

2023年7月23日
食の安全と安心フォーラム（第25回）
食物アレルギーのリスク低減策について

外食事業者にとっての 食物アレルギーリスク低減策

山下 安信

株式会社フードサニテーション78
日本マクドナルド株式会社 技術顧問

食物アレルギーのリスク低減策について

外食事業者にとっての食物アレルギーリスク低減策

はじめに

1. 外食事業と食物アレルギーの関わり
2. 外食チェーンの食物アレルギー情報の対応
3. 食物アレルギーをお持ちのご家族から学んだこと
4. リスク低減策
5. 今後の課題

まとめ

はじめに

食品表示基準では飲食店は食品表示の対象外であり、事業者が自主的に食物アレルギーについてお客様のお問合せに対応してきました。

外食はお客様と触れる機会の多い業態ですが、近年の食の多様化とともに消費者のさまざまな食事スタイルに対応してきています。

その中で、外食事業者が特定原材料(アレルゲン)に関する情報を必要とされるお客様への取り組みとそこから学んだことをご紹介します。

はじめに (わかりやすい資料)

外食・中食事業者向け

「食物アレルギーのお客様との会話で困った経験ありませんか」 (消費者庁 2023年6月)

🔍 消費者庁 外食中食

外食・中食事業者の皆さんへ

食物アレルギーのお客様との会話で困った経験ありませんか

消費者庁

取組の必要性

食物アレルギーの患者さん・家族は外食や中食[※]の利用に困っています！

※あらかじめ容器包装されずに販売される弁当や惣菜等の店頭での対面販売

- 料理に含まれる原因食物（アレルゲン）の情報がないと食べられるか判断できず、食物アレルギーの患者さんは外食・中食を利用できません。

食物アレルギーの患者さんは、外食・中食で食物アレルギーに関する情報が十分に得られていないと感じています。

外食 **67%** 中食 **77%**

皆さんの、ほんの少しの協力で患者さん・家族の生活に広がり得られます。

(注) 食物アレルギー患者団体を対象とした調査。[得られていない]「あまり得られていない」と回答した割合の合計
(出典) 消費者庁「食物アレルギー-表示制度に関する実態調査結果」(令和4年3月)

取組の必要性

患者さん・家族の声

友達と食事に行っても、アレルギー情報がないのでいつもアイステイヤーを頼んでいます。情報があれば友達との食事も楽しくなり、外食回数が増えるかも。

多くの店ではアレルギー情報が提供されていないので、旅行先でもアレルギー情報が提供されているいつものチェーン店でしか食事をしません。旅行先では、行ったことがないお店でも料理を楽しみたいです。

取組を必要としている人は多いの？

食物アレルギー患者の割合	3歳までに食物アレルギー疾患と診断された割合
乳幼児の 5~10%	1999年度から2019年度に 約2倍 に増加
学童期以降の 1~3%	

アレルギーポータルサイト(厚生労働省)・一般社団法人アレルギー学会
東京都「アレルギー疾患に関する3施設実態調査(令和元年度)」(令和2年10月)

取組状況

取組が始められています！

自主的に取組を開始している事業者もあります。

予約のときに食物アレルギーの相談をされたら、その原材料を含まない料理に差し替えています。この場合、アレルギーが含まれているかわからない加工食品は原材料として使いません。

居酒屋

何が食べられないか、症状の程度等を事前によく聞いて、アレルギーを使用しないケーキを提供しています。作る際には、アレルギーが混入しないよう、他のケーキと同じ器具を使わないなどの対策をしています。食物アレルギーの危険性や注意すべきポイントを勉強会に参加して学びました。

洋菓子店

取組状況

食材に含まれるアレルゲンは規格書から把握しています。調理する商品のアレルゲンは、店頭のQRコードからアクセスできるホームページで確認できるようにしています。店頭スタッフには、間違った情報を答えるときに関わることをお客様自身に確認してもらうことを徹底して教えています。

中食事業者

お客様からは

お店の対応に喜んでもらえました。

電話で問い合わせたところ、料理ごとにアレルゲン情報を丁寧に教えてもらえました。食べられる料理と食べられない料理を詳しく教えてもらったので安心して利用できて嬉しかったです。

食物アレルギーの子どもから「どうしてうちでは丸ケーキにロウソクを立てて、ふーっとできないの」と聞かれました。アレルゲン対応ケーキで子どもの願いがかないました。

取組状況 (注意点)

誤食の事例

間違った情報や不十分な情報等によって、原因食物（アレルゲン）を含む食品を食べてしまう事故が生じています。調理工程や接客方法等にルールを決めて、ルール通りの対応をしましょう。

事例①：店員の知識不足

アレルギー：乳

パン屋で米粉パンに卵と牛乳が入っていないか聞き、「入っていません」と回答されたので購入。食べたところ、全身じんましん、呼吸困難、アナフィラキシーショックで入院。樹脂粉が入っていたが、店員は樹脂粉が乳製品であることを知らなかった。

事例②：作り直しをせずに提供

アレルギー：卵

卵アレルギーであることを伝え、何度か除去食の提供をお願いしていたのに、卵の乗ったオムライスが運ばれてきた。その後、出されたチキンライスを食べたところアナフィラキシーショックで救急搬送。作り直さずにオムライスの上の卵をはずしただけのため、卵が残っていた。

事例③：従業員間の引き継ぎの不備

アレルギー：乳と卵、小麦

予約時に、乳、卵、小麦を使わないパンを用意することを料理長と確認。当日、見た目が普通のパンと変わらなかったため、従業員に何度も確認したが「大丈夫」と回答された。食べたところアナフィラキシーショックで、救急搬送。料理長は当日休んでおり、予約時に確認したことは全く引き継がれていなかった。

取組状況 (注意点)

気をつけなくてはいけないこと

最新で正確な情報を提供しましょう。

- ✓ 間違った情報は誤食事故に繋がりがかねません。
- ✓ 正確に情報提供できる範囲から対応を始めることも一つの方法です。〔定番メニューだけ〕、〔卵・乳・小麦だけ〕と対象範囲を明示した上で表示する等。

あいまいな回答をしないようにしましょう。

- ✓ わからないときには、「わからない」と回答しましょう。

原因食物（アレルゲン）の意図しない混入（コンタミネーション）の可能性を伝え、重症者[※]には慎重に判断することを促しましょう。

- ✓ 同じ調理器具を使う、揚げ油を共有する、厨房で粉が舞うこと等により別メニューの原材料が意図せず混入（コンタミネーション）する可能性があります。完全に防ぐことは難しく、そのリスクがあることをお客様に伝えましょう。

※重症者：微量で発症する、重症の症状を起こしたことがある、アレルゲンを完全除去中、エビブエの所持等

【食べられる／食べられない】の判断はお客様にしてください。

- ✓ 原因となる食物は人によって違います。また、微量でも発症する人、少量であれば食べられる人など、症状が重なる量にも個人差があります。
- ✓ 提供した情報をもとに、【食べられる／食べられない】の判断はお客様にしてください。

食物アレルギーに関する問い合わせには、正しい知識を持った店員が対応しましょう。

- ✓ 責任者は食物アレルギーの正しい知識を学びましょう。



はじめに (わかりやすい資料)

「外食・中食事業者の皆さんへ」

食物アレルギーのお客様との会話で困った経験ありませんか

消費者庁



基礎情報

食物アレルギーの症状とは

アレルギーの原因となる食物を食べたり、触れたり、吸い込んだりすることにより、さまざまな症状がでることがあります。

主な症状

- 咳・呼吸困難 (ゼイゼイ・ヒューヒュー)
- くちびる、まぶたの腫れ
- 腹痛、嘔吐
- かゆみ、赤み、じんましん

命に関わる「アナフィラキシーショック」が起こることがあります!!

「意識がなくなる」「血圧が低下する」といった重篤な症状が出ることをアナフィラキシーショックといい、一刻も早く医療機関で治療しないと命に関わることもあります。

8

基礎情報

食物アレルギーの原因となる食物

アレルギーの原因となる食物は、人によって違います。1つだけではなく、複数の食物でアレルギー症状がでることもあります。微量でも発症する人、少量であれば食べられる人など、症状がでる量にも個人差があります。

原因となる食品

1位	卵	33.4%
2位	乳	18.6%
3位	木の実類	13.5%
4位	小麦	8.8%
5位	落花生(ピーナッツ)	6.1%

その他：
魚卵、果実類、甲殻類、魚類、大豆、そばなど

消費者庁「令和3年食物アレルギーに関する後発表示に関する調査研究事業報告書」(令和4年3月)

食物アレルギーは好き嫌いとは違います。

9

基礎情報

容器包装に入れられた加工食品や添加物での食物アレルギー表示^{※1}

食物アレルギーの発症数の割合が多かったり、重篤な症状が現れやすい8品目は「特定原材料」として表示が義務づけられています。

※1 アレルゲン由来する添加物を使用した場合、一部の生鮮食品も対象

「特定原材料」8品目

えび	かに	くるみ	小麦
そば	卵	乳	落花生(ピーナッツ)

その他、20品目^{※2}を「特定原材料に準ずるもの」として、表示を推奨しています。

注：20品目は表示されないこともあります。「表示がない＝含まれていない」ではありません。

※2 アーモンド、あわび、いか、いくら、オレンジ、カシューナッツ、キウイフルーツ、牛肉、ごま、さけ、そば、大豆、鶏肉、バナナ、豚肉、まつたけ、もも、やまいも、りんご、ゼラチン

10

緊急時対応

あなたのお店でも食物アレルギー事故が発生するかもしれません。

緊急性が高い症状がある場合には、ためらわずに救急車を呼びましょう

緊急性が高いアレルギー症状

【全身の症状】	【呼吸器の症状】	【消化器の症状】
<input type="checkbox"/> くっつき <input type="checkbox"/> 意識もうろう <input type="checkbox"/> 尿や便を漏らす <input type="checkbox"/> 顔が熱れにくいまたは不規則 <input type="checkbox"/> 唇や爪が青白い	<input type="checkbox"/> のどや胸が締め付けられる <input type="checkbox"/> 声がかすれる <input type="checkbox"/> 犬が吠えるような咳 <input type="checkbox"/> 息がしにくい <input type="checkbox"/> 持続する強いせき込み <input type="checkbox"/> せーせーする呼吸(ぜん息発作と区別できない場合を含む)	<input type="checkbox"/> 持続する強い(がまんできない)おなかの痛み <input type="checkbox"/> 繰り返し吐き続ける

1つでもあてはまる場合

1. ただちにエピペン[®]を使用する
2. 救急車を要請する (119番通報)
3. その場で安静にする 立たせたり、歩かせたりしない!
4. その場で救急隊を待つ
5. 可能な限り内服薬を飲ませる

◆ エピペン[®]を使用し10~15分後に症状の改善が見られない場合は、次のエピペン[®]を使用する (2本以上ある場合)

◆ 呼吸や心拍がない場合はAEDや心肺蘇生を行う

※エピペン[®]：アナフィラキシーショック等に対して用いられるアドレナリンの自己注射薬 (お客様がエピペン[®]を持っている場合は、使用できるように配慮しましょう)

詳しくは、東京都「食物アレルギー緊急時対応マニュアル」を参照
<https://www.tokyo.metro.tokyo.lg.jp/allergy/measure/emergency.html>

11

情報提供を行うときのチェック項目

- 最新で正確な情報を提供します。
- あいまいな回答はしません。
- 原因食物の意図しない混入 (コンタミネーション) の可能性を伝え、重症者[※]には慎重に判断することを促します。
- 「食べられる/食べられない」の判断はお客様にさせていただきます。
- 食物アレルギーへの問い合わせには正しい知識を持った者が対応します。

※重症者：微量で発症する、重症の症状を起こしたことがある、アレルゲンを完全除去中、エピペンの所持等

もっと知りたい方はこちら!

