総説

食品の異物混入苦情の動向と再発防止対策の構築

佐藤 邦裕*

Trend of Complaints about Foreign Matter Contamination and Proposals for Preventive Measures

Kunihiro SATO

Japanese Consumers Co-operative Union, Co-op Plaza, 3-29-8 Shibuya,
Shibuya-ku, Tokyo 150-8913, Japan
School of Food Science and Technology, Nippon Veterinary and
Life Science University, Musashino, Tokyo 180-8602, Japan

Key words: 異物混入苦情 foreign matters complaints; 再発防止対策 provisions against the re-lapse; 異物対策マネージャー foreign material control manager; ハインリッヒの法則 Heinrich's law; グッドマンの法則 Goodman's theories

はじめに

わが国最大の苦情相談情報のデータベースである全国消費生活情報ネットワークシステム（通称 PIO-NET（パイオネット））には、2004 年の約 190 万件をピークに 2009 年も約 90 万件の苦情が申告されている（食品以外も含む）。苦情件数全体が減少するなかで、食品に関する苦情だけは、年々増加している*1。

日本生活協同組合連合会（以下、日本生協連）には食品、紙や洗剤など年間約 4 万件の商品苦情が寄せられる。そのうちの約 30% が異物混入苦情である。

本稿ではこれまでに日本生協連や行政窓口寄せられた商品苦情を通して、異物混入苦情に対する消費者の動向を探りながら効果的な再発防止対策の構築について論述する。

1. 商品苦情や異物混入苦情の概要

1.1 苦情件数は重大事故や事件に敏感に反応して変動する

商品苦情件数は、食の安全や安心を脅かすような事件や事故が報道されると敏感に反応して増減する。

それは、消費者が事件や事故により商品に対する不信感を覚醒させられ、購入した商品を仔細に観察するようになり、平常時なら気にしない軽微な異常にまで不安を感じ、苦情申告の対象と考え始めるためと推測される。

2000 年度および 2005～2009 年度にかけて日本生協連に寄せられた商品苦情の受付件数の推移と、この間に生じた食にかかわる大きな事件や事故を示した*2（図 1）。

異物混入苦情件数の推移も商品苦情全体のそれとほぼ連動する*3（図 2）。異物は消費者自身が視覚に容易にとらえられることから、事件や事故の報道に触発された消費者の不安や不信感は、異物混入苦情件数に反映されやすい傾向がある。

1.2 受付件数の多い異物混入苦情

日本生協連に寄せられた商品苦情の内訳では、従来から異物混入、包装容器、異味異臭などが上位を占めてきた。異物混入苦情は年度により差はあるが常に約 30% を維持しており、苦情件数トップの座を占めている*4（図 3）。

しかしながら 2009 年度以降は 30% 以下に割り込んできた。これは、前年（2008 年）に発生した冷凍餃子事件や、事故米の不正流通、即席麺への臭い移りによる商品回収の報道により、消費者の関心が異物よりも有機溶媒臭やカビ臭などの異臭に集中したためと考えられた。

2. 異物混入苦情の重要性

2.1 異物苦情の法律上の規定

異物に関しての法的基準は、食品衛生法第 6 条第 4 号に「不潔、異物の混入又は添加その他の事由により、人の

* 連絡先: kunihiro.satou@jccu.coop

①日本生活協同組合連合会

Japanese Consumers Co-operative Union
生鮮・運営本部 開発管理部 工場点検グループ
Fresh Foods Management Div., Development Procedure Control Dept., Factory Inspection Group

