

# 外食・中食における食物アレルギーに関する 情報提供の取組に係る実態調査業務

## 【実施報告書】

令和7年3月31日(月)

調査委託者：消費者庁食品表示課

調査受託者：株式会社ぐるなび

1. 調査概要	・ ・ ・	P. 3
2. 調査項目	・ ・ ・	P. 5
3. 調査結果(概要)	・ ・ ・	P. 7
4. 調査結果	・ ・ ・	P. 9

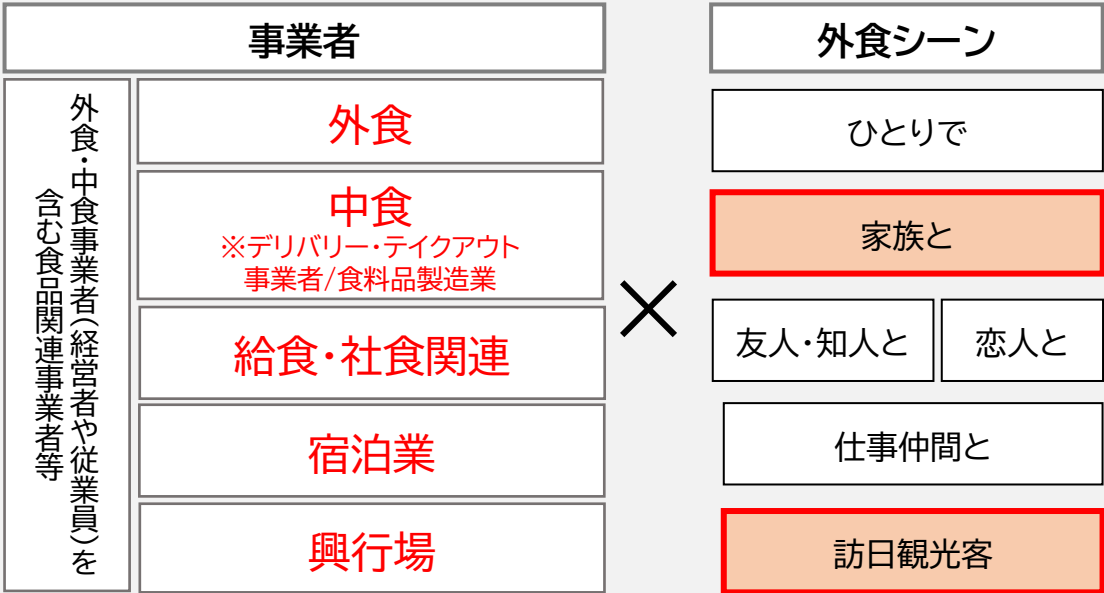
## 2. 調査概要

既に食物アレルギーに関する情報提供を行っている外食・中食事業者に対しては、取組内容や情報提供の方法等に関する事例収集を、情報提供を行っていない外食・中食事業者においては、行っていない理由等の収集を実施し、調査を行った。

- ◆調査の目的

令和3年度、「アレルギー疾患対策の推進に関する基本的な指針」の一部改正が実施され、国は、外食・中食における食物アレルギーの適切な情報提供に関する取組等を積極的に推進することとされた。  
消費者庁においては、本改正を踏まえ、令和4年度に消費者及び外食・中食事業者に向けたパンフレットやリーフレットを、令和5年度に動画研修教材の作成を行った。本啓発資材等による周知・広報を実施し、外食・中食における食物アレルギーに関する情報提供の取組の第一歩を進めてもらうことを、現在の課題としている。  
そこで、取組のさらなる推進のため、外食・中食事業者における食物アレルギーに関する情報提供について、既に実施されている取組の優良事例等や、情報提供を行っていない外食・中食事業者においてはその理由等を収集するとともに、動画研修教材の内容の充実に資することを本実態調査の目的とする。

### ◆調査対象の考え方(業種)



## 2. 調査概要

◆調査方法	郵送による定量調査(郵送/WEB併用回収)	
◆対象数	10,000件	
◆有効回答数	1,842件	
(回収内訳)	飲食サービス業	1,209件
	中食業	184件
	宿泊業	331件
	娯楽業	76件
	その他	28件
	不明/無回答	14件
◆調査期間	2024年8月30日(金)～同年10月11日(金)	

### 3. 調査項目

①属性	
1	資本金
2	会社/店舗の種類
3	1店舗あたりの直近1カ月の来店客数
4	業種
5	来客店・利用方法について
②食物アレルギー事故の経験・食物アレルギー対応に対する意識	
6	これまでにお客様が食物アレルギーの症状を起こしたことがあるか
7	お客様が食物アレルギーの症状を起こしたときの事業所内の対応
8	食物アレルギー対応の必要性
③食物アレルギーに関する対応の取組状況	
9	食物アレルギー対応の有無
10	食物アレルギー対応を行うようになったきっかけ・理由
11	食物アレルギー対応の現在の取組内容
12	情報提供を行っているアレルゲン
13	食物アレルギー対応で配慮していること
14	食物アレルギー対応で実際に得られた効果
15	食物アレルギー対応の課題・問題点
16	食物アレルギー対応の課題・問題点の理由

### 3. 調査項目

④食物アレルギーに関する従業員教育の取組状況	
17	従業員教育の実施有無
18	従業員教育を実施(指導)している講師
19	従業員教育の受講者
20	従業員教育の受講者の役割
21	従業員教育の実施方法
22	従業員教育の実施内容
23	従業員教育の実施タイミング
24	対象者ごとの従業員教育の実施
25	従業員教育で得られた効果
26	従業員教育で期待する効果
27	従業員教育の参考情報
28	受けたい支援・サポート・情報について
⑤食物アレルギーに関する事例	
29	食物アレルギー対応に関する好事例
30	食物アレルギー対応による効果
31	食物アレルギー対応における失敗事例・課題
32	事故発生時の対応マニュアルについて
33	問合せ経験

## 4. 調査結果(概要)

### ■これまでにお客様が食物アレルギーの症状を起こしたことがあるか(問6)

- ・「店内または事業所内でお客様が食物アレルギーを発症したことがある」が7.1%、「退店したお客様から食物アレルギー発症の連絡を受けたことがある」が6.2%となっている。
- ・これまでにお客様が食物アレルギーの症状を起こした経験がない事業者は87.4%となっている。

### ■お客様が食物アレルギーの症状を起こしたときの事業所内の対応(問7)

- ・事故発生時の対応について、「横になれる場所を提供した」が55.7%と最も高く、次いで「お客様やその同行者等に頼まれて救急車を呼んだ」が52.7%、「店舗・事業所の判断で救急車を呼んだ」が50.4%といずれも半数以上となっている。
- ・「お客様やその同行者がエピペン(アナフィラキシー補助治療剤)を打った」は31.3%となっている。

### ■食物アレルギー対応の必要性(問8)

- ・「食物アレルギーに関する対応は必要だと思う」と回答した事業者は83.5%と大半を占めている。

### ■食物アレルギー対応の有無(問9)

- ・「現在、食物アレルギーに関する対応を行っている」と回答した事業者は51.8%と半数以上となっている。

### ■食物アレルギー対応の現在の取組内容(問11)

- ・最も行われている対応が「お客様からの問合せに対する口頭での回答」で89.6%となっている。
- ・次いで「食物アレルギーについての社内教育」が55.4%、「店舗側からの口頭によるお客様確認」が51.8%と半数を超えている。
- ・「メニュー表への表記」は43.8%、「ホームページ上での周知」は41.8%となっている。
- ・「アレルギーチェックシート等の専用用紙を用いたお客様確認」は23.5%にとどまっている。

### ■食物アレルギー対応で配慮していること(問13)

- ・「正確な情報提供をすること」が70.9%と最も高く、次いで「食べられる／食べられない」の最終的な判断はお客様自身にさせていただくこと」が70.0%、「あいまいな回答はしないこと」が64.9%となっている。
- ・一方で、「情報の更新日を明確にすること」「外国人にも分かりやすい表現にすること」については、20%未満にとどまっている。

## 4. 調査結果(概要)

### ■食物アレルギー対応の課題・問題点(問15)

- 回答者の6割以上が何らかの課題や問題点があると回答している。課題や問題点の内容としては、「社内に指導できる人材が少ない」が27.0%、「取り組み方が正しいかどうか不安である」が20.5%、「従業員の入れ替えが激しい」が19.7%となっている。

### ■従業員教育の実施有無(問17)

- 「過去も現在も食物アレルギーに関する従業員教育は行っていない」が56.4%と最も高く、次いで「現在、食物アレルギーに関する従業員教育を行っている」が28.1%、「食物アレルギーに関する従業員教育を行っていたが、現在は行っていない」が7.4%となっている。

### ■従業員教育の実施方法(問21)

- 従業員教育の実施方法については「OJT」が49.4%と最も高く、次いで「集合研修(対面、オンライン両方含)」が45.1%、「eラーニング」が13.6%となっている。

### ■従業員教育の実施内容(問22)

- 従業員教育の内容としては、「貴社提供メニューに含まれる食材について」が59.3%と最も高く、次いで「症状等を含む基礎知識」が57.5%、「アレルゲンの意図しない混入(コンタミネーション)の可能性があること」が47.6%となっている。

### ■従業員教育の実施タイミング(問23)

- 従業員教育を実施するタイミングとしては、「入社時」が40.5%と最も高く、次いで「配属時」が26.3%、「年に1回」が25.1%となっている。

### ■事故発生時の対応マニュアルについて(問32)

- 「緊急時の対応マニュアル等はない」が58.4%を占めている。
- マニュアル等を整備している事業者については、「店内、企業内の緊急連絡網がある」が27.1%と最も高く、次いで「食物アレルギーに関わらず、食品事故全般に関する緊急の対応マニュアルがある」が16.4%となっている。
- 食物アレルギー事故に特化したマニュアル等については、いずれも10%未満となっている。



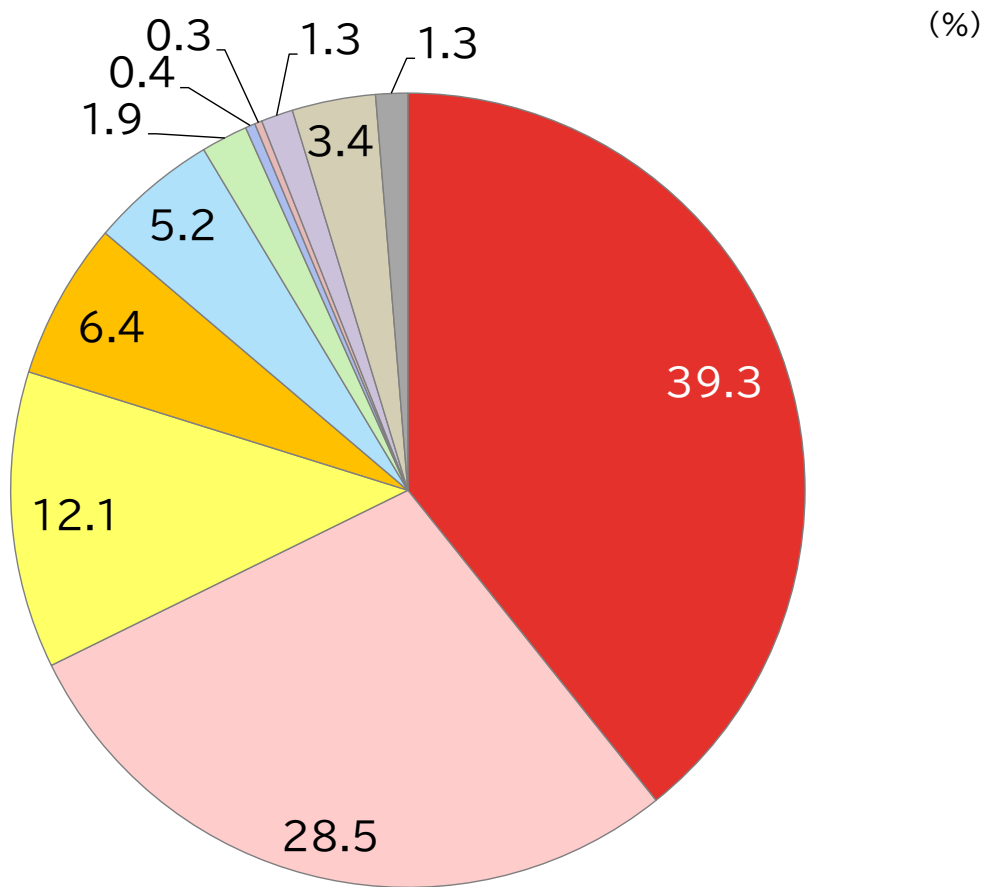
## 4. 調査結果

### 資本金

「500万円以下」が39.3%、「501万円～1,000万円以下」が28.5%、「1,001万円～3,000万円以下」が12.1%となっている。

問1 貴社/貴店の資本金について、該当する番号(1つ)を選択してください。

- |                     |                   |                     |
|---------------------|-------------------|---------------------|
| ■ 500万円以下           | ■ 501万円～1,000万円以下 | ■ 1,001万円～3,000万円以下 |
| ■ 3,001万円～5,000万円以下 | ■ 5,001万円～1億円以下   | ■ 1億円超～3億円以下        |
| ■ 3億円超～5億円以下        | ■ 5億円超～10億円以下     | ■ 10億円超             |
| ■ わからない             | ■ 不明/無回答          |                     |



※ 集計結果は原則として小数第2位を四捨五入しているため、合計が100%にならない場合があります(以降の設問についても同様です)。

全体 (n=1842)

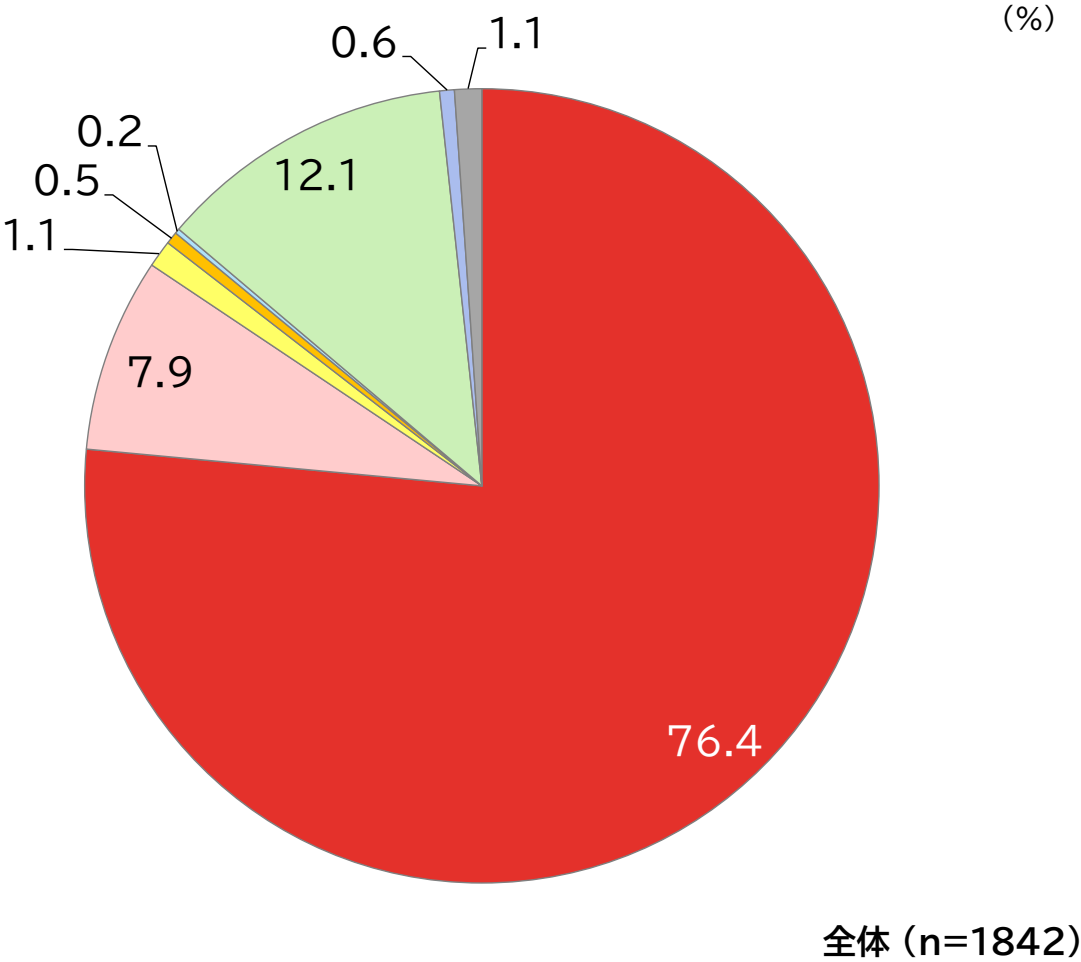
## 4. 調査結果

### 会社/店舗の種類

「国内系日本法人」が76.4%と最も高く、次いで「個人経営／個人事業」が12.1%、「国内系日本法人(チェーンストア)」が7.9%となっている。

問2 貴社/貴店の状況について、該当する番号(1つ)を選択してください。

- 国内系日本法人
- 国内系日本法人(チェーンストア)
- 外資系日本法人
- 外資系日本法人(チェーンストア)
- 外資系日本支店・営業所
- 個人経営／個人事業
- その他
- 不明/無回答



