

# 検討会におけるこれまでの議論の整理

(第5回外食等におけるアレルギー情報の提供の在り方検討会)

平成26年9月

消費者庁

# 検討会の開催実績・今後のスケジュール等について

第1回(4月21日)

・検討会開催の趣旨説明等

第2回(6月2日)

・食物アレルギーに関する医学的知見、食物アレルギー患者会委員からの意見開陳

第3回(7月3日)

・外食等事業者からの意見開陳①

第4回(8月7日)

・外食等事業者からの意見開陳②

第5回(9月29日(今回))

① 食物アレルギー患者の食事に対する正しい知識について

② これまでの議論の整理

今後、さらに議論の整理を行うとともに、報告書の内容について検討し、平成26年末を目途に中間整理

# これまでの議論の整理(案) ～1. 基本的スタンス～

事項	患者側等からの主な意見等	事業者側等からの主な意見等	整理(案)
1. 基本的スタンス (情報提供の必要性)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食物アレルギー患者(親子)にとって、外食は憧れ・夢であるとともに、子供が外食・中食の経験を積むことは、社会への自立へ向け、大切なものと認識。</li> <li>・患者が外食や外泊をすることは一大事で、一口の誤食で全てが失われてしまうため、正確な情報提供が必要。外食に不自由な思いをしている多くの患者が、表示の読取りに悩まれている。</li> <li>・宿泊を伴う学校行事の際、宿泊施設がアレルギー対応を行っていない場合、子供の参加が難しいなど教育面での支障が生じる可能性。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アレルギーに係る情報の提供は、生命に関わる事項であり、間違いは許されない。</li> <li>・外食、外泊は楽しい体験を提供する場であり、その観点からも、事業者としても、患者の喜びのため、適切な情報提供を行っていく必要があると認識。</li> <li>・食物アレルギーの問題は安全をいかに担保するかが重要であり、加工食品のアレルギー表示に対する意識調査では、97.0%の患者で表示を意識され、97%は表示が役に立つと回答している認識。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食物アレルギーは、命に関わる事項であることから、外食等※においても、アレルギー情報が正確かつ適切に提供されることが望ましい。</li> <li>・また、患者の生活の質の改善や、子供の成長に伴い発生する外食等との関わりを踏まえると、社会的にもアレルギー情報の提供が望まれるところ。</li> </ul>
2. 基本的スタンス (義務化の取扱い)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食物アレルギーに対応する外食等事業者も増えているが、病態、症状等に理解がない中で情報提供が義務化されることは危険。</li> <li>・適正な情報提供が行われなければ誤食の原因となる。ただ情報提供が行われればよいというものではなく、情報の精度が重要。</li> <li>・加工食品の義務表示においても、内容のミスがあり、精度の担保が重要。事業者への周知が必要。</li> <li>・将来的には、推奨表示ではなく、義務表示としてほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アレルギー情報の提供に間違いは許されない。</li> <li>・加工食品では、アレルギーの表示を適切に行うため、製造現場において、原材料に関する正確な情報収集、コンタミネーション防止のための原材料区分、洗浄の徹底等のきめ細やかな管理措置を講じるとともに、表示に関する専任者をおいて対応しているケースもある。</li> <li>・外食等においては、             <ol style="list-style-type: none"> <li>① 全国的に展開するチェーン店から専門店、家族経営による店舗に至るまで規模が多様であること</li> <li>② メニューや原材料の仕入れ先が変更される業態が多いこと</li> <li>③ 同一の厨房において複数の料理を同時進行的に調理することが多いこと</li> </ol>             等を考慮すると、表示を全ての外食等事業者に義務付けることは実行可能性上難しい面がある。           </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・加工食品と同様に、外食等においてアレルギー情報の表示が義務化されれば、患者にとっては、選択肢が広がるというメリットがあるとも考えられるが、外食等という業態の特性を踏まえると、全ての外食等事業者が対応可能な形で、正確な表示が担保されることは難しく、正確な表示が行われなければ誤食の原因となり、かえって患者にとってデメリットになることから、表示の義務化については慎重に考える必要があるのではないかと。</li> <li>・まずは、外食等事業者に対し、食物アレルギーに関して正確な知識を持つことの重要性を浸透させるとともに、外食等事業者の規模・業態等の事情に応じ、アレルギー情報の提供促進のための取組が展開される必要があるのではないかと。</li> </ul>