②日本獣医生命科学大学

工場衛生学の非常勤講師「Lecturer for Industrial Hygiene」

*1 消費生活年報 2010 www.kokusen.go.jp/nenpou/index.html

*2 日本生活協同組合連合会商品苦情データベース

*3 日本生活協同組合連合会商品苦情データベース

*4 日本生活協同組合連合会商品苦情データベース

2000年以降に発生した主な食品関係の事件や事故

- 1) 2000年6月：Y乳業大阪工場製造の低脂肪乳等を原因とする食中毒事件の有症者数は14,780名に達した。事故に触発される形で日本生協連に寄せられた苦情件数は同年9月期に大幅に増加した。
- 2) 2007年1月：大手菓子メーカーF製菓が賞味期限切れの牛乳でシュークリームを製造していた。販売の全面休止を余儀なくされ、大手製パン会社の子会社となった。
- 3) 2007年6月：日本生協連のPB商品である牛肉コロケの原料肉に豚肉や鶏肉が使用されていることが発覚。偽装された原料は製造を担当していた加工業者が、MH社から購入していた。日本生協連の立ち入り検査で偽装を認めた。
- 4) 2008年1月：2007年12月下旬以降、日本生協連などで販売された中国製冷凍ギョーザを食べた組合員が中毒症状を訴え一時重篤な症状になった。2008年1月30日、冷凍ギョーザから農薬成分メタミドホスが検出されたことが判明。
- 5) 2008年8月：N麺社製造のカップ麺のスープから防虫剤「パラジクロロベンゼン」が検出された。防虫剤の近くにカップ麺を保管したため、臭気が商品に移行した。
- 6) 2008年9月：事故米の不正流通事件。Mフーズ社など一部の米穀業者等が非食用に限定された事故米を、非食用であることを隠して転売していた。

図1. 商品苦情件数の年間変動(2005~2009年度(含む2000年度))

※日本生活協同組合連合会商品苦情データベースを元に作成

健康を損なうおそれがあるもの」とあり、これに違反した食品について厚生労働大臣や都道府県知事は、食品衛生法第54条に基づき「食品等を廃棄させ、又はその他営業者に対し食品衛生上の危害を除去するために必要な処置をとることを命ずることができる」と規定されている(図4)。法律上の規定では、本来食品ではないが何らかの人体危害に結びつくような物を異物としている。

この規定に従うなら、日本生協連に寄せられる異物混入苦情のうち単一のカテゴリーとしてトップである毛髪は、精神的被害(気持ち悪い)が主な苦情理由であることから、危害性を立証するのも難しく、法律上で上記の「人の健康を損なうおそれがない」ことから異物の規定にはあたらないとの意見も想定される。しかし、食品衛生法第5条には「販売に供される食品又は添加物の採取、製造・は、清潔で衛生的に行われなければならない。」と規定されていることから、混入しないよう管理すべきことは法律的にも明らかである。

食品企業は食品衛生法を再度読み直し、危害性が少ないとして軽んじられがちな異物に対しても真剣に対応しな

ければならない。

2.2 日本生協連に寄せられた異物混入苦情の内訳

2005年度および2006年度、日本生協連に寄せられた異物混入苦情の内訳を示した^{*5}(図5)。多種多様なものが苦情の対象となっているが、なかでも毛髪、昆虫類、プラスチックおよび金属類の苦情件数が多い。ほかには原材料由来とされる異物苦情も目を引く。内容は骨や殻などの危害性が高いと考えられるものから枝やヘタ、種、皮、鱗などさまざまである。

申告された異物はサイズが大きい場合や形状が鋭利である場合を除いては、消費者の反応も比較的穏やかで、公的苦情受付機関に申告されることは少ない。

例えば5mmに満たない微小な硬質プラスチックや石やガラスは消費者が危険と判断して申告する傾向がある。危害性は低いフィルムやテープ類のような軟質プラスチックの混入苦情も多数申告されている。

昆虫については「ハエ」や「ゴキブリ」といった衛生害

^{*5} 日本生活協同組合連合会商品苦情データベース

図2. 苦情総件数と異物苦情件数の散布図と相関係数（2007～2009年度）
※日本生活協同組合連合会商品苦情データベースを元に作成

図3. 苦情の分類ごとの年間変動（2002～2010年度）
※日本生活協同組合連合会商品苦情データベースを元に作成

虫は僅少で、「その他の虫」と分類されるものが大部分である。実際には、虫体が丸ごと1匹といったものより脚が1本とか翅（ハネ）が1枚など、いわゆる昆虫「片」といったほうがより適切な表現となるものが多い。

2.3 公的苦情受付機関に寄せられる異物混入苦情の特徴と内訳

東京都に寄せられた異物混入苦情では、ゴキブリやハエなどの衛生害虫およびガラスや金属などは、いずれも危害性が高いと考えられ、申告苦情に占める割合も大きい¹⁾（表1）。ハエ、ゴキブリ以外の虫（日本生協連の集計では「その他の虫」）の申告が多く寄せられる、日本生協連の苦情内容とは異なった傾向が見られる。

プラスチックは年度による差が大きく、食の安全や安心にかかわる報道に影響を受けやすいと推測される。人毛も常に多数の苦情が寄せられるが、プラスチック同様に年間で大きく変動する。

