

発病 (有) (無) (事件名 ) (グループ名 )

喫食・行動 調査票 (14 日分) 記入例 ( ) 保健所

喫食者氏名: 日本 太郎 (男) ・ 女 (〇〇 才) 調査日時 年 月 日 時 調査者

発病日 12月12日(木)	朝食 ( 7 ) 時 食べたもの ごはん、味噌汁、鮭、漬物	昼食 ( 12 ) 時 食べたもの ごはん、味噌汁、豚肉キャベツ味噌炒め、	夕食 ( 20 ) 時 食べたもの らーめん、餃子	間食、その他(該当に〇印) 食べた場所・食べたもの 間食 喫茶 二次会 ( 15 ) 時
食事の種類(該当に〇印)	自宅・購入食事・外食 外食(購入)先 ( )	自宅・自家製弁当・給食・購入食事・外食 外食(購入)先 (会社社員食堂 )	自宅・自家製弁当・ 購入食事・外食 外食(購入)先 (〇〇駅前〇〇亭 )	
旅行等の外出(有 無)	旅行等の外出先			
発病 1日前 月 日 ( )	朝食 ( ) 時 食べたもの 以下同様に記憶の範囲で記入してください	昼食 ( ) 時 食べたもの	夕食 ( ) 時 食べたもの	間食、その他(該当に〇印) 食べた場所・食べたもの 間食 喫茶 二次会 ( ) 時
食事の種類(該当に〇印)	自宅・購入食事・外食 外食(購入)先 ( )	自宅・自家製弁当・給食・購入食事・外食 外食(購入)先 ( )	自宅・自家製弁当・ 購入食事・外食 外食(購入)先 ( )	
旅行等の外出(有 無)	旅行等の外出先			
発病 2日前 月 日 ( )	朝食 ( ) 時 食べたもの	昼食 ( ) 時 食べたもの	夕食 ( ) 時 食べたもの	間食、その他(該当に〇印) 食べた場所・食べたもの 間食 喫茶 二次会 ( ) 時
食事の種類(該当に〇印)	自宅・購入食事・外食 外食(購入)先 ( )	自宅・自家製弁当・給食・購入食事・外食 外食(購入)先 ( )	自宅・自家製弁当・ 購入食事・外食 外食(購入)先 ( )	
旅行等の外出(有 無)	旅行等の外出先			
発病 3日前 月 日 ( )	朝食 ( ) 時 食べたもの	昼食 ( ) 時 食べたもの	夕食 ( ) 時 食べたもの	間食、その他(該当に〇印) 食べた場所・食べたもの 間食 喫茶 二次会 ( ) 時
食事の種類(該当に〇印)	自宅・購入食事・外食 外食(購入)先 ( )	自宅・自家製弁当・給食・購入食事・外食 外食(購入)先 ( )	自宅・自家製弁当・ 購入食事・外食 外食(購入)先 ( )	
旅行等の外出(有 無)	旅行等の外出先			
発病 4日前 月 日 ( )	朝食 ( ) 時 食べたもの	昼食 ( ) 時 食べたもの	夕食 ( ) 時 食べたもの	間食、その他(該当に〇印) 食べた場所・食べたもの 間食 喫茶 二次会 ( ) 時
食事の種類(該当に〇印)	自宅・購入食事・外食 外食(購入)先 ( )	自宅・自家製弁当・給食・購入食事・外食 外食(購入)先 ( )	自宅・自家製弁当・ 購入食事・外食 外食(購入)先 ( )	
旅行等の外出(有 無)	旅行等の外出先			
発病 5日前 月 日 ( )	朝食 ( ) 時 食べたもの	昼食 ( ) 時 食べたもの	夕食 ( ) 時 食べたもの	間食、その他(該当に〇印) 食べた場所・食べたもの 間食 喫茶 二次会 ( ) 時
食事の種類(該当に〇印)	自宅・購入食事・外食 外食(購入)先 ( )	自宅・自家製弁当・給食・購入食事・外食 外食(購入)先 ( )	自宅・自家製弁当・ 購入食事・外食 外食(購入)先 ( )	
旅行等の外出(有 無)	旅行等の外出先			
発病 6日前 月 日 ( )	朝食 ( ) 時 食べたもの	昼食 ( ) 時 食べたもの	夕食 ( ) 時 食べたもの	間食、その他(該当に〇印) 食べた場所・食べたもの 間食 喫茶 二次会 ( ) 時
食事の種類(該当に〇印)	自宅・購入食事・外食 外食(購入)先 ( )	自宅・自家製弁当・給食・購入食事・外食 外食(購入)先 ( )	自宅・自家製弁当・ 購入食事・外食 外食(購入)先 ( )	
旅行等の外出(有 無)	旅行等の外出先			

以下省略

発病 (有) (無)

(事件名) (グループ名)

別紙8: 喫食選り1週間分

喫食・行動調査票(7日分)記入例 ( ) 保健所

喫食者氏名: 日本 太郎 (男)・女 (〇〇 才)	調査日時	調査者
	年 月 日 時	

発病日 12月12日(木)	朝食 ( 6 ) 時 食べたもの トースト、野菜サラダ、ハムエッグ コーヒー	昼食 ( 12 ) 時 食べたもの らーめん、餃子	夕食 ( 20 ) 時 食べたもの カレーライス、野菜サラダ、	間食、その他(該当に〇印) 食べた場所・食べたもの 間食 喫茶 コーヒー
食事の種類(該当に〇印)	自宅・購入食事・外食 外食(購入)先 ( )	自宅・自家製弁当・給食・購入食事・外食 外食(購入)先 (〇〇駅前〇〇軒 )	自宅・自家製弁当・ 購入食事・外食 外食(購入)先 ( )	二次会 ( 15 ) 時
旅行等の外出(有 無)	旅行等の外出先			

発病 1日前 月 日 ( )	朝食 ( ) 時 食べたもの 以下同様に記憶の範囲で記入してください	昼食 ( ) 時 食べたもの	夕食 ( ) 時 食べたもの	間食、その他(該当に〇印) 食べた場所・食べたもの 間食 喫茶
食事の種類(該当に〇印)	自宅・購入食事・外食 外食(購入)先 ( )	自宅・自家製弁当・給食・購入食事・外食 外食(購入)先 ( )	自宅・自家製弁当・ 購入食事・外食 外食(購入)先 ( )	二次会 ( ) 時
旅行等の外出(有 無)	旅行等の外出先			