## 4. 調査結果

### 1店舗あたりの直近1ヶ月の来店客数

「2001人以上」が29.3%と最も高く、次いで「～50人以下」が18.3%、「1001～2000人以下」が12.4%、「501～1000人以下」が11.7%となっている。

問3 貴社/貴店について、1店舗あたりの直近1ヶ月のおおよその来店客数について、該当する番号(1つ)を選択してください。

- ～50人以下

■ 301～500人以下

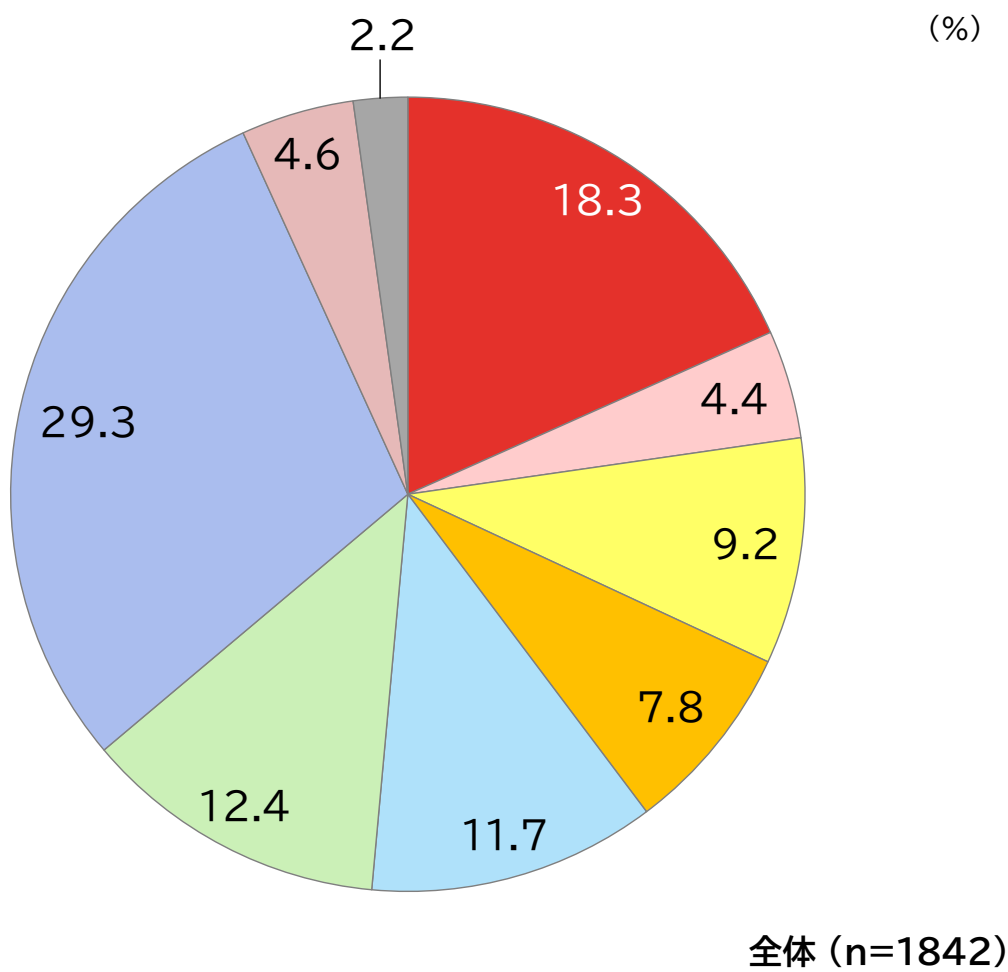
■ 2001人以上
- 51～100人以下

■ 501～1000人以下

■ わからない
- 101～300人以下

■ 1001～2000人以下

■ 不明/無回答



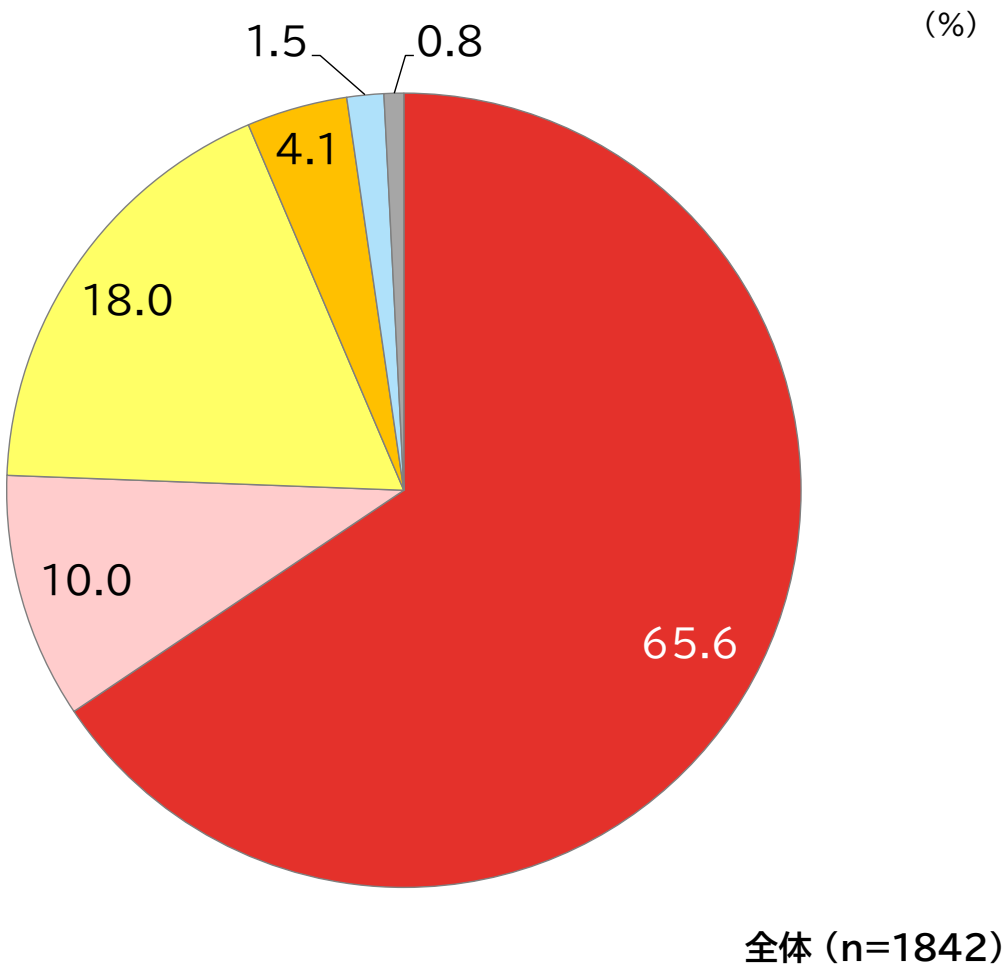
## 4. 調査結果

### 業種

「飲食サービス業」が65.6%、「中食(持ち帰り飲食サービス・宅配飲食サービス・食品製造業)」が10.0%、「宿泊業」が18.0%、「娯楽業」が4.1%となっている。

問4 貴社/貴店の業種について主なものを、以下の中から該当する番号(1つ)を選択してください。

- 飲食サービス業
- 中食(持ち帰り飲食サービス・宅配飲食サービス・食品製造業)
- 宿泊業
- 娯楽業
- その他
- 不明/無回答

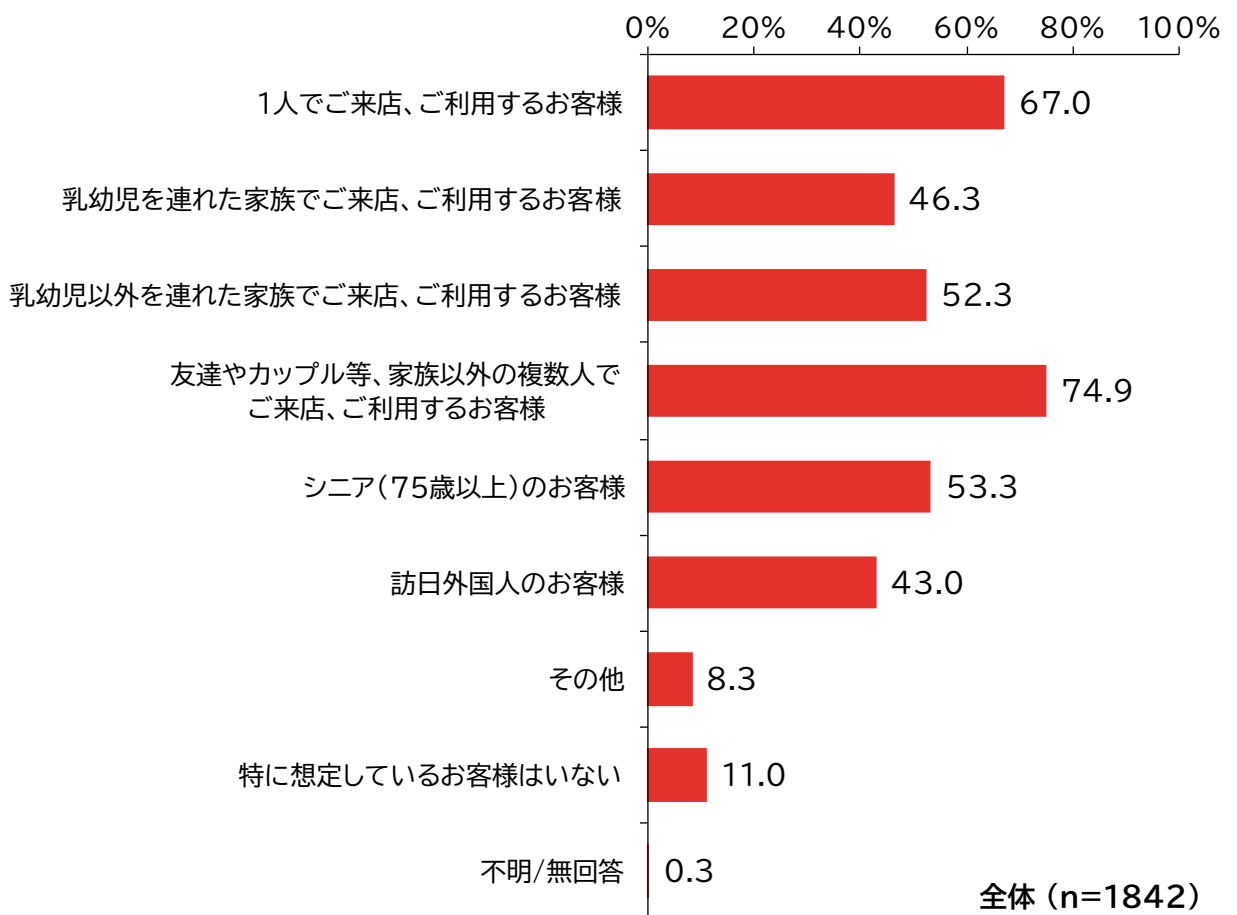


## 4. 調査結果

### 来店客・利用方法について

「友達やカップル等、家族以外の複数人でご来店、ご利用するお客様」が74.9%と最も高く、次いで「1人でご来店、ご利用するお客様」が67.0%となっている。一方で、「乳幼児を連れた家族でご来店、ご利用するお客様」は46.3%、「訪日外国人のお客様」が43.0%と半数以下となっている。

問5 貴社/貴店において、どのようなお客様のご来店、ご利用を想定されていますか。当てはまる番号(すべて)を選択してください。

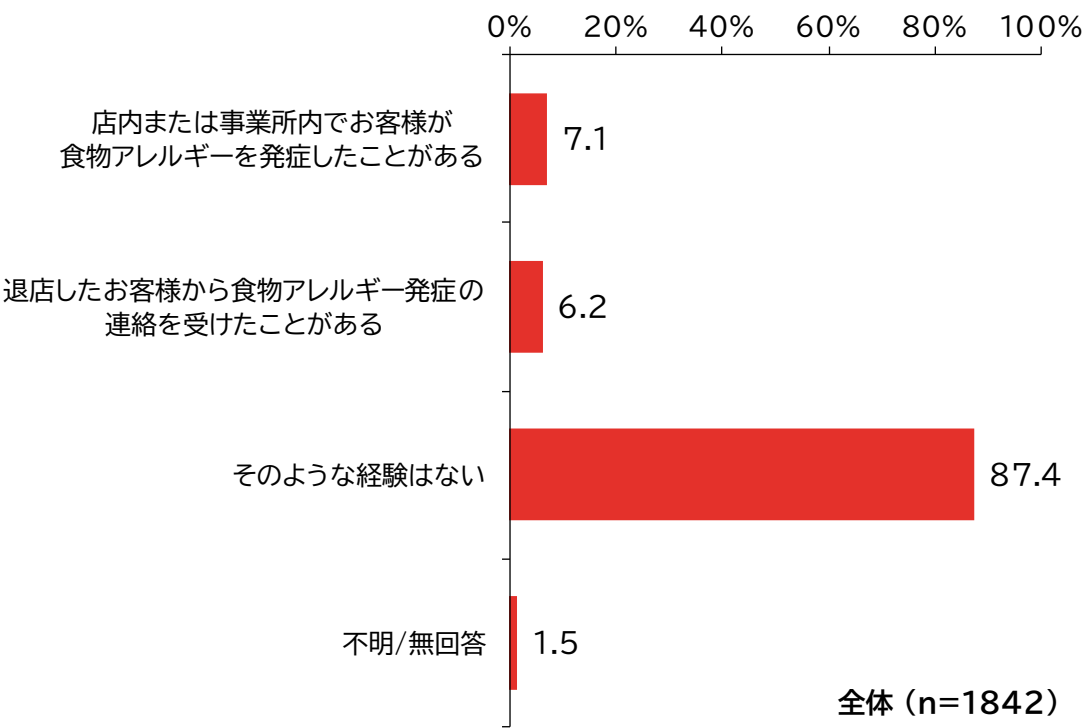


## 4. 調査結果

### これまでにお客様が食物アレルギーの症状を起こしたことがあるか

「店内または事業所内でお客様が食物アレルギーを発症したことがある」が7.1%、「退店したお客様から食物アレルギー発症の連絡を受けたことがある」が6.2%となっている。  
これまでにお客様が食物アレルギーの症状を起こした経験がない事業者は87.4%となっている。

問6 貴社/貴店において、これまでにお客様が食物アレルギーの症状を起こしたことがありますか。当てはまる番号(すべて)を選択してください。

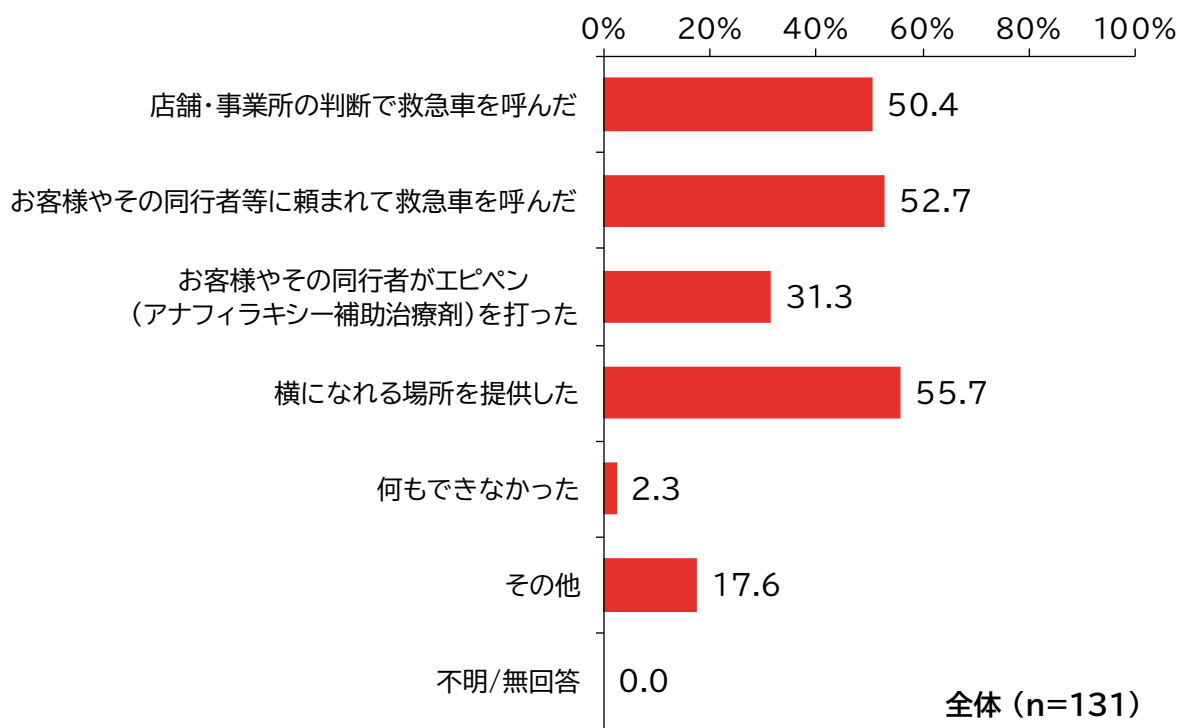


## 4. 調査結果

### お客様が食物アレルギーの症状を起こしたときの事業所内の対応

事故発生時の対応について、「横になれる場所を提供した」が55.7%と最も高く、次いで「お客様やその同行者等に頼まれて救急車を呼んだ」が52.7%、「店舗・事業所の判断で救急車を呼んだ」が50.4%といずれも半数以上となっている。「お客様やその同行者がエピペン(アナフィラキシー補助治療剤)を打った」は31.3%となっている。