- 外食・中食における食物アレルギー情報の提供に取組むための参考資料
- 消費者庁「外食等におけるアレルギー情報の提供の在り方検討会中間報告」
- 外食等におけるアレルギー情報連携検討会「外食・中食におけるアレルギー情報の提供に向けた手引き」
- 加工食品の表示について詳しく知りたいときは、
- 消費者庁「加工食品の食物アレルギー表示ハンドブック」
- 消費者庁「早わかり食品表示ガイド」(事業者向け)
- 消費者庁「知っておきたい食品の表示」(消費者向け)

本館は、アレルギー一次対応実施本部 (平成26年法律第98号) に基づく「アレルギー患者の救済に関する基本的な方針」の策定3年経過記念として、国は、外食事業者が「食物アレルギー」表示の適切な情報提供に関する取組を積極的に推進する旨が記されたことを契機として作成したものです。

消費者庁食品表示企画課
 〒100-8958 東京都千代田区霞が関3-1-1 中央合同庁舎第4号館6階
 TEL: 03-3507-8800 (代表)
 ウェブサイト (お問い合わせ受付フォーム):
<https://form.caa.go.jp/input.php?select=1075>

12

P12 情報提供を行うときのチェック項目

- 最新で正確な情報を提供します
- あいまいな回答はしません
- 原因食物の意図しない混入 (コンタミネーション) の可能性を伝え、重症者[※]には慎重に判断することを促します
- 「食べられる/食べられない」の判断はお客様にさせていただきます
- 食物アレルギーへの問い合わせには正しい知識を持った者が対応します

※重症者：微量で発症する、重症の症状を起こしたことがある、アレルゲンを完全除去中、エピペンの所持等

はじめに (わかりやすい資料)

食物アレルギーをお持ちのご家族向け

「外食・中食を利用するときに気をつけること」(消費者庁 2023年6月)

消費者庁 外食中食

食物アレルギーの患者さん・ご家族の方へ

外食・中食を利用するときに気をつけること

消費者庁

外食・中食^{*1}をするときのポイント

^{*1} あらかじめ容器包装されずに販売される弁当や惣菜等の店舗での対応例

誤食のリスクが潜んでいます！

- 原因食物(アレルゲン)が含まれているかわからないとき、お店に確認しても心配な点があるとき等には、利用しないことも大切です。

お店が提供している食物アレルギー情報が常に正しく、常に最新である保証はありません

- お店から提供される情報を利用するときには、次のような点に注意が必要です。
 - 加工食品におけるアレルギー表示とは、正確性、表示の範囲、そもそもアレルギーなどが違うことを知りましょう。
 - お店により対象とする情報の範囲が異なります(卵・乳・小麦だけ、8品目だけ、28品目が対象等)。
 - 情報が古くなっていることがあります。情報の更新日等をもとに最新情報であるか確認しましょう。

アレルギー情報の確認は、責任者等、食物アレルギーに詳しい店員さんに行きましょう

- 外食・中食では店員さんの入れ替わりが早いこともあり、店員さんが十分に食物アレルギーのことを理解しているとは限りません。店員さんの「注意がない!」は不確かなこともあるので注意が必要です。
- 食物アレルギーに詳しい方や責任者に聞いた方がよいでしょう。

食物アレルギーであることをきちんと伝える工夫をしましょう

- 注文を受ける店員さんと調理人は別であることが多いです。調理人にもきちんと情報が伝わるよう、口頭ではなく食物アレルギーコミュニケーションシートなどを利用して確認しましょう。

参考：消費者庁「食物アレルギーコミュニケーションシート」

お店では調理中に原因食物(アレルゲン)が混入することがあります

- 外食・中食で原因食物の意図しない混入(コンタミネーション)を完全に防ぐことは困難です。外食・中食の利用は、慎重に判断をしましょう。

誤食を防ぐのは、自分自身であるという意識をもって、外食・中食を楽しみましょう

- 原因となる食物は人によって違い、量でも発症する人もいれば、少量であれば食べられる人もいます。「食べられる/食べられない」の判断は、最終的に店ではなく、自分または家族が判断しましょう。

外食・中食での情報提供

外食・中食では、**食物アレルギーに関する情報提供が義務づけられていません。**

加工食品^{*1}

以下8品目を微量でも含むときは表示が必要となります。

- えび
- かに
- くるみ
- 小麦
- そば
- 卵
- 乳
- 落花生(ピーナッツ)

その他、20品目^{*2}を表示することが勧められています。

外食・中食

そもそも加工食品のような、食物アレルギー表示に関するルールはありません。一部、自主的に一覧表等で情報提供しているお店もあります。

外食・中食では次のような特徴があるため、お店が提供している情報が、常に正しく、常に最新であるとは限らないことに注意が必要です。

- 調理や盛りつけ等により同一メニューでも使用される原材料や内容量等のばらつきがある
- 提供される商品の種類が多く、原材料がよく変わる
- 調理中に原因食物(アレルゲン)が混入することがある

^{*1} 容器包装に入れた加工食品や添加剤での食物アレルギー表示。アレルゲンに由来する原料を使用した場合、一部の生鮮食品は対象外。

^{*2} アーモンド、おぼろひ、いわし、いわし、オレノジ、カシューナッツ、キウイフルーツ、牛肉、ごま、ごま、ごま、大豆、鶏肉、バナナ、豚肉、まつたけ、もも、やまいも、りんご、ゼラチン

原因食物の意図しない混入(コンタミネーション)に注意

外食・中食のお店では複数の料理を同時に調理することが多く、アレルギー対応のはずの料理に意図せず原因食物(アレルゲン)が混入することがあります。

食物アレルギーの症状の重さには個人差があり、微量の混入でも重い症状が発生することがあります。外食・中食の利用は医師の指導に従うことが大切です。

利用しやすい患者さんであっても、お店では食物アレルギーであることを伝えて調理器具やトング等の使い分けや洗浄が可能か確認しましょう。また、思わぬ症状が起きてしまう可能性を常に意識しておきましょう。

コンタミネーションの例

- まな板に付着した微量のえびが他の食材と混入
- 前に注いだ乳飲料がジュースに混入
- まな板や包丁の共有
- 飲料のノズル
- 他の食材に触れたトングから混入
- 粉が舞い混入
- スプーンやトングの共有
- そば粉や小麦粉が舞うことによる混入

外食・中食で行われている自主的な取組とは？

食物アレルギーのあるお客様に対する取組を自主的に始めているお店もあります。

***外食・中食では、原因食物(アレルゲン)の混入を完全に防ぐことは難しく、患者さんおよび保護者は慎重に判断することが必要です。**

- 予約のときに食物アレルギーの相談をされたら、その原材料を含まない料理に差し替えています。
- この場合、アレルゲンが含まれているかわからない加工食品は原材料として使いません。
- 居酒屋
- 洋菓子店
- 中食事業者

・何が食べられないか、症状の程度等を事前によく聞いて、アレルゲンを使用しないケーキを提供しています。

・作るときには、アレルゲンが混入しないよう、他のケーキと同じ器具を使わないなどの対策をしています。

・調理する商品のアレルゲンは、店舗のQRコードからアクセスできるホームページで確認できます。

・店舗スタッフには、間違った情報を答える時に聞かせること、お客様自身に確認してもらうことを徹底して教えています。

誤食の事例

間違った情報や不十分な情報等によって、原因食物(アレルゲン)を含む食品を食べたまま事故が起きています。場合により重篤なアナフィラキシーに至ることもあります。

外食・中食を利用するときには、そもそも食物アレルギー表示のルールがないことを知ったうえで、アレルゲンの使用状況等をよく確認し、食物アレルギーであることをきちんとお店に伝えましょう。

事例①：確認不足(店による対応の違い)

アレルギー：卵

アレルギー対応のハンバーグをアレルギーの子どもが食べられたと友人に聞き、そのチェーン店の別の店で子どもに食べさせたところアナフィラキシーを発症した。

(原因) 店によってアレルギー対応のメニューが異なり、店員に確認せずに注文したことが問題であった。

事例②：確認不足(家族が食べる料理のアレルゲン使用状況)

アレルギー：卵、乳

家族が注文した合物のソースのソーを、子どもが飲み残ったので一切れ食べさせた。ところが、めただけすぐに吐き出し、顔が大きく腫れてしまった。

(原因) ソーのソースに卵とバターが使われていた。注文のときに、家族の料理を含めてアレルゲンの使用や混入がないか確認していないことが問題であった。

事例③：お店における情報共有の不備

アレルギー：果実類

レストランに食物アレルギーがあることを伝え、対応を確認した上で予約した。当日の料理を見て、ソースに果物が使われている等の不安を感じた母親が、何度も店に確認したことで、アレルゲンが混入していることがわかり、誤食を助けた。

(原因) 予約を受けたスタッフが、メニューに食物アレルギーのことを伝えていなかったことが問題であった。

もっと知りたい方はこちら！

加工食品の表示について詳しく知りたいときは、

- 消費者庁「加工食品の食物アレルギー表示ハンドブック」

消費者庁「知っておきたい食品の表示」(消費者向け)

消費者庁「早わかり食品表示ガイド」(事業者向け)

外食・中食における食物アレルギー情報の提供に取組むときの参考資料

- 消費者庁「外食・中食におけるアレルゲン情報の提供の在り方検討会中間報告」
- 外食等におけるアレルゲン情報推進検討会「外食・中食におけるアレルゲン情報の提供に向けた手引き」

本報は、アレルギー対応推進基本法(平成26年法律第98号)に基づく「アレルギー対応の推進に関する基本方針(案)」の第3次改正(2023年)として、国、外食事業者等が食物アレルギー対応の適切な情報提供に関する取組等を積極的に推進する旨が記されたこと等を踏まえ作成したものである。

お問い合わせ

消費者庁 食品表示企画課

〒100-8958 東京都千代田区霞が関3-1-1 中央合同庁舎4号館6階

TEL: 03-3507-8800 (代表)

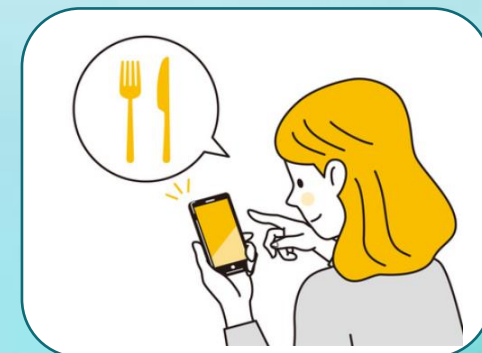
ウェブサイト(お問い合わせ受付フォーム): <https://form.caa.go.jp/input.php?select=1075>

外食事業と食物アレルギーの関わり

「外食」「中食」「内食」の概念

	食事スタイル	サービス
「外食」	施設で提供されたものを食事する	ファストフード、レストラン、居酒屋、喫茶店など
「中食」	食事を購入し自宅や職場など任意の場所で、そのまま、もしくは簡単に手を加えて食事する	コンビニ、弁当屋、惣菜屋、デリバリーサービスなど
「内食」 ないしょく、うちしょく	食材を購入し家庭などで調理して食事する	—

◆ 食場面の多様化で、フードサービスの利用の増加やコロナ禍でのモバイルの利用が定着したことで、食生活に「外食」「中食」の境界線がなくなった



外食事業と食物アレルギーの関わり

フードサービス：

- 食生活の多様化の中で生まれた、食事（フード）と提供方法（サービス）が組み合わさった概念
- その時代の消費者のニーズから生まれた食事の提供（外食、中食）をいう



