

アレルギー疾患発生時の対応について

JTB旅ホ連保険「旅館ホテルワイド保険」 資料



アジェンダ

1. 初動対応
2. 旅館ホテルワイド保険による補償
3. 事故対応の留意点
4. アレルギー対応サービス
5. 相談窓口
6. 資料編

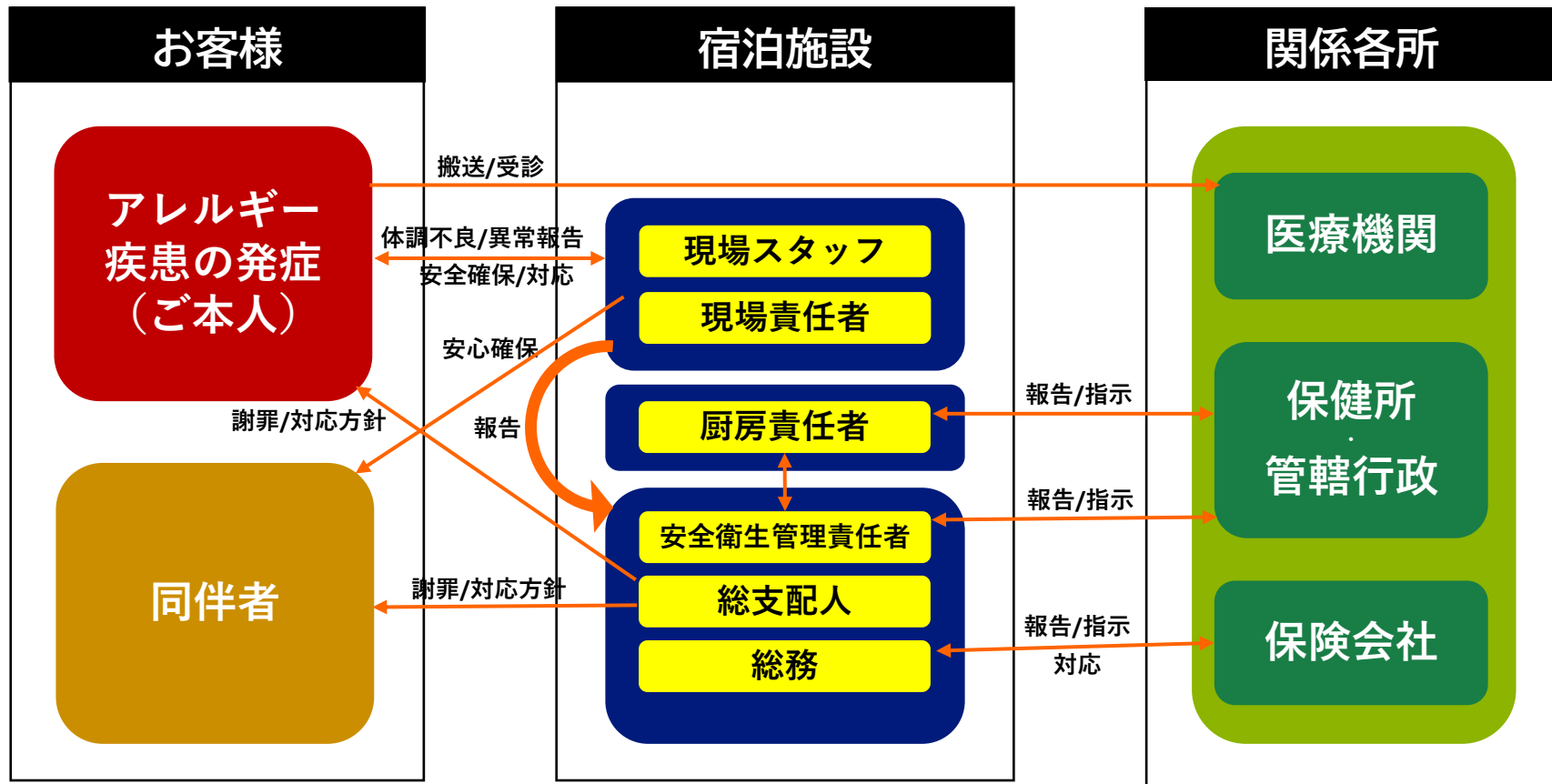
2025年8月28日

JTB旅連事業株式会社

1. 初動対応【アレルギー疾患発生時の初動対応フロー】

ステップ	対応内容
Ⅰ. 発症者の安全確保	速やかに駆けつけ、呼吸困難や意識障害の有無を確認
	必要に応じて本人が携帯しているエピペンの使用支援
Ⅱ. 医療機関への連絡	近隣の救急対応可能な医療機関へ連絡
	救急車の手配(119番)
Ⅲ. 情報の収集と提供	発症者のアレルギー情報、摂取した食事内容、既往歴などを確認・記録
	宿泊者からのアレルギーに関する事前申告の有無とその内容の記録確認
	医療機関や救急隊に正確な情報を提供
Ⅳ. 館内対応	該当食品・成分の特定
	HACCAP対応(食材供給元、調理工程、コンタミネーションの可能性)をチェック

