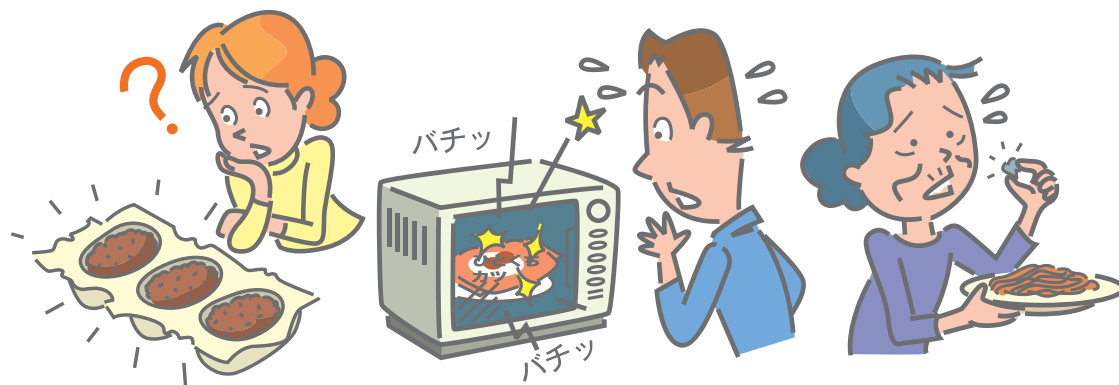




## 冷凍食品をご利用の際、 こんなことでお困りではありませんか？



### お客様から頂いた苦情・お問い合わせの意外な中身

容器が変形した！

包装フィルムから  
火花が！

冷蔵庫で保管  
してしまった

電子レンジの  
加熱ムラ

異物が入ってた

### 冷凍食品をご利用される際の注意

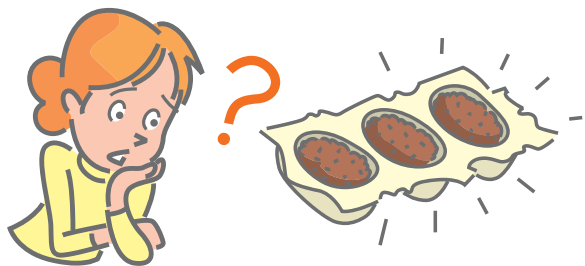
- 表示とは違うご利用方法をされますと、おいしく召し上がれないだけでなく、やけどやケガ、発火など危険なこともありますのでご注意ください。
- 冷凍食品を保管、解凍、調理されるときには、必ず表示をご確認の上、表示のとおりにご利用ください。
- ご利用時に包装材の切れ端や輪ゴム、はさみの部品、お客様の歯の詰め物などの異物が商品に混入するケースが増えていますのでご注意ください。



#### ▶ 社団法人日本冷凍食品協会 CS 研究会

CS (Customer Satisfaction : 顧客満足) 研究会は、大手冷凍食品メーカー各社のお客様対応窓口担当者で構成されています。研究会では、冷凍食品を実際に利用いただいたお客様からの商品へのご指摘、ご意見をテーマにして研究、情報共有をしています。

# 危険! 容器が変形した!



お弁当用ハンバーグを電子レンジの【牛乳あたため】ボタンで調理したら、容器が変形しました。



今度からは、

パッケージに書いてある通りにレンジ出力(500Wや600Wなど)や加熱時間を設定して調理してください。

解説 【牛乳あたため】などのメニュー別調理ボタンで、そのメニューとは違う食品をあたためると、電子レンジの機種によってはセンサーが食品の状態をうまく感知できずに加熱過剰となり、容器が変形することがあります。



お弁当用コロッケを【フライあたため】ボタンで調理したら、トレイが変形して一部が溶けてしまいました。

※調理ボタンの機能は電子レンジの機種によって異なります。

※※冷凍食品メーカー各社では、食品衛生法に定められた規格基準・検査基準に合格した容器・包装だけを使用していますので、体に害のある物質が含まれた容器・包装は使用していません。

