



外食産業における 事故事例集

事例1 【原因：そば】

うどん店でうどんを注文したらそばが混じっていた。食べてしまっただけで気づいた。そばアレルギーのためにかゆくなった。

事例2 【原因：そば】

子供のそばアレルギーは自覚していたが、店のメニューにはアレルギー表示がしてあるうどん屋に安心して入ってきつねうどんを食べたところ、10分後くらいから口元をかゆがりだし、咳・鼻水も出て嘔吐した。後でうどんとそばを同じ釜でゆでていることを知った。

●そばを扱うめん類店では多い事例です。

お客様はそばとうどんを同じ釜でゆでていることや一緒に製麺していることを知らない場合があり、そばアレルギーを認識していても「そばを食べなければ大丈夫」「店名がうどん店だからうどんしか扱っていない」「そば店だけラーメンなら平気」などと考えていることがあります。この事例のように製麺・調理の過程でうどんなどにそば粉が混入した場合にアレルギー症状が出る場合があります。同じ釜でゆでている場合や同じ場所で製麺している場合にはその旨を店内やメニューに表記しておくことで安心です。また、そばアレルギーのお客様で、普段行っているうどん店はそば粉を一切使っていなかったものの、似た店名の別のうどん店に入って食べたところその店ではつなぎにそば粉を使っていて症状が出たという事例もあります。店の常識はお客様には常識ではない場合があります。お客様の立場に立って対応しましょう。



事例3 【原因：そば】

そばアレルギーの息子とレストランで食事をした際に、店員に息子がそばアレルギーであることを伝え、事前にそば粉の使用がないことを確認のうえで冷麺を注文して食事をした。その帰宅途中に症状が出たため救急車で病院に運ばれて手当てをした。レストランにその旨の苦情を申し入れたが、「表示義務はないし、因果関係もない」と賠償に応じない。



事例4 【原因：卵】

焼肉屋で卵不使用という表示があったのに、息子がアイスクリームを食べたとたん腹痛、嘔吐、呼吸困難等のアレルギー症状が出て急患で病院へ行くこととなった。原材料に卵が使用されていたと考えられる。



事例5 【原因：乳製品】

子供が卵・牛乳アレルギーなので、アレルギー食対応のレストランに、電話で卵と乳成分の除去が可能かを確認して出かけた。デザートにゆずシャーベットが出たので、再度確認したところ「中の者に確認したので大丈夫です」と回答されたので安心して食べた。すると食べた直後からのどや口びるがおかしいと言い出し、口びるの周囲に数個のじん麻疹が出現した。出されたシャーベットには乳製品が含まれており、レストランの従業員が確認した厨房には、唯一のアレルギー調理担当者が不在で、アレルギーに詳しくないスタッフが大丈夫だと判断したために生じた事故であった。





事例6 【原因：小麦】

子供に小麦アレルギーがあるので、ピザを注文する際に母親は店員に小麦グルテンの有無を確認したが、店員は「米粉100%」「グルテンは使っていない」などと答え、そのまま販売した。男児は店内でピザを2切れ食べ、じん麻疹腹痛、呼吸困難などの症状が出た。ピザ生地はメーカーから仕入れていたが、店側は原材料を確認していなかった。



事例7 【原因：小麦】

ハンバーガー店で子供（小麦アレルギー）がジュースとフライドポテトを食べたいと言い出した。店員に口頭でフライドポテトの原材料を確認したところ、「じゃがいも、塩、油のみ」とのことだったので食べさせたところ、すぐに咳き込み始め、じん麻疹が口周囲から全身に広がった。後日店に確認したところ、小麦粉をまぶしていた。

事例8 【原因：不明】

息子がレストランで食事したら、じん麻疹・高熱・嘔吐した。息子が卵・小麦・牛乳にアレルギーがあることは伝えた。医師もレストランの食事が原因だと言ったし、息子はレストラン以外では食べ物を口にしていない。レストランに苦情を伝えたが、卵・小麦・牛乳は一切使っていないと返答された。