行政は危害がある異物を中心とした情報を収集することで企業を適切に指導し、結果として消費者に安心感を与えることが業務である。消費者も行政上の対応が必要だと判断した異物については、生協などの販売業者よりも保健所等の行政窓口へ申告するケースが多い。

したがって、公的苦情受付機関に寄せられたデータは、消費者に与える影響が大きい異物や危険危害異物に特化した資料と解釈すべきである。

2.4 公的苦情受付機関が作成したデータの解釈

国民生活センターによると「異物混入が多い食品」として菓子類やパン、米、魚・貝類などを挙げている²⁾（表2）。取り上げられた数字はセンターに苦情として寄せられた件数であり、「異物混入が多い食品」ではなく「異物混入苦情が多い食品」と考えたほうが実態に近い。

菓子類やパンなどは男性よりも若い女性や子供が喫食する機会が多い食品である。男性に比較して女性や子供は混

第2章 食品及び添加物

〔販売用の食品及び添加物の取扱原則〕

第5条 販売（不特定又は多数の者に対する販売以外の授与を含む。以下同じ。）の用に供する食品又は添加物の採取、製造、加工、使用、調理、貯蔵、陳列及び授受は、清潔で衛生的に行われなければならない。

〔販売等を禁止される食品及び添加物〕

第6条 次に掲げる食品又は添加物は、これを販売し（不特定又は多数の者に授与する販売以外の場合を含む。以下同じ。）、又は販売の用に供するために、採取し、製造し、輸入し、加工し、使用し、調理し、貯蔵し、若しくは陳列してはならない。

一 腐敗し、若しくは変敗したもの又は未熟であるもの。ただし、一般に人の健康を損なうおそれがなく飲食に適すると認められているものは、この限りでない。

二 有毒な、若しくは有害な物質が含まれ、若しくは付着し、又はこれらの疑いがあるもの。ただし、人の健康を損なうおそれがない場合として厚生労働大臣が定める場合においては、この限りでない。

三 病原微生物により汚染され、又はその疑いがあり、人の健康を損なうおそれがあるもの

四 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。

第9章 営業

〔廃棄命令等〕

第54条 厚生労働大臣又は都道府県知事は、営業者が第6条〔販売等を禁止される食品及び添加物〕、第9条〔病肉等の販売等の禁止〕、第10条〔添加物の販売等制限〕、第11条第2項若しくは第3項〔食品又は添加物の基準及び規格〕、第16条〔有毒有害な器具又は容器包装の販売等の禁止〕、第18条第2項〔器具又は容器包装の規格・基準の制定〕若しくは第20条〔虚偽表示等の禁止〕の規定に違反した場合又は第8条第1項〔特定の食品又は添加物の販売等の禁止〕若しくは第17条第1項〔特定の器具等の販売等の禁止〕の規定による禁止に違反した場合においては、営業者若しくは当該職員にその食品、添加物、器具若しくは容器包装を廃棄させ、又はその他営業者に対し食品衛生上の危害を除去するために必要な処置をとること命ずることができる。

図4. 食品衛生法の規定

図5. 異物の内訳（2005年度，2006年度）

※日本生活協同組合連合会商品苦情データベースを元に作成

表 1. 東京都に寄せられた苦情受付件数の集計¹⁾

		1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	合計
虫	他の虫	73	14	19	32	108	51	34	39	32	38	52	86	66	74	718
	ハエ	11	30	23	19	107	44	61	39	46	56	40	51	45	42	614
	ゴキブリ	103	114	104	84	162	108	104	101	90	92	83	115	101	92	1,453
	虫卵	4	1	1	5	6	2	4	2	3	6	2	2	3	3	44
	幼虫	33	20	17	20	60	32	39	24	15	25	29	33	32	25	404
	不明	43	46	50	33	160	73	96	66	54	66	78	102	127	41	1,035
	小計	267	225	214	193	603	310	338	271	240	283	284	389	374	277	4,268
寄生虫		40	44	41	34	48	34	30	30	8	24	18	46	52	28	477
鉱物性	ガラス	8	8	8	8	35	14	12	18	16	14	21	30	24	28	244
	石・砂	7	3	11	8	17	7	15	5	12	9	14	10	17	11	146
	金属	43	42	48	39	134	63	73	71	74	83	91	90	139	91	1,081
	その他	1		10	7	19	12	8	11	7	8	14	7	22	8	134
	小計	59	53	77	62	205	96	108	105	109	114	140	137	202	138	1,605
動物性	人毛	82	60	59	51	144	80	86	73	92	66	103	108	139	116	1,259
	獣毛	7	3	5	6	12	4	8	8	14	4	3	7	16	6	103
	爪・歯	5	3	4		12	10	9	3	9	3	3	16	6	9	92
	ネズミの糞	10	10	4	8	15	15	11	6	9	5	5	8	6	4	116
	その他	6	15	18	18	53	41	45	17	21	24	21	37	70	35	421
	小計	110	91	90	83	236	150	159	107	145	102	135	176	237	170	1,991
プラスチック		14	20	29	34	111	50	76	44	77	73	79	124	165	99	995
木		8	2	7	7	26	17	16	9	8	10	8	16	12	12	158
紙		2	6	9	4	12	17	17	10	21	7	13	23	26	13	180
繊維		6	8	8	12	33	20	16	9	16	19	26	32	35	16	256
タバコ		4	1	6	5	8	7	5	7	5	2	4	6	4	4	68
絆創膏		7	2	6	8	10	10	5	7	9	7	14	8	8	6	107
その他		122	97	80	79	311	158	146	145	154	115	134	184	250	164	2,139
合計		639	549	567	521	1,603	869	916	744	792	756	855	1,141	1,365	927	12,244