※外食等：外食及び中食(あらかじめ容器包装されずに販売されるもの(注文に応じて容器に詰められるものを含む。))。例：量り売りするそうざい、宅配ピザ)を対象とする。

## これまでの議論の整理(案) ～2. 情報提供の内容～

事項	患者側等からの主な意見等	事業者側等からの主な意見等	整理(案)
<p>情報提供の内容に係る基本的考え方</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適正な情報提供が行われなければ誤食の原因となることから、ただ情報提供の取組が行われればよいというものではなく、情報の精度が重要。</li> <li>・加工食品の義務表示のような形での情報提供が行われれば望ましいが、難しいのであれば、対応可能な範囲で、正確な情報提供をしてほしい。</li> <li>・情報提供の際には、外食等事業者がリスクを考えて情報提供を行う(可能性表示等)のではなく、なるべく詳細な形での情報提供をお願いしたい。</li> <li>・食物アレルギー対応を行っているという情報提供をするのであれば、コンタミネーションの防止等の調理工程上の管理措置に関する情報提供も必要。</li> <li>・原材料の情報提供を行うのであれば正確なものとする必要があるが、現状、外食等の従業員の対応、メニュー内容等によるアレルギー情報の提供は信頼できるまでには至っていない。食物アレルギーは個人差があり、重篤な症状となることもあるため、研修等を通じて事業者に食物アレルギー等に関する情報を幅広く周知してほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・患者によって、症状は様々であることから、最終的には、患者が、提供された情報を基に、摂食可能かどうか判断してもらうしかないと考えている。</li> <li>・外食等、加工食品製造の業種を問わず、情報提供を行う場合は、医療関係者、行政関係者等の意見を聞きながら対応する必要。</li> <li>・加工食品の製造工程においても、原材料情報、配合(レシピ)等の正確な情報がない限り、正確な表示をすることは困難であり、信頼できる情報収集と管理体制が必要。</li> <li>・調理器具の共有や、厨房の共通化等の事情から、コンタミネーションの防止までは対応が難しいことから、Webサイト上で、その旨の注意喚起を促す情報を提供しているケースもある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報提供の内容については、現行の加工食品と同じレベル(原材料に係るアレルギー情報の表示)から、食物アレルギーの対応を行っていない旨の情報提供まで様々なレベルが考えられるが、高いレベルの情報提供を行う場合には、外食等事業者による調理工程等における対応の管理措置が必要となる。</li> <li>・したがって、各々の外食等事業者が、自らが対応可能な情報提供のレベルを理解し、その上で、情報提供を行っていくことが必要ではないか。</li> <li>・また、外食等事業者が行う情報提供のレベルアップのため、外食等事業者の規模・業態等の事情に応じ、アレルギー情報の提供促進のための取組が展開される必要があるのではないか。</li> <li>・情報提供を行う場合には、最新の医学的知見等が不可欠となることから、医療関係者等との連携を図りながら、取組を進めていく必要。</li> </ul>

