

## 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					寄生虫			
			小計	ハエ	ゴキブリ	虫卵・幼虫・蛹	その他の虫	不明	小計	アニサキス	その他
合計	561	100.0	173	18	78	20	28	29	16	12	4
水産食品	14	2.5	2			1	1		10	9	1
水産加工食品	19	3.4	2	1			1		5	3	2
畜産食品	20	3.6	4			1		3	0		
畜産加工食品	18	3.2	0						0		
農産食品	15	2.7	12	1	1	5	3	2	0		
農産加工食品	24	4.3	9	1	2		4	2	0		
菓子	55	9.8	12	4	1	1	4	2	0		
飲料	24	4.3	14	2	9	1	2		0		
油脂	1	0.2	0						0		
調理済み食品	344	61.3	107	6	63	11	11	16	1		1
その他の食品	3	0.5	0						0		
食品添加物	14	2.5	6	3				3	0		
食器容器	0	0.0	0						0		
おもち	0	0.0	0						0		
食品類以外	6	1.1	3		1		2		0		
不明	4	0.7	2		1			1	0		

注1: 苦情要因が複数の事例は、それぞれの項目に計上(以下同じ)

注2: 構成比は四捨五入しているため、合計と一致しない場合がある(以下同じ)。

#### 『異物混入』の事例

##### ・食パンからビニール片

→スーパーで食パンを購入後、開封したところ、青色のビニール片が混入していた。

調査の結果、製造に使用するビニールシートまたは手袋が何らかの原因で破れ、その破片が混入したものと考えられた。

##### ・唐揚げから金属異物

→そうざい店でテイクアウトした唐揚げを喫食したところ、金属片のようなものが出てきた。

異物は、調理器具の洗浄に使用している金属たわしの一部で、洗浄不足により器具に残ってしまい、唐揚げに混入したものと考えられた。

##### ・豆腐から虫

→豆腐に虫が混入していた。

虫は、コバエの一種と考えられ、製造場の排水溝内で発生したコバエが製造場に侵入し、豆腐の製造工程中に混入したものと考えられた。

鉱物性異物					動物性異物					合成樹脂類			植物性異物	紙	繊維	たばこ	絆創膏	食品の一部	その他	不明	
小計	ガラス	石・砂	金属	その他	小計	人毛（毛髪等）	獣毛	人の歯（歯科治療材を含む）	その他	小計	ビニール類	ゴム									その他の合成樹脂類
69	4	3	55	7	80	48	5	3	24	95	38	3	54	23	5	7	3	5	27	21	37
0				1	1					0				0	0	1	0	0	0	0	0
4	1		1	2	1				1	5			5	0	0	1	0	0	1	0	0
4			4		3		1		2	3	1		2	3	0	0	0	0	0	1	2
1			1		4	2	1		1	5	2	2	1	1	1	0	0	0	3	1	2
0					1				1	1			1	0	0	0	0	0	0	0	1
1			1		3	1	1	1		4	1		3	1	0	0	0	0	1	0	5
8			7	1	6	3		2	1	12	6		6	3	1	4	0	0	3	2	4
4	1		3		0					1			1	0	0	0	0	0	2	2	1
0					0					1	1			0	0	0	0	0	0	0	0
46	2	3	37	4	56	38	1		17	60	27	1	32	12	2	1	3	5	16	14	21
0					0					2			2	0	0	0	0	0	0	0	1
1			1		1				1	0				3	1	0	0	0	1	1	0
0					0					0				0	0	0	0	0	0	0	0
0					0					0				0	0	0	0	0	0	0	0
0					0					0				0	0	0	0	0	0	0	0
0					2	2				1			1	0	0	0	0	0	0	0	0
0					2	1	1			0				0	0	0	0	0	0	0	0

・ サラダから針金

→飲食店でサラダを喫食したところ、2cm程の針金が出てきた。

当該店舗で水切りに使用しているザルの一部が破損しており、このザルの針金が入混入したと考えられた。

・ 水炊きから絆創膏

→飲食店で水炊きを喫食した際、異臭と食感の違和感を覚えて吐き出したところ、絆創膏が出てきた。

当日は、調理を担当していたスタッフが手を切ってしまう、絆創膏をしていた。当該施設では、肉を触る作業で手袋を着用している。肉団子を作る作業から別の作業に移る際に手袋を外したときに、絆創膏が入混入した可能性が高いと考えられた。

・ ラーメンから皿

→飲食店でラーメンを喫食したところ、スープの中から皿が出てきた。

皿は当該施設でざるそばの薬味入れに使用しているもので、ざるそばの盛り付けとラーメンの盛り付けは同じ作業台で行われていた。また、ラーメンのどんぶり薬味入れは両方とも黒色であり、重なっていることに気がつかずにラーメンの盛り付けを行った可能性があった。

## (2) 施設別分類

施設分類	合計	構成比 (%)	虫					寄生虫				
			小計	ハエ	ゴキブリ	虫卵・幼虫・蛹	その他の虫	不明	小計	アニサキス	その他	
合計	561	100.0	173	18	78	20	28	29	16	12	4	
飲食店営業	小計	369	65.8	133	12	73	12	16	20	7	6	1
	一般 (日本料理店)	37	6.6	12		9		1	2	3	2	1
	一般 (外国料理店)	31	5.5	8		5			3	0		
	一般 (中華料理店)	59	10.5	29	4	17	2	2	4	0		
	一般 (定食屋、レストラン)	53	9.4	21		10	5	4	2	0		
	一般 (焼肉店)	7	1.2	2	1		1			0		
	一般 (居酒屋)	23	4.1	10	1	7	1	1		3	3	
	一般 (仕出し屋、弁当屋、そうざい店)	76	13.5	19	1	9	2	3	4	0		
	一般 (その他)	82	14.6	31	5	15	1	5	5	1	1	
	簡易移動	0	0.0	0						0		
臨時自動車	1	0.2	1		1				0			
天ぷら船、屋形船	0	0.0	0						0			
調理機能を有する自動販売機	0	0.0	0						0			
食肉販売業	16	2.9	1					1	0			
魚介類販売業	14	2.5	1	1					6	4	2	
食肉処理業	1	0.2	0						1		1	
菓子製造業	29	5.2	6	3			1	2	0			
清涼飲料水製造業	2	0.4	0						0			
食肉製品製造業	0	0.0	0						0			
水産製品製造業	0	0.0	0						0			
豆腐製造業	4	0.7	1	1					0			
そうざい製造業	3	0.5	0						0			
冷凍食品製造業	0	0.0	0						0			
漬物製造業	1	0.2	1					1	0			
食品の小分け業	0	0.0	0						0			
食品衛生法において許可を要するその他の営業	3	0.5	0						0			
集団給食	5	0.9	0						0			
(届出)	旧許可業種であった営業	9	1.6	0						0		
	販売業	52	9.3	15	1	2	5	5	2	2	2	
	製造・加工業	7	1.2	3		1		1	1	0		
商行	0	0.0	0						0			
臨時出店者	0	0.0	0						0			
家庭	2	0.4	0						0			
その他	13	2.3	2				1	1	0			
不明	31	5.5	10		2	2	3	3	0			