以下省略

発病 2日前 月 日 ( )	朝食 ( ) 時 食べたもの	昼食 ( ) 時 食べたもの	夕食 ( ) 時 食べたもの	間食、その他(該当に〇印) 食べた場所・食べたもの 間食 喫茶
食事の種類(該当に〇印)	自宅・購入食事・外食 外食(購入)先 ( )	自宅・自家製弁当・給食・購入食事・外食 外食(購入)先 ( )	自宅・自家製弁当・ 購入食事・外食 外食(購入)先 ( )	二次会 ( ) 時
旅行等の外出(有 無)	旅行等の外出先			

発病 3日前 月 日 ( )	朝食 ( ) 時 食べたもの	昼食 ( ) 時 食べたもの	夕食 ( ) 時 食べたもの	間食、その他(該当に〇印) 食べた場所・食べたもの 間食 喫茶
食事の種類(該当に〇印)	自宅・購入食事・外食 外食(購入)先 ( )	自宅・自家製弁当・給食・購入食事・外食 外食(購入)先 ( )	自宅・自家製弁当・ 購入食事・外食 外食(購入)先 ( )	二次会 ( ) 時
旅行等の外出(有 無)	旅行等の外出先			

発病 4日前 月 日 ( )	朝食 ( ) 時 食べたもの	昼食 ( ) 時 食べたもの	夕食 ( ) 時 食べたもの	間食、その他(該当に〇印) 食べた場所・食べたもの 間食 喫茶
食事の種類(該当に〇印)	自宅・購入食事・外食 外食(購入)先 ( )	自宅・自家製弁当・給食・購入食事・外食 外食(購入)先 ( )	自宅・自家製弁当・ 購入食事・外食 外食(購入)先 ( )	二次会 ( ) 時
旅行等の外出(有 無)	旅行等の外出先			

発病 5日前 月 日 ( )	朝食 ( ) 時 食べたもの	昼食 ( ) 時 食べたもの	夕食 ( ) 時 食べたもの	間食、その他(該当に〇印) 食べた場所・食べたもの 間食 喫茶
食事の種類(該当に〇印)	自宅・購入食事・外食 外食(購入)先 ( )	自宅・自家製弁当・給食・購入食事・外食 外食(購入)先 ( )	自宅・自家製弁当・ 購入食事・外食 外食(購入)先 ( )	二次会 ( ) 時
旅行等の外出(有 無)	旅行等の外出先			

発病 6日前 月 日 ( )	朝食 ( ) 時 食べたもの	昼食 ( ) 時 食べたもの	夕食 ( ) 時 食べたもの	間食、その他(該当に〇印) 食べた場所・食べたもの 間食 喫茶
食事の種類(該当に〇印)	自宅・購入食事・外食 外食(購入)先 ( )	自宅・自家製弁当・給食・購入食事・外食 外食(購入)先 ( )	自宅・自家製弁当・ 購入食事・外食 外食(購入)先 ( )	二次会 ( ) 時
旅行等の外出(有 無)	旅行等の外出先			

## 厚生労働科学研究費補助金(食品衛生監視員による食品衛生監視手法の 高度化に関する研究事業)

### 苦情食品等対応の在り方に関する研究

主任研究者 豊福 肇 (国立保健医療科学院研修企画部)

研究協力者 中島孝郎 (神奈川県鎌倉保健福祉事務所食品衛生課)

研究協力者 中島 勉 (横浜市健康福祉局健康安全全部食品衛生課)

研究要旨：食品衛生監視員による食品衛生監視手法の高度化に関する研究班（以下、研究班）が平成 21 年度に実施したアンケート結果で自治体の半数以上が研究班に苦情食品等対応マニュアル（以下、マニュアル）の作成を希望している状況にあったことから、21 年度にマニュアルの骨子素案をまとめた。

22 年度においては、骨子素案を実際に自治体の苦情食品等対応業務に活用するという「施行プロジェクト」に参加を希望する自治体を募集したところ、21 自治体がプロジェクトに参加することとなり、その後、参加自治体にアンケートを実施し、自治体から出されたコメントや評価を元に骨子素案の修正を行った。

#### A. 研究目的(経緯)

21 年度に研究班が自治体へアンケートを行った結果、苦情食品の処理について対応マニュアルを作成している自治体は少なかったこと（※）から苦情対応の方法について検討を行い、対応マニュアルの作成を試みた。

※ 107 自治体中、14.0%の 15 自治体がマニュアルを作成しているという結果

21 年度については、研究班にマニュアルの作成を希望していることや、複数の自治体に関連し苦情の調査を進める場合があり、全国的な標準化を図り統一的な対応が必要と思われることから、苦情対応の方法について検討を行い、マニュアル骨子素案を作成した。

22 年度については 9 月末まで本研究班に作成を希望する 56 自治体に呼びかけた結果、22 自治体がプロジェクトに参加することとなった。参加自治体に骨子素案とア

ンケート用紙を送付し、骨子素案を元に試行しやすいように自治体独自のマニュアル等を作成し、参加自治体で試用を開始した。その後、23 年 1 月 14 日までに参加自治体でアンケートに回答し、コメントを記入した上で、研究班あてに送付してもらうこととした。

#### B. 検討方法及び検討結果

22 自治体のうち 21 自治体で実際に試用し、20 自治体からアンケートへの回答と骨子素案へのコメントが寄せられ、その実施結果をまとめた。

20 自治体：宮城県、茨城県、東京都、長野県、和歌山県、山口県、愛媛県、愛媛県四国中央保健所、福岡県、鹿児島県、宇都宮市、川崎市、横須賀市、藤沢市、豊田市、岡崎市、奈良市、文京区、仙台市、さいたま市（このうち 1 自治体はコメントのみで試行なし）

## 1. 骨子素案の評価

骨子素案に関する評価結果は表 1 のとおりで、内容、様式、図表、全体について 10 項目のアンケートを実施し、5 段階評価で全体評価は平均 3.70 とおおむね高い評価であった。特に「必要な項目が列挙されていた」「具体的であった」で高い評価が得られた。(表 1)

