



「食の安全についてのアンケート」まとめ

昨年末から異物混入など食の信頼を揺るがす事件が相次いで、流通現場では異物のクレームが倍増しているとも聞く。一連の事件を女性がどう捉え、消費行動に影響しているのかどうかを確認した。

最初に話題になったマクドナルドの消費期限切れ鶏肉使用とその後の異物混入事件についての印象を確認したところ、どちらも同じくらいイメージ悪くとした人が6割を超えた。消費期限切れ鶏肉使用は故意とも取れるのでよりイメージが悪いとする人も3割近くいたが、異物混入も同様に感じる人が予想以上に多い。子どもが好きで食べさせていただけにショックも大きいという声が代表的。

事件後の対応も信頼を回復するには至らず、その後も変わらずに店に行っているという人は1割にとどまった。

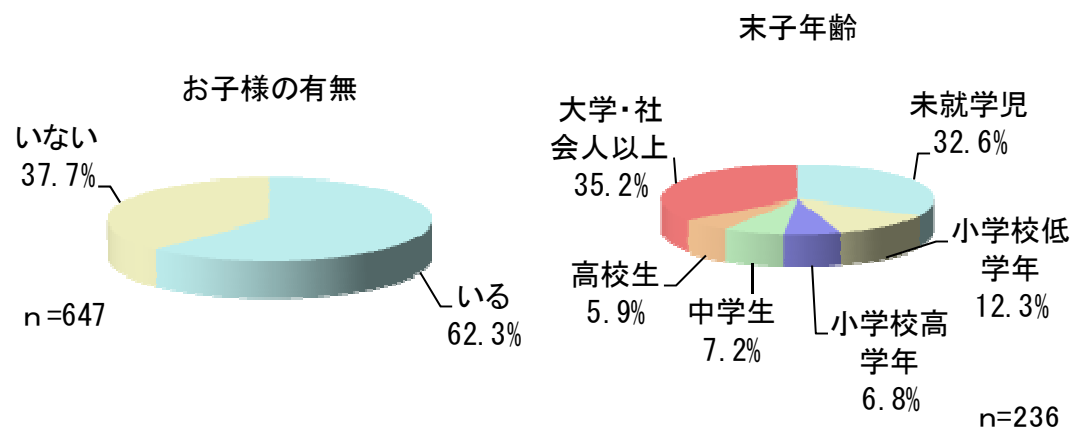
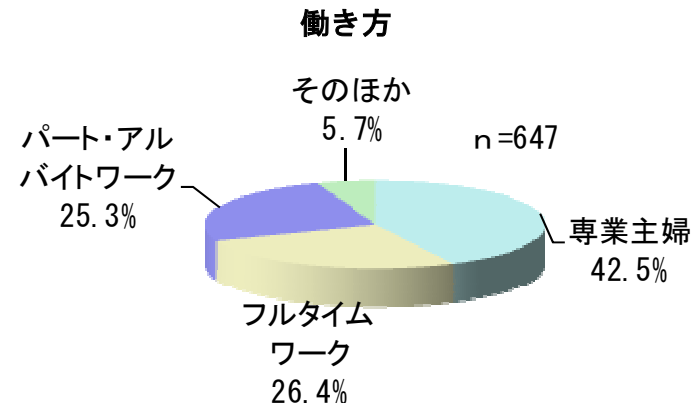
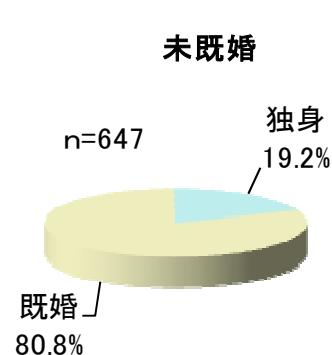
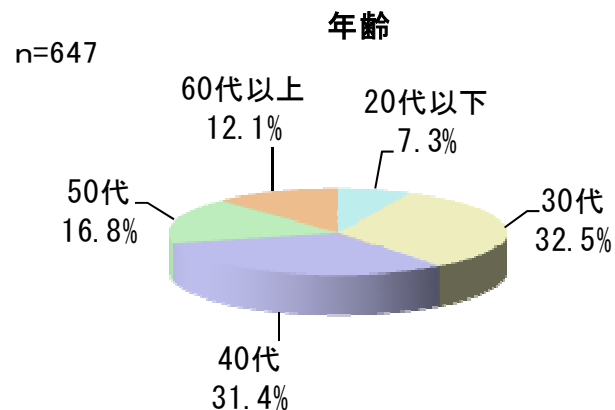
一方、「ペヤングソース焼きそば」の事件後の対応について、全ての商品を販売休止し、1カ月に数十万個の廃棄処分になったことも挙げてどう思うか聞いたところ、過剰対応だと思う人は2割強。年代別では若い世代のほうが厳しい印象を持っていた。ただ、再販されても買わないとした人は1割で、この思い切った対応に好意的な人が多い。

異物を発見したら連絡するかどうか、内容によっても違うかと毛髪、羽虫、プラスチック片などに分けて聞いてみたが、毛髪だろうが虫だろうが変わらずメーカーに連絡する人が6割近く、何もしない人は5%程度だった。

企業の対応に対する満足度は、返金やサービスだけでなく、今後の対策などの説明や情報開示など企業としての公的対応を望む人が半数以上。謝罪、返金、サービスは当然のこととして、さらに「それなりの手間をかけて連絡をしたお客様の気持ち」を真摯に受け止めていることを、企業としてきちんと示すことが肝要だ。



「食の安全についてのアンケート」回答者プロフィール



【居住地】

No.	居住地	n	%
1	北海道	7	1.1
2	青森県	4	0.6
4	宮城県	7	1.1
6	山形県	1	0.2
7	福島県	3	0.5
8	茨城県	8	1.2
9	栃木県	3	0.5
10	群馬県	3	0.5
11	埼玉県	38	5.9
12	千葉県	43	6.6
13	東京都	139	21.5
14	神奈川県	100	15.5
15	新潟県	2	0.3
17	石川県	5	0.8
18	福井県	1	0.2
20	長野県	1	0.2
21	岐阜県	2	0.3
22	静岡県	7	1.1
23	愛知県	22	3.4
24	三重県	3	0.5
25	滋賀県	6	0.9
26	京都府	7	1.1
27	大阪府	85	13.1
28	兵庫県	83	12.8
29	奈良県	2	0.3
30	和歌山県	4	0.6
33	岡山県	14	2.2
34	広島県	13	2.0
37	香川県	5	0.8
38	愛媛県	6	0.9
39	高知県	1	0.2
40	福岡県	15	2.3
41	佐賀県	1	0.2
43	熊本県	2	0.3
44	大分県	1	0.2
46	鹿児島県	2	0.3
47	沖縄県	1	0.2
	全体	647	100.0

