理の際にアルコールを噴霧しすぎてしまい、苦味として残ったものと推察された。

##### ・ キャンディーの苦味

→ キャンディーをなめたところ、苦味を感じた。苦情品について目視をしたところ、割れた断面には窪んだ箇所が見られ、そこから香料の臭気を強く感じた。製造過程で攪拌・混合をした際に気泡が生じ、香料・酸味料の一部が気泡の部分に片寄った状態で成型され、苦味の原因となったものと推察された。

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
438	10	15	7	128	23	13	16	26	10	190
38			3	14	1	4			2	14
20			1	8	1			2	2	6
28			1	4	1		1			21
21		1		7	1		1		1	10
2										2
64	2			28	10	2	2	4		16
63		5		22	2	2	3	5	1	23
36	2		2	11		1		2		18
1										1
43	2	4		7	2	2	4	5	3	14
31	1	1		12	1	1		1		14
1										1
55	2	3		8	2	1	3	6	1	29
9	1			2	1		1			4
10		1		3	1		1			4
14				2				1		11
2										2

・ カボチャ饅頭からアンモニア臭

→ 製造所の調査の結果、饅頭を蒸す工程時間を規定時間より短く設定しており、粗熱を取った後、すぐに乾燥を防ぐためのシートをかぶせていた。また、原材料のミックス粉に膨張剤4種類(炭酸水素ナトリウム、塩化アンモニウム、L-酒石酸ナトリウム、焼き珪酸ナトリウム)が含まれており、蒸し時間が短いとアンモニア臭が発生することが判明した。異臭の原因は製造工程の蒸し方にあるものと推察された。

・ 冷や汁から塩素臭

→ 包装材を確認したところ、スープ小袋から塩素臭を認めた。製造所の調査をしたところ、スープ個袋の表面殺菌に次亜塩素酸ナトリウム溶液が使われていることが判明した。本件はこの次亜塩素酸ナトリウムが揮散する前にパッケージされたものと推察された。



## (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	824	100.0	386	100	51	3	7	39	186	
飲食店営業	小計	170	20.6	89	14	27	1	1	3	43
	一般	97	11.8	44	7	16	1		2	18
	そば	2	0.2	1						1
	しし	9	1.1	5		1				4
	弁当	23	2.8	16	3	2		1	1	9
	出張	8	1.0	5		1				4
そうざい	19	2.3	11	3	4				4	
自動車・移動	2	0.2	2	1	1					
給食	9	1.1	5		2				3	
旅館	1	0.1	0							
菓子製造業	32	3.9	12	3				1	8	
アイスクリーム類製造業	1	0.1	1						1	
食肉処理業	6	0.7	1					1		
食肉製品製造業	1	0.1	0							
魚肉ねり製品製造業	2	0.2	1						1	
清涼飲料水製造業	12	1.5	9	1	1				7	
豆腐製造業	3	0.4	2		1		1			
めん類製造業	1	0.1	0							
そうざい製造業	6	0.7	3						3	
かん詰又はびん詰食品製造業	2	0.2	1						1	
食品衛生法において許可を要する その他の製造業	8	1.0	2						2	
条例で定める許可を要する製造業	7	0.8	3					1	2	
許可を要しない製造業	7	0.8	0							
デパート・スーパー	196	23.8	87	26	11	1		11	38	
コンビニエンスストア	22	2.7	13	2	1			2	8	
行商・自動車での販売業	1	0.1	1	1						
自動販売機	8	1.0	5		2				3	
上記以外の販売業	216	26.2	99	35	7	1	1	12	43	
本人又は家族	9	1.1	5	2				1	2	
不明	74	9.0	32	8				1	7	
その他	40	4.9	20	8	1		3		8	

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
438	10	15	7	128	23	13	16	26	10	190
81	1	1	0	20	0	3	2	5	0	49
53				14		3	2	4		30
1										1
4				1						3
7	1	1		1						4
3										3
8				3				1		4
0										
4				1						3
1										1
20	1	2		5		1	3	2	3	3
0										
5							1			4
1										1
1										1
3				1						2
1							1			
1										1
3				2			1			
1										1
6		1		1	1					3
4				1						3
7	1	1		3					1	1
109	3	2	3	32	7	4	4	5	4	45
9	1	1	1	1		1				4
0										
3				1						2
117	3	5	1	37	7	3	3	9	2	47
4				1						3
42		2	2	17	4	1	1	3		12
20				6	4			2		8