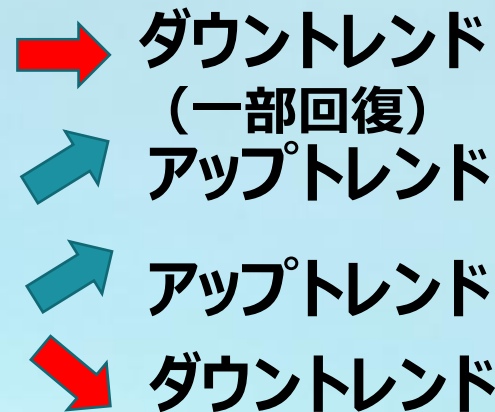
食の場面の多様化

飲食店で提供される食事

持ち帰りやデリバリーの食事

半完成品に家庭で手を加えた食事

家庭で食材から調理した食事

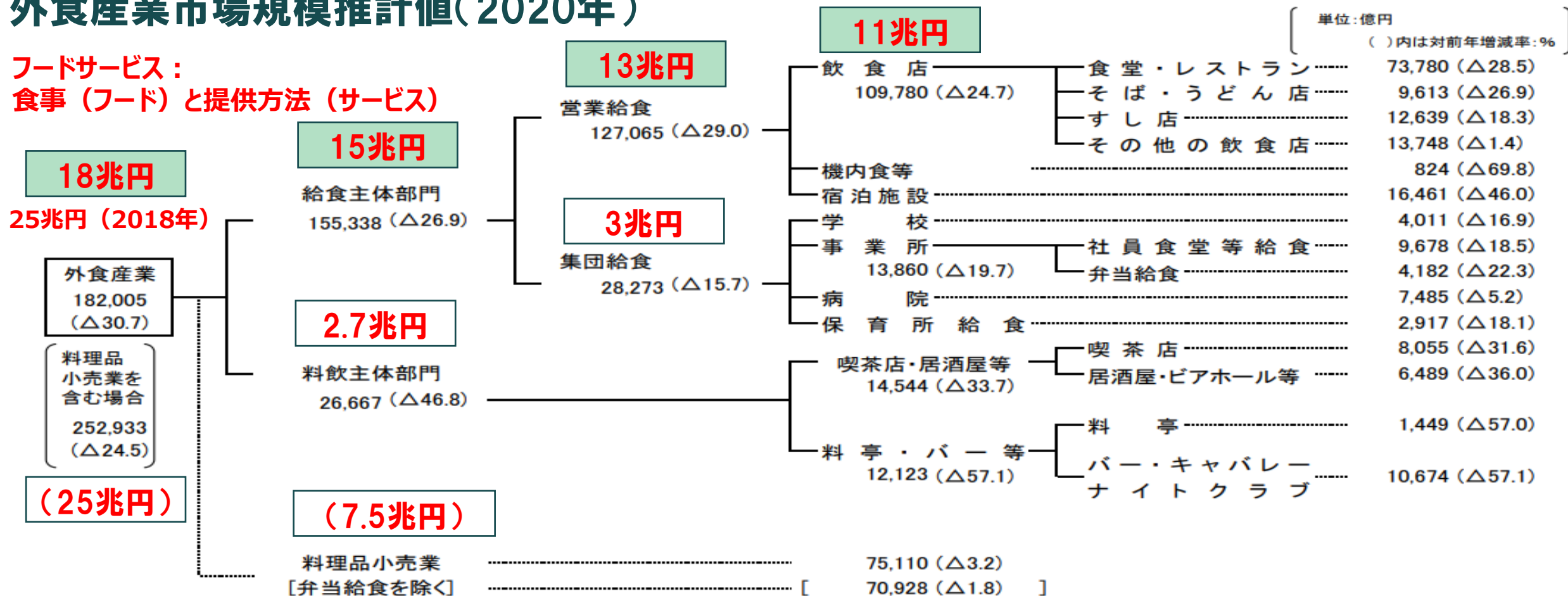


- ◆ 近年の食の場面の多様化から、食事を「すべてを家庭で調理する」から、「営業施設で製造・調理されたものを利用する」スタイルに代わり定着してきている

外食事業と食物アレルギーの関わり

外食産業市場規模推計値(2020年)

フードサービス：
食事（フード）と提供方法（サービス）



資料：(一社)日本フードサービス協会の推計による。

注 1) 市場規模推計値には消費税を含む。

2) 外食産業の分類は、基本的に「日本標準産業分類(総務省)」(平成14年改訂)に準じている。

3) 産業分類の関係から、料理品小売業の中には、スーパー、百貨店等のテナントとして入店しているものの売上高は含まれるが、総合スーパー、百貨店が直接販売している売上高は含まれない。

4) 四捨五入の関係で合計と内訳の計が一致しない場合がある。

(一社) 日本フードサービス協会に加筆

外食チェーンの食物アレルギー情報の対応

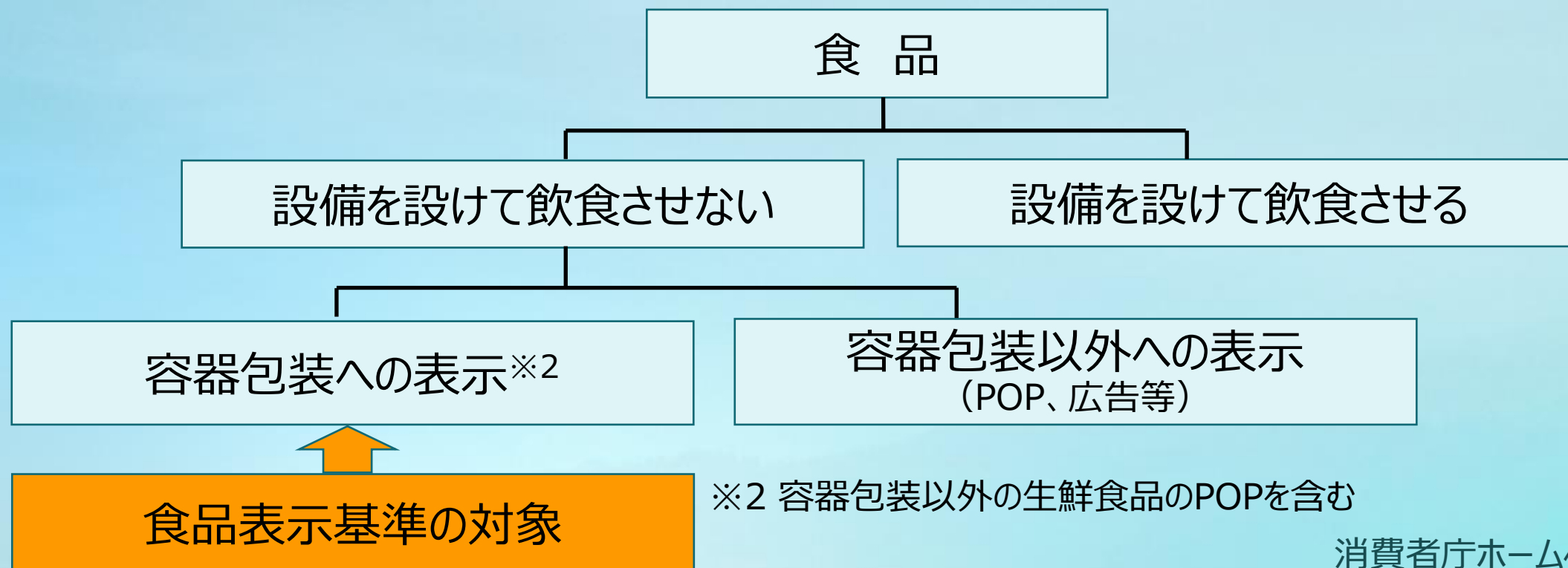
食品表示基準

平成31年4月25日公布（平成31年内閣府令第24号）改正

第1条第1項（適用範囲） この府令は、食品関連事業者等が、加工食品、生鮮食品又は添加物を販売する場合について適用する。

ただし、加工食品又は生鮮食品を設備を設けて飲食させる場合には、第40条※1の規定を除き、適用しない。

※1 第40条（生食用牛肉の注意喚起表示）



※2 容器包装以外の生鮮食品のPOPを含む

外食チェーンの食物アレルギー情報の対応

食品表示基準の対象

飲食店

メニュー※



客席

持ち帰り

デリバリー

(食料品販売)

容器包装食品 (主に仕入食品)



食品表示基準の対象

店頭販売

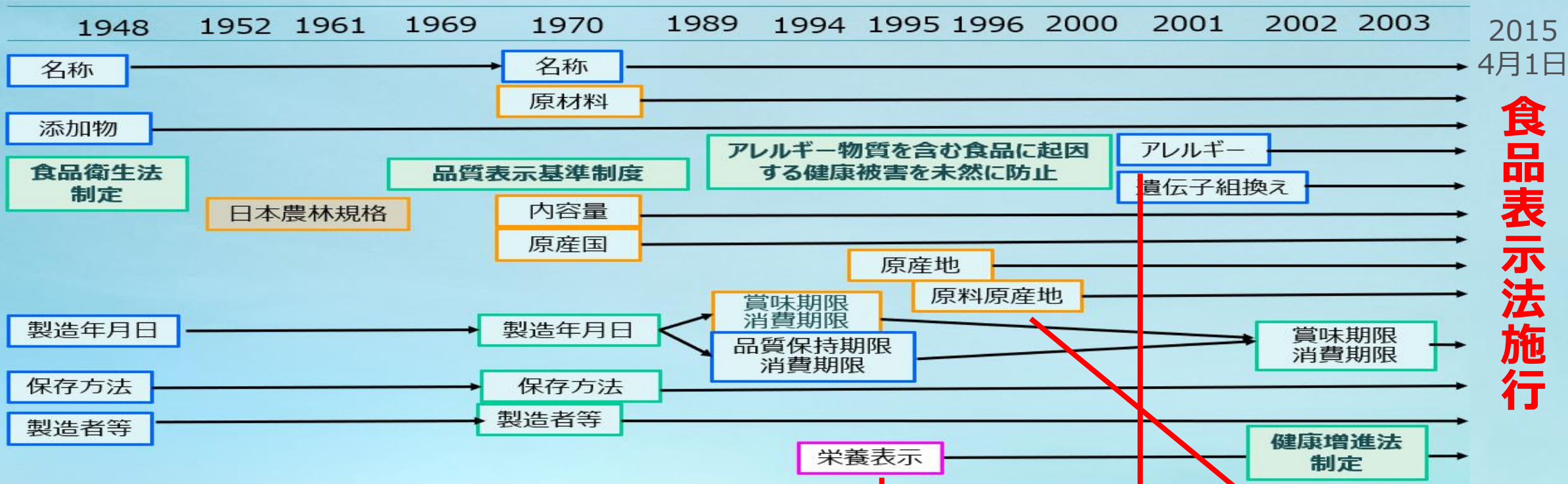
通信販売

※メニュー：献立表、提供される料理

外食チェーンの食物アレルギー情報の対応

食品表示の歴史と外食事業※

食品表示の歴史



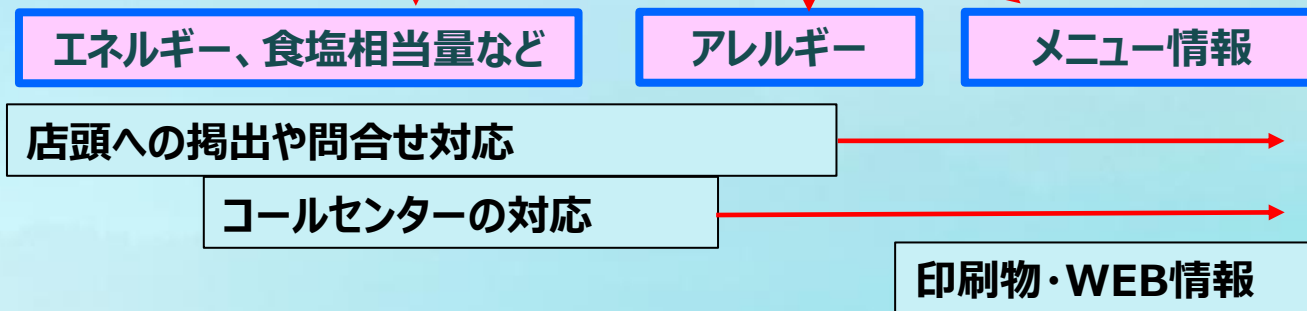
食品表示法施行

外食の対応



外食チェーンを利用する機会が増える

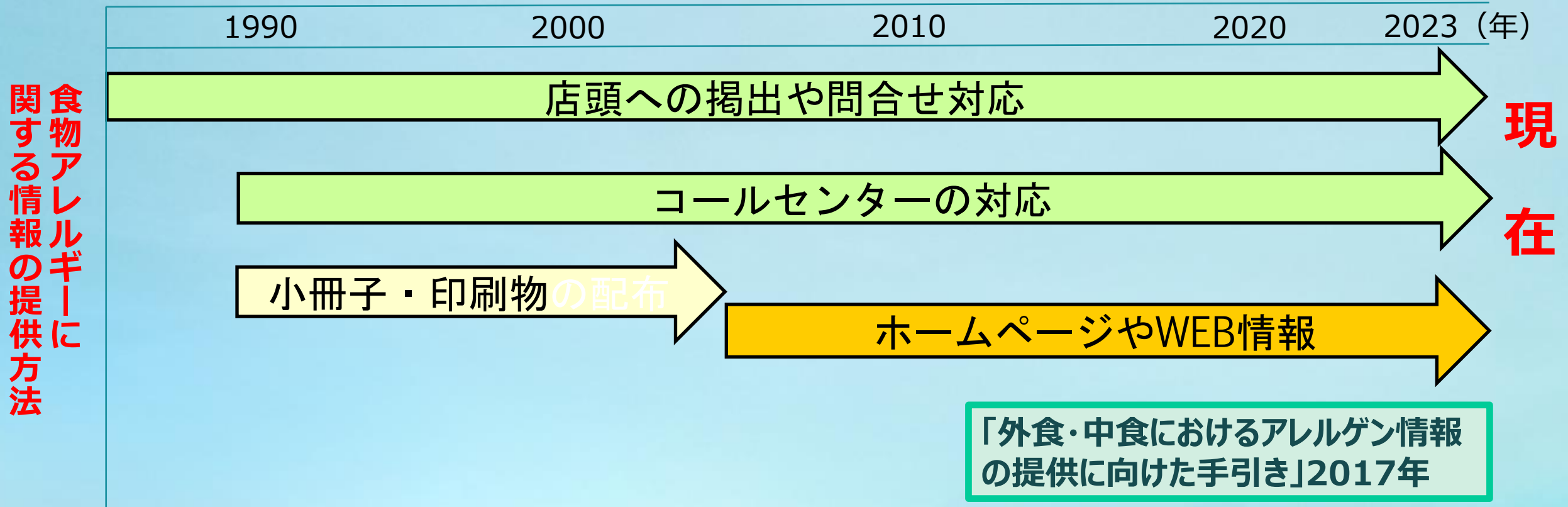
対面による情報提供



※「表示することとなった主な理由 経緯（総括表）」（消費者庁 平成23年）より抜粋・追記

外食チェーンの食物アレルギー情報の対応

多店舗展開の外食チェーンの食物アレルギーに関する情報の提供方法の推移



◆ 小冊子・印刷物の配布は、メニューの仕様が変更されても、すでに配布された印刷物をお持ちのお客様に変更をお知らせすることができないために、ホームページやWEB情報に切り替えられた

