

「外食」先で提供された食品に係わる事故 —事故に遭ったときの対処方法などについて—

「プラスチックが混入していたため歯を損傷した」「卵不使用と表示されていたが卵アレルギーがでた」などの事故情報が PIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)に寄せられている。

(財)食の安全・安心財団(附属機関外食産業総合調査研究センター)がまとめた「平成 20 年外食産業市場規模推計について(平成 21 年 6 月)」の報告によると、世帯 1 人当たりの外食支出額は若干増加しているが、外食産業の市場規模(売上)は増加傾向にあった平成 18 年、19 年に対して平成 20 年は 0.5%減少している。一方で、PIO-NET に寄せられた「外食」*1の相談件数は、年々増加傾向にある。特に危害情報*2は、2004 年度 139 件であったものが 2007 年度以降 300 件前後と、2 倍以上増加している。消費者の食の安全に対する関心の高さがうかがえる。

そこで、「外食」先で提供された食品に係わる事故(危害情報)をまとめ、消費者へ事故に遭ったときの対処方法などについて情報提供する。

*1: 本稿においては、レストラン、ファーストフード等の飲食店をさす。

*2: 商品や役務、設備等により生命や身体に危害を受けた相談。

1. PIO-NET に寄せられた「外食」に関する危害の概要

2004 年 4 月 1 日から 2009 年 9 月 30 日までに PIO-NET に寄せられた「外食」に関する相談は 10,492 件あり、特に 2008 年度は 2,479 件と、2004 年度の 1,456 件に対して約 1.7 倍になっている(図 1)。

「外食」先で提供された食品に係わる事故(危害情報)の総件数は 1,225 件であるが、上述同様年々増加傾向にあり、2004 年度に対して 2008 年度は 2 倍以上であった(詳細は、7 頁<参考>を参照)。危害内容別にみると、最も多かったのは「消化器障害」497 件(40.6%)であった。次いで、「中毒」238 件(19.4%)、体調がすぐれない、気分が悪い、アレルギー症状がでた等の「その他の傷病及び諸症状」195 件(15.9%)、「やけど」132 件(10.8%)であった。また、危害程度をみると、「1 か月以上」の症状が重い事故は 32 件あった。内容としては「異物の混入」*3、「アレルギー」、「やけど」等が目立った。

そこで、主な事例*4をあげる。

*3: ガラス片、石、細菌、ウィルス等本来入ってはならない危険な物質が入っている状態。

*4: 事例は消費者の申し出を基にしており、事実関係が確認されたものではない。

◎主な事例

○異物の混入

【事例1】

ファーストフードのチキンにアルミ製のたわしが混入していたため、歯が欠けた。治療代等は支払ってもらった。(事故発生年月：2008年12月、受傷者：20歳代 男性 沖縄県)

【事例2】

飲食店のサラダにプラスチックが混入しており、妻が噛んで前歯と奥歯を損傷した。(事故発生年月：2008年11月、受傷者：40歳代 女性 北海道)

【事例3】

外食のご飯の中に入っていた石で虫歯治療の詰め物が取れて歯が欠けた。治療費を出して貰えるか。(事故発生年月：2008年11月、受傷者：30歳代 男性 滋賀県)

【事例4】

喫茶店で食べたサンドイッチにガラス片が混入。舌を切り、店長同行のもと全治3か月の診断が出た。(事故発生年月：2008年6月、受傷者：30歳代 男性 東京都)

○アレルギー

【事例5】

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。店の対応に誠意がない。(事故発生年月：2009年6月、受傷者：10歳未満 男児 島根県)

【事例6】

息子がレストランで食事をしたら蕁麻疹・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。(事故発生年月：2008年7月、受傷者：10歳未満 男児 愛知県)

【事例7】

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蕁麻疹が出た。調理容器を一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。(事故発生年月：2007年9月、受傷者：20歳代 女性 東京都)

【事例8】

うどん店でうどんを注文したらそばが混じっていた。食べてしまって気づいた。そばアレルギーのためかゆくなった。店の対応が悪い。(事故発生年月：不明、受傷者：

30 歳代 男性 埼玉県)

○中毒

【事例 9】

子どもにジュースを注文したがアルコールが入っていたため飲んだ子どもが急性アルコール中毒になって病院に運ばれた。今後の対処法は。(事故発生年月：2009 年 5 月、受傷者：10 歳未満 不明 静岡県)

【事例 10】

娘がファミリーレストランでフライドポテトを食べて舌がピリピリするといひ、救急車で病院へ行き翌日別の病院に入院した。保健所の調べで通常の 10 倍のジャガイモのソラニンが検出された。当初からの店の対応や企業の態度に不満である。(事故発生年月：2008 年 9 月、受傷者：10 歳代 女性 大阪府)