## 5 変色

### (1) 食品別分類

食品分類	合計	構成比 (%)
合計	128	100.0
水産加工食品	15	11.7
水産加工食品	7	5.5
畜産加工食品	18	14.1
畜産加工食品	4	3.1
その他の動物性食品	1	0.8
農産加工食品	37	28.9
農産加工食品	18	14.1
ソノ類・菓子	3	2.3
ソノ類・菓子	6	4.7
飲料	3	2.3
複合調理食品	10	7.8
その他の食料品	2	1.6
器具容器包装	2	1.6
食品類以外	2	1.6

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

## 6 変質

### (1) 食品別分類

食品分類	合計	構成比 (%)
合計	94	100.0
水産加工食品	5	5.3
水産加工食品	5	5.3
畜産加工食品	7	7.4
畜産加工食品	2	2.1
その他の動物性食品	2	2.1
農産加工食品	13	13.8
農産加工食品	19	20.2
ソノ類・菓子	4	4.3
ソノ類・菓子	10	10.6
飲料	5	5.3
複合調理食品	18	19.1
その他の食料品	2	2.1
器具容器包装	1	1.1
食品類以外	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

### (2) 施設別分類

施設分類	合計	構成比 (%)	
合計	128	100.0	
小計	18	14.1	
飲食店営業	一般	10	7.8
	すし	2	1.6
	出	1	0.8
	そうざい	4	3.1
	給食	1	0.8
菓子製造業	2	1.6	
肉処	1	0.8	
清涼飲料水製造業	1	0.8	
めん類製造業	2	1.6	
デパート・スーパー	34	26.6	
コンビニエンスストア	2	1.6	
自動販売	1	0.8	
上記以外の販売業	29	22.7	
本人又は家族	16	12.5	
その他	6	4.7	
不明	16	12.5	

注: 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	94	100.0	
小計	22	23.4	
飲食店営業	一般	12	12.8
	すし	1	1.1
	出	4	4.3
	そうざい	2	2.1
	給食	2	2.1
菓子製造業	3	3.2	
めん類製造業	1	1.1	
そうざい製造業	2	2.1	
かん詰又はびん詰食品製造業	1	1.1	
許可を要しない製造業	1	1.1	
デパート・スーパー	23	24.5	
コンビニエンスストア	5	5.3	
行商・自動車での販売業	1	1.1	
上記以外の販売業	21	22.3	
本人又は家族	8	8.5	
その他	5	5.3	
不明	1	1.1	

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

- 『変色』の事例
- ・ グリンピースご飯の緑変  
→ グリンピースを入れて米飯を炊いたところ、米飯が緑色になった。グリンピースには着色料(青1、黄4)が使用されており、検査でも同着色料が検出されたことから、グリンピースに使用されていた着色料がご飯に付着し、緑変したものと推察された。
  - ・ 缶詰コンビーフの変色  
→ コンビーフが缶詰内に十分に充填されておらず、空洞ができていた。肉中のミオグロビンが酸化し、メミオグロビンになり、褐色に変色したと考えられた。
- 『変質』の事例
- ・ カボチャが白く変質、腐敗臭がする  
→ クリスタルというカボチャの糖質やでんぷん質の結晶が原因。カボチャの生育段階で十分な水分が得られない場合に発生しやすい現象である。

食品分類	合計	構成比 (%)
合計	630	100.0
水産加工食品	28	4.4
水産畜産加工食品	24	3.8
畜産加工食品	25	4.0
その他の動物性食品	41	6.5
農産加工食品	2	0.3
農産加工食品	28	4.4
農産加工食品	31	4.9
その他の食品	55	8.7
そう菜半製品	2	0.3
パン類・菓子	82	13.0
飲料	38	6.0
油脂	1	0.2
複合調理食品	130	20.6
その他の食料品	41	6.5
食品添加物	1	0.2
器具容器器包装	5	0.8
食用品類以外	74	11.7
不明	22	3.5

