

新ガイドライン案による実証テストの共有

2024年12月12日(木)

株式会社セブン&アイ・フードシステムズ
mottECO普及コンソーシアム代表

中上 富之

消費者庁 ご依頼(提案) : 第1回検討会を受け

食べ残し持ち帰りに係るモデル事業の実施の内容・方法

I 事業の概要

モッテコ事業と連携して、モッテココンソーシアムメンバー(事業導入済事業者及び未導入事業者ともに含む。)及びコンソーシアムメンバーではないものの検討を考えている未導入事業者等を主な対象として、2~3件程度(P)、**食べ残し持ち帰り促進に係るガイドライン案**の別添1の利用規約及び別添2の**注意事項の提示等**を実践してもらい、その結果について事業者及び消費者にアンケート調査を実施して、ガイドラインにフィードバックする。

期間としては**2週間~1ヶ月程度**を目安とし、期間後に事業者(従業員)にアンケートへの回答を依頼する。また、**持ち帰りを行った顧客**に対しては事後的に、アンケートへの回答を依頼する。この際、従業員及び顧客へのアンケート調査については(グーグルフォーム上の設定を含めて)、消費者庁側で事務作業及び費用負担を行う。

※別添1及び2の内容は後掲。

いずれも可能だが、ホテル事業者は時期(夏期休止中)と頻度の点で難しいため、外食事業者で対応る提案

消費者庁 ご依頼(提案)

実践方法

1 事業者における利用規約・注意義務の実施方法

顧客から持ち帰りの要望があった際に、**チラシを用いて、食べ残し持ち帰りに係る利用規約(別添1)を表示したり、食べ残し持ち帰りを希望する顧客に対して注意してもらいたい事項を伝えていただく。**(要望があれば、グーグルフォームを利用し、規約や注意義務の内容はQRコードを使用する方式でも実施を検討。)

運営的に難しい(運営の中で100%実施することは現実的ではない)

2 事業者におけるアンケート調査の実践方法

上記1を実践いただいた後、実際に実施いただいたスタッフの方を対象として上記のチラシに付けたQRコードを利用しグーグルフォームで回答いただくことを想定。

※アンケート内容は別紙1及び2。

※チラシの内容は消費者庁で用意の上、チラシの紙代を見積書をいただいた上事後精算。

消費者庁 ご依頼(提案)

3 消費者へのアンケート調査の実践方法

上記1を実践いただいた後、実際に食べ残し持ち帰りを行った顧客を対象としてアンケート調査を実施いただく。チラシにQRコードを載せ、グーグルフォームを利用して回答いただく方式で実施。

※消費者庁で費用負担し、実施方式も準備。

※アンケート内容は別紙2。

Ⅲ 利用規約・注意義務の内容

別 添1及び2に示すものを「Ⅱ」の1の方法で実施いただきたい。

消費者庁 第1案

<表>

第A条 目的・基本的考え方

1. 食品ロス削減は SDGs においても国際目標が設定され、我が国においても課題となっています。美味しくお食事を召し上がって頂く上でも、食品ロス削減の観点からも、お客様にまずその場で食べ切って頂くことが最も重要であるものの、どうしても食べ切れなかったものについては、お客様の御要望があれば持ち帰って食べ切って頂くことが食品ロス削減の有効な方策といえます。このような観点から、当店は食べ切れなかった飲食物の持ち帰りの促進に取り組んでいます。
2. 食べ切れなかった飲食物の持ち帰りにあたっては、一定の食中毒のリスクがあるので、お客様においては当店が御説明する衛生上の注意事項を十分御理解いただき、お客様の自己責任のもとに行っていただきます。

