

# 外食・中食における食物アレルギーの 情報提供に関する実態調査業務

《調査報告書》

令和8年3月

調査委託者 消費者庁食品表示課

調査受託者 三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社



## 目 次

第1章 調査趣旨等.....	1
1. 調査目的.....	1
2. 調査方法.....	2
2.1 アンケート調査.....	2
2.2 ヒアリング調査.....	4
3. 調査の結果概要.....	7
3.1 アンケート調査.....	7
3.2 ヒアリング調査.....	8
第2章 アンケート調査結果.....	10
1. 団体の概要について.....	10
1.1 設立年.....	10
1.2 主たる活動地域.....	10
1.3 活動の対象としているアレルギー疾患.....	11
1.4 会員数（2025年9月1日時点）.....	12
1.5 団体の主な会員.....	12
1.6 団体の顧問等（職種）.....	13
1.7 微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症される方.....	14
2. 外食・中食の利用状況.....	15
2.1 外食・中食の利用の状況.....	15
2.2 新型コロナウイルス感染症発生前と比べた外食・中食する機会の変化.....	17
2.3 外食・中食する際に注意すべき点の認知状況.....	21
2.4 従業員による食物アレルギー対応の満足状況.....	22
2.5 アナフィラキシーやアレルギーの発症した又は恐れがあった事案.....	23
3. 外食・中食での情報入手状況.....	27
3.1 外食・中食での情報入手の状況.....	27
3.2 新型コロナウイルス感染症発生前と比べた情報入手状況の変化.....	29
3.3 新型コロナウイルス感染症発生前と比べた従業員からの問い合わせ状況の変化.....	30
3.4 外食・中食する際に従業員から食物アレルギーがあるか尋ねられることの抵抗感.....	31
3.5 外食・中食する際に食物アレルギーがあることの従業員への積極的な伝達状況.....	31
3.6 外食・中食しようとする際に、食物アレルギーに関する情報を入手するにあたって困った状況.....	35
3.7 外食・中食を利用する際に最低限必要となる情報.....	36
3.8 他の飲食店にも広がるとよい食物アレルギーに関する情報提供事例.....	37
3.9 外食・中食における食物アレルギーの情報提供に関して改善が必要だと思われる事項.....	41
4. 消費者庁作成パンフレット・動画教材.....	47
4.1 認知・利用状況.....	47
4.2 外食・中食における食物アレルギーに関する情報提供に関連して、パンフレットや動画教材で取り上げた方がよい事項.....	47
5. 小括.....	50

5.1	5.1 外食・中食の利用状況.....	50
5.2	5.2 外食・中食での情報入手の状況.....	52
5.3	5.3 従業員からの問いかけ、従業員への伝達.....	54
5.4	5.4 外食・中食を利用する際に最低限必要となる情報.....	55
5.5	5.5 食物アレルギーの情報提供に関して改善が必要と思われる事項.....	56
第3章	第3章 ヒアリング調査結果.....	58
1.	1. 微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方の捉え方.....	58
2.	2. アレルギー専門医からの指導内容.....	58
2.1	2.1 微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方.....	58
2.2	2.2 その他の方（微量のアレルゲンの摂取ではアレルギー症状を発症しない方）.....	59
3.	3. 外食・中食の利用状況.....	60
3.1	3.1 微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方の外食の利用状況.....	60
3.2	3.2 微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方の中食の利用状況.....	60
3.3	3.3 その他の方（微量のアレルゲンの摂取ではアレルギー症状を発症しない方） の外食の利用状況.....	61
3.4	3.4 その他の方（微量のアレルゲンの摂取ではアレルギー症状を発症しない方） の中食の利用状況.....	61
4.	4. 業種・業態による外食・中食の利用しやすさ.....	63
5.	5. 5～6年前と比べた外食・中食の利用状況の変化.....	63
5.1	5.1 微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方の外食の利用状況 の変化.....	63
5.2	5.2 微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方の中食の利用状況 の変化.....	63
5.3	5.3 その他の方（微量のアレルゲンの摂取ではアレルギー症状を発症しない方） の外食の利用状況の変化.....	64
5.4	5.4 その他の方（微量のアレルゲンの摂取ではアレルギー症状を発症しない方） の中食の利用状況の変化.....	64
6.	6. 外食・中食での情報入手.....	66
6.1	6.1 微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方の外食での情報入 手の状況.....	66
6.2	6.2 微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方の中食での情報入 手の状況.....	66
6.3	6.3 その他の方（微量のアレルゲンの摂取ではアレルギー症状を発症しない方） の外食での情報入手の状況.....	66
6.4	6.4 その他の方（微量のアレルゲンの摂取ではアレルギー症状を発症しない方） の中食での情報入手の状況.....	67
7.	7. 外食・中食での従業員対応.....	68
7.1	7.1 微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方における外食・中 食での従業員対応.....	68
7.2	7.2 その他の方（微量のアレルゲンの摂取ではアレルギー症状を発症しない方） における外食・中食での従業員対応.....	68
8.	8. 外食・中食での情報提供等に関する改善要望.....	69

8.1	事業者からの情報提供の方法を行政側が統一して示すことの有効性	69
8.2	その他、外食・中食の利用拡大に向けて必要な対応	70
9.	小括	71
9.1	アレルギー専門医からの指導内容	71
9.2	外食・中食の利用状況	71
9.3	外食と中食とでの利用の困難さの違い	72
9.4	5～6年前と比較した外食・中食の利用状況の変化	72
9.5	外食・中食の従業員対応	73
9.6	外食・中食での情報入手	73
9.7	外食・中食を利用するときの従業員等とのコミュニケーション	74
9.8	外食・中食における食物アレルギーの情報提供に関して改善してほしい点	74
第4章	まとめ	75
1.1	外食・中食における情報提供	75
1.2	外食・中食の利用拡大に向けた情報提供以外の取組	76



## 第1章 調査趣旨等

### 1. 調査目的

外食・中食における食物アレルギーに関する取組について、厚生労働省「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、国は情報提供に関する取組等を積極的に推進する旨の記載が追加され、「外食・中食における食物アレルギー表示については、それらを利用する消費者の需要や誤食事故等の実態に基づき、関係業界と連携し、実行可能性にも配慮しながら、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」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。令和6年度においては、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の実態調査を行うことで取組が実施されている優良事例等を収集するとともに、本実態調査を踏まえた動画研修教材の内容の充実を図る取組を進めている。

また、これまで消費者庁においては、平成26年に外食等事業者がアレルギー情報を提供する場合に係る基本的な留意事項をまとめた「外食等におけるアレルギー情報の提供の在り方検討会中間報告」（以下「中間報告書」という。）を策定しウェブサイトに公表しており、この中間報告も参考にしながら、業界等において、食物アレルギーに関する自主的な情報提供の促進が期待されている。

しかしながら、中間報告書の策定から10年以上経過し、食物アレルギーに関して情報提供をしている事業者間においても対応度合いに差が生じてきていることや、店舗におけるタッチパネル注文の普及や調理の自動化等の環境変化があることから、患者にとって信頼度の高い情報提供が行われるために調査を行う。

## 2. 調査方法

アレルギー患者団体を対象としたアンケート調査とヒアリング調査を実施した。

### 2.1 アンケート調査

#### 2.1.1 実施方法

調査専用ページを作成し、公募の形で調査を実施した。回答者にはウェブによる回答を依頼した。

調査実施の案内は、消費者庁ウェブサイトの新着情報、当社ウェブサイトの調査協力をお願い、当社 SNS（Facebook、X）で実施した。

#### 2.1.2 調査対象

食物アレルギーの方々を会員とする団体を対象とした。また、調査専用ページにおいて、対象団体を以下のように指定した。また、団体の代表者 1 名に回答いただくよう依頼し、回答者が団体の代表者であることを確認する設問を行い、団体の代表者と回答した場合に、その他の設問への回答が可能になるよう設定をした。

図表 1-1 本調査の対象団体

本調査の対象団体は、以下の項目に当てはまる団体

- 食物アレルギーに関する活動を実施
- 食物アレルギーのある方々を会員とする団体、又は、食物アレルギーのある方の保護者を会員とする団体
- 複数名で構成されている団体（※個人の回答は除く）

#### 2.1.3 調査期間

2025 年 9 月 1 日から 2025 年 10 月 19 日

## 2.1.4 調査項目

以下の内容を調査した。

なお、調査票の検討に際しては、医療関係者、食物アレルギー患者団体を対象としたプレヒアリングを行い、外食・中食利用時などの食物アレルギーに関する情報入手に課題がある場面や問題点、解決の方向性、調査票の回答しやすさ等の視点から意見を聴取した。

図表 1-2 アンケート調査の調査項目

### (1)団体について

- ・ 設立年
- ・ 主たる活動地域
- ・ 活動対象としているアレルギー疾患
- ・ 会員数（うち、微量<sup>1</sup>のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症される方の人数）
- ・ 団体の顧問等

### (2)外食・中食について

- ・ 外食・中食の利用状況（新型コロナウイルス感染症発生前と比べた変化）
- ・ 外食・中食するにあたって注意が必要な事項の認知状況
- ・ 従業員による食物アレルギー対応への満足状況
- ・ 食物アレルギーに関する情報の入手状況（新型コロナウイルス感染症発生前と比べた変化）
- ・ 従業員からの食物アレルギーがあるかの確認状況（新型コロナウイルス感染症発生前と比べた変化）
- ・ 従業員から食物アレルギーがあるか確認されることへの抵抗感
- ・ 食物アレルギーがあることに関する従業員への伝達状況
- ・ 食物アレルギーに関する情報入手に関して困った状況
- ・ 他の飲食店にも広がるとよい食物アレルギーに関する情報提供事例
- ・ 外食・中食を利用する際に最低限必要となる情報
- ・ アナフィラキシーやアレルギー症状を発症した又は恐れがあった（ひやりはっと）事案
- ・ 外食・中食における食物アレルギーの情報提供に関し、改善が必要な事項

<sup>1</sup> 例えば、調理者が意図していないアレルゲンの混入（コンタミネーション）程度の量

(3)食物アレルギー表示に関する啓発資材について

- ・パンフレット、動画教材<sup>2</sup>の認知・利用状況
- ・パンフレットや動画教材で取り上げた方がよい事項等

### 2.1.5 回答数・集計対象数

回答数は43件であり、有効回答数は38団体であった。

## 2.2 ヒアリング調査

### 2.2.1 実施方法

インターネットを通じてヒアリングを実施した。

### 2.2.2 調査対象

アンケート調査を回答した団体のうち、ヒアリング調査に協力可能と回答した団体から、回答内容のバランスを考慮し、自由回答において具体的に回答されている10団体を選定した。

### 2.2.3 調査期間

2025年11月26日から2026年1月22日

---

<sup>2</sup>パンフレット「外食・中食を利用するときに気をつけること」、動画教材「動画で見る・知る・学べる 外食・中食での食物アレルギー」[https://www.caa.go.jp/policies/policy/food\\_labeling/food\\_sanitation/allergy/](https://www.caa.go.jp/policies/policy/food_labeling/food_sanitation/allergy/)

## 2.2.4 調査項目

以下の内容を調査した。

図表 1-3 ヒアリング調査の調査項目

※微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状が発症する方と、その他の方の利用状況別に聴取した。

※外食・中食別に聴取した。

### (1)外食・中食の利用状況

- ・アレルギー専門医からの指導内容（外食・中食する際、どのくらいの量を食べられるのかについて指導を受けているか）

<外食・中食ができている場合>

- ・外食・中食できている飲食店の業態等
- ・外食・中食できている理由

<外食・中食ができていない場合>

- ・外食・中食できていない理由
- ・外食と中食とでの利用の困難さの違い
- ・外食・中食できる飲食店かどうかの確認方法
- ・外食・中食を利用するために必要な対応（情報提供、コンタミネーション対応等）
- ・5～6年前と比較したときに外食・中食の利用状況／利用状況が変わった理由、変わらない理由
- ・外食・中食の従業員対応への満足度／満足している理由、満足していない理由、どちらでもない理由

### (2)外食・中食できるかどうかの判断

- ①患者又は家族が食べられる／食べられないを判断するときに、食べられる量の判断方法
- ②アンケート調査において「食べられる／食べられないを患者又は家族が判断する必要があること」を知らなかったと回答している場合、知らなかった理由や必要がないと考える理由

### (3)外食・中食での情報入手

- ①外食・中食での情報入手の状況

<情報を得られている場合>

- ・得られている具体的な情報、得られている理由

<情報を得られていない場合>

- ・必要だが得られていない情報、得られていない理由

## ②外食・中食での情報入手の変化

- ・5～6年前と比較した際の外食・中食での情報の得られやすさ
- ・情報が得られやすくなった場合の背景（情報提供方法の変化、飲食店の意識の変化等）

## ③他の飲食店等にも広がるとよいと思う情報提供の例

## (4)外食・中食を利用するときの従業員等とのコミュニケーション

### ①食物アレルギーがあることに関する従業員への伝達状況

<伝えている場合>

- ・伝える情報・伝えるタイミング
- ・伝えた情報が役に立ったと思う場面等

<伝えていない場合>

- ・伝えていない理由

## (5)外食・中食における食物アレルギーの情報提供に関して改善してほしい点

- ・事業者からの情報提供の方法を行政側が統一して示すことは、患者がお店を選択する手段として有効だと思うか。

(例えば、事業者が実施している対応レベルが一目で分かる（チェックリストの）ような情報提供の方法)

### 3. 調査の結果概要

#### 3.1 アンケート調査

アンケート調査の調査結果概要を以下に示す。

図表1-4 アンケート調査の結果概要

##### 外食・中食の利用状況

- 微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方は、外食・中食ともに利用が「できていない」ことが多い。
- その他の方（微量のアレルゲンの摂取ではアレルギー症状を発症しない方）では、外食・中食ともに7割前後が利用「できている」。
- 中食の利用は、外食よりもできていない。

##### 新型コロナウイルス感染症発生前からの外食・中食の利用状況の変化

- 外食・中食ともに「変わらない」が多数だが、全体としてはやや利用が増え、中食よりも外食、微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方よりも発症しない方で、利用が「増えた」とする意見が多い。
- 利用機会が増えた理由は「治療が進んだこと」「事業者による対応の進展」「衛生面での改善」等である。

##### 従業員の食物アレルギー対応

- 従業員の食物アレルギー対応について「あまり満足していない」と「満足していない」と回答した団体が多数。特に微量のアレルゲンの摂取ではアレルギー症状を発症する方で「満足していない」ことが多い。

##### 外食・中食での食物アレルギーに関する情報入手状況

- 外食・中食での食物アレルギーに関する情報入手には、まだ課題があるが、新型コロナウイルス感染症発生前と比べて一定程度、改善が進んでいる。
- 微量の摂取でもアレルギー症状を発症する方は、中食でより情報が得られていない。

##### 外食・中食を利用する際に最低限必要となる情報

- 更新日、料理に使用している原材料のうちアレルゲンの情報、アレルゲン情報の対象範囲、店舗での食物アレルギー対応の有無が、最低限必要となる情報として挙げられた。これらに加えて微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症する方は、コンタミネーションの可能性、持ち込みの可否が挙げられた。

### 食物アレルギーの情報提供に関して改善が必要と思われる事項

- ホームページ等による情報提供の拡大、提供する情報の拡充、情報提供方法・内容の統一、気兼ねなく問い合わせができるような工夫、従業員教育の徹底、外食・中食における表示ルール等の啓発等が挙げられている。

## 3.2 ヒアリング調査

ヒアリング調査の調査の結果概要を以下に示す。

図表1-5 ヒアリング調査の結果概要

### アレルギー専門医による外食・中食の利用に関する指導

- アレルギー専門医から、外食・中食に特化した指導を受けていないことが一般的である。
- 微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症する方では、経口免疫療法で決められた摂取量は家庭の食事により摂取することが基本とされ、外食・中食は避けるよう指導されている傾向がある。
- その他の方でも外食・中食に特化した指導を受けていないことが多いが、外食・中食を利用する際のホームページのアレルギー情報の確認、店舗への事前確認等が指導されている例があった。

### 外食・中食の利用実態

- 微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症する方では、外食の利用を控えていることが多い。ホームページでの確認、店舗での再確認によりアレルゲンが含まれていないことを確認の上、利用している患者もいる。外食よりも中食の利用が難しいという意見が多くみられた。中食では調理工程でのコンタミネーションへの不安、ショーケース等に陳列時のアレルゲンの混入への不安がある。
- その他の方では、積極的に外食する患者が多くなっているが、家庭での考え方による違いがある。外食・中食を利用する際にはホームページでの確認だけになることが増える。外食と中食の利用しやすさに差はないという意見が多かった

### 5～6年前と比べた外食・中食の利用状況の変化

- 微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方では、アレルギー表示に取り組む飲食店の増加、低アレルゲンメニュー等の提供拡大、飲食店の衛生への意識向上、SNS等による情報共有の進展等により、外食の利用は増えている。一方、地域によっては取組が進展しておらず利用状況に変化はないという意見もあった。
- その他の方でも、アレルギー表示に取り組む飲食店の増加、治療が進んだことにより、外食の利用が増えている。一方、地域によっては取組が進展しておらず利用状況に変化はないという意見もあった。

- 中食は、外食に比べて取組が進展しておらず、利用状況に変化はないという意見が多い。

#### **外食・中食での情報入手**

- 大手チェーン店を中心にアレルギー情報は得られやすくなっているが、アレルギー情報の更新日、28品目以外の情報が得られない、小規模店での情報が得にくい、表示方法が統一されていないという状況がある。また、微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方ではコンタミネーションに関する情報入手が難しい。
- 中食では表示対象品目が限られるなど、外食に比べて提供される情報が不足している。

#### **外食・中食での従業員対応**

- 微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方では従業員への確認は必須となるが、アルバイトの知識不足や誤った回答、フロアと厨房との連携不備等の状況がある。その他の方では、コンタミネーションに関する情報の確認が不要となるため、従業員への確認は少なくなり、従業員の対応への許容度が高くなる。

#### **外食・中食での情報提供等に関する改善要望等**

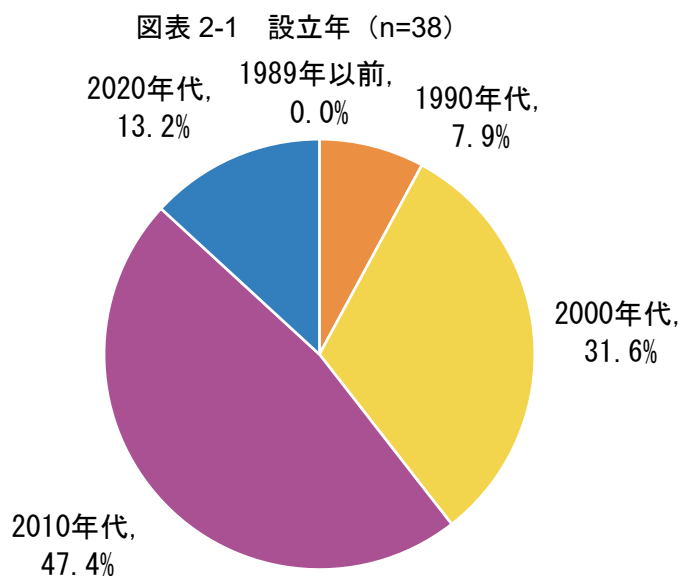
- 事業者からの情報提供の方法を行政側が統一して示すことについて、概ね有効であると回答された。
- その他、情報提供の拡充と徹底、従業員教育の徹底、患者からの問い合わせがしやすくなるような仕掛けが要望として挙げられた。

## 第2章 アンケート調査結果

### 1. 団体の概要について

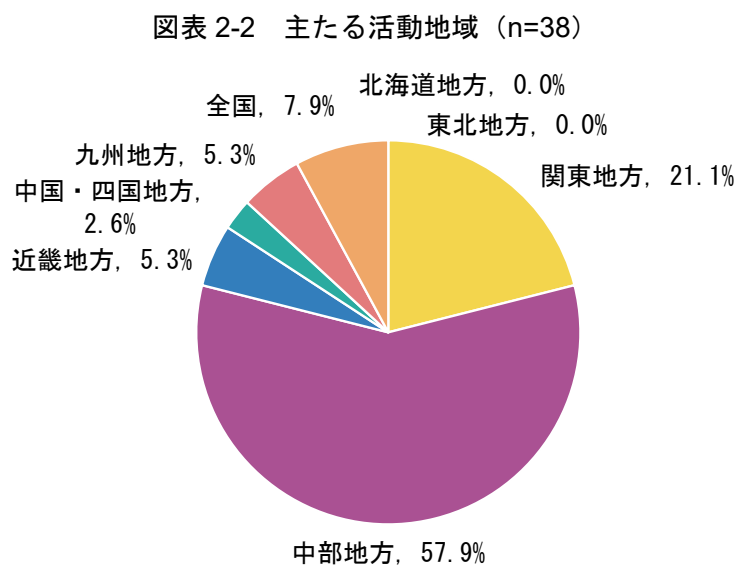
#### 1.1 設立年

2010年代に設立した団体が最も多く 47.4%である。



#### 1.2 主たる活動地域

中部地方を主たる活動地域にしている団体が最も多く 57.9%であった。次いで、関東地方が 21.1%、全国が 7.9%であった。

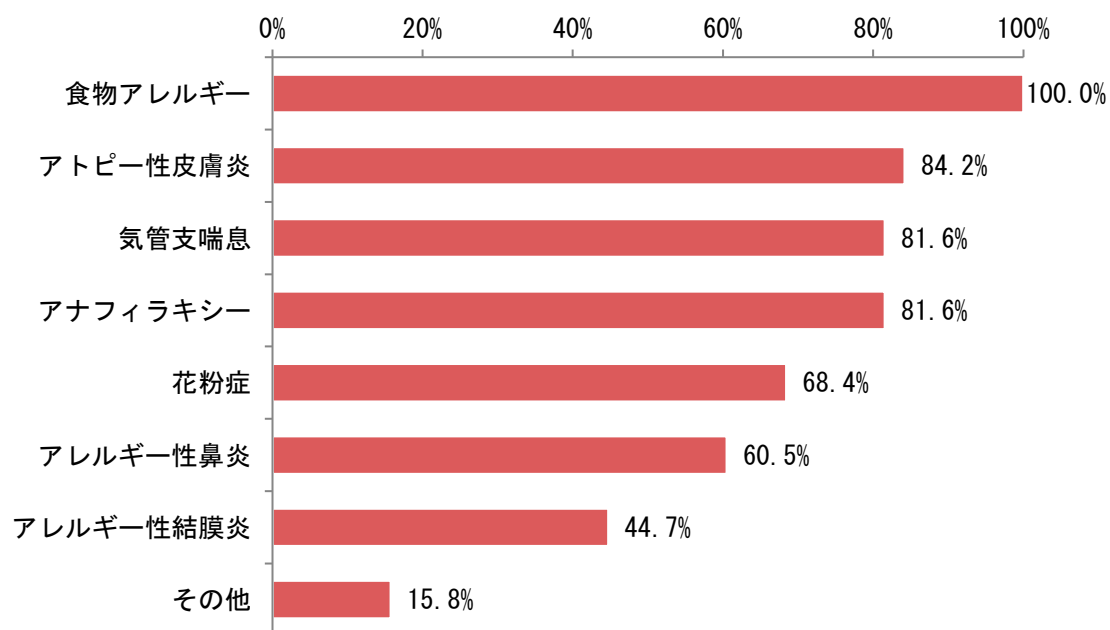


### 1.3 活動の対象としているアレルギー疾患

食物アレルギー以外に活動の対象としているアレルギー疾患は、アトピー性皮膚炎が最も多く 84.2%、次いで気管支喘息が 81.6%、アナフィラキシーが 81.6%であった。