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

### 『食品の取り扱い』の事例

- ・ 期限切れ商品を販売している
- ・ 冷蔵販売品を常温で販売している
- ・ 直射日光の当たる場所でそうざいを販売している
- ・ 生焼けのハンバーグを提供された
- ・ 調理場の外で肉をカットしている
- ・ 鼻をかんだ後、手を洗わずに調理している
- ・ 一度提供したスープを鍋に戻していた

### (2) 施設別分類

施設分類	合計	構成比 (%)	
合計	630	100.0	
飲食店営業	小計	323	51.3
	一般	230	36.5
	そば	11	1.7
	すし	18	2.9
	弁当	17	2.7
	仕出し	8	1.3
そうざい	給食	20	3.2
	旅館	16	2.5
旅館	3	0.5	
菓子製造業	26	4.1	
アイスクリーム類製造業	1	0.2	
食肉処理業	3	0.5	
食肉製品製造業	1	0.2	
清涼飲料水製造業	1	0.2	
豆腐製造業	2	0.3	
めん類製造業	2	0.3	
そうざい製造業	5	0.8	
食品衛生法において許可を要するその他の製造業	2	0.3	
条例で定める許可を要する製造業	4	0.6	
許可を要しない製造業	1	0.2	
デパート・スーパー	78	12.4	
コンビニエンスストア	23	3.7	
行商・自動車での販売業	3	0.5	
自動販売機	5	0.8	
上記以外の販売業	125	19.8	
個人又は家族	1	0.2	
不明	3	0.5	
その他	21	3.3	

注: 届出のなかったものについては省略

## 8 表示

### (1)食品別分類

食品分類	合計	構成比 (%)
合計	314	100.0
水産食品	15	4.8
水産加工食品	42	13.4
畜産食品	19	6.1
畜産加工食品	10	3.2
農産加工食品	8	2.5
農産加工食品	45	14.3
そう菜半製品	27	8.6
パン類・菓子	3	1.0
飲料	70	22.3
油脂	8	2.5
複合調理食品	2	0.6
その他の食料	31	9.9
器具包装	24	7.6
食品類以外	1	0.3
不明	6	1.9
不明	3	1.0

#### 『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
- ・ 無表示で販売されている
- ・ 食品添加物の表示がない
- ・ 産地表示が正しくない

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	314	100.0	
小計	49	15.6	
飲食店営業	一般	18	5.7
	すし	2	0.6
	弁当	11	3.5
	仕出し	2	0.6
	そうざい	14	4.5
	自動車・移動食	1	0.3
菓子製造業	1	0.3	
食肉処理業	28	8.9	
食肉製品製造業	5	1.6	
魚肉ねり製品製造業	1	0.3	
ソー ス類製造業	1	0.3	
清涼飲料水製造業	2	0.6	
豆腐製造業	1	0.3	
めん類製造業	4	1.3	
そうざい製造業	2	0.6	
食品衛生法において許可を要するその他の製造業	12	3.8	
その他の製造業	1	0.3	
条例で定める許可を要する製造業	16	5.1	
許可を要しない製造業	5	1.6	
パート・スーパー	66	21.0	
コンビニエンスストア	7	2.2	
行商・自動車での販売業	2	0.6	
上記以外の販売業	94	29.9	
その他	6	1.9	
不明	12	3.8	

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	1,951	100.0
水産加工食品	111	5.7
水産加工食品	48	2.5
畜産加工食品	91	4.7
畜産加工食品	50	2.6
その他の動物性食品	6	0.3
農産加工食品	54	2.8
農産加工食品	105	5.4
そうざい	155	7.9
そうざい	8	0.4
パン類・菓子	118	6.0
飲料	66	3.4
複合調理食品	787	40.3
その他の食料品	31	1.6
器具容器	2	0.1
食品類以外	49	2.5
不明	270	13.8