外食チェーンの食物アレルギー情報の対応

「外食・中食におけるアレルギー情報の提供に向けた手引き」 (外食等におけるアレルギー情報推進検討会、2017年6月)

対象

- 外食（食品表示法による表示義務が課せられていない）
- 中食（注文に応じて弁当等を提供（含宅配）、あらかじめ容器包装に入れられていない店内加工の惣菜等を提供するもの）

構成

はじめに

I 趣旨

II 食物アレルギーの基礎知識

1 食物アレルギーとは

2 食物アレルギーの症状と緊急性の判断

3 食物アレルギーの原因となる食材

III 食物アレルギー情報の提供

A 基本的な考え方

B 食物アレルギー情報管理

C 食物アレルギー対応

D 従業員教育

外食・中食におけるアレルギー情報の提供に向けた手引き

平成29年6月30日

外食等におけるアレルギー情報推進検討会

外食チェーンの食物アレルギー情報の対応

「外食・中食におけるアレルゲン情報の提供に向けた手引き」 (外食等におけるアレルゲン情報推進検討会、2017年6月)

外食・中食におけるアレルゲン情報の提供に向けた手引き

基本的な考え方

- 食物アレルギーは**安全性確保の最優先の課題**として対応する
- 提供するアレルギー情報は最新かつ正確でなければならず、正確な情報が把握できない場合には**安易に食物アレルギー情報を提供しない**
- 外食・中食は、多様性に富んでおり、コンタミネーション（意図しない混入）のリスク等の特性があることから、**表示の正確さには限界がある前提で、食物アレルギー対策を講じる**
- コミュニケーションでは「**意図しない混入**」などのリスクあることの理解を得る

平成29年6月30日

外食等におけるアレルゲン情報推進検討会

外食等における食物アレルギー対応

- 情報の管理
- 適切な対応（情報提供、除去対応、事故対応）
- 従業員教育

業界標準のもとでの対応

事業者/店舗が独自で行うのではなく、関係省庁と関連業界が業界標準を作成し、消費者にとって適切かつ誤解のないアレルギー対応を実現する

外食チェーンの食物アレルギー情報の対応

外食等の特徴

- 営業形態が対面販売であり、注文等の際、**消費者が店員にメニューの内容等の確認や、使用する原材料や調理方法の調整が可能**である
- 調理や盛りつけ等により、**同一メニューでも使用される原材料や内容量等にばらつきが生じる**
- 提供される商品の種類が多岐にわたり、**その原材料が頻繁に変わる**
- 注文等に応じて、様々なメニューを手早く調理する必要があり、**調理器具等からのアレルギーのコンタミネーション（意図せぬ混入）の防止対策を十分に取ることが難しい**

外食・中食におけるアレルギー情報の提供に向けた手引き

平成29年6月30日

外食等におけるアレルギー情報推進検討会

外食チェーンの食物アレルギー情報の対応

食品製造と飲食店（調理）の工程の比較

カテゴリー	食品製造 	飲食店 
製造の基本構成	生産計画に従い製造する	来店、注文を受けて調理する
原材料	規格の原材料	そのときの多種多様な原材料
製造単位	所定のバッチ単位	注文の都度、調理（バッチが多い）
製品の規格	所定の製品仕様	原材料、調理方法によりさまざま
表示や情報	食品表示による	対面の説明や店頭に掲示、WEB

- ◆ **加工食品（一部生鮮食品を含む）は、製品（ラベルの中味）に対する表示であるのに対して、多店舗展開の外食チェーンは、全店で販売するメニュー（中味）の情報となる**

食物アレルギーをお持ちのご家族から学んだこと



ホームページ・WEB情報（食物アレルギーに関する情報）の編集

ホームページ・WEB情報の機能：

多くのお客様が必要とされる情報、知りたい情報を正確にお伝えする手段

編集の手段：

1. 栄養アレルギー情報カウンスル※
2. 食物アレルギーをお持ちのご家族、お客様への聞き取り、グループインタビュー

編集のテーマ：

1. マクドナルドをご利用くださるお客様の中で、食物アレルギーをお持ちのご家族は、どのように利用してくださっているのか
2. ご家族が必要とされる情報やお知りになりたい情報を提供できているのか

※ 栄養アレルギー情報カウンスル（2005年～2017年 年1～2回）
有識者（栄養・アレルギーの専門家）、食品事業者、食物アレルギーをお持ちのご家族、マクドナルド関係者）15名ほど



食物アレルギーをお持ちのご家族から学んだこと

食物アレルギーをお持ちのご家族との意見交換の中で学んだこと

1. 食物アレルギーをお持ちの方、おひとりおひとりで事情が異なること

- 個人でアレルゲンの種類や発症される濃度（感度）も違う
- 発症の経緯や発症後の事情によって、必要な情報も違ってくる



2. 食物アレルギーをお持ちのご家族は外食・中食をご利用されるときは利用できる施設が制限されること

- アレルギーに関する情報が不明、または信頼できない施設は、利用が制限される
- お子様が食物アレルギーをお持ちの場合、ご家族であらかじめ施設のホームページなどから情報入手され、利用できるメニューを調べていらっしゃる場合もある



3.食物アレルギーに関する問合せは、個々のご事情をから正確にお伝えできる情報をお伝えすることを望んでいらっしゃる

- 品質苦情やご意見とは区別して対応する（必要とされる情報や対応と異なる）
- アレルギー表示（食べられない情報）から、アレルゲンを含む食材を含まない情報（食べられる情報）を要望されるご家族も多い



食物アレルギーをお持ちのご家族から学んだこと



ホームページ・WEB情報（食物アレルギーに関する情報）の編集

🔍 マクドナルド



ファーストビュー



メニュー



アレルギー情報について

対象 特定原材料28品目（推奨品目を含む）について、全メニュー

1. アレルギー情報検索

- : 原材料（揚げ油以外）として使用
- : 調理用揚げ油として使用
- ▲: 工場・店舗で共有・接触あり
- ×: 原材料として使用せず

2. 使用していない検索

調べたいアレルギー物質（28品）を選択
 ×
 検索したい条件を選択

原材料として使用していない

原材料として使用している



特定原材料（28品目）

	●	●	●	×	×	×	×
	●	●	▲	▲	×	▲	▲
	●	●	▲	▲	×	▲	▲

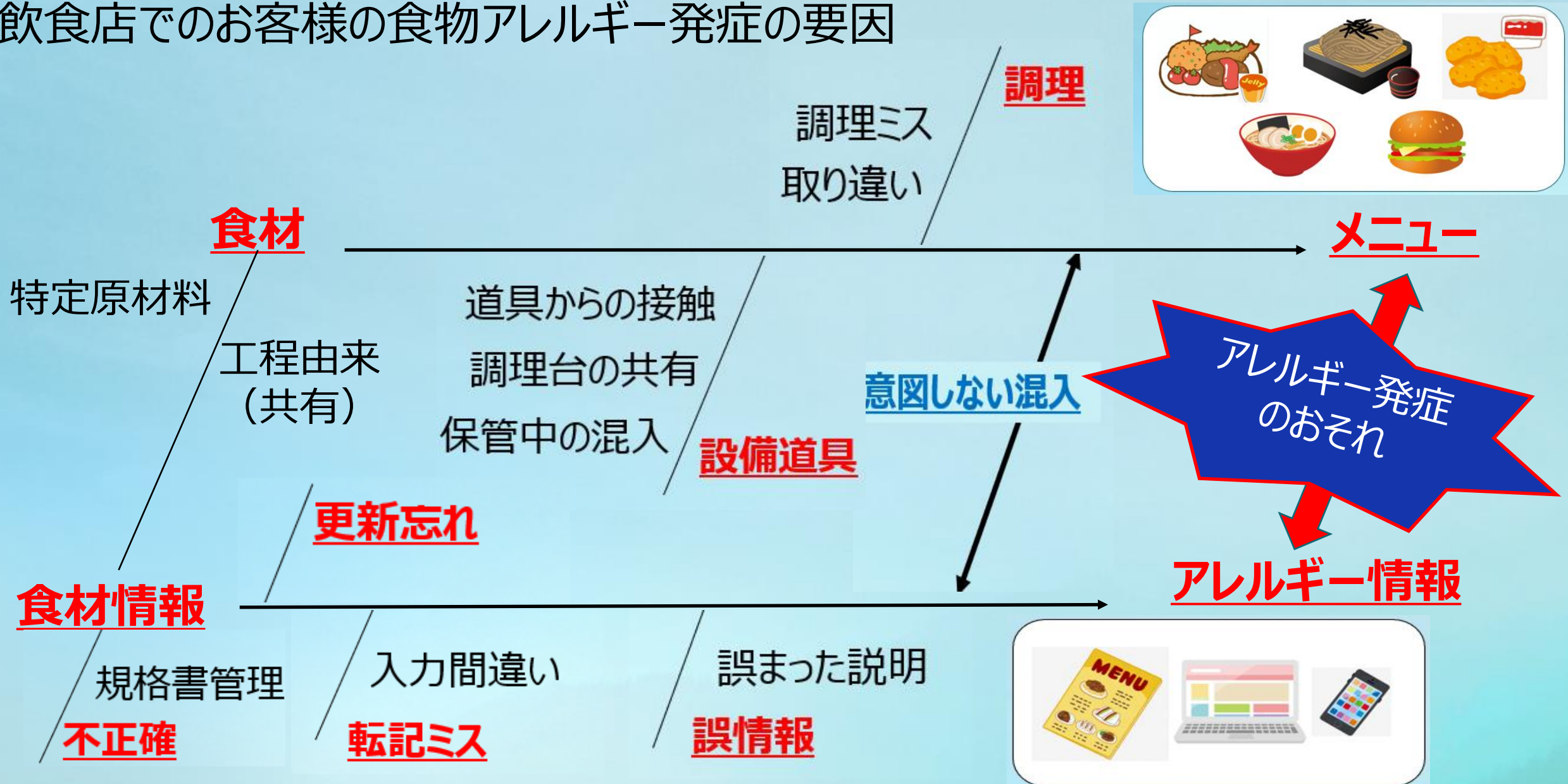
「乳」

を原材料として使用していない商品

何らかの共有・接触（交差混入）がある商品

リスク低減策

飲食店でのお客様の食物アレルギー発症の要因



多店舗展開の外食チェーンの特徴※

本社・本部が次の要件を決めて管理している

- メニューの開発や原材料の仕様の決定までの管理の主体
- サプライヤーの指定
- 中間原材料の仕様
- 調理機器
- 調理方法
- お客様への提供方法



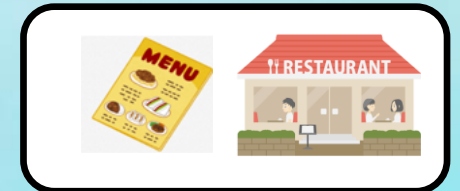
本社・本部が管理する情報

- 栄養情報
- **食物アレルギー情報**
- 原料原産地情報
- その他商品情報



店舗が個別に掲出する情報

- 米トレサビリティ表示
- 牛トレサビリティ表示 (国産牛)