第B条 遵守事項

1. お客様が当店で提供された食事で食べ切れなかったものをお持ち帰りになる場合においても、生ものや半生などの加熱の不十分な食品などの一部の飲食物はお持ち帰りいただけません。
2. (お客様がお持ち帰りされる場合には、当店の指定する容器を利用して、お持ち帰りください。)
3. 食べ切れなかった飲食物の容器への移し替えはお客様ご自身で行っていただきます。
4. 飲食物の持ち運びにあたっては、ご自身の責任のもとに管理してください。
5. 飲み切れなかったアルコール類をボトル等で持ち帰る場合には、運転を担当する方は当該アルコール類をお車の運転前及び運転中に飲むことは絶対にしないでください。
6. お客様がお持ち帰りされた飲食物については、お客様のご家族以外の第三者に譲渡することはお控えください。なお、ご家族に譲渡される場合においても、当店からご説明させていただく注意事項につき、ご家族にご説明ください。
7. ご家族にアレルギーがある場合には、ご家族に譲渡することは控えてください。

第C条 確認事項

お客様が当店で提供された食事の食べ切れなかった飲食物をお持ち帰りされる場合には、お持ち帰りの際又はお持ち帰り後のお客様の行為に起因する食中毒又は異物混入による事故については当店では責任を負いかねますのでご了承ください。

<裏>

【消費者の方へ】

<飲食店で食事をするとき、食べ残したものを持ち帰るときの注意事項>

- 食べ残した料理の持ち帰りに際しては、食事がテーブルの上に提供されてから常温で置かれた状態になり、時間の経過によって、提供後すぐの料理と比較すると食中毒のリスクが高まることを理解しましょう。
- 生ものなどは持ち帰るのは控え、帰宅後に再加熱が可能なものを持ち帰るようにしましょう。
- 自ら料理を詰める際には、清潔な手で、当店の指定する清潔な容器や箸などを使用して行うようにしましょう。
- 水分はできるだけ切り、早く冷えるように浅い容器に小分けしましょう。
- 料理は温かい場所に置かないようにしましょう（外の気温が高い場合には保冷剤がなければ持ち帰るのを控えましょう。）
- 時間が経過することにより、食中毒のリスクが高まるので、寄り道はせず、気温の高い日や帰宅までに時間がかかる場合には持ち帰るのはやめましょう。
- 持ち帰った料理は帰宅後できるだけ早く食べるようにしましょう。
- 中心部まで十分に再加熱してから食べましょう。
- 見た目やにおいなど、少しでもおかしいと思ったら、口に入れるのはやめましょう。
- 飲み切れなかったアルコール類をボトル等で持ち帰る場合には、運転を担当する人は当該アルコール類をお車の運転前及び運転中に飲むことは絶対にしないでください。

事業者

QRコード

- ・いづれも重要な項目であることは理解できるが、まずはお客様に読んでいただく工夫が必要
- ・現在使用中の注意喚起チラシを例として提示

食べ残し持ち帰りガイド

消費者庁

食べ残し持ち帰りの際 の利用規約

目的・基本的考え方

1. 食品ロス削減はSDGsにおいても国際目標が設定され、我が国においても課題となっています。美味しくお食事を召し上がって頂くためには、お客様にまずその場で食べ切って頂くことが重要であるものの、どうしても食べ切れなかったものについては、御要望があれば持ち帰って頂くことが食品ロス削減の有効な方策といえます。そこで、当店は食べ切れなかった飲食物の持ち帰りの促進に取り組んでいます。
2. 飲食物の持ち帰りにあたっては、一定の食中毒のリスクがあるので、お客様におかれては当店が御説明する衛生上の注意事項を十分御理解いただき、お客様の自己責任のもとに行っていただきます。

遵守事項

1. お客様が食べ切れなかったものをお持ち帰りになる場合においても、生ものや半生などの加熱の不十分な食品などの一部の飲食物はお持ち帰りいただけません。
2. 飲食物の容器への移し替えはお客様ご自身で行っていただきます。
3. お客様がお持ち帰りされた飲食物については、お客様のご家族以外の第三者に譲渡すること及びご家族にアレルギーがある場合にご家族への譲渡はお控えください。なお、ご家族に譲渡される場合においても、当店からご説明させていただく注意事項につき、ご家族にご説明ください。

