

食品衛生に係る苦情等のアンケート調査の結果について

令和5年3月
食品生活衛生課

1 実施内容

県民に対するアンケートにより、推進プランの数値目標である「事業者等との対話不足を起因とする苦情の割合」に関して、消費者の意識調査を実施した。また、農林水産物の認証制度、食品表示やリスクミ等に関する認知度も併せて調査を行った。

2 実施期間

令和4年11月10日～令和5年1月19日

3 実施方法

(1) 実施方法

第一生命保険（株）との連携による一般県民対象のアンケート調査

(2) 実施内容

①食品への異物混入、事業者の対応等について

購入した食品に異物が混入していた経験があるか、事業者の対応に納得がいかなかったことがあるか、事業者の対応に望むことは何か等を調査

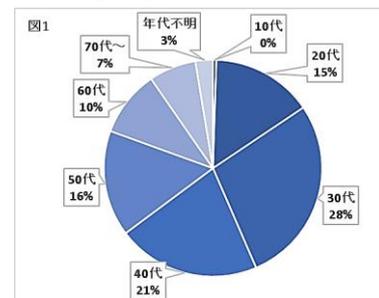
②農林水産物の認証等の認知度

JGAP や県の認証等の各マークについてどのくらい認知されているかを調査

4 実施結果

(1) 回答者

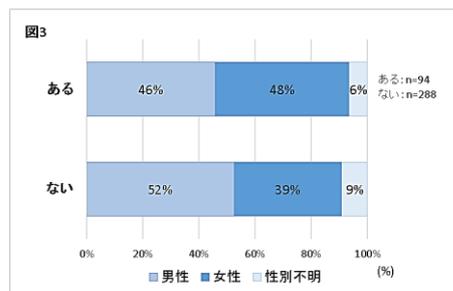
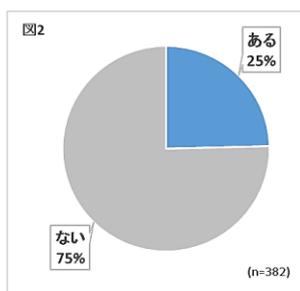
- ①回答者数 487名(有効回答数386)
- ②男女比 男性51.3%、女性40.3%、性別不明9.0%
- ③年齢構成 右図のとおり



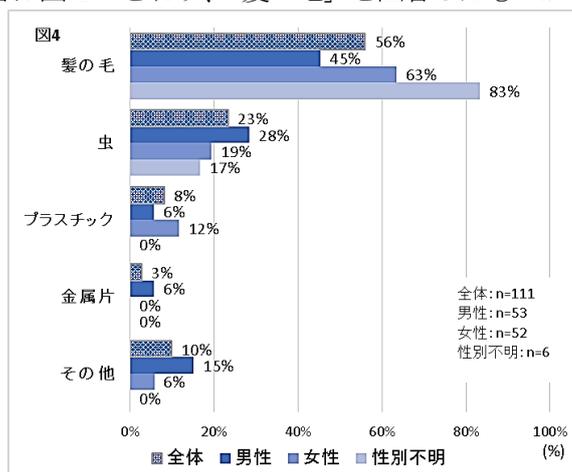
(2) 結果

①食品への異物混入、事業者の対応等について

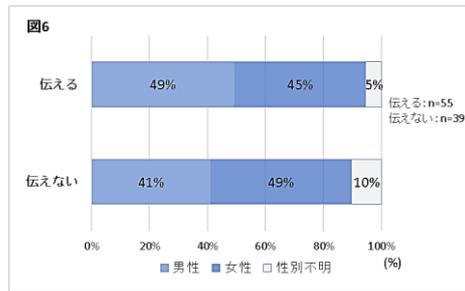
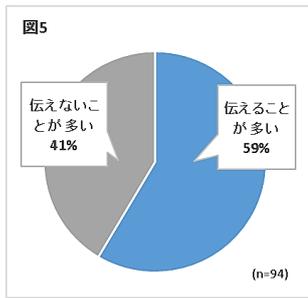
問1 「飲食店・製造所・スーパー等で食品を購入した際に食品以外の異物（髪の毛、金属片など）が混入していたことがあるか」との問いに対して、25%が「ある」と回答した（図2参照）が、あると回答した者のうち、46%が男性、48%が女性と男女の割合に大きな差は見られなかった。



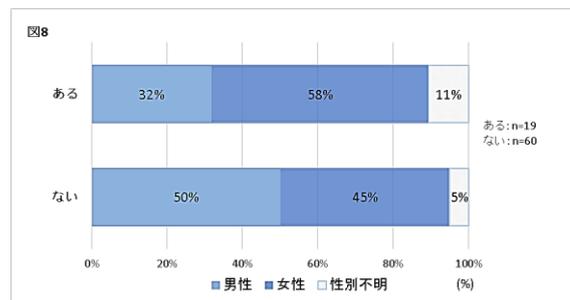
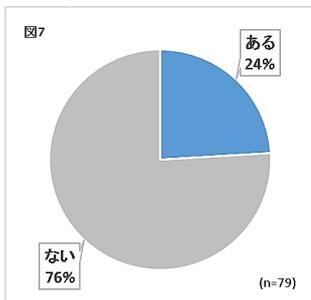
問2 問1で「ある」と回答した人のうち、「どのような異物が混入していたか」との問いに対する回答は図4のとおり、「髪の毛」と回答したものが56%と最も多かった。