【事例 11】

割烹の店で飲食して食中毒になった。店は保健所から処分を受けたが、対応に誠意がない。損害賠償と慰謝料を求めたい。(事故発生年月：2008 年 8 月、受傷者：40 歳代 女性 東京都)

【事例 12】

家族で回転寿司を食べに出かけた。夫と自分は同じようなものを食べたが少し鮮度が悪いような気がした。その後気持ちが悪くなり下痢や嘔吐を繰り返したが食中毒だろうか。同じような情報はないか。(事故発生年月：2007 年 1 月、受傷者：30 歳代 女性 栃木県)

○やけど

【事例 13】

焼肉店の店員に、腕に鉄板の油をたらされやけどをした。氷をもらって冷やしたが、病院で診てもらったところ痕が残るかもしれないという。店に何か言えるか。(事故発生年月：2008 年 10 月、受傷者：30 歳代 女性 東京都)

【事例 14】

娘がファミリーレストランで足に熱い汁をこぼされ 2 度のやけどを負った。事故時に店では応急処置をされずに当番医に連れて行かれた。医者からはすぐに冷やしていれば症状はもっと軽くて済んだと言われた。(事故発生年月：2008 年 9 月、受傷者：20 歳代 女性 神奈川県)

【事例 15】

ファミリーレストランで息子がラーメンをこぼされ、腕と背中にやけどを負った。賠償について回答をもらえと言ったきり放置されている。(事故発生年月：2008 年 4 月、受傷者：10 歳未満 男児 神奈川県)

【事例16】

従業員が味噌汁のお椀を幼児の前にいい加減に置いたので、お椀がひっくり返り息子がやけどを負った。店は病院を手配してくれたが、たてこんでいたせいかな従業員の対応は粗雑だった。(事故発生年月：2008年4月、受傷者：10歳未満 男児 愛知県)

2. 事例からみた問題点

○異物の混入

件数の多さが目立っている。また、食品に異物が混入していたことにより口の中や歯を痛めたなど症状が重い事故に至っている。食材への異物混入防止の徹底不足と思われるケースもある。

○アレルギー

表示や従業員への確認を行ったにもかかわらずアレルギー症状がでたケースがあり、従業員の食物アレルギーに対する認識や危機感の不足が疑われる。さらに、因果関係が明確にならずこじれる例もみられる。

○中毒

食材の腐敗・変質が問題となっている点から品質管理の徹底が不足していると考えられる。また、子どもにアルコール飲料を出してしまうなど、配膳時の注意が欠けているとみられるケースもある。

○やけど

事故を起こしてしまったときの店側の対応の不備など、やけどに対する認識に問題がある。

○接客対応

被害者の申し出に対する従業員の対応や、アレルギーや食中毒、やけどなどの応急処置が適切でないことにより相談がこじれるケースが目立つ。事業者全体の問題ではないが、サービス業としての事業者の姿勢に疑問を感じるものもある。

3. 消費者へのアドバイス

○異物の混入

- ・食事中に異物で事故が起きた場合は、混入の事実を従業員と一緒に確認する。可能であれば写真を撮る。
- ・医師の手当てを受けた場合は、診断結果を聞くなどして証拠を残す。
- ・原因究明が必要になることもあるので、可能であれば混入していたものは保管しておく。

○アレルギー

- ・食物アレルギーに対しては、外食を利用する側も注意が必要となる。日頃から自分や家族の体調がどうか、どんなアレルギーを持っているかなどについて把握しておく。

- ・外食店にアレルギー表示の法的義務はないので、アレルギーを持っている消費者は従業員に食材などの確認をして利用することも必要だろう。

○中毒

- ・食事中に、もし異状を感じたら、無理に食べずに、従業員に確認する。
- ・食中毒の疑いがある場合は、医師に診てもらうとともに、近くの保健所や保健福祉事務所等に報告する。

○やけど

- ・乳幼児と一緒にいるときは、食品の置かれる場所などに注意を払う。
- ・やけどを負った場合は、消費者側も速やかな対応が必要となる。直ちに冷やした後、必要に応じて医師に診てもらう。

○その他

- ・事故に遭った場合、店との話し合いが必要になることが多い。何を食べてどのような症状になったか等の状況を整理し、レシートなどの証拠となるものを保管しておく。
- ・どこに相談をしたらいいかわからないなど、不明なことがある場合は、近くの消費生活センターや下記の相談窓口等に相談する。

