

## パンの苦情と製パン工場における管理

### 1. はじめに

製パン業界では、日々多くの種類のパンが製造され、消費者の元に届けています。しかし、どんなに丁寧にパンを製造しても、時折顧客からの苦情が寄せられることがあります。

日本では“苦情”（Complaint）の他に“クレーム”（Claim）とありますが、語源となる英語の Claim の意味を考えると日本語のクレームは意味が異なってきます。実際、日本語では両者は同じ意味として使われることが多いですが、ここでは“苦情”という言葉を使うことにします。

製パン工場に苦情が寄せられたら、「負の情報」として、消費者にその発生原因などを回答するだけでなく、品質管理体制、従業員教育、衛生環境の改善など、製パン工場の運営に関する改善の機会として活用されます。本稿では、実際に寄せられるパンへの苦情の実態や種類、それに対して製パン工場がどのように管理体制を整えて対応しているかについて説明していきます。

### 2. 製パン工場の苦情の実態

さて皆さんはスーパーマーケット（以下スーパー）やコンビニエンスストア（以下コンビニ）で購入したパンに対して苦情を申し出た経験はありますか？

筆者は還暦間近ですがスーパーやコンビニで買ったパンに対して苦情を申し出た記憶はありません。しかし、1 件だけ、幼いころ大好きな菓子パンを食べていたら、最後になってフィリング（クリーム）が入っていないことに気づいたことを記憶しています。幼かったので、苦情を申し立てると言う発想には至りませんでした。

筆者の経験ではほとんど苦情が起こっていない感じですが、実際はどれくらいの確率で苦情が起っているのでしょうか。会社や工場の管理レベルによっても異なりますが、一般的には数 ppm 程度と考えられます。別の言い方をすると 100 万個のパンを購入し、その中の数個の商品に対し苦情が上がることとなります。さらに別の言い回しでは、毎日 3 個のパンを食べた場合、200 年から 900 年に 1 個の割合で苦情が発生するという計算になります。このことは、製パン工場が消費者からの苦情を極力抑えるための努力を継続している結果でもあります。この発生確率を考えると非常に低いと感じると思います。

しかし、万が一、苦情を申し出たくなるような製品を購入してしまった消費者は確率の問題では済まないことでしょう。販売者や製パン工場が消費者からの苦情の申し出を受けと取った場合、そのことを真摯に受け止め、苦情の原因調査と再発防止対策を講じ、消費者へ回答することになります（図 1）。

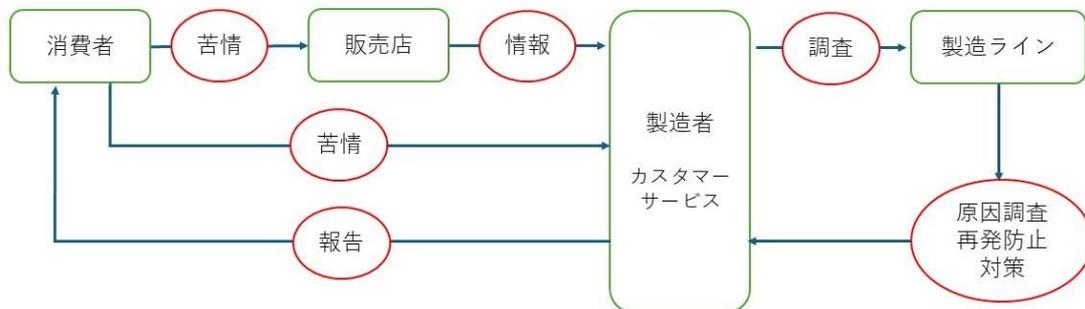


図1 一般的な苦情対応の流れ

苦情対応は早さが重要ですが、時に早すぎる対応が逆にサービス苦情を引き起こすこともあります。例えば製パン工場のことを良く知っている苦情を受けた担当者は申し出品を見ただけで、原因がわかるかもしれませんが、消費者はしっかりと調査せずに回答していると受け止めることがあります。