## 2. コメントについて

コメントの中でも骨子素案に対しては、「とてもいい内容の骨子素案であったと思う。」「全国統一の標準的なマニュアルがあれば、ある程度は統一的な対応がとれ、処理がスムーズになると期待できる。」「特に新人や経験年数が少ない監視員にとっては有用と思われる。」等の評価のコメントが幾つかの自治体からあった。

一方で「標準的なマニュアルの作成は難しく、適宜、マニュアルを改訂できれば有用になる。」「マニュアルはさらなる改良や充実を図ってほしい」との意見もあった。

マニュアル以外に必要なツールとして、苦情食品事例集を多くの自治体から作成を望むものとして挙げられていたが、方法の 1 つとしてデータベース化し、国単位で各自治体において閲覧等ができ、かつ全国共通で事例を蓄積する仕組みとして、事例の追加等が随時できるものがよいとの意見があった。参考となるホームページ、書籍の一覧についても大変参考となったため、データベース化したらどうかとの意見もあった。

なお、レイアウトやマニュアルをより見やすく、文章をシンプルにすることや様式をより使いやすくとの意見もあったが、本マニュアルをもとに自治体で適宜アレンジ

して使用することが必要であり、特にマニュアル様式のレイアウトの修正等は不要と思われた。

## C. アンケート等のマニュアル骨子素案への反映結果

各自治体からの評価やコメントをもとにマニュアル骨子素案への反映等について検討を行った。その結果、取り入れるべき評価やコメントを盛り込み修正の上、「苦情食品等対応マニュアル(コメント検討版)」(別添 1) を作成した。

なお、主な修正点として、以下の事項を追加した。

- ・内部告発事例等、公益通報に係る処理として、国の参考通知を示した。
- ・届出者と「検体の無償提供に関する同意書」を交わす場合を想定し、それに係る様式を追加した。
- ・苦情品現品が存在しない場合の対応方法を追加した。
- ・営業者に対する事実確認について調査事項を追加した。
- ・届出者から文書による回答を求められた場合の対応について追加した。
- ・別添の「苦情食品等受付票」及び「施設調査票」の内容を追加した。

## D. 考察

マニュアルについては、これにより処理することですべてのケースに対応できるわけではなく、対応の方向性を示すものとして参考にしてもらうことを想定している。

全国統一的なマニュアルの作成は、自治体の実状や方針等に違いが見られる現状で、全て統一した内容は難しいとは思えるが、

本マニュアルを参考に、各自治体でマニュアルとして足りない内容を補足するツールとしては有効と思われる。各自治体において、複雑化する苦情対応の一助としてこのマニュアルが活用されることを希望する。

**E. 健康危険情報**

該当なし

**F. 研究発表**

1. 論文発表

該当なし

2. 学会発表

該当なし

**G. 知的財産権の出願・登録状況**

1. 特許取得

該当なし

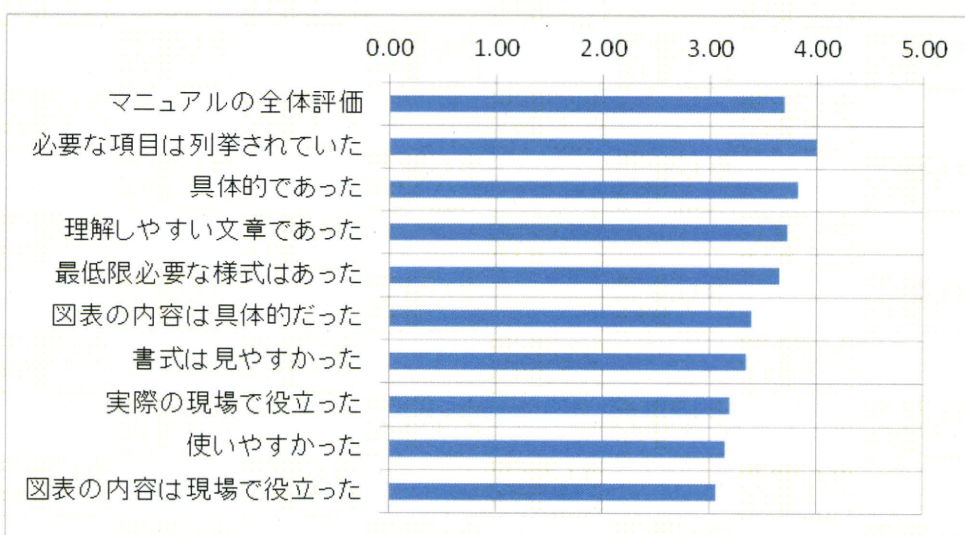
2. 実用新案登録

該当なし

3. その他

なし

表1 骨子素案に関する評価結果（5段階評価）



## 苦情食品等の対応マニュアル骨子素案

苦情食品等の対応に必要な各項目についての留意事項は次のとおりである。  
また、苦情処理対応フローを別添1に示した。

### 1. 受付時の対応

- a. 苦情対応では受付時の初動対応が後の処理にまで影響することが多い。受付時は複数名で対応し、届出者が何を訴え、何を求めているかを正確に把握した上で処理の方向を導き出す。
  - b. 苦情処理は、まず、第一に届出者から正確な情報を聞きだすことから始まる。届出者の情報、苦情の擬態的内容、食品の情報、発券までの経緯等について、苦情食品等受付票(別添2)に基づき、5W1H\*の原則に従い相手の苦情内容を十分に聴取し記入する。
- ※ 5W1H：When(いつ)、Where(どこで)、Who(誰が)、What(なにを)、Why(なぜ)、How(どんな方法で)
- 5W1Hの質問によって、苦情・陳情の内容を正確に把握するとともに、問題点・解決策を発見し、具体的な対策を考慮することができる。
- c. 時として、届出者は誤った情報や先入観をもって届け出る場合があるため、最初に届出者と接する受付課はその内容をよく聞き取る。
  - d. 届出者が感情的になっている場合はよい聞き手になること。このことから問題解決の糸口が見えてくることが多い。
  - e. 受付時に食品関係業者等への匿名希望の有無を必ず確認する。ただし、匿名希望の場合においても、調査の過程で届出者或いは届出者を含むグループが必然的に特定される可能性があるとは判断した場合には、予めその旨を説明しておく。
  - f. 内部告発の場合は、届出者が推定されることがないように慎重に調査する必要があるため、職場の状況や届出者のみが知りうる情報なのかどうか等も把握する。また、内部告発がわからないような対応を求められた場合には、調査方法が限定され、苦情の核心部分の調査に限界が生じる可能性がある旨を届出者に伝える。