その他のアレルギー疾患としては、ラテックスアレルギー、薬物アレルギー、金属アレルギー、消化管アレルギー、乳児消化管アレルギーの回答があった。

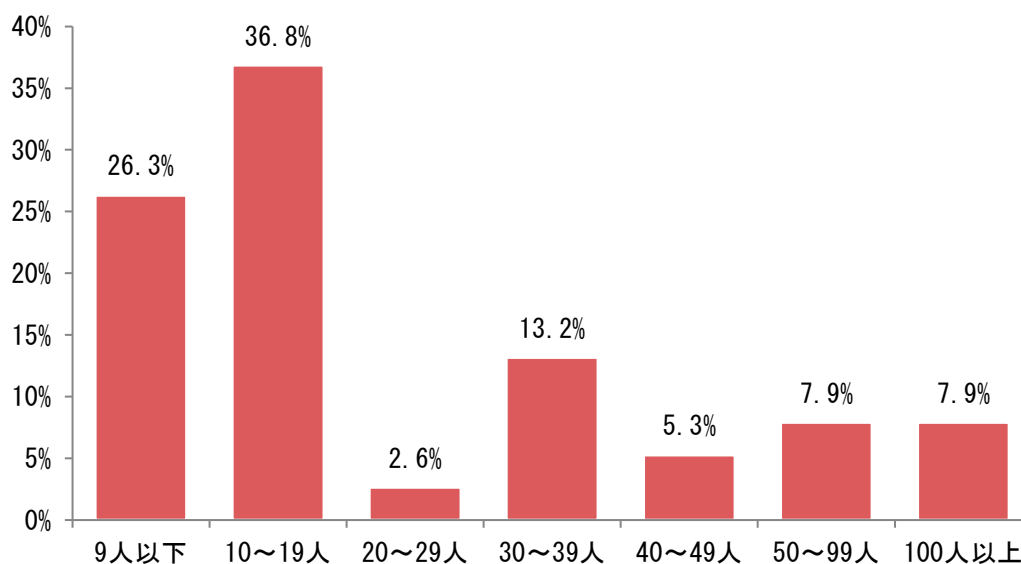
図表 2-3 活動の対象としているアレルギー疾患 (n=38) (複数回答)



#### 1.4 会員数（2025年9月1日時点）

2025年9月1日時点の会員数は10～19人が最も多く36.8%を占め、次いで9人以下が26.3%を占めている。平均会員数は75.8人であった。会員数が1,000人を超える団体を除いた平均会員数は31.9人である。

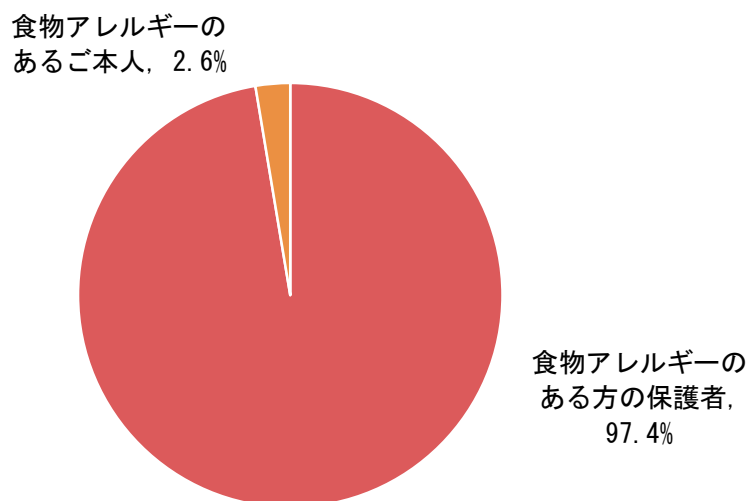
図表 2-4 会員数（2025年9月1日時点）（n=38）



#### 1.5 団体の主な会員

主な会員が「アレルギーのある方の保護者」である団体が97.4%、「アレルギーのあるご本人」である団体は2.6%であった。

図表 2-5 団体の主な会員（n=38）

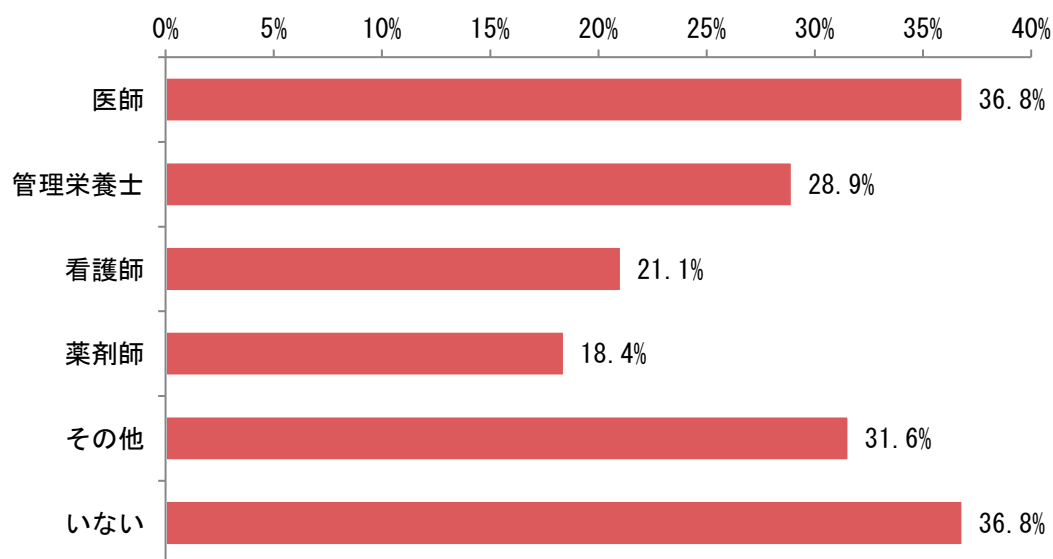


## 1.6 団体の顧問等（職種）

63.2%の団体には顧問等が関与している。顧問等の職種で多いのは「医師」、「管理栄養士」、「看護師」であった。

その他の職種では、保健師、保育士、アレルギーエデュケーター（pediatric allergy educator）、調理師、アレルギー対応食アドバイザー、研究者、小学校教員、税理士、防災士、他の食物アレルギー患者団体とする回答があった。

図表 2-6 団体の顧問等（n=38）（複数回答）

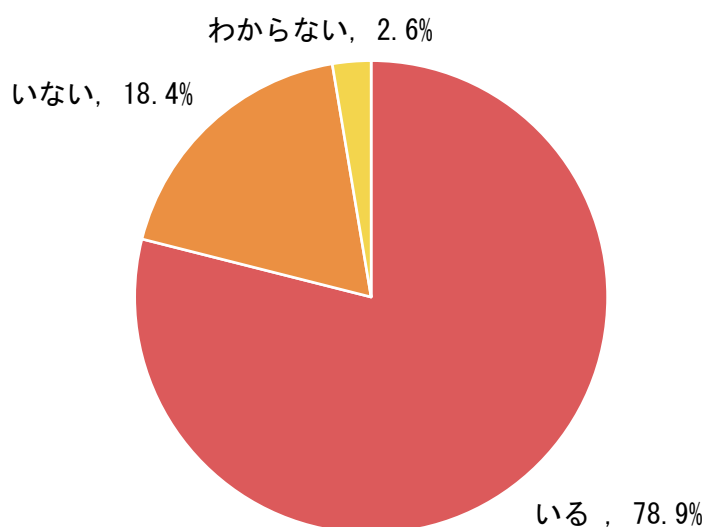


### 1.7 微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症される方

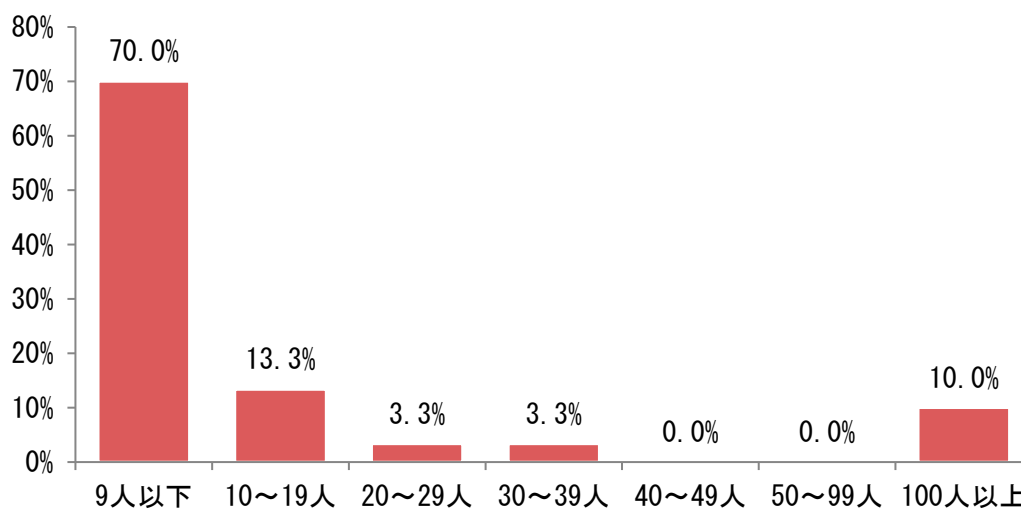
微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症される方がいる団体は 78.9%であった。微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症される方がいる団体のうち 70.0%では該当者数が 9 人以下であった。微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症される方の人数は平均 25.1 人であったが、会員数が 1,000 人を超える団体を除くと平均 12.2 人となる。

微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症される方が会員に占める比率は、平均 31.2%であり、30%超 40%以下の団体が最も多くなっている。

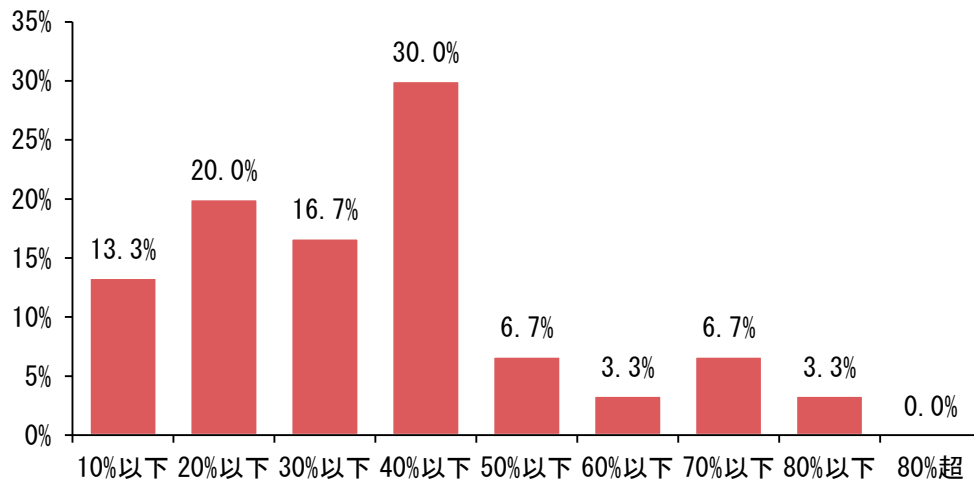
図表 2-7 微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症される方の有無 (n=38)



図表 2-8 微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症される方の人数 (n=30)



図表 2-9 会員に占める微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症される方の比率 (n=30)



## 2. 外食・中食の利用状況

### 2.1 外食・中食の利用の状況

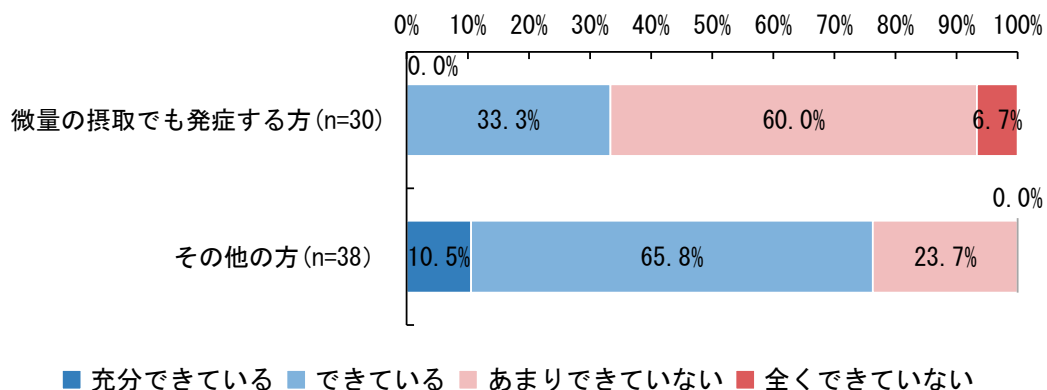
#### 2.1.1 外食の利用の状況

微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症される方では、外食を「充分できている」団体はなく、「できている」が 33.3%、「あまりできていない」が 60.0%、「全くできていない」が 6.7%であった。

その他の方では、外食を「充分できている」が 10.5%、「できている」が 65.8%、「あまりできていない」が 23.7%であり、「全くできていない」団体はなかった。

「充分できている」「できている」と回答した割合の合計は、微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症される方では 33.3%、その他の方では 76.3%で、その他の方の方が外食を利用できているとする比率が高い。

図表 2-10 外食の利用の状況



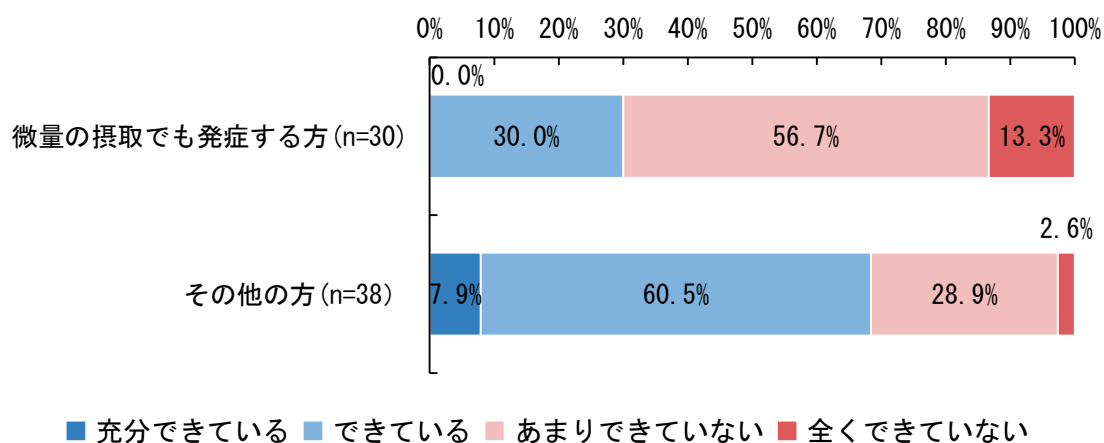
## 2.1.2 中食の利用の状況

微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症される方では、中食を「充分できている」団体はなく、「できている」が 30.0%、「あまりできていない」が 56.7%、「全くできていない」が 13.3%であり、外食よりもやや利用が難しい傾向がみられた。

その他の方では、中食を「充分できている」が 7.9%、「できている」が 60.5%、「あまりできていない」が 28.9%、「全くできていない」が 2.6%であり、その他の方でも、外食より中食の方がやや利用できていない傾向がうかがえる。

中食を「充分できている」「できている」とする団体の合計は、微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症される方では 30.0%、その他の方では 68.4%であり、その他の方では半数を超えている。

図表 2-11 中食の利用の状況



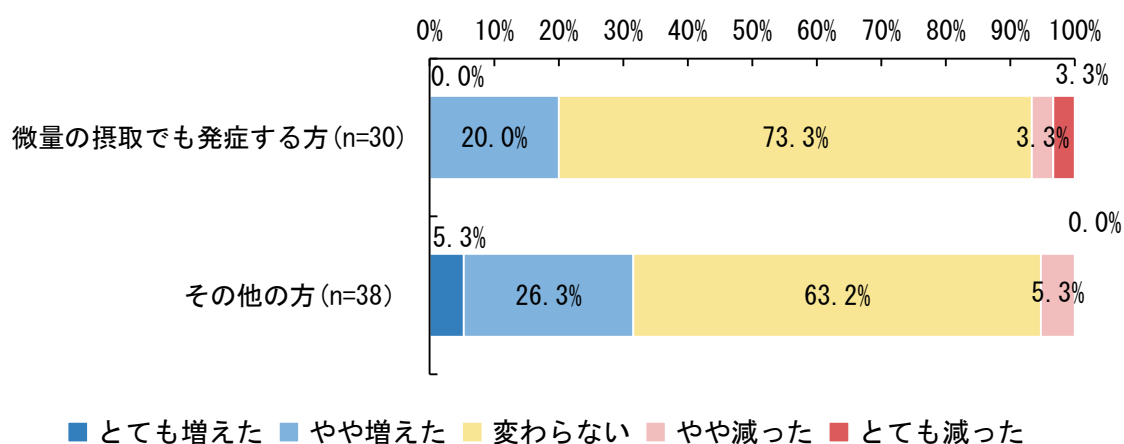
## 2.2 新型コロナウイルス感染症発生前と比べた外食・中食する機会の変化

### 2.2.1 外食する機会の変化

微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症される方、その他の方ともに、新型コロナウイルス感染症発生前と比べて外食する機会は「変わらない」と回答する団体が多くなっている。一方で微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症される方では 20.0%、その他では 31.6%で外食する機会が増えている。微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症される方と比べ、その他の方で外食する機会が増えているとの回答が多くなっている。

微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症される方では外食する機会が「とても減った」と回答した団体が 1 団体 (3.3%) あった。

図表 2-12 新型コロナウイルス感染症発生前と比べた外食する機会の変化



外食する機会が増加した理由、変わらない理由、減少した理由として以下の自由回答があった。

増加した理由としては「治療が進み食べられるものや量が増えた」「子供（患者）の成長による外食機会の増加」が挙げられるとともに、「外食事業者による対応の進展」も挙げられている。また、新型コロナウイルス感染症への対策として、手指の洗浄などの「衛生面での改善」が増加した理由として挙げられている。

減少した理由としては、利用できていた飲食店が新型コロナウイルス感染症の影響等により閉店したことが挙げられた。

図表2-13 外食する機会が増加した理由、減少した理由

**【増加した理由】**

○治療による改善

- ・家庭での免疫療法が進み、食べられるものや量が増えた
- ・負荷試験で食べられる量が増えた

○子供の成長（交友の拡大）

- ・子供が成長して行動・交友範囲が広がり、外食する機会が増えた
- ・子供の成長により家族以外の人との外食が増えた
- ・子供の年齢が上がったことにより生活スタイルが変化し外食が増えている

○生活スタイルの変化

- ・仕事を変えたため、出先で食べるが増えた
- ・仕事で帰りが遅くなるため
- ・進学のため上京したから

○外食事業者の対応の進展

- ・社会の流れでアレルギー対応メニューが増えてきたため
- ・表示も進み、アレルギーの認知度が上がってきている

○衛生面での改善

- ・レストランなどでも手指の洗浄がしやすい環境があり、安心して清潔に食事が楽しめるようになった
- ・清潔になった

**【変わらない理由】**

○信頼できる店舗の利用に限っている

- ・信頼できる店舗・商品に絞って利用しているため、増減に変化はない

○外食の利用を控えている

- ・安全性の確保が難しくもともと利用を控えており、増減に変化はない
- ・もともと表示がされていなかったり、間違っていたりして信頼できないため、外食の利用を控えており、利用状況は変わらない
- ・家庭での調理が最も安心できるため増減に変化はない

### 【減った理由】

#### ○利用できる店舗の閉店

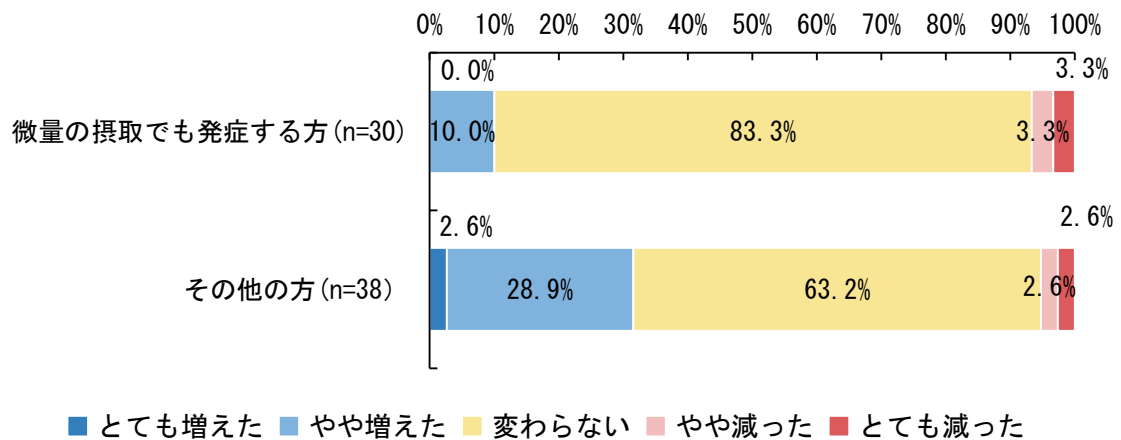
- ・もともと発症するアレルゲンを使用していない店が少なく、数少ない店がなくなると次の店を探すまでに時間がかかる
- ・新型コロナウイルス感染症の蔓延により店舗が撤退すると、行ける店が減り、外食の機会が減る。