また調査する際は自社で調査、社内の調査は隠ぺいや嘘があると考える消費者もいるので、社外の中立的な立場の第三者機関で苦情製品を調査することが多いです。

次に製パン工場で発生する可能性がある苦情について説明していきます。例えば表1のような分類が可能です。

表1 製パン工場で発生する可能性のある苦情

異物混入	毛髪・体毛
	昆虫
	異種生地
	焦げカス
	包材のビニール片
	樹脂・プラスチック片
	レーズンの枝
アレルギー症状	
食中毒	ノロウイルス
	腸管出血性大腸菌、サルモネラ、黄色ブドウ球菌
カビの発生	
品質不良	
製品パッケージの問題	
消費者の誤使用、勘違い	

## ① 異物混入

- ・従業員由来の毛髪・体毛
- ・屋外から侵入した、あるいは内部で発生した昆虫
- ・同じ製造ラインで取り扱った異種生地（レーズン、ゴマ含む）
- ・焼成で焦げたパンのカス
- ・原材料由来の包装資材片（ビニール片など）
- ・製造工程で使用している設備や器具由来の樹脂・プラスチック片
- ・レーズンの枝（パッケージに注意表示があることも）

製パン業界では最も苦情が多いカテゴリーかもしれません。過去、ガラスがパンに混入したこともあります。現在は製造ラインからガラス類を徹底的に排除しており、混入する可能性は低くなっています。また金属異物に対する対策として、製造工程に金属検出機や X 線異物検査機などを導入している工場もあるので、金属異物が混入する可能性も低くなっています。稀にですが、パンに粘着性があるためか、歯の詰め物のようなものが入っていたという苦情もあります。歯の詰め物は金属検出機で検出できることと、製造工程の従業員は基本的にマスクを着用しているので、混入の可能性は低いと考えます。

## ② アレルギー症状

特殊な製品を除いて、パンには小麦を含みます。乳、卵もよく使われます。一部、くるみ、落花生（菓子パン）、エビ（サンドイッチなど）を含む製品もあります。

## ③ 食中毒

### a. 焼成後に加工しないパン：ノロウイルス

ノロウイルスに感染した従業員がいると二次的にパンを汚染し、消費者にも感染させる可能性があります。

### b. 焼成後に加工するパン：腸管出血性大腸菌、サルモネラ、黄色ブドウ球菌

サンドイッチなど焼成後に加工した調理パンは、パンと組み合わせる食材（野菜、肉など）の管理、殺菌や加熱が不十分だと食中毒が起こる可能性があります。

## ④ カビの発生

風味やカビの発生を考慮した消費期限を設定していますが、購入後の取り扱い、例えば、パンの袋の中で結露が生じる、あるいは汚れた手でパンに触れることなどで消費期限内にカビが生じる可能性があります。

## ⑤ 品質不良

パンの形、大きさ、重量、味・風味異常など、製品の規格内であっても、苦情に結びつく可能性があります。特にリピート製品では前回との比較から苦情になることもあります。

⑥ 製品パッケージの問題

中身と異なるパッケージ、シール不良、パッケージの破れなど。

⑦ 消費者の誤使用、勘違い

アレルギー表示の見落としなど。

3. 製パン工場における苦情対策

寄せられた苦情は詳細に分析されます。苦情製品や混入した異物・昆虫を回収できれば、外部分析機関で微生物検査、材質・成分分析、昆虫の同定を行います。その後、発生原因を特定し、発生原因を排除するための再発防止策が講じられます。調査の段階で拡大性や危害性があると判断された場合、製品回収につながることもあります。

再発防止対策は主にソフトとハードに分類できます（図2）。これらの対策を必要に応じて組み合わせ、苦情が再発しないようにしていきます。

図2 再発防止対策

ソフト	ハード
従業員に対する教育訓練の実施	建物・構造物の改善
人員の配置の強化・改善	工程・動線の改善
清掃・点検・保全・検品の強化・改善	設備・ユーティリティ・器具の改善
外部サービス（清掃・防虫など）の導入	モニタリング機器の導入・設置
関係者との情報共有	

5. おわりに

苦情は起きないことがよいですが、寄せられた苦情は「負の情報」として終わらせるだけでなく、徹底的に発生原因を分析し改善につなげることで、製パン工場の衛生管理レベルやブランド力も成長していきます。また苦情以外にも製パン工場は様々な活動を通して継続的な改善を進めています。改善活動は立ち止まることはありません。その努力が消費者に伝わることは難しいですが、このような対応によって、消費者からの信頼も高めることとなります。