公益通報者保護法の規定等に基づき、通報者の秘密、信用、名誉及びプライバシー等に考慮の上、慎重に調査を進める必要がある。なお、平成19年7月13日食安発第0713005号厚生労働省食品安全部長通知「通報に係る監視指導等について」及び平成19年12月12日厚生労働省食安発第1212007号食品安全部長通知「食品等事業者に対する監視指導の強化について」を参照すること。

- g. 紛争の仲介はできないこと、補償等、民事問題については行政不介入の立場をとり、あくまで食品衛生法に基づき調査指導等を行う旨伝える。
- h. 検査を希望する場合、保健所で可能な検査について説明し、検体の状況やその量等によって検査可能な範囲は限られ、また原則、苦情品は返却できない旨了承を得て、必要に応じ、所有権を放棄する旨の同意(参考書式 別添5)を書面で求める。場合によっては製造業者に検査させることもあることも伝えておく。
- i. 苦情等の内容によっては、過去の苦情事例集等を参考にして、届出者の疑問に積極的に答える。
- j. 届出者が何を求めているのかをよく確認し、苦情の内容によっては、技術的に困難なこと、法令上困難なことがあるため、食品衛生法に基づく保健所の調査方法及び措置について届出者に説明する。また、JAS 法等、他法令に関する内容である場合は、関係機関の相談窓口を紹介する。
- k. 届出者への回答の必要の有無を確認し、回答を要する場合は回答方法（例えば公文書、FAX または電話等）及び回答までに要する見込みの期間について届出者に説明する。検査その他の事情により処理が遅れる場合は、適宜届出者に中間報告を行い、進捗状況及び今後の予定を説明して届出者の了解を得る。
- l. 苦情内容を復唱し、内容の誤りがないかを確認する。届出者が何を望んでいるのかも併せて聞き取る。届出者との今後の連絡方法を確認し、特に電話番号については、間違えると届出者と連絡がとれない場合も発生するため、再度確認する等、正確に聞き取る。

## 2. 現品（苦情品）の確認

- a. 原則、届出者に苦情品を持参するよう求め、苦情品の保管及び搬送方法について指示する。届出者が都合により来所できない場合等、苦情内容によっては、速やかに届出者宅へ出向き、苦情内容に基づく事実確認及び現品確保を行う。
- b. 現品が存在する場合は確保し、現品の状態をよく確認する。(開封か未開封か、表示、包装形態及び状態（ピンホール、脱酸素剤の有無）等の確認)
- b'. 現品が存在しない場合は、現品以外で入手できるレシート、写真等を入手し、調査において限界がある旨を届出者に伝える。
- c. 現品については文献等による類似事例（別添：参考 食品苦情に関する書籍・文献・ホームページ一覧を参照）も参考とするとともに、届出の状況を記録するために、確認時点においてデジタルカメラで撮影する。撮影にあたっては当該現品の特定や苦情内容の記録を残すため表1に示す画像を残す。

表1 苦情品の画像記録

- ① 当該現品の全体写真
- ② 表示ラベル（必要に応じ内容が十分に読める程度に拡大したものも撮影する。）
- ③ 現品の異常が認められる部分（変色、カビの発生、毛髪等の付着、虫等の混入、容器包装の破損・ピンホール等）
- ④ 異物等の混入事例では、届出時に当該異物が食品等に付着、混入している状態のまま提出された場合には、そのままの状態に撮影すること。その後、当該異物を詳細に観察するために食品から分離した場合には当該異物の拡大撮影をすること。（異物の撮影に際しては、当該異物のサイズがわかるように定規等と一緒に撮影する。）必要に応じて実体顕微鏡による観察を実施し、その顕微鏡所見についても記録しておくこと。（写真撮影も含む）

d. 食品が本来的に有している品質上の特性或いは健康には影響のない単なる食品成分の変化等によるものであると判断される場合には、その旨を届出者にわかりやすく説明する。

e. 購入後、異常を発見するまでの間の自宅等での保管状況や発見時点での詳しい状況の他、特に異物の混入事例については、自宅等における当該異物の類似物等の有無についても届出者から聴取する。なお、先入観にとらわれず、細心の注意を払い、聞きとること。特に開封後の状態で提出された現品については、開封時や保管の状況を詳細に聴取するが（表2）、予め指導上の限界があることも併せて説明する。

表2 苦情内容別の確認及び取扱い事項

① 異物混入の場合に確認する事項

異物の状態（色、大きさ、形、堅さ、数等）

食品のどの場所に異物があったか（混入部位）、どのように発見したか（喫食中、口の中等）、混入の状態（埋め込まれている、表面についている等）、発見された異物は全て持参されたか、異物が害虫類等の時は生きているか、死んでいるか、繁殖や迷入の痕跡（糞や卵の有無等）、毛や歯、爪等は本人（または家族）のものでないか。また、一緒に食べたものは何か、どんな器具類を使用したか等。

② 異味、異臭、腐敗変敗・カビ発生の場合に確認する事項

購入から喫食、届出までの温度管理はどうであったか、原料由来の臭いでないか、有機溶媒系の臭いの場合、臭いが飛んでしまう可能性もあるため密封する。



### 3. 現品（苦情品）の検査

- a. 現品がある場合は、可能な限り鏡頭や官能検査（味、臭い、正常品との比較等）等を行い、必要に応じて衛生研究所等の検査機関で検査や同定を実施する。（別添3）  
なお、予め、各自治体で、検査機関ごとに、検査可能な項目及び検査に要する時間を整理してまとめておくことが望ましい。
- b. 苦情等の内容が味、臭い、色等の異常に関するものである場合には、必要に応じて事務所内の複数の職員（食品衛生担当課以外の職員も含む）による確認を行う。また確認結果については確認方法（確認した人数等）とともに記録しておく。届出内容通りの具体的な異常が認められない場合には、その旨を届出者に説明する。なお、感覚（特に味覚、嗅覚等）については個人差があること等も考慮の上、慎重に対応する必要がある。  
また、味覚検査は異味を呈するとの申し出の場合に必要なに応じて、慎重に判断した上で実施すべきものであり、明らかに腐敗等の状態が認められる場合（腐敗臭、密封容器の膨張等）には安易に味覚検査は行わない。
- c. 容器包装が原因となる場合もあるので、可能な限り容器包装等も確保しておく。
- d. 必要に応じて、行政検査として、苦情現品と同一ロット、同一製造（仕入、販売）年月日のもの、又は同種製品等を収去し検査する。