<相談窓口>

- 食中毒、食品の異物混入、食品の表示、食品添加物、残留農薬等の食の安全に関する相談
都道府県が設置する「食品安全に関する総合相談窓口」
- 食品の表示に関する相談や法令に基づく食品の表示に関する苦情及び違反に関する情報
(社) 日本食品衛生協会食品安全情報相談室
(http://www.n-shokuei2.jp/food_info_bureau/bureau_office.shtml)
- その他
各社のお客様相談室

4. 事業者へ求めたいこと

○異物の混入

プラスチックやガラス片が混入していたため歯を損傷したり舌を切った等の事例が寄せられている。同種事故が発生しないよう、食材の納入や保管、調理過程における混入防止について食材納入業者や従業員への注意喚起などの更なる徹底を望む。

○アレルギー

卵不使用と表示されていたメニューでの卵アレルギーや、うどんを注文してのそばアレルギーなどの事例が寄せられている。アレルギー症状は場合によっては呼吸困難など重症になる危険性もあるため、アレルギーに対する認識と対応の向上を望む。

○中毒

食中毒を出さないような衛生管理の徹底を望む。また、注文確認ミスによるものと思われる事例も寄せられている。同種事故が発生しないよう従業員の注文確認及び伝達能

力等の向上を望む。

○やけど

不適切な対応で症状が重くなったケースがある。事故が生じた際に、従業員の対応が不十分であったため被害がより大きくなり、トラブルが大きくなることもある。接客対応や応急処置など従業員教育の充実・向上を望む。

○その他

ホームページ上で困った時の連絡先やよくある質問等を用いて、消費者対応を行っている事業者もある。業界としては、これらの情報を共有し消費者対応に役立てるよう参考にして欲しい。

<情報提供先>

- ・ 消費者庁消費者情報課地方協力室
- ・ 厚生労働省医薬食品局食品安全部監視安全課
- ・ 農林水産省総合食料局食品産業振興課外食産業室
- ・ (社) 日本フードサービス協会
- ・ (社) 日本食品衛生協会
- ・ (財) 全国生活衛生営業指導センター