確認事項

お客様が飲食物をお持ち帰りされる場合には、お持ち帰りの際又はお持ち帰り後のお客様の行為に起因する食中毒又は異物混入による事故については当店では責任を負いかねますのでご了承ください。



イメージ図

このご案内は消費者庁が、食べ残し持ち帰りの新しいガイドライン策定のため用意したものです。

ご確認いただいた上、末尾のQRコードよりアンケートにお答えください。



連絡先

会社名
番地
郵便番号、都道府県、市区町村
電話番号
メール
Webサイト

このチラシは消費者庁の依頼のもとに配布するものです。

QRコード

消費者の方へ ⇒ お客様へ

※1項目1行までしてください

1. 食べ残した料理の持ち帰りに際しては、**食中毒のリスクが高まることを理解**しましょう。⇒ **だったらやめろ、と言われたら返す言葉がない自己責任で、**ということを伝えればよい
2. **生ものなどは持ち帰るのは控え**ましょう。
3. 料理の詰め替えは専用容器にお客様御自身で行ってください。
4. **料理は温かい場所に置かない**ようにしましょう
5. **暑い時期**には持ち帰るのを控えましょう。
5. 帰宅までに時間がかかる場合には持ち帰るのをやめましょう。
6. 持ち帰った料理は帰宅後**できるだけ早く食べる**ようにしましょう。
7. 見た目やにおいなど、少しでもおかしいと思ったら、口に入れるのはやめましょう。
8. 中心部まで**十分に再加熱**してから食べましょう。
9. **ご家族にアレルギーがある場合には譲渡しないでください。**

帰宅後できるだけ速やかに
お召し上がりください。



生もの、傷みやすいものは
お持ち帰りいただけません。



※スープ・ドリンク類の持ち帰りはご遠慮ください。

暑い時期や長時間の
持ち運びはご遠慮ください。



十分に再加熱してから
お召し上がりください。



調整後、最終版

このご案内は消費者庁が、食べ残し持ち帰りの新ガイドライン策定のため用意したもので、当店はその実証テストに協力しています。

お持ち帰りの際の注意点

お客様の責任でお持ち帰りください。
容器への移し替えはご自身でお願いします。



※匂いや味に異変を感じた場合は召し上がらないでください。

※アレルギーのある方には譲渡しないでください。

帰宅後できるだけ速やかに
お召し上がりください。



生もの、備みやすいものは
お持ち帰りいただけません。



※スープやドリンク類の持ち帰りはご遠慮ください。

暑い時期や長時間の
持ち運びはご遠慮ください。



十分に再加熱してから
お召し上がりください。



こんにちは！mottECO(モッテコ)です
皆様では「飲食店での食べ残しの持ち帰り」のこと
を「mottECO(モッテコ)」と名付けました。
『mottECO』は、「もってこ」と「持って帰ろう」
というメッセージが込められています。



食品ロスについて「RECIRC」
食品ロスポータルサイトへ



利用規約（消費者庁からのメッセージ）

目的・基本的考え方

1. 食品ロス削減はSDGsにおいても国際目標が設定され、我が国においても課題となっています。美味しくお食事を召し上がって頂くためには、お客様にまずその場で食べ切って頂くことが重要であるものの、どうしても食べ切れなかったものについては、御要望があれば持ち帰って頂くことが食品ロス削減の有効な方策といえます。そこで、当店は食べ切れなかった飲食物の持ち帰りの促進に取り組んでいます。
2. 飲食物の持ち帰りにあたっては、一定の食中毒のリスクがあるので、お客様におかれては当店が御説明する衛生上の注意事項を十分御理解いただき、お客様の自己責任のもとに行っていただきます。
3. 遵守事項：表面の注意事項を遵守してください。

確認事項


お客様が飲食物をお持ち帰りされる場合には、お持ち帰りの際又はお持ち帰り後のお客様の行為に起因する食中毒又は異物混入による事故について、提供店では責任を負いかねますのでご了承ください。