問7 その際における店舗または事業所内の対応について、当てはまる番号(すべて)を選択してください。



※問6において「店内または事業所内でお客様が食物アレルギーを発症したことがある」と回答した事業者のみ

## 4. 調査結果

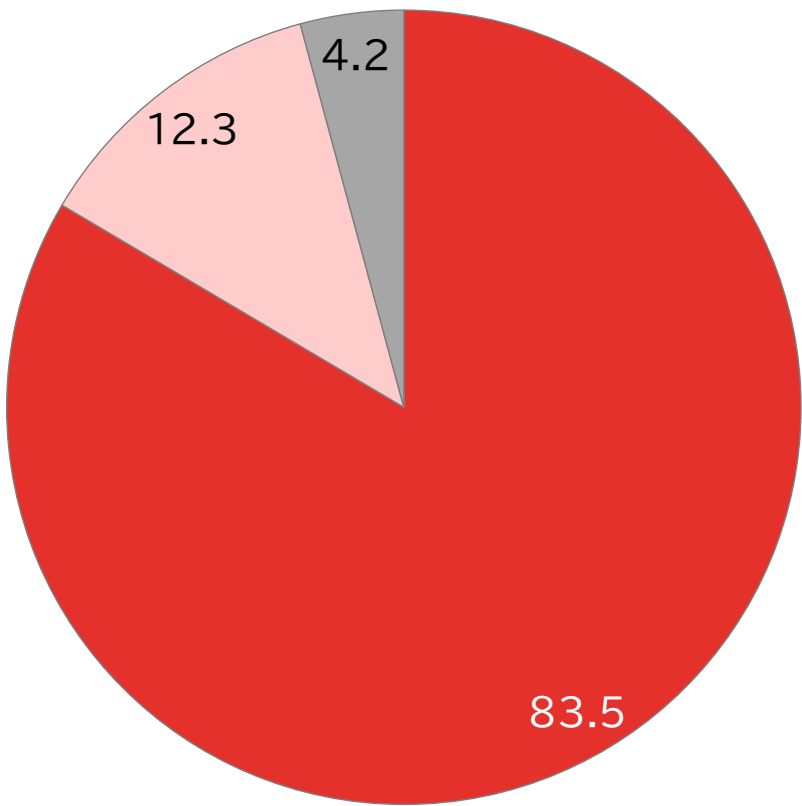
### 食物アレルギー対応の必要性

食物アレルギーに関する対応は「必要だと思う」と回答した事業者は83.5%と大半を占めている。

問8 貴社/貴店が事業を行う上で、食物アレルギーに関する対応は必要だと考えますか。該当する番号(1つ)を選択してください。

■ 必要だと思う      ■ 必要だと思わない      ■ 不明/無回答

(%)



全体 (n=1842)



## 4. 調査結果

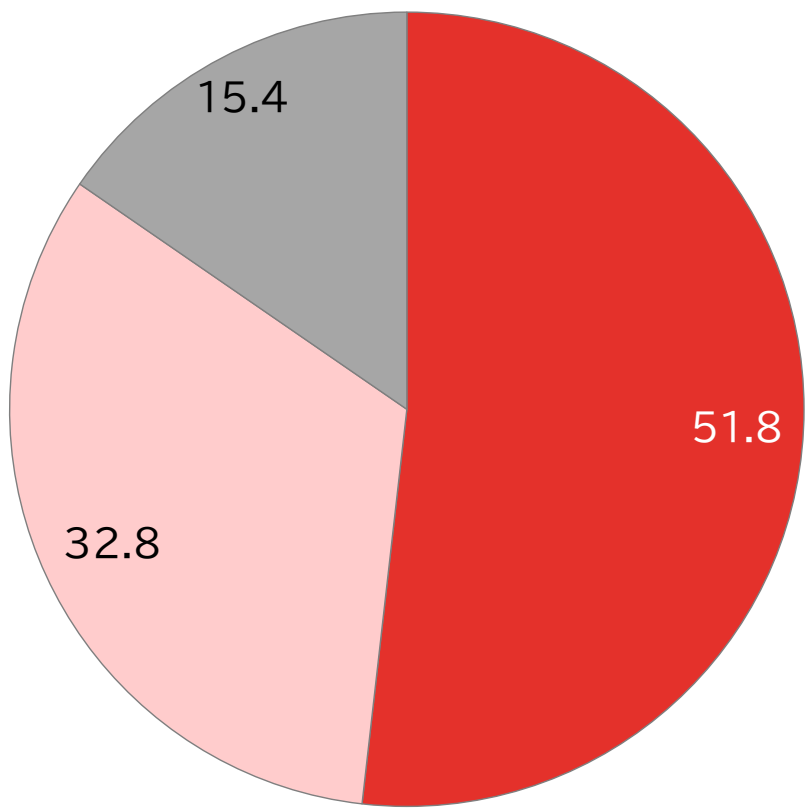
### 食物アレルギー対応の有無

「現在、食物アレルギーに関する対応を行っている」と回答した事業者は51.8%と半数以上となっている。

問9 貴社/貴店では食物アレルギーに関する何らかの対応を行っていますか。現在の取組状況について、該当する番号(1つ)を選択してください。

- 現在、食物アレルギーに関する対応を行っている
- 食物アレルギーに関する対応は 行っていない
- 不明/無回答

(%)



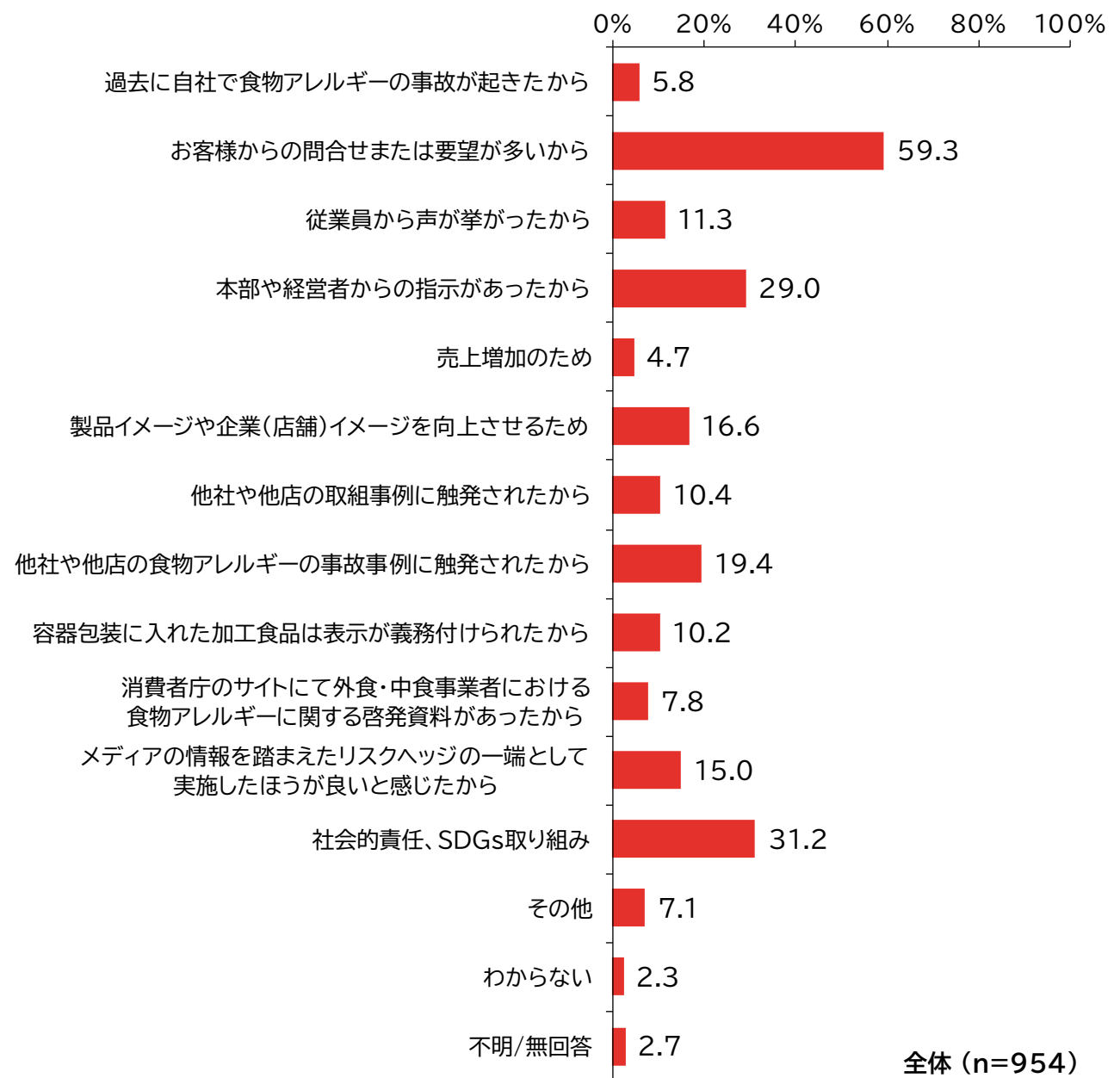
全体 (n=1842)

## 4. 調査結果

### 食物アレルギー対応を行うようになったきっかけ・理由

「お客様からの問合せまたは要望が多いから」が59.3%と最も高く、次いで「社会的責任、SDGs取り組み」が31.2%、「本部や経営者からの指示があったから」が29.0%となっている。  
一方で、「売上増加のため」については、5%未満にとどまっている。

問10 貴社/貴店で食物アレルギーに関する対応を行うようになったきっかけや理由について、当てはまる番号(すべて)を選択してください。



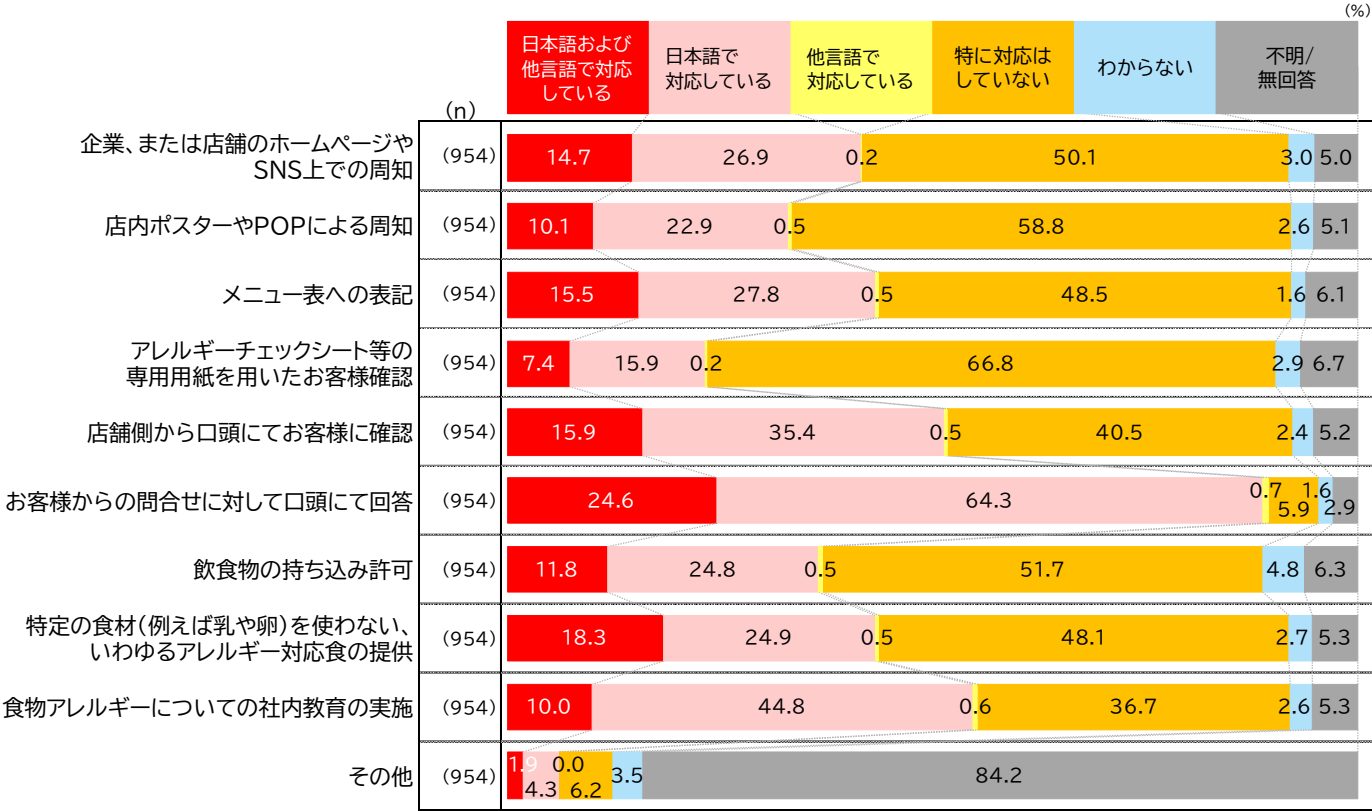
※問9において「現在、食物アレルギーに関する対応を行っている」と回答した事業者のみ

## 4. 調査結果

### 食物アレルギー対応の現在の取組内容

食物アレルギーに関する対応のうち、最も行われているのが「お客様からの問合せに対して口頭にて回答」で89.6%となっている。  
次いで、「食物アレルギーについての社内教育の実施」が55.4%、「店舗側から口頭にてお客様に確認」が51.8%と半数を超えている。  
「メニュー表への表記」は43.8%、「ホームページ上での周知」は41.8%となっている。  
「アレルギーチェックシート等の専用用紙を用いたお客様確認」は23.5%にとどまっている。

問11 食物アレルギーに関する対応について、現在の取組内容を教えてください。1～10のそれぞれ項目のうち、当てはまる番号(ひとつ)を選択してください。



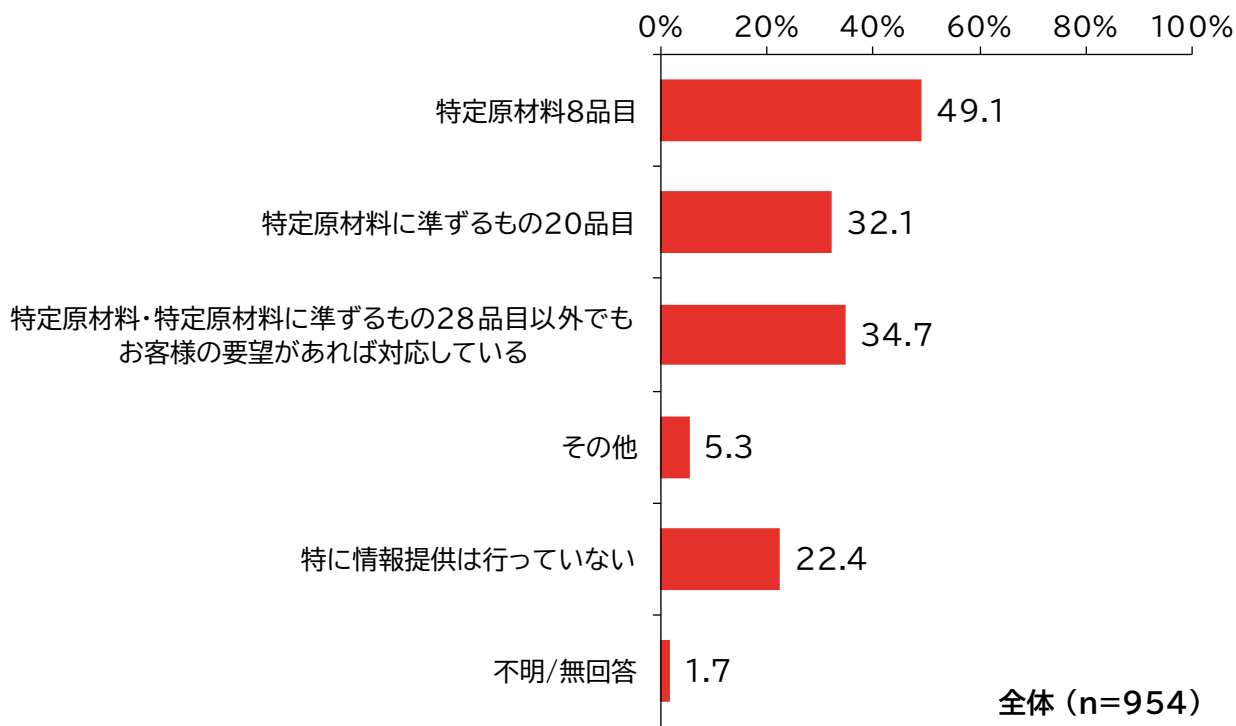
※問9において「現在、食物アレルギーに関する  
対応を行っている」と回答した事業者のみ

## 4. 調査結果

### 情報提供を行っているアレルゲン

「特定原材料8品目」が49.1%と最も高く、次いで「特定原材料・特定原材料に準ずるもの28品目以外でもお客様の要望があれば対応している」が34.7%、「特定原材料に準ずるもの20品目」が32.1%となっている。