### 2.2.2 中食する機会の変化

外食と同様、新型コロナウイルス感染症発生前と比べて中食する機会は変わらないと回答した団体が多い。

外食と同様、微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症される方よりも、その他の方で、中食する機会が増えていると回答した団体が多くなっているが、増えているという回答の比率は外食よりも少なくなっており、中食の方が外食よりも利用の拡大状況は限定的であることが示唆される。

図表 2-14 新型コロナウイルス感染症発生前と比べて中食する機会の変化



中食する機会が増加した理由、変わらない理由、減少した理由として以下の自由回答があった。増加した理由、変わらない理由は外食と大きな違いはなかった。

図表2-15 中食する機会が増加した理由、減少した理由

**【増加した理由】**

○治療による効果

- ・ 負荷試験で食べられる量が増えたから
- ・ 治療が進んだ
- ・ 家で医師から許可の出ている範囲でゆっくり食べ、次回は店舗で楽しむはじめの一步にしている。

○子供の成長（交友の拡大）

- ・ 子供の年齢が上がったことにより生活スタイルが変化し中食が増えている

○生活スタイルの変化

- ・ 仕事で忙しいため
- ・ 在宅が増えたため買って試す機会が増えた
- ・ 上京したため

○中食事業者の対応の進展

- ・ 表示がある商品が増えたため購入しやすくなった
- ・ 表示も進み、アレルギーの認知度が上がってきている
- ・ 飲食店のテイクアウトの種類が増えた
- ・ お持ち帰りの品が充実してきたから

○衛生面での改善

- ・ 清潔になった

**【変わらない理由】**

○信頼できる店舗の利用に限っている

- ・ 信頼できる店舗・商品に絞って利用しているため、増減に変化はない

○中食の利用を控えている

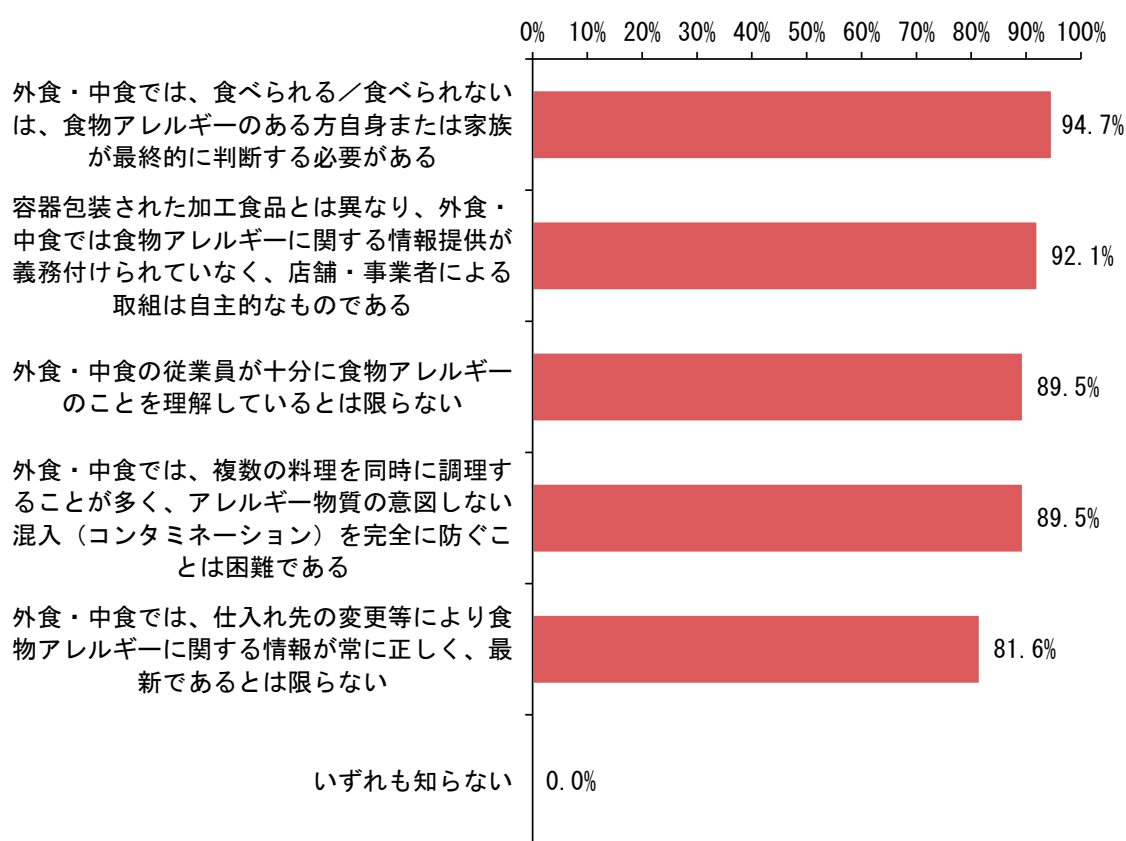
- ・ 安全性の確保が難しくもともと利用を控えており、増減に変化はない
- ・ もともと表示がされていなかったり、間違っていたりして信頼できないため、中食の利用を控えており、利用状況は変わらない
- ・ 家庭での調理が最も安心できるため増減に変化はない

### 2.3 外食・中食する際に注意すべき点の認知状況

外食・中食するにあたって注意する必要があることについて知っているか聞いた。「食べられる／食べられないは食物アレルギーがある方または家族が最終的に判断する必要があること」は 94.7%、「外食・中食では食物アレルギーに関する情報提供が義務づけられておらず、自主的な取組であること」は 92.1%が知っていた。「食物アレルギーに関する情報が常に最新であるとは限らない」ことについて知っている団体は 81.6%となり他の項目よりやや少なくなっている。

図表 2-16 外食・中食を利用する際に注意する必要がある点の認知状況

(n=38) (複数回答)



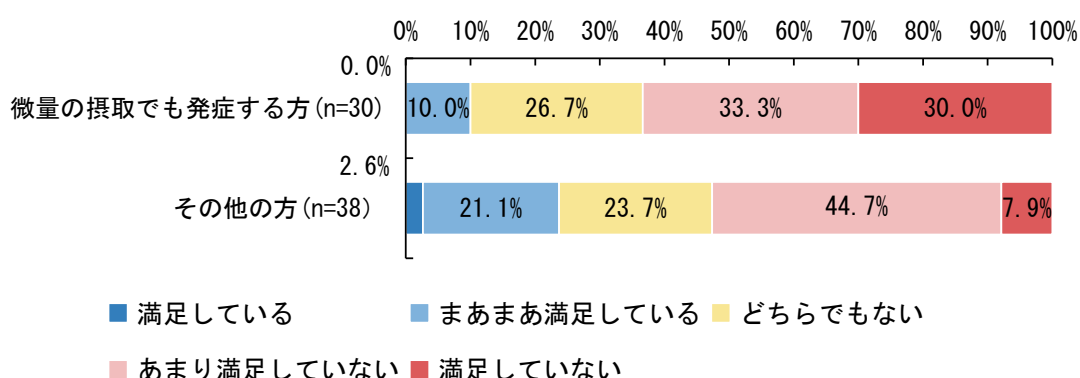
## 2.4 従業員による食物アレルギー対応の満足状況

### 2.4.1 外食での従業員による食物アレルギー対応の満足状況

外食での従業員による食物アレルギー対応に満足している団体は、微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症される方で 10.0%、その他の方で 23.7%であった。一方、満足していない団体は、それぞれ 63.3%、52.6%となった。

全般的に従業員による食物アレルギー対応に満足していない団体が多く、また、微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症される方の方が、その他の方よりも満足していない割合が高い。

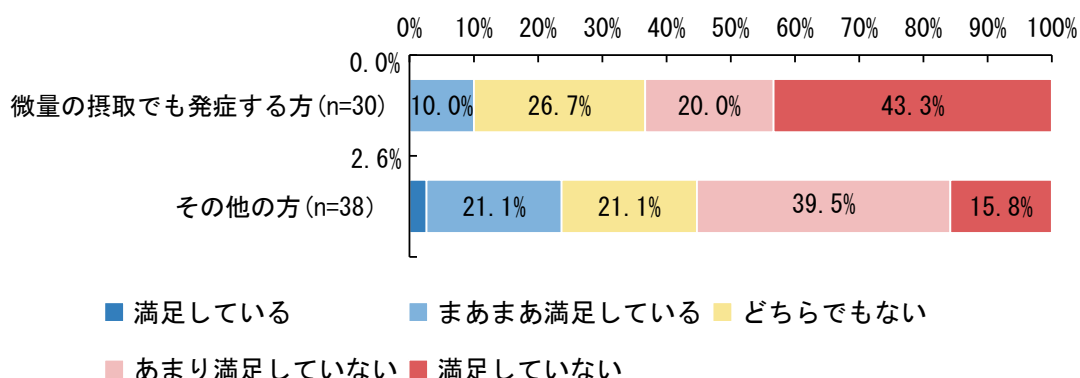
図表 2-17 外食での従業員による食物アレルギー対応の満足状況



### 2.4.2 中食での従業員による食物アレルギー対応の満足状況

中食での従業員による食物アレルギー対応に満足している団体は、微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症される方で 10.0%、その他の方で 23.7%であり、外食と同じであった。満足していない団体は、それぞれ 63.3%、55.3%であったが、「満足していない」と回答する団体が外食よりも多くなっている。

図表 2-18 中食での従業員による食物アレルギー対応の満足状況



## 2.5 アナフィラキシーやアレルギーの発症した又は恐れがあった事案

### 2.5.1 外食でのアナフィラキシーやアレルギーの発症した又は恐れがあった事案

会員が外食によって、アナフィラキシーやアレルギー症状を発症した又は恐れがあった（ひやりはっ）事案を経験したときの状況や原因等を自由回答形式で聞いた。主な事案の内容を以下に示す。

このような事案が発生した原因としては「患者・保護者の確認不足・思い込み」「表示された情報や従業員の回答の間違い・不足・情報の更新漏れ」「料理の誤提供」「従業員の知識・理解不足」「調理過程でのコンタミネーション」「トングやテーブル等に残留したアレルゲン」に整理できるものと考えられる。

図表 2-19 外食でのアナフィラキシーやアレルギー症状を発症した又は恐れがあった事案（主なもの）

#### ○患者・保護者の確認不足、思い込み

- ・フライドポテトには小麦粉は使われていないと思い込み注文したが、味付けのために小麦粉が使われていたため、アナフィラキシーを発症した。
- ・久々に訪れたチェーン店で、以前はポテトに小麦粉が使われていなかったため、事前の確認をせずに注文したが、小麦粉を使用するよう変更されていた。一口食べたときに気がつきアナフィラキシーは発症しなかった。
- ・他の飲食店でいつも食べていたコブサラダを食べたらドレッシングにピーナッツが入っていて症状が出た。
- ・全てのメニューにピーナッツが使われていないことを確認し、何年も行きつけにしていた店で季節限定商品を食べたらピーナッツが入っていてエピペン®を打ち、クリニックで点滴した。
- ・見た目からえびが入っていないと自己判断してチャーハンを食べたところ痒くなった。
- ・マンゴージュースに乳成分が入っていることに気づかなかった。

#### ○表示された情報や従業員の回答の間違い・不足・情報の更新漏れ

- ・アレルゲン表記に誤記載があり、アナフィラキシーを発症した。
- ・店内のディスプレイ等でアレルゲン情報を見ることができず、ラーメンにりんごが使用されているとは推測ができずに誤食した。
- ・レストランで、たまたま使われた代替品で発症した。メニューにアレルゲン表記があっても正しくないことがある。
- ・親子丼を注文した際、商品に小麦粉を使っていないことを確認したが、出てきた商品の米が麦ご飯だった。
- ・店舗からのサービスとしてデザートのアイスクリームの提案があった。原材料に卵

が入っていないかを確認し、入っていないという回答だったが、実際には卵が入っておりアナフィラキシーになった。

#### ○料理の誤提供

- ・メニューと実際に提供された食事の内容が違っていた。
- ・アレルギー表を確認して注文したが、実際の配膳された内容と違った。
- ・アレルギー除去のお子様プレート注文したが、店側が誤って普通のメニューにあるお子様プレートを提供した。
- ・小麦・乳を含むカレーと低アレルギーメニューのカレーを扱っている飲食店で、低アレルギーメニューのカレーを注文したが、アレルギー症状を起し病院に行った。カレーの色が同じであるため、提供間違いの可能性はある。
- ・ステーキレストランのチェーン店で卵アレルギーの子供に、卵入りのハンバーグをパートの従業員が作って誤提供され、救急搬送された。

#### ○従業員の知識・理解不足

- ・乳製品不使用のパンを用意してくれたとのことだったが、よくよく聞いたら、バターが入っていた。
- ・ホテルに宿泊する際、乳製品アレルギーがあるため事前にメニューの相談を料理長とメール、電話でしていた。当日ナポリタンを食べ始めたところアナフィラキシーショックを起し救急搬送された。ナポリタンに含まれたウィナーにカゼインが含まれていた。出来合いのソースの中のウィナーについてアレルギー表示がなかったため、そのまま提供されていた。
- ・事前に念入りな打合せをしたにも関わらず、小麦アレルギーの児童に「麩」が提供され救急搬送となった。
- ・粒マスタードの摂取ができないことを伝えたにもかかわらず、盛りつけの華やかさの演出のためにマスタードが使われてしまった。
- ・鉄火丼のうずら卵の除去が対応できると言われたので注文したが 2 口食べただけで具合が悪くなってしまった。一度、うずらの卵を乗せて取り除いたものを提供した可能性があるのではないかと思っている。
- ・スキー場の食堂で、写真付きお子様メニューのアレルギー表示を確認しオーダーしたところ、メニューの写真には載っていなかった胡麻ドレッシングがかかっていた。食べる前に気づき店員に確認し、作り直してもらった。ドレッシングをかけたのがアルバイトで、胡麻ドレッシングに卵が含まれていることを知らなかった。

#### ○調理過程でのコンタミネーション

- ・フライドポテトをいつも購入しない店舗で購入した際、食品に小麦は含まれなかったが、油に含まれていてアレルギー症状が出てしまった。

- ・アレルギーを含むメニューは注文していないが食事中にアレルギー症状が発症した。調理場の方に確認したところ、アレルギーを調理したときのお鍋や調理器具でのコンタミネーションが考えられた。
- ・低アレルギーメニューの中からハンバーグプレートを注文したが、ハンバーグが一般のグリルと同じもので焼かれていたため、アレルギー症状が出た。
- ・アイス屋で乳入りのアイスをすくったディッシャーをそのまま使用されそうになったので替えてもらった。

#### ○トングやテーブル等に残留したアレルギー

- ・レストランのドリンクバーでジュースを飲んだところ蕁麻疹が出た。カルピスと同じボタンと注ぎ口になっていた。
- ・マヨネーズを使っていないメニューを頼んだのに、皿にマヨネーズが少し付着していた。
- ・ビュッフェ形式のお店でメニューの説明を受け、トングも新しく出してもらったがアナフィラキシーを起こした。ビュッフェ形式のため、まわりの食品から混入した可能性がある。
- ・くるみだれの五平餅を提供している店で、くるみ不使用のメニューを頼んだが目の腫れなど症状が出た。そのとき幼児用のおもちゃなどがあり、それを利用したりもした。食器の共用、コンタミネーション、おもちゃに触れる場合も症状が出る場合がある。

### 2.5.2 中食でのアナフィラキシーやアレルギーの発症した又は恐れがあった事案

会員が中食によって、アナフィラキシーやアレルギー症状を発症した又は恐れがあった（ひやりはっ）事案を経験したときの状況や原因等を自由回答形式で聞いた。主な事案の内容を以下に示す。

原因は外食と同様のものに整理できるものと考えられる。

図表 2-20 中食でのアナフィラキシーやアレルギーの発症した又は恐れがあった事案  
(主なもの)

#### ○患者・保護者の確認不足、思い込み

- ・惣菜コーナーで、商品のアレルギー表示の札を確認したが、乳の表示を見落とし誤食してしまい、アナフィラキシーを起こしてしまった。
- ・アレルギーは卵白だが、加熱すれば 1 個分食べても発症しない。加熱済みかと思って食べさせたところ加熱が甘く、症状が出てしまった。
- ・サラダのトッピングに木の実が使われていたが、気づかないまま量り売りしてもらい、新幹線の中で食べるときに気づいた。
- ・ほうれん草の胡麻和えを購入し食べたところ、アーモンドが入っていた。思い込み

で確認していなかったことが原因である。親が一口食べて気づき、子供は大丈夫だった。

#### ○表示された情報や従業員の回答の間違い・不足・情報の更新漏れ

- ・アレルギーが使われていない商品を購入したが、食べてすぐに症状が出た。問い合わせるのは気が引けたが、注意喚起のために伝えたところ、店舗での表示案内のミスがわかった。
- ・乳・卵についての有無は表示してあったが、大豆についての表示がなく誤って大豆粉入りの米粉パンを買ってしまった。食後に症状が出始めて、2 時間後には全身に蕁麻疹が広がったため、そこでようやく食物アレルギーを疑った。ウェブサイトを見ると原材料が全記載されていて、購入商品に大豆粉が使用されていることがわかった。
- ・店員による口頭でのアレルギー説明をもとにドーナツを買って帰り、家で食べたところアナフィラキシーを起こした。
- ・アレルギー表示もあるお店で、原材料等を確認して焼き鳥弁当を購入したが、食後に喉に違和感があり救急外来を受診した。店に問い合わせをすると、「たれ」に乳成分が使用されていたことが分かった。
- ・手作りのパン屋で、乳アレルギーの子供が、従業員に原材料を確認して購入したにもかかわらず乳が入っており救急搬送された。店主に確認をしたら原材料のクリームが規格変更で乳入りになっていたことを見落とししていた。

#### ○従業員の知識・理解不足

- ・アレルギー表示はなく口頭での対応のみと言われた店で、乳アレルギーの旨を伝えて乳は入っていないと回答をもらって購入したが、食べたらショック症状が出て病院へ搬送された。実際には生クリームが混ぜてあった。乳アレルギーは牛乳アレルギーだと思っていたので生クリームは大丈夫だと判断したと店から謝罪があった。
- ・パン屋で使用しているアレルギーに乳が書かれていない商品があり、店に確認をして購入したが、食べたらアレルギーショックを起こした。店に確認すると脱脂粉乳が入っており、店主の認識では脱脂粉乳くらいはアレルギーではないと思っていたと回答された。
- ・店頭販売のアイスで、原材料の確認をして購入したが、食後に蕁麻疹等の症状が出た。店に確認すると、アレルギーの知識のないスタッフが他のスタッフに確認せず、アレルギーを使用しているアイスを販売してしまったことが原因だった。

#### ○調理過程でのコンタミネーション

- ・アレルギー対応のメニューを頼んだにも関わらず、食後に、全身に蕁麻疹が出た。電話で問い合わせ、製造ラインでの混入などがなかったことが確認できた。原因は、調理スタッフがチーズなどの乳製品を扱った後、手洗いをせず、手袋を変えずにアレルギー対応の調理をしたことが原因と思われるとの回答があった。

- ・パン屋で米粉のみのパンを作っているパン屋があり、小麦アレルギーがあることを伝えて、原材料の確認をした。しかし、食べるとアナフィラキシーとなった。恐らくパン屋の方は、コンタミの知識がなく、微量の小麦が反応することを理解されていないと感じた。

#### ○トングやテーブル等に残留したアレルゲン

- ・ケーキのショーケース内でアレルゲン不使用ケーキの隣にアレルゲン使用ケーキが置かれており、アレルゲン不使用ケーキではあったが、こわごわ食べた。

### 3. 外食・中食での情報入手状況

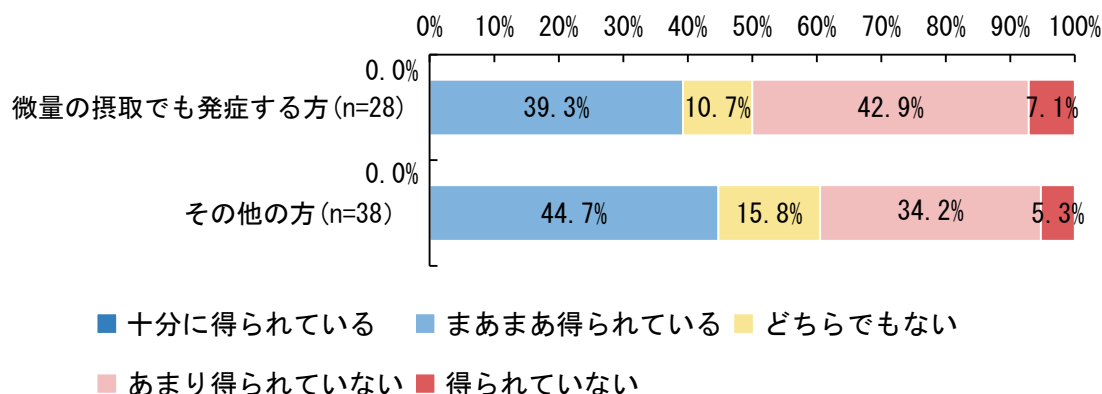
#### 3.1 外食・中食での情報入手の状況

##### 3.1.1 外食での食物アレルギーに関する情報の入手状況

外食する際、食物アレルギーに関する情報を得られているのは、微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症される方で 39.3%、その他の方で 44.7%であった。一方、得られていないのは、それぞれ 50.0%、39.5%であった。

微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症される方では、外食での食物アレルギーに関する情報が得られていないと回答する団体の方が多く、その他の方では、得られていると回答する団体の方が多くなっている。微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症される方では得られていない比率が 50.0%となり、得られている比率の 39.3%よりも高い。その他の方では得られている比率が 44.7%であり、得られていない比率 39.5%よりやや高くなっている。