鉱物性異物					動物性異物				合成樹脂類			植物性異物	紙	繊維	たばこ	絆創膏	食品の一部	その他	不明		
小計	ガラス	石・砂	金属	その他	小計	人毛（毛髪等）	獣毛	人の歯 （歯科治療材を含む）	その他	小計	ビニール類									ゴム	その他の合成樹脂類
69	4	3	55	7	80	48	5	3	24	95	38	3	54	23	5	7	3	5	27	21	37
46	2	3	37	4	50	33	2	1	14	60	28	2	30	10	1	2	3	5	17	13	22
2			1	1	5	4			1	7	4		3	2	0	0	0	1	2	1	2
5			4	1	8	6	1		1	5	3		2	2	0	0	0	0	3	0	0
8			8		3	2			1	7	2		5	2	1	1	3	0	1	1	3
10	1	1	7	1	4	4				7	3		4	0	0	0	0	1	3	1	6
0					1	1				1			1	0	0	0	0	0	0	1	2
1			1		3	2		1		2		1	1	0	0	0	0	2	0	2	0
13	1	2	10		16	7			9	15	10	1	4	1	0	1	0	1	5	0	5
7			6	1	10	7	1		2	16	6		10	3	0	0	0	0	3	7	4
0					0					0				0	0	0	0	0	0	0	0
0					0					0				0	0	0	0	0	0	0	0
0					0					0				0	0	0	0	0	0	0	0
0			4		2		1		1	4	1	1	2	3	1	0	0	0	0	0	1
3	1		1	1	0					3			3	0	0	1	0	0	0	0	0
0					0					0				0	0	0	0	0	0	0	0
2			2		6	4		2		7	3		4	2	1	3	0	0	1	0	1
1	1				0					0				0	0	0	0	0	0	1	0
0					0					0				0	0	0	0	0	0	0	0
0					0					0				0	0	0	0	0	0	0	0
0					0					0				0	0	0	0	0	0	0	0
1			1		0					1			1	0	0	0	0	0	0	0	1
2			2		1	1				0				0	1	0	0	0	0	1	0
0			3	1	2	1	1			3	1		2	0	0	0	0	0	1	0	3
4					8	1			7	6			6	4	0	1	0	0	3	4	5
0					1				1	2	1		1	0	0	0	0	0	0	0	1
0					0					0				0	0	0	0	0	0	0	0
0					2	2				0				0	0	0	0	0	0	0	0
2			2		2	2				3	1		2	2	0	0	0	0	2	0	0
4			3	1	4	4				4	2		2	2	1	0	0	0	1	2	3

## 2 腐敗・変敗

### (1) 食品別分類

食品分類	合計	構成比(%)
合計	52	100.0
水産食品	3	5.8
水産加工食品	1	1.9
畜産食品	4	7.7
畜産加工食品	3	5.8
農産加工食品	11	21.2
農産加工食品	7	13.5
菓類	1	1.9
飲料	3	5.8
油脂	0	0.0
調理済み食品	17	32.7
その他食品	0	0.0
食品添加物	1	1.9
器具包装	0	0.0
おもち	0	0.0
食品類以外	1	1.9
不明	0	0.0

『腐敗・変敗』の事例

#### ・肉じゃがの腐敗

→自宅に届いた肉じゃが(常温保存可能な商品)について、通常は空気が抜けた状態のものが、膨張していた。また、レンジで加熱して開封したところ、腐敗臭がした。

調査の結果、製造工程自体には異常がなかったが、商品を詰め合わせた以降に当該品の外装が折れ、その箇所からシール部分の接着が剥がれて穴が開い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	52	100.0
小計	18	34.6
一般 (日本料理店)	3	5.8
一般 (外国料理店)	2	3.8
一般 (中華料理店)	3	5.8
一般 (定食屋、レストラン)	1	1.9
一般 (焼肉店)	1	1.9
一般 (居酒屋)	1	1.9
一般 (仕出し屋、弁当屋、そうざい店)	3	5.8
一般 (その他)	4	7.7
簡易移動	0	0.0
移動	0	0.0
臨時自動車	0	0.0
天ぷら船、屋形船	0	0.0
調理機能を有する自動販売機	0	0.0
食肉販売業	4	7.7
魚介類販売業	2	3.8
食肉処理業	0	0.0
菓子製造業	0	0.0
清涼飲料水製造業	1	1.9
食肉製品製造業	0	0.0
水産製品製造業	0	0.0
豆腐製造業	1	1.9
そうざい製造業	0	0.0
冷凍食品製造業	0	0.0
漬物製造業	0	0.0
食品の小分け業	0	0.0
食品衛生法において許可を要するその他営業	0	0.0
集団給食	0	0.0
(届出)	2	3.8
旧許可業種であった営業	17	32.7
販売業	0	0.0
製造・加工業	0	0.0
行商	0	0.0
臨時出店者	0	0.0
家庭	0	0.0
その他	4	7.7
不明	3	5.8