## これまでの議論の整理(案)～2. 情報提供の内容～

事項	患者側等からの主な意見等	事業者側等からの主な意見等	整理(案)
<p>情報提供の内容① (アレルギーに直接関係する情報の提供)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食物アレルギーの原因食物としては、卵、牛乳、小麦、ピーナッツ、果物類、いくら、えび、そば、大豆、カニ、くるみの11品目で症例の約9割。</li> <li>・患者にとっては、信頼する判断基準は原材料に係る情報提供。</li> <li>・コンタミネーションなど、製造段階別の原材料の利用や混入が分かる形でのアレルギー成分の一覧表の提供をしてほしい。</li> <li>・盛り合わせ品については、単品ごとのアレルギーの情報提供を希望。</li> <li>・曖昧な対応をされるのであれば、食物アレルギーの対応はできないとはっきり対応してもらう方がいい。また、対応の可否の確認に時間が掛かる場合はその旨の情報提供をしてほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・加工食品におけるアレルゲンの表示の義務対象品目に係る情報提供を行っているケースや、推奨品目も含めて行っているケースもある。</li> <li>・アレルギー情報の提供を行うため、原材料の取引先との協力の下、使用する原材料について、規格書等を通じ把握するとともに、製造現場においては、コンタミネーションの防止のため、器具の洗浄や調理手順マニュアルを作成するなど、従業員に対応を徹底。</li> <li>・Webサイトにアレルギー対応として、自らが対応可能な範囲(「単品のアレルギーは対応可能だが、調味料に含まれることもあり、全てに対応することができかねる場合がありますので事前にお問合せください」やコンタミネーションまでの対応は困難である旨など)を明確に掲載するなど、あらかじめ情報提供しているケースもある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アレルギーに直接関係する情報提供を行う場合には、制度発足から一定期間が経過している加工食品におけるアレルギー表示の義務対象品目(及び推奨品目)に係る情報提供が基本となるのではないか。</li> <li>・その上で、コンタミネーションの防止措置が取られていない場合においては、その旨の注意喚起を行う情報提供もあわせて行われることが必要。</li> <li>・食物アレルギー対応を行っていない(難しい)場合には、中途半端な情報提供(回答)を行わず、できない旨の情報提供を迅速に行うことも、患者にとっては有益と考えられるのではないか。</li> </ul>
<p>情報提供の内容② (患者をサポートする情報の提供)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・持込み等を可能としているケースもある。</li> <li>・店舗への持込みや、持ち込んだ場合に解凍の可否について情報提供してほしい。</li> <li>・事故が発生した場合の医療機関の場所について情報提供してほしい。</li> <li>・患者から店舗に質問をしやすいように、アレルギー対応について相談に応じる旨について情報提供してほしい。</li> <li>・職員への研修を実施しているなどの情報についても開示してくれるとありがたい。</li> <li>・食事の幅、選択肢が広がる対応の実施(ドレッシングなどの別提供等)及びその情報提供をしてほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・持込みを可能としているケースもあり。</li> <li>・店舗への事前の連絡で、かなり融通が利き、それぞれの患者に即した対応(代替品の提供等)が可能な店舗もある。</li> <li>・地域の医療機関、医師との連携を行い、患者へ近隣の医療機関に関する情報提供を行っているケースもある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・仮に、外食等事業者が提供する料理等において、アレルギー対応を行うことができなくても、持込みの対応等に係る情報提供が行われれば、患者(家族を含め)の行動の幅を広げる可能性があるのではないか。</li> <li>・また、近隣の医療機関に関する情報提供については、事故時の対応を円滑に行う観点からも、情報提供されることが望ましいのではないか。</li> </ul>