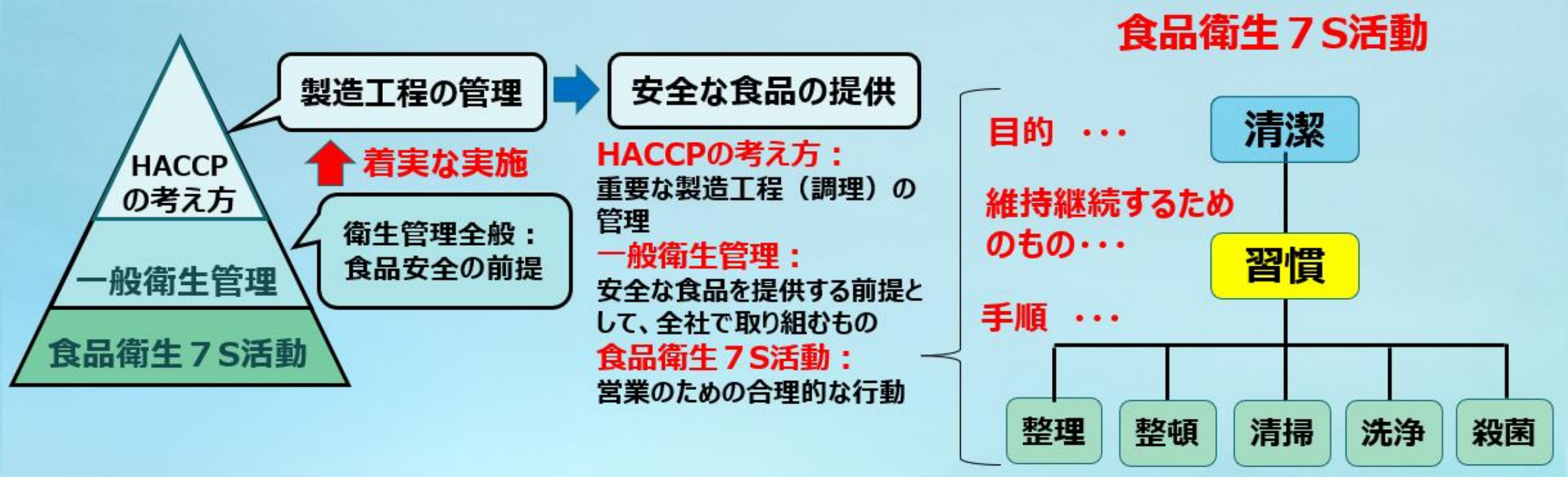


※一部例外があります

リスク低減策

飲食施設の衛生管理

「HACCPの考え方」と一般的衛生管理、食品衛生7S活動







一般的衛生管理は安全な食品を提供する前提として、すべての食品事業者（種類、規模を問わず）が実施すべきもの

- ◆ 基本は調理段階における特定原材料の交差汚染を一般衛生管理の中で低減していく
- ◆ 「低アレルギーメニュー」については、調理器具・容器の使い分けなど交差接触を確実に予防する

飲食店の衛生管理計画

個店舗施設向けと多店舗展開施設向け (飲食店を対象とする2つの手引き)

	公益社団法人 日本食品衛生協会作成	一般社団法人 日本フードサービス協会作成
飲食店の対象施設	個店舗施設	多店舗展開施設
経営業態例	<p>店舗は、</p> <ul style="list-style-type: none"> ○小規模な一般飲食店(従業員数が数名程度) ○オリジナルメニューを設定 ○原材料やその仕入先、調理方法などを設定 	<p>店舗は、</p> <ul style="list-style-type: none"> ○同じ屋号の店舗が広域もしくはエリア内に展開 ○メニューが共通 ○本社・本部が原材料の規格・製造者、調理方法を決定(マニュアルやレシピを作成し、店舗に配布) (例:工場で製造したものを加熱調理して提供、下処理から調理までを行い提供 等)
衛生管理	<ul style="list-style-type: none"> ○直接、店長や経営者が衛生管理計画等の策定に関与 	<ul style="list-style-type: none"> ○本社・本部が衛生管理計画等を策定 ○店舗は、衛生管理計画、マニュアル、レシピ等に基づき実行することで必要な衛生管理を実施
使いやすい手引書	<p>HACCP(ハサップ)の考え方を取り入れた衛生管理のための手引書 (公益社団法人 日本食品衛生協会)</p>  	<p>多店舗展開する外食事業者のための衛生管理計画作成の手引き ~HACCPの考え方を取り入れて~ (一般社団法人 日本フードサービス協会)</p>  

リスク低減策

食物アレルギーリスク低減策

衛生管理計画からリスク低減策

多店舗展開する外食事業者のための衛生管理計画作成の手引き



調理プロセスの重要な衛生管理項目の確認

- 6.1. 交差汚染・二次汚染の予防
- 7.5. アレルゲン情報の開示
- 7.6. 低アレルゲンメニューの管理

一般衛生管理の確認

- 5. 交差汚染・二次汚染対策
- 10. 情報の提供
- 11. 従業員の衛生管理・教育訓練
- 12. 清掃・洗浄プログラム



清潔

・・・衛生管理や所定の調理が確実に実行できる環境

習慣

・・・調理ミスや取り違いを起こさせない習慣

整理

清掃

整頓

洗浄

・・・意図しない混入の機会を減らす



多店舗展開 衛生管理

リスク低減策

衛生管理計画からリスク低減策

調理プロセスの重要な衛生管理項目の確認（6.交差汚染・二次汚染の予防）

6.1.交差汚染・二次汚染の予防

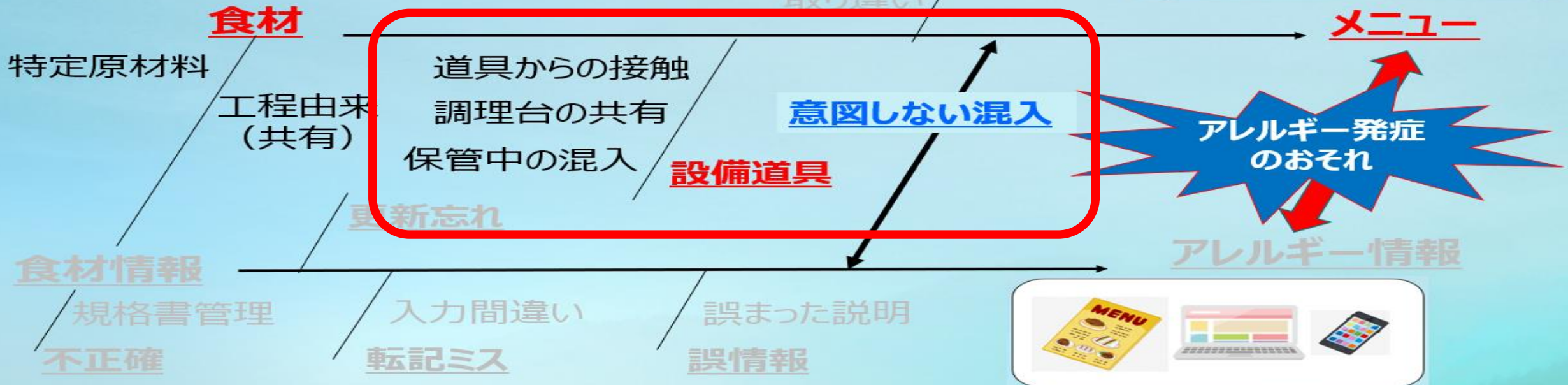
なぜ？

原材料から原材料へ、または人や調理器具を介して（特定原材料の）汚染を防止するため



6.1.交差汚染・二次汚染の予防

「意図しない混入」をできるだけ減らす



6.1. 交差汚染・二次汚染の予防



自己点検チェック項目（食物アレルギー関連のみ）

- 食材保管容器や使用器具、調理場所は適切に洗淨するルールがあるか
- 調理器具や容器は適切に使い分けを行うルールがあるか
- 布巾やスポンジなど洗淨・清掃用具は使用場所や用途を明確にするルールがあるか
- 使い捨て手袋は適切に使用するルールがあるか
- 食材保管時や解凍作業などで汚染させないルールがあるか
- 盛り付け・提供時に、汚染を防ぐためのルールがあるか

自己点検からの改善行動

交差汚染・二次汚染がないことを確認する方法を決めておく

例1) チェックリストに従い確認する、日報にコメントを残すな

リスク低減策

衛生管理計画からリスク低減策

調理プロセスの重要な衛生管理項目の確認（7.盛付け・提供方法）

7.5.アレルゲン情報の開示



なぜ？

1. 食物アレルギーを持つお客様にメニューのアレルゲンについて**正確な情報を提供することでアレルギー事故を防ぐ**ことができるから
2. 外食ではアレルゲン交差接触※の管理には限度がある現場も多いため、交差の可能性がある場合は**その可能性があることをお客様に正しく伝える**ことこそが大切だから

※アレルゲン交差接触：食物アレルゲンの非意図的な食品への混入。

7.5.アレルギー情報の開示

自己点検チェック項目

- アレルギー情報をメニュー、ホームページ等で公開しているか
- 公開している情報は正確で最新のものか
- 公開するアレルギー情報の範囲を決めているか（特定原材料など）
- 交差の可能性がある場合、その情報をお客様に伝えるルールがあるか
- 情報管理をしない場合（最新、正確かつ詳細な原材料情報を把握できない場合）の対応を決めているか



自己点検からの改善行動

アレルギー情報に漏れや間違いがあることが判明した場合の対処を決めておく

- 例1) 食品表示基準に準用できるように、原材料情報およびアレルギー情報の提供方法を点検しておく
- 例2) 情報の差し替え、訂正する手順を決めておく
- 例3) メニューの追加や変更、応急的な原材料の変更などある場合は、それを告知する

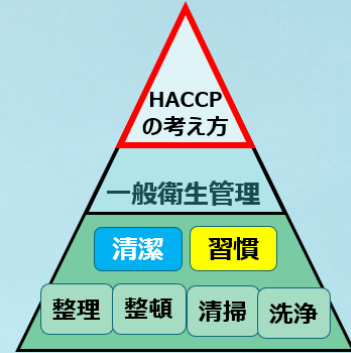
リスク低減策

衛生管理計画からリスク低減策

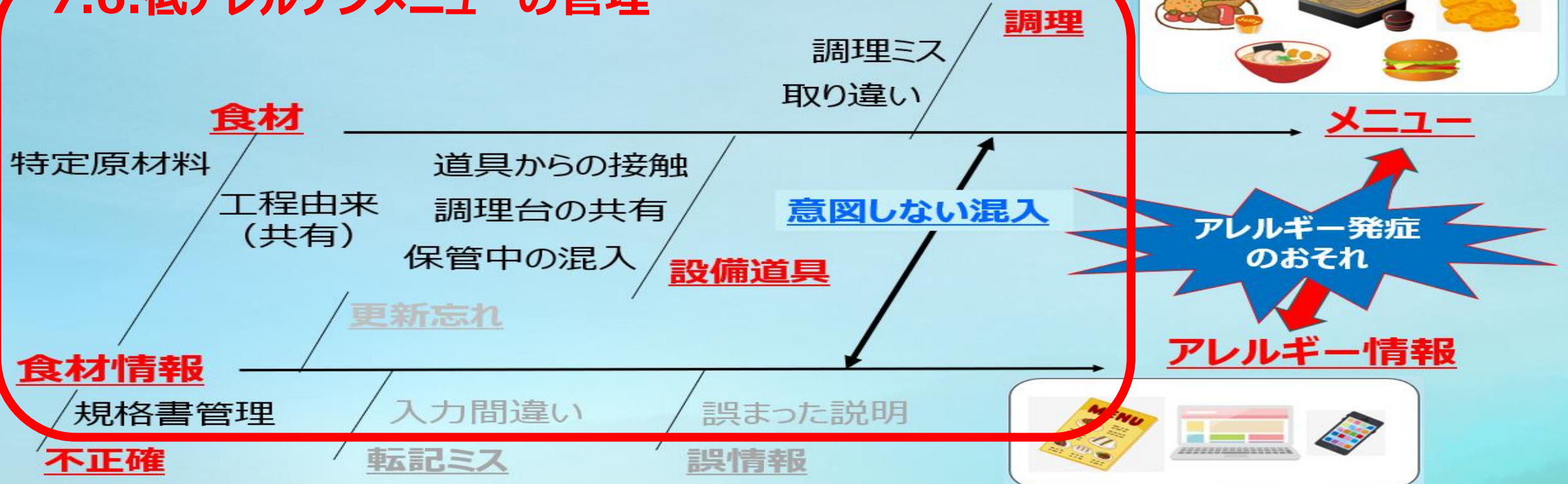
調理プロセスの重要な衛生管理項目の確認（7.盛付け・提供方法）

7.6.低アレルギーメニューの管理

なぜ？ アレルギー管理を宣言するメニュー（低アレルギーメニュー）については、調理器具・容器の使い分けなどアレルギー交差接触の予防が確実にされている必要があるため



7.6.低アレルギーメニューの管理



7.6低アレルギーメニューの管理



自己点検チェック項目

- 特定のアレルギー食材を使用していない場合についても、**交差の可能性をお客様に伝える**ルールがあること
- **交差接触を防ぐためのルール**があること
- **配膳ミスを防ぐためのルール**があること
(提供時に低アレルギーメニューと間違えてアレルギーを含むメニューを提供するなど)

