



## 異物混入事故が起こった時の対応について

食品の製造工程の中で異物が混入してしまうと、それを購入したお客様の健康を害したり、不快感を与えてしまうことで、信用を失うことに発展しかねません。そのため異物混入を起こさないように日々業務に取り組むことが前提となりますが、それでも異物混入事故が起こってしまうリスクを完全にゼロにすることは困難です。事故を起こした際の対応や措置が不十分であると、被害を更に拡大させたり、再発させてしまう恐れがあります。今回は「もし異物混入事故を起こしてしまったら、どのように対応すべきか？」についてご説明をいたします。



## 異物混入の発覚時の対応

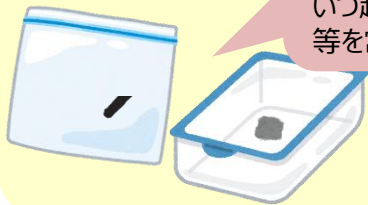
異物混入の発覚には2パターンあります。

### ① お客様からのお申し出

お客様からのお申し出があったときは、まずは異物が混入してしまったことに対して誠意をもって対応しましょう。その後可能な限り現物を回収します。回収した現物を検査することで異物が何であったのが確認でき、お申し出のあったお客様への報告や再発防止策を考える際に役に立ちます。グッドマンの法則にもあるように適切な対応をとることが、最終的に自分たちのためにもなります。



回収した現物は紛失、破損しないように日付や内容を明記しケース等に入れて保管  
いつ起きても良いようにケース等を常備しておく Good



申し出は急にしか来ない！  
慌てず対応できるように対応マニュアルを見えるところに貼っておくと Good  
定期的に仮想の対応訓練をしておく Good



直接の申し出ではなく、SNS等への投稿で発覚することも！  
不用意に対応すると炎上する恐れがあるので、このようなことがあった場合、誰がどのように対応するのかを、あらかじめ決めておく Good



### グッドマンの法則

サービスや商品に関する苦情を伝えてきた顧客の中で、**対応・解決に満足した顧客の購入率は、不満がありながら苦情を伝えてこなかった顧客に比べて高くなる**

## ② 製造時の発覚

食品製造業で金属検出機やX線検査機などを導入している場合は、最終製品として出荷する前に異物混入に気が付くことができます。またそのような機械がなくとも目視での点検や機器や器具類の保守点検、個人衛生の遵守などを行うことで発見しやすくなります。

### 異物の例



設備などの部品



衛生手袋の破片



輪ゴム



ガラス片



ネズミの毛やフン  
虫の一部など

異物を発見したら、一度製造を止め、どこで混入してしまったのか場所と根本の原因を探します。原因が分かったら、再発防止策を取り、製造を再開します。

逆に部品が紛失している器材を発見して、製品に異物混入が起きているか分からない状況の場合は、出荷を止める判断をしなければなりません（例えば設備の器具のミニ刃が外れていたことが分かったが、そのミニ刃が見つからないなど）。更にすでに出荷済みであれば、食品等の自主回収報告制度に則り、リコールおよびその報告を行わなければならない場合があります。

### 自主回収報告制度（リコール）の詳細 はこちらをご覧ください



QRコードを読み込んで  
いただくこちらをクリックして  
ください

### 異物混入の予防対策は「ニイタカ衛生通 信2020年2月号」をご参照ください



QRコードを読み込んで  
頂くこちらをクリックして  
ください

## 異物が何なのか分からないときは、異物検査を活用！

異物混入が起きたときに、異物は見た目では何なのか分からないときがあります。異物が何だったのかを明確にしないと、適切な防止策が取れず再発する恐れがあります。異物が何であるか自分たちで判断できないときは、検査機関に異物検査を依頼することも考えましょう。



### Point

#### 料金の確認

異物検査は異物が何であるのか特定する過程で実施する検査が異なりますので、結果によって料金が違う場合があります。依頼前に料金体系を確認しておきましょう。

#### 断定不能となる場合も

検体の状況によっては異物が何なのか断定できない場合があります。検体回収時はなるべく現状を維持できるように保管しましょう。



#### 比較試験の活用

検体が何なのかある程度予測できている場合は比較試験を同時に依頼することをおすすめします。顕微鏡やFT-IRなどの検査で同じ組織や波形パターンなどが一致しているかを確認して、より異物が何であるかを特定しやすくなります。

#### カタラーゼ試験

生体由来の異物であることが予想される場合は、カタラーゼ検査も同時に依頼することをおすすめします。カタラーゼは生体由来の酵素であり、加熱により失活します。加熱工程がある商品であった場合、カタラーゼ陽性であれば、加熱後の工程で混入したことが予想され、混入原因を特定しやすくなります。