### 3 カビの発生

#### (1) 食品別分類

食品分類	合計	構成比(%)
合計	65	100.0
水産食品	0	0.0
水産加工食品	2	3.1
畜産食品	0	0.0
畜産加工食品	5	7.7
農産食品	15	23.1
農産加工食品	6	9.2
菓類	16	24.6
飲料	4	6.2
油脂	0	0.0
調理済み食品	9	13.8
その他の食品	0	0.0
その他の食品	3	4.6
食品添加物	0	0.0
器具容器	1	1.5
おもちゃ	0	0.0
食品類以外	4	6.2
不明	0	0.0

#### 『カビの発生』の事例

- ・購入したコンデンスクリームを喫食したところ、異味を感じた。また、黒い異物が出てきた。  
調査の結果、製造工程には問題は見られず、流通や販売の過程で衝撃が加わり、密封が保てなくなったことでカビが発生したものと考えられた。
- ・購入したチーズケーキにカビが生えていた。  
調査の結果、調理場の衛生管理が不十分であったほか、冷蔵ケース内の温度が10℃を超えていた。
- ・がんもどきを購入したところ、カビが生えていた。  
調査の結果、製造したがんもどきは「先入れ先出し」がされておらず、また一部の商品で陳列時の保存温度が守られていなかった。

#### (2) 施設別分類

施設分類	合計	構成比(%)
合計	65	100.0
小計	12	18.5
一般（日本料理店）	1	1.5
一般（外国料理店）	0	0.0
一般（中華料理店）	4	6.2
一般（定食屋、レストラン）	0	0.0
一般（焼肉店）	0	0.0
一般（居酒屋）	0	0.0
一般（仕出し屋、弁当屋、そうざい店）	2	3.1
一般（その他）	5	7.7
簡易移動	0	0.0
移動	0	0.0
臨時	0	0.0
自動車	0	0.0
天ぷら船、屋形船	0	0.0
調理機能をもつ自動販売機	0	0.0
食肉販売業	0	0.0
魚介類販売業	1	1.5
食肉処理業	0	0.0
菓子製造業	13	20.0
清涼飲料水製造業	0	0.0
食肉製品製造業	0	0.0
水産製品製造業	0	0.0
豆腐製造業	1	1.5
そうざい製造業	1	1.5
冷凍食品製造業	0	0.0
漬物製造業	0	0.0
食品の小分け業	1	1.5
食品衛生法において許可を要するその他の営業	0	0.0
集団給食	1	1.5
（届出）		
旧許可業種であった営業	1	1.5
販売業	26	40.0
製造・加工業	1	1.5
行商	0	0.0
臨時出店者	0	0.0
家庭	1	1.5
その他	5	7.7
不明	1	1.5

## 4 異味・異臭

### (1)食品別分類

食品分類	合計	構成比 (%)	異味	異臭
合計	140	100.0	76	64
水産食品	5	3.6	3	2
水産加工食品	5	3.6	1	4
畜産食品	4	2.9	1	3
畜産加工食品	7	5.0	6	1
農産食品	9	6.4	5	4
農産加工食品	12	8.6	8	4
菓子	10	7.1	5	5
飲料	14	10.0	8	6
油脂	0	0.0	0	0
調理済み食品	59	42.1	38	21
そう菜半製品	0	0.0	0	0
その他の食品	1	0.7	1	0
食品添加物	0	0.0	0	0
器具容器包装	0	0.0	0	0
おもちゃ	0	0.0	0	0
食品類以外	11	7.9	0	11
不明	3	2.1	0	3

#### 『異味・異臭』の事例

##### ・ 煮込み料理の異味

→飲食店で煮込み料理を喫食したところ異味を感じた。従業員が確認したところ、ピリピリするような味や、のどが痛くなる感覚があった。

調査の結果、調理工程に問題は見受けられなかったが、当該料理に使用した食器を、当該施設の本社が定めたマニュアルと異なる方法で洗浄していたことが判明した。その際に洗剤が残存し、苦情品に混入したものと推定された。

##### ・ オリーブ塩漬の異味

→普段から喫食しているものと同じオリーブ塩漬を購入・喫食したところ、腐敗したような味がした。また、しばらくして同商品を再度購入・喫食したところ、やはり同様の味がした。

調査の結果、販売店での取扱いに問題はなく、海外の原料原産地でオリーブを保管している間に酵母が増殖し、臭気の原因物質が生成された可能性があるかと推察された。

##### ・ 油揚げから異臭・異味

→飲食店で提供された油揚げから傷んだような臭いがして、かじってみると酸っぱかった。

調査の結果、当該施設では通常、油揚げは冷蔵庫で保管するほか、ピーク時に備えて容器に入れてカウンター付近に少量を保管していた。今回は、後者の方法で保管されていたものが、長時間放置された後に提供されてしまったと考えられた。

## (2) 施設別分類

施設分類		合計	構成比 (%)	異味	異臭
合計		140	100.0	76	64
飲食店営業	小計	83	59.3	45	38
	一般 (日本料理店)	10	7.1	6	4
	一般 (外国料理店)	7	5.0	1	6
	一般 (中華料理店)	12	8.6	7	5
	一般 (定食屋、レストラン)	7	5.0	4	3
	一般 (焼肉店)	2	1.4	1	1
	一般 (居酒屋)	5	3.6	3	2
	一般 (仕出し屋、弁当屋、 そうざい店)	20	14.3	13	7
	一般 (その他)	19	13.6	9	10
	簡易移動	0	0.0	0	0
	臨時自動車	0	0.0	0	0
天ぷら船、屋形船	1	0.7	1	0	
調理機能を有する自動販売機	0	0.0	0	0	
食肉販売業	4	2.9	2	2	
魚介類販売業	8	5.7	2	6	
食肉処理業	1	0.7	0	1	
菓子製造業	4	2.9	2	2	
清涼飲料水製造業	0	0.0	0	0	
食肉製品製造業	0	0.0	0	0	
水産製品製造業	0	0.0	0	0	
豆腐製造業	2	1.4	1	1	
そうざい製造業	1	0.7	1	0	
冷凍食品製造業	1	0.7	1	0	
漬物製造業	0	0.0	0	0	
食品の小分け業	0	0.0	0	0	
食品衛生法において許可を要する その他の営業	1	0.7	0	1	
集団給食	1	0.7	1	0	
(届出)	旧許可業種であった営業	2	1.4	2	0
	販売業	0	0.0	0	0
	製造・加工業	0	0.0	0	0
	行商	19	13.6	12	7
臨時出店者	0	0.0	0	0	
家庭	2	1.4	1	1	
その他	5	3.6	2	3	
不明	6	4.3	4	2	