1. 初動対応【アレルギー疾患発生時の初動対応における連携体制図】



1. 初動対応【アレルギー疾患発生時の初動対応内容】

1. 緊急対応の即時実施

- 呼吸困難、じんましん、嘔吐、意識低下などの症状確認
- 地域の指定医療機関への連絡または救急搬送の手配
- 本人がEpiPenを所持してる場合は必要に応じて使用支援

2. 社内連絡体制の起動

- 責任者への報告：現場スタッフ ➡ 現場責任者(危機管理担当者) ➡ 支配人
- 重篤な場合は速やかに保健所または管轄行政へ報告
- 損害賠償対応(診断書要)の可能性があるため、事故報告体制を構築し保険会社へ通知

3. お客様への対応

- 対応経緯(発症時刻、症状、対応措置、対応者名)の記録
- 同伴者(本人)への経緯・状況の報告(謝罪)と対応方針の説明
- プライバシーに配慮した個人情報の保護と対応記録の慎重な管理

1. 初動対応【アレルギー疾患発生時の初動対応内容】

4. 原因究明と事後対応

- 厨房スタッフから該当食品・成分の特定等の詳細ヒアリング
- 食材供給元・調理工程・コンタミネーションの確認
- 原因の特定(報告書の作成)とリスク低減策の検討

5. 再発防止措置による信頼回復

- アレルギー情報の正確なヒアリング
- アレルギー情報の正確な伝達
- アレルゲン表示の厳格化(表示方の見直し・表示方の強化)

6. スタッフ教育とマニュアル整備

- 定期研修の実施(アレルギー基礎知識・初期対応・EpiPenの使用方法など)
- 対応マニュアルの明文化
- 外国人宿泊客への多言語対応

1. 初動対応【アレルギー疾患発生時の初動対応における役割分担】

役割分担(例)

役職／担当者	主な業務内容
総支配人(経営者)	全体統括(ご本人やご家族への謝罪、対応方針決定) 再発防止策の指揮、信頼回復策の提案
安全衛生管理責任者	現場統括(現場指揮と医療機関連携)、対応経緯記録の管理、 原因特定後、関係部門と協力して再発防止策の策定
調理部門責任者	当該料理の使用食材・調味料のアレルゲン特定 発症者との聞き取りに協力し、可能性の高い食材を分析 当該メニューの調理履歴と原材料記録の提出
サービス責任者	発症者対応(応急措置、医療機関への連絡、搬送サポート)、 周囲への対応(同伴者の安心確保)、他のお客様への安全配慮
総務(広報・人事)	保険会社との連携(診断書の取得)、 社内への情報共有(個人情報への配慮要)

保険の対象となる場合

旅館・ホテルの経営者・従業員の業務遂行中の過失によって、宿泊・休憩客をはじめとする他人の身体または財物に損害を与えた事故をいいます。

【対象となる例】

アレルギーを有する宿泊・休憩客から、アレルギーの種類、症状、重症度、使用を避けるべき食材などの情報を事前に聞き取っていたが・・・

- ・ **予約スタッフが厨房への伝達(聞き漏れ・聞き違い)を失念して**該当するアレルゲン物質を含んだ料理を提供してしまったためにアレルギー症状が発生した。
- ・ **厨房で調理スタッフが失念して**該当するアレルゲン物質を含んだ料理を提供してしまったためにアレルギー症状が発生した。

保険の対象となる場合

【対象となる例】

アレルギーを有する宿泊・休憩客から、アレルギーの種類、症状、重症度、使用を避けるべき食材などの情報を事前に聞き取っていたが・・・

- ・それを基に厨房で調理スタッフが代替食材を使用して調理したにも関わらず、
調理工程で該当するアレルゲン物質が混入したためにアレルギー症状が発生した。
- ・それを基に厨房で調理スタッフが代替食材を使用して調理したにも関わらず、
サービススタッフが料理皿を取り違えて該当するアレルゲン物質を含んだ料理を提供してしまったためにアレルギー症状が発生した。
- ・それを基に厨房で調理スタッフが代替食材を使用して調理したにも関わらず、
サービススタッフが対象のお客様(お席)を違えて該当するアレルゲン物質を含んだ料理を提供してしまったためにアレルギー症状が発生した。