リビングくらしHOW研究所は女性の意識と行動を分析・研究する、リビング新聞グループのマーケティングカンパニーです。あらゆる消費の中心に存在する女性生活者と、より深く、効果的なコミュニケーションを実現するための情報を発信しています。

ウェブサイト<http://www.kurashihow.co.jp>

問い合わせTEL03-5216-9420 FAX03-5216-9430



【設問一覧】

Q1. マクドナルドについて、消費期限切れの鶏肉使用と一連の異物混入の発覚が続きました。あなたは、どちらの件が問題だと思いますか？

Q1-a 上記でそれを選んだ理由を簡単に書いてください

Q2. マクドナルドの一連の異物混入(歯、羽虫、プラスチック片)の報道について、あなたはどう思いましたか？ 最も近いものを一つ選んでください。

Q3. 上記の事件後に、マクドナルドに行っていますか？

Q3-a たまに行く、行かなくなった方へ、代わりに行くようになった店がありますか？

Q4. 「ペヤングソース焼きそば」の虫の混入事件で、まるか食品は当初「考えられない」としながらも、立ち入り検査後指導を受けて、当該商品の自主回収と返金、さらにはほかの商品も含め全工場での生産自粛、当面販売を休止し、当該商品以外の返金に応じました。1ヵ月で数十万個を廃棄することになったそうですが、この対応について、あなたの気持ちに最も近いものをひとつ選んで、その理由を簡単に書いてください。

Q5. 「ペヤングソース焼きそば」の虫の混入した画像や工場の画像などを、あなたは見ましたか？

Q6. 「ペヤングソース焼きそば」が再販されたら、あなたは買うと思いますか？

Q7. スーパーなどで食品のメーカー品を購入して異物を発見したら、あなたはどんな対応をしますか？下記の異物について、自分がとるだろうと思う対応をそれぞれひとつ選んでください。

Q8. 異物(虫など)を発見して連絡したときに、どういう対応なら満足できると思いますか？

Q9. あなた自身、これまで食品の異物混入を発見したことはありますか？

Q10. 食品への異物混入に敏感になったと思いますか？

Q12. 異物混入以外にも含めて、食品の安全に関わることで企業にクレームをつけたことはありますか？

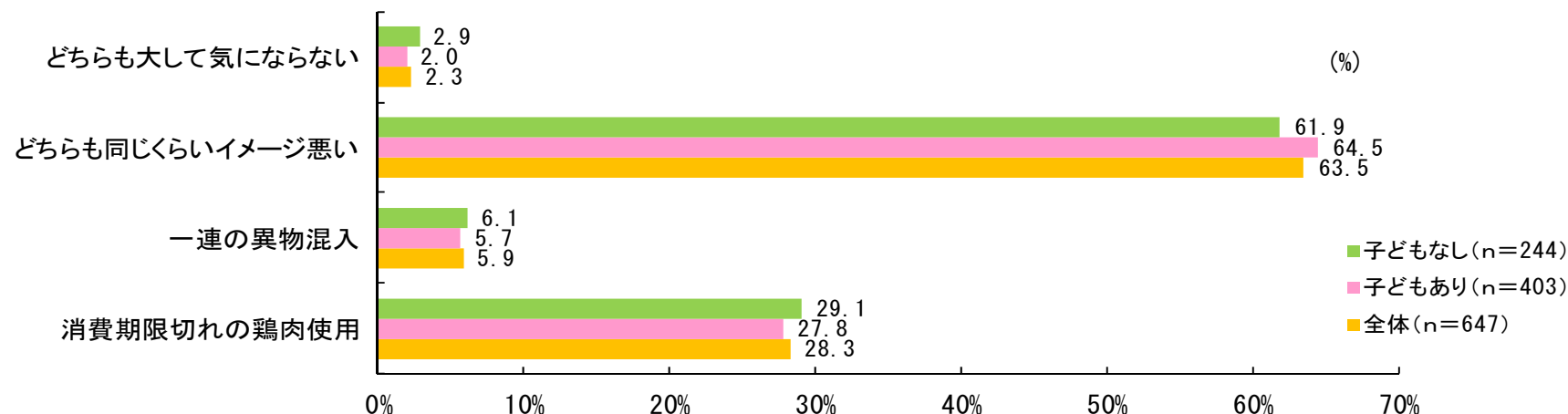
Q12-a 上記で「はい」と答えた方に、その企業の対応に満足しましたか？具体的な対応内容とあなたの気持ちについて、簡単に書いてください。

Q13. 食品の安全に関わることで、あなたが知りたいことや意見があれば、自由に書いてください。

リビングくらしHOW研究所は女性の意識と行動を分析・研究する、リビング新聞グループのマーケティングカンパニーです。
あらゆる消費の中心に存在する女性生活者と、より深く、効果的なコミュニケーションを実現するための情報を発信しています。
ウェブサイト<http://www.kurashihow.co.jp> 問い合わせTEL03-5216-9420FAX03-5216-9430



Q1. マクドナルドについて、消費期限切れの鶏肉使用と一連の異物混入の発覚が続きました。あなたは、どちらの件が問題だと思いますか？



※FAより抜粋

【どちらも大して気にならない】

- ・どこ企業でもありそうな事。気にしていたら、外食はできなくなる。(30歳/千葉県/既婚/フルタイム)
- ・管理能力不足と言ってしまったら、終わりですが、マクドナルドも被害を受けたと思います。卸工場の改ざん、異物混入でSNSで炎上なんかも、少し過熱し過ぎたと思います。(33歳/東京都/独身/フルタイム)

【どちらも同じくらいイメージ悪い】

- ・世界的外食産業なら、それに見合った商品管理がなされていないという事で、どちらも同じくらい重大だと思います。(47歳/青森県/既婚/専業主婦)
- ・信用していた分、裏切られた様に感じる部分が大きくなってしまいました。小さな子どもが口にする機会が多いので抵抗感も感じます。(44歳/千葉県/既婚/パート・アルバイト)
- ・期限切れ食肉の使用は、経費削減を企業努力ではなく消費者に負わせている。異物混入は衛生管理に問題があると思う。異物が混入するなら、病原菌なども容易に混入してしまうのではないかな。(31歳/大阪府/既婚/専業主婦)
- ・企業としての信頼を裏切ったから。なかなか公表しなかったこと、事後対応の悪さが印象に残った。(62歳/東京都/既婚/フルタイム)
- ・どちらも健康被害の可能性があるので(34歳/埼玉県/既婚/フルタイム)