問12 貴社/貴店で情報提供を行っているアレルゲンについて、当てはまる番号(すべて)を選択してください。



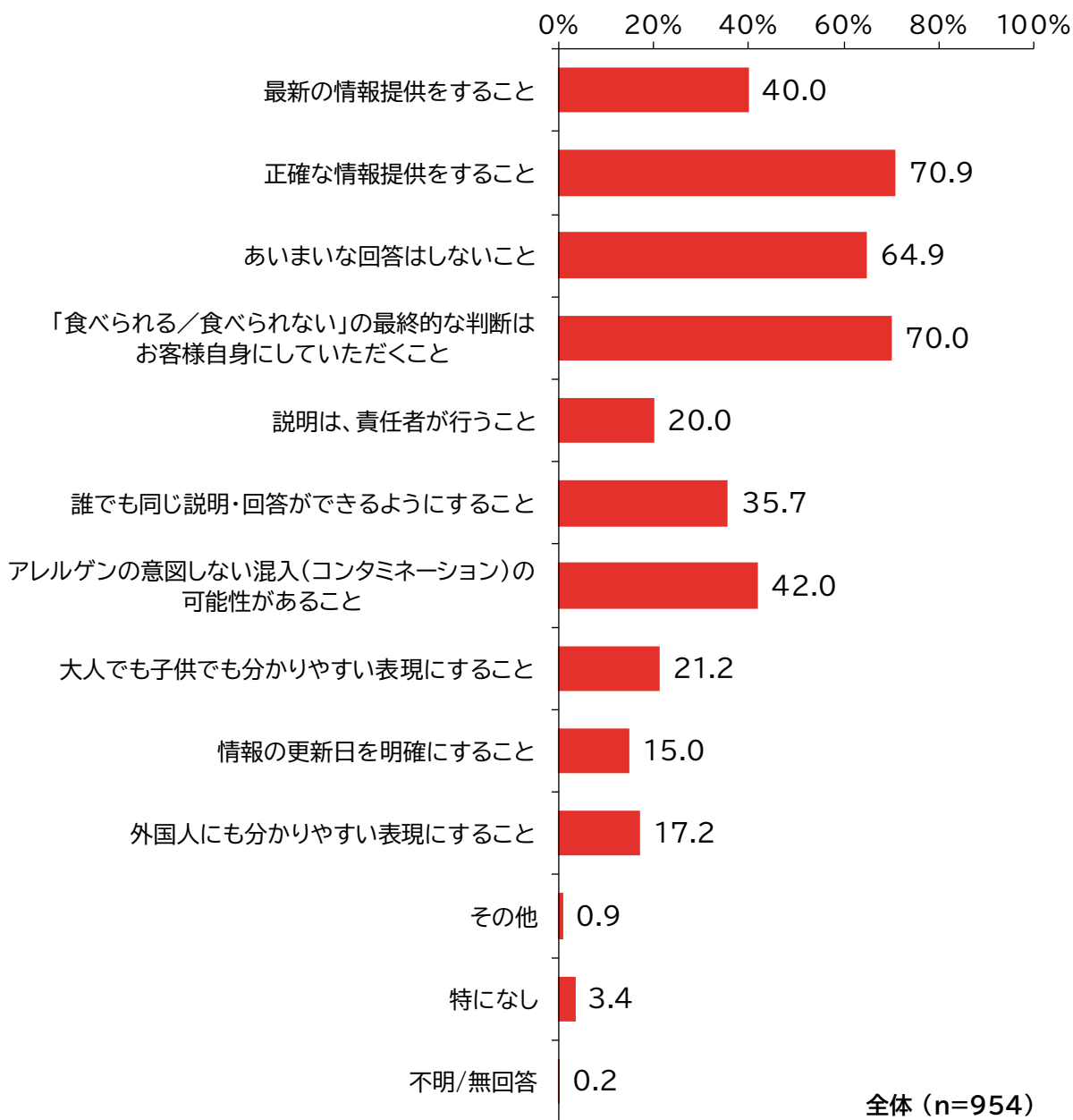
※問9において「現在、食物アレルギーに関する対応を行っている」と回答した事業者のみ

## 4. 調査結果

### 食物アレルギー対応で配慮していること

「正確な情報提供をすること」が70.9%と最も高く、次いで「食べられる／食べられない」の最終的な判断はお客様自身にさせていただくこと」が70.0%、「あいまいな回答はしないこと」が64.9%となっている。  
一方で、「情報の更新日を明確にすること」「外国人にも分かりやすい表現にすること」については、20%未満にとどまっている。

問13 食物アレルギーに関する対応を実施するうえで、配慮していることは何ですか。次のうち、当てはまる番号(すべて)を選択してください。



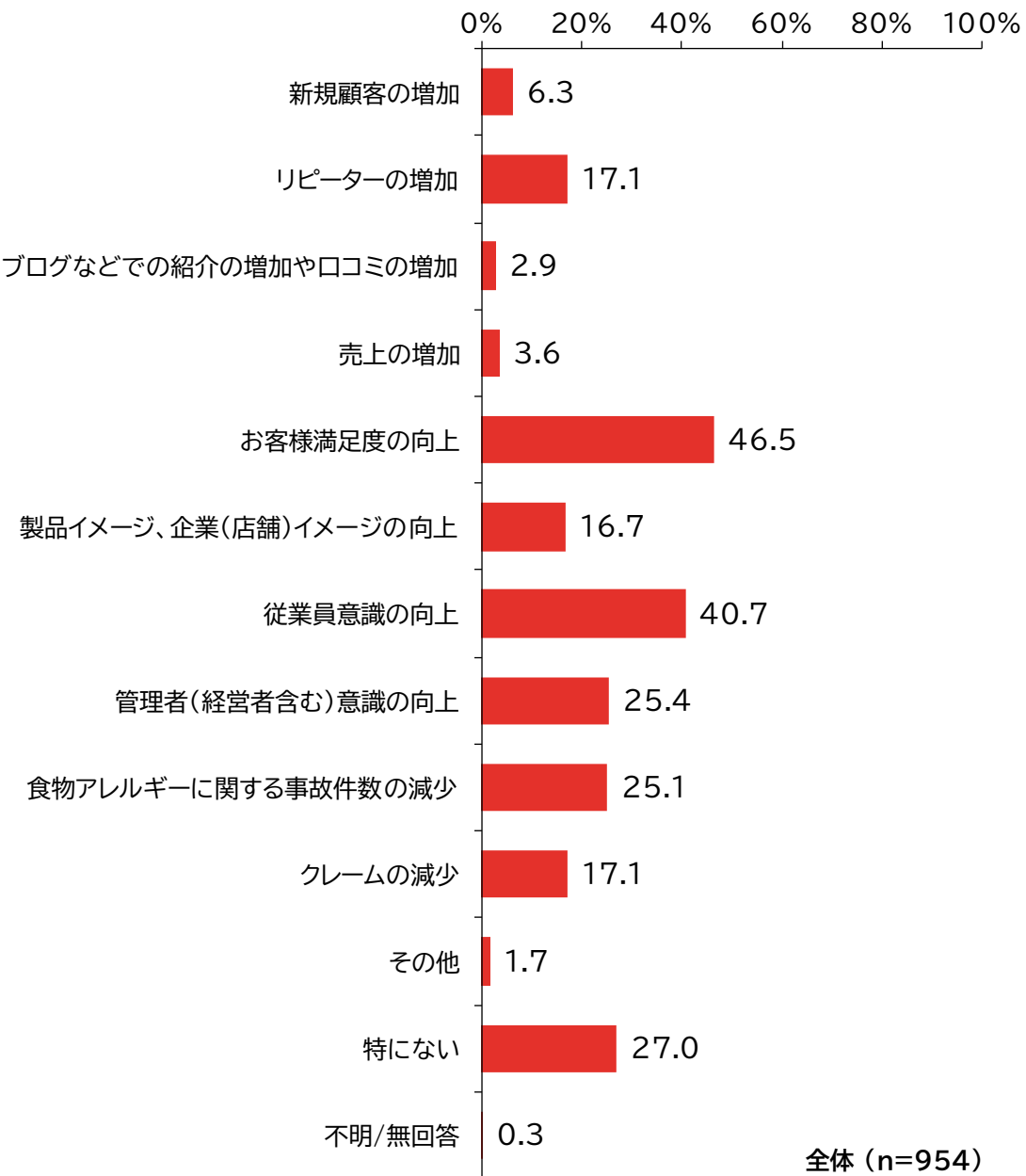
※問9において「現在、食物アレルギーに関する対応を行っている」と回答した事業者のみ

## 4. 調査結果

### 食物アレルギー対応で実際に得られた効果

回答者の7割以上が何らかの効果を実際に得られていると回答している。実際に得られた効果の内容としては、「お客様満足度の向上」が46.5%と最も高く、次いで「従業員意識の向上」が40.7%となっている。

問14 食物アレルギーに関する対応を実施することで、実際に得られた効果を教えてください。次のうち、当てはまる番号(すべて)を選択してください。



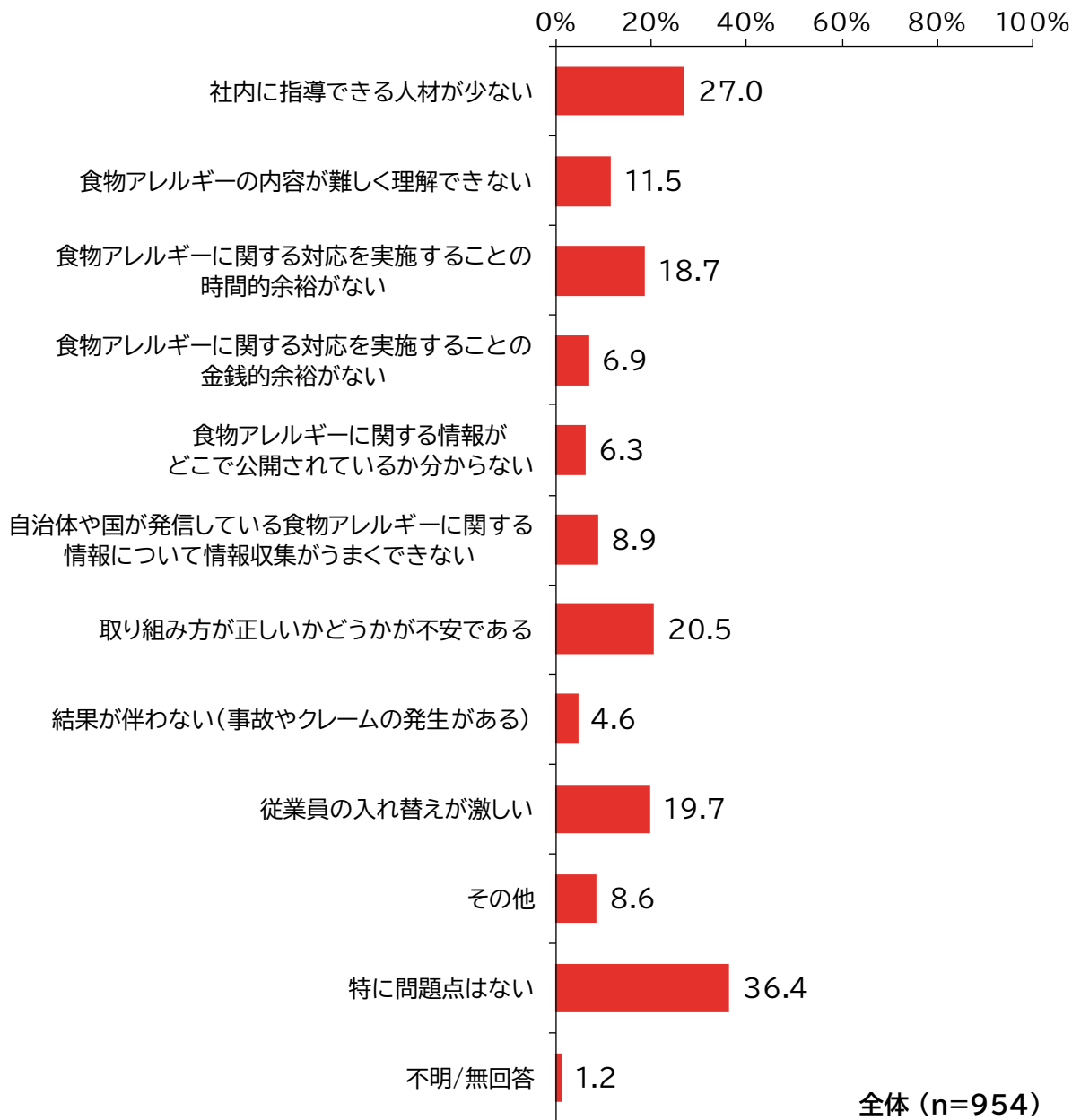
※問9において「現在、食物アレルギーに関する対応を行っている」と回答した事業者のみ

## 4. 調査結果

### 食物アレルギー対応の課題・問題点

回答者の6割以上が何らかの課題や問題点があると回答している。課題や問題点の内容としては、「社内に指導できる人材が少ない」が27.0%、「取り組み方が正しいかどうか不安である」が20.5%、「従業員の入れ替えが激しい」が19.7%、「食物アレルギーに関する対応を実施することの時間的余裕がない」が18.7%となっている。

問15 食物アレルギーに関する対応を実施するうえで、課題や問題点がありましたら教えてください。次のうち、当てはまる番号(すべて)を選択してください。



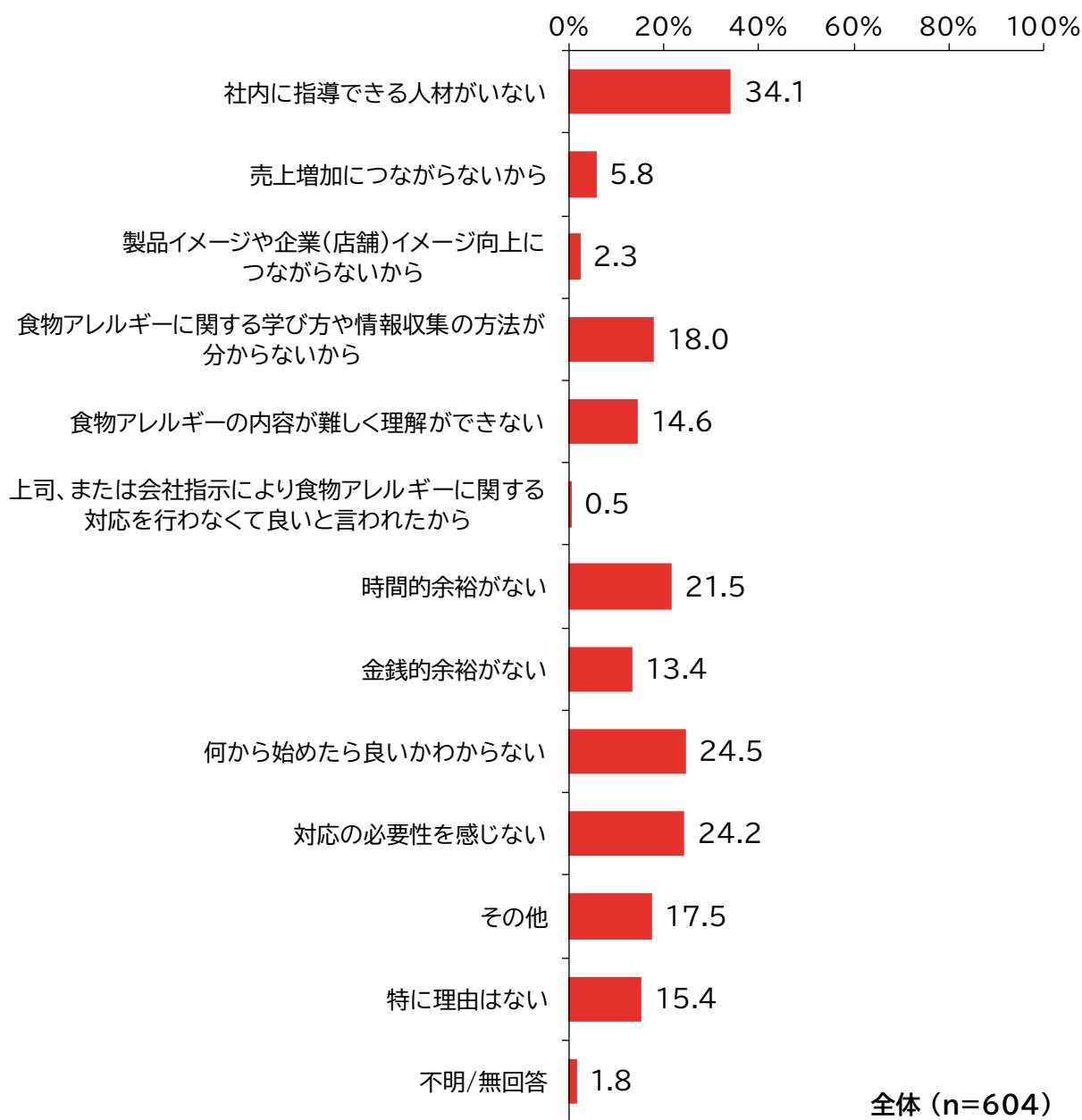
※問9において「現在、食物アレルギーに関する対応を行っている」と回答した事業者のみ

## 4. 調査結果

### 食物アレルギー対応課題・問題点の理由

課題・問題点の理由としては、「社内に指導できる人材がない」が34.1%と最も高く、「何から始めたら良いかわからない」「対応の必要性を感じない」「時間的余裕がない」が2割を超えている。

