

13 いつもと違うそばつゆ

日本そば屋でお土産に手打ちそばセットを買いました。つゆはそば屋の自家製で、いつもとてもおいしく食べていましたが、今回食べたら舌を刺すようなピリッとした感じがしたのであわてて吐き出しました。店では調べてくれると言いましたが連絡がありません。

苦情への対応

連絡がないということでしたので、早速調べましたらアルバイトが対応していました。

連絡ミスについて謝罪し、すぐご購入の苦情品をたしかめたいと思いましたが、既に処分したということでした。そこでお客さまにお聞きしたところ食べたのはご購入から3～4日経っていたということです。そばはその間冷蔵庫に入れたがそばつゆは冷蔵庫の中には入れず台所の棚の上に保管していたということです。

当店ではその日に販売するものを店内で毎日そばを打ち、そばつゆも作っています。お持ち帰り用はセットで店内で食べられるものと同じ物を販売しています。つゆは販売時にプラスチックのビンに入れます。当日は土産用50セットを販売しましたが、他のお客さまからの申出もなかったのですが、念のため保健所に相談しました。保健所の方にも申出がないということでした。「つゆの保管状態から考え、多少変質したのではないか」ということでした。

生ものですから、包装紙には販売日と「生ものですから冷蔵庫に入れ当日お召し上がりください」と印刷したシールを貼っています。しかしお客さまは、シールについてはつい見過ごしていたとおっしゃいましたので、今後は口頭での説明と見やすいシールに改善することにしました。

お客さまは吐き出したので身体には異常はないということなので一安心しました。

保健所への相談と見解をご説明し、ご報告が遅くなったお詫びとして当店の利用券をお渡ししました。

原因・問題点

消費者の保管注意ミス。

ワンポイント・アドバイス

「生もの」は変質が早いものです。表示だけでなく口頭でも注意した方が親切です。

14 黄緑色になった鶏のレバー

鶏のレバーを茹でたら黄緑色に変色しました。食べても大丈夫でしょうか。

苦情への対応

ときどき聞く話なので、お客さまには「心配ないでしょう」と答えましたが、1歳の子供に食べさせても大丈夫なものか不安だから、もっと詳しい説明がほしいと言われました。

早速、(社)日本食鳥協会へ問い合わせました。すると「鶏の肝臓に密着している胆のうから出た胆汁が付いて緑色になったものなので食べても害はないが、にがみのすることがある。その場合はその部分を取り除いて食べれば問題ありません」との助言をもらいました。お客さまにそれを伝えて納得していただきました。

原因・問題点

正しい商品情報の不足。

安全性についての正確で具体的な説明。

ワンポイント・アドバイス

苦情の内容を詳しく聞き取りましょう。

専門知識が必要な場合は専門機関((社)日本食鳥協会、保健所など)への問い合わせをして、正しい知識をお客さまにも伝えてあげましょう。

15 豚肉のミンチがピンク色に

ロールキャベツの具に豚の挽肉を買って蒸したところ、肉の色がピンク色になりました。発色剤を使っているのでしょうか。

苦情への対応

近所のお客さまでしたのですぐに問題のロールキャベツを持ってきていただき、見せていただきました。通常肉は加熱すると褐色に変化しますが、お客さまのロールキャベツの肉は赤くなっていました。生肉の赤味を保つためにニコチン酸アミドを添加した違法行為がかつて報道されたことを思い出し、保健所で検査してもらうことにしました。その結果、次のような報告がありました。

「ロールキャベツの材料であるタマネギやキャベツの中に含まれている硝酸塩が、バクテリアによって亜硝酸に還元され、肉の成分と結合した。つまりハムの製造に発色剤(亜硝酸ナトリウム)を加えてきれいなピンク色に発色させることと同じことが起こった。具を加えてすぐに加熱すれば、このような現象は発生しないが、しばらく放置しておいたために起こったと考えられる。還元されて生ずる亜硝酸の量はごく少量でこの肉の安全性については問題ない。」

以上のことをお客さまに説明して納得していただきました。

原因・問題点

調理時の安全・衛生についての情報不足。

ワンポイント・アドバイス

生肉や鮮魚介類に変色防止の目的で、ニコチン酸やニコチン酸アミドを使用することは、禁止されています。それはその必要性も乏しく、また品質を誤認させるおそれもあるため、昭和57年2月16日付厚生省告示第20号によるものです。また、ニコチン酸は、顔の紅潮・発汗・酩酊感などの一過性の副作用が見られるので、この面からも使用すべきではありません。

16 クリーニングでコートの裾が変色

春先にベージュのウールコートをクリーニングに出し、次の冬に着ようと思ったら、裾の一部の色が薄くなっていることに気がきました。店は責任を認めません。

苦情への対応

コートは裾が横20センチ、縦10センチにわたって色が抜けていました。お客さまに、コートの収納方法を聞きましたところ、押入を洋服収納用に改造してそこに収納していたとのことでした。

当店で、クリーニング環境衛生同業組合に相談したところ、組合の研究所に検査に出すよう助言されました。同研究所で調べたところ、アンモニアなどの尿成分が検出されました。

検査結果をお客さまにお伝えしたところ、お客さま宅では室内で子犬を飼っておられ、押入にも出入りしているとのことでした。

子犬の尿がコートの裾にかかって色が抜けたものと思われます。お客さまに説明したところ納得されました。

原因・問題点

お客さまの保管ミス。

商品返却時の確認ミス。

ワンポイント・アドバイス

お客さまに原因があってもそれを証明する責任が店にはありません。クリーニング事故賠償基準では、お客さまが洗濯物を受け取って6ヶ月経過したときは賠償額の支払いを免れるとありますが、誠意を持って対応しましょう。