

# 報告書

平成 年 月 日

保健所長 様

製造業者住所

製造業者氏名

印

今般、弊社が製造した\_\_\_\_\_が、食品衛生法第 条第 項(号)違反  
であるご指摘をうけましたので、このことについて事実下記のとおり報告します。

## 記

### 1 会社(事業所)の営業等の経過

(1) 事業開始の年月日

(2) 営業許可の有無 有 ・ 無

① 製造業 ( 年 月 日 保第 号許可)

② 製造業 ( 年 月 日 保第 号許可)

(3) 従業員数

(4) 担当者

(連絡先: )

### 2 違反品

(1) 商品名

(2) 名称

(3) 形態 <内装> ( g、 個入)

<外装> ( g、 個入)

(4) 賞味期限等 平成 年 月 日

(5) 容量 g ( g、 個入)

(6) 単価 円

### 3 違反と指摘された事項等

4 違反品を製造した期間、製造数量、出荷状況について

5 製造方法等

6 違反となった経過、原因、理由等

7 指摘を受けてからの措置

回収状況等

8 違反となった原因の具体的な解決策

次の項目を実施しました。

保 第 号  
年 月 日

健康福祉部長 様

保 健 所 長

### 違反食品等の発見について（通知）

このことについて次のとおり発見しましたので、調査のうえご <sup>回答</sup> <sub>指導</sub> ください。

食品等の名称		
製造（加工）者の住所・氏名		
違反・不良 不適正の	区別	<input type="checkbox"/> 食品衛生法第 条第 項（号）違反 <input type="checkbox"/> 不良 <input type="checkbox"/> 不適正
	内容	
発見の月日・場所		年 月 日
食品等容器包装の形態		
措置状況 その他参考事項		

保 第 号  
年 月 日

健康福祉部長様

保健所長

### 違反食品等の調査について（回答）

年 月 日付け、生衛第食 号で通知のありましたこのことについて  
下記のとおり調査したので回答します。

食品等の名称	
製造（加工）者の 住所・氏名	
違反内容	食品衛生法第 条第 項(号)違反
調査年月日	年 月 日
調査結果	
措置状況	
その他参考事項	

【記載例】

保 第 号  
年 月 日

健康福祉部長 様

保 健 所 長

### 違反食品等の調査について（回答）

年 月 日付け、生衛第食 号で通知のありましたこのことについて下記のとおり調査したので回答します。

食品等の名称	飴菓子・商品名（からいも飴）
製造（加工）者の住所・氏名	
違反内容	異物（糸くず及び獣毛のからまった飴くずの塊）の混入 食品衛生法第 4 条第 4 項（号）違反
調査年月日	年 月 日
調査結果	<p>当該異物を分析したところ、化学繊維の糸くずと獣毛が見つかった。また水に溶かしたところ他には粉以外に何も残らず、水溶液はでんぷん質であった。</p> <p>当該施設を調査したところ、当該異物と同様の塊を冷却室と袋詰め機間のコンベアとの接合部から発見した。この塊からも同様に化学繊維の糸くずと獣毛が見つかった。この塊は冷却中にでた飴のくずが接合部にたまり糸くずなどのゴミ等をからめながら大きくなったもので、何かの弾みでとれた欠片のうち大きな物が製品中に混入したものである。</p> <p>化学繊維の糸くずについては、前工程で使われているベルトコンベアのベルトが古く端がほつれており、抜けやすい状態であった。</p> <p>また、獣毛については、機会に付着する粉の清掃に用いたハケから抜けたものと思われるが、現在は使用していないとのことであった。</p>
措置状況	<p>以下の事項を指導し、改善されたことを確認した。</p> <ol style="list-style-type: none"><li>① 当該異物が発見された接続部を、飴くず等が溜まらずに除去されるような構造に改善する。</li><li>② コンベアのベルトは、端がほつれないうちに更新する、また、糸くずがでにくい構造のベルトを使用する事。</li><li>③ 獣毛等異物として混入する恐れのある器具は使用しない。</li></ol>
その他参考事項	始末書を聴取した。

