

麺類飲食店における事故防止対策

1 自店のメニューに使用している原材料については、加工食品や調味料などの成分も含めて再確認

調理の過程でアレルギーの原因となる原材料に該当するものを使用していないつもりでも、材料として使用した加工食品にアレルギーの原因となる原材料が含まれている場合があります。また、料理の見た目ではわからない隠し味などに使用している場合にも注意が必要です。

【注意したいポイント】

- 加工食品・調味料に使用されている原材料を確認しましょう
- 調味過程における隠し味などに使用した原材料を確認しましょう



2 お客様から相談された時にわからないことは必ず確認

食物アレルギーを持っているお客様は外食時には自身で、従業員に確認をすることが一般的です。しかし、相談されながら、従業員の認識・確認不足や思い込みから実際に事故が発生しています。アレルギーを持っているお客様から確認を求められた際に、わからない場合は勝手に判断せず、調理担当者に必ず確認するようにしましょう。

飲食店には現在アレルギー表示の義務がありませんが、お客様がアレルギーについて確認したにも関わらず、事故が発生した場合には店側の過失となる場合もあり、場合によって法律的な賠償責任が発生します。

【注意したいポイント】

- 従業員の思い込みでお客様の質問に回答しないようにしましょう
- 仕入れた材料が変更になっている場合など情報を共有しましょう
- 目に見えない部分＝調理過程について調理に関わらない従業員もきちんと認識しましょう

～お客様の安心・安全のために～

3 誰でもわかるようにしておく

特に7品目の特定原材料は患者数・発症頻度が多いので、どのメニューに特定原材料が使われているかわかるようにしておきましょう。

【注意したいポイント】

- 特定原材料の使用状況を一覧表などにして調理場・ホールに備えつけておきましょう
- 可能であればメニューに表記をしましょう
- 自店のメニューについて全従業員で共通の知識を持てるようにしましょう

4 対応できないことはハッキリと伝える

食物アレルギーを持っているお客様から要望があった場合に対応できないときははっきり伝えましょう。食物アレルギーは、材料自体にアレルギーの原因となる原材料が含まれていなくても、アレルギーの原因となる原材料を調理した調理器具や食器の洗浄不足などでも発生します。対応できないことはきちんと伝える必要があります。

【注意したいポイント】

- 自店で「できること」「できないこと」をはっきりとお客様に伝えましょう



5

万一事故が発生したらすぐに救急車をよぶなどの対応をとる

お客様が食物アレルギーと思われる症状を起こした場合、お客様ご自身が医薬品（エピペン・内服薬など）を携帯している場合には使用していただき、場合によってはすぐに救急車を手配する必要があります。食物アレルギーは場合によっては生命に関わることもあります。

【注意したいポイント】

- 食物アレルギーは生命に関わることを認識して迅速に対応しましょう



6

メニュー等への表示例

◆食物アレルギーを持つお客様へのよびかけ

- ・食物アレルギーをお持ちのお客様は従業員にお申出ください。
- ・使用している食材について食物アレルギーをお持ちのお客様はご相談ください。

◆特定原材料の表示

・卵とじうどん

特定原材料：小麦・卵（そばと同じ場所で製麺しています）

・特製カレー ◎

◎のメニューには特定原材料（卵・乳・小麦・えび・かに・そば・落花生）を使用しておりますので、これらの食物アレルギーの方はご遠慮ください。

◆調理についての表示

- ・当店ではそばとうどんを一緒にの釜でゆでています。
- ・当店の天ぷらには卵を使用しています。
- ・当店では特定原材料（卵・乳・小麦・えび・かに・そば・落花生）を使ったメニューを一緒に調理しています。