## 5 変色

### (1) 食品別分類

食品分類	合計	構成比 (%)
合計	12	100.0
水産加工食品	0	0.0
畜産加工食品	3	25.0
農産加工食品	1	8.3
農産加工食品	3	25.0
農産加工食品	0	0.0
菓飲料	0	0.0
油脂	0	0.0
調理済み食品	5	41.7
その他食品	0	0.0
その他食品	0	0.0
食器	0	0.0
おもち	0	0.0
食品類以外	0	0.0
不明	0	0.0

### (2) 施設別分類

施設分類	合計	構成比 (%)
合計	12	100.0
小計	8	66.7
一般 (日本料理店)	1	8.3
一般 (外国料理店)	1	8.3
一般 (中華料理店)	0	0.0
一般 (定食屋、レストラン)	1	8.3
一般 (焼肉店)	3	25.0
一般 (居酒屋)	0	0.0
一般 (仕出し屋、弁当屋、そうざい店)	2	16.7
一般 (その他)	0	0.0
簡易	0	0.0
移動	0	0.0
臨時自動車	0	0.0
天ぷら船、屋形船	0	0.0
調理機能を有する自動販売機	0	0.0
食肉販売業	1	8.3
魚介類販売業	0	0.0
食肉処理業	0	0.0
菓子製造業	0	0.0
清涼飲料水製造業	0	0.0
食肉製品製造業	0	0.0
水産製品製造業	0	0.0
豆腐製造業	0	0.0
そうざい製造業	0	0.0
冷凍食品製造業	0	0.0
漬物製造業	0	0.0
食品の小分け業	0	0.0
食品衛生法において許可を要するその他営業	0	0.0
集団給食	0	0.0
(届出) 旧許可業種であった営業	0	0.0
(届出) 販売業	2	16.7
(届出) 製造・加工業	0	0.0
(届出) 行商	0	0.0
臨時出店者	0	0.0
家庭	0	0.0
その他	0	0.0
不明	1	8.3

### 『変色』の事例

#### ・牛肉が変色

→ 営業者より、「販売した牛ひき肉が変色していると連絡を受けた」旨の相談があった。当該品の表面は綺麗な赤色であったが、内側が赤みがかかった茶色に変色していた。

当該品の検査結果には特段問題が見られなかったことから、変色は腐敗によるものではなく、ミオグロビンが酸化し、変色したものと考えられた。

#### ・ゆで卵の白身が青色に変色

→ 飲食店の利用者から施設に対し、サラダに入っているゆで卵の白身が青くなっているとの申し出があった。

このサラダには、紫キャベツが使用されていた。紫キャベツの色素はアルカリ性で青色に変色することから、卵(アルカリ性)に紫キャベツの色素が移行したものと考えられた。

## 6 変質

### (1) 食品別分類

食品分類	合計	構成比 (%)
合計	12	100.0
水産加工食品	0	0.0
畜産加工食品	1	8.3
畜産加工食品	2	16.7
農産加工食品	3	25.0
農産加工食品	2	16.7
菓飲料	1	8.3
油	1	8.3
調理済み食品	0	0.0
調理済み食品	2	16.7
その他食品	0	0.0
その他食品	0	0.0
食器	0	0.0
食器	0	0.0
その他	0	0.0
食品類以外	0	0.0
不明	0	0.0

### 『変質』の事例

#### ・ そば湯の酸味

→そば屋の利用客から「そば湯の味が酸っぱい」と申し出があった。従業員が確認したところ、酸味を感じた。

当該施設では通常、専用ポットに移してから2時間以内程度でそば湯を全量提供できていたが、当日は天候不良で客数が少なく、8時間程度経過していたことがわかった。

改善策として、ポットに移す1回あたりの量を減らすことや、タイマーを用いて時間管理をすることとした。

### (2) 施設別分類

施設分類	合計	構成比 (%)
合計	12	100.0
小計	3	25.0
一般 (日本料理店)	1	8.3
一般 (外国料理店)	0	0.0
一般 (中華料理店)	0	0.0
一般 (定食屋、レストラン)	0	0.0
一般 (焼肉店)	0	0.0
一般 (居酒屋)	0	0.0
一般 (仕出し屋、弁当屋、そうざい店)	1	8.3
一般 (その他)	1	8.3
簡易移動	0	0.0
簡易移動	0	0.0
臨時自動車	0	0.0
臨時自動車	0	0.0
臨時自動車	0	0.0
調理機能をもつ自動販売機	0	0.0
食肉販売	1	8.3
魚介類販売	0	0.0
食肉処理	1	8.3
菓子製造	0	0.0
清涼飲料水製造	0	0.0
食肉製品製造	0	0.0
水産製品製造	0	0.0
豆腐製品製造	0	0.0
そうざい製造	0	0.0
冷凍食品製造	0	0.0
冷凍食品の小分け	0	0.0
食品衛生法において許可を要する	0	0.0
その他の営業	0	0.0
集団給食	0	0.0
(届出)	0	0.0
旧許可業種であった営業	5	41.7
販売・加工	0	0.0
製・行	0	0.0
臨時出店	0	0.0
家庭	1	8.3
その他	0	0.0
不明	1	8.3