【一連の異物混入】

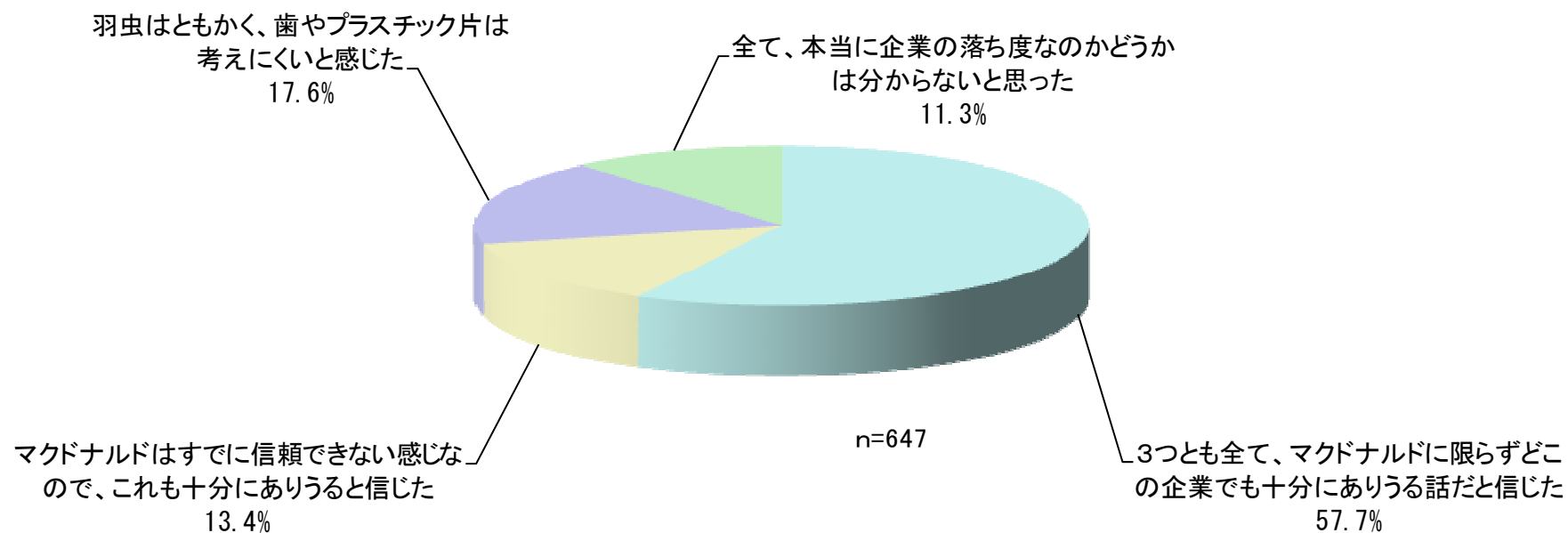
- ・異物にもよるが、命にかかわるのは、異物のほうだと思うから(68歳/兵庫県/既婚/専業主婦)
- ・混入した経路が未だにはっきりせず、異物混入が真実なのか偽装なのかも分からないところが気味が悪いので。(36歳/神奈川県/既婚/専業主婦)
- ・消費期限は多少切れていても気にならないが、体に害のあるものが混入しているのは問題だと思う(35歳/神奈川県/既婚/パート・アルバイト)

【消費期限切れの鶏肉使用】

- ・消費者側としては裏切られた感じがする。いくらコスト削減で海外に委託といえど、信じられない事をしていてショックだった。やはり安くて依頼すると裏では何をしているか分からない時代になってきたのでは無いのかと思う。(35歳/神奈川県/既婚/専業主婦)
- ・異物は気付くけど、消費期限切れは(誰かが申告してくれないと)気付くようがないから。(40歳/千葉県/既婚/パート・アルバイト)
- ・どちらも怖い気になるが鶏肉問題は故意でやった事、消費者が気づかない事をやってる事。(48歳/東京都/既婚/専業主婦)
- ・どちらもあってはいけないことだが、消費期限切れは明らかに意図的で悪意を感じる食品を扱う企業にとって許せない問題です。(49歳/埼玉県/既婚/パート・アルバイト)
- ・テレビで放映された中国での工場風景。あまりにもモラルなく今まで食べていたことで、トラウマになった。異物混入はある程度仕方ないと、受け止められる。(43歳/大阪府/既婚/パート・アルバイト)