図表 2-21 外食での食物アレルギーに関する情報の入手状況



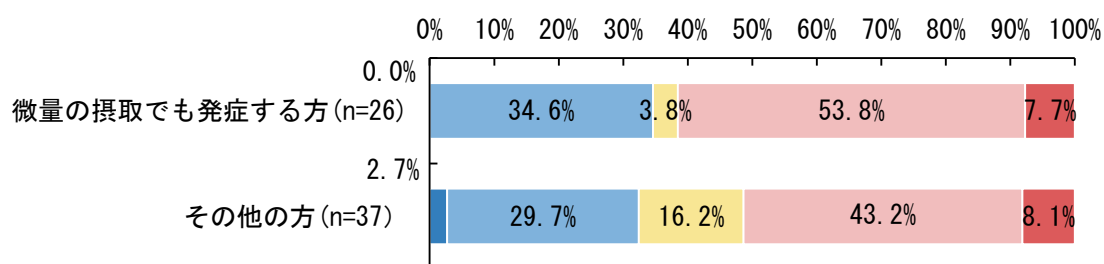
(注) 外食が「全くできていない」と回答した団体は設問対象外

### 3.1.2 中食での食物アレルギーに関する情報の入手状況

中食する際、食物アレルギーに関する情報を得られているのは、微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症される方で 34.6%、その他の方で 32.4%であった。一方、得られていないのは、それぞれ 61.5%、51.4%であった。

外食と比べ、得られていないとする回答が多く、外食よりも中食での情報入手が困難であることがうかがえる。ただし、その他の方では、外食では回答がなかった「十分に得られている」の回答が1団体あった。

図表 2-22 中食での食物アレルギーに関する情報の入手状況



- 十分に得られている ■ まあまあ得られている ■ どちらでもない
- あまり得られていない ■ 得られていない

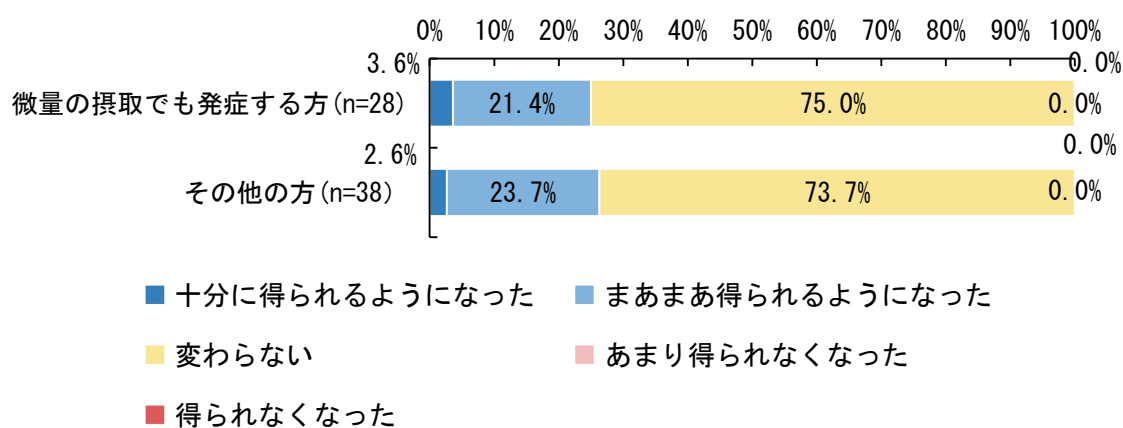
(注) 中食が「全くできていない」と回答した団体は設問対象外

## 3.2 新型コロナウイルス感染症発生前と比べた情報入手状況の変化

### 3.2.1 外食での情報入手状況の変化

新型コロナウイルス感染症発生前と比べて、外食での食物アレルギーに関する情報を「得られるようになった」とする回答は、微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症される方で 25.0%、その他の方で 26.3%と、ほぼ同様になっている。「変わらない」と回答した団体が 75.0%、73.7%と多いものの、情報が得られるようになったと回答する団体が約 4 分の 1 程度となり「得られなくなった」と回答する団体はない。一定程度、外食での情報の入手の状況が改善されているものと考えられる。

図表 2-23 外食での食物アレルギーに関する情報入手状況の変化

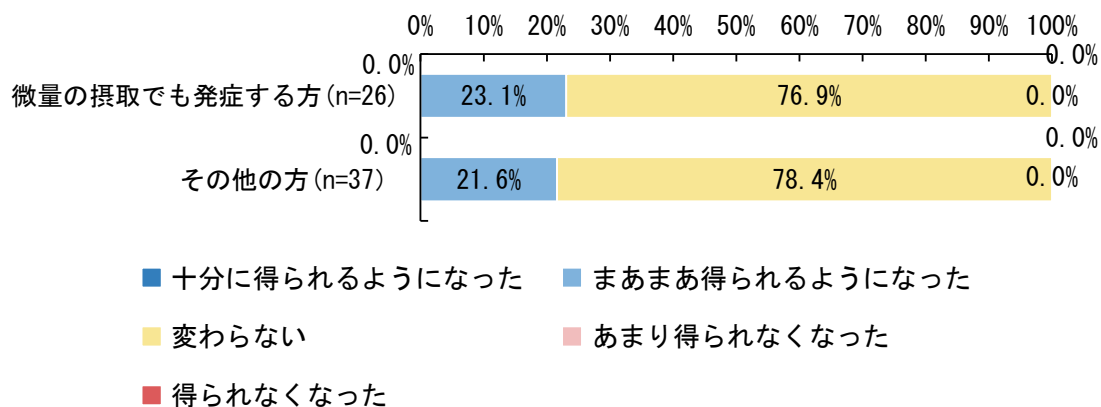


(注) 外食が「全くできていない」と回答した団体は設問対象外

### 3.2.2 中食での情報入手状況の変化

新型コロナウイルス感染症発生前と比べて中食での食物アレルギーに関する情報入手状況の変化は外食とほぼ同様である。「得られるようになった」とする回答は、外食よりもやや少ないものの、中食でも一定程度、改善されているものと考えられる。

図表 2-24 中食での食物アレルギーに関する情報入手状況の変化



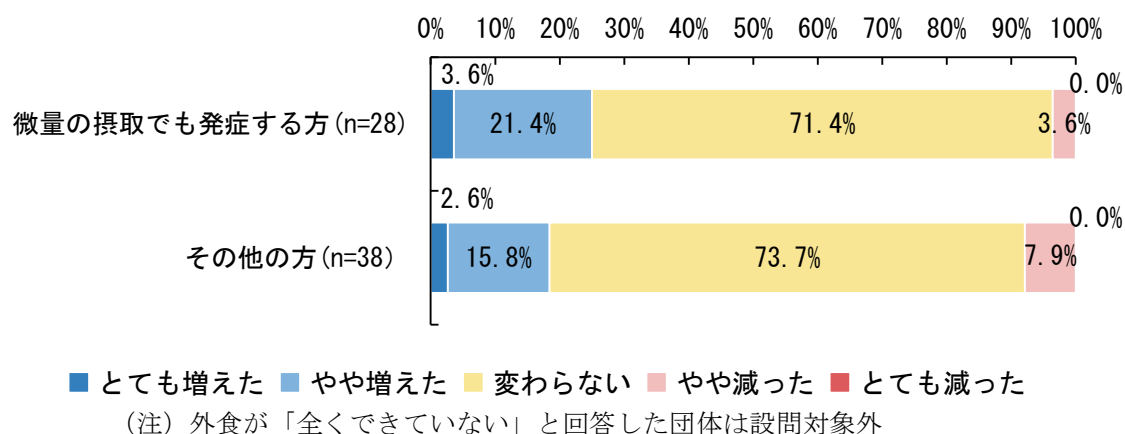
(注) 中食が「全くできていない」と回答した団体は設問対象外

### 3.3 新型コロナウイルス感染症発生前と比べた従業員からの問い合わせ状況の変化

#### 3.3.1 外食での従業員からの問い合わせ状況の変化

新型コロナウイルス感染症発生前に比べて、外食する際、従業員から食物アレルギーがあるかどうか尋ねられることが「増えた」と回答した団体は、微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症される方で 25.0%、その他の方で 18.4%となった。微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症される方の方が「増えた」と回答している団体が多くなっている。

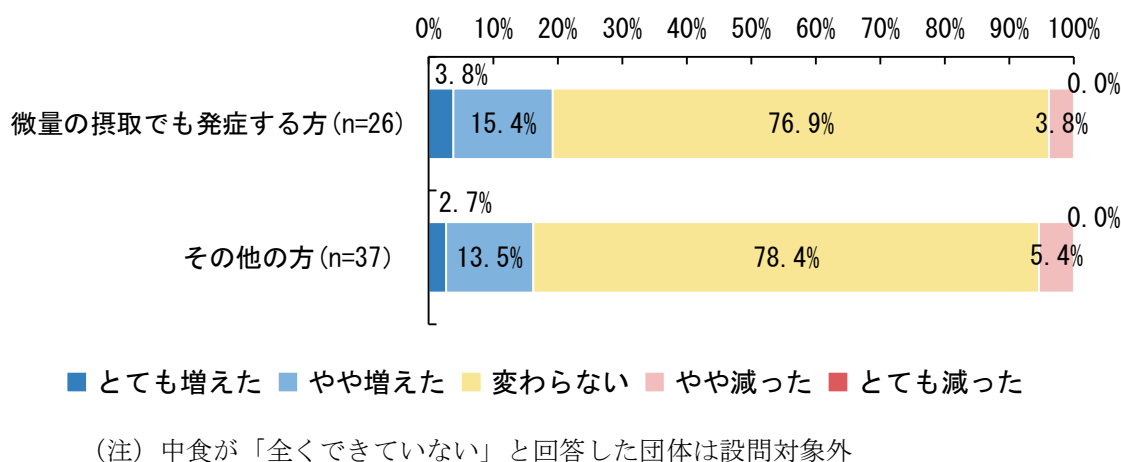
図表 2-25 外食での従業員からの問い合わせ状況の変化



#### 3.3.2 中食での従業員からの問い合わせ状況の変化

新型コロナウイルス感染症発生前に比べて、中食する際、従業員から食物アレルギーがあるかどうか尋ねられることが「増えた」と回答した団体は、微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症される方で 19.2%、その他の方で 16.2%となり、外食よりやや低くなっている。

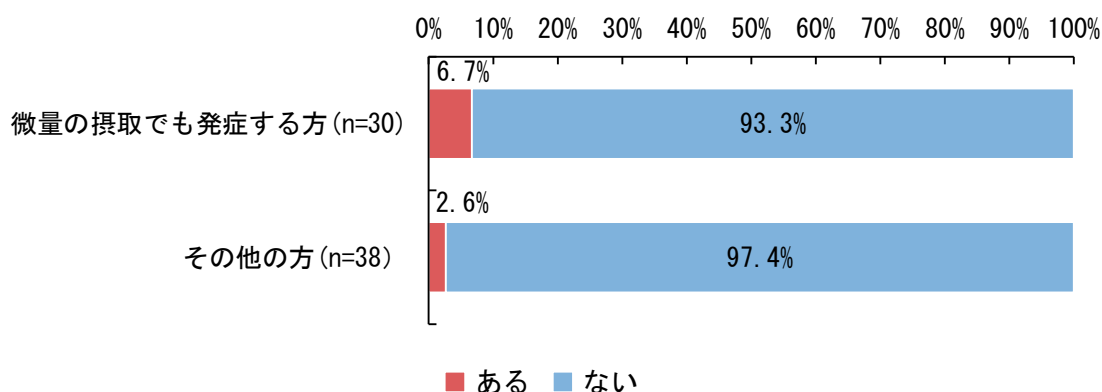
図表 2-26 中食での従業員からの問い合わせ状況の変化



### 3.4 外食・中食する際に従業員から食物アレルギーがあるか尋ねられることの抵抗感

外食・中食する際に従業員から食物アレルギーがあるかどうか尋ねられることに抵抗感があるという回答は、微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症される方で 6.7%、その他の方で 2.6%となり、多くの団体が抵抗感はないと回答している。

図表 2-27 外食・中食する際に従業員から食物アレルギーがあるか尋ねられることの抵抗感

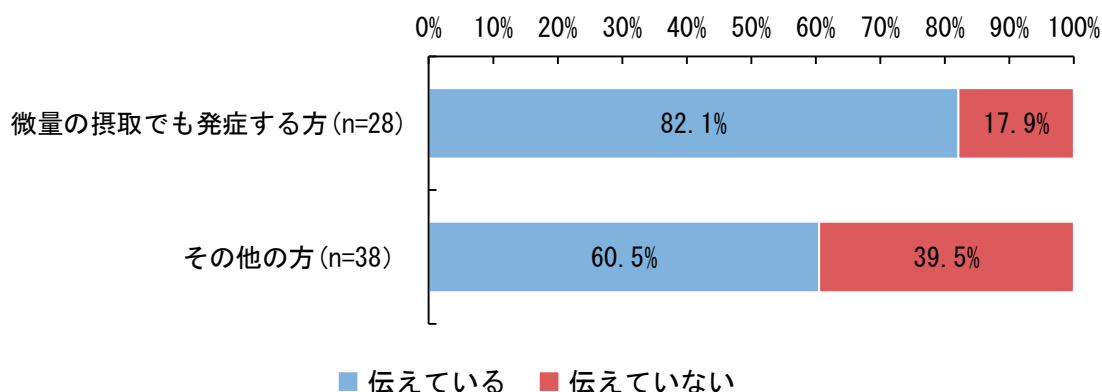


### 3.5 外食・中食する際に食物アレルギーがあることの従業員への積極的な伝達状況

#### 3.5.1 外食での従業員への積極的な伝達状況

微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症される方では 82.1%、その他の方では 60.5%が外食する際に食物アレルギーがあることを従業員に積極的に伝えている。

図表 2-28 外食する際に食物アレルギーがあることに関する従業員への積極的な伝達状況

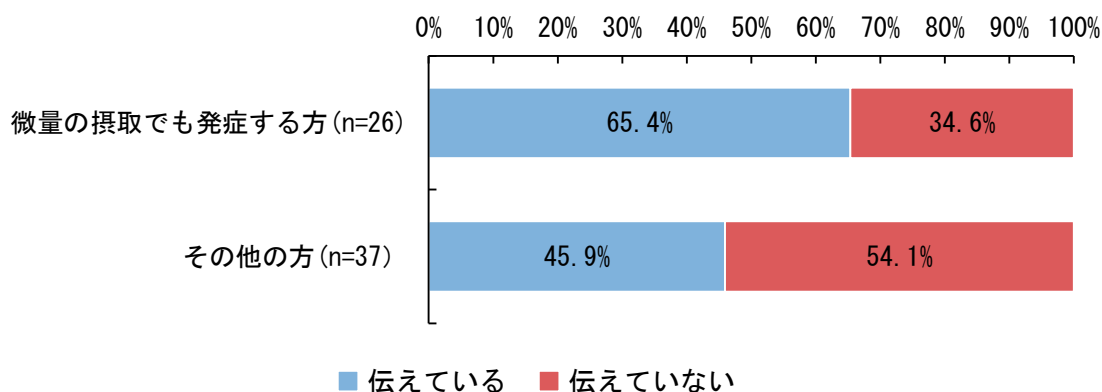


### 3.5.2 中食での従業員への積極的な伝達状況

微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症される方では 65.4%、その他の方では 45.9%が中食する際に食物アレルギーがあることを従業員に積極的に伝えている。

外食と比較すると、中食では食物アレルギーがあることを従業員に積極的に伝えている団体の比率がやや低くなっている。

図表 2-29 中食する際に食物アレルギーがあることに関する従業員への積極的な伝達状況



### 3.5.3 従業員に尋ねられる前に食物アレルギーがあることを伝えている、又は伝えていない理由

従業員に尋ねられる前に食物アレルギーがあることを伝えている、又は伝えていない具体的な理由として以下のような回答があった。

「安全確保・事故防止のため」「必要な情報の収集、対応範囲の確認のため」「患者が年少者の場合での確認のため」「中食での安全確保のため」伝えているという回答があった。一方で「表示等から得られる情報で判断しているため」「軽度の症状であり自己判断しているため」「伝えることを遠慮するため」伝えていないという回答があった。また、タブレットでの注文形態であるためそもそも「問い合わせできる機会がない」といった回答や、店員の知識に不安があり適切な応答が得られないのではないかとといった不信感、過去に拒否等された経験から伝えていないことがある。その他、伝えなくても利用できる店を選択して利用しているため伝えていないという回答があった。

図表 2-30 従業員に尋ねられる前に食物アレルギーがあることを伝えている、又は伝えていない理由

#### 【伝えている理由】

##### ○安全確保・事故防止のため

- ・命に関わるリスクを避けるため
- ・命に関わる重要なことなので、必ず食物アレルギーであることを伝えている

- ・誤解や事故を防ぐため（「〇〇抜きで」とだけ伝えると嗜好と誤解されることがあり、アレルギー対応が不十分になるリスクがある）
- ・誤食がないように、コンタミを含め細かい部分まで質問し、納得してから食事をしている
- ・より詳細な情報や注意をしてもらいたいことなどを安全のために事前に確認したり伝えたりしている
- ・食物アレルギーがあることを店員に伝えることによって、アレルギー症状が出ることを少しでも防げたらいいと思うから伝えている
- ・従業員にアレルギーがある客ということを意識してもらうため
- ・事前に食物アレルギーがあると伝えることで、現場のスタッフが食物アレルギーのことに気づくきっかけになることを願っている
- ・安全に食事を楽しむために、外食では確認が必須であり尋ねている

#### ○必要な情報の収集、アレルギー対応範囲の確認のため

- ・必ず食物アレルギーがあることを伝えて、原材料表示等の情報を得ている
- ・アレルゲンについて必要な情報を得るために伝えている
- ・利用する店が対応できる内容を知りたい
- ・聞かないと教えてくれないので積極的にこちらから聞いている
- ・アレルギーのことを積極的に伝えないと、情報が得られない時がある

#### ○患者が年少者の場合での確認

- ・年齢が低い子供の場合は、親がしっかり申告している
- ・子供と一緒に外食では、事前に調べていたら特に聞かないが、当日聞きたいことがあれば食物アレルギーであることを伝えて話を聞く

#### ○中食での安全確保のため

- ・中食は曖昧なため何かあってからでは遅いので伝える方が多い

#### 【伝えていない理由】

#### ○表示等から得られる情報で判断しているため

- ・外食は表示があるため積極的には伝えない傾向がある。
- ・チェーン店などでメニューがタブレットや QR コードに変わった店が増え、店員に聞かなくてもアレルゲン表を見ることができるようになってきた
- ・原材料表示・アレルギー表示が HP やメニューにされていれば自身で判断している
- ・知識のない従業員だと事故があると困るので最初から利用しないよう言われてしまう。食材は自己判断で利用するようにしており、判断できない店は利用しない

- ・中食では、店員を呼んでまで聞かなければならないものは、そもそも購入しない。あまり自分から食物アレルギーであることを伝えることはない

#### ○軽度の症状であり自己判断しているため

- ・アレルギーの症状が比較的軽く少量なら問題ないと自己判断してしまう
- ・誤ってアレルゲンを摂取しても痒くなる程度なので、伝える必要性を感じていない
- ・エピペン®を携帯するような重症者に比べ、軽度・中程度の場合は、自身から食物アレルギーがあることを伝える患者家族は意外と少ない

#### ○伝えることを遠慮するため

- ・伝えることへの心理的ハードルがある。「面倒な客」と思われるのではという不安や、周囲の目を気にして遠慮してしまう
- ・中学生以上になると忙しい店員さんの手を止めてしまうことや、一緒にいる友人を待たせたくない思いなどで確認しないが増える。
- ・気遣われるのが気になる

#### ○店員の応答への不信感のため

- ・伝えてもアレルギーに対する知識が乏しく、よい対応してもらえないことが多い
- ・店員が、忙しそうだったり、アレルギーに関して全く知識がなさそうだったり、また対応が悪い場合は、伝えずに食べるのも控えている
- ・伝えてもそもそも正確な情報が得られないため諦めている

#### ○過去に拒否等された経験

- ・食物アレルギーであることを伝えたことにより提供を拒否される、誓約書を求められるなどの経験から伝えなくなる
- ・伝えると入店を拒否される、伝えると食べられる料理でも提供自体を断られる経験が多いため、自分から伝えることがマイナスの行為だと認識している重度の方が多い
- ・めんどくさそうにされることが多いし、対応できないと断られることもあるため自己判断か、もしくは事前にアレルギー確認できる店舗にしか行けない

#### ○問い合わせできる機会がない

- ・タブレットでの注文となるため、店員との会話がな

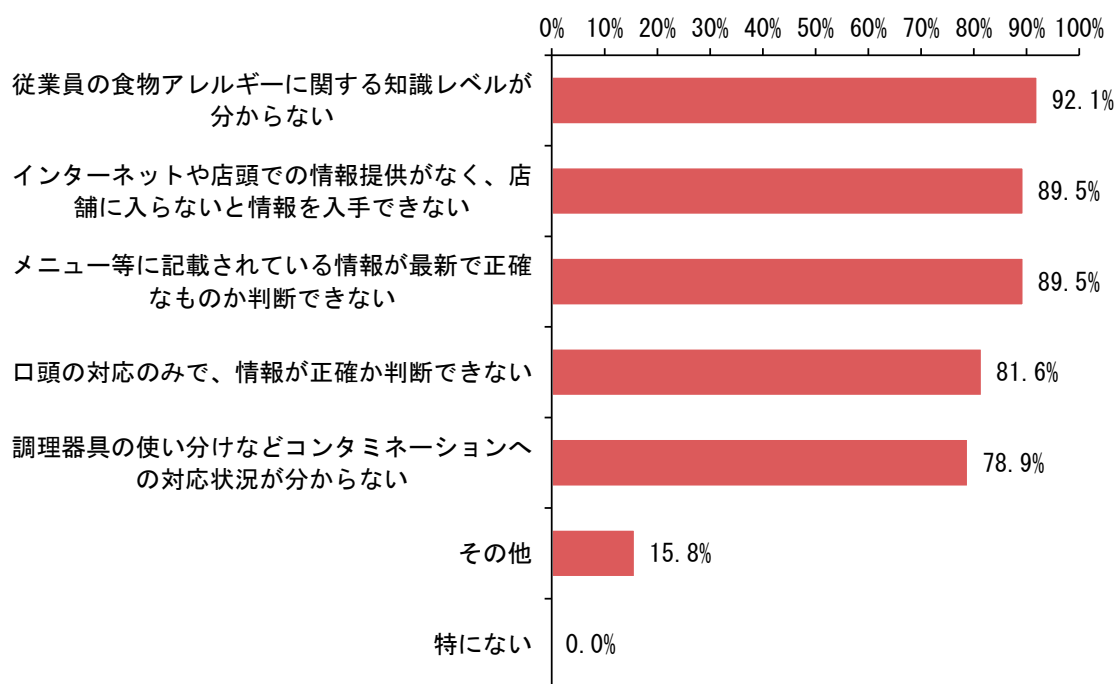
#### ○伝える必要性がない店を選択

- ・自主的に表示をして自由に見られる店舗を選ぶ。伝えなくてよい店を選ぶ。
- ・アレルギー対応メニューがもともとある場合は積極的に伝えている

### 3.6 外食・中食しようとする際に、食物アレルギーに関する情報を入手するにあたって困った状況

外食・中食しようとする際に、食物アレルギーに関する情報を入手するにあたって困った状況としては「従業員の食物アレルギーに関する知識レベルが分からない」を92.1%、「店舗に入らないと情報を入手できない」、「メニュー等に記載されている情報が最新で正確なものか判断できない」を89.5%が挙げている。