問16 その理由について、次のうち、当てはまる番号(すべて)を選択してください。



※問9において「食物アレルギーに関する対応は行っていない」と回答した事業者のみ



## 4. 調査結果

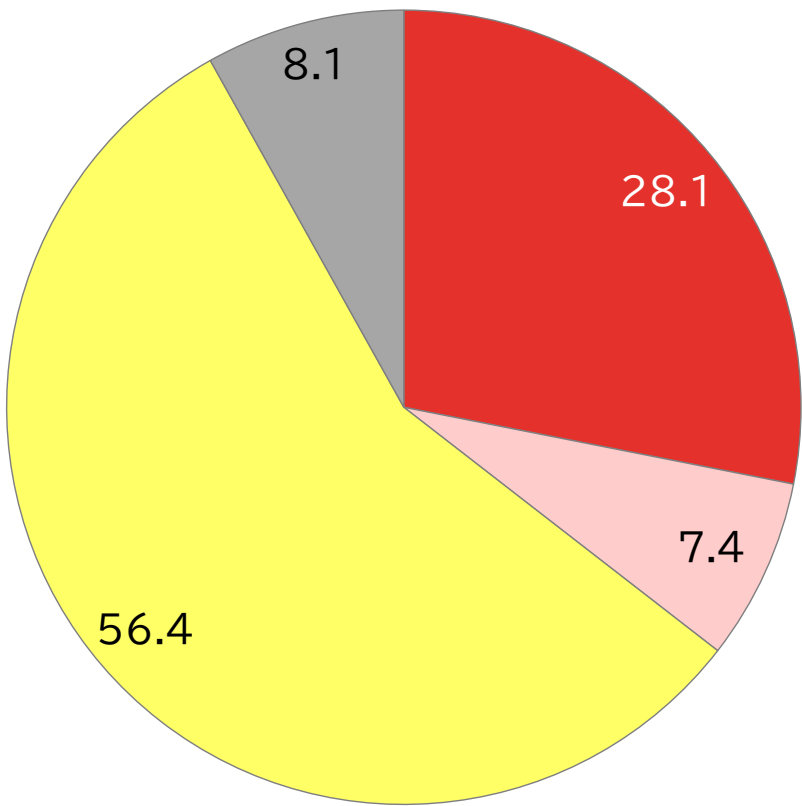
### 従業員教育の実施有無

「過去も現在も食物アレルギーに関する従業員教育は行っていない」が56.4%と最も高く、次いで「現在、食物アレルギーに関する従業員教育を行っている」が28.1%、「食物アレルギーに関する従業員教育を行っていたが、現在は行っていない」が7.4%となっている。

問17 貴社/貴店では、現在食物アレルギーに関する従業員教育を実施していますか。

- 現在、食物アレルギーに関する従業員教育を行っている
- 食物アレルギーに関する従業員教育を行っていたが、現在は行っていない
- 過去も現在も食物アレルギーに関する従業員教育は行っていない
- 不明/無回答

(%)



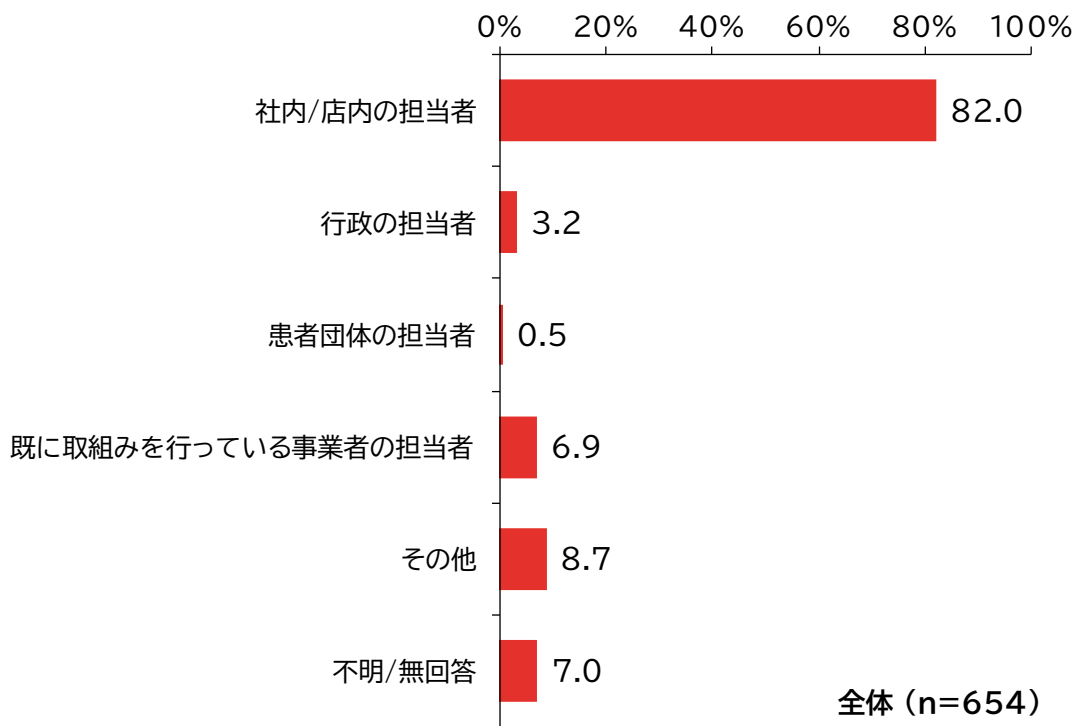
全体 (n=1842)

## 4. 調査結果

### 従業員教育を実施(指導)している講師

従業員教育を実施(指導)している講師としては、約8割が「社内/店内の担当者」となっている。  
それ以外の選択肢は全て1割未満にとどまっている。

問18 食物アレルギーに関する従業員教育を実施(指導)している講師は、どのような立場の方ですか。次のうち、当てはまる番号(すべて)を選択してください。



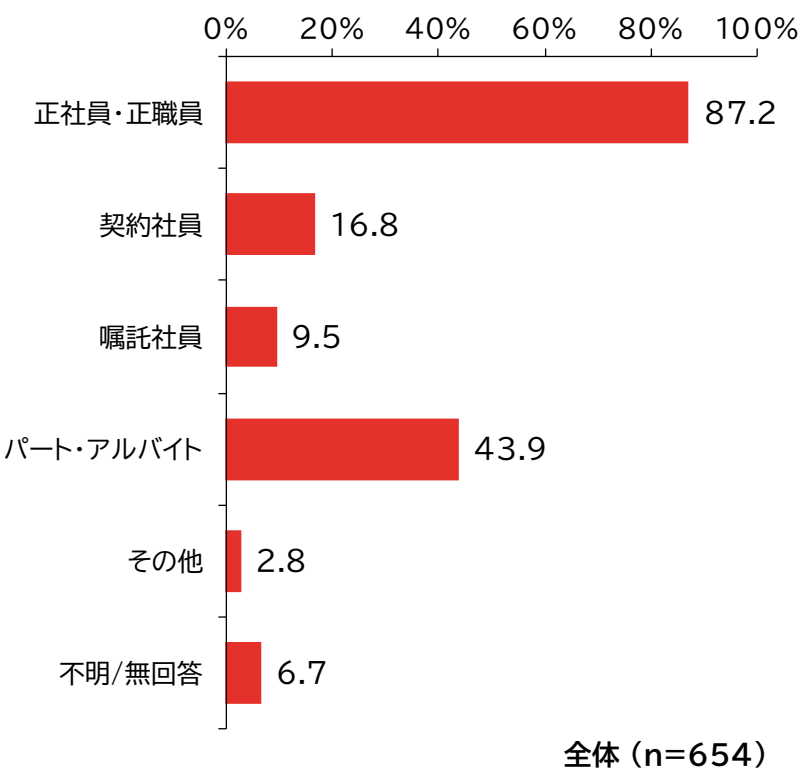
※問17において「現在、食物アレルギーに関する従業員教育を行っている」「食物アレルギーに関する従業員教育を行っていたが、現在は行っていない」と回答した事業者のみ

## 4. 調査結果

### 従業員教育の受講者

87.2%の事業者が「正社員・正職員」を受講者としており、「パート・アルバイト」までを受講者とする事業者は43.9%と、「正社員・正職員」の約半数となっている。

問19 食物アレルギーに関する従業員教育を受講しているのは、どのような立場の方ですか。  
次のうち、当てはまる番号(すべて)を選択してください。



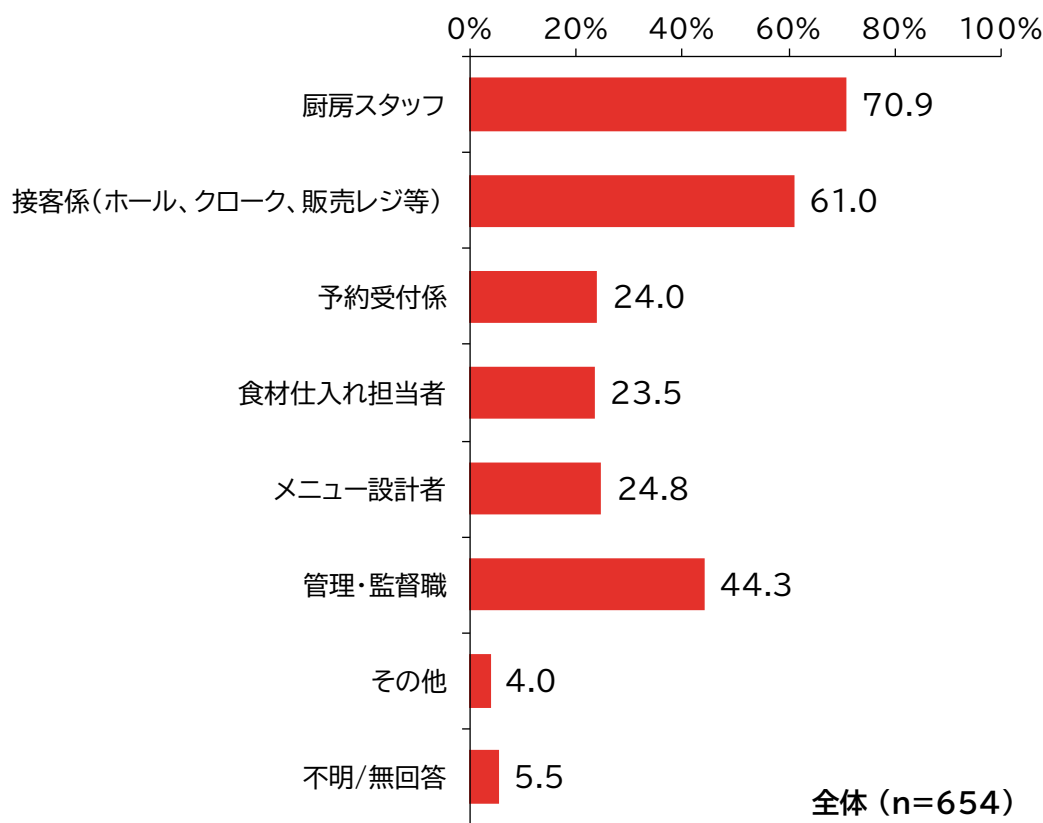
※問17において「現在、食物アレルギーに関する従業員教育を行っている」「食物アレルギーに関する従業員教育を行っていたが、現在は行っていない」と回答した事業者のみ

## 4. 調査結果

### 従業員教育の受講者の役割

従業員教育の受講者は「厨房スタッフ」が70.9%、「接客係(ホール、クローク、販売レジ等)」が61.0%、「管理・監督職」が44.3%となった。

問20 前問で従業員教育を受講している方は、主にどのような役割(担当)ですか。次のうち、当てはまる番号(すべて)を選択してください。



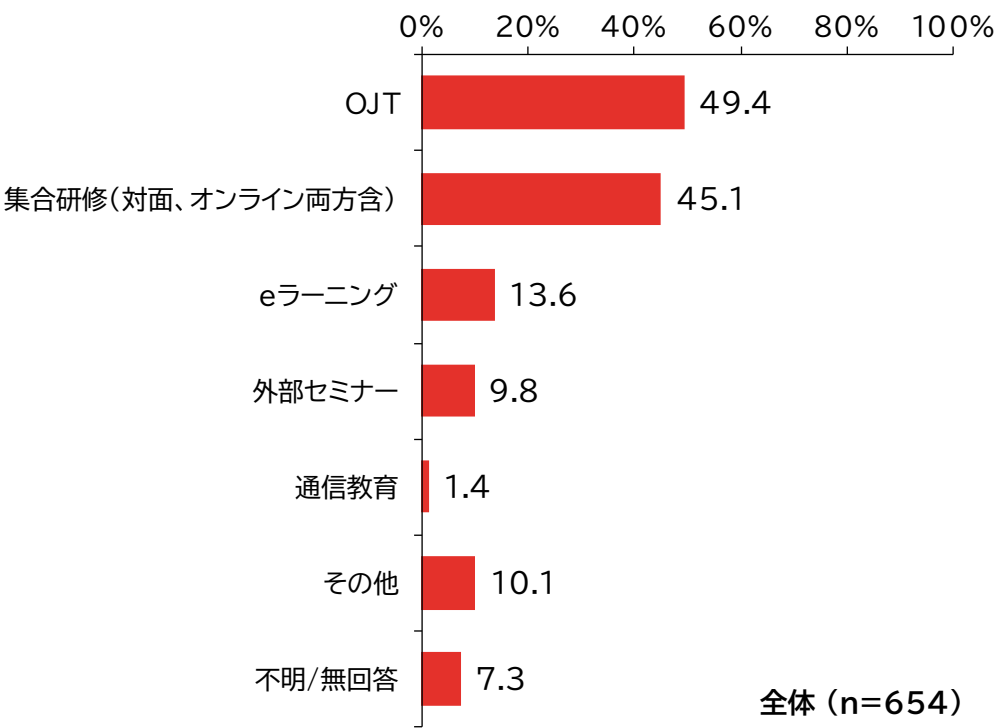
※問17において「現在、食物アレルギーに関する従業員教育を行っている」「食物アレルギーに関する従業員教育を行っていたが、現在は行っていない」と回答した事業者のみ

## 4. 調査結果

### 従業員教育の実施方法

従業員教育の実施方法については「OJT」が49.4%と最も高く、次いで「集合研修(対面、オンライン両方含)」が45.1%、「eラーニング」が13.6%となっている。

問21 食物アレルギーに関する従業員教育の実施方法について、当てはまる番号(すべて)を選択してください。



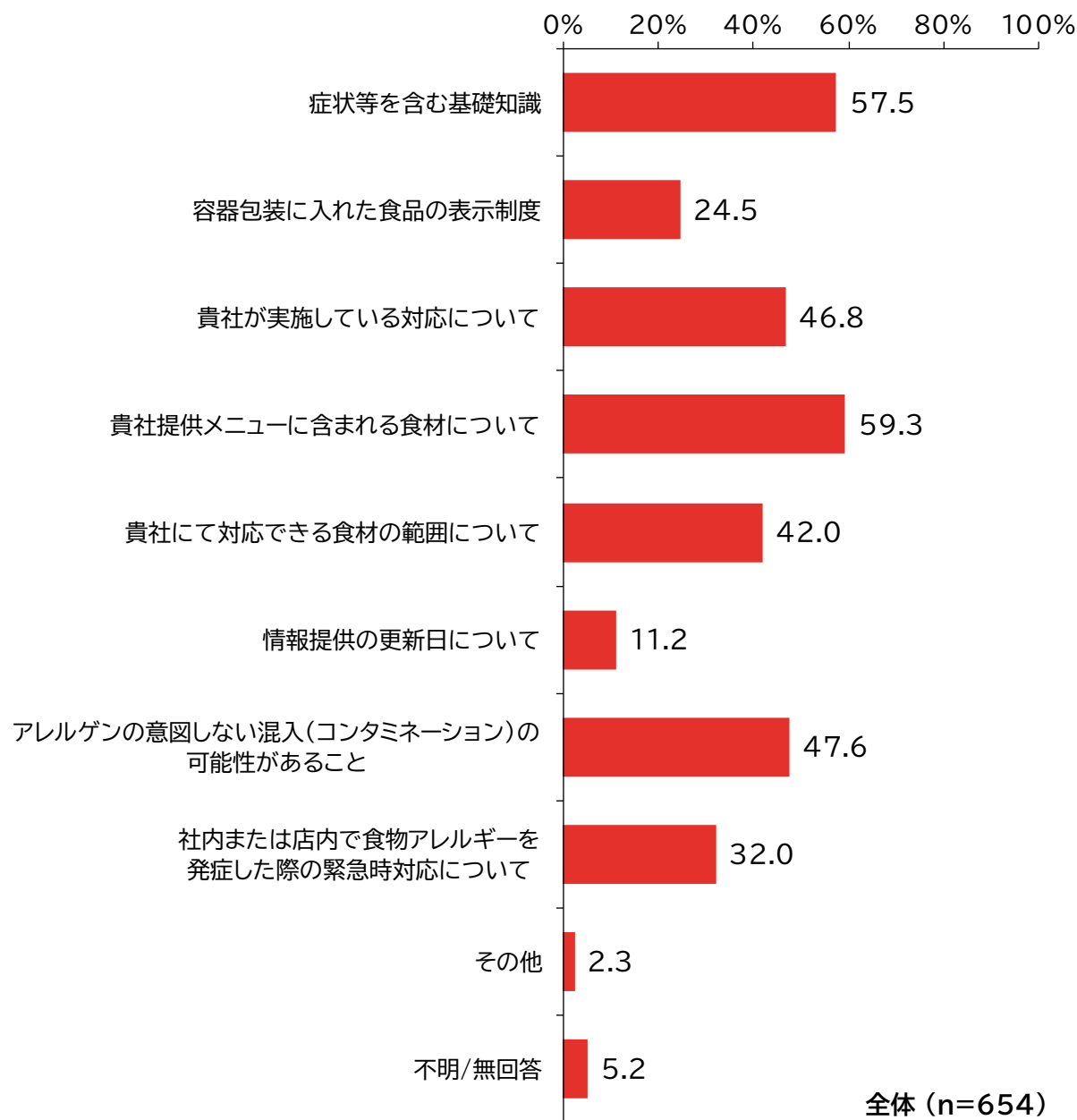
※問17において「現在、食物アレルギーに関する従業員教育を行っている」「食物アレルギーに関する従業員教育を行っていたが、現在は行っていない」と回答した事業者のみ