### 4. 施設（販売店、製造所等）の調査

- a. 苦情等の内容に応じて、事実確認並びに原因究明等のために営業施設等の監視を必要とする場合は、速やかに当該施設（販売店、製造所等）に立入調査し、原因究明と事故の再発及び拡大防止等に努める。原因究明に際しては、先入観にとらわれることなく、当該製造工程での再現試験を行う等、できるだけ客観的な検証に努める。
- b. 営業者に苦情内容の確認を行い、施設調査を行う。現品がある場合は現品を営業者に提示し苦情内容の事実確認をさせる（表3）。
- c. 調査は、原則複数名の監視員で行う。
- d. 関係施設の責任が明確になった場合、またはその疑いがある場合は、再発防止策等を講じるよう十分な指導を行う。
- e. JAS法等、他法令にも関係する苦情内容の場合は、必要に応じ関係機関と合同で調査を行う。
- f. 内部告発の場合は、届出者が推定されることがないように特に慎重な調査が必要なため、調査の進め方を検討しておく。

- g. 輸入品の場合は、輸入者を通じて、生産国の製造、出荷及び衛生管理状況等の報告を求める。

別添4に施設調査票を示した。

表3 営業者に対する事実確認

① 食品の場合

他からの同様苦情及び過去の同様苦情の有無、製造日、製造数量、販売（提供）数量、販売期間、在庫数量、回収（返品）数量、同一ロット品の有無、自主検査結果記録の確認

（異物混入の場合）

混入の可能性の有無、施設設備の管理状況（製造ライン上で検知除去可能か？）、破損等の有無、そ族昆虫の発生状況、駆除防除記録、従事者私物（例えばアクセサリ一類）の持込状況、作業場周辺の整頓状況等、製造中のトラブルの有無

（カビ、腐敗等の場合）

原材料・仕掛品・製品等の管理状況、流通・販売時の温度管理、包装資材の管理方法等

② 施設設備の不衛生の場合

施設基準に適合しているか、管理運営基準が遵守されているか、施設設備の管理方法等

5. 関係自治体（関係機関）への調査依頼

- a. 製造施設等の所管が他自治体であり、調査が必要と考えられる場合は、（本庁食品衛生部局を通じて）関係自治体に調査内容を明確にした上で、別添2を添付して調査を依頼する。検査を行う場合には、結果が判明するまでの期間や調査結果が判明する可能性等を考慮して、自治体間で調整する。
- b. 現品がある場合は、（本庁食品衛生部局を通じて、）関係自治体と調整の上、速やかに製造施設等を所管する保健所等に送付する。この際、必要に応じて到着予定日時も連絡する。送り先の閉庁日を確認し、必要に応じてクール便を利用したり、配達証明等、当該自治体に配達されたことを証するものを郵便局又は配達業者から徴収し、一連の記録とともに保管する。
- c. 他の行政機関で対応すべき内容である場合には、速やかに当該行政機関（JAS法、景品表示法、健康増進法等所管部署）に連絡を取り対応を要請する。（必要に応じ合同調査を行う。）

