

分かりやすい

異物苦情対策 異物検査の手引き

Vol.2

異物苦情対応の基礎

こんな方
にお勧めです

- ・ 異物苦情の対応は？
- ・ 異物検査って何？

もくじ

- ・ 食品混入異物とは 2
- ・ 異物混入苦情の現状 3
- ・ 異物苦情対応のフロー 4
- ・ 異物混入対策（5 S） 5
- ・ 異物検査とは？ 6
- ・ 最後に 7



食品混入異物とは？

食品衛生法2章第6条で「不潔、異物の混入又は添加その他の事由により、人の健康を損なうおそれがあるもの」についてその販売を禁止すると謳われています。本邦では、特に種類や大きさなど具体的な基準はありません。

実際に食品異物苦情として消費者から持ち込まれるものの中には、原材料の一部など、食べても健康を損なうおそれがないものも含まれます。

そういった物でも、本来その商品に入るべきではなかったものについては、混入異物として取り扱うことが重要です。

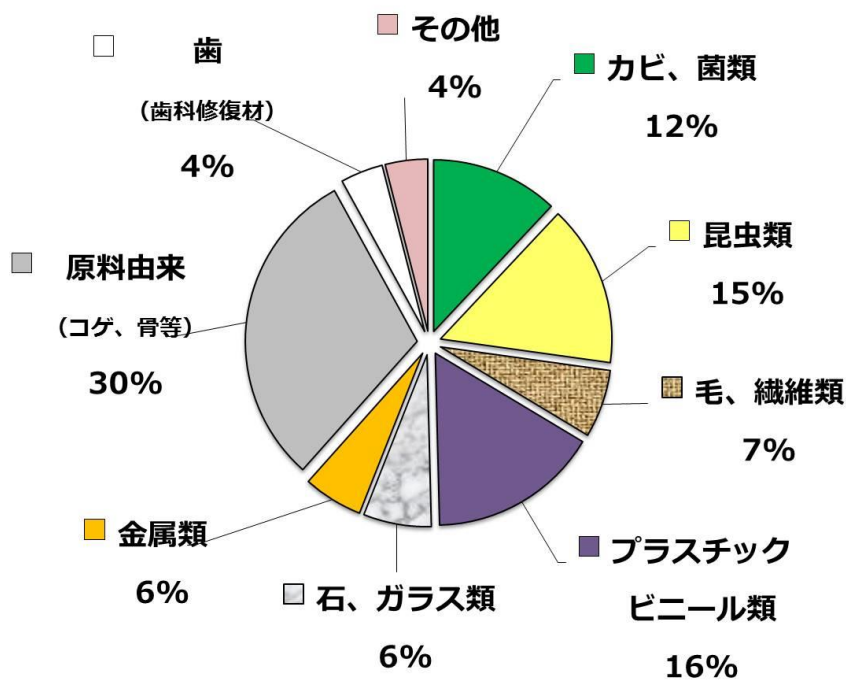
混入異物苦情に対応するには、感覚の個人差も考慮することが要になります。



異物混入苦情の現状

食品における苦情のうち、最も件数が多いのが「異物混入苦情」と言われています。

弊社で検査を実施している異物は、以下のような割合になっています。生物由来、プラスチック、金属など様々ですが、意外と原料由来と思われる「異物」が多く見られます。



食品異物の検査実績 (H29,1)



異物苦情対応のフロー

苦情対応については、会社によって様々で、特にルールが無く、担当者が謝罪に終始するといった事も多く見られます。ルールを設けて対応責任者を明確にして運用することが重要です。

★対応例

- ①記録を正確につける。（日時、氏名、連絡先）
- ②苦情の内容を良く聞いて、正確に把握する。
※具体的な被害があったのかどうかを確認する。
（怪我、下痢、嘔吐・・・）
- ③原因を究明する意思を明確に伝える。
- ④原因究明に必要な手段を直ちに講じる。
※第三者機関に調査依頼をする。
- ⑤製造側に原因があった場合、心をこめて謝罪する。
- ⑥必要な情報は、積極的に公開する。
- ⑦再発の防止をどのようにするのかを明示し、実行する。



異物混入対策の基本

異物は、その種類が様々で、ひとつひとつを考えると複雑で対応が困難に思われがちです。共通しているのは、「本来は入るべき（発生すべき）ではなかった」という点です。

製造現場でのごく基本的な管理事項をしっかりと守るとい事が一番の近道となります。

食品衛生の基本となる5Sをきちんと守ることができれば、異物混入はかなり防ぐことができると思われます。

5Sとは？

整理	必需品、不要品を区別して、処分する。
整頓	必需品の数、場所、置き方を決めて管理する。
清掃	汚れがないように掃除する。
清潔	整理、整頓、清掃を維持する。
しつけ	上記が守られるように教育や訓練をする。



異物検査とは？

検査会社で実施する異物検査は、「異物が何であるか」を鑑定するものとなります。そのために、様々な機器や手法を組み合わせて、検査をしています。

基本的には、目視や顕微鏡による観察が主となり、その種類によって、必要な反応試験や機器分析といった手法を用います。

試験や機器	用途
カタラーゼ試験	昆虫類の加熱有無などの確認
溶解試験	水、酸、アルカリ、各種溶液への溶解性の確認
燃焼試験	燃焼の仕方や燃焼時の臭気の確認
呈色試験	呈色試薬を用いた際の反応の確認
培養試験	微生物と推定される際の確認
FT-IR（機器）	プラスチックなど有機物の材質の推定
EDX（機器）	金属の材質の推定



最後に

信頼は一度失ってしまうと、取り戻すのが困難です。
今、食品業界では、異物混入苦情対応を間違えてしまうと、
取り返しのつかないという現状があります。

弊社では、専門家による知識と経験を活かした「第三者機関」
として「異物検査」を実施することで、少しでも、
苦情対応の一助となればと考えています。

苦情対応の基本はスピードです。ご質問やご相談など
お気軽にお問い合わせください。

お問い合わせはお電話もしくはホームページのお問い合わせ
フォームよりお問い合わせ下さい。

●お電話によるお問い合わせの場合
下記よりお問い合わせ下さい。

TEL:027-230-3411 FAX:027-230-3412

●お問い合わせフォーム
下記URLとなっております。

<https://www.shokukanken.com/inquiry/form.cgi>

異物苦情対策・異物検査の手引き
2017年5月2日 第1版発行

株式会社食環境衛生研究所
〒379-2107 群馬県前橋市荒口町561-21
TEL:027-230-3411 FAX:027-230-3412