入異物に対する感性が鋭敏（異物をよく見つける）である。加えて保健所や消費生活センターなどの公的な機関に持ち込むことに抵抗を感じない傾向がある（個人差はある）。

また、パンや米、餅などは地肌が白っぽいために異物が目立ちやすいことも苦情が多い原因のひとつであると思われる。

若い女性や子供が主な購買者である食品企業は、自社商品が異物混入苦情に最もなりやすいことを認識し、業務を遂行しなければならない。

3. 再発防止対策の構築にはメーカーの異物苦情への正しい理解が必要である

製造者や販売者が自社商品の異物混入対策を構築する際、どのような異物が商品へ混入する頻度が高いかを分析することが重要である。

その背景として、商品に異物が混入していても苦情を申告しない消費者も多く存在することが予想されるからである。自社内の工程で排除された異物を、日常的に適切に分析、管理し、自社内で発生する異物の実態を把握しておくことは大切である。

3.1 異物に対する消費者の感性を企業は理解していない

日本生協連に寄せられた苦情のうち、単一カテゴリーでトップの毛髪を例に考えてみる。毛髪は危害性が低いので問題とならないと企業が判断したならば、その時点で消費者の感性を全く理解していないことになる。消費者が不良品と判断した時点で当該商品はすでに商品価値を失っており、消費者の商品に対する期待感を裏切ること自体が苦情である。したがって、食品企業は、消費者が異物と申告したものについては速やかに対応し、再発防止対策を構築することの重要性、必要性を改めて認識すべきである。

表 2. 異物混入の多い食品 国民生活センター

食品群 (件数)	主な食品 (件数)
菓子類 (722)	洋菓子 (147), 和菓子 (134), チョコレート (83), スナック類 (68), あめ・キャラメル (61), アイスcream類 (53), せんべい (50)
穀類 (688)	パン (280), 米 (231), めん類 (143), 粉類 (17), もち (11)
調理食品 (565)	弁当 (148), 惣菜類 (94), 調理パン (63), 冷凍調理食品 (57), レトルト調理食品 (47), 調理食品の缶詰・瓶詰 (26)
魚介類 (410)	魚・貝類 (215), かつお節など魚介加工品 (73), 干物・塩蔵品 (54), 魚肉練り製品 (43), 魚介缶・瓶詰 (24)
飲料 (371)	清涼飲料 (136), ミネラルウォーター (73), コーヒー・紅茶・ココア (62), 緑茶 (31), 中国茶 (30)
野菜・海藻類 (322)	漬物・佃煮など (125), 野菜 (75), 豆腐・納豆・おからなど (52), 海藻 (47)
調味料 (198)	オイスターソース (50), ふりかけ (39), 砂糖・ジャム・蜂蜜 (31), 食塩・しょうゆ・みそ (25)
乳卵類 (181)	牛乳 (72), 粉ミルク (52), ヨーグルト・チーズなど (42), 鶏卵 (13)
肉類 (146)	ハム・ソーセージなど加工肉 (71), 牛肉 (26), 豚肉 (229), 鶏肉 (10), ひき肉 (9)
酒類 (103)	ビール (41), ワイン (37), 清酒 (12)
果物 (77)	果物の缶詰・瓶詰 (32), 生鮮果物 (25), 干し柿・干しぶどう (9)
その他 (38)	インスタント食品・チルド食品などその他の食品