図表 2-31 外食・中食しようとする際に、食物アレルギーに関する情報を入手するにあたって困った状況 (n=38) (複数回答)



その他として、以下のような困った状況に関する回答があった。

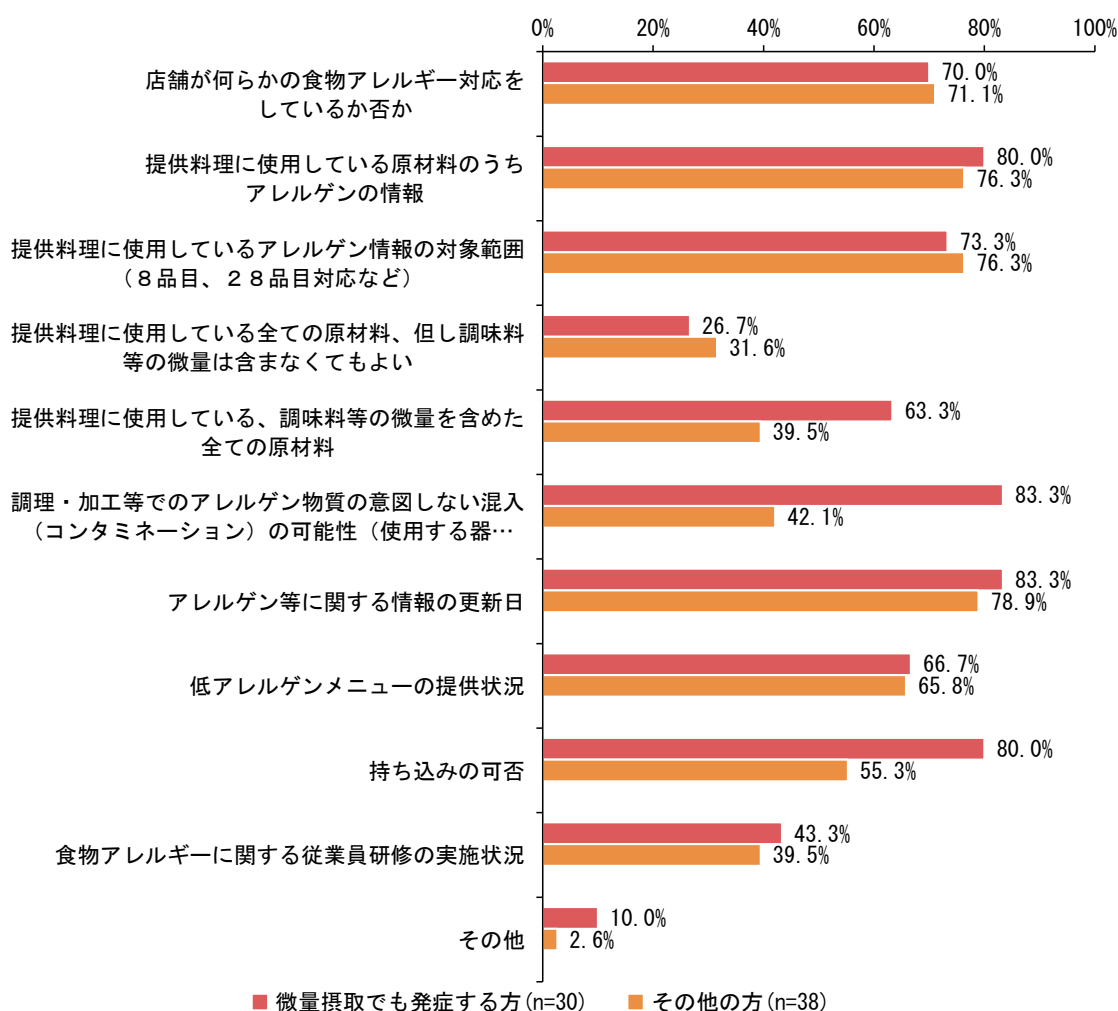
- ・ アレルゲンに関する情報開示が企業によって、8品目、28品目、全原材料等、統一されていないため、摂取可能か否か判断できない。
- ・ 本社のウェブサイトでは対応すると記載されているが、店舗ではコンタミネーションを恐れて対応が難しいと説明を受けたことがある。
- ・ 食物アレルギー対応食に関して子供への対応は得られるが、大人への対応が得られない。
- ・ 外食では、細かい原料まで確認することができないことがある。
- ・ メニューに掲載されていない食品が提供されることがある。

### 3.7 外食・中食を利用する際に最低限必要となる情報

外食・中食を利用する際に最低限必要となる情報では、「アレルギー等に関する情報の更新日」「提供料理に使用している原材料のうちアレルギーの情報」「提供料理に使用しているアレルギー情報の対象範囲」「店舗が何らかの食物アレルギー対応をしているか否か」が、微量の摂取でもアレルギー症状を発症される方、その他の方共通で多く挙げられた。

これらに加えて微量の摂取でもアレルギー症状を発症される方では「調理・加工等でのアレルギー物質の意図しない混入（コンタミネーション）の可能性」「持ち込みの可否」がその他の方に比べて多く挙げられた。また、提供料理に使用している原材料に関しては、調味料等の微量を含めた全ての原材料の情報を挙げた団体の比率がその他の方に比べて高くなっている。

図表 2-32 外食・中食を利用する際に最低限必要となる情報（複数回答）



### 3.8 他の飲食店にも広がるとよい食物アレルギーに関する情報提供事例

#### 3.8.1 外食を利用する際に経験した、他の飲食店にも広がるとよいと思う情報提供事例

その他の飲食店にも広がるとよいと思う外食での情報提供事例では、「ホームページ等での情報提供」「情報提供方法・提供内容の工夫（イラストやマークなどを利用したアレルギー表示、更新日の記載、小麦は醤油由来である旨の表示、別器具での調理可能等）」「パッケージ等による確認」「タブレット端末、QRコードの活用」「印刷での提供」「従業員対応の工夫」「アレルギー対応メニューなどの提供」の例が挙げられた。

図表 2-33 外食で、他の飲食店にも広がるとよいと思う情報提供事例（主なもの）

#### ○ホームページ等での情報提供

- ・ホームページなどで事前にアレルギーがわかると食事がしやすくなる
- ・SNS やウェブで事前に情報提供がされている
- ・アレルギーを選択すると食べられるメニューが表示される、検索機能のついた食物アレルギー情報の提供
- ・メニューの写真とアレルギー情報が同じページに表示されると選択しやすい
- ・ホームページでのアレルギー情報に更新があったことを知らせるサインが目立つように表示され気がつきやすかった
- ・ホームページで成分表、コンタミネーションの状況、アレルギー担当者の有無が提供されている
- ・ホームページに食物アレルギー対応の職員研修を行っていることの記載があると信頼できる
- ・予約の際、アレルギーの有無の欄があり、どこまで対応できるかもある程度書いてくれている店舗とは話がスムーズに進み、当日も再度しっかり確認されることが多いので心強い

#### ○情報提供方法・提供内容の工夫

- ・メニューにイラストなどでアレルギー表示をしている
- ・28 品目（特定原材料、特定原材料に準ずるもの）の一覧表を掲示し、メニューごとに該当アレルギーをマークで表示している。イラストや色分けで視覚的にわかりやすく、外国人にも有効である
- ・ビュッフェで個々のメニューの札にアレルギーが表示されている店舗がありわかりやすい
- ・更新が適時行われ、更新日も記載されている
- ・「特定原材料の小麦は醤油由来」と記載がある
- ・メニューの何にアレルギーが使われているかわかるので「ソースなしで」などの依

頼がしやすい

- ・揚げ油で何を揚げているかについて表示されている
- ・別器具での調理可能などの対応情報提供（フライパン別）やアレルギー理由の持ち込み可否が情報提供されているとよい
- ・「アレルゲン情報は可能な限り提供しますが、完全な除去は保証できません」と明記し、誤解を防いでいる

#### ○パッケージ等による確認

- ・情報提供の準備ができていないと言われたため、提供しているメニューに使われている食品の全てのパッケージだけでも見せてほしいと依頼したところ、パッケージに書かれている原材料表示を全て見る事ができた
- ・使用している加工品や調味料の原材料をラベルで確認させてもらえた
- ・アレルゲンの確認をした際に、曖昧な回答ではなく、原材料がわかる箱や袋を見せてくれたので、安心できた
- ・ファイルをもってきてもらい、自分でアレルゲンの有無を確認できる

#### ○タブレット端末、QRコードの活用

- ・タブレットでアレルゲンを入力すると注文画面でそれぞれのメニューにアレルゲンが含まれているのか、コンタミネーションがあるかが表示される
- ・タッチパネルで注文する飲食店のメニュー表で、食べたいメニューを選択すると、そのメニューのアレルゲンが表示される機能が利用しやすい
- ・QRコードなどでデータを取得して情報を把握できるとよい

#### ○印刷での提供

- ・アレルゲン表記をコピーしたものが提供される
- ・レシートにアレルゲン情報が記載されている

#### ○従業員対応の工夫

- ・メニューブックなどにアレルギーや食べられないものがあればスタッフにお声がけください、と書かれている
- ・店舗のアレルギー担当者が決まっており、食物アレルギーであることを申し出ると、その担当者が聞き取りから提供までを責任をもって担当してくれる
- ・食物アレルギーがあることを伝えるとアルバイトから社員に代わり、アレルギーの最新情報を一緒に確認した上で提供してくれた

- ・テーブルにメニューと 8 大アレルゲンについて書かれた用紙があり、注文時に従業員が 8 大アレルゲンの有無を確認してくれる
- ・予約の際に詳しく聞いてくれて対応可能なことと対応できないことをしっかり説明してくれた
- ・どの従業員も同じアレルギー対応をしてくれる
- ・28 品目以外のアレルゲンについて、本社に確認してもらえて、安心して食べられた
- ・「分からないので確認します」と言った後に「調べたが分かりませんでした。申し訳ございません」と正直に伝えてくれた

#### ○アレルギー対応メニュー等

- ・「低アレルゲンメニュー」とわかりやすく書かれているメニュー表は助かる
- ・修学旅行の受入れホテルが 28 品目除去のメニューを数種類用意しホームページで公開しているため保護者にとって安心感がある

### 3.8.2 中食を利用する際に経験した、他の飲食店にも広がるとよいと思う情報提供事例

その他の飲食店にも広がるとよいと思う中食での情報提供事例では、「ホームページ等での情報提供」「情報提供方法・提供内容の工夫」「パッケージ等による確認」「QR コードの活用」「ショーケースでのコンタミネーション対策」「従業員対応の工夫」の例が挙げられた。

図表 2-34 中食で、他の飲食店にも広がるとよいと思う情報提供事例（主なもの）

#### ○ホームページ等での情報提供

- ・ウェブで原材料表示がされている

#### ○情報提供方法・提供内容の工夫

- ・商品ごとにアレルゲンの記載がある
- ・惣菜のパックの表面に原材料表示されるものが増えた。パックを持ち上げて裏面を確認する手間が減り確認しやすくなった。
- ・28 品目（特定原材料、特定原材料に準ずるもの）の一覧表を掲示し、メニューごとに該当アレルゲンをマークで表示している。イラストや色分けで視覚的にわかりやすく、外国人にも有効である
- ・「特定原材料の小麦は醤油由来」と記載がある
- ・揚げ油の共有ありなしの情報提供がされている（米粉をうたい文句にする店が増えたが、小麦粉製品と一緒に揚げていることも多い）
- ・屋台などでアレルゲン不使用の表示があった。またコンタミネーションまで管理で

きていないため、購入者が最終判断する旨の注意書きがあった。

- ・プライスカードにアレルゲンの記載があったがトングの使い分けができておらず発症したことがあったため従業員教育の徹底をお願いしたところ、徹底は難しいと回答されたが、「プライスカードにはアレルゲンを明示していますが、トングの使い分けは徹底されていません」というメッセージプレートを出してくれるようになった。事故防止のためにありがたい。
- ・「アレルゲン情報は可能な限り提供しますが、完全な除去は保証できません」と明記し、誤解を防いでいる

#### ○パッケージ等による確認

- ・調理前の袋の原材料表を直接見せてもらえた

#### ○QRコードの活用

- ・QRコードが貼ってあり、原材料表示が記載されている

#### ○ショーケースでのコンタミネーション対策

- ・不要なコンタミを予防するために、生クリーム使用の商品とは少し離して陳列してくれている

#### ○従業員対応の工夫

- ・「食物アレルギーのある方へ」とする張り紙などに「原材料などご不明な点がございましたら、スタッフに気軽にお声かけください。」とあると安心して利用できる
- ・キッチンカーで『アレルギーのある方はお声がけください』と書いてある
- ・アレルゲンを含むものを一緒にの厨房で調理していることも教えてくれた

### 3.9 外食・中食における食物アレルギーの情報提供に関して改善が必要だと思われる事項

#### 3.9.1 外食における食物アレルギーの情報提供に関して改善が必要だと思われる事項

外食における食物アレルギーの情報提供に関して改善が必要だと思われる事項として、「情報提供方法・提供内容等の統一」「事前確認を可能とするホームページでの情報提供」「情報提供内容・方法の充実・工夫（表示対象品目の拡大、醤油由来の小麦等の表示、更新日の記載、イラスト等の利用等）」「分からない・対応できないことはその旨伝える」「従業員等への教育の徹底」「QRコードなどの活用」「店頭での情報提供」「従業員に確認できる環境の確保」が挙げられた。その他、「情報提供する飲食店の拡大」「外食・中食での表示ルールの啓発」「外食での表示の義務化」を求める意見があった。

図表 2-35 外食における食物アレルギーの情報提供に関して改善が必要だと思われる事項（主なもの）

<p><b>○情報提供方法・提供内容等の統一</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・店舗やチェーン店ごとに異なるのではなく統一した方法・内容で情報提供を実施してもらいたい</li><li>・店舗ごとに表示方法が異なるため、利用者が混乱しやすい</li></ul> <p><b>○事前確認を可能とするホームページでの情報提供</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・事前確認ができるため、アレルゲン表の有無をホームページ掲載もしくは、アレルゲン表を更新日とともにホームページに掲載してもらいたい</li><li>・ホームページなどで最新の情報を検索できる店舗が増えると事前の検討時にも情報収集が容易になる</li><li>・ホームページ上のアレルギー情報が探しにくいことがある。またアレルギー情報の更新頻度がわかるとよい</li><li>・ホームページのアレルギー表示について、アレルゲン検索機能を兼ね備えてほしい。コンタミネーションを含める、含めないかが選べて検索できるとよい。</li></ul> <p><b>○情報提供内容・方法の充実・工夫</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・アレルギー表示の範囲が明確にわかるようにしてほしい（義務 8 品目まで、義務・推奨 28 品目まで等）</li><li>・28 品目以外にもアレルゲンがあるため、全ての原材料表示をお願いしたい</li><li>・ナッツ類使用の場合、28 品目以外のナッツ類も表示してほしい。</li><li>・季節・期間限定メニューなどのアレルギー表示が追いついていないことや、ドレッシングのアレルギー表示がされていないことがあるので表示をしてほしい</li></ul>
--

- ・小麦が醤油由来だけ、ごまがごま油由来だけのものかどうかを表示してほしい
- ・調味料（ドレッシング、たれ等）にアレルゲンが使用されている場合気がつきにくく危険であるため、個装又はボトルで家族（本人）が確認して使用できるようにしてほしい。
- ・アレルゲン一覧表ではなく、メニューごとにアレルゲンを記載してほしい。ピクトグラムが併記されているとよい。絵柄も統一されるとよりわかりやすくなる。
- ・アレルゲン表記と当日使用しているアレルゲンに変更がないか情報が欲しい
- ・アレルギー情報の更新日をアレルゲン表に記載してほしい
- ・席に置いてあるメニュー表と一緒にアレルゲン一覧表も各席に設置してほしい
- ・バイキング料理を提供しているお店で、アレルゲンの情報をイラストなどのわかりやすい表示にしてもらえると子供と安心して利用できる

#### ○分からない・対応できないことはその旨を伝える

- ・従業員のあやふやな回答をなくしてもらいたい
- ・「完全除去は保証できません」「対応できるメニューのみご案内します」など、対応できないことを明示することが必要
- ・分からない、確認できない内容は、曖昧な対応ではなく「わからない」と伝えてほしい
- ・アレルギー対応について詳しい人がいない、対応できない場合はできない、していない、と正直に教えてもらいたい

#### ○従業員等への教育の徹底

- ・提供している情報を従業員全員でしっかり把握して理解してほしい。尋ねる相手で回答が違うと、何が正しいのかがわからない。
- ・アレルギー対応の知識が従業員間でばらつきがあり、誤対応のリスクがある。従業員教育の徹底とマニュアル整備が必要である。基本的な衛生管理や調理工程の分離、アレルゲン混入（交差接触）防止のためのマニュアルを整備し、全員が同じレベルで対応できる体制が必要。
- ・従業員の教育を徹底してほしい。アレルギーの質問に答えられない場合、臆測で答えるのではなく、知識のあるスタッフに確認できる環境を整えてほしい
- ・食物アレルギーの情報提供をするためには正しい知識が必要である。店主・従業員が表示をするための教育を受ける仕組みを国が作る必要がある。

#### ○QRコードなどの活用

- ・QRコードやサイト内で手軽にアレルギー情報を収集できるようなものがほしい

### ○店頭での情報提供

- ・混雑時でも情報が得られるよう行列の先ではなく店の入り口等で情報がわかるようにしてほしい
- ・タブレットや QR コード使用が増えアレルギーの確認がしやすい反面、入店しないと情報が得にくい店もある。ショーケースに QR コードが貼り付けてあるなど工夫があるとよい。

### ○従業員に確認できる環境の確保

- ・タッチパネルやスマホでのアレルギー情報提供や注文、ロボットによる配膳等により人にあわずに会計まで終わることもあるが、「アレルギーについて利用者がお店に伝えることができる」環境を作してほしい。

### ○情報提供する飲食店の拡大

- ・チェーン店だけでなく可能な範囲で多くのお店で原材料表示をしていただきたい
- ・個人の店などにもアレルギーに対して理解をして頂き、成分表示してほしい。

### ○外食・中食等での表示ルールの啓発

- ・外食・中食での表示ルール等を患者は知らないなので、メニュー表の裏や張り紙などで注意喚起されるとよい
- ・注意喚起表示(製造ラインや漁法など)が義務ではないことを、外食・中食に携わる人はもちろん、園や学校現場の専門職も知らないため、混乱がおき不必要な対応に迫られている

### ○外食での表示の義務化

- ・表示が義務化されていないので、義務化をしてもらいたい

### 3.9.2 中食における食物アレルギーの情報提供に関して改善が必要だと思われる事項

中食における食物アレルギーの情報提供に関して改善が必要だと思われる事項として、外食と同様の事項が挙げられた。中食特有のものとして、ショーケース、プライスカードでのアレルゲン表示を求めることや、トングの使い分け状況等に関する情報提供を求めるものがあった。その他、中食では「表示ミスの防止」を求める意見があり、現状、外食よりも中食において表示ミスが生じていることがうかがえる。

図表 2-36 中食における食物アレルギーの情報提供に関して  
改善が必要だと思われる事項（主なもの）

<p><b>○情報提供方法・内容等の統一</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・店舗やチェーン店ごとに異なるのではなく統一した方法・内容で情報提供を実施してもらいたい</li><li>・店舗ごとに表示方法が異なるため、利用者が混乱しやすい</li></ul> <p><b>○ホームページでの情報提供</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・店頭において、卵・乳・小麦の使用の有無だけでなく、その他のアレルギー情報についても表示するか、あるいは、ウェブサイトを見て確認するように誘導してほしい。</li><li>・ホームページ上のアレルギー情報が探しにくいことがある。またアレルギー情報の更新頻度がわかるとよい</li></ul> <p><b>○情報提供内容・方法の充実・工夫</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・アレルギーをおもちの方はお気軽にお声かけくださいの文言があるとよい。</li><li>・メニュー表、ショーケース等にアレルギー表示をしてほしい。</li><li>・惣菜の量り売りなどでは、店員がトングの使い分けをしているかどうか明記されているとよい。</li><li>・プライスカードへのアレルゲン表示では情報更新がいつされたかわからない場合もある。当日の原材料情報をファイルにまとめて、希望者に見せるような仕組みができるとうよい。</li><li>・メニューや商品に「主要 8 品目 + 推奨 20 品目」のアレルゲンを統一マークや色分けで表示することで、視認性と理解度が向上する。</li><li>・28 品目以外にもアレルゲンがあるため、全ての原材料表示をお願いしたい</li><li>・ナッツ類使用の場合、28 品目以外のナッツ類も表示してほしい。</li><li>・せめて原材料情報は提供してほしい。28 品目外にアレルゲンがあるので、28 品目のみでは判断できないことが多い。原材料を省略せずに全て書いて欲しい。</li></ul>
--