保険の対象となる場合

【対象となる例】

ビュッフェ台に並べた料理の前にアレルギー情報を表示していたが・・・

- ・ **表示していたアレルギー情報の誤表示**で該当するアレルギー物質を含んだ料理を食してしまったためにアレルギー症状が発生した。
- ・ **料理を補充するスタッフのアレルギー情報の誤案内**で該当するアレルギー物質を含んだ料理を食してしまったためにアレルギー症状が発生した。

重要 アレルギー対応の心得

お客様からアレルギーの事前申告を受けていたにもかかわらず、
誤認・ご提供をした場合、法的に過失責任を負います。

<アレルギー対応は9割が情報整理>

お客様からのヒアリング情報も、使用する原材料の整理も記録に残すことが重要です。
特に、宿泊客のアレルギーの申告および対応記録は必ずデータに残してください。
言った言わないの話になると賠償責任の有無が判明できません。
宿泊業者が不当な損害賠償請求を受けないためにも、「事前に記録を残す」ことが
きわめて重要になります。

保険の補償範囲

- ① 治療に要した実費(治療費、入院費、通院費)
- ② 病院に運ぶための緊急移送費
- ③ 発病した本人に対する慰謝料
- ④ 発病した本人の休業による実収入の損失額(休業補償)
- ⑤ 被害者の治療および見舞客等に関する宿泊・交通費については、
事故内容により異なりますので、保険会社までお問い合わせください。

<補償限度額>

1名についての補償限度額、1事故または保険期間中の総補償限度額が別々に定められています。

<保険の補償範囲外>

お客様との示談のために要する交通費、宿泊費等は旅館ホテルワイド保険では支払いの対象になりません。

任意加入の「災害時被災者対応保険」に加入の場合は支払いの対象になります。

初期対応費用担保特約 (基本保険に含む)

「初期対応費用」とは保険事故または保険事故の原因となると思われる偶発的な事故が発生した場合において、**旅館・ホテルが負担する社会通念上妥当な初期対応**を行うための費用をいいます。**責任の有無が十分判明しない初期の段階であっても**、後に損害賠償責任に発展した場合に備えた事故現場の保存・写真撮影、担当者の派遣、被害者へのお見舞いを行ったりすることがあります。社会通念上妥当と思われるこれらの費用は「初期対応費用担保特約」から保険金が支払われます。なお、「初期対応費用」は、結果として旅館・ホテルに法律上の賠償責任がないことが判明した場合であっても保険金は支払われます。

<支払い対象の具体例>

- ① 旅館・ホテルの業務遂行中の過失によってアレルギー疾患が発生した場合
 - ・ 病院、保健所、患者の家族、旅行業者等への通信費用
 - ・ 患者へのお見舞金やお見舞品の購入費用
 - ・ 見舞に行くために支出した交通費・宿泊費
 - ・ 患者を移送するための追加交通費
 - ・ 事故対応のために発生した従業員の残業手当

初期対応費用担保特約 (基本保険に含む)

<支払い対象の具体例>

1名あたり見舞金や見舞品の購入費用の限度額は1万円

<保険金請求の留意点>

- ・ 保険金請求は旅館ホテルワイド保険の請求書を使用します。
- ・ 「いつ、だれが、どういう目的で支払ったか」が明記された書類(出金伝票)を作成し、添付してください。
- ・ 通信費用の明細を作成し、添付してください。
- ・ 見舞金・通信費用以外は領収書を添付してください。
- ・ 見舞金のお支払いは医療機関での受診履歴が前提となります。

初期対応費用担保特約 (基本保険に含む)

<緊急措置費用との相違点>

「初期対応費用」は社会通念上妥当な費用であれば保険会社の事前同意を必要としません。

「緊急措置費用」は保険事故または保険事故の原因となると思われる偶発的な事故が発生した場合において、被害者の応急手当や現場の安全確保など人命救助や重大な二次被害の防止を目的とした必要または有益と認められる手段を講じたことによって要した費用が対象となり、原則として保険会社の事前同意が必要となります。