図 6. 食品衛生分野へのハインリッヒの法則の適用

異物についての判断は、個々の消費者の持つ「感性の物差し」に委ねられている。消費者の感性が理解できない食品企業には明るい未来はないといっても過言ではない。

3.2 異物混入苦情の本当の怖さをメーカーは理解していない

労働災害の際によく引用されるハインリッヒの法則「1件の重症災害は海面上の氷山の一角、海面下には29件のかすり傷程度の軽症災害があり、さらにその裏にはけがはないが、300件のヒヤリハットが潜んでいる」は、食品製造者や販売者の置かれている苦情対応状況によく当てはまる*6 (図 6)。

特に異物混入苦情は、先に述べたように一人の苦情申告者の裏には商品に対する期待感が満足できず、不満を感じている消費者が大勢いる典型的な事例である。すなわち、異物混入苦情は、微生物のように重篤な人体危害の原因となることが少ないので軽んじられがちだが、苦情の全体像を見誤る危険性ははらんでいる。

一方、消費者心情からは、「商品に不満を持った消費者で、苦情を申し立て、その解決に満足をした人の再購入率

不満を持った消費者で、苦情を申し立て、その解決に満足をした人の再購入率は、苦情を申し出ない人に比べてきわめて高い

図 7. グッドマンの法則の概要^{3), 4)}

は、苦情を申し出ない人に比べて極めて高い」ことを論じたグッドマンの法則がある*7,*8 (図 7)。

*6 ハインリッヒの法則 www.anzenkun.nishio-rent.co.jp/anzen/

*7 日本生活協同組合連合会品質管理スタッフ イカリ消毒株式会社 CLT 研究所監修 “グッドマンの法則(株)PHP 研究所実践異物混入対策コース 基本編”, (株)PHP 研究所, 2000, p. 13.

*8 佐藤知恭著 “グッドマンの法則 体系:「消費者対応基本戦略」” 八千代出版, 1986, p. 37-41.

図 8. 農林水産消費安全技術センターの自主回収データ

異物混入では、苦情を申し立てる人に比べて苦情を申し立てない人の数が相当に多いと考えられる。異物混入に遭遇した際に、多くの消費者は不快感を感じていても、当該異物に大きな危険や害を感じない限り苦情を申告することなく済ませてしまう傾向があるからである。それは、個々の異物混入は取るに足らないものが多いと自己判断したり、申告のわずらわしさなどもこうした傾向を助長していると思われる。

苦情を申し出なかった人の再購入率が極めて低いことはグッドマンの法則から明らかである。

多くの企業では、異物混入苦情対応は被害を申し出た人への対応が中心になっている。実際に被害を訴えている消費者への対応は最優先されてしかるべきであるが、それだけでは十分ではない時代になってきたと考えなければならない。

ハインリッヒ、グッドマン両法則で明らかのように、異物苦情の本当の怖さは、製造者や販売者が知らないうちに、多くの顧客を失っていくことにある。

それにもかかわらず、異物混入防止対策を苦情申告者だけへの対応で十分と考え、再発防止対策を構築し、実施する以前に顧客対応経費(金銭的な対応)に特化して解決しようとする食品企業経営者も残念ながら存在する。このような再発防止対策を無視した対応は同種同様の苦情を繰り返すことになり、早晚消費者の信頼を失っていくことになる。

3.3 異物混入再発防止対策をメーカーは重要視してこなかった

異物混入苦情に際して多くの企業では苦情申告者への対応のみに終始し、本来の再発防止対策が軽視されてきた傾向がある。消費者対応が済んでも再発防止対策が疎かにすることは、同種同様の混入事故の再発リスクが高いまま放置されていることを意味する。

農林水産消費安全技術センターの自主回収調査では、異物が原因の自主回収はアレルギー表示や期限表示、品質不良に次ぎ、第4位となっている^{*9}(図8)。

本来、異物混入はロット単位で生じることは少なく、商品回収に結びつくことはまれな苦情である。自主回収は再発リスクが高いまま放置されることで危害が拡散し、社会的な影響が大きい場合に実施される。さらに、他社の先行事例という経営的な判断から実施される場合も多いのが最近の傾向と考えられる。

苦情件数は社会的な大事故が発生するたびに増減することを先に示したが、2007年以降は、苦情件数が大事故と連動するケースからより発展し、もっと社会的なインパクトの大きい自主回収との連動が強くなったことを記憶すべきである^{*10}(図9)。自主回収の増加は企業経営に悪影響を与え、企業体質を弱体化させる一因ともなっている。