- ・弁当屋は難しいかもしれないが、パン屋では使用原材料を 8 品目でよいのでピクト表示してもらいたい
- ・小麦が醤油由来だけ、ごまがごま油由来だけのものかどうかを表示してほしい
- ・揚げ油共有の有無を情報提供してほしい
- ・調味料（ドレッシング、たれ等）にアレルゲンが使用されている場合気がつきにくく危険であるため、個装又はボトルで家族（本人）が確認して使用できるようにしてほしい。
- ・アレルゲン表記と当日使用しているアレルゲンに変更がないか情報が欲しい
- ・アレルギー情報の更新日を記載してほしい
- ・仕入先が変わることで見た目は同じ商品でもアレルギー食材が入ることがある店舗がある。アレルギー表示についても情報を更新し客にわかりやすくしてほしい。
- ・微量では発症しないため、逆に閾値までどの程度余裕があるかを知りたく、「含まれているいない」だけではなく、アレルゲンが何グラム含まれているかがわかればとてもありがたいです。
- ・常時表示していなくてもよいが、確認したときには提供している商品の原材料を開示してほしい。
- ・誰にでも（不慣れなスタッフや、購入者）分かるように取り扱っている全商品に含まれているアレルゲンがすぐ分かるファイルなどを用意してもらえると、わざわざ厨房まで確認してもらう手間が省けるのではないか。

### ○表示ミスの防止

- ・原材料表示ミスを減らしてほしい。なぜ原材料表示が必要か知ってもらいたい。
- ・対面販売での「〇〇不使用」という手書きのポップ等は間違いが多い。間違いのない仕組みを作してほしい。
- ・どのメニューでも同じ表示のお店がある。きちんと記入してほしい。
- ・知識が乏しい中でのアレルゲン表記はやめて欲しい。（カルピスに乳の記載なし、グルテン入り米粉パンに小麦の記載なし等）

### ○分からない・対応できないことはその旨を伝える

- ・「完全除去は保証できません」「対応できるメニューのみご案内します」など、対応できないことを明示することが必要
- ・分からない、確認できない内容は、曖昧な対応ではなく「わからない」と伝えてほしい

### ○従業員等への教育・対応の徹底

- ・アレルギー対応の知識が従業員間でばらつきがあり、誤対応のリスクがある。従業

員教育の徹底とマニュアル整備が必要である。基本的な衛生管理や調理工程の分離、アレルゲン混入（交差接触）防止のためのマニュアルを整備し、全員が同じレベルで対応できる体制が必要。

- ・「アレルゲン確認の必要性」を理解してもらえず、悲しい対応をされることがある。
- ・最低限のアレルギーの知識が得られるように、冊子や Zoom など研修を必須にしたい。
- ・食物アレルギーの情報提供をするためには正しい知識が必要である。店主・従業員が表示をするための教育を受ける仕組みを国が作る必要がある。

#### ○QRコードなどの活用

- ・QRコードやサイト内で手軽にアレルギー情報を収集できるようなものがほしい

#### ○情報提供する飲食店の拡大

- ・個人の店などにもアレルギーに対して理解をして頂き、成分表示してほしい。
- ・キッチンカーも表示をして欲しい。

#### ○外食・中食等での表示ルールの啓発

- ・外食・中食での表示ルール等を患者は知らないのでは、張り紙などで注意喚起されるとよい
- ・注意喚起表示(製造ラインや漁法など)が義務ではないことを、外食・中食に携わる人はもちろん、園や学校現場の専門職も知らないため、混乱がおき不必要な対応に迫られている

#### ○中食での表示の義務化

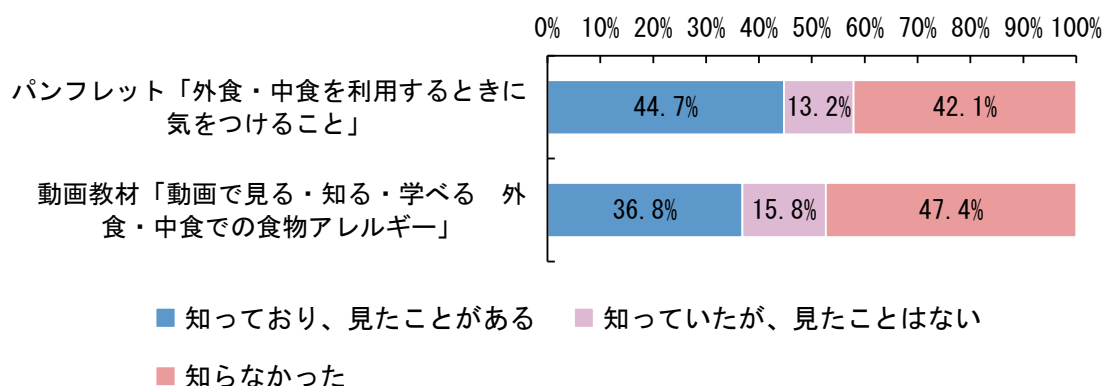
- ・表示が義務化されていないので、義務化をしてもらいたい

## 4. 消費者庁作成パンフレット・動画教材

### 4.1 認知・利用状況

パンフレット「外食・中食を利用するときに気をつけること」を 57.9%、動画教材「動画で見る・知る・学べる 外食・中食での食物アレルギー」を 52.6%が知っていた。見たことがあるのはそれぞれ、44.7%、36.8%である。半数弱の患者団体は「知らなかった」と回答しており、これらのパンフレット、動画教材の認知をさらに高めるための取組が必要になるものとする。

図表 2-37 外食・中食に関するパンフレット、動画教材の認知・利用状況 (n=33)



### 4.2 外食・中食における食物アレルギーに関する情報提供に関連して、パンフレットや動画教材で取り上げた方がよい事項

外食・中食における食物アレルギーに関する情報提供に関連して、パンフレットや動画教材で取り上げた方がよい事項について、自由回答形式で聞いた。

患者・飲食店を問わず、食物アレルギーに関する基礎知識に関する情報提供が必要とされた。食物アレルギーの症状がでることがあることやその対処方法、間違いやすい事例（小麦グルテンを含む米粉パン等）、患者がどのような場面で困っているか等について取り上げた方がよいという意見があった。

患者向けには、食物アレルギーと診断されたときに初めの一歩となる情報冊子、外食・中食にはアレルギー表示義務がないこと、外食・中食をする上で患者が注意すべき事項、具体的な場面ごとの対応方法、エピペン®の使用方法等に関して取り上げた方がよいという意見があった。

飲食店向けには、食物アレルギー表示をすることによる店舗側のメリット、食物アレルギー表示をする際のポイント（患者が望む表示）、従業員教育等に関して取り上げた方がよいという意見があった。

図表 2-38 パンフレットや動画教材で取り上げた方がよい事項として挙げられた主な意見

### 【全体向け】

#### ○食物アレルギーに関する基礎知識

- ・食物アレルギーを知らない人に向けた、アレルギー症状が出る可能性があることや、症状が出た場合の対処方法。
- ・間違いやすい事例（小麦グルテンを含む米粉パン等）
- ・メニューが多様化しており、馴染みのないメニューが増えている。アレルゲンとして馴染みのない食材に関する啓発が必要である。
- ・学生（修学旅行、合宿、クラスやアルバイト先での打ち上げ等）、社会人（飲み会、出張、冠婚葬祭等）がどのようなシーンで困っているかに関する当事者の具体的な実話などの紹介。
- ・飲食店、患者双方の知識が店舗・人によって異なり、食物アレルギー対応を依頼する際に困難さがある。対等に交渉できるようになるための知識が両者に浸透してほしい。

### 【患者向け】

#### ○食物アレルギーと診断されたときの基礎知識

- ・食物アレルギーと診断されたときに、食品表示のルールがわからなかった。初めの一歩となる情報冊子があるとよい。

#### ○外食・中食にアレルギー表示義務がないこと

- ・外食・中食にアレルギー表示義務がないことの啓発が必要。

#### ○外食・中食を利用する上で注意すべき事項

- ・確実な情報が確認できない場合は口にしないという啓発
- ・前の利用者が店の椅子やソファーにアレルゲンをこぼしていると、座っただけで蕁麻疹を発症することがあること。

#### ○具体的な場面ごとの対応方法

- ・友人との外食時に食物アレルギーが不安な一方で、雰囲気が悪くしたくないときにどう行動したらよいか。

#### ○エピペン®の使用法

- ・エピペン®の使用法は、動画の方が伝わりやすいのではないかと。

## ○重篤な食物アレルギー患者が外食・中食をする際の危険性と対策

- ・重篤な食物アレルギー患者が、外食・中食をする際に起きる危険性と対策に関する知識。適切な知識がない人ほどリスクを前面に出して強く要求することがあり、食物アレルギー対応をしないという店舗が増えてしまう恐れがある。

### 【飲食店向け】

## ○食物アレルギー表示による店舗側のメリットの啓発

- ・アレルギー表示をすることで利用できる人、表示しないことによる利用できない人がどの程度存在するか等

## ○食物アレルギー表示をする際のポイント

- ・小麦・卵・乳だけでなく大豆等の食物アレルギーへの配慮の重要性。
- ・大豆アレルギーがあっても醤油や味噌、大豆油は食べられる人がいるため、使用されている大豆が醤油由来であること等が明示されていることを患者が望んでいること
- ・飲食店が見落とすことが多いポイント、確認が必要な事項（ベーコンやハム、ドレッシングなど、加工品の原材料等）

## ○誤食・ひやりはっと事例

- ・どのような考えで行動した結果誤食が生じたかといった飲食店側の意識と対応方法に焦点をあてた動画。そのような場合に、どのように対応したらよいかといった対策も含めた動画があるとよい。

## ○従業員教育

- ・従業員教育の実施頻度やモデルプラン等
- ・顧客からの聞き取りの仕方（重症度の把握）、従業員間（フロア、調理者、電話等対応者等）の情報共有方法

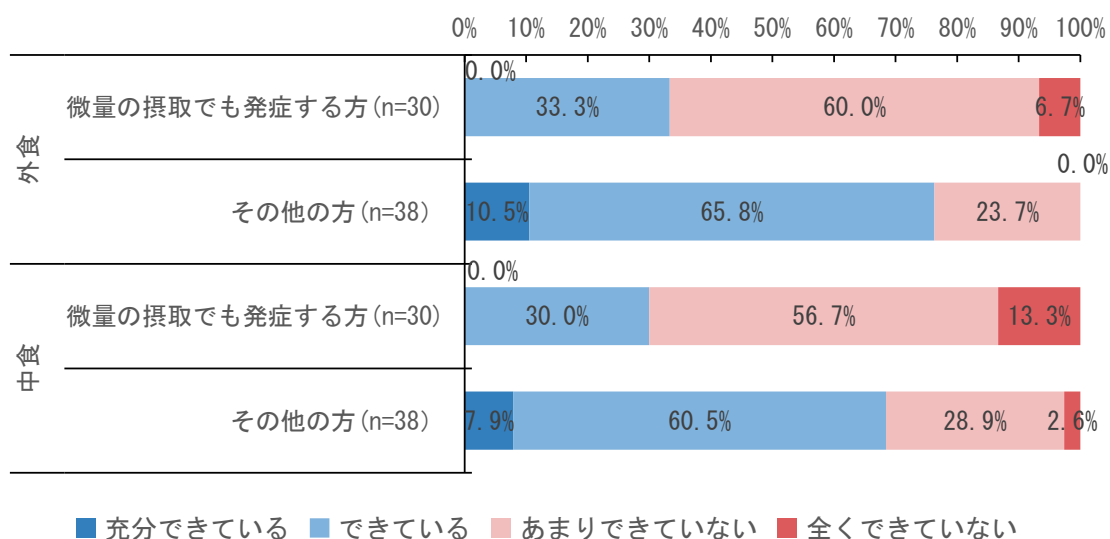
## 5. 小括

### 5.1 外食・中食の利用状況

微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症される方は、その他の方に比べて、外食、中食ともに利用が難しい傾向がみられた。利用できていると回答した割合は、微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症される方では、外食・中食ともに約3割であるのに対し、その他の方では外食では 76.3%、中食でも 68.4%と、いずれも 2倍以上になっている。

微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症される方、その他の方ともに、外食より中食の方が、利用が難しい傾向がみられた。微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症される方では「全くできていない」という回答が、外食での 6.7%に対し中食では 13.3%と約 2 倍になっている。その他の方でも、外食の 0.0%に対し、中食では 2.6%になっている。

図表 2-39 外食・中食の利用の状況



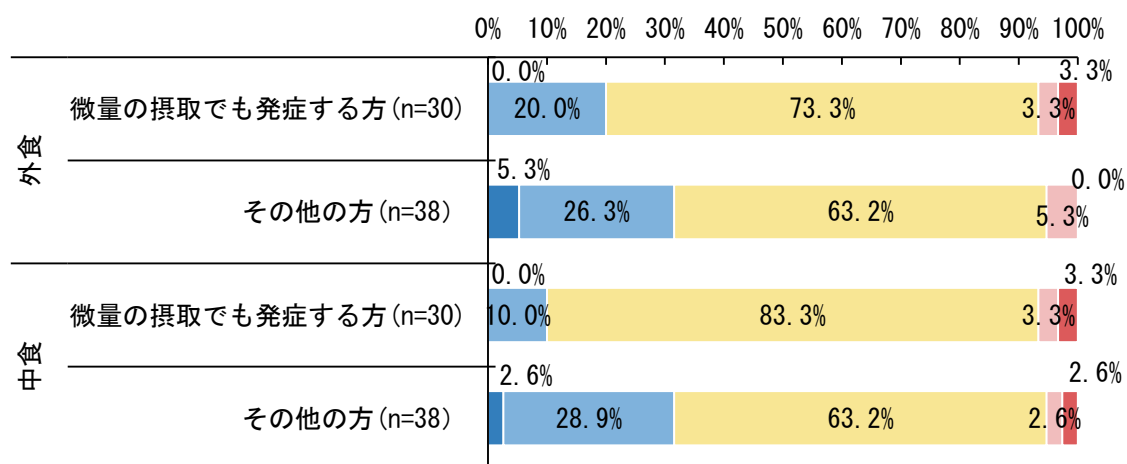
新型コロナウイルス感染症発生前と比べると、外食・中食の機会は「変わらない」が最多であるものの、「増えた」が「減った」を上回り、全体としてはやや利用が拡大していると考えられる。また、微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症する方よりも、その他の方において増えたとする回答が多い。

その背景としては、治療が進むことにより食べられるようになったことや患者（子供）が成長したこと等もあるが、外食事業者の対応の進展も一定寄与しているものと考えられる。また、新型コロナウイルス感染症対策として飲食店においてテーブル等の清拭や手指の消毒等の衛生対応が広がったことが、食物アレルギー患者が外食・中食を利用するときの安心感の拡大に繋がっている。

一方で、外食・中食の利用は慎重に行う必要があるため、信頼できる店舗・商品に限って利用しているため利用する機会に変化がないという回答や、外食・中食では安

全性の確保が難しい、表示や従業員対応の正確性に不安がある等の理由から、もともと利用を控えているため、利用する機会には変化がないという回答も多くなっている。

図表 2-40 新型コロナウイルス感染症発生前と比べた外食・中食する機会の変化

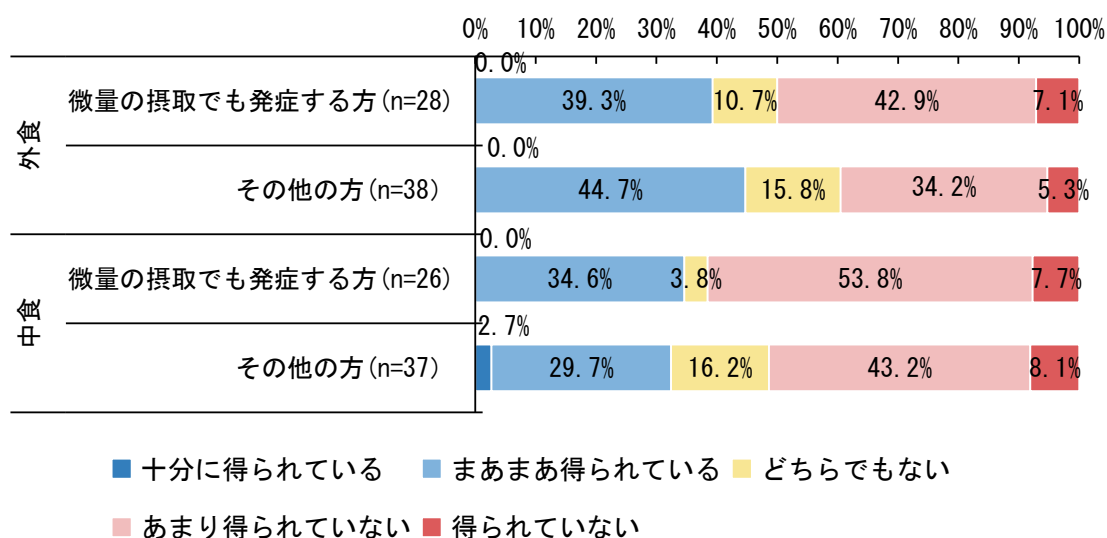


■ とても増えた ■ やや増えた ■ 変わらない ■ やや減った ■ とても減った

## 5.2 外食・中食での情報入手の状況

外食・中食での情報の入手の状況についても、中食よりも外食、微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症される方よりもその他の方の方が得られているとする回答が多くなっている。外食よりも中食、その他の方よりも微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症される方において情報入手が難しい傾向があるものと考えられる。

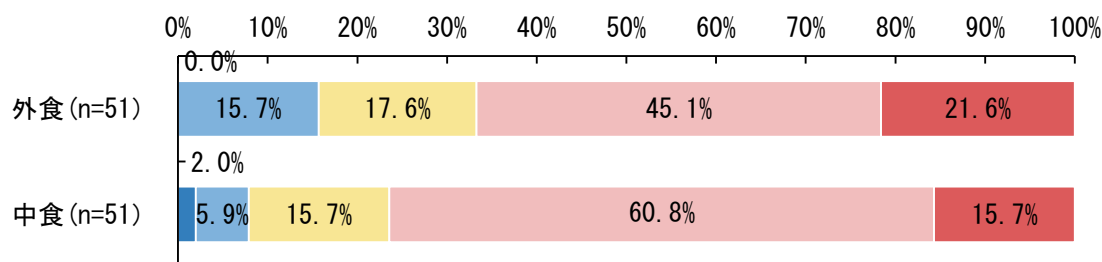
図表 2-41 外食・中食での情報入手の状況



単純比較できるものではないが、2021 年度調査における回答と比較すると、外食、中食ともに得られているとの回答比率が高くなっている。2021 年度調査では得られている（十分に得られている、まあまあ得られているの合計）とする回答が、外食で 15.7%、中食で 7.9%であったのに対し、2025 年度調査では外食で 4 割程度、中食で 3 割程度に増えている<sup>3</sup>。

<sup>3</sup> 2021 年度調査と 2025 年度調査とは回答した団体、設問対象が異なることに留意。

図表 2-42 外食・中食での情報入手の状況（2021 年度調査）



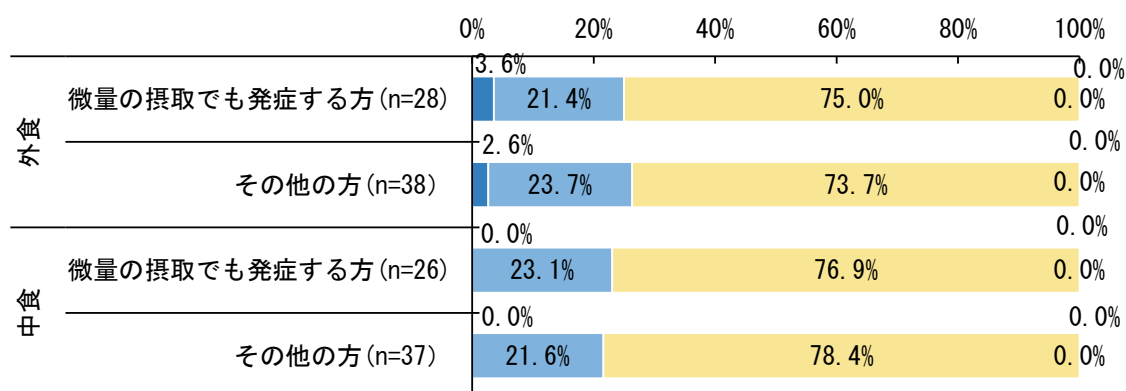
- 十分に得られている ■ まあまあ得られている ■ どちらでもない
- あまり得られていない ■ 得られていない

(注) 2025年度調査では外食、中食を「全くできていない」と回答した団体を除いた団体が設問対象であるのに対し、2021年度調査は全団体が設問対象という違いがある。

出所：三菱UFJリサーチ&コンサルティング「食物アレルギー表示制度に関する実態調査業務」

新型コロナウイルス感染症発生前と比べた、外食・中食での情報入手状況は「変わらない」とする回答が4分の3程度と多い一方、「得られるようになった」とする回答も4分の1程度あり、全体としては情報の入手状況についても、やや改善しているものと考えられる。

図表 2-43 新型コロナウイルス感染症発生前と比べた外食・中食での情報入手状況の変化



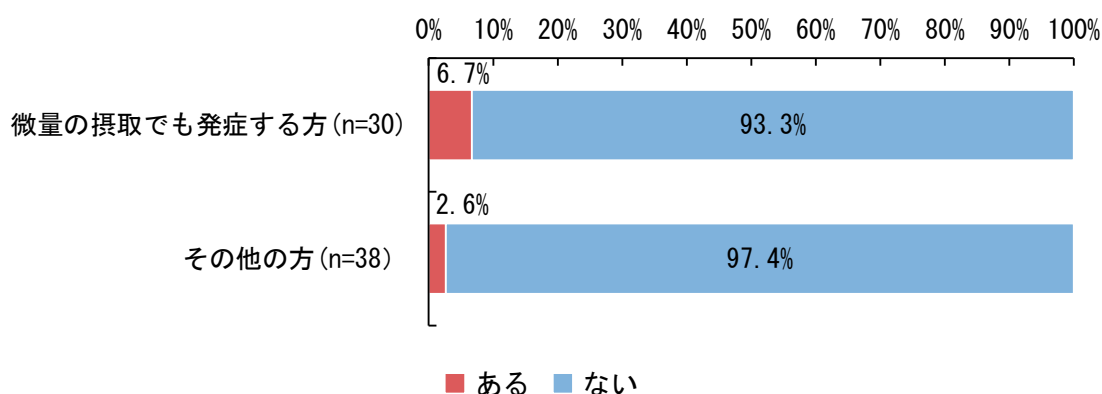
- 十分に得られるようになった ■ まあまあ得られるようになった
- 変わらない ■ あまり得られなくなった
- 得られなくなった