自己点検からの改善行動

トラブルが発生した場合の対処を決めておく

- 例1) アレルギー事故がおこるおそれがある場合は**販売を中止**する
- 例2) **有症苦情があった場合の対処方法**を確認しておく
- 例3) **救急車両を手配し、救急救命隊員の指示**に従う

リスク低減策

衛生管理計画からリスク低減策

一般衛生管理の確認

5.交差汚染・二次汚染対策（食物アレルギー関連のみ）

食品安全のために要求されること

- 原材料や容器包装、仕込み※品、手直し品及び料理などについて、**汚染や交差汚染を防止する手順が整備**されていること
- アレルゲン対応している店舗では、アレルゲン（アレルギー物質）の**混入を防ぐように予防を講じられていること**

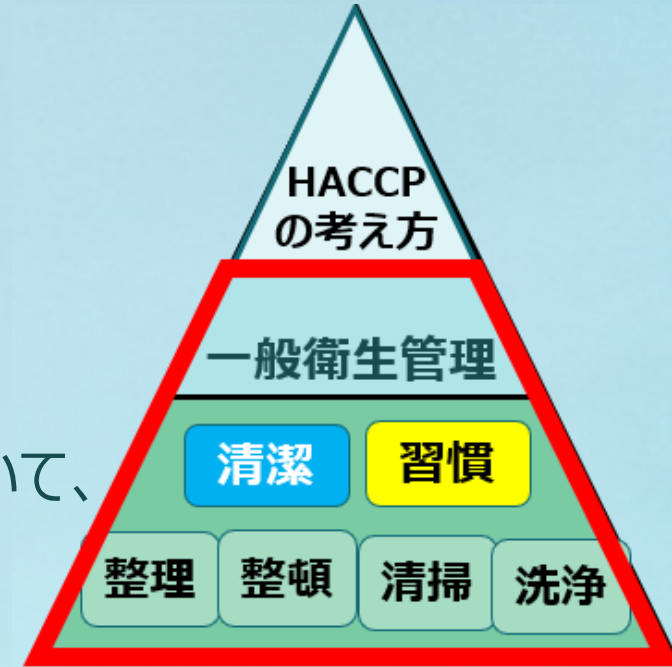
なぜ？

アレルゲンに対する感受性は個々人で異なるため、**交差接触がないように管理する必要性があるから**

自己点検チェック項目

- アレルゲン管理（調理手順や器具の使い分け等）のルールがあること

※調理の中での下準備。仕込み、スタンバイ、下ごしらえ、仕掛けなどの言い方がある



リスク低減策

衛生管理計画からリスク低減策

一般衛生管理の確認

10.情報の提供

食品安全のために要求されること

- お客様が飲食店および料理を選ぶための情報をメニューまたは店頭表示、対面説明で提供できるようにしていること
- お客様に正確な情報を提供、説明するための手順を決めて実施していること

なぜ？

お客様が安全に店舗を利用するために必要な情報、知りたい情報を正確に提供することで、食物アレルギーや食中毒、有症苦情事故を未然に防ぐことができるから

自己点検チェック項目

- アレルギー情報の提供に関するルールがあるか
- 販売中メニューへのアレルゲン追加や製品回収のルールがあるか
- 販売中メニューへのアレルゲン追加や製品回収について、お客様へ告知するルールがあるか



リスク低減策

衛生管理計画からリスク低減策

一般衛生管理の確認

11. 従業員の衛生管理・教育訓練（食物アレルギー関連のみ）

食品安全のために要求されること

- 衛生基準をマニュアル等にまとめ、**従業員が閲覧可能な状態**になっていること
- 衛生基準には、**手洗い方法と頻度、食品の取り扱いなどの方法**が含まれていること
- 従業員全員がそれぞれの業務に応じて、**食品安全に関わる十分な教育、訓練**を受けられるようになっていること
- 従業員が**適切に教育や訓練**を受けるための仕組みがあること
- この教育や訓練は、**従業員が自ら食品安全における役割ややるべきことが十分認識**できるようになっていること



リスク低減策

一般衛生管理の確認

11. 従業員の衛生管理・教育訓練

なぜ？



1. 手洗いなどの個人衛生は、調理手順以前の最低限の衛生ルールであり、作業自体は容易なため誰でもできると考えがちだが、個々人で実施方法や基準が異なると、食品安全管理全体に大きな影響を及ぼすおそれがある。そのため、**基本的なルール**を定め、**全員が同じレベルで実施できる環境を整える**ことで、全従業員が食品安全を実施するためのスタートラインに立つことが重要だから
2. 従業員や関係者が**食品安全に関わる衛生管理や行動を正確かつ迅速に実行できないと、アレルギー混入等の事故につながる**から。勤務している従業員を対象にマニュアルや手引書、電子情報などにまとめ、冒頭に食品衛生の重要性が理解できるようにすることが必要だから

リスク低減策

一般衛生管理の確認

11. 従業員の衛生管理・教育訓練



自己点検チェック項目

- 従業員が利用しやすいような、マニュアル類の管理ルールがあるか
- 重要な情報や作業を、確実に全従業員に教育するルールがあるか
- 教育計画の策定ルールがあるか（推奨：新人採用時教育、役職別教育や教育履歴を反映している）
- 店長や店舗責任者が、集合研修などで共通の教育ツールを活用できるルールがあるか

リスク低減策

衛生管理計画からリスク低減策

一般衛生管理の確認

12. 清掃・洗浄プログラム（食物アレルギー関連のみ）

食品安全のために要求されること

- 全工程（プロセス）・段階を通じて整理整頓、清掃作業を行い、**衛生状態を常に適切な水準に維持**していること
- 清掃道具は、指定のものを適切に保管管理していること

なぜ？

汚染した機械・器具、施設設備（特に食品接触面）は、意図しない汚染の原因となるため、**食品安全に必要な清掃や洗浄方法を整備し、その手順を定める必要があるから**

自己点検チェック項目

- 整理・整頓・清掃のルールがあるか
- 食品が触れる容器器具の洗浄方法が定められているか



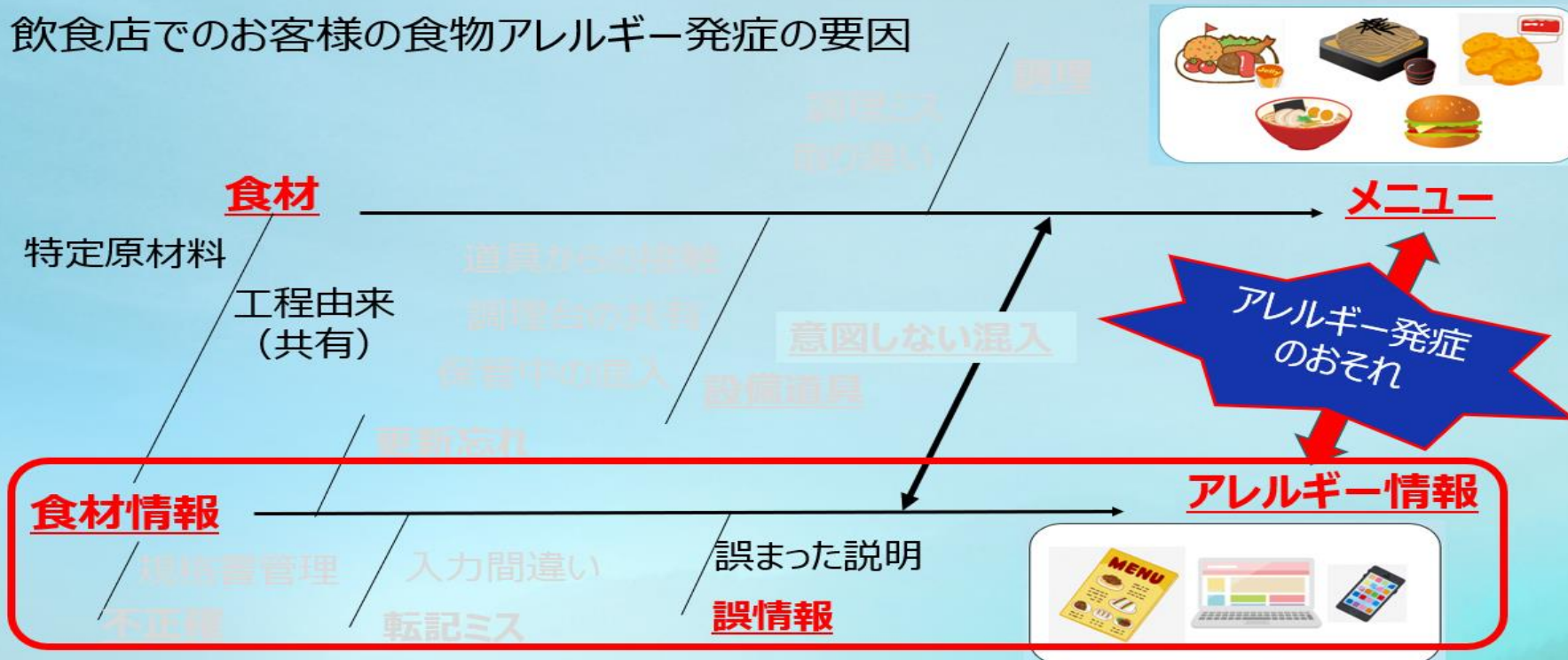
リスク低減策

食物アレルギーの発症事例

事例 1. パン屋
アレルゲン；乳

- 米粉パンに卵と牛乳が入っていないか聞き、「入っていません」と回答されたので購入
- 食べたところ、全身じんましん、呼吸困難、アナフィラキシーショックで入院
- 脱脂粉乳が入っていたが、店員は脱脂粉乳が乳製品であることを知らなかった

原因 飲食店でのお客様の食物アレルギー発症の要因



リスク低減策

事例 1. パン屋 アレルギー；乳

- 米粉パンに卵と牛乳が入っていないか聞き、「入っていません」と回答されたので購入
- 食べたところ、全身じんましん、呼吸困難、アナフィラキシーショックで入院
- 脱脂粉乳が入っていたが、店員は脱脂粉乳が乳製品であることを知らなかった

原因は・・・

パン屋は店員が食物アレルギーに関する質問を受けた際の対応について決めてなかった。
もしくは、対応を決めていたが、店員がその対応を理解していなかった

対策は・・・

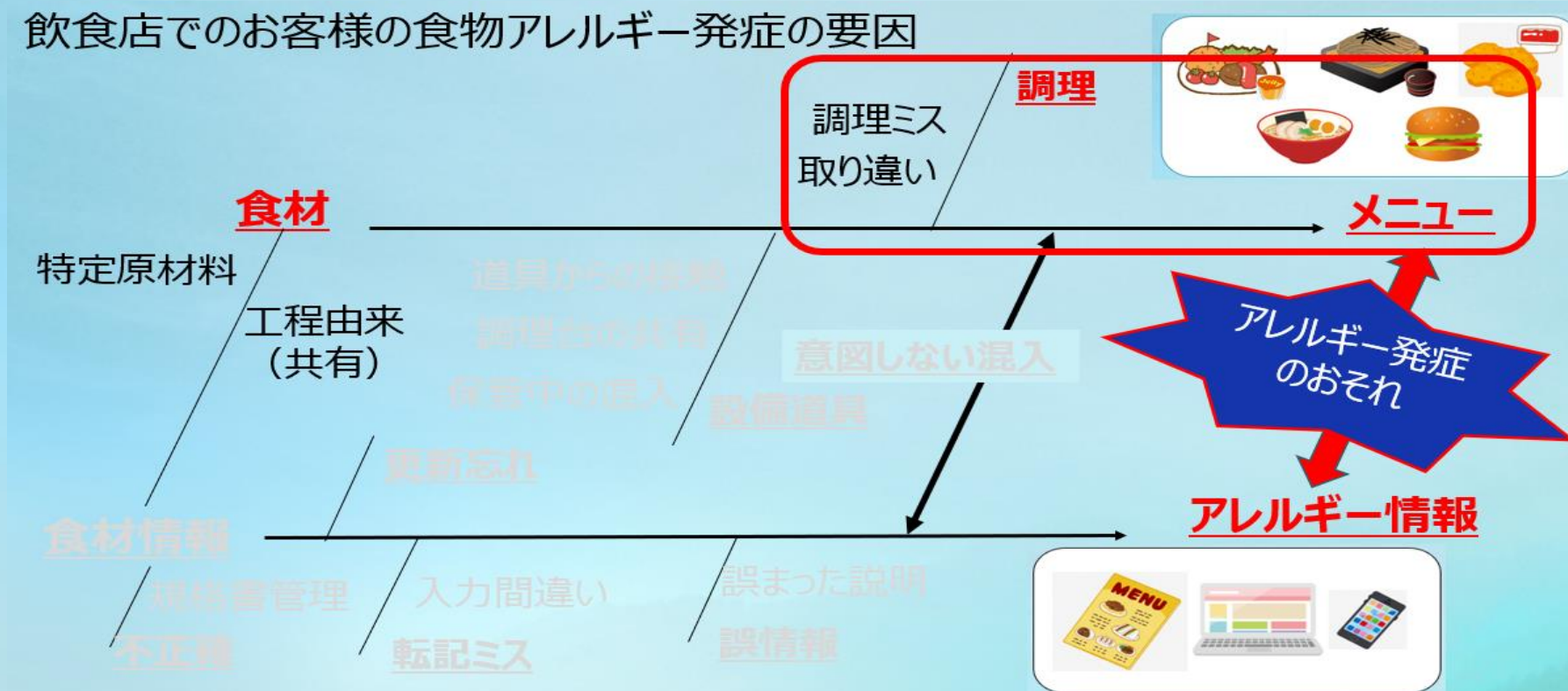
- パン屋は販売する商品（米粉パン）について、食物アレルギーに関する最新の情報を準備する
- パン屋はお客様から食物アレルギーの質問を受けたときに、誰が対応するのか、また、対応者が最新情報をもとに説明できるようにトレーニングする