## 4. 調査結果

### 従業員教育の実施内容

従業員教育の内容としては、「貴社提供メニューに含まれる食材について」が59.3%と最も高く、次いで「症状等を含む基礎知識」が57.5%、「アレルギーの意図しない混入(コンタミネーション)の可能性があること」が47.6%、「貴社が実施している対応について」が46.8%となっている。

問22 食物アレルギーに関する従業員教育の内容について、次のうち、当てはまる番号(すべて)を選択してください。



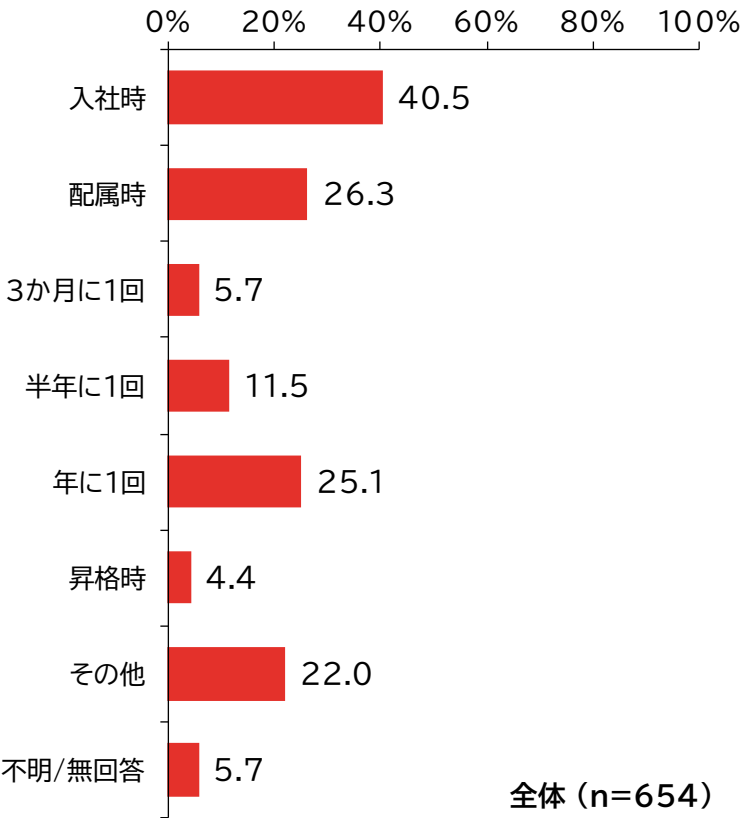
※問17において「現在、食物アレルギーに関する従業員教育を行っている」「食物アレルギーに関する従業員教育を行っていたが、現在は行っていない」と回答した事業者のみ

## 4. 調査結果

### 従業員教育の実施タイミング

従業員教育を実施するタイミングとしては、「入社時」が40.5%と最も高く、次いで「配属時」が26.3%、「年に1回」が25.1%となっている。

問23 食物アレルギーに関する従業員教育を行う頻度について、次のうち、当てはまる番号（すべて）を選択してください。



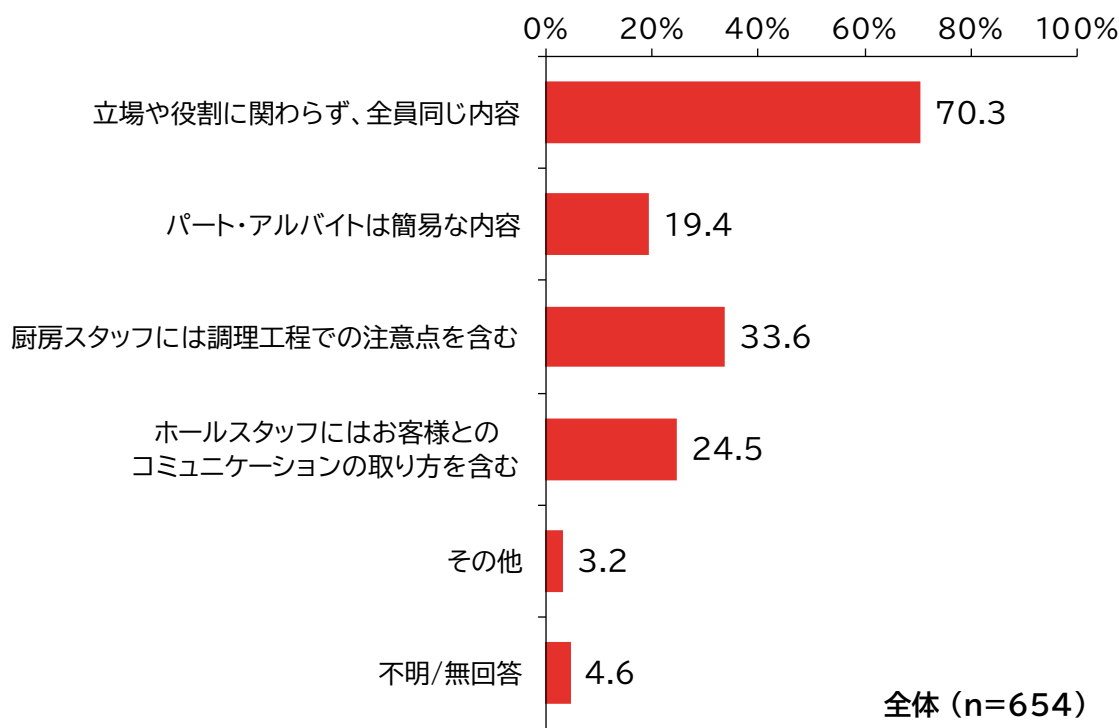
※問17において「現在、食物アレルギーに関する従業員教育を行っている」「食物アレルギーに関する従業員教育を行っていたが、現在は行っていない」と回答した事業者のみ

## 4. 調査結果

### 対象者ごとの従業員教育の実施

「立場や役割に関わらず、全員同じ内容」が70.3%と最も高く、次いで「厨房スタッフには調理工程での注意点を含む」が33.6%、「ホールスタッフにはお客様とのコミュニケーションの取り方を含む」が24.5%となっている。

問24 食物アレルギーに関する従業員教育は、対象者の立場や持ち場によって、教育方法、内容、頻度を変えていますか。次のうち、当てはまる番号(すべて)を選択してください。



※問17において「現在、食物アレルギーに関する従業員教育を行っている」「食物アレルギーに関する従業員教育を行っていたが、現在は行っていない」と回答した事業者のみ

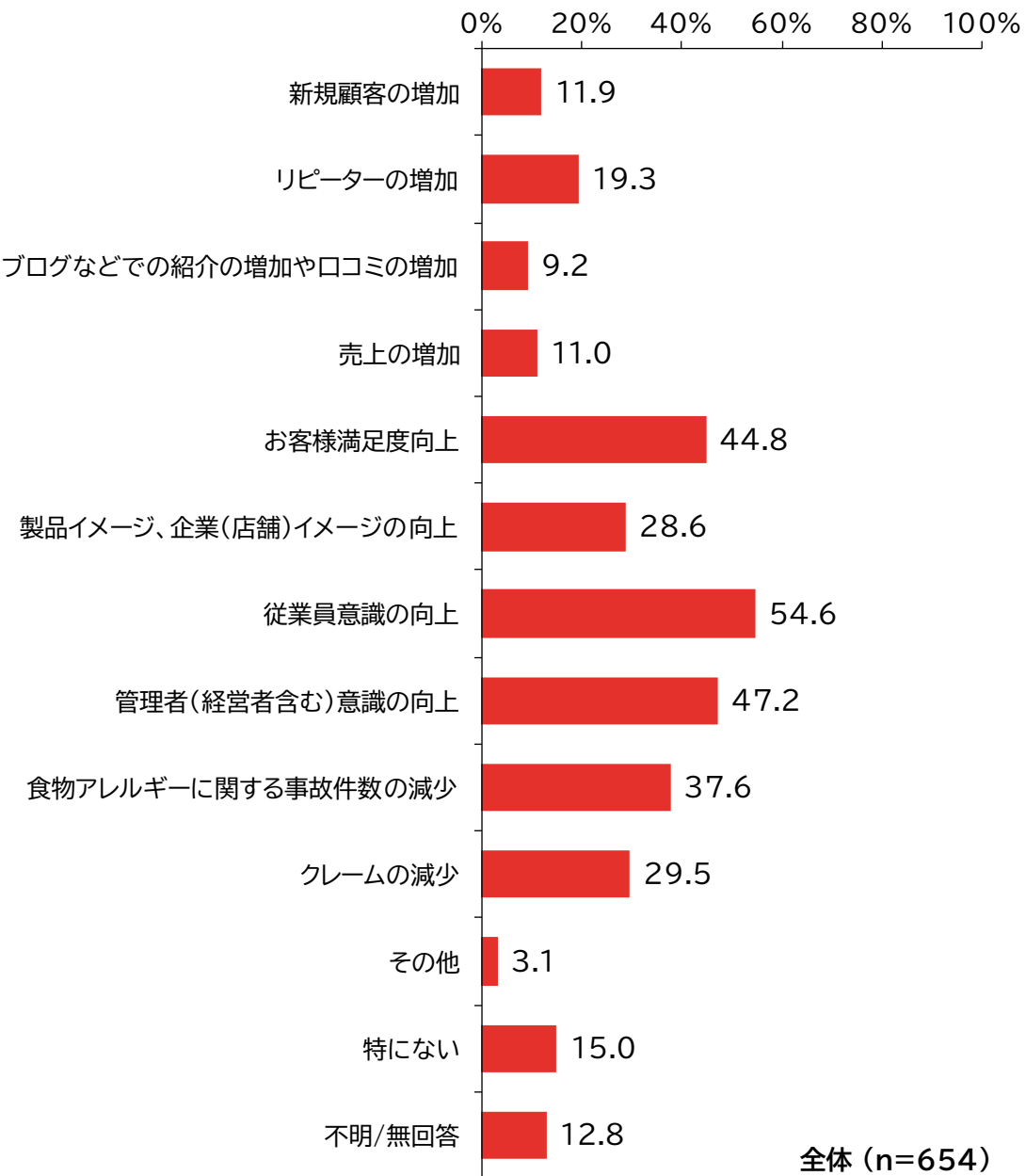


## 4. 調査結果

### 従業員教育で得られた効果

「従業員意識の向上」が54.6%と最も高く、次いで「管理者(経営者含む)意識の向上」が47.2%、「お客様満足度向上」が44.8%となっている。

問25 食物アレルギーに関する「従業員教育」を導入、または実施したことにより「得られた効果」について、次のうち、当てはまる番号(すべて)を選択してください。



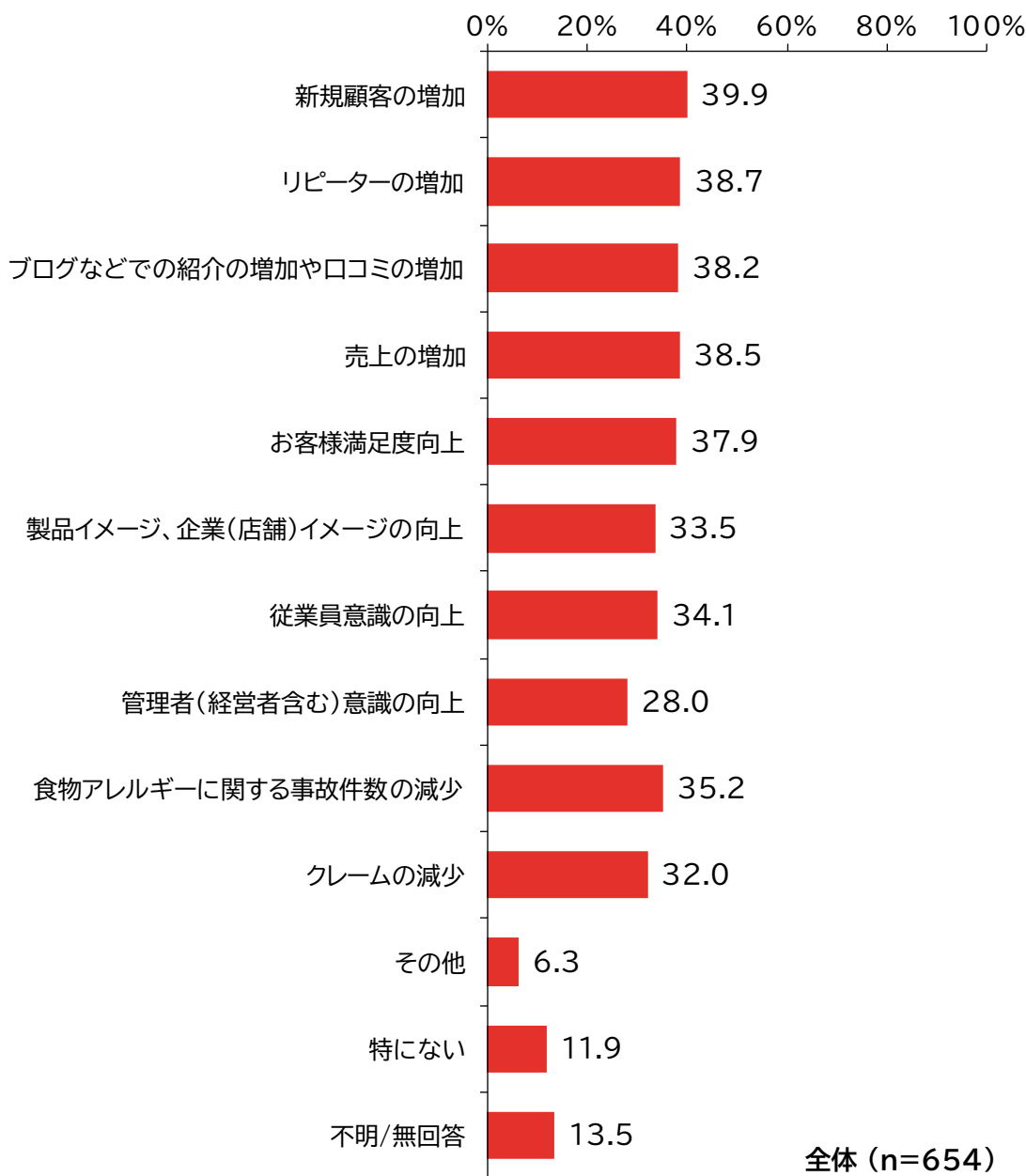
※問17において「現在、食物アレルギーに関する従業員教育を行っている」「食物アレルギーに関する従業員教育を行っていたが、現在は行っていない」と回答した事業者のみ

## 4. 調査結果

### 従業員教育で期待する効果

回答者の7割以上が、従業員教育を行うことで、何かしらの効果が出ることを期待している。どの要素においても3割から4割程度の期待がされている。

問26 食物アレルギーに関する「従業員教育」を導入、または実施したことにより「今後期待する効果」について、次のうち、当てはまる番号(すべて)を選択してください。



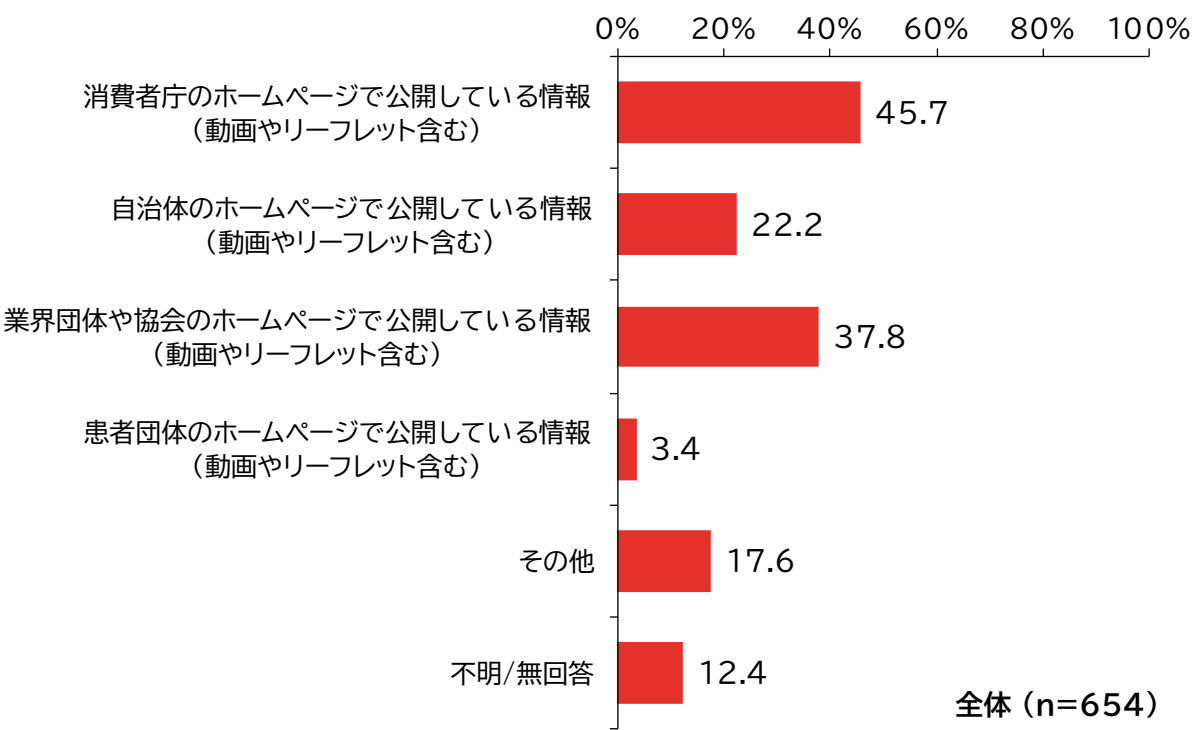
※問17において「現在、食物アレルギーに関する従業員教育を行っている」「食物アレルギーに関する従業員教育を行っていたが、現在は行っていない」と回答した事業者のみ

