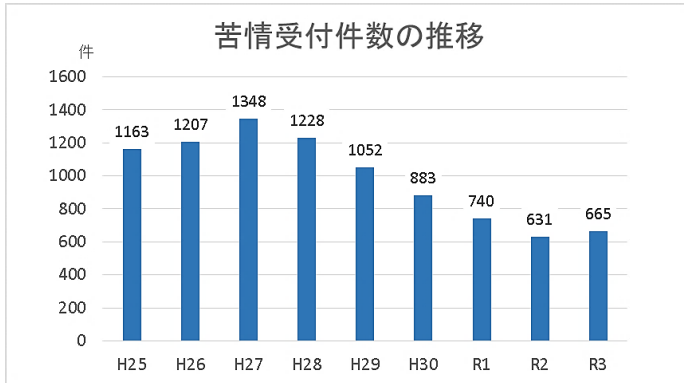


食品衛生に係る苦情の対応状況について（情報提供）

1 食品衛生に関する苦情受付件数の推移

各保健所で受理した食品衛生に関する苦情については、平成28年度以降は減少傾向にあり、平成30年度以降は1,000件以下となっている。



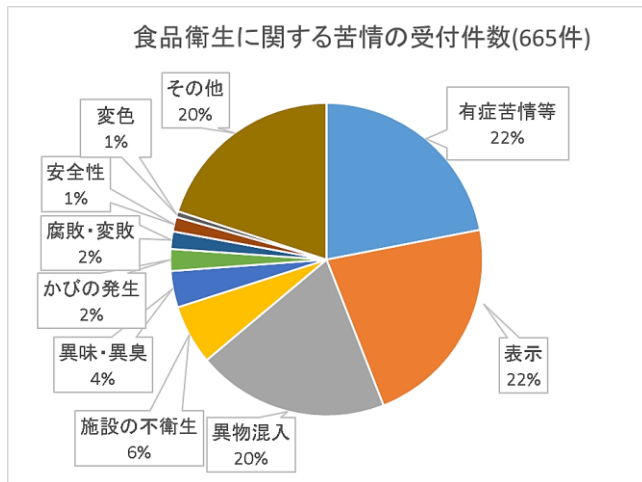
※保健所設置市含む

2 令和3年度の食品衛生に関する苦情の受付件数

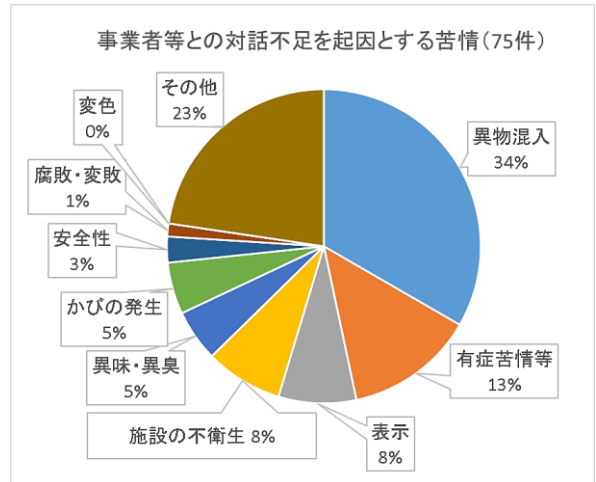
令和3年度の食品衛生に関する苦情の受付件数は665件であった。苦情の内訳で最も多いのが、有症苦情等（腹痛・嘔吐・下痢などの食中毒症状を訴えたもの）、及び食品表示による苦情（22%）となっており、続いて、異物混入による苦情（20%）となっている。

また、そのうち事業者等との対話不足を起因とするもの※は75件であり、内訳は、その他を除くと異物混入（34%）が最も多く、続いて有症苦情等（13%）となった。

※事業者等との対話不足を起因とする苦情
事業者等に苦情を申し出たうえで、その対応に納得できず、行政に苦情を申し出てきたもの



※保健所設置市含む



※保健所設置市含む

3 保健所における苦情への対応について

保健所において受理した苦情の申出は、食品衛生監視員が対象施設の調査を行い、必要に応じて指導を行っている。

事業者との対話不足を起因とする苦情のうち最も多かった異物混入に関する苦情については、事業者が原因調査を行った際、混入場所・経緯等が原因不明となる場合も多いことから、苦情者が納得のいく回答を得られず、保健所へ申出をされる場合が多いと考えられる。

保健所が実施する食品衛生講習会では、まずは、異物混入を発生させないよう衛生管理を徹底すること、苦情を受理した際には丁寧に対応すること、また、お客様の相談窓口の設置や緊急時の危機管理マニュアルの整備等を指導している。