但し、緊急性が高く事前に連絡・承認を得ることが困難な場合に限り、その費用が必要かつ相当と認められることを条件として、事後報告でも補償対象になることがあります。また、旅館・ホテルに賠償責任がないことが判明した場合でも、応急手当、護送その他の緊急措置に要した費用は補償の対象になります。

訴訟対応費用担保特約 (基本保険に含む)

「事故原因調査費用、追加人件費、交通費」等の訴訟対応費用のうち、社会通念上妥当な費用は「訴訟対応費用担保条項」から支払われます。

< 保険金請求の留意点 >

- ・ 保険金請求は旅館ホテルワイド保険の請求書を使用します。
- ・ 保険金請求書には領収書を添付してください。

< 争訟費用との相違点 >

基本的には同種のもので、「訴訟対応費用」は「争訟費用」を補完するもので、所定の費用のうち、社会通念上妥当な費用であれば保険会社の事前同意を必要としません。
「争訟費用」は保険会社の書面による同意を得て支出した費用に限られます。

事故対応の留意点

- ① 被害客が支払われた治療に要した実費(治療費、入院費、通院費)は信頼回復と安心のため、速やかに旅館・ホテルで一時的に立替を行うことが望ましい。
- ② 個々の慰謝料の判定は保険会社が行い、示談交渉は旅館・ホテルが行います。
- ③ 被害客の会社または所属団体等から企業損害を要求される場合がありますが、旅館ホテルワイド保険では支払いの対象となりません。
- ④ 学校団体の場合、父兄に対する説明会を開催する場合がありますが、旅館ホテルワイド保険では説明会の会場費や資料作成費、旅館・ホテル間の交通費、宿泊費等の費用は支払いの対象となりません。
- ⑤ 旅館ホテルワイド保険は契約更新の累計年数と補償金額に相関性はありません。
- ⑥ 被害客からの著しく不当な要求は法律相談へ相談してください。

4. アレルギー対応サービスのご案内【アレルギーヒアリングシステム】



アレルギー対策の強力なツール

CAN EAT

アレルギーヒアリングシステム

アレルギー対応に多大な労力を要している

ゲストと厨房との間に挟まれて度重なるやり取りで疲弊している

提供してもよい食品かどうかの確認に手間が掛かっている

アレルギー情報の部内伝達が煩雑な作業になっている

聴き漏れ、聴き違い、
聴きなおし…

ヒアリング、情報伝達
業務の軽減！

アレルギー対応の
不安解消！

URLまたはQRコードで
簡単取りまとめ！

- ①事前にゲストが食事制限をWeb入力
- ②専門家が監修した最適な回答ガイドが表示

アレルギー対応の確実性と
効率化を高めます!!

アレルギー
対応の
問い合わせ



業務
フロー

プ
ロ
セ
ス

ゲスト

アレルギー
対応依頼

Web入力

回答結果
確認

予約

URL・QR
Web送信

回答結果
抽出

情報転送
(Web・紙)

厨房

回答結果
確認

対応料理
選定

調理

フロント

回答結果
確認

客室係・配膳係

回答結果
確認

料理提供

コースメニュー、婚礼、教育旅行
などの対応に強い味方!!

4. アレルギー対応サービスのご案内【アレルギー管理サービス】

アレルギー対策の強力なツール

CAN EAT

アレルギー管理サービス



アレルゲン表示に多大な労力を要している

ゲストからの問い合わせにサービス担当が手を焼いている

厨房でアレルゲンの確認に手間が掛かっている

アレルゲン情報の表示が煩雑な作業になっている

伝え違い、伝え漏れ、
伝えなおし...

アレルゲン情報伝達
業務の軽減！

アレルゲン対応の
不安解消！

スマホ撮影で
簡単管理！

ビュッフェスタイルの
対応に強い味方！！

- ① スマホで原材料ラベルを撮影するだけで、アレルゲン情報を正確に表示
- ② 独自システムの自動判定で早く正確にチェック
- ③ アレルゲン情報の自動検索機能と自動転記機能