## 4. 調査結果

### 従業員教育の参考情報

「消費者庁のホームページで公開している情報(動画やリーフレット含む)」が45.7%と最も高く、次いで「業界団体や協会のホームページで公開している情報(動画やリーフレット含む)」が37.8%、「自治体のホームページで公開している情報(動画やリーフレット含む)」が22.2%となっている。

問27 食物アレルギーに関する従業員教育を実施するうえで、参考になっている教材や資料、情報がありましたら教えてください。次のうち、当てはまる番号(すべて)を選択してください。



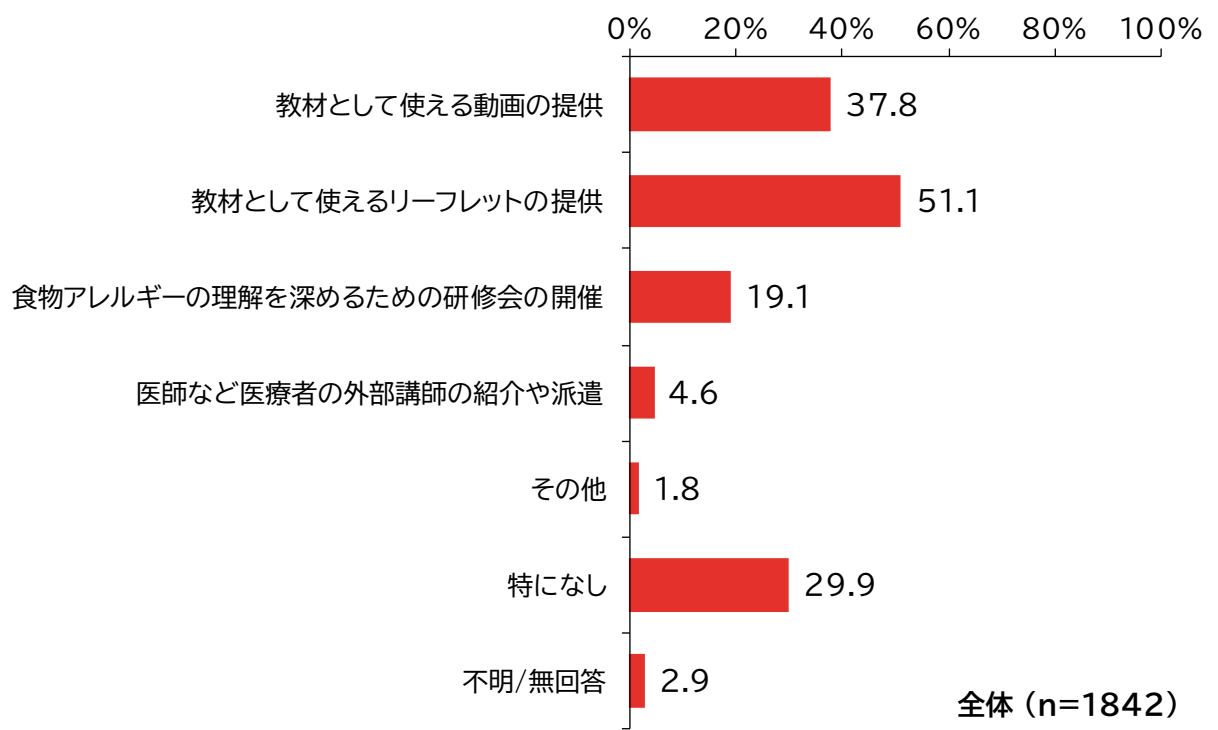
※問17において「現在、食物アレルギーに関する従業員教育を行っている」「食物アレルギーに関する従業員教育を行っていたが、現在は行っていない」と回答した事業者のみ

## 4. 調査結果

### 受きたい支援・サポート・情報について

「教材として使えるリーフレットの提供」が51.1%と最も高く、次いで「教材として使える動画の提供」が37.8%となっている。

問28 今後従業員教育を継続するうえで、または新たに導入を検討するうえで、受きたい支援や指導、サポート、情報があれば教えてください。



## 4. 調査結果

### 食物アレルギー対応における主な好事例

問29 食物アレルギー対応をしたことによる具体的な事例やエピソードがあれば教えてください。

#### 個別メニューの提供

- ◆ お客様よりアレルギーである旨を伝えられた場合はその食物は出さず違う料理をお出ししている。(飲食サービス業(専門料理店))
- ◆ アレルギー食材を取り除いた商品の提供。(持ち帰り飲食サービス業(持ち帰り専門店))
- ◆ 団体客など、事前にアレルギーのお客様がいるか確認して、特別メニューを提供。朝食もチェックイン時に確認している。(宿泊業(旅館・ホテル))
- ◆ アイス等で乳製品のアレルギーがあるお客様に別フレーバーを提供する事ができた。(娯楽業(公園・遊園地))

#### 事前にアレルギー有無を確認

- ◆ 完全予約制なので、予約の段階でアレルギーの有無は徹底して何うようにしている。(当日来店後の対応は難しいため)(飲食サービス業(専門料理店))
- ◆ 来店前での事前の確認、当日の確認の2回実施。(飲食サービス業(食堂・レストラン))
- ◆ 学生団体が多く事前にアレルギーリストをいただき、確認したいときは、連絡を取り合い別メニューを作る。(宿泊業(旅館・ホテル))

#### 一覧表の作成

- ◆ アレルギー表を作成していたことにより、店舗から電話でアレルギーに関する問合せに対して迅速に対応できた。(飲食サービス業(そば、うどん))
- ◆ アレルギーをお持ちだとお申出があった場合に、アレルギー・栄養成分表をお客様に提示して一緒に確認する。(飲食サービス業(喫茶店))
- ◆ お客さまからのお問合せ時には、商品ごとのアレルギー含有一覧を指し示しながら回答することにより、誤ったご案内の防止に繋がっている。(娯楽業(映画館))

#### 持ち込み許可による対応

- ◆ アレルギーにより、飲食物の持ち込みが必要な場合は、許可している。(飲食サービス業(そば、うどん))
- ◆ 重篤なアレルギーをお持ちの場合には、持ち込みをお願いしている。(宿泊業(旅館・ホテル))

#### ウェブサイトでの情報発信

- ◆ 玄関、レジ周辺にお客様ご自身で確認いただけるよう、QRコードを設置したことで、スタッフからの説明の手間減、最新で正確な情報提供ができています。(飲食サービス業(喫茶店))
- ◆ オフィシャルウェブサイトにて、お客様ご自身でメニューのアレルゲン(特定原材料等)の検索ができるのは、とてもわかりやすく便利とのご意見あり。(娯楽業(公園・遊園地))

## 4. 調査結果

### 食物アレルギー対応における主な好事例

問29 食物アレルギー対応をしたことによる具体的な事例やエピソードがあれば教えてください。

#### メニュー表への表記

- ◆ 問合せが非常に多かったため、メニューブックへの表記を行ったところ、以降、発症件数がゼロとなった。（飲食サービス業(喫茶店)）
- ◆ メニューのポップにアレルゲン情報を表示している。（宿泊業(旅館・ホテル)）
- ◆ 一部レストランの朝食にてピクトグラム表示開始。インバウンドゲストへ安心感を感じてもらえていると感じる。（宿泊業(旅館・ホテル)）

#### 対応可否の明確化

- ◆ ご要望には、できる事は全て、できない事は残念ですが、調理を断る事が大切と考える。（飲食サービス業（食堂・レストラン））
- ◆ アレルギーが特に重篤な方はお断りさせてもらっている。（飲食サービス業(専門料理店)）

#### ラベル表示

- ◆ テイクアウトお弁当などには、賞味期限及びアレルギー(材料)表示のシールを貼り販売している。（飲食サービス業(食堂・レストラン)）
- ◆ アレルギー品目に対してお弁当1個から個別対応をし、ラベルに〇〇抜きと明記し、確認もWチェックをすることを徹底している。（配達飲食サービス業(配達専門店)）

#### プライスカードへの表記

- ◆ パン屋さんなので、プライスカードにすべて表記済み。（食品製造業(すし、弁当、調理パン製造業)）

#### 低アレルゲンメニューの提供

- ◆ 28品目を除去したアレルギー対応メニューを作り対応している。（宿泊業(旅館・ホテル)）

#### その他

- ◆ アレルギー対応が必要な方には専用ラップ(青、赤)の色分けを行い、分かりやすくしている。食器などもアレルギー対応が必要な方にはちがう物を使い、分かりやすくしている。（飲食サービス業(専門料理店)）
- ◆ 特定原材料以外のアレルゲンを聞かれたとき、本部のお客センターを案内することによって安心してご利用いただけている。（飲食サービス業(喫茶店)）
- ◆ ヒアリングシートなどを用いて詳しく状況を把握し、的確な対応を行っている。（飲食サービス業(食堂・レストラン)）
- ◆ アレルギー対応用の器具でドリンクを作っている。（飲食サービス業(喫茶店)）

## 4. 調査結果

### 食物アレルギー対応による主な効果

問30 食物アレルギー対応をしたことによる具体的な事例やエピソードがあれば教えてください。

#### 満足度・評価の向上

- ◆ お客様からの問合せに対して、的確に回答できることで 満足度の向上につながっている。（娯楽業（その他））
- ◆ アレルギー対応した事で、口コミにて高評価をいただいた。（宿泊業（旅館・ホテル））
- ◆ アレルギー情報があることで相談できる企業であると認識していただけた。（飲食サービス業（その他））

#### リピーターの増加

- ◆ お客様よりアレルギーの相談を受け、代替料理にする事で安心していただきリピーターとなった。（飲食サービス業（専門料理店））
- ◆ ご利用のお客様から注文したい商品にアレルギーがあるか聞かれ、関連する原材料を確認し、すぐお伝えしたところ、丁寧な対応に好印象をもっていただきリピーターとなった。（娯楽業（その他））
- ◆ 学校等の研修旅行が定着して、売上の安定に寄与している。（飲食サービス業（食堂・レストラン））

#### 事故の防止

- ◆ 表示をしっかりとって、起きたかもしれない事故を未然に防げた。（飲食サービス業（食堂・レストラン））
- ◆ アレルギー情報をホームページで開示することにより従業員のミスによる事故のリスクが減少した。（飲食サービス業（食堂・レストラン））
- ◆ ラベル表示の間違いがなくなった。（飲食サービス業（すし店））

#### 従業員の意識向上

- ◆ 店舗責任者が商品カードにアレルギーの「ピクトグラム」を付したいとのリクエストがあった。意識の向上が確認出来た。（宿泊業（旅館・ホテル））
- ◆ 特定原材料をまとめた表を作成し、販売スタッフにも分かりやすくしたことでアレルギーの意識が高まった。（飲食サービス業（その他））

#### その他

- ◆ 問合せ対応用として、情報収集を行っているため、スピーディーな対応が可能となっている。（飲食サービス業（食堂・レストラン））
- ◆ 公式ホームページのアレルギー情報を公開していることで、28品目については店頭やお客様サービス室へのお問合せがとても少ない。（飲食サービス業（食堂・レストラン））

## 4. 調査結果

### 食物アレルギー対応における主な失敗事例・課題

問31 食物アレルギー対応をしたことによる具体的な事例やエピソードがあれば教えてください。

#### 対応範囲における課題

##### コンタミネーションに関して

- ◆ ビュッフェレストランにおいて、アレルギー種別によってトングを設置をしておりますが、お客様によっては、分けているにもかかわらず、同じトングでアレルギーが違う料理を取ってしまう。(宿泊業(旅館・ホテル))
- ◆ 「食材にエビ、カキは、使用していません」と言ったら、「鉄板にエビのエキスがしみこんでいる」と言われた。(飲食サービス業(食堂・レストラン))
- ◆ コンタミネーションをどこまで追求するかで苦労している。(宿泊業(旅館・ホテル))

#### 注文時における課題

##### お客様自身が認識していないケースがある

- ◆ ビュッフェ形式の場合、ご本人(家族含む)が無自覚に摂取されたことがありました。(宿泊業(旅館・ホテル))
- ◆ お店側が「アレルギーに対応している」とうたってしまうと、食物アレルギーを発症するお子さんなどを持つ中途半端な知識をもつご家族などが安易にそのお店を利用してしまう。(飲食サービス業(食堂・レストラン))

##### アレルギーと好き嫌いの判別が難しい

- ◆ 修学旅行などの団体受入れ時に、アレルギーを事前にヒアリングするが、アレルギーではなく、好き嫌い(苦手な食べ物)を回答するお客様が多いので苦労している。(飲食サービス業(食堂・レストラン))
- ◆ 好き嫌いを申告しているのではないかと思われる案件もあるが、同様に対応しなければならない。(宿泊業(旅館・ホテル))

##### 当日に申告された場合に対応が困難

- ◆ ご予約者さまがご同伴される方のアレルギーに関して無知な場合も多く、実際ご来店された時にしか正確なお客さま情報を得られないときもある。現場対応が難しいときがある。(飲食サービス業(食堂・レストラン))
- ◆ 常に代わりの在庫を抱えていないので 当日言われると難しい。(宿泊業(旅館・ホテル))

##### 外国人対応が難しい

- ◆ 日本独自(に近い)の食材(そば、やま芋、びわ)など、海外のお客様に確認をとることが難しい事があった。(飲食サービス業(専門料理店))
- ◆ 国により項目や種別が異なるため、多言語化が難しい。(飲食サービス業(喫茶店))



## 4. 調査結果

### 食物アレルギー対応における主な失敗事例・課題

問31 食物アレルギー対応をしたことによる具体的な事例やエピソードがあれば教えてください。

#### 個別の要望への対応が難しい

- ◆ メニュー名称に、ご自身のアレルゲンとなる名称(特定原材料等28品目内外を含む)を加えてほしいとのご要望がみられる。(娯楽業(公園・遊園地))
- ◆ できるだけ食物アレルギーの対応をしていることにより、より複雑で対応できないお客様から気軽に対応を求められる。(宿泊業(旅館・ホテル))
- ◆ 店頭で28品目以外のアレルギーの問合せがあり、その場で応えられずサービスクレームになることが稀にある。(飲食サービス業(専門料理店))

#### 社内教育における課題

##### 指導できる人材の不足

- ◆ 食物アレルギーを十分に理解し、指導できる人材がいない。(飲食サービス業(そば、うどん))

##### 人為的ミスの発生リスク

- ◆ 従業員の伝達ミスにより誤った料理提供が過去に発生した。(飲食サービス業(食堂・レストラン))
- ◆ 2名対制で数十店舗のアレルギー対応を行っているため、ダブルチェックができてない状況でミスや漏れがないか不安な状況。(飲食サービス業(食堂・レストラン))

##### 教育内容の浸透が難しい

- ◆ 実際に現場で顧客対応するのは「アルバイト」が過半数だが、勤務頻度の差から「理解度・知識のばらつき」があるのが問題。(飲食サービス業(食堂・レストラン))
- ◆ 1000店舗以上ある全店の従業員への教育。(飲食サービス業(食堂・レストラン))

##### 教材の不足

- ◆ 飲食店向けの啓蒙用の資料が少ない。多岐にわたる内容でありケースバイケースであるために、方向性を示すことが難しい。(娯楽業(その他))
- ◆ 情報を探す際にすぐに的確な答えが見つかるサイトを探せない。(宿泊業(旅館・ホテル))

##### 外国人スタッフへの教育が難しい

- ◆ 外国人スタッフの日本語理解力に合わせたアレルギーの説明が難しい。(飲食サービス業(そば、うどん))

## 4. 調査結果

### 食物アレルギー対応における主な失敗事例・課題

問31 食物アレルギー対応をしたことによる具体的な事例やエピソードがあれば教えてください。

#### 人員・時間・コストの課題

##### 人手不足で対応が難しい

- ◆ スタッフ不足もありアレルギー対応をすることで、仕込み量が増えてしまう。（飲食サービス業(専門料理店)）

##### コストがかかる

- ◆ 他の方と別に料理するため材料費がアップしてしまう。（宿泊業(旅館・ホテル)）

##### 時間がかかる

- ◆ 人数の少ない調理場でアレルギーのある方への特別対応は時間と出費が重なり、忙しいときは休日を返上しなくてはならなかった。（飲食サービス業(専門料理店)）
- ◆ レシピやメニューにアレルギーリストを記載しているが、調味料1つ1つを確認したり、リストを作成するのに時間がかかる。（宿泊業(旅館・ホテル)）