リスク低減策

事例 2. レストラン アレルギー：卵

- 卵アレルギーであることを伝え、何度も除去食の提供をお願いしていたのに、卵の乗ったオムライスが運ばれてきた。
- その後、提供されたオムライスを食べたところ、アナフィラキシーショックで救急搬送。
- 作り直さずにオムライスの上の卵をはがしたただけだったため、卵が残っていた。

原因 飲食店でのお客様の食物アレルギー発症の要因



リスク低減策

事例 2. レストラン

アレルギー：卵

- 卵アレルギーであることを伝え、何度も除去食の提供をお願いしていたのに、卵の乗ったオムライスが運ばれてきた。
- その後、提供されたオムライスを食べたところ、アナフィラキシーショックで救急搬送。
- 作り直さずにオムライスの上の卵をはがしただけだったため、卵が残っていた。

原因は・・・

レストランは除去食の注文があった場合に、受注者から調理者への連絡が機能しなかった
また、調理者が除去食の取扱いで取り違いがあった場合の処置を理解していなかった

対策は・・・

- レストランは除去食の注文には、食材の指定と、調理時の「意図しない混入」を可能な限り少なくする
- レストランは従業員に「食物アレルギーへの対応」についてトレーニングをする

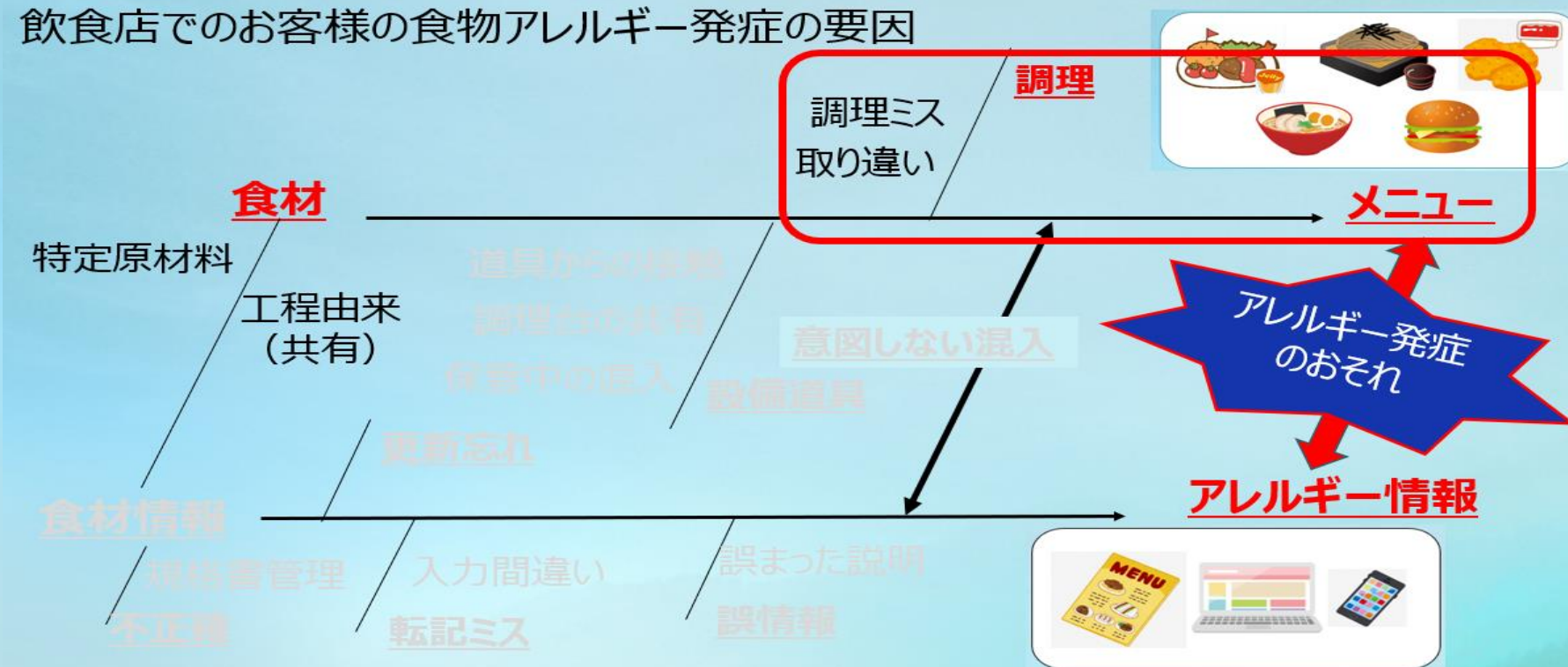
リスク低減策

事例3. レストラン

アレルギー：乳、卵、小麦

- 予約の受注者が、料理長に、乳、卵、小麦を使わないパンを用意することを確認
- 当日、お客様は普通のパンと見た目が変わらなかったため、従業員に何度も確認したが、「大丈夫」と回答された
- 食べたところ、アナフィラキシーショックで救急搬送
- 料理長は当日休んでおり、予約時に確認したことは全く引き継がれていなかった

原因 飲食店でのお客様の食物アレルギー発症の要因



リスク低減策

事例3. レストラン

アレルギー：乳、卵、小麦

- 予約の受注者が、料理長に、乳、卵、小麦を使わないパンを用意することを確認
- 当日、お客様は普通のパンと見た目が変わらなかったため、従業員に何度も確認したが、「大丈夫」と回答された
- 食べたところ、アナフィラキシーショックで救急搬送
- 料理長は当日休んでおり、予約時に確認したことは全く引き継がれていなかった

原因は・・・

レストランは除去食の注文を受けたときの従業員（調理者間）の連絡の機能がなかった
また、接客の従業員は、お客様からの質問に、調理者に確認せず、間違った回答をした

対策は・・・

- レストランは除去食の予約に、受注から提供までの連絡の仕組みをつくり機能させる
- レストランは従業員に「食物アレルギーへの対応」についてトレーニングをする

食品事業者関連資料

「旅館ホテルにおける食物アレルギーのお客様対応マニュアル」
(全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会、2015年2月)

「保育所におけるアレルギー対応ガイドライン」
(厚生労働省、2019年4月)

「学校給食における食物アレルギー対応指針」
(文部科学省、2015年3月)

〈様式見本〉

食物アレルギー事前お伺いシート

●この調査は「食物アレルギー」に関するものであり、「好き嫌い」の調査ではありません。
●複数の原材料に亘って食物アレルギーがある場合や、アレルギーの程度によっては対応できない場合があります。悪しからずご了承ください。
●折り返し、ご相談のお電話をさせていただきます。連絡先は必ずご記入ください。

(フリガナ)		性別	<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性	年齢	
ご芳名					歳
連絡先	TEL. - -		FAX. - -		
記入者		※アレルギーをお持ちの方がお子様の場合は、記入者の方に確認のご連絡をさせていただきます。			

① 現在、医師に「食物アレルギー」と診断され、通院していますか。
 定期的に通院している。 1年以上通院していない。

② アレルギーの状況についてお知らせください。
原因食品にチェックし、それぞれの症状(呼吸器症状、消化器症状、皮膚症状、等)をご記入ください。

原因食品	症状	原因食品	症状
<input type="checkbox"/> 乳		<input type="checkbox"/> そば	
<input type="checkbox"/> 卵		<input type="checkbox"/> かに	
<input type="checkbox"/> 小麦		<input type="checkbox"/> えび	
<input type="checkbox"/> 落花生		<input type="checkbox"/> その他	

③ 今までにアナフィラキシーショックを起こしたことがありますか。
 はい いいえ

④ エピペンを処方されていますか。
 はい いいえ

⑤ 家庭内ではアレルギーの原因食品に対し、どのように対応していますか。例えば、完全除去しているのか、少しは食べているのか…等、お知らせください。

本シートは、食物アレルギーを持つ方が宿泊し飲食をされる場合に食の安全を確保するための資料とすることを目的としています。その他の目的に使用することは一切ありません。また、本シートは個人情報に留意の上、責任を持って保管・処分いたします。
以上の個人情報の取扱に同意の上、ご署名いただき本シートをご提出願います。

平成 年 月 日 　　ご署名

食品事業者関連資料

「加工食品の食物アレルギー表示ハンドブック」
(消費者庁、2023年3月)

1. 食物アレルギーに関する知識
2. 食物アレルギー表示のために必要な知識
3. 特定原材料等の範囲
4. 表示の作成
5. 食物アレルギー表示の例
6. 消費者への対応
7. 参考資料

🔍 加工食品の食物アレルギー表示ハンドブック

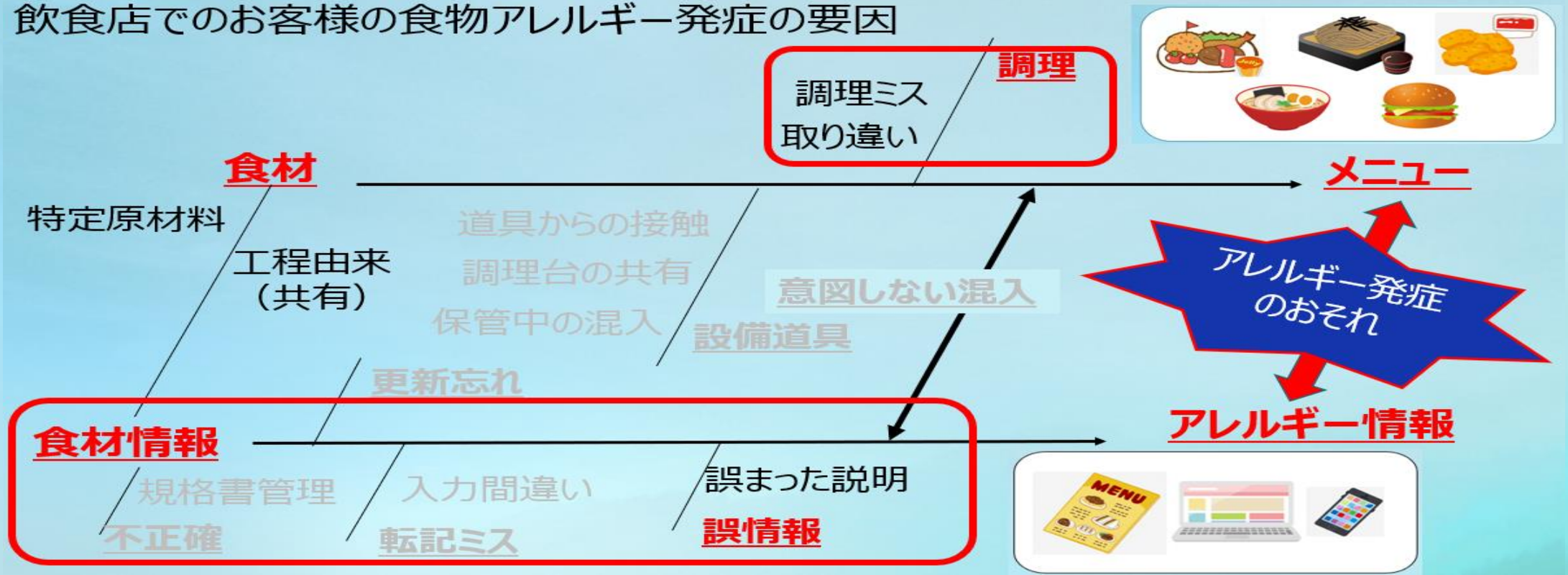


リスク低減策

事例 4. ファーストフード アレルギー；卵

- お客様がハンバーガーを注文するときに、従業員に卵を抜いてほしいと伝えたので、従業員はハンバーガーの中の目玉焼きを抜いて提供したが、卵が使われているマヨネーズは抜かなかった
- お客様が食事していたところ、身体がかゆくなり、じんましんが表れた