<本件連絡先>

相談部危害情報室

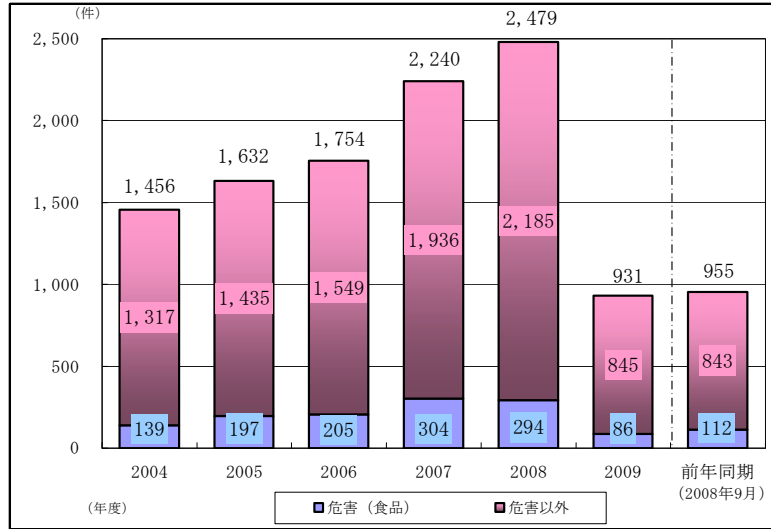
電話：03-3443-6223

<参考>

本稿では「外食」先で提供された食品に係わる事故（危害）に着目しているため、「外食」時に起こった食品以外の商品や設備での危害事故は含んでいない。

1) 「外食」に関する相談件数とそのうちの危害（食品）件数の年度別推移

図 1. 相談件数と危害（食品）件数の推移



* : 2009年9月30日までの登録分

2) 危害内容別の年度別推移

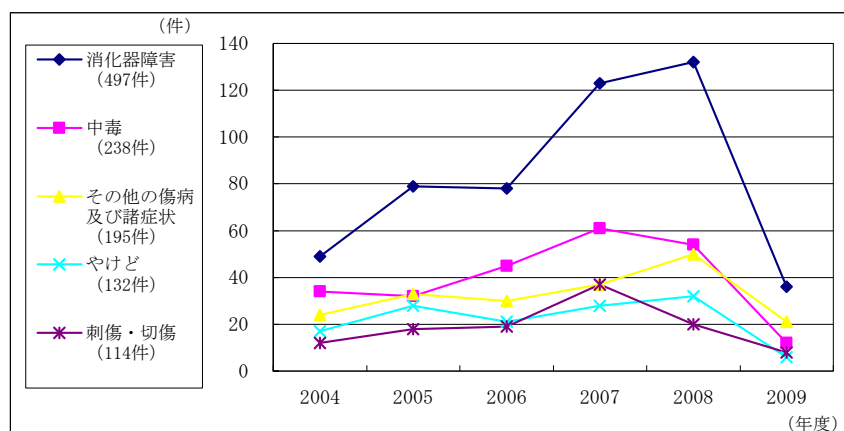
表 1. 危害内容別の年度別推移①

危害内容	年度	2004	2005	2006	2007	2008	2009	前年同月 (2008年9月)
消化器障害 (497件)		49	79	78	123	132	36	55
中毒 (238件)		34	32	45	61	54	12	17
その他の傷病及び諸症状 (195件)		24	33	30	37	50	21	20
やけど (132件)		17	28	21	28	32	6	10
刺傷・切傷 (114件)		12	18	19	37	20	8	7
他 (49件)		3	7	12	18	6	3	3
総件数 (1,225件)		139	197	205	304	294	86	112

* : 2009年9月30日までの登録分

(件)

図 2. 危害内容別の年度別推移②



* : 2009年9月30日までの登録分

3) 主な危害内容別件数の内訳

(1) 「消化器障害」について

被害者の年代別件数をみると「30歳代」138件(27.8%)が最も多く、次いで「20歳代」89件(17.9%)、「40歳代」76件(15.3%)の順に多かった。また、「消化器障害」に至った事故の原因としては、「異物の混入」79件(15.9%)が最も多く、次いで「腐敗・変質」50件(10.1%)であった。原因となった食品は、「調理食品」、「めん類」、「生鮮肉」等が多かった。危害の程度としては、「治療1週間未満」167件(33.6%)が最も多く、次いで「医者にかからず」152件(30.6%)であった。

(2) 「中毒」について

被害者の年代別件数をみると「20歳代」51件(21.4%)が最も多く、次いで「30歳代」50件(21.0%)、「40歳代」38件(16.0%)の順に多かった。また、「中毒」に至った事故の原因としては、「異物の混入」101件(42.4%)が最も多く、次いで「腐敗・変質」11件(4.6%)であった。原因となった食品は、「調理食品」「生鮮肉」「貝類」等が多かった。危害の程度としては、「治療1週間未満」100件(42.0%)が最も多く、次いで「1~2週間」40件(16.8%)であった。

(3) 「その他の傷病及び諸症状」について

被害者の年代別件数をみると「30歳代」53件(27.2%)が最も多く、次いで「40歳代」42件(21.5%)、「20歳代」34件(17.4%)の順に多かった。また、「その他の傷病及び諸症状」に至った事故の原因としては、「異物の混入」125件(64.1%)が最も多かった。原因となった食品は、「調理食品」「飲料」「酒類、めん類、菓子類」等が多かった。危害の程度としては、「治療1週間未満」48件(24.6%)が最も多く、次いで「医者にかからず」33件(16.9%)であった。

表 2. 危害内容別の上位 5 食品と件数

危害内容	件数	割合(%)	主な食品
消化器障害	497	40.6	調理食品(329)、めん類(36)、生鮮肉(30)、鮮魚(23)、貝類(20)
中毒	238	19.4	調理食品(135)、生鮮肉(42)、貝類(16)、酒類(11)、めん類(8)
その他の傷病及び諸症状	195	15.9	調理食品(121)、飲料(18)、酒類(9)、めん類(9)、菓子類(9)
やけど	132	10.8	調理食品(60)、飲料(32)、めん類(20)、油脂(10)
刺傷・切傷	114	9.3	調理食品(75)、菓子類(13)、めん類(12)、飲料(5)
皮膚障害	32	2.6	調理食品(21)
擦過傷・挫傷・打撲傷	5	0.4	調理食品(5)
呼吸器障害	5	0.4	
窒息	3	0.2	
骨折	1	0.1	
内臓損傷	1	0.1	
神経・脊髄の損傷	1	0.1	
感覚機能の低下	1	0.1	
合計	1,225	100.0	*：上位5位の商品・役務、ただし5件未満は除く。

