

# 製品クレームに関する試験

## 品質管理

### 支援の背景

近年の安心・安全への意識の高まりから、製造者へのクレームが増加しています。製造者も細心の注意を払って製造を行っていますが、異物混入等の事故を完全に防ぐことは不可能です。そのため、製品クレームには迅速で誠意ある対応が不可欠です。平成20年度は、顕微鏡観察やX線回折を用いた分析などで対応への支援を行いました。

### 支援内容

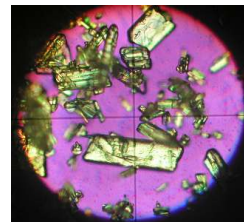
#### ①虫の混入

カタラーゼ試験により、異物が加熱されたかどうか推定できます。加熱工程がある場合に混入場所の推定ができます。この事例では、加熱された形跡がなく、開封後に虫が紛れ込んだことが推測されました。



#### ②砂状の異物

偏光顕微鏡観察、X線回折により酸化スズであることが判明。異物の生成過程が判明しました。



#### ③繊維状物質

実体顕微鏡、生物顕微鏡観察により原料果実の筋と判明しました。



#### ④黒色の斑点

実体顕微鏡観察、EPMAによる元素分析により乾燥工程で生じたコゲと判明。



#### ⑤原料中の澱(おり)

顕微鏡観察の結果カビと判明。製造前に判明したため大事に至りませんでした。



#### ⑤繊維の混入

顕微鏡観察により繊維の種類が推定でき、工場内での混入ルートに役立ちました。