アレルゲン表示の
確実性と効率化を
高めます！！

アレルゲン
情報の表示



業務
プロセス

① ビュッフェの料理前に
アレルゲン情報表示

② Webサイトで
アレルゲン情報表示

■ 厨房にてアプリで
メニューごとに
使用食材を登録

■ 加工品・既製品は
スマホで原材料欄を
読み取り

アレルゲンのピクトグラム
が転記されたメニュー
カードを出力・印字

ゲストがテーブルに
設置されたQRコードを
スマホ読取

サービススタッフの案内時
にWeb上からアレルゲン
情報の確認が可能です

ゲストのスマホに
アレルゲン一覧表が表示

多言語表示可

保険相談室

- JTB旅連事業株式会社
- 営業時間 平日:09時30分～17時30分
- 連絡先 フリーダイヤル:0120-371-177

事故受付専用ダイヤル

- 東京海上日動あんしん110番
- 営業時間 24時間365日
- 連絡先 フリーダイヤル:0120-119-228

法律相談

- 五木田・三浦法律事務所
- 営業時間 平日:09時00分～12時00分、13時00分～17時00分
- 連絡先 フリーダイヤル:0120-888-731

法人税法上の損金算入

- 損害保険は掛け捨て型で貯蓄性がないため、原則として全額損金算入が可能です。
- 食中毒事故など、業務に関連する賠償責任を補償する保険は、業務遂行上必要な支出とみなされます。
- 勘定科目は「損害保険料」または「支払保険料」を使用します。

<会計処理の補足>

保険金を受け取った場合は、益金として法人課税対象になりますが、通常は賠償支出と相殺されるため、利益が出るケースは稀です。

なお、故意や重過失による事故の場合、損害賠償金の支出は損金算入できない可能性があります。

関連法令の主要箇所(抜粋)

(関連法令の全文はe-Gov法令検索でご確認ください)

<食品表示基準>

(義務表示)

第十条 食品関連事業者が業務用加工食品を販売する際(容器包装に入れないで、かつ、設備を設けて飲食させる施設における飲食の用に供する場合、食品を製造し、若しくは加工した場所における販売の用に供する場合又は不特定若しくは多数の者に対する譲渡(販売を除く。))の用に供する場合を除く。))には、次の各号に掲げる表示事項がそれぞれ第三条及び第四条に定める表示の方法に従い表示されなければならない。この場合において、第三条第一項ただし書の規定は適用しない。

- 一 名称
- 二 保存の方法
- 三 消費期限又は賞味期限
- 四 原材料名
- 五 添加物
- 六 食品関連事業者の氏名又は名称及び住所
- 七 製造所又は加工所の所在地及び製造者又は加工者の氏名又は名称
- 八 **アレルギー**

<民法>

(不法行為による損害賠償)

第七百九条 故意又は過失によって他人の権利又は法律上保護される利益を侵害した者は、これによって生じた損害を賠償する責任を負う。

6. 資料編【食物アレルギーの知識】

容器包装に入れられた加工食品や 添加物での食物アレルギー表示※1

食物アレルギーの発症数の割合が多かったり、重篤な症状が現れやすい8品目は「特定原材料」として表示が義務づけられています。

※1 アレルゲンに由来する添加物を使用した場合、一部の生鮮食品も対象

「特定原材料」8品目



その他、20品目※2を「特定原材料に準ずるもの」として、表示を推奨しています。

注：20品目は表示されないこともあります。
「表示がない＝含まれていない」ではありません。

※2 アーモンド、あわび、いか、いくら、オレンジ、カシューナッツ、キウイフルーツ、牛肉、ごま、さけ、さば、大豆、鶏肉、バナナ、豚肉、マカダミアナッツ、もも、やまいも、りんご、ゼラチン

食物アレルギーの症状とは

アレルギーの原因となる食物を食べたり、触れたり、吸い込んだりすることにより、さまざまな症状がでることがあります。

主な症状

咳・呼吸困難
(ゼイゼイ・ヒューヒュー)



くちびる、
まぶたの腫れ



腹痛、嘔吐



かゆみ、赤み、
じんましん



命に関わる「アナフィラキシーショック」が 起こることがあります！

「意識がなくなる」「血圧が低下する」といった重篤な症状が出ることをアナフィラキシーショックといい、一刻も早く医療機関で治療しないと命に関わることもあります。



気をつけなくてははいけないこと

最新で正確な情報を提供しましょう。

- ✓ 間違った情報は誤食事故に繋がりがかねません。
- ✓ 正確に情報提供できる範囲から対応を始めることも一つの方法です（「定番メニューだけ」、「卵・乳・小麦だけ」と対象範囲を明示した上で表示する等）。