# これまでの議論の整理(案) ～3. 情報提供の方法～

事項	患者側等からの主な意見等	事業者側等からの主な意見等	整理(案)
<p>情報提供の方法① (Webサイト等による文字情報提供)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・患者が外食等を検討する際には、突然店舗等を訪問するのではなく、事前に店舗に係る情報収集を行った上で、実際の店舗訪問を行うケースが多いことから、Webサイト等における事前の情報の提供があると助かる。</li> <li>・Webサイト上に、アレルギー一覧表の掲載や、掲載できない場合でも、アレルギー一覧表を店舗に設置している等の情報提供をしてほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報提供の方法として、Webサイトや携帯サイトによる情報提供、メニューへの記載、レジスターからの打ち出しによる対応、原材料、コンタミネーション等を含めたアレルギー一覧表の店舗での常備、利用者からの質問への対応(お客様相談室での対応を含め)を実施しているケースあり。</li> <li>・加工食品の表示においては、提供形式として、表、絵文字等を活用している事業者もいる。</li> <li>・メニューを2か月に1回は変更しており、コンタミネーションも含めて変わるため、その都度情報を更新しており、それを確認しないで古い情報で間違った情報を提供しないように指導。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・患者の選択の幅を広げるとともに、リサーチをスピーディーに行える観点から、店舗だけでなく、Webサイト等を通じた事前の情報提供が行われることが望ましいのではないかと。その際には、例えば、表などを使って分かりやすく情報提供されることも有益ではないかと。</li> <li>・ただし、情報提供を行う場合には、メニューの見直し等に合わせて、正確な情報に更新されることが必要。</li> <li>・また、文字情報には限界があることから、個別の問合せ等に対応できる旨の情報提供も併せて行われることが望ましいのではないかと。</li> </ul>
<p>情報提供の方法② (相対でのコミュニケーション)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・患者から店舗に質問をしやすいように、アレルギー対応について相談に応じる旨について情報提供してほしい。店員から尋ねられると質問もしやすい。</li> <li>・対面での情報提供を行う場合においても、対応に時間が掛かるのであれば、その旨をはっきり伝えてほしい。</li> <li>・患者との接点となった事業者側の従業員のコンタミネーション等に係る知識不足や独自判断で事故になったケースもある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・店頭での対応については、食物アレルギーの危険性を十分に認識させるとともに、細かい内容については、本部等に確認させることが重要ではないかと。</li> <li>・店員の教育の充実を図るとともに、曖昧な対応はさせず、本部の相談センター等において対応している。</li> <li>・宿泊施設の場合、予約から実際の宿泊までに一定期間があるケースが多いことから、電話等によりコミュニケーションを取りながら具体的なアレルギー対応について相談している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・文字情報だけでは、個別的な事例について対応できない可能性があるため、電話等を含めた相対でのコミュニケーションが併せて行われることが望ましいのではないかと。</li> <li>・相対でのコミュニケーションにおいては、患者との接点となる従業員が、患者側からの質問等に対し、責任をもって迅速に回答できる形が望ましいが、少なくとも、その従業員は、中途半端な理解の基に回答をするのではなく、内容が分からない場合には、責任者に回答を委ねるなどの対応をとることが必要ではないかと。その際、回答に時間が掛かるのであれば、その旨を伝えることも有益。</li> </ul>

# これまでの議論の整理(案) ～3. 情報提供の方法～

事項	患者側等からの主な意見等	事業者側等からの主な意見等	整理(案)
<p>情報提供の方法③ (事業者内の情報の共有)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・宿泊施設の予約を取った際に、従業員にアレルギーに関する情報を伝えていたが、他の従業員に周知されておらず、事故が発生。</li> <li>・事前情報は伝えてあったが、食堂における従業員間での情報共有がされていなかったことや、保育園から食物アレルギーに対応した食材の注文を受けていた従業員と配達する従業員の間で情報共有がなされていなかったことから、配達する従業員の独自判断で、食物アレルギーに対応していない食材に変更し、事故になったケースがある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・企業内ネットワークのサイトで常に最新情報を確認するように伝えている。</li> <li>・多岐にわたる業態と全国に店舗があり、集合教育だけでは追いつかないので、受講者をタイプ分けしたEラーニングシステムを導入している。</li> <li>・アレルギー対応を行う場合には、厨房だけでなく、配膳を行う仲居等にまで情報共有を徹底している。</li> <li>・事故を契機にマニュアルだけでなく、従業員が加工作業を行う際に分かるよう、商品に注意表示をするようになった。</li> <li>・修学旅行等では旅館・ホテル、旅行会社、医師、学校、行政等が連携して「食物アレルギー事前調査票」(保護者記入)を提示して事前の情報入手を行い、アレルギー児への対応を行っているところもある。</li> <li>・医療機関の情報提供も重要であり、地域の病院、医師との連携も行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・調理担当者、店舗スタッフ等の関係者の間で、食物アレルギーの対応に係る情報の共有がなされることが必要であり、アレルギー対応を行う場合には、そのための体制整備が必要となるのではないか。</li> </ul>