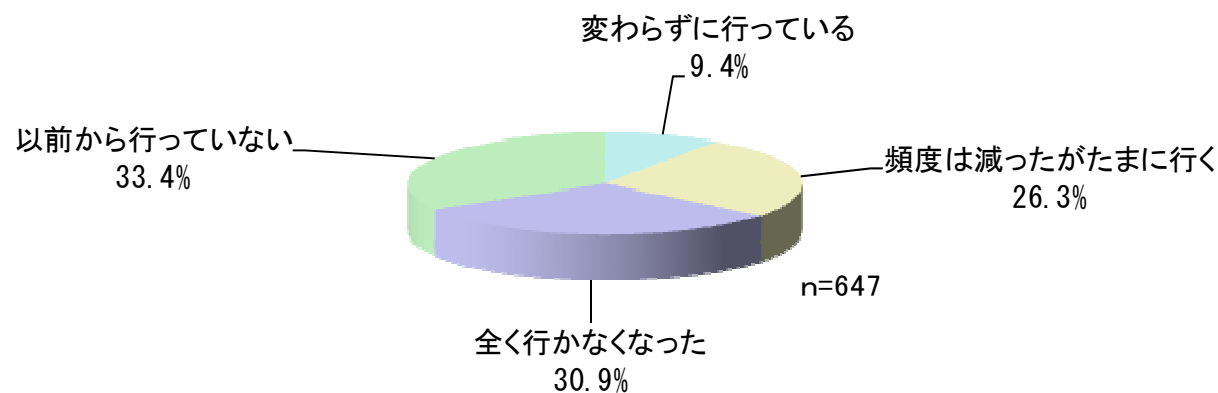


Q2. マクドナルドの一連の異物混入(菌、羽虫、プラスチック片)の報道について、あなたはどのように思いましたか？
最も近いものを一つ選んでください。

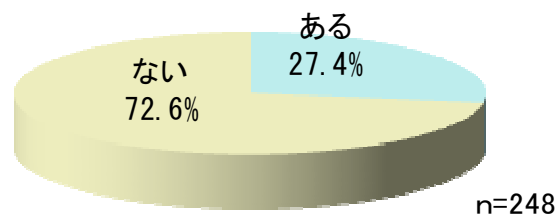




Q3. 上記の事件後に、マクドナルドに行っていますか？



Q3-a たまに行く、行かなくなった方へ、代わりに行くようになった店がありますか？

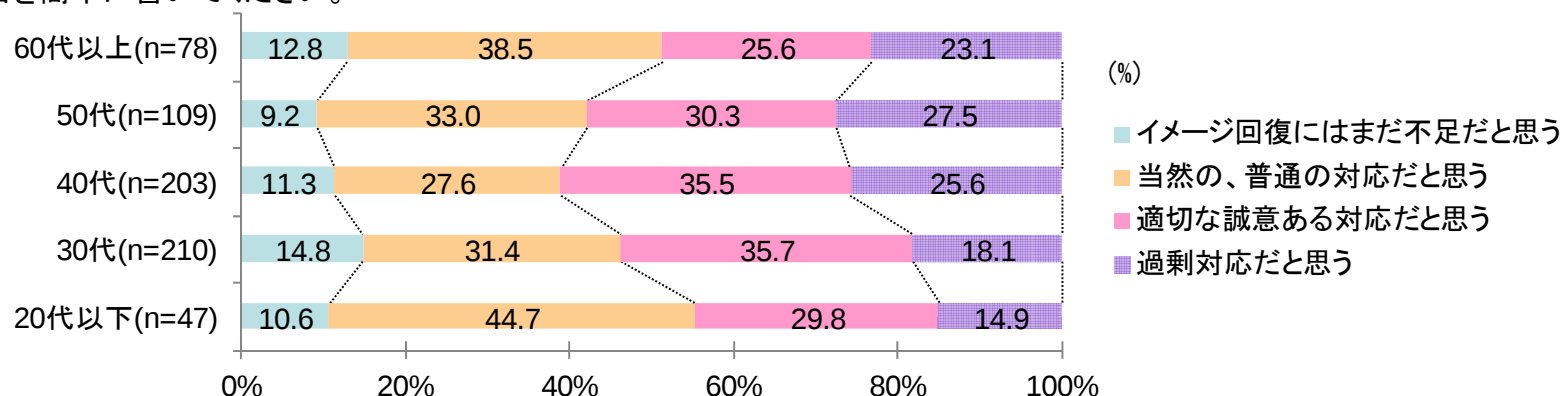


【代わりに行くようになった店のFA】

モスバーガー、ケンタッキーフライドチキン、フレッシュネスバーガー、ロッテリア、ミスタードーナツ、ドトール、スターバックスコーヒーなど



Q4.「ペヤングソース焼きそば」の虫の混入事件の対応について、あなたの気持ちに最も近いものをひとつ選んで、その理由を簡単に書いてください。



※FAより抜粋

【イメージ回復にはまだ不足だと思う】

- ・1ヶ月で数十万個を廃棄というのは過剰のような気もするが、当初、企業は「考えられない」との見解が立ち入り検査後の指導を受けてという部分で企業側のイメージの回復ははるかに不足だと思いました。(40歳/東京都/既婚/パート・アルバイト)
- ・何故虫が混入したのか徹底的に調査し消費者に報告すべき。(42歳/東京都/独身/フルタイム)
- ・工場の衛生管理の徹底 清掃やマニュアルなどの改善が必要。(51歳/兵庫県/既婚/パート・アルバイト)
- ・当初の対応がダメ。顧客の訴えを考えられないとし、否定しているところが、余計反発を招く。(31歳/大阪府/既婚/フルタイム)

【当然の、普通の対応だと思う】

- ・やっぱり、今回の騒ぎもあるけれど当たり前といえば当たりの事。というか日本人はこれぐらいしなないと納得いかないんだろうなという感じ。(25歳/茨城県/独身/そのほか)
- ・安全という信用を失墜させたのだから、当然の対応だと思う。(55歳/千葉県/既婚/専業主婦)
- ・原因が分からない以上他の物にも混入している可能性もあるから回収廃棄処分は当たり前だと思う。(45歳/静岡県/既婚/専業主婦)
- ・混入の可能性があれば回収は当然。原因が判明しないと購入したくない。(44歳/埼玉県/既婚/専業主婦)
- ・大量の廃棄はもったいないと思いますが、安全性が確認されていない物なのでやむを得ないと思います。(36歳/神奈川県/既婚/専業主婦)

【適切な誠意ある対応だと思う】

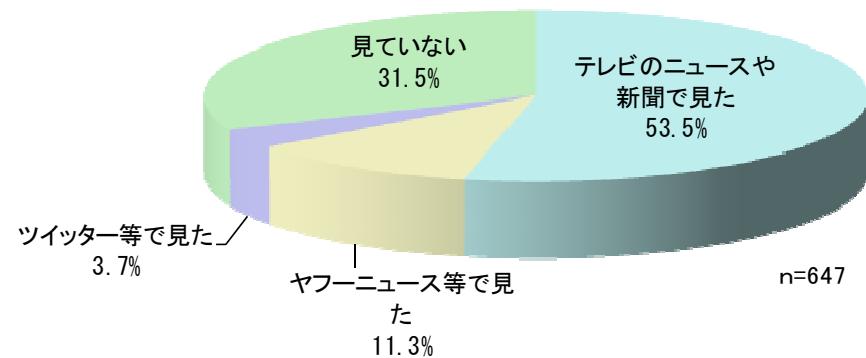
- ・ここまでやって次の製品にのぞむ姿勢が伝わった。(45歳/神奈川県/既婚/パート・アルバイト)
- ・ペヤングはよく食べる焼きそばなのでなくなってしまうのはいやでしたが、きちんと安全を確認してからまた食べられるようになればいいと思う。(44歳/東京都/独身/フルタイム)
- ・やはりイメージ回復、顧客への信頼感の回復を得るには、この位の対応をしてくれると消費者としては嬉しいです。徹底してくれている気が致しますので、ちゃんと検査して、徹底的な品質管理が今後期待できますので。(53歳/東京都/既婚/専業主婦)
- ・やりすぎ感はあるかもしれないが、信頼回復という面ではこのくらいはしるべき対応だと思う。(30歳/東京都/独身/フルタイム)
- ・企業イメージを守って、今後の信用を獲得するには良い対策であった。これからも買っていくには安全だと感じた。(30歳/北海道/既婚/フルタイム)
- ・従来ならば過剰対応かもしれないが、現在のネット社会においてはできる限りの対応が必要だと思うので、適切だったと思う。(47歳/千葉県/既婚/パート・アルバイト)