*：2009年9月30日までの登録分

4) 事故内容別件数

表 3. 事故内容別の上位 5 食品と件数

事故(危険)内容	件数	割合(%)	主な食品
異物の混入	412	33.6	調理食品(261)、生鮮肉(31)、めん類(27)、菓子類(24)、飲料(17)
腐敗・変質	63	5.1	調理食品(29)、めん類(7)、鮮魚(5)
異物の侵入	6	0.5	
破裂	4	0.3	
燃料・液漏れ等	3	0.2	
バリ・鋭利	2	0.2	
化学物質による危険	1	0.1	
破損・折損	1	0.1	
部品脱落	1	0.1	
操作・使用性の欠落	1	0.1	
その他	3	0.2	
無回答	728	59.4	
合計	1,225	100.0	*：上位5位の商品・役務、ただし5件未満は除く。

*：2009年9月30日までの登録分

5) 被害者の年代別件数

表 4. 年代別危害内容と危害程度

年代	総件数	危害内容 (上段: 件数、下段: 割合(%))					危害程度 (上段: 件数、下段: 割合(%))				
		1位	2位	3位	4位	5位	1位	2位	3位	4位	5位
		消化器障害	中毒	その他の 傷病及び 諸症状	やけど	刺傷・切傷	治療1週間 未満	医者に かからず	1~2週間	3週間~ 1カ月	1カ月以上
10歳未満	66 5.4	15 3.0	16 6.7	6 3.1	16 12.1	5 4.4	20 4.9	12 4.7	10 8.5	3 8.8	3 9.4
10歳代	38 3.1	7 1.4	17 7.1	7 3.6	2 1.5	4 3.5	19 4.7	5 2.0	3 2.6	1 2.9	1 3.1
20歳代	233 19.0	89 17.9	51 21.4	34 17.4	26 19.7	22 19.3	83 20.5	36 14.2	30 25.6	4 11.8	6 18.8
30歳代	327 26.7	138 27.8	50 21.0	53 27.2	45 34.1	31 27.2	116 28.6	77 30.4	36 30.8	8 23.5	8 25.0
40歳代	195 15.9	76 15.3	38 16.0	42 21.5	11 8.3	22 19.3	70 17.3	39 15.4	14 12.0	8 23.5	7 21.9
50歳代	117 9.6	53 10.7	20 8.4	12 6.2	12 9.1	13 11.4	41 10.1	22 8.7	11 9.4	3 8.8	0 0.0
60歳代	70 5.7	29 5.8	16 6.7	13 6.7	4 3.0	5 4.4	18 4.4	17 6.7	8 6.8	3 8.8	4 12.5
70歳以上	27 2.2	13 2.6	5 2.1	6 3.1	0 0.0	3 2.6	6 1.5	10 4.0	0 0.0	0 0.0	1 3.1
不明	152 12.4	77 15.5	25 10.5	22 11.3	16 12.1	9 7.9	32 7.9	35 13.8	5 4.3	4 11.8	2 6.3
計	1,225 100.0	497 40.6	238 19.4	195 15.9	132 10.8	114 9.3	405 33.1	253 20.7	117 9.6	34 2.8	32 2.6

* : 2009年9月30日までの登録分

表 5. 年代別原因となった上位 5 食品

年代・件数	順位	1位	2位	3位	4位	5位
	上段: 食品、中段: 件数、下段: 割合(%)					
10歳未満 66	調理食品	酒類	めん類	生鮮肉	飲料、野菜、菓子類	
	32	12	6	6	2	
	48.5	18.2	9.1	9.1	3.0	
10歳代 38	調理食品	生鮮肉	飲料	パン類、酒類、めん類		
	20	6	4	2		
	52.6	15.8	10.5	5.3		
20歳代 233	調理食品	生鮮肉	菓子類	めん類	飲料	
	142	24	13	13	12	
	60.9	10.3	5.6	5.6	5.2	
30歳代 327	調理食品	飲料	めん類	生鮮肉	菓子類	
	196	31	23	19	13	
	59.9	9.5	7.0	5.8	4.0	
40歳代 195	調理食品	めん類	貝類	生鮮肉	菓子類	
	127	13	11	10	8	
	65.1	6.7	5.6	5.1	4.1	
50歳代 117	調理食品	飲料	めん類	生鮮肉	貝類	
	69	9	7	6	5	
	59.0	7.7	6.0	5.1	4.3	
60歳代 70	調理食品	めん類	鮮魚	飲料	米	
	50	4	4	4	2	
	71.4	5.7	5.7	5.7	2.9	
70歳以上 27	調理食品	めん類	鮮魚	生鮮肉		
	19	6	1	1		
	70.4	22.2	3.7	3.7		
不明 152	調理食品	めん類	飲料	貝類	生鮮肉	
	98	14	9	7	5	
	64.5	9.2	5.9	4.6	3.3	

* : 2009年9月30日までの登録分

<title>「外食」先で提供された食品に係わる事故 — 事故に遭ったときの対処方法などについて — </title>