

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



# 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。



(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」と回答した団体の比率

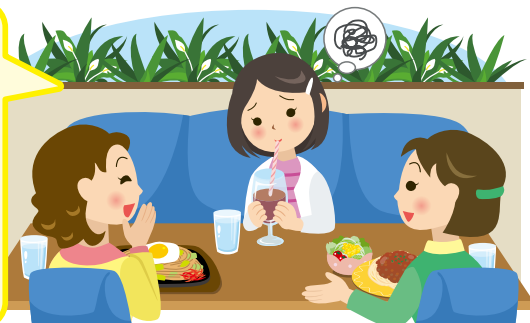
(出所) 消費者庁「食物アレルギー表示制度に関する実態調査業務」（令和4年3月）

## 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があります。

## 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ーを頼んでいます。

情報があれば友達との食事でも楽しくなり、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楽しめません。

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。

## 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

乳幼児の **5～10%**

学童期以降の **1～3%**

3歳までに食物アレルギー疾患と診断された割合

1999年度から2019年度に  
**約2倍**に増加

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歳児全都調査  
(令和元年度)」(令和2年10月)

## 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います。

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



洋菓子店

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。

作るときには、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。

食材に含まれるアレルギーは規格書から把握しています。

調理する商品のアレルギーは、店頭での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命に関わること、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。



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、料理ごとにアレルギー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」と聞かれていました。アレルギー対応ケーキで子どもの願いがかないました。

## 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。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。



### 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、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がしただけだったため、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。



## 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、エピペンの所持等

**「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。**

- 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、症状がで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」の判断はお客様にさせていただきます。

**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。

## 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。



## 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年度食物アレルギーに関連する食品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。**

## 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 アレルゲンに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



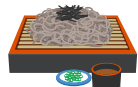
かに



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、さば、大豆、鶏肉、バナナ、豚肉、マカダミアナッツ、もも、やまいも、りんご、ゼラチン

## 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】

- ぐったり
- 意識もうろう
- 尿や便を漏らす
- 脈が触れにくい  
または不規則
- 唇や爪が青白い

#### 【呼吸器の症状】

- のどや胸が締め付けられる
- 声がかすれる
- 犬が吠えるような咳
- 息がしにくい
- 持続する強いせき込み
- ゼーゼーする呼吸  
(ぜん息発作と区別できない場合を含む)

#### 【消化器の症状】

- 持続する強い  
(がまんできない)  
おなかの痛み
- 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.可能なら内服薬を飲ませる

◆ 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.hokeniryo.metro.tokyo.lg.jp/allergy/pdf/zenbun1.pdf>



## 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り組むときの参考資料

- 消費者庁「外食等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」



#### 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）



本紙は、アレルギー疾患対策基本法（平成26年法律第98号）に基づく「アレルギー疾患対策の推進に関する基本的な指針」の令和3年度改正において、国は、外食事業者等が行う食物アレルギー表示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追記されたこと等を踏まえて作成するものです。



消費者庁食品表示課

〒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>