保 管 請 書

平成 年 月 日

保健所長 様

業 種  
住 所  
営業所所在地  
氏 名 印

平成 年 月 日に指示を受けました下記の食品については、指示があるまで私が責任をもって、私の店舗内（工場内）に保管し、決して販売授受はいたしません。

記

品 名	期限表示（年月日） ロット番号	包装形態 内 容 量	数 量	摘 要

# 改 善 計 画 書

平成 年 月 日

保健所長 様

業 種  
住 所  
営業所所在地  
氏 名 印

平成 年 月 日に指摘のありました事項の改善実施計画について、次のとおり報告します。

## 記

### 1 構造設備

区 分	現 状	改 善 案	期 限

### 2 管理事項

区 分	現 状	改 善 案	期 限

(製造者用)

申 立 書

平成 年 月 日

保健所長 様

業 種  
住 所  
営業所所在地  
氏 名 印

平成 年 月 日に不良食品等として、指摘を受けました当社（当店）の\_\_\_\_\_  
について、下記のとおりその事実を申立ていたします。

記

1 不良食品等の概要（年月日、場所、不良食品等が発見された時の状況）

.....  
.....  
.....  
.....

2 当該品の製造方法（製造工程、配合割合等）の概要

.....  
.....  
.....  
.....

3 不良食品の取扱い状況

(1) 製造期間 製造量

.....  
.....

(2) 主な販売先 月日・販売量

---

---

---

4 指摘を受けてからの処置（不良食品等の回収、今後の対策等）

---

---

---

5 会社（事務所）の営業等の経過

(1) 事業開始の年月日 年 月 日

(2) 営業許可の有無 有 無  
年 月 日付 保健所指令 第1号の

(3) 当該営業所従業員数 名

6 過去3年間における食品衛生法違反の有無 有 無  
(有の場合)

処分年月日	違反条項	受けた処理	違反内容

7 その他



(販売者・輸入者用)

申 立 書

平成 年 月 日

保健所長 様

業 種  
住 所  
営業所所在地  
氏 名

印

平成 年 月 日に不良食品等として、指摘を受けました当社（当店）の  
について、下記のとおりその事実を申立ていたします。

記

1 不良食品等の概要（年月日、場所、不良食品等が発見された時の状況）

---

---

---

---

---

2 不良食品等の取扱い状況

(1) 仕入先及び製造元

---

---

---

(2) 仕入年月日、数量

---

---

---



平成 年 月 日

保健所長 様

住所

氏名

### 自主回収報告書（着手・終了）

（製造・販売・輸入）した食品等について、下記のとおり自主的な回収を実施します。

#### 記

1 商品名(名称)	
2 形態・内容量等 〔商品の写真（外観・表示） があれば添付〕	
3 期限表示	
4 回収製品を特定する情報 (Lot 番号等)	
5 製造者 所在地	
名称	
6 販売者 所在地	
名称	

7 製造（販売）量・販売先 （ 数量が多いときは 出荷先・数量のリスト ）	
8 回収の理由	
9 想定される健康への影響	
10 回収の方法等	
11 回収開始年月日	
12 回収情報の周知方法 内容	
13 問い合わせ先	
14 備考	

**【引用マニュアル】**

- 1) 神戸市 違反・不良・苦情食品事務処理マニュアル
- 2) 鳥取県 鳥取県食品衛生法違反食品対応マニュアル
- 3) 長野県 不良食品等処理要領
- 4) 熊本市 苦情相談処理マニュアル
- 5) 兵庫県 食品等の苦情対応マニュアル
- 6) 福岡県 苦情食品処理マニュアル
- 7) 秋田県 食品相談等処理マニュアル
- 8) 札幌市 市民相談対応
- 9) 静岡県 違反食品等処理要領

## 苦情食品等の対応マニュアル

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。届け出者の情報、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、細心の注意を図り、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、届出者が推定されないことがないよう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（例えばアクセサリー類）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