今度からは、

オーブン機能付き電子レンジだったのでは? オーブン機能付きの場合は、メニュー別調理ボタンは使わないでください。

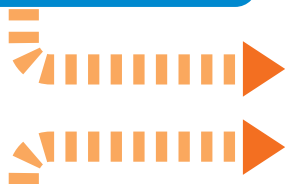
解説 オーブン機能付き電子レンジでメニュー別調理ボタン(フライ、グラタン、ピザなど)を使うと、電子レンジ機能以外にオーブン機能が作動して※加熱が過剰となり、容器が変形したり、溶けたりする場合があります※※。



# 危険! 包装フィルムから火花が!



ひとくちカツを外袋ごとレンジでチンしたら火花が出て燃えだした。ビックリして取ろうと思ったら火傷したんだけど!



塩ゆで枝豆を袋のまま電子レンジで調理したら火花が出た。同じ店で売っている枝豆は袋ごとチンできたのよ。



今度からは、

袋のウラ側がアルミでコートされているものには「袋から出して電子レンジで温めてください」などと書いてあります。必ず表示通りに調理してください。

解説 容器・包装にアルミなどの金属が含まれていると、電子レンジの電磁波で金属部分が焦げたり火花が出たりすることがあります。発火して火災になるおそれもありますので十分にご注意ください。



# 危険! 冷蔵庫で保管してしまった



冷凍ピラフを間違えて冷蔵庫で保存してしまった。10日以上経ったのって食べられるの？



冷凍シューマイを冷蔵庫で保管していたらカビが生えていたんだけど、冷蔵庫じゃダメなの!?



今度からは、

冷凍食品は、冷蔵庫、野菜室、チルドルームなどではなく、必ず冷凍室(-18℃以下)で保管してください。また、一度解凍したものの再凍結はおやめください。

**解説** 細菌は凍った状態だと活動できなくなるので、冷凍室で-18℃以下で保管されている冷凍食品では、細菌が繁殖する心配はありません。

しかし、保存のために冷凍以外には特別なことをしていないため、一度解凍してから時間が経ったものを食べたり再凍結することはおひかえください。



## 電子レンジの加熱ムラ



お弁当用コロッケを電子レンジの【あたため】ボタンで調理したら、中身に冷たい部分が残っていたんだけど！



今度からは、

パッケージに書いてある方法で調理すると上手にできるはず。温め足りないときは、低めのレンジ出力(500W や600W など)で、様子をみながら何回か短時間ずつあたためてください。

**解説** 冷凍食品は、「あたため」などの自動調理ボタンを使ったり、高いレンジ出力で加熱すると加熱ムラが起きやすくなります。加熱ムラは、レンジの機種にもよりますが、食品が小さい、加熱時間が短いといったときにも起きやすくなります。



# 異物が入ってた



お弁当用スパゲッティを食べていたら違和感があって、口から出したら銀色の金属片だったの。5ミリ位で、いびつな形よ。

歯の詰め物の混入事例が多くなっています。その異物は歯の詰め物のようには見えませんか？



確かに歯の詰め物みたいね。

混入した歯の詰め物の多くが、調べてみたらお客様ご自身のものでした。お送りいただければ詳しくお調べいたしますが、その前に、念のためお口の中を鏡でご確認されてはいかがでしょうか？



あら、歯の詰め物が取れてたわ…。

今度からは、

**異物と思われたものが、意外にもお客様のものだったというケースがあります。いまいちど、ご確認ください。**

**解説** 冷凍食品メーカーは、商品に異物が入らないように、厳格な予防とチェックの体制を整えています。

一方、近年では、ほかにもさまざまな異物の報告がありますが、調べてみると、工場で混入されたものではなく、お客様のものだったというケースが増えています。



こんなものがあります

## ■お客様のものと考えられる冷凍食品の異物■