【過剰対応だと思う】

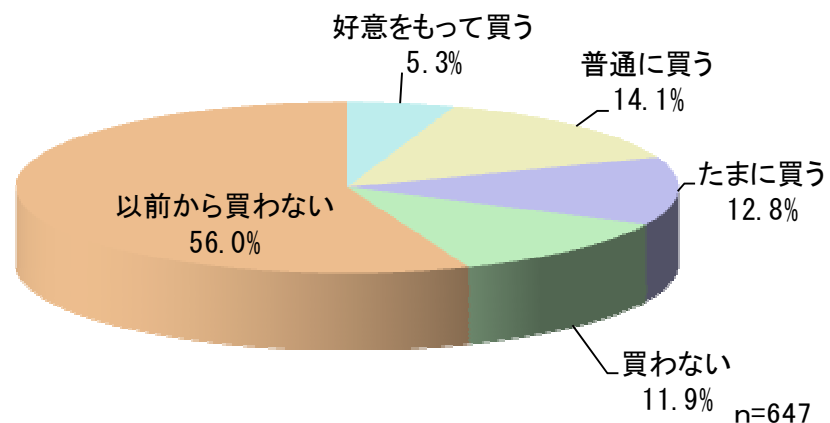
- ・ある程度の混入は仕方ないのかな。と思う。1つに虫が入っていて、そのたびにすべて廃棄していたのでは企業は立ち行かなくなると思う。(38歳/大阪府/既婚/フルタイム)
- ・SNSで大騒ぎになっていなければここまでの対応にならなかったと思うから。(33歳/埼玉県/既婚/パート・アルバイト)
- ・消費期限切れ材料の使用とは違い、故意ではないので数十万個を廃棄なんておなかをすかして困っている人も世界にはたくさんいるのに過剰対応だと思った。そこまでは求めていない。廃棄は同じ日の同じ工場製造分だけでよかったのでは。(45歳/東京都/既婚/パート・アルバイト)
- ・対象商品のみでの対応でよかったと思うし、生産自粛まですることはなかったと思う。また数十万個も破棄するのはとてももったいないと思う。(43歳/神奈川県/既婚/専業主婦)



Q5. 「ペヤングソース焼きそば」の虫の混入した画像や工場の画像などを、あなたは見たか？



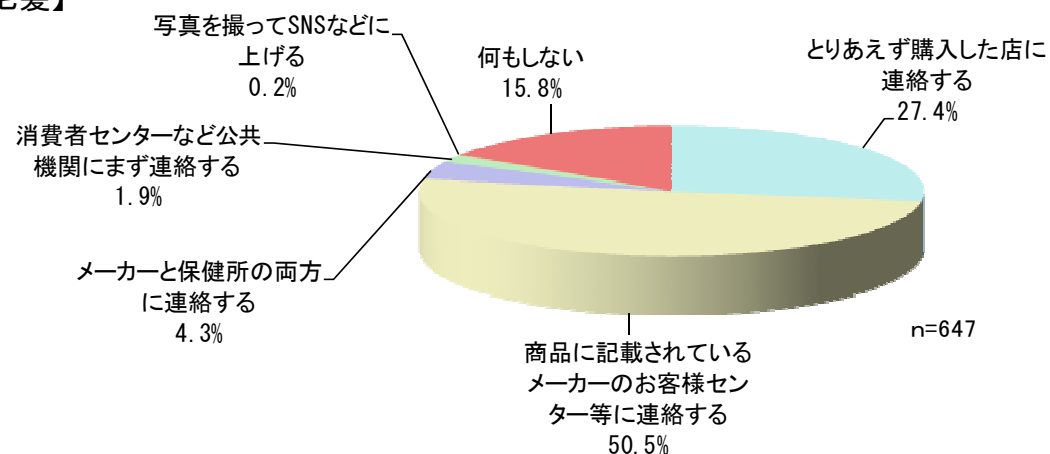
Q6. 「ペヤングソース焼きそば」が再販されたら、あなたは買うと思いますか？



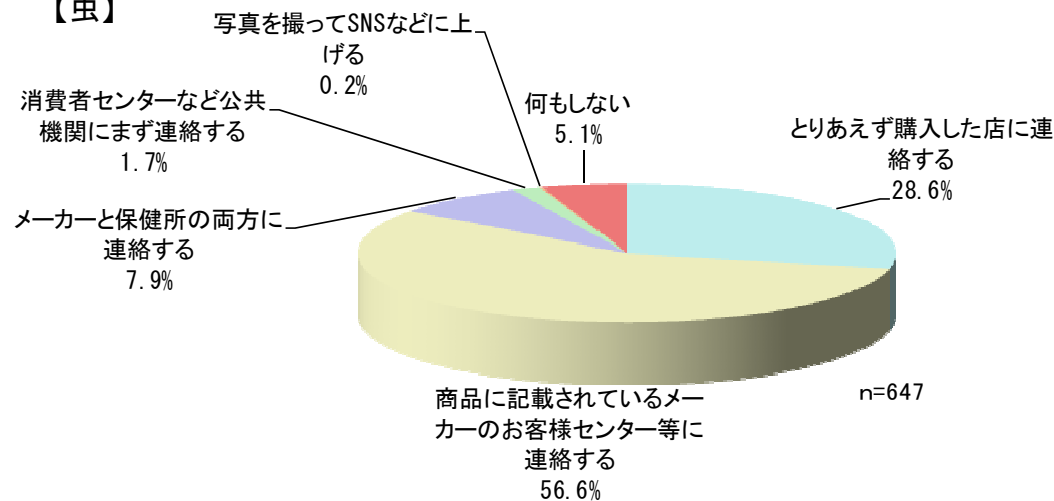


Q7. スーパーなどで食品のメーカー品を購入して異物を発見したら、あなたはどんな対応をしますか？
下記の異物について、自分がとるだろうと思う対応をそれぞれひとつ選んでください