### 5.3 従業員からの問いかけ、従業員への伝達

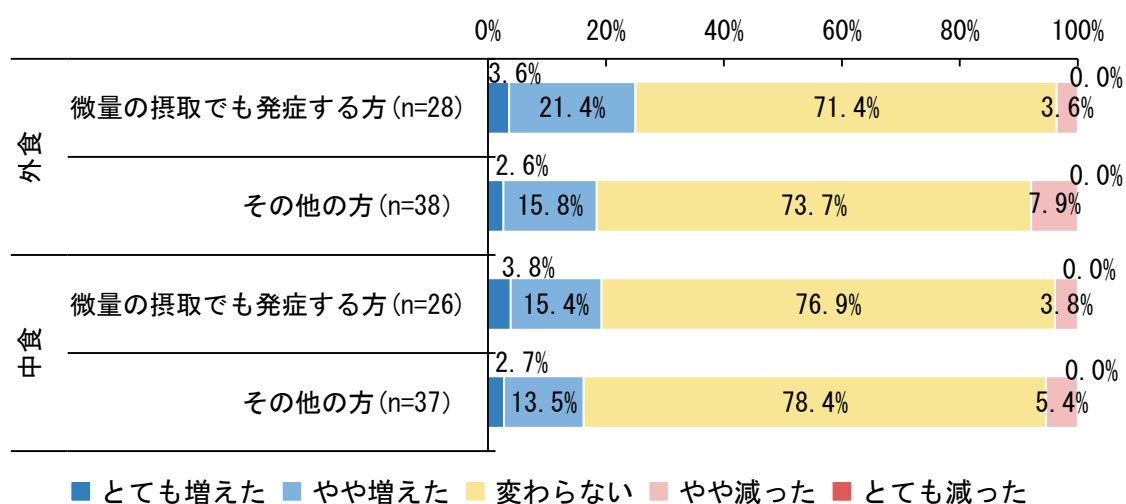
外食・中食する際に従業員から食物アレルギーがあるか尋ねられることに抵抗感がある患者・保護者は少ない。

新型コロナウイルス感染症発生前と比べると従業員から食物アレルギーがあるかどうか尋ねられることが増えたとする回答が、外食、中食ともに 2 割前後となっており、一定程度、従業員からの問いかけが増えてきている状況がわかる。ただし、外食では 7 割程度、中食では 8 割程度が状況は「変わらない」としており、更なる取組が進むことが期待される。

図表 2-44 外食・中食する際に従業員から食物アレルギーがあるか尋ねられることの抵抗感



図表 2-45 外食・中食での従業員からの問いかけ状況の変化



#### 5.4 外食・中食を利用する際に最低限必要となる情報

外食・中食を利用する際に、最低限必要となる情報として、微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症される方、その他の方ともに「アレルゲン等に関する情報の更新日」「提供料理に使用している原材料のうちアレルゲンの情報」「提供料理に使用しているアレルゲン情報の対象範囲」「店舗が何らかの食物アレルギー対応をしているかどうか」「低アレルゲンメニューの提供状況」を多くの回答者が挙げている。

さらに、微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症される方では「コンタミネーションの可能性」「持ち込みの可否」を8割以上が回答し、特に必要な情報と捉えている。「調味料等の微量を含めた全ての原材料」が必要とする回答も6割を超えるなど、その他の方よりも必要とする回答が多いという違いがある。微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症される方が、外食・中食を利用できるようになるためには、これらの情報を含めて情報提供できることが望まれているものと考えられる。

図表 2-46 外食・中食を利用する際に最低限必要となる情報（複数回答）

微量の摂取でも発症する方 (n=30)		その他の方 (n=38)	
コンタミネーションの可能性	83.3%		
アレルゲン等に関する情報の更新日	83.3%	アレルゲン等に関する情報の更新日	78.9%
提供料理に使用している原材料のうちアレルゲンの情報	80.0%	提供料理に使用している原材料のうちアレルゲンの情報	76.3%
持ち込みの可否	80.0%		
提供料理に使用しているアレルゲン情報の対象範囲 (8品目、28品目対応等)	73.3%	提供料理に使用しているアレルゲン情報の対象範囲 (8品目、28品目対応等)	76.3%
店舗が何らかの食物アレルギー対応をしているか否か	70.0%	店舗が何らかの食物アレルギー対応をしているか否か	71.1%
低アレルゲンメニューの提供状況	66.7%	低アレルゲンメニューの提供状況	65.8%
		持ち込みの可否	55.3%
		コンタミネーションの可能性	42.1%
提供料理に使用している、調味料等の微量を含めた全ての原材料	63.3%	提供料理に使用している、調味料等の微量を含めた全ての原材料	39.5%
食物アレルギーに関する従業員研修の実施状況	43.3%	食物アレルギーに関する従業員研修の実施状況	39.5%
提供料理に使用している全ての原材料、但し調味料等の微量は含まなくてもよい	26.7%	提供料理に使用している全ての原材料、但し調味料等の微量は含まなくてもよい	31.6%

## 5.5 食物アレルギーの情報提供に関して改善が必要だと思われる事項

外食・中食における食物アレルギーの情報提供に関して改善が必要だと思われる事項として、以下のような意見があった。

### ○ホームページ等による情報提供の拡大

食物アレルギー患者が外食・中食を利用する際には、事前にホームページ等で自身が利用できるものがあるかどうか、必要とされる対応が得られるかどうか確認をしている。患者の選択肢を増やすためにも、ホームページ等による情報提供が多くの飲食店において広がることを期待されている。

ただし、その際には最新の情報であるかどうか等がわかるよう情報更新日を記載すること、アレルギー表示の対象範囲（8品目、28品目等）を明確にすること等が必要となる。

ホームページ等による情報提供に関しては、アレルゲンを選択することで、それらを含む又は含まない料理等を検索する機能を提供している事例があり、これらの機能が提供されることを望む意見も少なくない。

### ○提供する情報の拡充

28品目以外のアレルゲンがある食物アレルギー患者も存在するため、全ての原材料の表示を求める意見があった。ナッツ類の患者の場合、28品目以外のナッツ類の表示されることを望んでいる。

また、小麦の食物アレルギーがあるものの小麦が醤油由来だけであれば食べることができる、ごまがごま油由来だけであれば食べることができるといったケースがあり、食物アレルギー患者は、小麦は醤油由来のみであるかどうかなどがわかるような表示を求めている。

その他、アレルゲン情報の提供に際してはイラストやマークを活用するなどの工夫を求める意見もあった。

### ○必要に応じて、材料等のパッケージなどの確認を許容

調味料や加工食品などに含まれるアレルゲン等を確認するために、従業員がこれらのパッケージ等を見せてくれるといった対応が得られていることがある。必要に応じて、アレルゲンの使用状況を把握するためにパッケージ等を患者が確認できるような対応が得られることを求める意見があった。

### ○情報提供方法・内容の統一

飲食店によって情報提供の方法や内容が異なることから利用者が混乱しやすいという意見があった。飲食店により対応できる範囲が異なることから情報提供の範囲を揃えることは難しいものの、情報の表示の仕方等を一定程度揃える、情報提供の際の

ひな形となるフォーマットを提供するといった対応を行うことが考えられるのではないかな。

### ○店頭等からの食物アレルギー情報へのアクセス

店内に入店しなくとも店頭のショーケースなどから QR コード等を利用して、食物アレルギー情報にアクセスできるような取組が望まれている。入店してメニューを確認しなければわからないのではなく、入店前に必要な情報へアクセスできるような工夫があることを求める意見があった。

### ○気兼ねなく問い合わせができるような工夫

従業員に確認等することを躊躇する食物アレルギー患者もいる。飲食店側から、「アレルギーをお持ちの方はお気軽にお声かけください」などといった表示があると、声をかけやすいという意見があった。

### ○従業員教育の徹底

飲食店の従業員の食物アレルギーに関する知識が十分でなかったり、対応に個人差があったりすることを問題視する意見があった。知らないことは知らないと回答する、対応できないことは対応できないと回答するなど、正直に対応してもらうことを食物アレルギー患者は望んでいる。このようなことを含めて、従業員への教育を徹底することが求められている。

また、食物アレルギーについての質問を受けたときには、関連する資料を提示する、知識のある従業員に確認するなどの対応方法についてマニュアルとして整備するなど取組が進むことも期待されている。

### ○外食・中食における表示ルール等の啓発

外食・中食での食物アレルギーに関する情報提供が義務ではないことを知らない患者も少なくないため、患者に対して、外食・中食での情報提供の表示ルール等に関する啓発が必要ではないかとの意見があった。消費者庁が作成したパンフレット、動画教材について半数以上の団体は「知っている」と回答された。

## 第3章 ヒアリング調査結果

患者団体の所属会員から日頃聞こえてくる声等を参考にして、患者団体の傾向の回答を依頼するとともに、回答者（患者団体の代表者等）自身の経験についても回答してもらった。

### 1. 微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方の捉え方

ヒアリング調査では、微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方とそれ以外の方に分けて外食・中食の利用状況、情報入手の状況などを把握した。

患者団体により微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方の捉え方に違いがないか確認したところ、概ね、コンタミネーションや揮発成分といった微量のアレルゲンでもアレルギー症状を発症するレベルでの患者として捉えており、患者団体による大きな差は見られなかった。ただし、アレルギー専門医の診断を受けることが難しい地域があるため、一概にコンタミネーションを意識している患者の全てが微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方とは限らず、重症度を評価するにあたっては適切な医療を受けている前提のもとで考える必要があるという意見があった。ただし、その日の体調、運動や疲労の状況によっても許容量が変動することに注意が必要である。

また、エピペン®を常時携帯しているかどうかにより微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方であるかどうかを判断することはできない。3歳以下の患者にはエピペン®が処方されておらず、経口負荷試験の結果などを踏まえ、総合的に微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方であるかどうかを判断する必要があるとの意見があった。

### 2. アレルギー専門医からの指導内容

アレルギー専門医から、外食・中食に関して具体的な指導を受けている患者は少ない。

#### 2.1 微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方

微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症する方では、アレルギー専門医から外食・中食を控えるよう指導されていることが一般的である。アレルギー専門医の指導の下で経口免疫療法を受けている患者が多く、経口免疫療法で決められた摂取量は、家庭の食事のみによって摂取し、アレルゲン量を正確に把握できない外食・中食は利用しないよう指導されている。そのため外食・中食ではアレルゲンは完全除去が基本となっている。

## 2.2 その他の方（微量のアレルゲンの摂取ではアレルギー症状を発症しない方）

その他の方においても、外食・中食に特化した指導はされていないことが多い。患者の体調や食材の加工状況等によってアレルギー症状を発症するかどうかは異なり、このメニューは食べられる等の指導をすることは難しい。

外食・中食に特化した指導がされていないため、治療の段階を踏まえて、家庭での自己判断により外食・中食を利用するかどうかが決められている。アレルギー専門医から、外食・中食のアレルギー表示は義務ではないこと、利用する際には事業者のホームページからアレルギー情報を確認するとともに店舗へ事前確認するよう指導されていることもある。

アレルギー専門医から、経口免疫療法を受ける動機付けのために、一定量を食べられるようになったときには、特定の大手チェーンの特定の食品を食べてみようという指導を受けている例もあった。

地域によっては、アレルゲンの摂取可能量の指導とともに、食品ごとのアレルゲンの含有量の一覧表が提供されていることがあり、外食・中食を利用する際に、一覧表を参考にアレルゲン含有量を多めに見積もって利用されていることがあった。

図表 3-1 外食・中食に関するアレルギー専門医からの指導内容

微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方	その他の方
<ul style="list-style-type: none"> <li>・外食・中食を控えるよう指導されていることが一般的</li> <li>・外食・中食ではアレルゲンを摂取せず、完全除去が基本</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外食・中食に特化した指導なし</li> <li>・外食・中食を積極的に推奨はしていない。</li> <li>・外食・中食を利用する際には、ホームページのアレルギー情報の確認、店舗への事前確認をするよう指導</li> <li>・経口免疫療法を受ける動機付けのため、特定の大手チェーンの特定商品を食べることを目標として提示することもある</li> <li>・一部地域では、食品ごとのアレルゲン含有量の一覧表を提供</li> </ul>

### 3. 外食・中食の利用状況

#### 3.1 微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方の外食の利用状況

微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方は、自宅外でアレルゲンの摂取をしないようしていることから外食の利用を控えていることが多い。大手チェーン等、アレルゲン含有の有無を確認できる一部の飲食店でのみ利用している患者も存在する。外食が利用できるかどうかを判断するために、ホームページで提供されているアレルギー情報を確認した上で、店舗を訪問後、再度、従業員に確認する2段階の確認をしている。店舗では、原材料を確認するためにパッケージの提供を依頼することもある。また、食物アレルギーがあることを従業員に伝えていることが多い。その上で、飲食店側から提供された情報や、依頼した対応の可否、応答の様子を踏まえて利用の可否を判断している。

初めて利用する外食店の場合には、万が一アレルギー症状を発症してもすぐに病院に搬送できるようテイクアウトから始める等の工夫をしている。その他、初めて利用する際には、まず保護者だけで下見をしているという例もあった。

ホームページに更新日を含めてアレルゲン情報を提供されている大手チェーンは利用がしやすい。例えば、小麦アレルギーの患者は、和食、寿司、焼き肉などが利用しやすいなど、アレルゲンを含むメニューの取扱いがない飲食店の利用がしやすいという意見があった。個人店でも、食物アレルギーがあることを伝えた上で、例えば寿司屋では「寿司を握る前に手を洗ってもらえないか」という依頼に対応が得られるような場合には利用しやすいという意見があった。一方で、フライヤーでの揚げ油の共有、トングが共用されているバイキングなどコンタミネーションが危惧される飲食店の利用は難しい。

微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症する方は、コンタミネーション対策が必要だという意見と、コンタミネーション対策が必要な段階では、外食と中食を利用できないという意見があった。

#### 3.2 微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方の中食の利用状況

微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方では、外食の利用よりも中食の利用の方が難しいという意見が多くみられた。

外食では大手チェーン店の利用が多い。大手チェーン店では、工場での調理後、包装され店舗では包装された食品を温めるだけとなっているメニューもあり、その方法もマニュアルで徹底されている。一方、中食では調理工程でのコンタミネーションの状況がわからず、またショーケース等での陳列時に、他の商品のアレルゲンが混入してしまう不安がある。また、中食では食品表示の貼り間違い、アレルギー情報として提供されている品目が限定的であるなどの状況があるとの意見があった。また、外食と比べて従業員の知識に対して不安があるという意見があった。

ただし、中食は自宅で食べることから、いざというときにすぐに対応できるため、外食よりも利用しやすいという意見もある。

### 3.3 その他の方（微量のアレルゲンの摂取ではアレルギー症状を発症しない方）の 外食の利用状況

その他の方ではアレルゲンの摂取可能量が増えることにより、利用できる外食店の選択肢が広がる。コンタミネーションを気にしなくてもよくなること、アレルゲンを摂取しても重篤な症状が発症するリスクが低いことから、積極的に外食を利用する患者が多くなる。外食することを経口免疫療法の動機付けとしている患者もあり、治療が進み一定程度食べられるようになったときには外食の利用がされることもある。また、微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症していたときには低アレルゲンメニューを提供している飲食店のみしか利用できなかったのに対し、微量のアレルゲンの摂取ではアレルギー症状を発症しないとなると、低アレルゲンメニューが提供されていない飲食店の利用もできるようになる。

一方で、外食において誤食等を経験するなど不安な思いをしたことがある患者においては、症状が改善しても、変わらずに外食の利用を避けることもあるなど、外食の利用に積極的になるかどうかは各家庭の判断によるところもある。

外食が利用できるかどうかを判断するために、ホームページで提供されているアレルギー情報を確認している。微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方とは異なり店舗での再確認をすることは減少し、1段階での確認となることが多い。重篤な症状は生じないことから食物アレルギーであることを従業員に伝えていないという意見もあるが、誤食を避けるために伝えているという意見もあった。

その他の方も、アレルギー表示がされていない店舗を利用することは難しい。その他、手作りのマヨネーズやドレッシングを提供している飲食店の利用は難しいとの意見があった。大手メーカー製のマヨネーズ、ドレッシングの場合には、そのアレルゲンの含有量がわかるため判断がしやすいが、手作りの場合には、卵や乳が多量に使用されていることがあるなどアレルゲンの含有量がわからない。

外食できる飲食店の選択肢は広がるものの、安心して利用できることが分かっている飲食店を継続的に利用し、新しい飲食店を開拓しようと思わないことから、症状が改善しても利用できる飲食店の選択肢は変わらないという意見もあった。

### 3.4 その他の方（微量のアレルゲンの摂取ではアレルギー症状を発症しない方）の 中食の利用状況

その他の方の場合には微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方とは異なり、外食と中食の利用しやすさに差はないという意見が多かった。目視での確認で、食べられるか、食べられないかを判断できるようになると、外食であるか中食であるかにかかわらずいずれも利用しやすくなる。ただし、中食では店内での調理工程がわからないため、微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方と同様、外食よりも利用が難しいという意見もあった。

微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方、その他の方による外食、中食の利用状況を以下に示す。

図表 3-2 微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方・その他の方による  
 外食・中食の利用状況

	微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方	その他の方
外食	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外食の利用は控えている。</li> <li>・アレルゲン含有の有無を確認できる一部の飲食店に限り利用する患者も存在している。</li> <li>・外食できるかどうかを 2 段階の確認で判断                             <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ ホームページのアレルギー情報及び店舗での従業員への確認をして利用。</li> <li>➢ テイクアウトから試す等の工夫を行っている。</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方より外食の利用に積極的な患者が多くなる。                             <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ コンタミネーションによる不安が軽減</li> <li>➢ 重篤な症状の発症リスクが低減</li> </ul> </li> <li>・微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方より利用可能な飲食店の選択肢が拡大。                             <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 低アレルゲンメニューの提供がない飲食店の利用も可能になる。</li> </ul> </li> <li>・外食できるかどうかを 1 段階の確認で判断                             <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ ホームページのアレルギー情報の確認をして利用</li> </ul> </li> </ul> <p>※ただし、家庭の考え方により外食の利用を避ける患者も存在する。</p>
中食	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外食よりも利用が難しい。                             <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 調理工程のコンタミネーションの状況が不明。</li> <li>➢ ショーケース等での陳列時の他の商品混入が不安。</li> <li>➢ アレルギー情報として提供されている品目が限られる。</li> <li>➢ 従業員の知識に不安がある。</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用困難さに外食との差はない。                             <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 目視の確認で食べられる、食べられないかを判断できる。</li> </ul> </li> </ul> <p>※微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方と同様、外食よりも利用が難しいと考える患者も存在する。</p>

#### 4. 業種・業態による外食・中食の利用しやすさ

ホームページ等での情報提供がされている大手チェーン店の方が、個人店より利用しやすいといった回答があった。ただし、アレルゲンによっても状況が異なり、ナッツ類のアレルギーの場合、多くのナッツ類が 28 品目以外であるため、表示だけではなく従業員に確認をしなければならない。大手チェーン店の従業員は情報提供している品目以外のアレルゲンについて、回答ができないことが多いのに対し、個人店ではパッケージを見せてくれるなど細かく確認してもらえることがあるため、個人店の方が利用しやすいという意見もあった。

微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症する方は低アレルゲンメニューが提供されている店舗は利用しやすいという意見があった。

その他の方では、ヴィーガン・ベジタリアン・グルテンフリーの飲食店が増えたため、利用できる飲食店の幅が広がっているという意見があった。しかし、これらの飲食店は必ずしもアレルギー対応としてグルテンフリー等としているものではなく、アレルゲンが含まれていることもあるため注意が必要だという意見があった。

#### 5. 5～6 年前と比べた外食・中食の利用状況の変化

##### 5.1 微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方の外食の利用状況の変化

5～6 年前と比べ、微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方の外食利用は増えたという患者がいる一方で、利用状況は変わっていないという患者も存在している。

増えた理由としては、①大手チェーン店だけではなく一部の小規模な飲食店でもアレルギー表示への取組が進んだこと、②特定原材料、特定原材料に準ずるものとしてくるみ、カシューナッツが追加されたことにより、外食のアレルギー情報としても提供されるようになったこと、③低アレルゲンメニュー等の提供が増えたこと、④新型コロナウイルス感染症の拡大以降、飲食店の衛生への意識が高まりテーブル等の清拭が進んだこと、⑤SNS や患者会を通じて、食物アレルギー患者であっても利用可能であった飲食店に関する情報共有が進んだことが挙げられた。

一方、新しい飲食店を開拓せず以前から利用している飲食店を利用し続けているため利用状況は変わらないという意見があった。

その他、健康志向から料理にナッツ類が使用されることが増えたことから、ナッツ類にアレルギーがある患者では利用がしにくくなったという意見もあった。

##### 5.2 微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方の中食の利用状況の変化

外食に比べて中食の取組が進展していないことから、中食利用の状況に変化はないという患者が多くなっている。中食は外食よりも小規模な店舗が多く、食物アレルギーへの対応が進んでいないという意見があった。

### 5.3 その他の方（微量のアレルゲンの摂取ではアレルギー症状を発症しない方）の外食の利用状況の変化

その他の方では、外食の利用が増えたという患者が比較的多くなっている。

増えた理由としては、①アレルギー表示に取り組む飲食店が増えたこと、②特定原材料、特定原材料に準ずるものとしてくるみ、カシューナッツが追加されたことにより、外食のアレルギー情報としても提供されるようになったこと、③治療が進んだことに伴い、食べられる料理等の範囲が広がったことが挙げられた。

一方で微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方の状況と同様、地方では5～6年前と状況に変化がないという意見があった。

### 5.4 その他の方（微量のアレルゲンの摂取ではアレルギー症状を発症しない方）の中食の利用状況の変化

その他の方においても微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方と同様、中食の利用状況に変化はないという患者が多くなっている。中食では、調理過程での対応状況や従業員の知識への不安が依然として残るため利用状況に変化はないという意見があった。一方で、治療が進んだことにより安心感をもって利用ができるようになった、持ち帰り商品の充実により利用が増加したという患者もあった。

図表 3-3 微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方・その他の方による  
 外食・中食の利用状況の変化