原因 飲食店でのお客様の食物アレルギー発症の要因



リスク低減策

事例4. ファーストフード アレルギー；卵

- お客様がハンバーガーを注文するときに、従業員に卵を抜いてほしいと伝えたので、従業員はハンバーガーの中の目玉焼きを抜いて提供したが、卵が使われているマヨネーズは抜かなかった
- お客様が食事していたところ、身体がかゆくなり、じんましんが表れた

原因は・・・

ファーストフードの従業員が、お客様からの質問を目玉焼きの好き嫌いだと思い込み、お客様が卵アレルギーであることを予測せずに、マヨネーズに卵が使われていることを伝えなかった

対策は・・・

- ファーストフードチェーンは自社のメニューについて「食物アレルギーへの対応」を整理し、対応する従業員を対象にトレーニングをする
- 店舗では、お客様からの質問があった場合には、対応できる従業員が「食物アレルギーへの対応」をもとに、お客様にお好みなのか、食物アレルギーなのかを確認し対応する

今後の課題

フードサプライチェーンにおける原材料情報の精度を向上させる

精度の高い商品情報（食物アレルギー）を提供するために、原材料のフードチェーンにおける川上からの必要な情報と必要な行動に取り組む

生産・製造

外食・小売

必要な情報

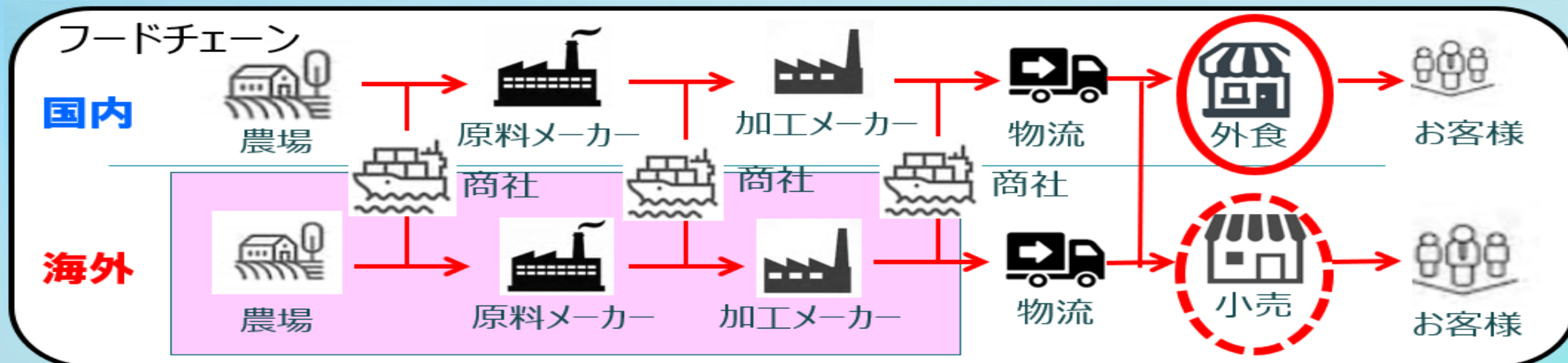
- お客様（消費者）が知りたい原材料情報

必要な行動

- 精度の高い原材料情報を提供する

- 生産・製造から調達する原材料（フードチェーン）の情報

- 原材料（フードチェーン）の情報から、精度の高い商品情報を提供する

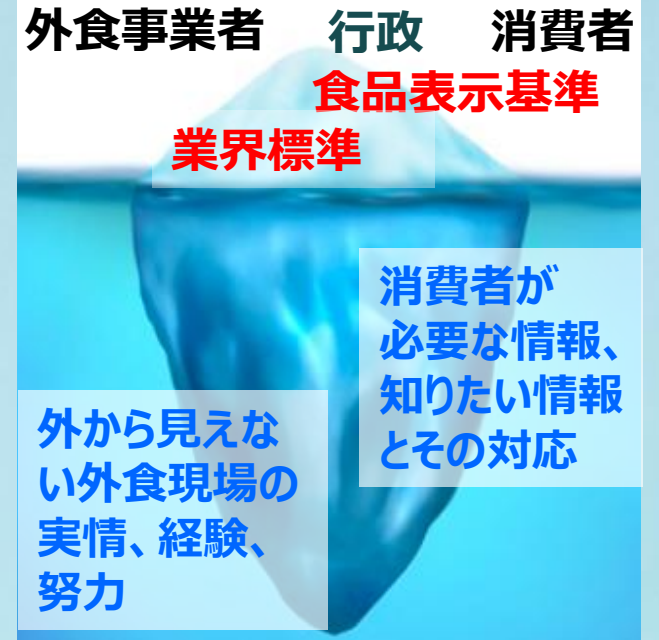


今後の課題

業界標準を整備する

事業者/店舗が独自で行うのではなく、関係省庁と関連業界が業界標準を作成し、消費者にとって適切かつ誤解のないアレルギー対応を実現する

（「外食・中食におけるアレルギー情報の提供に向けた手引き」）



分野（事例）	主管	主旨	行政の立場	事業者の立場	共通目標
食品表示制度	消費者庁	消費者が食品を購入するとき、正しく食品の内容を理解し、選択したり、適正に使用したりするうえでの重要な情報を提供する	食品表示基準の中でさまざまな多面的な検討を通して、食品表示を制度化する	食品表示制度と経済合理性のもとで表示できる食品表示	より多くの消費者が使える食品表示 事業者が自社の仕組みの中で無理なく表示できる食品表示

まとめ

外食事業者にとっての食物アレルギーリスク低減策

- **お客様との「接点」からの食物アレルギーへの対応がはじまる**
外食はお客様との「接点」が多い食品事業であることから、お客様から事業者への コミュニケーションの中で、事業者は食物アレルギーに対応してきた
- **お客様とのコミュニケーションが安全と信頼の基本にある**
食の多様化が進み、外食とお客様との「接点」も多様化してきており、事業者はお客様とのコミュニケーションが、食物アレルギーを含めた食の安全の確保と外食への信頼の向上に欠かせなくなっている



まとめ

外食事業者にとっての食物アレルギーリスク低減策

- **食物アレルギーを必要とされるご家族のコミュニケーションが優先される**
フードサービスとして食のスタイルで「外食」と「内食」の境界線はなくなりつつあり、コロナ禍を経て、その変化は加速化しており、フードサービスは食物アレルギーをお持ちのご家族との交流の中で必要とされる情報やサービスを訴求することが求められている

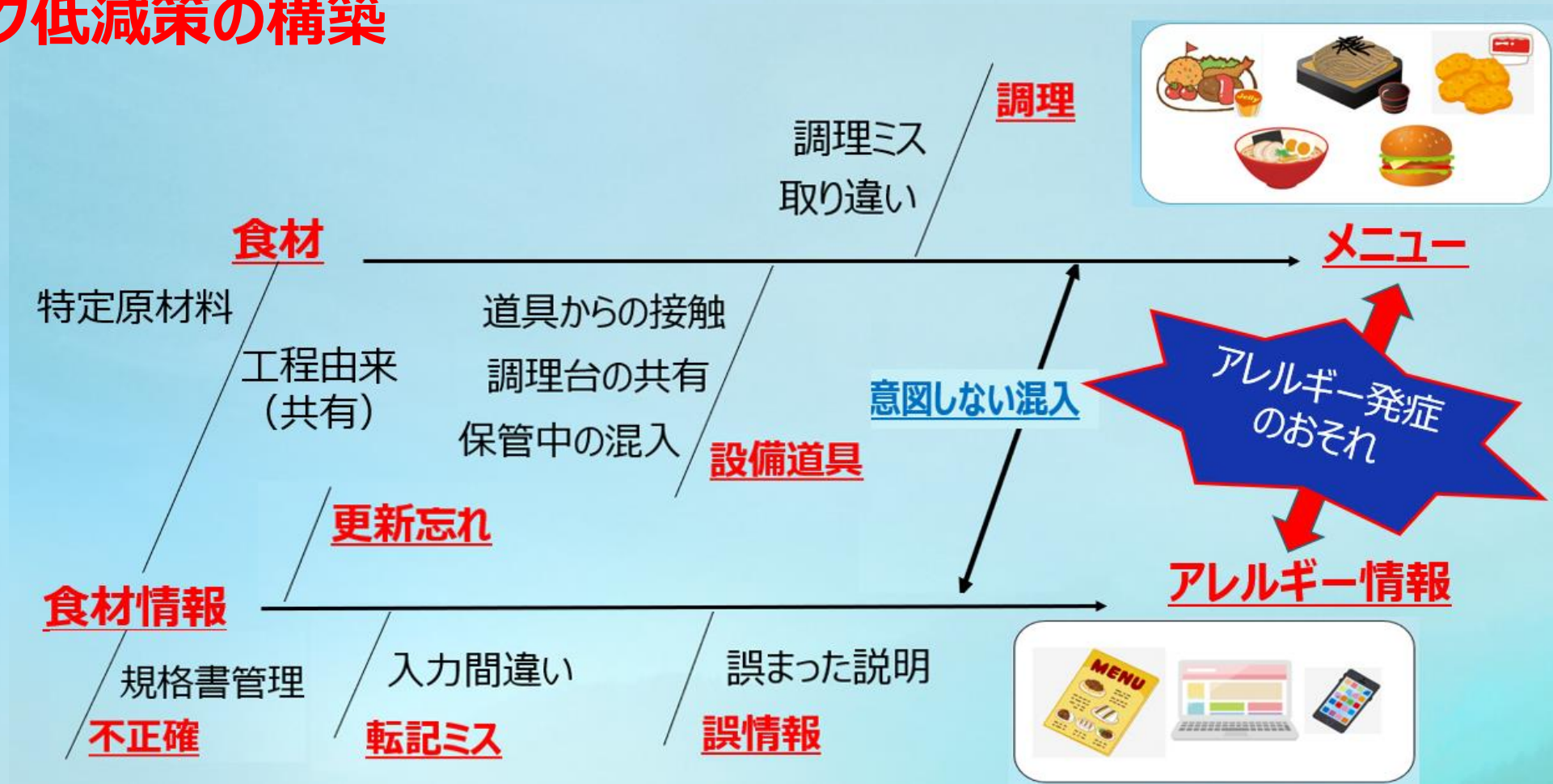


事前質問

アレルギー除去食を提供すること自体が、「危ない綱渡り」的な大きなリスクになってしまいうケースが少なくないように思いますが、その観点からリスク低減策を構築するような流れはあるのでしょうか？

飲食店でのお客様の食物アレルギー発症の要因

⇒リスク低減策の構築



アレルギー除去食とは・・・

外食事業者にとっての食物アレルギーリスク低減策

高
食物アレルギー
発症要因への
衛生管理
と品質管理
の要求度

お客様にご利用いただける
メニューを増やす



食物アレルギーを
お持ちのご家族

販売するメニューについて
お客様が必要な情報を
提供する

商品名	法令で規定する 特定原材料7品目						
	卵	牛乳	小麦	大豆	そば	豚肉	鶏卵
ハンバーガー	×	×	×	×	×	×	×
...

販売するメニューについて
お客様が知りたい情報を
提供する



基本



外食

対面による情報提供

サービスレベル
ご家族からの学び

高

2023年7月23日
食の安全と安心フォーラム（第25回）
食物アレルギーのリスク低減策について

外食事業者にとっての 食物アレルギーリスク低減策

山下安信
株式会社フードサンテーション78
E-mail;f.s.78@ozzio.jp
日本マクドナルド株式会社 技術顧問
E-mail;yasunobu.yamashita@jp.mcd.com