#### アレルゲン情報の管理における課題

##### 成分レベルでのアレルゲンを見落とす

- ◆ 卵アレルギーの方へ配慮していたが天ぷら粉の中に卵白成分があったことを見落としていた。（飲食サービス業(専門料理店)）
- ◆ 卵や牛乳など、原材料で分かるものは説明できるが、ソースなどに含まれている成分までは把握できていないため、説明が難しい。（飲食サービス業(専門料理店)）

##### 複数メニューの管理やメニューの改廃による対応の負担

- ◆ 複数商品を扱うため、すべてのアレルギーに対応することができない。（食品製造業(すし、弁当、調理パン製造業)）
- ◆ メニュー改廃、原材料変更などの頻度が高く、展開する業態も多いため商品のアレルギー情報を作成する作業時間が膨大になる。（飲食サービス業(その他)）

##### 多くの食材に使われているアレルゲンへの対応

- ◆ 小麦アレルギー等、多岐にわたって使用されている物は、使える食材や調味料が限られてくるのでメニューを組むのが難しい。（飲食サービス業(酒場・ビヤホール)）

## 4. 調査結果

### 食物アレルギー対応における主な失敗事例・課題

問31 食物アレルギー対応をしたことによる具体的な事例やエピソードがあれば教えてください。

#### 仕入れ先からの情報に不足がある

- ◆ 製造元のコンタミネーションに変更があっても事前連絡はなく、精査の時点で判明することが多く、表の訂正が事後になる。（娯楽業(映画館)）
- ◆ 商品規格書を取り寄せて事前にアレルゲンの確認をしているが、予告なしに原材料が変わることがあり、商品規格書の内容を100%信じることができず、結局表示ラベルを毎回確認する。（宿泊業(旅館・ホテル)）

#### アレルギー表示の対象品目追加への対応

- ◆ マカダミアナッツの追加など、対応が迫られた場合にメニューブックや案内等すべて修正が必要になる。（飲食サービス業(食堂・レストラン)）
- ◆ アレルギー情報の更新が周知されない。（娯楽業(映画館)）

### アレルギー表示における課題

#### 店舗により表示する食材が異なる

- ◆ 全国チェーン展開を行っているため、地方ごとで食材が違っており店舗ごとでのアレルギー表示が難しい。（飲食サービス業(そば、うどん)）

#### 情報の更新漏れや紙媒体での管理

- ◆ 以前は紙ベースで店舗に配付していたが、更新忘れや収納場所の周知が徹底できていなかった。（食品製造業(すし、弁当、調理パン製造業)）
- ◆ 店舗で一覧表を印刷して保管するなどの対応は誤案内に繋がるのでリスクが高いと感じている。（飲食サービス業(喫茶店)）

#### メニュー更新時における表示変更の手間

- ◆ メニュー更新時、毎回、アレルギー表を作成する事が負担。（娯楽業(公園・遊園地)）

### その他

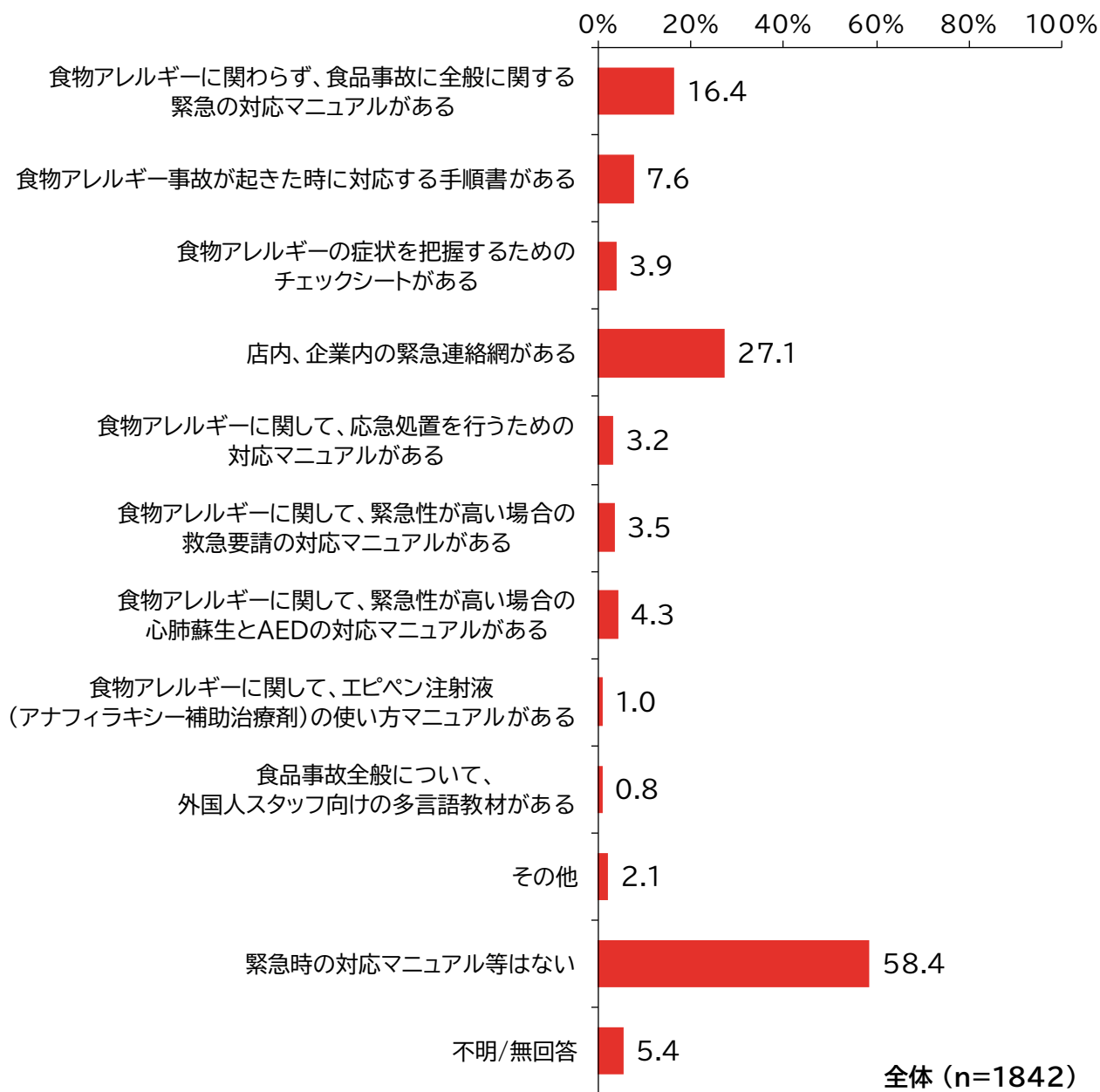
- ◆ アレルギー対応をし、万が一症状が出たときのリスクが大きい。（宿泊業(旅館・ホテル)）
- ◆ アレルギー対応者が年々増加し対応に苦慮している。（宿泊業(旅館・ホテル)）
- ◆ 発症時の処置方法等は、勝手にするべきではないので、どのような対応をとるべきなのか、悩んでいる。救急医療を求めるしか方法はないのではないかと考える。（飲食サービス業(その他)）

## 4. 調査結果

### 事故発生時の対応マニュアルについて

「緊急時の対応マニュアル等はない」が58.4%を占めている。  
マニュアル等を整備している事業者については、「店内、企業内の緊急連絡網がある」が27.1%と最も高く、次いで「食物アレルギーに関わらず、食品事故全般に関する緊急の対応マニュアルがある」が16.4%となっている。  
食物アレルギー事故に特化したマニュアル等については、いずれも10%未満となっている。

問32 現在貴社では、店舗または事業所内で食物アレルギー事故が起きた時の具体的な対応マニュアル等がありますか。次のうち、当てはまる番号(すべて)を選択してください。



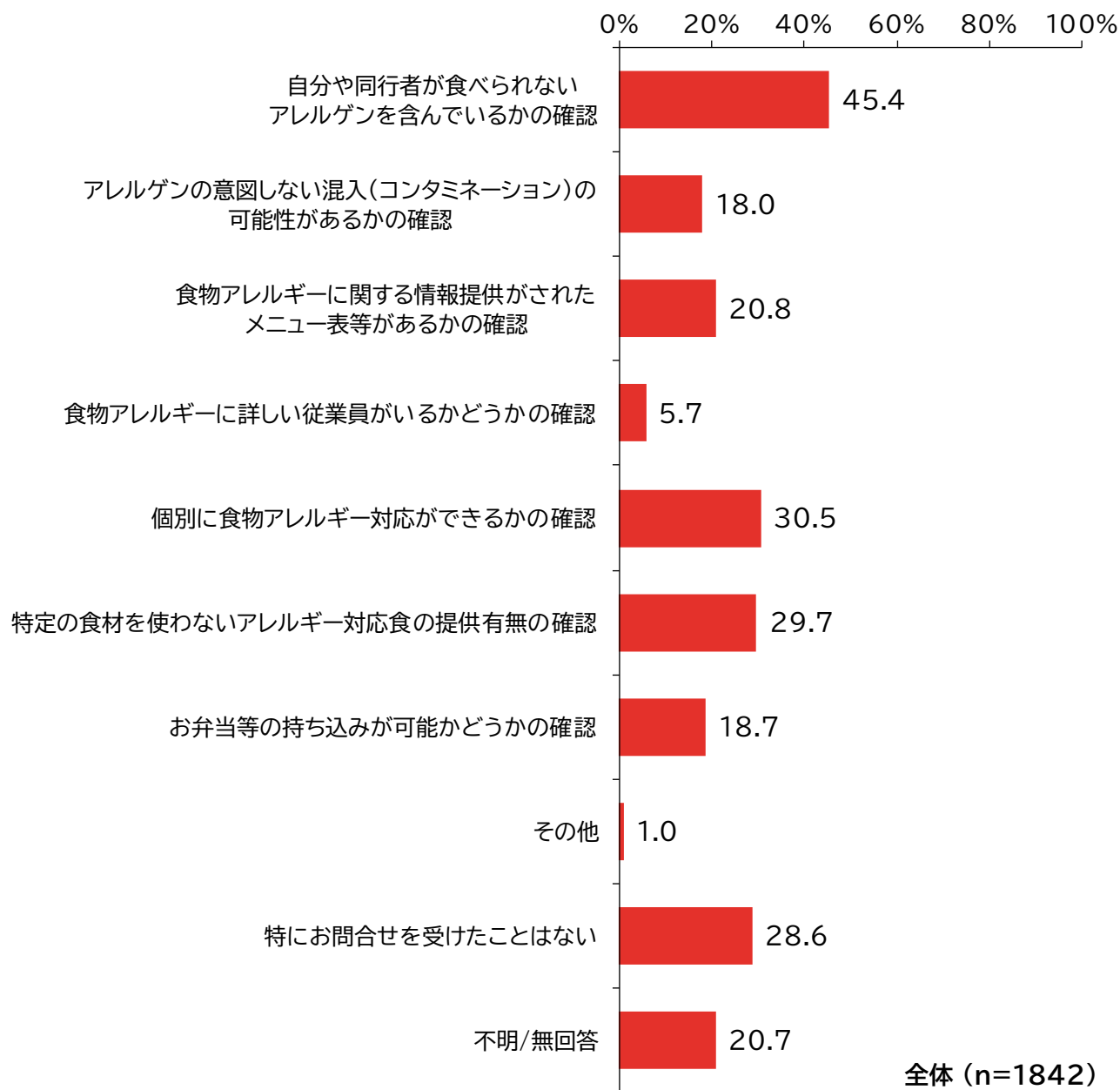
## 4. 調査結果

### 問合せ経験(日本人:乳幼児を連れたファミリー)

日本人(乳幼児を連れたファミリーで来店しているお客様)から何らかの問合せを受けた経験がある事業者は50.7%となっている。

「自分や同行者が食べられないアレルゲンを含んでいるかの確認」が45.4%と最も高く、次いで「個別に食物アレルギー対応ができるかの確認」が30.5%、「特定の食材を使わないアレルギー対応食の提供有無の確認」が29.7%となっている。

問33 食物アレルギーに関する下記のお問合せ内容のうち、実際にお問合せを受けた経験がある内容について、当てはまるものをすべて選択してください。



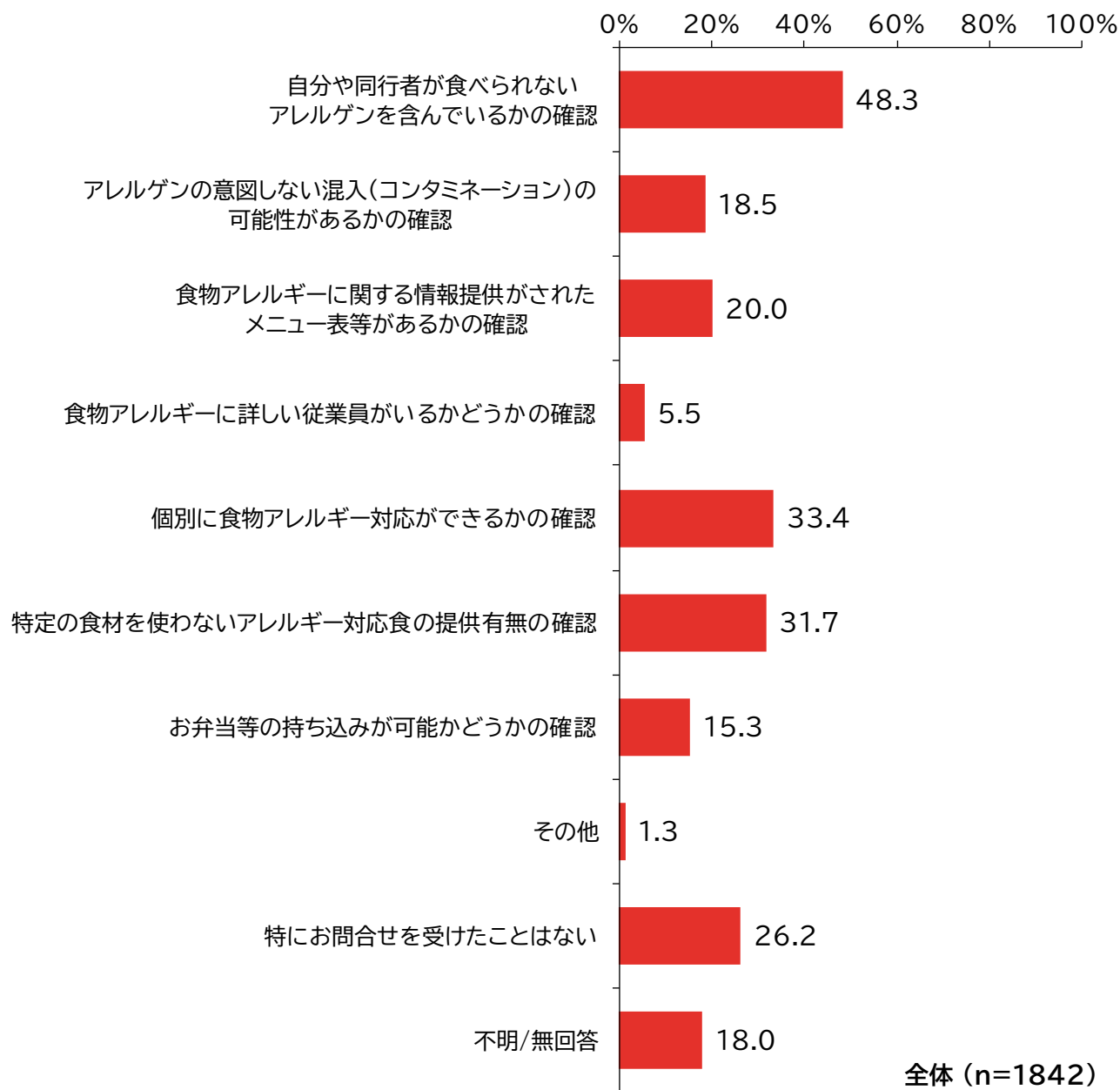
## 4. 調査結果

### 問合せ経験(日本人:乳幼児を連れたファミリー以外)

日本人(乳幼児を連れたファミリー以外のお客様)から何らかのお問合せを受けた経験がある事業者は55.8%となっている。

「自分や同行者が食べられないアレルギーを含んでいるかの確認」が48.3%と最も高く、次いで「個別に食物アレルギー対応ができるかの確認」が33.4%、「特定の食材を使わないアレルギー対応食の提供有無の確認」が31.7%となっている。

問33 食物アレルギーに関する下記のお問合せ内容のうち、実際にお問合せを受けた経験がある内容について、当てはまるものをすべて選択してください。



## 4. 調査結果

### 問合せ経験(外国人)

外国人から何らかの問合せを受けた経験がある事業者は28.3%となっている。「自分や同行者が食べられないアレルギーを含んでいるかの確認」が23.6%と最も高く、次いで「特定の食材を使わないアレルギー対応食の提供有無の確認」が15.9%、「個別に食物アレルギー対応ができるかの確認」が15.8%となっている。

問33 食物アレルギーに関する下記のお問合せ内容のうち、実際にお問合せを受けた経験がある内容について、当てはまるものをすべて選択してください。