## 7 食品・器具の取扱い

### (1) 食品別分類

食品分類	合計	構成比 (%)	温度管理不備	加熱調理不備	期限切れ	不衛生な取扱い	その他
合計	436	100.0	44	46	80	223	43
水産食品	20	4.6	5	0	2	10	3
水産加工食品	8	1.8	1	0	5	2	0
畜産食品	46	10.6	5	9	5	20	7
畜産加工食品	15	3.4	4	2	8	1	0
農産食品	12	2.8	1	0	2	9	0
農産加工食品	14	3.2	3	0	4	6	1
菓子	52	11.9	7	1	15	24	5
飲料	17	3.9	0	0	10	6	1
油脂	2	0.5	0	0	1	1	0
調理済み食品	166	38.1	13	34	17	88	14
惣菜	3	0.7	1	0	1	0	1
その他食品	11	2.5	1	0	9	0	1
食品添加物	0	0.0	0	0	0	0	0
器具容器	5	1.1	0	0	0	5	0
おもち	0	0.0	0	0	0	0	0
食品類以外	53	12.2	1	0	0	44	8
不明	12	2.8	2	0	1	7	2

### 『食品・器具の取扱い』の事例

- ・ 刺身が常温で販売されていた。
- ・ 店舗に納品された野菜や肉が冷蔵庫に入れられることなく、放置されている。
- ・ 小売店で消費期限が切れた食品が販売されていた。
- ・ 飲食店で提供されたハンバーグが加熱不十分であった。
- ・ 飲食店で、前の客が使用した食器を十分に洗わずに、次の客に提供していた。
- ・ 飲食店で、生肉を切ったまな板を洗わず、そのまま野菜を切っており不衛生である。

## (2) 施設別分類

施設分類		合計	構成比 (%)	不 備 温 度 管 理	不 加 備 熱 調 理	期 限 切 れ	取 扱 不 衛 生 な	そ の 他
合計		436	100.0	44	46	80	223	43
飲食店営業	小 計	256	58.7	13	42	16	153	32
	一般 (日本料理店)	27	6.2	3	4	2	16	2
	一般 (外国料理店)	10	2.3	1	2	0	6	1
	一般 (中華料理店)	34	7.8	1	3	1	27	2
	一般 (定食屋、レストラン)	24	5.5	1	8	1	12	2
	一般 (焼肉店)	16	3.7	1	4	0	7	4
	一般 (居酒屋)	36	8.3	2	9	0	19	6
	一般 (仕出し屋、弁当屋、 そうざい店)	48	11.0	2	7	5	26	8
	一般 (その他)	58	13.3	2	4	7	38	7
	簡易移動	1	0.2	0	0	0	1	0
	臨時自動車	0	0.0	0	0	0	0	0
天ぷら船、屋形船	2	0.5	0	1	0	1	0	
	0	0.0	0	0	0	0	0	
調理機能を有する自動販売機	1	0.2	0	0	1	0	0	
食肉販売業	17	3.9	2	0	4	10	1	
魚介類販売業	18	4.1	5	0	5	6	2	
食肉処理業	2	0.5	0	0	1	1	0	
菓菓子製造業	31	7.1	2	0	5	23	1	
清涼飲料水製造業	0	0.0	0	0	0	0	0	
食肉製品製造業	1	0.2	0	1	0	0	0	
水産製品製造業	0	0.0	0	0	0	0	0	
豆腐製品製造業	1	0.2	0	0	0	1	0	
そうざい製造業	1	0.2	0	1	0	0	0	
冷凍食品製造業	0	0.0	0	0	0	0	0	
漬物の小分け業	0	0.0	0	0	0	0	0	
食品衛生法において許可を要する その他の営業	0	0.0	0	0	0	0	0	
集団給食	11	2.5	4	0	1	5	1	
(届出)	旧許可業種であった営業	10	2.3	2	1	7	0	0
	販売業	60	13.8	14	1	32	10	3
	製造・加工業	0	0.0	0	0	0	0	0
	2	0.5	1	0	0	1	0	
臨時出店者	0	0.0	0	0	0	0	0	
家庭	1	0.2	0	0	0	1	0	
その他	17	3.9	0	0	8	8	1	
不明	7	1.6	1	0	0	4	2	

## 8 従事者

### (1) 食品別分類

食品分類	合計	構成比 (%)	不衛生			従業者の衛生知識の 欠如	健康管理	その他
			小計	手洗い不備	身だしなみ その他			
合計	191	100.0	104	30	27	47	29	29
水産加工食品	3	1.6	1		1		1	0
水産加工食品	1	0.5	1			1	0	0
畜産加工食品	4	2.1	3	1		2	1	0
畜産加工食品	0	0.0	0				0	0
農産加工食品	3	1.6	2			2	1	0
農産加工食品	3	1.6	1		1		0	0
菓子	9	4.7	6	2	1	3	1	0
飲料	4	2.1	4			4	0	0
油脂	0	0.0	0				0	0
調理済み食品	31	16.2	19	6	4	9	6	0
その他の製食品	0	0.0	0				0	0
その他の食品	1	0.5	1	1			0	0
食器	0	0.0	0				0	0
器具	2	1.0	1			1	1	0
おもち	1	0.5	1		1		0	0
食品類以外	106	55.5	61	19	17	25	17	13
不明	23	12.0	3	1	2		1	16

#### 『従事者』の事例

- ・ 飲食店の厨房内で従業員が喫煙している。
- ・ 弁当店の従業員がトイレに行った後、手を洗わずに作業を続けている。
- ・ 調理従事者の爪が長く伸びており不衛生である。
- ・ ゴミ処理をした従業員が、手袋の交換や手洗いをせずに調理を続けている。