【毛髪】



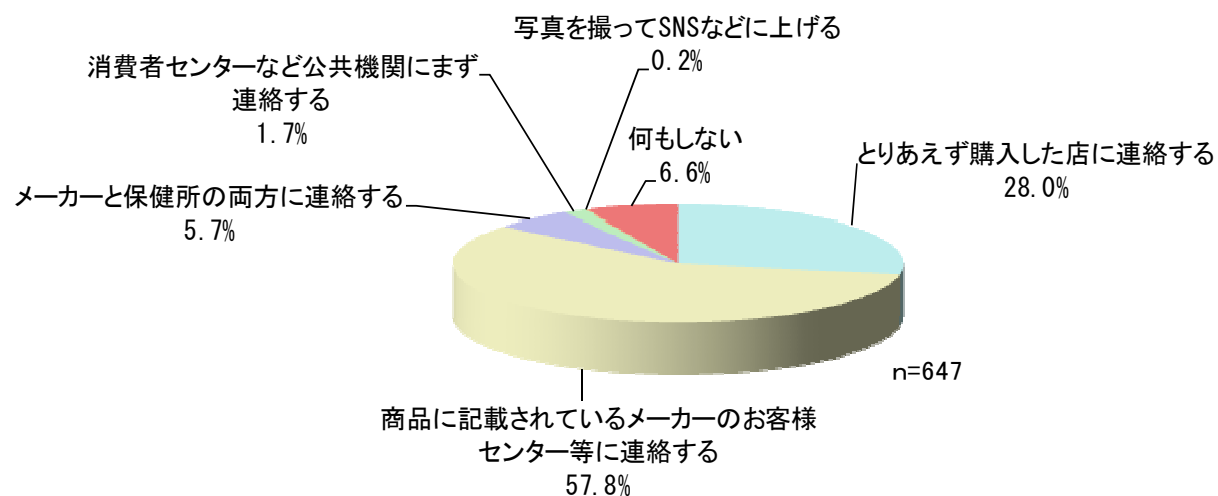
【虫】



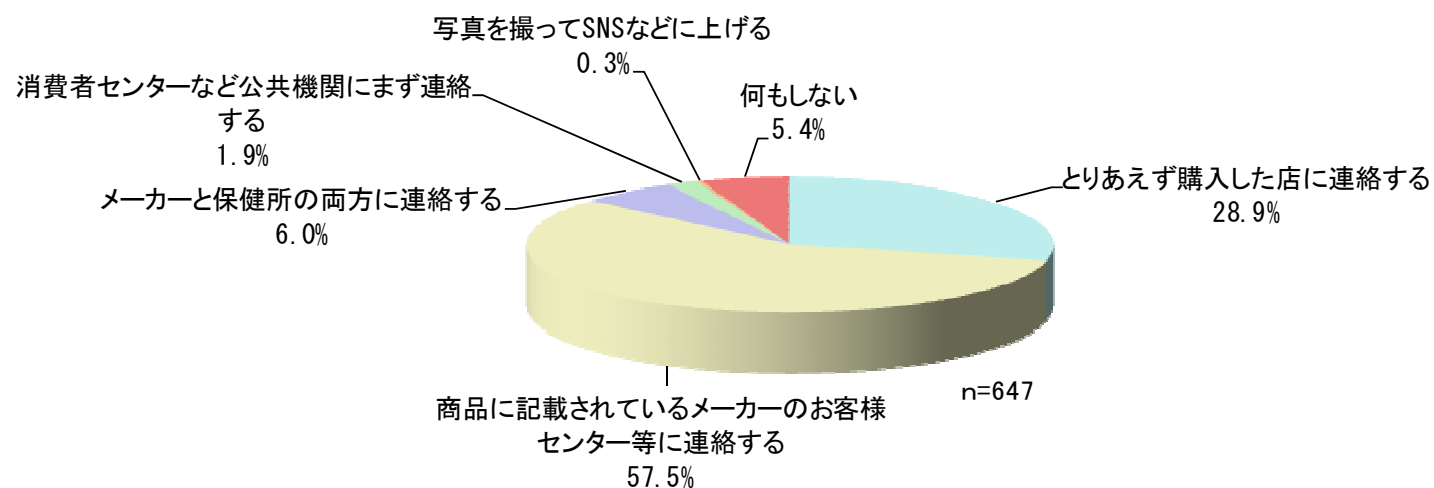


Q7. スーパーなどで食品のメーカー品を購入して異物を発見したら、あなたはどんな対応をしますか？
下記の異物について、自分がとるだろうと思う対応をそれぞれひとつ選んでください

