

お客様各位

2026 年 10 月 2 日
びっくりドンキーチェーン本部
株式会社アレフ

洗剤が付着した恐れのある商品のご提供に関するお詫びとお知らせ

日頃よりびっくりドンキーをご利用頂きまして誠にありがとうございます。

びっくりドンキー神戸ハーバーランド店におきまして、2026 年 9 月 30 日（水）から 10 月 1 日（木）にかけて、ハンバーグステーキ用鉄板に食用油を塗布する際、誤ってアルカリ性洗剤が混入した食用油を塗布し、その鉄板にハンバーグを盛り付けてお客様へご提供していた事実が判明いたしました。

当該期間中に対象商品をお召し上がりになられたお客様には、多大なるご迷惑とご不安をおかけしましたことを、心より深くお詫び申し上げます。また、日頃より弊社をご利用いただいているお客様および関係者の皆様に、多大なるご心配をおかけしておりますことを、重ねて深くお詫び申し上げます。

1. 発生の経緯

- ・ 10 月 1 日 13 時頃、従業員よりハンバーグステーキを盛り付ける鉄板の加熱中に「臭いに異変を感じる」との報告があり、食用油の塗布に使用していた小分け容器内を確認したところ、液体の分離状態および臭気から洗剤が混入している可能性が高いことが判明いたしました。
- ・ 判明後、直ちに該当の鉄板を使用した調理および提供を停止し、鉄板を洗浄の上、安全確認を実施いたしました。
- ・ その後、従業員へ聞き取り調査を行った結果、前日 9 月 30 日 13 時頃、食用油を小分けにするための塗布用容器に、誤ってアルカリ性洗剤を補充していた事実を確認し、これにより洗剤が混入していたことが判明いたしました。
- ・ 本事態の判明を受け、10 月 2 日に所轄保健所へ事態の報告および相談を行い、対応について指導を仰いでおります。

2. 影響の範囲

- ・ 対象店舗： びっくりドンキー神戸ハーバーランド店
- ・ 対象日時： 2026 年 9 月 30 日（水）13:00 ～ 10 月 1 日（木）13:00
- ・ 対象商品： ハンバーグステーキ関連商品
- ・ 対象件数： 洗剤が付着した恐れのある商品 計 47 組（59 食）
 - ・ 9/30（水）37 組 47 食
 - ・ 10/1（木）10 組 12 食

3. お客様の健康状態について

- ・ 現時点におきまして、お客様からの体調不良等のお申し出は確認されておりませんが、万が一、当該期間中に該当商品をお召し上がりになられたお客様で体調にすぐれない点がございましたら、誠に恐れ入りますが、下記のお問い合わせ窓口までご連絡いただきますようお願い申し上げます。
- ・ なお、当該アルカリ性洗剤の製品安全データシート（SDS）上、急性毒性および特定標的臓器毒性（物質や特定臓器への影響を及ぼす成分）の区分には該当しないことを確認しております。

4. 発生の原因

- ・ 洗剤を所定の保管場所以外に置いていたこと、指定外のラベル表示のない容器を使用していたこと、ならびに補充時の確認作業が不十分であったことが重なり、食用油の塗布用容器へ誤ってアルカリ性洗剤を補充する事象を発生させてしまいました。

5. 全社における再発防止策

- ・ 今回の事態を極めて重く受け止め、今後同様の事態を発生させないため、直ちに全店舗に向けてマニュアルの再確認を指示いたしました。
- ・ あわせて、「洗剤使用後の放置厳禁（所定保管場所への徹底）」「小分け容器における指定製品の使用および指定ラベル表記の順守」を改めて周知徹底し、管理・チェック・教育体制の強化を図ることで再発防止に万全を期してまいります。

改めまして、対象のお客様をはじめ、日頃よりご愛顧いただいている皆様に多大なご迷惑とご心配をおかけしましたことを、深くお詫び申し上げます。

■ 本件に関するお問い合わせ先

びっくりドンキー お客様相談窓口

電話番号：0120-996-529 受付時間：10：00～17：00（土日祝を除く）

※ 本件への対応のため、10月3日(土)・10月4日(日)も受付を行っております

Web からのお問い合わせは、下記ホームページよりお願い申し上げます。

<https://support.bikkuri-donkey.com/kb/>