



平成 23 年 1 月 28 日

「食の安全・市民ホットライン」

代表 神山 美智子 様

株式会社ライブレーション
総務部長兼お客様サービス室長
高城 秀夫



回答書

2011 年 1 月 19 日付け要請書の内容について下記のとおり回答申し上げます。

記

1. 対象商品

品名 「活海老ふりゃあ」 売価 298 円（賞味期限 2010 年 9 月 4 日）

惣菜半製品・冷凍エビフライ（6 尾入りトレーパック）タイ製造

生産日 平成 22 年 7 月 5 日～6 日

コンテナ積日 同 7 月 8 日

船積日 同 7 月 12 日

仙台入港日 同 7 月 26 日

輸入通関日 同 7 月 29 日

弊社販売日 同 8 月 26 日

2. 仕入先

取引先 株式会社中外食品（中央区築地 3-13-5）

販売元 株式会社マルナミフーズ（塩釜市新浜町 1-43-1）

輸入元 株式会社海成（中央区築地 6-21-4）

製造元 テップキンショーフーズ社（タイ国）

3. お客様のお申し出内容

平成 22 年 8 月 26 日(木)16:00 頃に、弊社ポイントカード会員お客様より、当店においてお買上いただいた冷凍エビフライ 1 パックを、昼食で揚げて 16 歳の娘様が食したところ変な味がしたため、すぐ吐き出したので病院に向かう旨電話でのお申し出を当店水産担当者がお受けしました。すぐお伺いしたいと申し上げましたが、今から病院に連れていくので戻る頃に連絡してほしい旨申し受けました。

同お客様は弊社ポイントカード会員様で、該当品は 8 月 26 日当日の 14:30 にお買上いただいております。

4. 当日における店舗での対応

- ① 当日 17 時頃水産担当者は同お客様にお電話し娘様のお具合を伺うも、その後問題

無いため病院に行っていないとのことのお話しをお受けしました。

- ② 水産担当者をご自宅訪問、謝罪の上、ご返金、お電話代をお渡しし、再度病院に行かれるようお願いしました。
- ③ 水産担当者は同お客様からのお申し出で該当品の試食をしましたが、苦味、異臭を感じ、すぐ吐き出しましたので当該調理品を商品検査のためお預かりしました。(トレー・娘様が吐き出した現品は既に廃棄済みのため回収できず) 同お客様からは検査結果の報告をしてもらえばそれでよい旨お申し出がございました。
- ④ 水産担当者の報告を受け次第、店長代理の指示で同一品の売場在庫を撤去しました。
- ⑤ 撤去品を調理し店長代理含め4名で試食しましたが、全て異常は感じませんでした。
- ⑥ 水産担当者は本社水産部に連絡し、翌27日に取引先(株)中外食品及び弊社商品検査室に検査を依頼しました。
- ⑦ 当日販売実績を確認しました。(下記)
- ⑧ 店長代理は規定の「クレーム処理報告書」を作成し本社にネット回覧しました。
- ⑨ 当日夕に同お客様は(株)マルナミフーズに連絡し該当品を2分の1本送付されました。

5. 販売実績調査結果

① 当日販売実績

川崎御幸店	1パック	6尾(お買上は該当のお客様のみ)
首都圏全店	142パック	852尾

② 8月度販売実績

川崎御幸店	57パック	342尾
首都圏全店	4,690パック	28,140尾

③ 取引先販売実績(8.21~8.26)

(株)マルナミフーズ 11,400パック 68,400尾(40パック入り285ケース)

(株)中外食品 1,200パック 7,200尾(40パック入り30ケース)

※ マルナミフーズでの2010年販売総実績 1,483,400パック 約890万尾

※ (株)海成での同製造元からのエビフライ輸入実績 75コンテナ

以上の販売実績があり、確認しましたところ弊社および取引先において過去を含め該当品に関する今回と同様なクレームは全くございませんでした。

6. 検査結果

弊社商品検査室による検査結果

- ① 一般生菌数・大腸菌群の細菌検査 9月8日結果報告 問題無し

(株)海成による検査結果

- ② 油に関する検査(株)らいふ環境分析センター)9月24日結果報告 問題無し
- ③ 洗剤の残留検査(株)らいふ環境分析センター)9月24日結果報告 問題無し
- ④ 残留農薬 輸入通関時における検査結果で問題無い旨確認

厚生労働省が定める検査基準に基づき57種類農薬全てにおいて検出しておりま

せん。

以上結果を9月30日に(株)海成の担当者および当店店長代理が同お客様のご自宅を訪問し、報告しましたところ、まだ納得できないとお話でありましたことから再度異なる外部検査機関に検査依頼しました。

