

# アレルギーを 尋ねられたら

食物アレルギーの問い合わせに  
店内で対応する手順

---

注文受付から厨房への連携まで

# 外食では、情報を得にくい人がある

食物アレルギー患者への調査で、  
情報が「十分でない」と感じた割合

外食

66.7%



店頭・飲食店での情報提供が、利  
用の判断を左右する。

中食

76.5%



この資料は、問い合わせを受けたスタッフが  
確認し、正確に伝え、厨房へつなぐ手順を扱う。

令和4年 消費者庁実態調査の結果として農林水産省が掲載

# まず、確認してからお答えします

## 「この料理に 卵は入っていますか？」

---

「原材料を確認します。  
少々お待ちください。」

会話例

最初の返答で  
避けること

「たぶん大丈夫です」  
「抜けば食べられます」

---

確認できていない情報を、  
その場の推測で埋めない。

# 回答前に、料理の情報を確認する

## 01 メニューの原材料

仕入れ品の表示・規格書  
調味料、ソース、トッピング  
季節・仕入れ変更後の内容

## 02 厨房の調理工程

調理器具・まな板・手袋  
揚げ油・調理面の共用  
注文後に別調理できるか

## 記録と現物を 同じ版にそろえる

メニュー名  
確認した原材料・仕入れ先  
調理上の共用・注意点  
確認日・確認者

情報の更新日も確認する

## 確認できる人まで、質問をつなぐ

01

---

聞き取る

対象の料理と  
原因食物

02

---

記録する

注文票・連絡票に  
書き残す

03

---

厨房へ確認

仕入情報と調理  
工程を照合

04

---

答える

確認した範囲を  
具体的に説明

---

不明のままなら、責任者へ。確認できるまでは断定しない。

口頭だけでなく、厨房に残る形で伝達する。

# 材料を抜いても、混入の経路は残る

## 油

揚げ油を複数メニューで共有

共用の有無を調理担当へ確認

## 器具

同じ鍋・トング・まな板を使う

洗浄・交換ができるか確認

## 粉

小麦粉などが調理場に舞う

調理場所と作業順を確認

## 完全に防ぐのは 難しい

意図しない混入の可能性を、  
確認できた事実に沿って伝える。

「入っていません」だけで  
安全を約束しない。

# 確認できた範囲を、そのまま伝える

## 確認できた

「原材料表示では、  
卵の使用が確認できます。」

---

## 未確認・判断できない

「現時点で確認が取れていません。  
責任者に確認します。」

## 会話例

## 共用がある

「器具を共用しています。  
混入を防ぎ切れるとは  
お約束できません。」

---

食べられるかどうかは、  
伝えた情報をもとに  
お客様に判断いただく。

# 厨房へは、注文と一緒に渡す

## ホール

聞き取り

原因食物

対象メニュー

## 調理場

原材料確認

器具・油の確認

対応可否の返答

### 食物アレルギー確認票

料理名\_\_\_\_\_ 原因食物\_\_\_\_\_  
確認先\_\_\_\_\_ 回答・注意点\_\_\_\_\_

口頭で伝えた後も、注文票・連絡票に記録を残す。

# 仕入れやレシピが変わったら、情報も直す



更新前の表示が残っていないか、注文場所と調理場の両方で確認。

責任者・更新日・変更点が分かる記録を残す。

# 答えが出ないときは、ここで止める

## 原材料・調理方法を確認できたか

---

**YES**                      確認できた範囲と、混入リスクを説明

---

**NO**                        責任者へ引き継ぎ、確認まで回答を保留

## 伝える情報

原材料に含まれるもの  
確認できなかった項目  
器具・油などの共用  
情報の確認日

---

「安全です」と断定しない。

## 確認するのは、この4点

- 01 ——— 料理と原因食物を聞き取った
- 02 ——— 原材料・仕入品の表示を確認した
- 03 ——— 調理器具・油などの共用を確認した
- 04 ——— 厨房へ記録を渡し、返答を照合した

ひとつでも確認できなければ、責任者へ。

# 参照した資料

## 公的資料

消費者庁 | 外食・中食での食物アレルギーについて

事業者向けパンフレット（令和8年7月）

[https://www.caa.go.jp/policies/policy/food\\_labeling/food\\_sanitation/allergy/efforts](https://www.caa.go.jp/policies/policy/food_labeling/food_sanitation/allergy/efforts)

---

## 統計

農林水産省 | 令和6年度 食育白書

外食・中食における食物アレルギー情報の実態（消費者庁・令和4年調査）

[https://www.maff.go.jp/j/syokuiku/wpaper/r6/r6\\_h/book/part2/chap7/b2\\_c7\\_2\\_00.html](https://www.maff.go.jp/j/syokuiku/wpaper/r6/r6_h/book/part2/chap7/b2_c7_2_00.html)

---

更新・利用時は、原典の最新版と店舗の手順を照合してください。

---