【ビニール片】

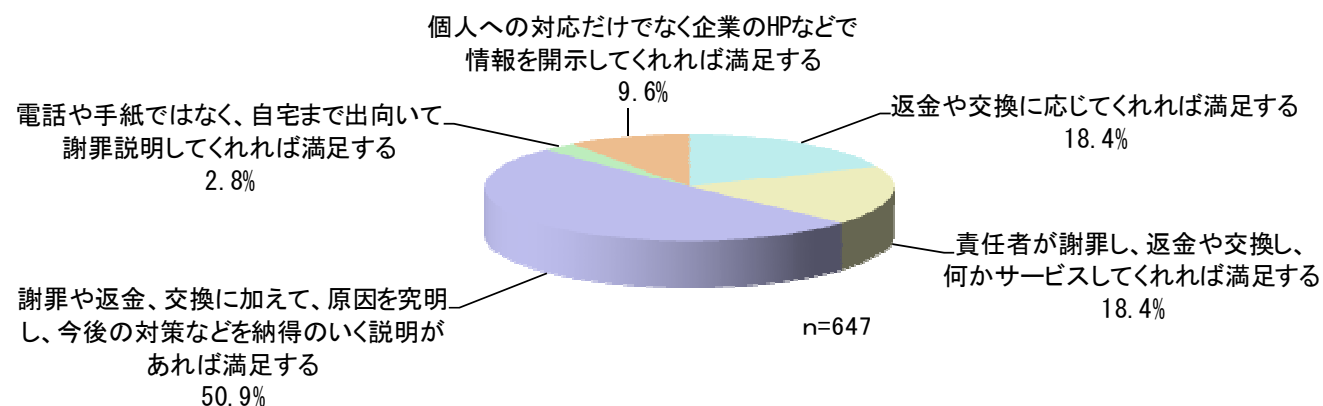


【プラスチック片】

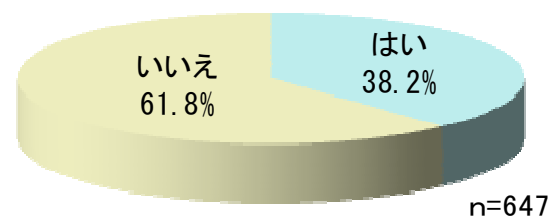




Q8. 異物(虫など)を発見して連絡したときに、どういう対応なら満足できると思いますか？

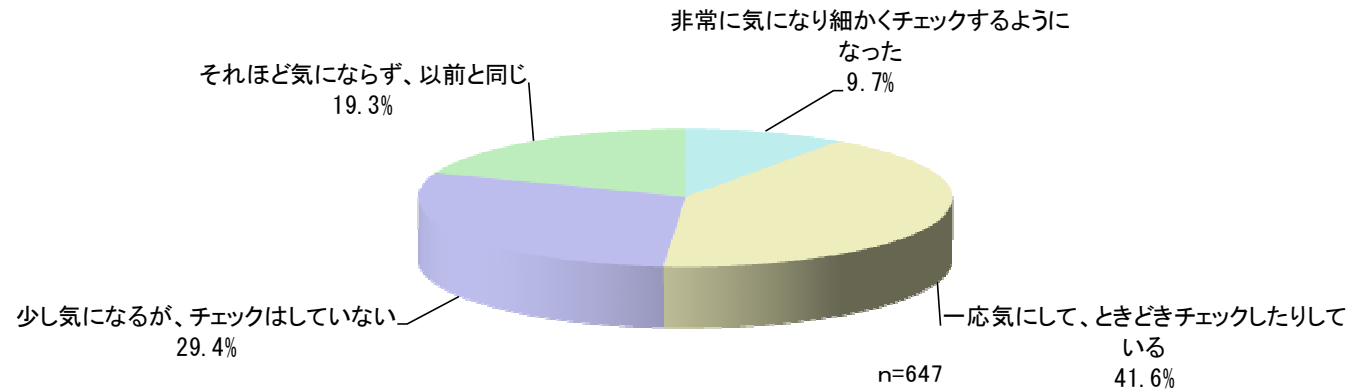


Q9. あなた自身、これまで食品の異物混入を発見したことはありますか？

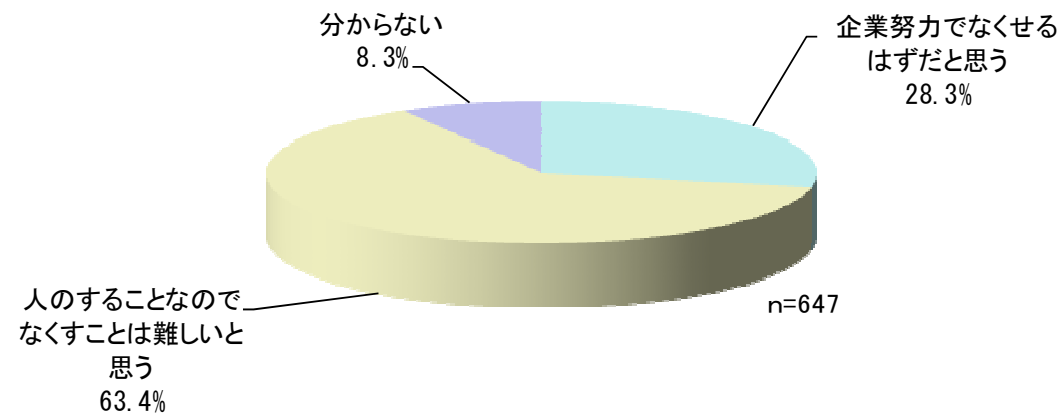




Q10. 食品への異物混入に敏感になったと思いますか？

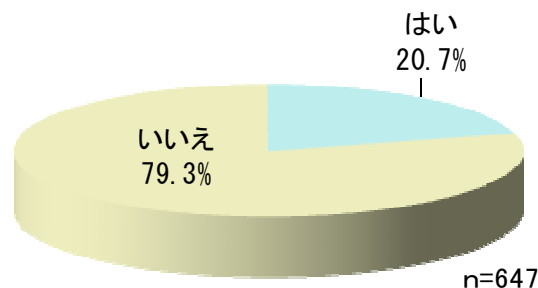


Q11. 食品への異物混入はなくせるものだと思いますか？





Q12. 異物混入以外も含めて、食品の安全に関わることで企業にクレームをつけたことはありますか？



【内容】 ※FAより抜粋

- ・サンドイッチのレタスに虫が付いていた事を店員さんに言いました。(30歳／大阪府／独身／パート・アルバイト)
- ・スーパーで、消費期限が過ぎているものを販売していたこと(42歳／広島県／既婚／専業主婦)
- ・デパ地下で買ったお惣菜に髪の毛が入っていたことがあり、電話で現状を伝えたことがあります。(44歳／大阪府／既婚／フルタイム)
- ・レギュラーコーヒーに爪のようなものを発見し、すべて送り返したことがある。(50歳／兵庫県／既婚／専業主婦)
- ・お土産で買ったまんじゅうにビニール紐のようなものが入っていたので、商品に記載されていた相談先に電話した。(49歳／新潟県／既婚／専業主婦)
- ・乾物の春雨を購入した所、春雨の一部がパッケージから飛び出していた！シーラーで留める際にはみ出てしまったと思われるが明らかに4センチ程飛び出していて、もちろん密封性に欠けてそこから異物混入の恐れもあるのではないかと安全性について問い合わせをしました。(40歳／東京都／既婚／パート・アルバイト)
- ・期限内のものが未開封でカビが発生していた。(61歳／神奈川県／既婚／専業主婦)
- ・いつも買っているボトル容器のキムチが、開封時からすでにいつもより発酵していて、酸味がなく食べやすいという商品なのに味があまりにも違ったので、容器の封が開いていた可能性もあると思い、買った店に相談に行ったら、店舗がメーカーに連絡した。(40歳／千葉県／独身／パート・アルバイト)

企業の対応に満足しましたか？ ※FAより抜粋

【満足】

- ・お店に連絡すると、アルバイトの人だったのですが大変よく対応して頂き、すぐ家に来て新しい商品とお詫びの品を置いていってくれました。その態度にマスコミにまで言う事は必要ないと思いました。(45歳／茨城県／既婚／専業主婦)
- ・ホームページに書き込んだのだが、説明の電話があって、商品代+αのクオカードを送ってくれた。説明も納得いくものだったので満足した。(45歳／兵庫県／既婚／パート・アルバイト)
- ・メーカーのお客様相談室に電話したら、同じ商品に別の商品を加えて、謝罪文とともに送ってきてくれた。とても誠意が有る企業だと感じた。(58歳／東京都／既婚／パート・アルバイト)
- ・後日、商品の交換、または商品代金の返還と異物混入したことが考えられる理由、これからのそれらを防ぐための対応策を文章でしらせてくれたり、直接電話をいただけたので、充分納得しました。(53歳／大阪府／既婚／専業主婦)
- ・責任者が自宅に来て、謝罪と説明をしてくれ、安心した。(41歳／神奈川県／既婚／専業主婦)