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

・ 食中毒事件については、別誌「平成20年東京都の食中毒概要」及び「平成21年東京都の食中毒概要」を参照のこと。

### (2)施設別分類

施設分類	合計	構成比 (%)	
合計	1,951	100.0	
飲食店営業	小計	1,028	52.7
	一般	676	34.6
	そば	27	1.4
	しし	86	4.4
	弁当	63	3.2
	出し	25	1.3
	そうざい	47	2.4
	自動車・移動	2	0.1
	給食館	83	4.3
	旅館	19	1.0
喫茶店営業	2	0.1	
菓子製造業	48	2.5	
アイスクリーム類製造業	1	0.1	
乳処理想造業	1	0.1	
乳製品製造業	2	0.1	
食肉製品製造業	2	0.1	
魚肉ねり製品製造業	1	0.1	
ソー司類製造業	2	0.1	
酒類製造業	2	0.1	
清涼飲料水製造業	2	0.1	
豆腐製造業	5	0.3	
めん類製造業	1	0.1	
そうざい製造業	8	0.4	
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その他の製造業	2	0.1	
条例で定める許可を要する製造業	6	0.3	
許可を要しない製造業	8	0.4	
デパート・スーパー	180	9.2	
コンビニエンスストア	36	1.8	
行商・自動車での販売業	6	0.3	
自動販売機	10	0.5	
上記以外の販売業	188	9.6	
本人又は家族	36	1.8	
不明	308	15.8	
その他	65	3.3	

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	534	100.0	82	29	14	172	151	86
水産食品	4	0.7					4	
畜産加工品	4	0.7					2	2
その他の動物性食品	2	0.4					1	1
農産食品	6	1.1				3	1	2
農産加工食品	7	1.3	1			1	3	2
そう菜	22	4.1	8			6	6	2
そう菜半製品	1	0.2					1	
パン類・菓子類	22	4.1	1	1		10	6	4
飲料	4	0.7				1	1	2
複合調理食品	62	11.6	8	1		28	17	8
その他の食料品	6	1.1				4		2
器具容器包装	4	0.7					4	
食品類以外	373	69.9	63	25	13	116	100	56
不明	17	3.2	1	2	1	3	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

#### 『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
- ・ 飲食店から出る煙が流れてきて困る
- ・ 調理場内の手洗い器に荷物が置かれていて、使用している形跡がない
- ・ スーパーの冷蔵庫の温度点検表が記録されていない
- ・ 区画のない飲食店がある

(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	534	100.0	82	29	14	172	151	86	
飲食店営業	小計	423	79.2	74	25	13	127	121	63
	一般	333	62.4	67	23	11	92	88	52
	そば	14	2.6			2	5	6	1
	すし	22	4.1	1	1		15	4	1
	弁当	18	3.4				8	6	4
	仕出し	6	1.1				2	4	
そうざい	16	3.0	6			4	4	2	
自動車・移動食	1	0.2						1	
給食	13	2.4		1		1	9	2	
喫茶店	2	0.4					1	1	
菓子製造業	15	2.8	1	1		7	4	2	
肉処	1	0.2		1					
清涼飲料水製造業	2	0.4						2	
豆腐製造業	4	0.7				2	2		
めん類製造業	1	0.2						1	
そうざい製造業	1	0.2				1			
食品衛生法において許可を要する その他の製造業	1	0.2						1	
条例で定める許可を要する 製造業	4	0.7				1	1	2	
許可を要しない製造業	1	0.2						1	
デパート・スーパー	26	4.9	2	1		14	7	2	
コンビニエンスストア	2	0.4				2			
行商・自動車での販売業	2	0.4						2	
自動販売機	2	0.4						2	
上記以外の販売業	28	5.2	1	1		14	7	5	
本人又は家族	1	0.2						1	
不明	5	0.9	2			2		1	
その他	13	2.4	2		1	2	1	7	

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			
合計	1,287	100.0	33	5 28	75	65	10 41 14	126	197	92	
水産食品	34	2.6	0		0	0		4	7	0	
水産加工食品	23	1.8	0		0	0		0	1	0	
畜産食品	24	1.9	0		1	0		1	3	1	
畜産加工品	31	2.4	1	1	0	1	1	1	3	1	
その他の動物性食品	2	0.2	0		0	0		0	0	0	
農産食品	46	3.6	0		0	1	1	0	4	0	
農産加工食品	72	5.6	0		2	0		0	2	2	
そう菜	65	5.1	0		0	0		10	12	4	
そう菜半製品	3	0.2	0		0	0		1	0	0	
パン類・菓子類	76	5.9	2	2	0	2	1	1	3	17	6
飲料	46	3.6	0		0	1	1	0	2	4	
油脂	3	0.2	0		0	0		0	1	0	
複合調理食品	230	17.9	2	2	6	5	1 3 1	68	36	16	
その他の食料品	38	3.0	0		1	0		1	4	4	
食品添加物	3	0.2	0		0	0		0	0	0	
器具容器包装	31	2.4	0		0	0		0	14	0	
おもちゃ	3	0.2	0		0	0		0	0	0	
食品類以外	467	36.3	25	4 21	58	53	8 35 10	34	77	47	
不明	90	7.0	3	1 2	7	2		3	14	7	

