

食品アレルギー成分を含む商品の誤提供に関するお詫びとお知らせ

平素より「ロイヤルホスト」をご愛顧いただき、誠にありがとうございます。

弊社が運営する店舗におきまして、下記の通り低アレルギーメニューをご注文されたお客様に誤った商品を提供したことにより、お召し上がりになられたお客様（お子様）に健康被害が発生しておりました。お客様におかれましては、多大なご迷惑と苦痛をおかけいたしましたこと、心より深くお詫び申し上げます。

弊社といたしましては、今般の事態を厳粛かつ重く受け止め、今後は再発防止に全力で取り組んで参ります。事実公表とともに、重ねてお詫び申し上げます。

記

1. 発生日時

2026 年 3 月 17 日（火）

2. 該当商品と事故の経緯

ご注文商品：低アレルギー おこさまハンバーグプレート

お客様より、上記低アレルギーメニューをご注文いただきました際、本来使用すべき「低アレルギーハンバーグ」ではなく、誤って卵・乳成分を含む「煮込みハンバーグ」を提供いたしました。その後、お子様にアレルギー反応による症状が発症したとのお申し出を受け、提供商品の誤りが判明いたしました。

3. 発生の原因および再発防止策

調理担当者がアレルギー成分の有無に関する確認を失念して調理を行い、提供担当者も確認を怠ったことが原因と判明しました。これに対し、メニューご案内時から調理、配膳に至るまで、複数の従業員がアレルギー情報を突き合わせる相互確認（トリプルチェック）をマニュアル化し、店舗オペレーションの徹底を図ることで再発を防止いたします。

今回の事故により大変なご苦勞とご心勞をおかけいたしましたお子様とご家族の皆様、ならびに関係者の皆様に心より深くお詫び申し上げます。また、本発表までに時間を要しましたことにつきましても、併せてお詫び申し上げます。

今後もロイヤルホストを安心してご利用いただけるよう、努力して参る所存でございますので、何卒宜しくお願い申し上げます。

【本件に関するお問い合わせ先】

ロイヤルホールディングス お客様相談室

電話番号：0120-862-701

受付時間：10:00～17:00（土・日・祝日を除く）

以 上