問3 問1で「ある」と回答した人のうち、「食品に異物が混入していた場合、購入店等に伝えるか」との問いに対して、「伝えることが多い」が59%となった(図5参照)が、伝える人の男女の割合に大きな差は見られなかった。

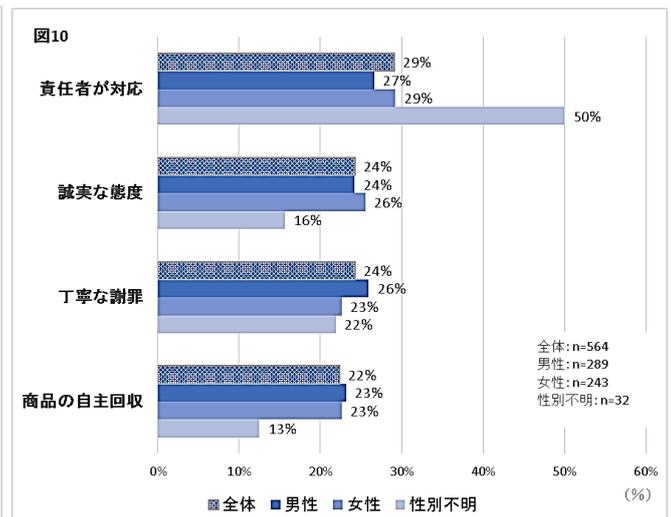
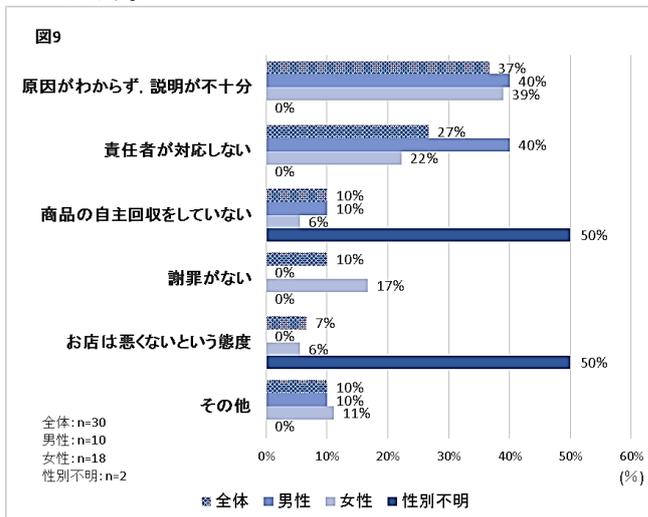


問4 問1で「ある」と回答した人のうち、「異物が入っていることを伝えたが、対応に納得がいかなかったことがあるか」との問いに対して、24%が「ある」と回答した(図7参照)。また、「ある」と回答した者のうち、32%が男性、58%が女性と女性の方が対応に納得がいかない経験が多かった。



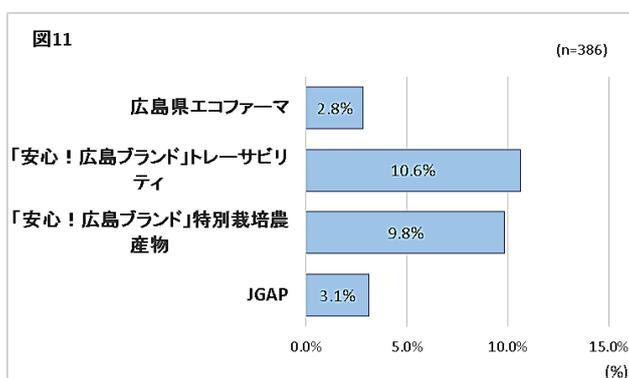
問5 問4で「ある」と回答した人のうち、「対応に納得がいかなかった理由は何にか」との問いについては図9のとおり、「原因がわからず説明が不十分」が37%と最も多かった(図9参照)。

問6 「食品に異物が混入していた場合、どのような対応が望ましいか」との問いに対して、「責任者が責任をもって対応」が29%と最も多かったが、他の3つの選択肢と大きな差はなかった(図10参照)。



②農林水産物の認証制度等の調査結果

JGAP や県が取組む認証マークに対する認知率は図11で示すとおり、2.8~10.6%となった。



(3) まとめ

アンケート回答者のうち、食品への異物混入を経験したことのある人は25%であり、4人に1人は異物混入を経験していた。異物の種類は、髪の毛、虫が上位を占め、プラスチックや金属片と回答したのは少数であった。

異物混入を経験した人のうち、その旨を購入店等に伝える人は59%と過半数を超えたが、約40%は店に苦情を伝えておらず、事業者が異物混入を把握していないという状況が見られた。

苦情を伝えると回答した人に男女差は見られなかったが、対応に納得がいかなかったことがあるのは女性の方が多かった。理由としては、「原因がわからず、説明が不十分」が最も多く、異物が混入した経緯等について、十分な説明が求められていることがわかる。

異物混入があった際、事業者に求める対応は、「責任者が責任を持って対応」が最も多かったが、他の選択肢（誠実な態度、丁寧な謝罪、商品の自主回収）と大きな差はなかった。自主回収については、納得がいけない理由で、「商品の自主回収をしていない」を選択した人は10%と低いのに対し、事業者を求める対応に「自主回収」を選択する人が他の選択肢（責任者が対応、誠実な態度、丁寧な謝罪）と同程度となっており、苦情者の不満を招きやすい理由と事業者へ求める対応が直接結びつかないという結果となった。