(2) 施設別分類

施設分類	合計	構成比 (%)	不衛生			従業者の衛生知識の 欠如	健康管理	その他		
			小計	手洗い不備	身だしなみ その他					
合計	191	103.1	104	30	27	47	29	29	29	
飲食店営業	小計	124	64.9	76	25	17	34	24	3	21
	一般 (日本料理店)	21	11.0	14	3	4	7	3	1	3
	一般 (外国料理店)	12	6.3	9	2	3	4	3	0	0
	一般 (中華料理店)	22	11.5	12	5	1	6	5	0	5
	一般 (定食屋、レストラン)	8	4.2	5	1		4	1	1	1
	一般 (焼肉店)	2	1.0	1			1	0	1	0
	一般 (居酒屋)	16	8.4	9	5		4	5	0	2
	一般 (仕出し屋、弁当屋、 そうざい店)	15	7.9	9	3	3	3	3	0	3
	一般 (その他)	22	11.5	15	6	4	5	3	0	4
	簡易移動	0	0.0	0				0	0	0
	臨時自動車	1	0.5	0				0	0	1
	天ぷら船、屋形船	5	2.6	2		2		1	0	2
	0	0	0.0	0				0	0	0
調理機能をも有する自動販売機	0	0.0	0					0	0	0
食肉販売業	4	2.1	4	1		3		0	0	0
魚介類販売業	5	2.6	3		1	2		0	2	0
食肉処理業	1	0.5	1		1			0	0	0
菓子製造業	15	7.9	9	3	2	4		2	0	4
清涼飲料水製造業	0	0.0	0					0	0	0
食肉製品製造業	0	0.0	0					0	0	0
水産製品製造業	0	0.0	0					0	0	0
豆腐製造業	2	1.0	2		2			0	0	0
そうざい製造業	0	0.0	0					0	0	0
冷凍食品製造業	0	0.0	0					0	0	0
冷漬物の小分け業	0	0.0	0					0	0	0
食品衛生法において許可を要する その他の営業	1	0.5	0					0	0	1
集団給食	12	6.3	2		1	1		0	9	1
(届出)	旧許可業種であった営業 販売業	3	1.6	1		1		2	0	0
	製造・加工業	6	3.1	5	1	1	3	1	0	0
	商行	1	0.5	0				0	0	1
	0	0	0.0	0				0	0	0
臨時出店者	0	0.0	0					0	0	0
家庭その他	0	0.0	0					0	0	0
不明	3	1.6	1		1			0	2	0
不	14	7.3	0					0	13	1

## 9 表示

### (1)食品別分類

食品分類	合計	構成比 (%)	無表示	期限表示	原材料 (添加物含む)	アレルギー物質	原産地等	その他
合計	250	100.0	23	81	21	54	14	57
水産食品	20	8.0	1	5	1	1	7	5
水産加工食品	13	5.2	1	6	0	0	2	4
畜産食品	6	2.4	0	5	0	1	0	0
畜産加工食品	9	3.6	1	5	1	0	0	2
農産食品	8	3.2	3	2	1	0	2	0
農産加工食品	14	5.6	2	9	0	0	0	3
菓子	62	24.8	7	24	6	11	2	12
飲料	4	1.6	0	3	0	0	0	1
油脂	3	1.2	0	1	1	0	0	1
調理済み食品	101	40.4	8	14	10	40	1	28
そう菜半製品	0	0.0	0	0	0	0	0	0
その他の食品	7	2.8	0	4	1	1	0	1
食品添加物	0	0.0	0	0	0	0	0	0
器具容器包装	0	0.0	0	0	0	0	0	0
おもちゃ	0	0.0	0	0	0	0	0	0
食品類以外	2	0.8	0	2	0	0	0	0
不明	1	0.4	0	1	0	0	0	0

#### 『表示』の事例

- ・ 鮮魚店で、原産地表示のない水産物が販売されていた。
- ・ 購入した食品の消費期限が切れていた。
- ・ 輸入食品が、邦文表示がない状態のまま店舗で販売されていた。
- ・ スーパーで販売されていた柑橘類について、輸入品で防かび剤を使用しているにも関わらず、その旨の表示がないものが陳列されていた。
- ・ 通信販売で購入した菓子に、原材料やアレルギーの表示がなかった。
- ・ スーパーで陳列されている加工食品の栄養成分表示が、正しく表示されていない。

## (2) 施設別分類

施設分類		合計	構成比 (%)	無表示	期限表示	原材料 (添加物含む)	アレルギー物質	原産地等	その他
合計		250	100.0	23	81	21	54	14	57
飲食店営業	小計	102	40.8	8	23	4	38	1	28
	一般 (日本料理店)	2	0.8	0	1	0	0	0	1
	一般 (外国料理店)	2	0.8	0	0	0	0	0	2
	一般 (中華料理店)	1	0.4	1	0	0	0	0	0
	一般 (定食屋、レストラン)	8	3.2	2	5	0	1	0	0
	一般 (焼肉店)	2	0.8	0	2	0	0	0	0
	一般 (居酒屋)	1	0.4	1	0	0	0	0	0
	一般 (仕出し屋、弁当屋、 そうざい店)	63	25.2	2	10	3	29	0	19
	一般 (その他)	22	8.8	2	4	1	8	1	6
	簡易移動	1	0.4	0	1	0	0	0	0
	臨時自動車	0	0.0	0	0	0	0	0	0
	天ぷら船、屋形船	0	0.0	0	0	0	0	0	0
調理機能を有する自動販売機	0	0.0	0	0	0	0	0	0	
食肉販売業	7	2.8	1	4	0	1	0	1	
魚介類販売業	25	10.0	2	5	1	2	8	7	
食肉処理業	1	0.4	0	0	1	0	0	0	
菓子製造業	32	12.8	2	7	5	8	1	9	
清涼飲料水製造業	0	0.0	0	0	0	0	0	0	
食肉製品製造業	0	0.0	0	0	0	0	0	0	
水産製品製造業	0	0.0	0	0	0	0	0	0	
豆腐製造業	0	0.0	0	0	0	0	0	0	
そうざい製造業	6	2.4	0	2	4	0	0	0	
冷凍食品製造業	1	0.4	0	0	1	0	0	0	
漬物製造業	0	0.0	0	0	0	0	0	0	
食品の小分け業	0	0.0	0	0	0	0	0	0	
食品衛生法において許可を要する その他の営業者	1	0.4	0	1	0	0	0	0	
集団給食	0	0.0	0	0	0	0	0	0	
(届出)	旧許可業種であった営業 販売業	8	3.2	0	6	0	0	1	1
	製造・加工業	45	18.0	7	25	3	3	2	5
	行商	1	0.4	0	0	0	0	0	1
臨時出店	0	0.0	0	0	0	0	0	0	
家庭	0	0.0	0	0	0	0	0	0	
その他	20	8.0	3	7	2	2	1	5	
不明	1	0.4	0	1	0	0	0	0	