しかし、最近の自主回収例では意図的な改ざんなど犯罪性の強い事例は別としても、異物に対する対策が日頃から実施されていたなら回収が防止できた事例も少なくないと考えられる。

4. 異物混入防止対策の進め方

異物混入防止対策の進め方の基本的な手順は以下のとおりである^{*11}(図10)。

- ①異物混入防止対策の基本は、苦情の発生に際し、対象異物の精査に基づく危害性や安全性など基礎情報を把握し、それらを苦情申告者に正確に報告することである。
- ②混入原因・経路の推定は、あらゆる場合を想定しながら客観的な事実を積み上げ、いくつかの仮説を想定していく。
- ③仮説の検証には、当該商品の製造現場における特性要因図などを効果的に活用する。それぞれの仮説について再現性テストなどの検証作業を繰り返しながら、要因を絞り込んでいく。
- ④一連の作業により特定した混入原因や経路に対し、効

^{*9} 農林水産消費安全技術センター 食品の自主回収事例調査 www.famic.go.jp/syokuhin/jigyousya/ji

^{*10} 農林水産消費安全技術センター自主回収件数の推移 www.famic.go.jp/syokuhin/jigyousya/ji

^{*11} 異物対策マネージャー養成講座テキスト, 2007.

図9. 自主回収件数の推移
※農林水産消費安全技術センターホームページを元に作成

図10. 异物対策フロー図⁵⁾

果的な改善策を立案する。

- ⑤改善策を製造現場に取り込み、改善効果を検証する。
効果が思わしくなければ、都度修正を繰り返し、効果が確実に実証されるまで検証を継続する。
- ⑥改善効果が明らかになったら、改善策を日常の製造管理システムに導入し定着させる。

5. 异物対策マネージャーの育成^{*12)}

異物混入防止対策を進めていくうえで、混入した異物の鑑定は、消費者の不安の元である異物の危害性や安全性を解明し、それらの情報を消費者に提供して不安を解除するとともに、得られた情報は、混入経路を探索するための最初の重要なステップでもある。

必要とされる鑑定レベルは苦情内容により異なるが、必ずしも厳密な鑑定が求められるわけではない。しかし、社内で頻発する異物は厳密に調査し、結果をデータベース化して再発防止策を構築しておくことは当然である。

一方、混入異物の誤飲や誤食が健康危害を与える危険性が疑われた場合には、速やかに適切な外部専門家や調査機関に調査を依頼するなどの措置が必要となる。そのために

*12 商標登録“异物対策マネージャー”5186346号
(2008.12.5)

は調査機関とのネットワークの構築も必要である。

基本的な異物の鑑定に携わる人材の配置は必要であるが、現状では、異物の鑑定とPDCAサイクルの構築、運用等、対策システム全体のマネジメントを推進できる担当者を配置している企業はいまだ少数派である。

そこで、異物対策を有効かつ組織的にマネジメントする人材（異物対策マネージャー）の育成が、多くの製造現場では急務となっている。

こうした作業は一朝一夕には進まないが、最近では異物対策マネージャー養成を目的とした有料セミナーなども開催されていることから、企業は長い目で人材育成に努力しなければならない。

異物対策マネージャーに求められる基本的な要件を以下に示した。

- ①常に消費者の立場に立って物事を冷静に判断できること
- ②問題解決に当たりバランス感覚を有していること
- ③感覚や状況に惑わされない科学的な考え方を有していること

④他者の意見を冷静に聞くことのできる柔軟な発想が可能であること

⑤問題解決への執念とリーダーシップを有していること
本稿では、異物苦情の実態や概況について論述した。異物混入苦情の中でも特に件数の多い毛髪類・昆虫類・金属などに関する効果的な混入防止対策を構築する際の、基本的な考え方や必要となる知識、スキルについては、別の稿で詳述したい。

謝 辞

本総説の執筆・取りまとめにあたり、終始ご指導ならびにご助言をいただいた日本生協連品質保証本部長スタッフの亀井俊郎博士に厚く御礼申し上げます。

引用文献

- 1) 東京都福祉保険局健康安全部食品監視課編，平成8年～21年度“食品衛生関係苦情処理集計表”東京，東京都，1998～2011.
- 2) 国民生活センター，食品の混入異物について，月刊国民生活，12, 54-57 (2000).