【いまいち】

- ・おわびの手紙と品を受け取ったが、調べても原因がわからなかったそうなのでその部分がすこし不満だった。(46歳／大阪府／既婚／パート・アルバイト)
- ・すぐに交換商品を持って家に来られました。謝罪の言葉を並べていましたが、どれもマニュアル通りで、気持ちが伝わってこず、頻繁に利用していたお店でしたので、対応にがっかりしました。(44歳／大阪府／既婚／フルタイム)
- ・企業の方2名が自宅に謝罪にきて、返金と、菓子折かなにか持参されたと記憶しています。謝罪等の対応は誠意が感じられますが、その後原因がどうであったかも報告もなかったし、保健所が入るような大きい問題だと思いますがうやむやにされた感じがし、すっきりせず不満です。大好きな商品でしたが、見るたびに厭な思いを思い出し、残念です。(41歳／東京都／独身／フルタイム)
- ・後日代替商品と検査結果は送られてきたがそれだけ。義務的で誠意は無いと感じた。(28歳／埼玉県／既婚／パート・アルバイト)



Q13. 食品の安全に関わることで、あなたが知りたいことや意見があれば、自由に書いてください。 ※FAより抜粋

- ・企業が食品を問題のない状態で供給することは大切なことだと思うが、そのためにそれに関わるコストがかかり、価格が上がることになるのではないと思う。(60歳/神奈川県/既婚/パート・アルバイト)
- ・コスト面で生産を中国に依頼している場合は、かなり不安になります。できれば高くなっても国内で生産で欲しい(32歳/東京都/既婚/フルタイム)
- ・安さよりも安全を求めているのを、企業に知ってほしい。(54歳/兵庫/既婚/専業主婦)
- ・工場が国内になることで製品が少し高くなっても仕方ないと思います。私は値段より安全を第一に考えてます。(33歳/埼玉県/既婚/そのほか)
- ・プライベートブランドで販売元は記入していても製造元が記入されていないのは困る。どこの国で製造されているかの記入は明確にしてほしい。(46歳/東京都/独身/フルタイム)
- ・一次原材料だけでなく、二次原材料、三次原材料もホームページ等で開示して欲しいと思っています。(59歳/大阪府/既婚/専業主婦)
- ・どのように製造加工されてるのかももっとオープンにしてほしいです。(32歳/埼玉県/既婚/フルタイム)
- ・ホームページなどで公開したり、工場見学など。見近に感じてもらえる企業努力してもらいたいと思います。(44歳/愛知県/既婚/専業主婦)
- ・近年は海外などで生産していることもあり、品質管理の徹底がなかなかできていない実態があることがよく理解できました。そんな環境の中どうやって品質管理の徹底を持続させているか企業の優良事例を紹介してほしい。(42歳/愛知県/既婚/専業主婦)
- ・今回のように異物混入が問題になると企業側はかなり敏感にならざるを得ないと思います。例えば現在でもサラダを生産する場合は薄い塩素などにつけてから袋詰めしているそうですが、今回のようなことがあるとその塩素がより強い薬剤に変わる可能性があり人体に及ぼす影響を考えると口にするのはいかなものかと考えてしまいます。今回のことに限った話ではありませんが、自宅調理以外の食べ物は何が入っているか分からないので食品購入にしても外食にしても本当に安全なものなのかいつも気になります。金額が安いものでもてはやされますが、安いことで安全が損なわれてしまっただけで本末転倒なので企業は利益を追求するだけでなく常にお客様の立場に立った姿勢を忘れて欲しくないと思います。(45歳/東京都/既婚/パート・アルバイト)
- ・食の安全を追求するあまりに、添加物などが増えたら元も子もありません。シンプルな材料で、衛生面も信頼できる、そんな企業が一つでも増えてほしいです。(37歳/福岡県/既婚/専業主婦)
- ・とくに食品は傷まないようにするために、いろんな添加物を使っていると思うが、どんなものがどれだけ使っているか知りたいです。それをとり続けることで、身体にどんな影響がでるか非常に気になります。(44歳/大阪府/既婚/フルタイム)
- ・異物混入や消費期限切れよりも食品添加物や香料、着色料による健康被害の方が気になる。子どもにはあまりそういうものが入っていないものを食べさせたい。輸入の野菜には農薬が多いと聞かすが、本当にそうか知りたい。(35歳/神奈川県/既婚/パート・アルバイト)
- ・安くて美味しいのには訳があるという文言は嫌いです。海外の工場に委託してコスト削減をして賞味期限切れの肉を使用されたり衛生環境が整っていないというのは、消費者の期待を裏切る行為だと思う。安心して美味しく食べられる食品を扱うのが飲食業として責任を持って扱うべきだと思います。以前は偽装もありましたが高いお金を払っても偽りだったと知らされた時のショックは大きいですね。でもまだまだ影でみんなどろろなあとありますが。(35歳/東京都/既婚/フルタイム)
- ・こどもが出来てすごく敏感になりました、消費者は信頼して購入しているので気をつけられるようお願いしたいです。(41歳/兵庫県/既婚/フルタイム)
- ・どうやって作っていくのか?などは私達は工場見学でもしない限り分からない。企業にお任せですからしっかりと人材育成が大事だと思う。(44歳/東京都/独身/フルタイム)
- ・食べるものを作って提供する側の意識改革も必要だが、日本人はとくに衛生面でうるさく言い過ぎる面もあると思う。無農薬野菜を買っても、葉と葉の間に虫がいることは多々ある。そういう虫が商品に混入することくらいは、目をつぶってもいいのではないだろうか?歯やプラスチック片などは、意図的に混入される場合があるので、許していけない。いずれにせよ、企業側の管理体制をしっかりとさせることが最優先ではないかと思っています。(53歳/滋賀県/既婚/専業主婦)
- ・クリームはつけなかったが、期限内のミルクプリンが腐っていたこともあった。賞味期限や消費期限だけを見て判断する人が多いが、自分な目や鼻や舌で判断することが一番大切だと思う。(54歳/大阪府/既婚/専業主婦)
- ・異物混入は確かに気になり、場合によってはそのメーカーに対しての評価も下がりますが、今は何でもかんでも直ぐにネットに書き込まれて拡散されてしまうので、どの情報が真実なのか分からなくなることがあります。消費者の私達も、よく分からない情報に振り回されないよう冷静な判断・対応をしなければ…といつも思っています。(36歳/神奈川県/既婚/専業主婦)
- ・一応、各企業・各メーカーではサイト等で消費者の安心につながるような内容を伝えていますが、本当のところは不明なので、信頼し、消費者自身も知識をもち賢くなる必要性が有るかとは思っています。(39歳/和歌山県/既婚/専業主婦)