## 10 有症

### (1) 食品別分類

食品分類	合計	構成比 (%)	有症	食物アレルギー
合計	960	100.0	942	18
水産食品	68	7.1	67	1
水産加工食品	17	1.8	17	0
畜産食品	76	7.9	76	0
畜産加工食品	7	0.7	6	1
農産食品	7	0.7	7	0
農産加工食品	7	0.7	7	0
菓類	26	2.7	19	7
飲料	18	1.9	16	2
油脂	2	0.2	2	0
調理済み食品	532	55.4	526	6
そう菜半製品	2	0.2	2	0
その他食品	2	0.2	2	0
食品添加物	0	0.0	0	0
器具容器包装	0	0.0	0	0
おもちゃ	0	0.0	0	0
食品類以外	9	0.9	9	0
不明	187	19.5	186	1

- ・食中毒事件については、別誌「令和2年東京都の食中毒概要」及び「令和3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 (%)	有症	食物アレルギー
合計		960	100.0	942	18
飲食店営業	小計	637	66.4	628	9
	一般（日本料理店）	82	8.5	82	0
	一般（外国料理店）	34	3.5	33	1
	一般（中華料理店）	44	4.6	44	0
	一般（定食屋、レストラン）	74	7.7	74	0
	一般（焼肉店）	60	6.3	60	0
	一般（居酒屋）	172	17.9	170	2
	一般（仕出し屋、弁当屋、 そうざい店）	63	6.6	62	1
	一般（その他）	101	10.5	96	5
	簡易移動	3	0.3	3	0
	臨時自動車	0	0.0	0	0
	天ぷら船、屋形船	2	0.2	2	0
	調理機能をも有する自動販売機	0	0.0	0	0
食肉販売業	4	0.4	4	0	
魚介類販売業	36	3.8	36	0	
食肉処理業	0	0.0	0	0	
菓子製造業	8	0.8	6	2	
清涼飲料水製造業	0	0.0	0	0	
食肉製品製造業	0	0.0	0	0	
水産製品製造業	1	0.1	1	0	
豆腐製造業	0	0.0	0	0	
そうざい製造業	1	0.1	1	0	
冷凍食品製造業	0	0.0	0	0	
漬物製造業	0	0.0	0	0	
食品の小分け業	0	0.0	0	0	
食品衛生法において許可を要する その他の営業	1	0.1	1	0	
集団給食	21	2.2	21	0	
(届出)	旧許可業種であった営業	3	0.3	3	0
	販売業	33	3.4	31	2
	製造・加工業	0	0.0	0	0
臨時出店者 その他 不明	商行	0	0.0	0	0
	臨時出店者	0	0.0	0	0
	その他	10	1.0	9	1
その他	不明	21	2.2	18	3
	不明	184	19.2	183	1

## 11 施設・設備

### (1) 食品別分類

食品分類	合計	構成比 (%)	排気・排煙	排水	トイレの不備等	害虫・害獣	不衛生	その他
合計	432	100.0	58	20	13	154	143	44
水産食品	4	0.9	0	0	0	1	2	1
水産加工食品	1	0.2	1	0	0	0	0	0
畜産食品	2	0.5	0	1	0	0	1	0
畜産加工食品	2	0.5	0	0	0	0	2	0
農産食品	0	0.0	0	0	0	0	0	0
農産加工食品	8	1.9	0	1	0	2	3	2
菓菓子	7	1.6	0	0	0	1	5	1
飲料	4	0.9	0	0	0	2	0	2
油脂	1	0.2	1	0	0	0	0	0
調理済み食品	70	16.2	13	0	0	27	23	7
そう菜半製品	0	0.0	0	0	0	0	0	0
その他の食品	4	0.9	0	0	0	3	1	0
食品添加物	0	0.0	0	0	0	0	0	0
器具容器包装	3	0.7	0	0	0	1	2	0
おもちゃ	0	0.0	0	0	0	0	0	0
食品類以外	304	70.4	39	16	13	108	100	28
不明	22	5.1	4	2	0	9	4	3

#### 『施設・設備』の事例

- ・ 飲食店でネズミが発生しており、糞が多くて困っている。
- ・ 飲食店の天井から漏水があり、店内が水浸しになっている。
- ・ 近隣の店舗から汚水が流出している。
- ・ 店内の清掃が不十分であり、厨房の床がひどく油で汚れている。
- ・ 近隣の飲食店の排気による臭いがひどい。
- ・ 販売店のカゴがいつも汚れており、不衛生である。