# これまでの議論の整理(案) ～4. 従業員等への研修等～

事項	患者側等からの主な意見等	事業者側等からの主な意見等	整理(案)
<p>① 従業員等への研修等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外食等事業者において食物アレルギーについて正しい知識を学ぶ機会(研修等)を設けてほしい(一般的知識、緊急時の対応等)。</li> <li>・各事業者団体の代表者等が食物アレルギーについて理解した上で、従業員に情報を伝えていくようにしてほしい。特に、緊急時の対応は必須事項。</li> <li>・外食等事業者においても、正しい知識に関する情報が乏しく、対応に苦慮しているのではないか。</li> <li>・外食等における食物アレルギー等に係る知識のレベルについては、事業者間で大きな差があるのではないか。少なくとも、コンタミネーション等の微量の物質からも発症する可能性があることを認識することがまず第一歩ではないか。</li> <li>・研修等(全国共通)の教材として、解説小冊子やDVD動画の作成(病状及び治療のことだけでなく、外食時に必要な食物アレルギーの知識、アレルギー表示をする際の見本例、誤食時の対応マニュアル等)や、消費者庁のWebサイトの充実を希望する。</li> <li>・医学的知見については、時々刻々と変わっていくので、教育するには最新の知見を用いたものとしてほしい。</li> <li>・従業員にまで意識を浸透させることが重要。</li> <li>・学校、保育園等の対応は進んでいるが、外食等事業者については、研修の機会がなく、適切な対応ができていないのではないか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業界において、資格制度を設け、その中でアレルギー情報も含めた教育を行っている。</li> <li>・企業内ネットワークのサイトで常に最新情報を確認するように伝えることで、従業員への知識の浸透を図っている。</li> <li>・研修については、①全従業員に研修を行い全体レベルのアップを図る方法と、②パート、アルバイトが対応できる範囲の教育(中途半端な対応ではなく上司、本部対応)が考えられるのではないか。</li> <li>・中小飲食店は、数も多く、経営者の認識や意識が異なっていることから、各団体の代表が意識を高めて全員に伝えていかなければならない。</li> <li>・多岐にわたる業態と全国に店舗があり、集合教育だけでは追いつかないため、受講者をタイプ分けしたEラーニングシステムを導入している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外食等においてアレルギー情報の提供を行う場合、従業員への食物アレルギー等に関する研修は、そのベースとなるものではないか。</li> <li>・また、従業員の入れ替わりが激しい外食等の業態としての特徴や、医学的知見が更新されていくことを考慮すると、不断に従業員教育が行われる必要があるのではないか。</li> <li>・併せて、現場の従業員に対して教育する内容と、専門的事項として本部や店舗責任者が回答することの仕分けを行った上で、従業員教育を行っていくことが必要ではないか。</li> <li>・また、病態としてのアレルギーの実態、現行の加工食品の表示等も含め、食物アレルギー全般に渡る基礎的な情報提供を国において行うとともに、外食等事業者が行う従業員教育の水準向上のため、外食等事業者の規模・業態等の実情に応じた従業員教育促進のための取組が展開される必要があるのではないか。</li> </ul>



## これまでの議論の整理(案) ～4. 従業員等への研修等～

事項	患者側等からの主な意見等	事業者側等からの主な意見等	整理(案)
② 患者等の理解促進	<ul style="list-style-type: none"> <li>・患者にとっても、現行のアレルギー表示に関する内容は分かりにくい。</li> <li>・誰が見ても分かるような、教育発信ツールを消費者庁のWebサイト等に掲載してほしい。</li> <li>・専門医であっても、各種ガイドライン等(文部科学省、厚生労働省、消費者庁、各自治体、日本学校保健会、専門医、栄養士等が作成したもの)に即した対応が行われていない現状がある。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・患者自身が、自らの病態・症状等に関する理解を高めることも、外食等における選択肢を拡大することに寄与する可能性。</li> <li>・そこで、病態としてのアレルギーの実態、現行の加工食品の表示等も含め、食物アレルギー全般に渡る基礎的な情報提供を国において行う必要があるのではないか。</li> </ul>