●従業員の確認・知識不足による事例です。

飲食店においてはアレルギー表示の義務は現在ありませんが、お客様が確認した上で提供した商品によって事故が起きた場合に、店側の安全配慮への注意義務が発生し、安全義務が果たされていないと判断されれば損害賠償を請求される可能性があります。従業員に対しては思い込みや誤った知識でお客様に対応しない、お客様から確認された場合には必ず知っている者に確認するということを徹底することが大切です。



事例9 【原因：卵】

家族旅行の際に子供（卵アレルギー）がイカの塩焼きを食べたところ、照りを出すために表面に塗ってあった卵白が原因で、口びるの痛みと腫れ・のどの違和感・じん麻疹を発症した。

●アレルギーの原因となる食品が見てすぐにわかる場合と異なり、隠し味や原材料として使っている加工食品に含まれている場合にはこのような事故が発生します。原材料として使用している加工食品の表示についても確認する必要があります（11ページ参照）。

事例10 【原因：乳製品】

アレルギーの成分が表示してあるレストランで、子供が牛乳アレルギーを持っているので、店員にも牛乳の使用を確認して「入っていない」ということだったので、お子様カレーライスを注文した。ところが、食べて10分ぐらいしてから口元をかゆがりだし、鼻水と咳も出てきた。調理の過程では牛乳を使用していなかったが、カレーのルーに脱脂粉乳が入っていた。

事例11 【原因：卵・乳製品】

レストランで父親が注文した合鴨のソテーを子供（卵・牛乳アレルギー）が欲しがったので、食べさせたところ、ソースに卵とバターが使用されており、これが原因で顔面の腫れ・結膜の浮腫（ふしゅ）が発生した。





事例12 【原因:乳製品】

牛乳アレルギーなので、イタリアンレストランで「チーズ抜きで」ピザを注文したところ、アレルギー症状が出た。店側はチーズを使用していないと言ったが、調べたところピザをのばす打ち粉にそれまでピザを作ったときのチーズの細かい破片が混じっていた。

事例13 【原因:落花生】

ピーナッツアレルギーを持っているため、食前に含有の有無を必ず聞くが、入っていないといわれた小豆フラッペに微量に混入していたためにじん麻疹が出た。調理容器を1回毎に洗うがピーナッツ系の商品も扱っているため微量に入っていたかもしれない。微量なので責任はないといわれた。注意表示を望む。

●製造過程や調理器具・設備を通じた事故の例です。食物アレルギーはごく微量でも症状が出る場合があります。調理器具もかなり念入りに洗浄しないとアレルギー物質が残る場合があります。調理過程や調理器具・設備でどうしても対応できない場合にはお客様にそのことをきちんと伝えましょう。麺類飲食店ではまな板・包丁・鍋などに注意が必要です。特に落花生の場合は完全に洗浄することが難しく、チョコレート工場において落花生入りのチョコレートを製造しているラインを洗浄してプレーンのチョコレートを製造したところ、プレーンのチョコレートに落花生の成分が残っており、アレルギー症状が出たという事例もあります。



事例14 【原因:落花生】

沖縄旅行の際に子供(落花生アレルギー)が、ジーマミ豆腐(落花生が原料)を普通の豆腐と同じだと思い、食べたところじん麻疹・咳・喘息を発症した。

●お客様の認識不足による事例です。原因はお客様にあります。こうした事故が発生すると店の評判に直結します。特に最近ではインターネット等を通じてあっという間に悪い噂が広まってしまう。このような事故を避けるためにも、食物アレルギーを持ったお客様が店に確認を働きかけるよう促すことが大切です(14ページ参照)。

事例15 【原因:そば】

お客様自身はそばアレルギーの体質であることを理解していたが、周囲の方が美味しそうにそばを食べているのを見て、少しだけなら大丈夫だろうと思い、店にアレルギーであることを告げずにそばを食べて症状が出た。



☆お店の備えは充分ですか？☆

店側に原因があつて事故が発生した場合には、法律に基づいて治療費・慰謝料などの賠償責任が発生する場合があります。その金額も事故の状況によっては高額になることも考えられ、内容によっては訴訟になる可能性もあります。このような時の備えとして、日廻連が取り扱う『めん類飲食店賠償責任共済』などの店舗賠償責任の共済や保険には必ず加入しておきましょう。これも、飲食店のお客様に対する「安全・安心への配慮」の1つです。