## (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	害虫・害獣	不衛生	その他
合計		432	100.0	58	20	13	154	143	44
飲食店営業	小計	348	80.6	52	18	11	124	112	31
	一般 (日本料理店)	35	8.1	1	1	2	16	14	1
	一般 (外国料理店)	34	7.9	6	0	3	13	11	1
	一般 (中華料理店)	68	15.7	8	6	2	29	19	4
	一般 (定食屋、レストラン)	24	5.6	3	1	0	11	5	4
	一般 (焼肉店)	15	3.5	3	0	0	4	6	2
	一般 (居酒屋)	50	11.6	11	3	1	11	19	5
	一般 (仕出し屋、弁当屋、 そうざい店)	29	6.7	9	1	0	10	6	3
	一般 (その他)	88	20.4	10	4	3	29	32	10
	簡易移動	0	0.0	0	0	0	0	0	0
	臨時自動車	0	0.0	0	0	0	0	0	0
天ぷら船、屋形船	4	0.9	1	2	0	0	0	1	
調理機能を有する自動販売機	0	0.0	0	0	0	0	0	0	
食肉販売業	2	0.5	0	0	0	0	2	0	
魚介類販売業	9	2.1	1	0	0	3	4	1	
食肉処理業	3	0.7	0	1	1	0	1	0	
食菓子製造業	15	3.5	2	0	0	5	8	0	
清涼飲料水製造業	0	0.0	0	0	0	0	0	0	
食肉製品製造業	1	0.2	0	0	0	1	0	0	
水産製品製造業	0	0.0	0	0	0	0	0	0	
豆腐製造業	2	0.5	0	0	0	1	1	0	
そうざい製造業	1	0.2	0	0	0	1	0	0	
冷凍食品製造業	0	0.0	0	0	0	0	0	0	
漬物の小分け業	0	0.0	0	0	0	0	0	0	
食品衛生法において許可を要する その他の営業	0	0.0	0	0	0	0	0	0	
集団給食	7	1.6	0	0	0	4	2	1	
(届出)	旧許可業種であった営業	2	0.5	0	0	0	2	0	0
	販売業	21	4.9	0	1	1	7	7	5
	製造・加工業	2	0.5	0	0	0	0	0	2
	行商	1	0.2	0	0	0	0	0	1
臨時出店	0	0.0	0	0	0	0	0	0	
家の庭	0	0.0	0	0	0	0	0	0	
その他	9	2.1	1	0	0	2	4	2	
不明	9	2.1	2	0	0	4	2	1	

## 12 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 等施設 外での 営業	許可・ 届出に 関する 苦情	その 他	
			小計	施設・ 設備	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	509	100.0	40	16	24	66	16	3	9	4	54	129	204
水産食品	10	2.0	0			0	0				2	5	3
水産加工食品	2	0.4	0			0	0				0	0	2
畜産食品	8	1.6	1	1		1	0				1	4	1
畜産加工品	16	3.1	0			0	0				0	3	13
農産食品	7	1.4	0			1	1		1		1	3	1
農産加工食品	10	2.0	0			1	0				1	5	3
菓 子	20	3.9	0			0	1			1	3	9	7
飲 料	14	2.8	0			1	0				1	8	4
油 脂	0	0.0	0			0	0				0	0	0
調理済み食品	62	12.2	3	1	2	1	0				14	21	23
そう菜半製品	1	0.2	0			0	0				0	1	0
その他の食品	9	1.8	0			1	0				0	0	8
食品添加物	0	0.0	0			0	0				0	0	0
器具容器包装	1	0.2	0			0	0				0	0	1
おもちゃ	0	0.0	0			0	0				0	0	0
食品類以外	309	60.7	32	11	21	54	14	3	8	3	28	66	115
不 明	40	7.9	4	3	1	6	0				3	4	23

#### 『その他』の事例

- ・ 毎晩、カラオケバーの騒音がひどい。
- ・ 飲食店から生ごみがむき出しの状態です捨てられており、悪臭やねずみ・昆虫が発生している。
- ・ 飲食店の調理場で猫に餌を与えている。
- ・ 飲食店が路上に客席を設置し、客に利用させている。
- ・ 必要な営業許可を取得せずに営業をしている事業者がいる。

(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			路上等施設外での営業	許可・届出に関する苦情	その他		
			小計	施設・設備	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	509	100.0	40	16	24	66	16	3	9	4	54	129	204	
飲食店営業	小計	327	64.2	33	12	21	56	14	3	8	3	35	65	124
	一般 (日本料理店)	35	6.9	0			6	4	4			3	5	17
	一般 (外国料理店)	16	3.1	2		2	3	0				3	5	3
	一般 (中華料理店)	26	5.1	2	2		10	0				2	2	10
	一般 (定食屋、レストラン)	18	3.5	1		1	2	1	1			2	1	11
	一般 (焼肉店)	15	2.9	2	1	1	3	0				2	2	6
	一般 (居酒屋)	79	15.5	7	2	5	21	3	2	1		11	9	28
	一般 (仕出し屋、弁当屋、そうざい店)	28	5.5	3	1	2	6	0				1	6	12
	一般 (その他)	87	17.1	14	5	9	4	6	3	1	2	6	21	36
	簡易移動	3	0.6	0			0	0				1	2	0
臨時自動車	4	0.8	0			0	0				2	2	0	
天ぷら船、屋形船	5	1.0	0			0	0				1	4	0	
	11	2.2	2	1	1	1	0				1	6	1	
	0	0.0	0			0	0				0	0	0	
調理機能をも有する自動販売機	0	0.0	0			0	0				0	0	0	
食肉販売業	1	0.2	0			0	0				0	0	1	
食介類販売業	5	1.0	0			0	0				0	2	3	
食肉処理業	1	0.2	1	1		0	0				0	0	0	
食菓製造業	10	2.0	0			1	1			1	1	2	5	
清涼飲料水製造業	1	0.2	0			0	0				0	0	1	
食肉製品製造業	0	0.0	0			0	0				0	0	0	
水産製品製造業	0	0.0	0			0	0				0	0	0	
豆腐製造業	1	0.2	0			1	0				0	0	0	
そうざい製造業	2	0.4	1	1		0	0				0	1	0	
冷凍食品製造業	0	0.0	0			0	0				0	0	0	
漬物の製造業	0	0.0	0			0	0				0	0	0	
食品の小分け業	0	0.0	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営業	1	0.2	0			0	0				0	0	1	
集団給食	3	0.6	0			0	0				0	1	2	
(届出)	旧許可業種であった営業	16	3.1	0			2	0			4	2	8	
	販売業	29	5.7	0			2	1	1		4	10	12	
	製造・加工業	2	0.4	0			0	0			0	2	0	
臨時出店者	家庭	8	1.6	0			0	0			7	1	0	
	その他	2	0.4	0			0	0			0	0	2	
	不明	9	1.8	0			0	0			0	6	3	
その他		44	8.6	2		2	2	0			1	25	14	
		47	9.2	3	2	1	2	0			2	12	28	