尚、同日の訪問時に、同お客様より、「検査結果報告はメーカーさんから直接携帯メールにしてほしい」旨要請されましたことから、(株)海成担当者より直接10月1日以降10月27日まで6回に亘り詳細な検査結果報告を行いました。(実際のメール受送信はパソコンで実施されました)

7. 再検査結果及び製造工程、流通経路の確認調査結果(10月26日報告)

① 洗剤の残留再検査結果(財団法人日本食品分析センター)

非イオン性界面活性剤の反応が見られた。

陰イオン性、陽イオン性、両性については反応しなかった。

当検査において、非イオン性界面活性剤の反応が見られたとの結果が出たことから(株)海成は以下の確認調査を行いました。

② 輸入元(株)海成による製造元調査結果

(株)海成から下記の確認調査を行った旨報告を受けました。

製造工場ラインで使用されている洗剤は品名TEEPOL MULTIOURPSE 主要成分「陰イオン性界面活性剤」及び品名TOPAX MARINE92 主要成分「陽イオン性界面活性剤」であり、「非イオン性界面活性剤」は使用されておりません。加えて、工場内での薬品管理及び製造記録の確認を依頼しましたが、正常に生産され、異常は無かった旨(株)海成より報告を受けました。従って製造元で混入する可能性は考えられません。

尚、(株)海成と製造元テップキンショーフーズ社は平成2年にエビフライの加工指導をして以来、20年以上取引がなされ現在に至っておりますが、その間、重要事故や同様のクレームの発生は一切なく、該当工場の現地訪問調査は、毎年3~4回実施されているとの報告でした。

③ 流通過程における混入調査

当該商品は、現地製造元でトレーパックされた上、全て工場梱包されたまま流通されており、お客様の手に着くまで開封されることはありません。

また、弊社全店においてこれまで当該商品のクレームはなく、該当店舗において他商品を含め容器への悪戯事故は発生しておりません。

従って流通過程で混入する可能性は考えられません。

10月26日に(株)海成の担当者より、メールにて同お客様に上記検査報告を行い、検体も使用し尽くし、これ以上検査による特定は困難な旨報告しましたところ、「検査はもうこれ以上お願いしてもこちらが納得できるような答えは無いようですね」とのメール返信がありましたため、翌10月27日に(株)海成の担当者は、これまでのお詫びとともに

に製造元として「引き続き専門家への聞き取りや工場への再確認等を進めてまいります」とメールし、同お客様にご理解いただいたものと判断しました。

8. 平成 23 年 1 月 14 日のお申し出

弊社お客様サービス室に同お客様より初めてフリーダイヤル電話があり、今回の経緯のご説明と検査結果は納得いかないとお申し出がありました。「メーカーからは昨年 10 月 27 日以降何も連絡ない。ライフさんには責任はないけど混入要因を知りたいので電話した。」とのお話でございました。弊社お客様サービス室は、対応の至らなさを謝罪し、弊社も販売責任があることをお伝えした上、取引先より報告書提出を要請する旨お伝えし、店長代理からお電話をさしあげることで、同お客様のご了承を得ました。即日、店舗からお客様にお電話し、今後の対策書面をもってお伺いしたい旨お伝えし、ご自宅への訪問のご了承もいただいております。尚、当日店舗に指示し所轄保健所に報告しております。

以降改めて経緯を調査確認し、本社より詳細について店舗所轄川崎市幸保健所(1 月 24 日)及び本社所轄東京都台東保健所(1 月 25 日)に報告した上で、1 月 25 日に、本社より同お客様にご報告にお伺い致したい旨お願いしましたが、現在私的理由等でご自宅に不在なため 2 月に入ってからにしてほしい旨お申し出を受けております。

9. 今後の対応

検査に大変お時間を要しました上、特定することに至らず、同お客様にはご不審な思いをおかけする結果になってしまいましたこと、反省致しております。お客様には今後とも誠意をもってご報告申し上げ、ご理解いただけるよう努めてまいります所存です。

弊社は、食品スーパーマーケットとして、食の安全・安心に対する取組を最も重視致しており、品質管理体制につきましては最重要な経営課題として注力して取り組んでおります。またコンプライアンス部会を設置し、主管部署である総務部には店舗で生じるあらゆる事故・クレーム等が即報告される体制をとり、これまでも万一の事態発生時においては所轄行政機関に適切に報告し、ご指導を仰ぎつつ真摯に対処致しておりますが、この度の件につきましても、お客様に信頼される企業を目指し、取り組んでまいります所存でございます。

以上