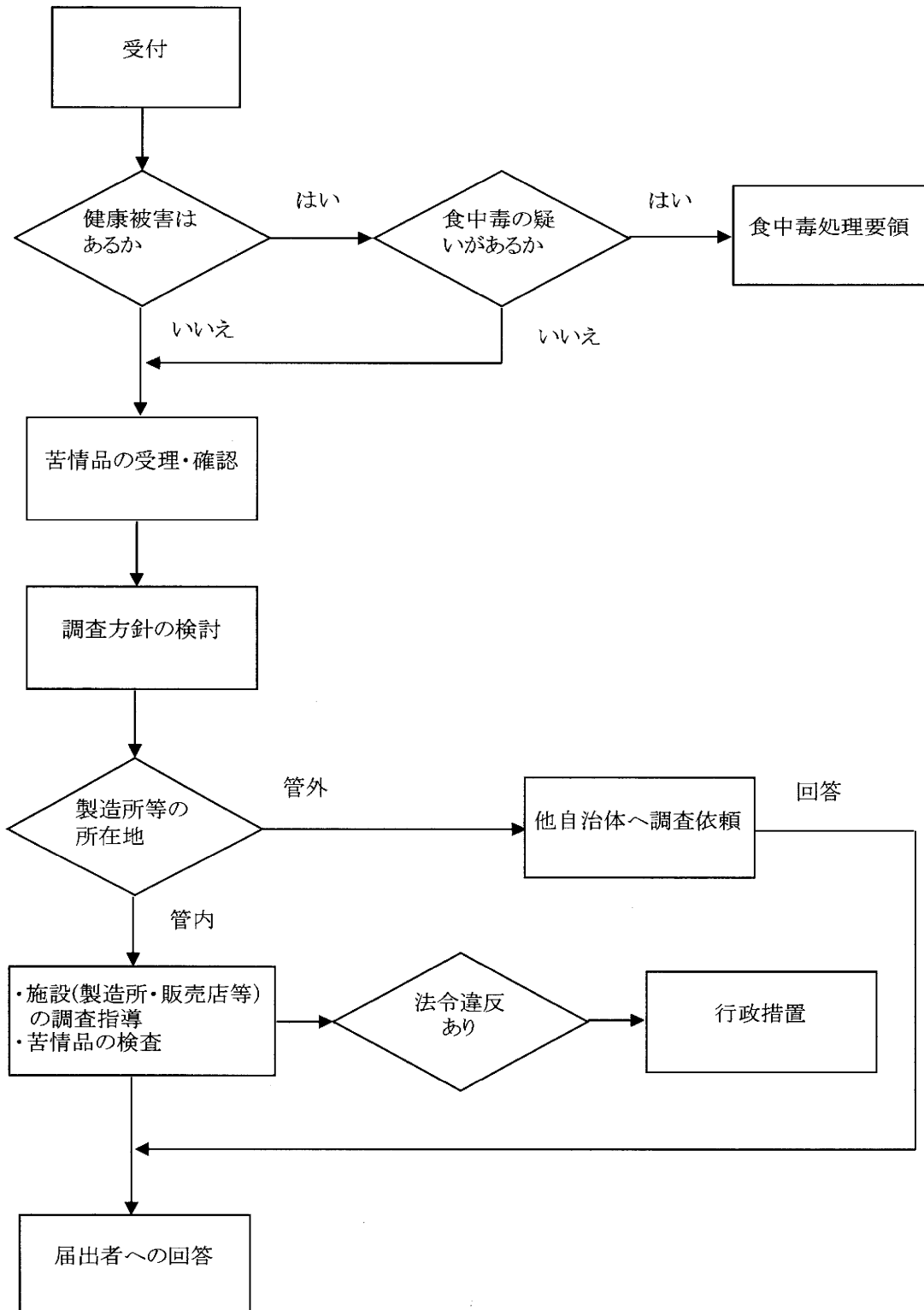
## 6. 行政措置

- a. 監視、検査等の結果により違反が明らかになった場合は、直ちに違反品を排除し、原因の究明と再発防止策を講じる。必要により顛末書、始末書、報告書を徴収する。
- b. 場合によっては、行政処分内規等により、時期を失することなく必要な措置を講じる。

## 7. 届出者への回答

- a. 苦情等の調査及び措置が完結した時点で、届出者に対し、速やかに調査結果及び措置状況について説明するとともに、回答日時、調査結果及び回答方法（公文書、FAX、電話等）を記録する。文書による回答を求められた場合には、自治体の情報公開条例等を踏まえ、回答する。
- b. 回答の際には丁寧で十分な説明を心がける。企業の秘密に関する事項の保護に留意する。
- c. 調査結果については原則届出者本人（または保護者）に回答する。本人不在で家族等に回答することでその後トラブルにつながる可能性があるため慎重に対応する。
- d. 処理経過が長くなるようであれば、時期をみて適宜届出者に連絡する。（届出者に中間報告を行う等、進捗状況や今後の予定等を説明する。）

苦情処理対応フロー



## 苦情食品等受付票

件名				
届出年月日		年 月 日 AM・PM :	届出方法 <input type="checkbox"/> TEL <input type="checkbox"/> 来所 <input type="checkbox"/> 書簡 <input type="checkbox"/> ( )	
受付者				
届出者	氏名	男・女		
	住所	TEL ( )		
	匿名希望	有・無	公益通報 <input type="checkbox"/> 該当・非該当	
	今後の連絡方法			
苦情内容	入手場所	所在地	TEL ( )	
		名称		
	入手日	年 月 日		
	入手方法	購入・贈答	<input type="checkbox"/> レシート	有・無
	発見日	年 月 日	発見場所	
	発見までの保管状況			
	開封状況	開封・未開封		
	喫食の有無	有・無		
		苦情品とともに喫食した食品の有無 <input type="checkbox"/> 有・無(食品 )		
		<input type="checkbox"/> 有症苦情 <input type="checkbox"/> 異物混入 <input type="checkbox"/> 腐敗・変敗 <input type="checkbox"/> 異臭 <input type="checkbox"/> かび <input type="checkbox"/> 変色		
	苦情の具体的内容(詳細)	<input type="checkbox"/> 施設衛生管理 <input type="checkbox"/> ( )		
		苦情者の要求内容 <input type="checkbox"/> 食品の検査 <input type="checkbox"/> 異物等の検査 <input type="checkbox"/> 施設の調査		
	<input type="checkbox"/> ( )			
	苦情品の有無	有・無		
	健康被害の有無	有・無		
	症状	<input type="checkbox"/> 腹痛 <input type="checkbox"/> 下痢 <input type="checkbox"/> 嘔吐 <input type="checkbox"/> 発熱( °C) <input type="checkbox"/> ( )		
	受診の有無	<input type="checkbox"/> 有・無	受診機関 <input type="checkbox"/> ( )	
	診断名			
	原因施設への申出	有・無	申出先 <input type="checkbox"/> ( )	
	苦情品返却の必要性	有・無		
	調査結果回答の必要性	有・無		
食品	種別			
	商品名			
	包装形態	内容量		
	入手数量	価格		
	製造・調理・輸入・販売者	所在地		
		名称		
	固有記号			
	期限表示	消費期限・賞味期限	年 月 日	
ロット・記号				
製造年月日	年 月 日			
	流通経路等参考事項			
届出者への回答日時		年 月 日 AM・PM :		
その他特記事項				