注:苦情要因が複数の事例は、それぞれの項目に計上

#### 『その他』の事例

- ・調理場で猫を飼っている
- ・調理中に喫煙をしている料理人がいる
- ・飲食店で提供された皿の裏側が汚れている
- ・購入したパンに、ネズミにかじられた跡がある
- ・飲食店のごみの出し方が悪く、悪臭がする
- ・営業許可の名義人と違う人が営業している

従業員の衛生知識の欠如	その他
85	614
3	20
3	19
0	18
0	24
1	1
0	41
3	63
4	35
0	2
2	44
2	37
0	2
19	78
0	28
0	3
0	17
0	3
44	129
4	50

## (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	1,287	100.0	33	5 28	75	65	10 41 14	
飲食店営業	小計	664	51.6	26	4 22	58	52	6 37 9
	一般	466	36.2	24	4 20	47	45	6 32 7
	そば	28	2.2	1	1	4	3	3
	すし	35	2.7	0		5	0	
	弁当	36	2.8	0		0	0	
	仕出し	11	0.9	0		2	2	1 1
そうざい	32	2.5	1	1	0	1	1	
自動車・移動	11	0.9	0		0	0		
給食	38	3.0	0		0	1	1	
旅館	7	0.5	0		0	0		
菓子製造業	39	3.0	1	1	0	2	1	
アイスクリーム類製造業	1	0.1	0		0	0		
乳処 理 業	1	0.1	0		0	0		
乳製品製造業	1	0.1	0		0	0		
食肉処 理 業	9	0.7	0		3	1	1	
食肉製品製造業	4	0.3	0		1	0		
魚肉ねり製品製造業	4	0.3	0		0	0		
氷雪製造業	2	0.2	0		1	0		
みそ製造業	0	0.0	0		0	0		
ソース類製造業	1	0.1	0		0	0		
酒類製造業	2	0.2	0		0	0		
清涼飲料水製造業	0	0.0	0		0	0		
豆腐製造業	5	0.4	0		1	0		
めん類製造業	0	0.0	0		0	0		
そうざい製造業	7	0.5	0		0	0		
かん詰又はびん詰食品製造業	0	0.0	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	12	0.9	0		1	0		
許可を要しない製造業	4	0.3	0		0	1	1	
デパート・スーパー	81	6.3	1	1	1	1	1	
コンビニエンスストア	11	0.9	0		2	0		
行商・自動車での販売業	71	5.5	2	2	1	0		
自動販売機	4	0.3	0		0	0		
上記以外の販売業	166	12.9	2	2	2	6	1 3 2	
本人又は家族	32	2.5	0		0	0		
不明	63	4.9	0		4	1	1	
その他	101	7.8	1	1	0	1	1	

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
126	197	92	85	614
53	145	39	66	225
37	102	31	45	135
0	12	1	0	7
1	12	0	8	9
7	8	3	3	15
0	2	0	0	5
2	3	1	4	20
5	2	2	0	2
0	3	1	3	30
1	1	0	3	2
1	12	3	3	17
1	0	0	0	0
0	0	0	0	1
0	0	0	0	1
0	1	0	0	4
0	1	0	1	1
0	1	0	1	2
0	0	1	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	1	0
0	0	0	0	2
0	0	0	0	0
0	0	0	3	1
0	0	0	0	0
0	1	1	0	5
0	0	0	0	0
1	0	0	0	1
1	1	1	0	8
0	0	1	0	2
1	12	0	2	63
0	4	0	0	5
56	1	10	0	1
0	0	0	0	4
9	12	15	7	113
0	0	0	0	32
3	1	3	0	51
0	5	18	1	75