あいまいな回答をしないようにしましょう。

- ✓ わからないときには、「わからない」と回答しましょう。

原因食物（アレルゲン）の意図しない混入（コンタミネーション）の可能性を伝え、重症者※には慎重に判断することを促しましょう。

- ✓ 同じ調理器具を使う、揚げ油を共有する、厨房で粉が舞うこと等により別メニューの原材料が意図せず混入（コンタミネーション）する可能性があります。完全に防ぐことは難しく、そのリスクがあることをお客様に伝えましょう。

※重症者：微量で発症する、重症の症状を起こしたことがある、アレルゲンに完全除去中、エピペンの所持等

「食べられる／食べられない」の判断はお客様にさせていただきます。

- ✓ 原因となる食物は人によって違います。また、微量でも発症する人、少量であれば食べられる人など、症状がでる量にも個人差があります。
- ✓ 提供した情報をもとに、「食べられる／食べられない」の判断はお客様にさせていただきます。

食物アレルギーに関する問い合わせには、正しい知識を持った店員が対応しましょう。

- ✓ 責任者は食物アレルギーの正しい知識を学びましょう。

出典：消費者庁食品表示課

6. 資料編【保険金請求書類】 JTB旅ホ連保険手引に掲載



請求に必要な書類	書類の取り付け先	手引掲載ページ
保険金請求に必要な書類一覧表		P.59
JTB協定旅館ホテル用賠償責任保険金請求書	手引掲載フォーム	P.130 (記入例:P.142)
示談書	手引掲載フォーム	P.140
示談金領収書(※)	被害者(お客様)	—
権利移転書(※)		—
宿泊カード、宿泊者台帳の写し(※)		—
治療費の明細書と受領書	入院・通院先病院、治療病院または治療担当医師	—
医師の診断書	治療担当医師	—
看護料、護送費、通院費等の立証書類(※)		—
休業損害の証明(※)	給与所得者は休業損害証明書を事業主が発行、 自由業者・自営業者・農林漁業者は納税証明書 または確定申告書	—
死亡診断書または死体検案書	死亡事故の場合	—
除籍謄本および相続人の戸籍謄本	死亡事故の場合	—

(※)印は東京海上日動と相談のうえ、必要に応じて提出します。

第1章 旅館ホテルワイド保険

請求に必要な書類	書類の取り付け先	旅館ホテルワイルド保険					
		施設		生産物		受託物	
		人 身 事 故	物 損 事 故	人 身 事 故	物 損 事 故	盗 難 事 故	そ の 他 の 事 故
旅館ホテル用賠償責任保険金請求書	「JTB社・永遠保険の手引 特約」の「保険金請求書」を ご利用ください	○	○	○	○	○	
示 談 書	示談書様式によりお客様と示 談締結します	○	○	○	○	○	○
示 談 金 領 収 書	被害者（お客様）から取りつ けます	※	※	※	※	※	※
建 設 害 害 権 利 移 転 書						○	
権 利 移 転 書		※	※	※	※		※
宿泊カード、宿泊者名簿の写し		※	※	※	※	※	※
治療費の明細書と受領証	入院、通院先病院、診療病院 または治療担当医師	○		○			
医 師 の 診 断 書	治療担当医師	○		○			
看護料、搬送費、通院費等 の立証書類		※		※			
休業損害の証明	結労所等が休業損害証明書 を事業主が発行、自由業者、 自営業者、農林漁業者は納税 証明書または確定申告書	※		※			
死亡診断書または死体検案書	死亡事故の場合	○		○			
除籍簿および相続人の戸籍簿本	※	○		○			
警察の盗難届出証明書	所轄警察署					※	
保険者の事故発生届出証明書	所轄保険所				※	※	
消 防 署 の 証 明 書	所轄消防署		○				
修理費 クリーニング代 代替品購入	領収書 見積書		○		○		
損害品の写真または現物			○		○		○

6 保険金請求書の記入例

(1) 旅館ホテルワイド保険
保険金請求書 記入例

 TOKIO MARINE
NICHIDO TOKIO MARINE
NICHIDO[illegible]

5 保険金請求用紙（オリジナル）

当事者 甲	住所 氏名
当事者 乙	住所 氏名
当事者 丙 (1. 甲の配偶者) (2. 甲の親縁者)	住所 氏名
事故年月日	年 月 日 時 分頃
事故発生場所	

示談条件

上記の通り示談が成立しましたので、今後本件に関しては双方共裁判上又は裁判外において一切異議・請求の申し立て、および訴訟の提起等をいたしません。

年 月 日

当事人 甲 姓名_____ 性别_____

当事人 乙 姓名_____ 性别_____

当事人 丙 姓名_____ 性别_____



感動のそばに、いつも。