## 苦情食品(異物混入等)の検索方法

I 分析手法	有機物	赤外分光法(IR)、ガスクロマトグラフ質量分析法(GC/MS) タンデム型高速液体クロマトグラフ質量分析法(LC/MS/MS) 高速液体クロマトグラフ(HPLC)、薄層クロマトグラフ(TLC)
	無機物	X線マイクロアナライザー法、蛍光X線分析法、原子吸光分析法 誘導結合プラズマ質量分析法(ICP-MS)
II 観察手段	実体顕微鏡、光学顕微鏡、走査型電子顕微鏡	
III 簡易定性法	デンプン	ヨウ素溶液+チオ硫酸溶液
	タンパク質	ニンヒドリン溶液
	鉄	塩酸+チオシアン酸アンモニウム溶液
	塩素イオン	硝酸銀溶液
	その他	燃焼試験による有機物の確認、炎色反応の確認、においによる確認、溶解試験による液性確認、気泡の発生
IV 検索の実際 (異物混入)	異物検査は、その異物が何であるか特定することが重要である。その第一手段として、非破壊検査が用いられる。そのためには表面観察と元素分析ができるX線マイクロアナライザー付走査型電子顕微鏡の使用が最良の方法である。その他に、以下の特徴を持った異物であれば、次の分析法も有用である。	
	プラスチック類	(包装材料、調理器具、製造部品、容器、衣類ボタン、繊維など:PP、PE、PS、PETシリコン、酢酸ビニル等) 燃焼法、IR法(スペクトルをデータベースから検索)
	金属片	X線マイクロアナライザー法、蛍光X線分析法、ICP-MS法、原子吸光分析法
	ガラス物質	X線マイクロアナライザー法、蛍光X線分析法、IR法
	歯	IR法、蛍光X線分析法。金属詰め物はX線マイクロアナライザー法、ICP-MS法、原子吸光分析法、蛍光X線分析法
	毛	走査型電子顕微鏡による小皮紋理の形状、髄質の形態、毛幹の太さ、毛根の形状等の確認
	唾液(清涼飲料水中)	口腔タンパク混入による繊維状の固まりはメチレンブルー染色し、光学顕微鏡で扁平上皮細胞を確認
	爪、羽、殻	IR法(タンパク、炭酸Caの確認)、走査型電子顕微鏡
	小麦粉、炭化物	ヨウ素液によるデンプン反応、デンプンの形状観察
	ワイン中の酒石	IR法、X線マイクロアナライザー法、蛍光X線分析法
	ビールの蓆酸Ca	IR法、X線マイクロアナライザー法、蛍光X線分析法
	アミノ酸(チロシン)	IR法
	ミネラルウォーターの結晶	IR法、X線マイクロアナライザー法
	食塩の結晶	元素分析によるNa、Clの確認、炎色反応、硝酸銀溶液
	花粉	光学顕微鏡、走査型電子顕微鏡
骨	IR法、X線マイクロアナライザー法、蛍光X線分析法	

## 施設調査票

件名		
苦情食品名		
調査日時		年 月 日 AM・PM : ~ :
調査者		
調査施設	名称	
	所在地	TEL ( )
	営業者氏名	
	許可等状況	
	応対者	
苦情内容の事実確認		
届出者への対応の有無	有・無	対応内容
同様の苦情の有無	有・無	同様の苦情の状況 過去の同様の苦情の有無   有・無
食材・残品・同一ロット品の有無	有・無	
当該食品の特性		
仕入先・仕入日・仕入数量・販売期間		
製造数・製造年月日・販売数・在庫状況		
原材料の保管状況、調理・製造・保管・販売方法、販売数量・出荷先		
苦情の原因		
改善方法		
措置		

検体の無償提供に関する同意書

平成 年 月 日

所長 様

住 所  
氏 名  
電話番号

このたび提出した次の検体については、調査及び検査を実施するにあたり無償で提供します。

また、次のことについても承諾します。

- 1 公的機関（〇〇都道府県以外の場合も含む）で検査できない場合は、他の機関（メーカー等を含む）に検査依頼することがあること。
- 2 検査により、受付時の検体の状態が欠損、破壊されること。
- 3 提供した検体のうち、（食品、容器包装、異物）の返却は求めないこと。

検体の種類	名称、種類、材質、形状等	数 量
食 品		
容器包装	<input type="checkbox"/> 合成樹脂製（袋・容器） <input type="checkbox"/> 金属缶 <input type="checkbox"/> ガラス缶 <input type="checkbox"/> 紙製（袋・容器） <input type="checkbox"/> その他（ ） <input type="checkbox"/> 不明	
異 物	<具体的な形状等>	

(注) 該当しない検体の欄は、斜線で削除してください。



## 〈参考〉 食品苦情に関する書籍・文献・ホームページ一覧

### (1) 書籍・文献

- ・ 食品の苦情Q&A（東京都衛生局編集、東京都情報連絡室発行）
- ・ 食品苦情処理事例集（厚生省監修、中央法規出版発行）
- ・ 食べもの110番（灘神戸生活協同組合商品検査センター発行・編集）
- ・ 「異物混入苦情に関する行政対応（食品衛生研究2001年7月号）」
- ・ 食べられる？食べられない？Q&A食品の不安解消の手引き  
（食品の苦情・相談事例研究会著、株式会社行政発行）

### (2) ホームページ

- ・ よくある事例集（横浜市衛生研究所）

[http://www.city.yokohama.jp/me/kenkou/eiken/food\\_inf/alljirei.html](http://www.city.yokohama.jp/me/kenkou/eiken/food_inf/alljirei.html)

- ・ 食品の苦情Q&A（東京都健康安全研究センター）

<http://www2.tokyo-eiken.go.jp/Foodqa/>

- ・ 消費者Q&A（農林水産省東北農政局）

[http://www.tohoku.maff.go.jp/syouhianzen/5\\_soudan/q&a\\_top.html](http://www.tohoku.maff.go.jp/syouhianzen/5_soudan/q&a_top.html)

- ・ 目黒区苦情事例集

[http://www.city.meguro.tokyo.jp/kurashi/hoken\\_eisei/eisei/shokuhin/jireishu/index.html](http://www.city.meguro.tokyo.jp/kurashi/hoken_eisei/eisei/shokuhin/jireishu/index.html)

- ・ 色に関する食品苦情事例の再現（愛知県衛生研究所）

<http://www.pref.aichi.jp/eiseiken/3f/color.html>

- ・ 仙台市食品相談事例

<http://www.city.sendai.jp/kenkou/kanshi/jirei/index.html>

- ・ 福岡市食肉衛生検査所 苦情相談事例集

<http://www.city.fukuoka.lg.jp/data/open/cnt/3/18094/1/kujoyoujirei.pdf>

- ・ 福岡市保健環境研究所「キャロロ」苦情事例集

[http://www.fch.chuo.fukuoka.jp/dna/message/message\\_index.html](http://www.fch.chuo.fukuoka.jp/dna/message/message_index.html)