	微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方	その他の方
外食	<p>以下の理由により外食利用が増えている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ アレルギー表示に取り組む飲食店の増加</li> <li>➤ 特定原材料・特定原材料に準ずるものとしてくるみ、カシューナッツの追加</li> <li>➤ 低アレルゲンメニュー等の提供拡大</li> <li>➤ 飲食店の衛生への意識向上</li> <li>➤ SNS 等を通じた利用可能な飲食店に関する情報共有の進展</li> </ul> <p>一方、利用状況に変化がないという患者も存在する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 以前から利用している飲食店だけを利用。（新規開拓をしていない）</li> <li>➤ 地域によっては取組が進展していない。</li> </ul>	<p>以下の理由により外食利用が増えている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ アレルギー表示に取り組む飲食店の増加</li> <li>➤ 特定原材料・特定原材料に準ずるものとしてくるみ、カシューナッツの追加</li> <li>➤ 治療が進んだことにより食べられる範囲が拡大</li> </ul> <p>一方で、微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方と同様、地域によっては取組状況に変化がなく利用状況は変わらないという意見もある。</p>
中食	<p>中食の利用状況に変化はない。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 外食に比べて取組が進展していない。</li> </ul>	<p>中食の利用状況に変化はない。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 調理過程での対応状況や従業員の知識への不安が依然として残る。</li> </ul> <p>一方、中食の利用が増えた患者も存在する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 治療の進展により安心感を持って利用できるようになった。</li> <li>➤ 持ち帰り商品が充実した。</li> </ul>

## 6. 外食・中食での情報入手

### 6.1 微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方の外食での情報入手の状況

微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方では、飲食店のホームページで提供されているアレルギー情報に関して表示対象となっている品目の範囲、更新日を含めて確認をした上で、店舗でもメニューでの表示、QRコードなどを通じて利用できるアレルギー情報を再確認している。また、提供されている情報だけでは判断できないときには、従業員に依頼して商品のパッケージの現物を見せてもらい、原材料を確認しているといった対応をしている。

外食を利用するために必要な情報提供は大手チェーン店を中心に得られやすくなっているものの、微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方が利用するにあたって必要となるコンタミネーションに関する情報の入手は依然として難しいという意見があった。その他小規模店ではアレルギー情報の提供がされていないことがあること、従業員に尋ねてもわからないといった状況がある。また、アレルギー情報の更新日がわからないこと、特定原材料及び特定原材料に準ずるものの28品目以外の情報が得られないこと、一覧表示された際の表記方法が事業者により異なり、○や×という表記が、当該アレルゲンを含有しているのか、含有していないのかどちらを意味しているかわかりにくいという状況がある。

5～6年前と比較して、ホームページでのアレルギー情報の提供、メニュー等アレルギー情報へのアクセスを可能とするQRコードの表示等によって情報入手がしやすくなったという回答がされている一方で、地域によっては変わっていないという意見もあった。

### 6.2 微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方の中食での情報入手の状況

中食では外食と比べて情報提供がなされていないことが多く、情報提供されている対象品目が卵・乳・小麦に限られるなど、外食に比べて情報の入手が難しいと回答されている。

### 6.3 その他の方（微量のアレルゲンの摂取ではアレルギー症状を発症しない方）の外食での情報入手の状況

微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方とは異なり、コンタミネーションに関する情報までは求めていないため、外食の利用に必要な情報は得られているという患者が多くなっている。

小規模店舗等ではホームページにアレルギー情報が掲載されていないことがあるため、事前に調べられず新規開拓が行えないという状況がある。また、微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方と同様、アレルギー情報の更新日がわからないこと、特定原材料及び特定原材料に準ずるものの28品目以外の情報が得られない状況がある。その他、加熱卵であれば摂取できるといったことがあるため、卵だけではなく、加熱卵のみ使用であるか等の情報まで提供されることへのニーズがあるとの

意見があった。

#### 6.4 その他の方（微量のアレルゲンの摂取ではアレルギー症状を発症しない方）の中食での情報入手の状況

微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方と同様、中食では情報提供されていても対象品目が例えば卵・乳・小麦に限られることがあるなど、外食に比べて情報の入手が難しいと回答されている。

図表 3-4 微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方・その他の方による  
外食・中食での情報入手の状況

	微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方	その他の方
外食	<p>大手チェーン店を中心にアレルギー情報は得られやすくなっているが、微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方の利用に必要なコンタミネーションに関する情報入手が難しい。その他、以下のような状況がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ アレルギー情報の更新日、28品目以外の情報が得られないこと。</li> <li>➤ 小規模店での情報提供が不足、従業員に尋ねてもわからないことがある</li> <li>➤ 表示方法が統一されていない。</li> </ul>	<p>大手チェーン店を中心にアレルギー情報は得られやすくなっている。コンタミネーションに関する情報までは要しないため、外食の利用に必要な情報は得られている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ アレルギー情報の更新日、28品目以外の情報が得られないこと。</li> <li>➤ 小規模店での情報提供が不足しており、新規開拓がしにくい</li> <li>➤ 表示方法が統一されていない。</li> </ul>
中食	<p>外食と比べて情報提供が不足</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 表示対象品目が限られる</li> </ul>	<p>外食と比べて情報提供が不足</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 表示対象品目が限られる</li> </ul>

## 7. 外食・中食での従業員対応

### 7.1 微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方における外食・中食での従業員対応

微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方では、従業員への確認をせずに食べることは危険であるとの意識のもと、従業員に対して、フライヤーの共有の有無、器具の洗浄状況や使い分けなどのコンタミネーションに関する情報等を含めた確認をしている。患者側でも問い合わせをする際には、忙しい時間帯を避ける、接客担当者ではなく料理長や責任者等に確認を求めるといった工夫をしている。

事業者による従業員対応の好事例として、①アレルギー対応が求められたときには、アレルギー担当の社員が調理から配膳に至るまで一貫して対応する、②食物アレルギーに関する試験を受けるなどの要件を備えた従業員を可視化して、当該従業員が対応する、③低アレルゲンメニューには専用のランチョンマットを使って誤配膳を防止する、④事前にアレルギーがあることを伝えると新しいバルクから洗浄を徹底した器具を使ってアイスクリームを提供するといった取組の紹介があった。

従業員対応に関しては、アルバイトの知識不足や誤った回答がされること、フロアと厨房との連携不備で誤食に繋がったこと、本社の対応方針が現場の店舗で徹底されず予約時に確認した対応が得られないことが挙げられた。食物アレルギーへの理解が十分でない従業員に不満を抱いている回答もあり、特に中食でその傾向が強いという意見があった。

過去に誤食をした経験から従業員は信用しておらず、ホームページ等で示されている事業者としての公式情報だけで判断をしている患者も存在した。

### 7.2 その他の方（微量のアレルゲンの摂取ではアレルギー症状を発症しない方）における外食・中食での従業員対応

その他の方では、多少、アレルゲンを摂取することがあっても、重篤な症状が発症するといった問題が生じにくくなることもあり、従業員へ確認することが減り、また従業員への対応に対する許容度が高くなることから、従業員対応には満足しているという意見があった。

また、微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方の場合には利用できる特定の飲食店を長く利用しているため、嫌な思いをすることが少ないのに対し、その他の方では利用可能な店舗が広がることから、店舗により得られる対応の差に対して不満を持つ可能性があるとの意見があった。

図表 3-5 微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方・その他の方による  
 外食・中食での従業員対応

微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方	その他の方
<p>コンタミネーションに関する情報等を含め従業員への確認は必須。以下のような状況がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ アルバイトの知識不足や誤った回答</li> <li>▶ フロアと厨房との連携不備</li> <li>▶ 本社による対応方針の店舗での徹底</li> </ul>	<p>コンタミネーションに関する情報の確認が不要となるため、従業員への確認は少なくなり、また従業員による対応への許容度が高くなる。</p> <p>一方、微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方に比べて利用可能な店舗が増えることから、店舗により得られる対応差に対する不満が生じる可能性がある。</p>

## 8. 外食・中食での情報提供等に関する改善要望

### 8.1 事業者からの情報提供の方法を行政側が統一して示すことの有効性

事業者からの情報提供の方法を行政側が統一して示すことについて、患者が利用する飲食店を選ぶにあたっての手掛かりとなるため有効であるとする回答が多かった。飲食店を選択する上での手掛かりとなる情報となること、飲食店での対応レベルの可視化（従業員研修の状況、表示対象品目、フライヤーの共有状況等）に繋がることが期待された。また、飲食店側にとっても取組内容がテンプレート化され、取組を始めるハードルが下がるのではないかという意見があった。

他方、対象とする情報の種類は限定的であってもよいため、情報の精度を高くしてほしいという意見があった。その他、正確性を担保するため、かつ、取組を進める事業者が増えるように、内容を極力シンプルにしてほしいという意見もあった。また、チェックリスト形式ではなく、モデルを示すガイドライン形式がより有効だという声もあった。

その他、微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症する方とその他の方とで事業者に求める対応に差を付けることは危険であるとの意見があった。専門的な治療を必ずしも受けていないために患者の重症度等が正しく診断されているとは限らず、また、その日の体調によっても異なるためである。

## 8.2 その他、外食・中食の利用拡大に向けて必要と思われる対応

外食・中食の利用拡大に向けて必要と思われる対応として、以下のような要望があった。

情報提供に関しては、更新日の記載を徹底してほしい、表示対象とする品目の範囲を広げてほしい、表示対象範囲についても情報提供してほしい、正確な情報を提供してほしいという意見があった。

微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症する方の中には、調味料由来のアレルゲン（醤油に含まれる小麦）であれば食べられる場合もあり、調味料とそれ以外の料理でそれぞれ表示されているとよいという声が聞かれた。

これらの必要と思われる対応に関しては外食・中食による違いはないという意見があった。

その他の方について、症状が改善すると外食・中食の利用が増えるが、従業員にアレルギー対応を得られるかを聞きにくいという意見があった。従業員から声をかけてもらうか、従業員に直接問い合わせずに情報を確認できる仕組みなどがあるとよいという意見があった。また、目視でアレルゲンの有無が確認できれば判断できるため、料理の写真があるとよいという意見があった。

図表 3-6 外食・中食の利用拡大に向けて必要と思われる対応

### ○情報提供の拡充と徹底

- ・アレルギー情報の更新日の記載の徹底
- ・28品目以外の品目表示
- ・アレルゲンが調味料由来のもののみか否かの表示（小麦が醤油由来のもののみか等）
- ・メニューへの写真の掲載
- ・ナッツフリー表示
- ・アレルギー情報へのアクセスを可能とする QR コードを店舗外のショーケース等に掲示

### ○従業員教育の徹底

- ・わからない時には答えない、責任者に対応を求める
- ・食物アレルギーに関する社内研修の実施

### ○患者からの問い合わせがしやすくなるような仕掛け

- ・「アレルギーはありませんか」と声がけする、メニューや掲示物等に「気軽にお声がけください」と表記する

## 9. 小括

### 9.1 アレルギー専門医からの指導内容

微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症する方、その他の方ともに、アレルギー専門医から外食・中食に特化した指導を受けていないことが一般的である。

微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症する方は、経口免疫療法を受けている患者が多いが、経口免疫療法で決められた摂取量は、家庭での食事によって摂取することを基本にしている。外食・中食では含有するアレルゲン量を正確に把握することができず、規定量を超えてしまう恐れもあることから、アレルギー専門医は、外食・中食を避けるように指導している傾向がある。

その他の方については、一定量のアレルゲンを摂取できる程度に治療が進んだ段階で、患者の方からアレルギー専門医に対して外食・中食を利用してみたいと相談をすることがある。そのような場合には、外食・中食事業者のホームページのアレルギー情報を確認するとともに、事前に店舗への確認をするなど、アレルギー専門医が指導している例があった。

### 9.2 外食・中食の利用状況

微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症する方は、自宅以外でアレルゲンの摂取をしないようしていることから外食の利用を控えていることが多い。外食・中食ではアレルゲンを摂取しないようにしており、確実にアレルゲンが含まれていないと考えられるメニュー、コンタミネーションのリスクが低いメニューなどに限って利用している。また、一切、外食・中食を利用していない患者も存在する。利用可能かどうかを判断するためには、ホームページで提供されているアレルギー情報を確認した上で、店舗を訪問後、再度、従業員に確認する 2 段階の確認をしている。他の患者・その家族からや SNS の口コミも参考にしている。

その他の方（微量のアレルゲン摂取ではアレルギー症状を発症しない方）では、症状が改善し、多少アレルゲンを摂取しても重篤な症状が発症するリスクが低くなると、積極的に外食・中食するという患者が多くなってくるが、家庭での考え方による違いがある。外食・中食を利用するときにはホームページで提供されているアレルギー情報の確認だけとなり店舗での再確認が行われなくなることが増える。微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症する方と同様、他の患者・その家族からや SNS の口コミも参考にしている。

### 9.3 外食と中食とでの利用の困難さの違い

外食と中食の利用の困難さは回答者によって見解が異なる。

外食の方が利用しやすいとされる背景には、工場の同一ラインで調理・包装された商品をそのまま店舗へ配送する形態の飲食店があることが挙げられる。商品の温め方などの手順もマニュアル化され徹底されているため、コンタミネーションのリスクが少なく、特に微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症する方が安心して利用できるという意見があった。

中食は自宅で食べることから、いざというときにすぐに対応できるので、外食よりも利用しやすいという意見があった一方で、中食特有の状況として、調理工程が見えないこと、仕切りのない陳列により他の商品からのアレルゲン混入等によって、安心して利用できないという意見があった。

### 9.4 5～6年前と比較した外食・中食の利用状況の変化

5～6年前と比較し、食物アレルギーに対応する飲食店が増えたことにより利用が増えたという回答と、新しい飲食店を開拓せず以前から利用している飲食店を利用し続けているため、利用状況は変わらないという回答の双方がみられた。

その他、微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症する方の外食の利用が増えた背景として、低アレルゲンメニュー等の提供の拡大、新型コロナウイルス感染症の拡大以降、飲食店の衛生意識が高まりテーブルや椅子の清拭の徹底が進んだこと、SNSや患者会を通じた横の情報連携の広がったことが挙げられた。

その他の方について外食の利用が増えたのは、食物アレルギーに対応する飲食店が増えたことよりも、患者の治療が進んで摂取可能量が増えたことによる影響が大きいという意見もあった。

一方で、微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症する方、その他の方ともに地域によっては取組が進んでいない等の理由により利用状況に変化がないとする意見もあった。

中食の利用状況に関しては、外食に比べて中食での取組が進展していないことから、微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症する方、その他の方ともに変化がないという意見が多くなっているが、その他の方では治療が進んだこと、持ち帰り商品の充実したことにより中食の利用も増えたという意見もあった。

ナッツ類アレルギー患者については、ナッツ類を使用するメニューが増え、利用しにくくなっているという声もある一方で、特定原材料及び特定原材料に準ずるものにくるみやマカダミアナッツが追加されたことで、外食・中食のアレルギー情報にこれらのナッツ類が含まれるようになり、利用しやすくなったという意見もあった。

## 9.5 外食・中食の従業員対応

微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方では、従業員への確認をせずに食べることは危険であるとの意識のもと、従業員に対して、フライヤーの共有の有無、器具の洗浄状況や使い分けなどのコンタミネーションに関する情報等を含めた確認をしている。患者側でも問い合わせをする際には、忙しい時間帯を避ける、接客担当者ではなく料理長や責任者等に確認を求めるといった工夫をしている。

従業員対応に関しては、アルバイトの知識不足や誤った回答がされること、フロアと厨房との連携不備で誤食に繋がったこと、本社の対応方針が現場の店舗で徹底されず予約時に確認した対応が得られないことが挙げられた。

その他の方は、多少摂取しても重篤な症状が発症するという問題が生じにくくなることもあり、微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症する方に比べ、従業員対応に満足しているという意見があった。しかし、症状の改善により利用可能な飲食店の選択肢が広がるにつれて、店舗間の対応の差に対して不満を持つ可能性があるという意見もあった。

## 9.6 外食・中食での情報入手

微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方が外食を利用する際、大手チェーン店を中心にアレルギー情報が得られやすくなっているが、外食の利用に必要なコンタミネーションに関する情報の入手が難しいという意見があった。その他、アレルギー情報の更新日が記載されていない、28品目以外の情報が得られない、小規模店での情報提供が不足している、表示方法が統一されていないなどに関する意見があった。

その他の方が外食を利用する際には、大手チェーン店を中心にアレルギー情報が得られやすくなっており、コンタミネーションに関する情報までは要しないため、外食の利用に必要な情報は得られているという意見があった。ただし、微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方と同様、アレルギー情報の更新日が記載されていない、28品目以外の情報が得られない、小規模店での情報提供が不足している、表示方法が統一されていないなどの状況がある。

共通して、正確なアレルギー情報を提供すること、表示している対象範囲と更新日時の明記することへの要望があった。

5～6年前と比べ、大手チェーンを中心として、アレルギー情報をホームページに掲載している事業者が増え、情報が得られやすくなったという意見もあった。

中食では情報提供されていても対象品目が例えば卵・乳・小麦に限られることがあるなど、外食に比べて情報の入手が難しいと回答されている。

## 9.7 外食・中食を利用するときの従業員等とのコミュニケーション

食物アレルギーであることを伝えるかどうかは微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症する方とその他の方とは異なるという意見があった。微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症する方は、食物アレルギーがあることを従業員に伝えていることが多い。その上で、飲食店側から提供された情報や、依頼した対応の可否、応答の様子を踏まえて利用の可否を判断している。

その他の方では、重篤な症状は生じないことから食物アレルギーであることを伝えていないという意見もあるが、誤食を避けるために伝えているという意見もあった。

## 9.8 外食・中食における食物アレルギーの情報提供に関して改善してほしい点

事業者からの情報提供の方法を行政側が統一して示すことについて、概ね有効であるとされた。飲食店を選択する上での手掛かりとなる情報となること、飲食店での対応レベルの可視化（従業員研修の状況、表示対象品目、フライヤーの共有状況等）に繋がることが期待された。

一方で精度が低い表示であったらかえって危険となること、また微量のアレルゲンの摂取でもアレルギー症状を発症する方と、発症しない方などの多段階の対応を求めることは現実的ではないこと、取り組むべき項目が多いと事業者が取り組むハードルが上がってしまい取組が進まないこと等が懸念点として挙げられた。

## 第4章 まとめ

外食・中食での食物アレルギーに関する情報提供が義務づけられておらず、外食・中食事業者による自主的な取組であることが食物アレルギーの方々を会員とする団体では広く認識されている。食物アレルギーへの理解を深める事業者が増え、食物アレルギー対応の取組が広がった結果、外食・中食を利用できるようになったと、事業者の取組に対し感謝する意見が大部分の団体からあった。

さらに外食・中食を利用できるようになるために、以下のような意見があった。

### 1.1 外食・中食における情報提供

食物アレルギー患者が外食・中食を利用できるようになるために、正確なアレルギー情報が提供されることと提供されるアレルギー情報が充実することが期待されている。

#### 1.1.1 ホームページ等を通じた食物アレルギー関連情報の提供

微量の摂取でもアレルギー症状を発症する方、その他の方ともに、外食・中食を利用できるかどうかを判断する際には、飲食店のホームページ等で食物アレルギー関連情報を調べている。大手チェーン店を中心にホームページでの情報提供は広がっているが、個人店等では必ずしも情報提供がされていない。より多くの飲食店のホームページ等において、食物アレルギーに関する情報が提供されていることが望ましい。

ただし、不正確な情報が提供されることは誤食等の事故に繋がる可能性があることから、情報提供の対象としているアレルゲンの範囲や、最新の情報であるかを判断できるよう更新日等の情報があわせて提供されることが期待されている。アンケート調査ではこれらの情報は外食・中食する際に最低限必要となる情報として多く挙げられている。

飲食店によって対応できる範囲は異なることから、食物アレルギー対応ができない、食物アレルギーがある方は問い合わせしてほしい、といった情報だけでも提供することが望まれる。アンケート調査においても外食・中食する際に最低限必要となる情報として「アレルギー対応をしているかどうか」を7割が挙げている。

#### 1.1.2 規模に応じて可能な範囲での情報提供

個人店ではホームページ等で最新のアレルギー情報を提供することが難しいこともある。規模に応じ、事業者が可能な範囲で取り組んでいくことが望ましい。

#### 1.1.3 食物アレルギー患者の選択を広げるための表示方法のあり方

醤油に使用されている小麦であれば食べることができる患者、ごま油に使用されているごまであれば食べることができる患者等も少なくない。

現状、料理に含まれているとされる小麦が醤油に使用されているものだけか、それ以外にも使用されているかが判別できず、食物アレルギー患者の選択を狭めていることがある。

#### 1.1.4 外食・中食での情報提供の方法の統一化

例えば一覧表形式で表示されたアレルギー情報において、○がアレルゲンを含むことを示しているのか、含まないことを示しているのか等が異なるなど、外食・中食での食物アレルギーに関する情報提供の方法、形式が、事業者ごとに異なっているとの意見があった。また、提供される情報の内容も事業者によって異なっている。

事業者からの情報提供の方法を行政側が統一して示すことは、患者が利用する飲食店を選ぶにあたっての手掛かりとなるため、有効であるという意見があった。

#### 1.1.5 店頭等からの食物アレルギー情報へのアクセス

入店した後に利用を諦めることがないように、外食・中食の店舗に入る前に、食物アレルギー情報を確認できるよう、店舗外のショーケースに食物アレルギー情報へアクセスできる二次元バーコードを掲示する等の取組があるとよいとする意見もあった。

#### 1.1.6 外食・中食における表示ルール等の啓発

外食・中食での食物アレルギーに関する情報提供が義務ではないことを知らない患者も少なくないため、患者に対して、外食・中食での情報提供の表示ルール等に関する啓発が必要ではないかとの意見があった。消費者庁が作成したパンフレット、動画教材について半数以上の団体は「知っている」と回答された。

### 1.2 外食・中食の利用拡大に向けた情報提供以外の取組

#### 1.2.1 従業員への教育の徹底、マニュアルの整備

飲食店の従業員の食物アレルギーに関する知識が十分でなかったり、対応に個人差があったりするとの意見があった。

微量のアレルゲン摂取でもアレルギー症状を発症される方は、ホームページに掲載されたアレルギー情報の確認に加えて、入店後の店舗での確認も徹底している。従業員に料理にアレルゲンが入っているか、アレルギー対応が可能か等の確認もしているが、その際、従業員から正確な情報が得られなければならない。わからないことはわからないと回答するなど、曖昧な回答をしないとといった対応を徹底することが期待されている。

また、アレルゲンが含んだ料理を患者に誤配膳しない仕組み等が必要ではないかとの意見があった。

#### 1.2.2 気兼ねなく従業員に問い合わせができるような工夫

従業員にアレルギー対応に関して尋ねることについて遠慮する患者も存在する。アレルギー対応をしていることを明記していない飲食店でも、従業員に尋ねることによって対応可能となる場合もある。