- ・ 新潟県苦情事例集「食の安全インフォメーション」

<http://www.fureaikan.net/syokuinfo/01consumer/con10/con10.html>

- ・ 社団法人日本冷凍食品協会 商品苦情事例集

<http://www.reishokukyo.or.jp/activity/cs.society/cs.info3>

- ・ いわき市 食品の相談事例紹介

<http://www.city.iwaki.fukushima.jp/eisei/shokuhin/005473.html>

- ・ 食品事故Q&A（財団法人食品産業センター）

<http://www.shokusan.or.jp/jikoqa/jikodb.html>

厚生労働科学研究費補助金（食品の安心安全確保推進研究事業）  
平成 22 年度分担研究報告書  
食品衛生監視員による食品衛生監視手法の高度化に関する研究

食品中に含まれる化学物質(酢酸エチル、トルエン等)の  
バックグラウンドデータに関する研究

研究分担者 畝山 智香子 国立医薬品食品衛生研究所第三室長

研究要旨：

食品衛生監視員による効率的な食品衛生監視の一助とするために、食品中に検出される可能性のある揮発性有機化合物のバックグラウンドデータやこれまでに報告されている異臭物質などの事例を収集している。将来的にウェブベースで公開して食品衛生監視員に広く利用できる形にするために、文献検索とデータの収集・入力を行っている。

## A. 研究目的

2008 年にあんこのトルエン、カップ麺の移り香など、食品から検出された化学物質が問題となった。2008 年 9 月に名古屋市中川区で、スーパーで販売されていた中国産の粒あんを食べた男性が、めまいなどの症状を訴え、保健所の調査であんから「有害物質」のトルエンと酢酸エチルが検出された、との報道があり、検出された量はトルエン 0.008-0.010ppm、酢酸エチル 0.11-0.28ppm であった。この量では気分が悪くなった原因とは考えられないにも関わらず、名古屋市衛生研究所からの報告で厚生労働省医薬食品局食品安全部監視安全課が、当該製造業者からのあんの輸入手続きを保留し、輸入元である中国に通知した。その後中国はその報復措置と思われる、別の日本食品（醤油やわさび）にごく微量の化学物質（トルエンの最高値は 0.0053 mg/kg、酢酸エチルエステルは最高 0.537

mg/kg）を検出したという理由での回収といった事態を招いている。カップ麺の移り香については消費者の自宅で移った事例であっても製造業者が謝罪し回収するという事態になっている。いずれの場合も検出されたとされる化学物質は安全上の問題とはならない低濃度であり、もともと食品に含まれるものもある。従って「事件」になってしまった理由の一つは食品中に存在する化学物質についての知識不足がある。

このような事態を改善するために、食品中の化学物質についてのバックグラウンド値を集積し、どのようなレベルで検出されれば異常と認識すべきなのか判断する一助とすることを目的にした。

## B. 研究方法

公表されている文献から、異臭等の苦情の原因となりやすい揮発性有機化合物の濃度に関する情報を収集した。

(倫理面への配慮) 必要なし

## C. 研究結果

前年度に引き続き、揮発性有機化合物の食品中の濃度について文献収集とデータ抽出を継続した。今年度は既に発表されているデータの収集を主に行った。PubMedなどの文献データベースの検索結果の478論文と、欧州食品安全機関EFSAによる香料グループ評価の評価書、日本香料協会発行の雑誌「香料」の約10年分の過去記事、FDAなどの海外規制機関によるモニタリング報告書の中から約441報(特集号については個々の報告ではなく雑誌そのものを1と数えている)を収集した。各文献を読んで、揮発性化合物の定量データのあるものをピックアップした結果、181文献に掲載されていたデータをデータシートに入力した。大まかに数えて化合物の種類についてはおよそ1,500程度、食品と化合物の組み合わせからなるデータの数については20,000程度を入力することができた。これらはもと文献からそのまま入力しただけのもので、今後同じ化合物の別名での表記や、濃度の表示の統一などの吟味が必要である。

データ収集に実際に利用した論文のリストについては表1: データ収集文献リストに、どのような化合物が検出されていたかの概要については表2: 検出が報告されている化合物リストに示した。化合物の種類としては炭素数10前後までのアルコール、アルデヒド、ケトン、カルボン酸、エステル、エーテル、芳香族化合物などである。特有の臭いの強いものには硫黄や窒素原子を含むものがある。

## D. 考察

今年度のデータ収集で、日本の食品を含むかなりのデータを集めることができた。データの精度や報告の仕方は多様ではあるが、食品衛生監視の際の目安としての一定の役割は果たせそうな量なので、追加の食品分析依頼は必要ないと考える。次年度はこのデータの体裁を整えることと、現場で使いやすい提示方法の検討が必要になる。

## E. 結論

食品中の揮発性有機化合物濃度についてのデータを収集した。食品中に天然に含まれる化合物は多様で、それらに対する基本的知識が食品衛生監視の際に異常かそうでないかを判断するのに役立つと考えられる。

## F. 健康危険情報

なし

## G. 研究発表

### 1. 論文発表

- 1) 畝山智香子: 食品中化学物質のリスクについて. アミノ酸研究 4(1): 9-13, 2010
- 2) 畝山智香子: 子育て中の母親といわゆる健康食品や食情報. 健康食品管理士認定協会会報 5(4): 26-31, 2010
- 3) 畝山智香子: 食品の安全性とリスクをめぐり一考察. 健康食品管理士認定協会会報 5(3): 23-29, 2010
- 4) 畝山智香子: 食品のリスクをレギュラトリーサイエンスから考える. 臨床薬理 41(4): 141-145, 2010
- 5) 畝山智香子: 食品中化学物質のリスクについて. 食品衛生学雑誌 51(4): J296-299, 2010

## 2. 学会発表

1) 畝山智香子：食品中化学物質のリスクについて. 日本アミノ酸学会第2回産学連携シンポジウム；平成22年6月 東京

2) 畝山智香子：食品中化学物質のリスク. 日本農芸化学会関西支部シンポジウム；平成22年10月 京都

3) Uneyama, C. : Introductory Remarks: Traditional Approaches to Risk Assessment, and Why do we pay attention to TTC now? ILSI Japan International Symposium: Usefulness of TTC Concept for Risk Assessment; Dec 9, 2010 Tokyo

4) 畝山智香子：食品安全行政の基準値とリスクー違反・合法とリスクの大きさ. 第18回農薬レギュラトリーサイエンス研究会；平成22年12月7日 東京

## H. 知的財産権の出願・登録状況

(予定を含む。)

### 1. 特許取得

なし

### 2. 実用新案登録

なし

### 3. その他

なし