アンケートご協力をお願い



私たちは持続可能な開発目標(SDGs)を実践しています。



- ・A5サイズ・両面
- ・既存チラシと差し替え
- ・既存チラシと区別をつけるため、カラー枠取り
- ・アレルギー注意を明記とともに、「匂いや味に異変を・・・」の安全面を  で強調
- ・「目的・基本的考え方」「確認事項」並列で明記
- ・遵守事項は網羅されていることを確認

アンケート内容(消費者庁作成)

- ・(利用規約・注意義務の)チラシについてよく読みましたか。
- ・(利用規約・注意義務の)チラシの表面について、わかりやすかったですか。
:どの部分がわかりにくかったですか?
- ・(利用規約・注意義務の)チラシの裏面について、わかりやすかったですか。
:どの部分がわかりにくかったですか?
- ・チラシを渡されたときにどのように思いましたか。
:良い、または悪いと思った理由について教えてください。
- ・持ち帰りの際及び持ち帰った後、注意事項に従いましたか。
:注意事項に従わなかった理由について教えてください。
- ・持ち帰ったものを食べましたか。
:持ち帰ったものを食べなかった理由を教えてください。
- ・お気づきの点があれば教えてください。

チラシを渡されたときにどのように思いましたか。

「良いと思った」-1

- ・きちんとしている
- ・食品ロスは本当に勿体無いこと。間違っって注文してしまった物を持ち帰りたいと申し出た。このような事があり、更に考える機会を頂きました。
- ・トラブルを避けるため必要な内容だから。
- ・食材もお金も無駄にならないから。
- ・口頭の説明は大変だと思うのと、チラシにかかれていることは真っ当だと思った。
- ・注意点について再認識できました。
- ・食品ロスはよくないからです。
- ・持ち帰ることについて、注意点がわかるし、食品ロス削減に賛同しているので。
- ・注意点が載っているから。
- ・自己責任で持ち帰ると言う自覚を持つため。
- ・当たり前なことだが、誰かの役に立つ=良いことをしている気分。
- ・良いが、乾き物しか入れられない。

チラシを渡されたときにどのように思いましたか。

「良いと思った」-2

- ・店員さんからも説明がありましたが、チラシを読んでより理解できた。
- ・主旨がはっきりしている。
- ・気をつけるから。
- ・ロス削減のため良いと思いました。
- ・自己責任であることを改めて理解できたからです。
- ・デザインも文字体も見やすかった。
- ・フードロスの姿勢が伝わるから。
- ・常識的に理解している内容だが、一部に冷静に考えられない人もいるので、店側の防御の意味でも必要な事だと思うし、逆にやらない方がリスクだと思った。
- ・親切な注意書き等あり、渡されて良いと思いました。
- ・きちんと注意されないと、いくら自己責任とはいえ、色々言ってくる人も居るだろうし、注意を促すのは大切だと思うので。

チラシを渡されたときにどのように思いましたか。

「良いと思った」-3

- ・食品ロスは気になっていたので 良い取り組みと思いました。
- ・食品ロス削減や持ち帰りは自己責任という意識が広く浸透される一端を担っているように感じました。
- ・今まで食中毒事故を懸念して、食べ残しの持ち帰り禁止されていたお店で持ち帰りが出来る様になり良かったです。次の日、レンジで温めて美味しく頂きました。
- ・この取り組みに対して深く理解することができることが、とても素晴らしいと思います。
- ・食中毒や異物混入についての危険性をしっかりと知ることができた。
- ・持ち帰りの注意点が理解しやすい
- ・お店もお客も守る

チラシを渡されたときにどのように思いましたか。

「悪いと思った」

- ・ちゃんと店員さんも説明すべきだと思った。
- ・紙面でも結局は捨てるため。モッテコ容器本体にQRコードを印字した方がいいと思う。
- ・分かりきった内容のことばかりだったから。これでクレームを付ける人がいるのかと、信じられない気持ちになった。
- ・自己責任であると社会に実装されるまでは良いかもしれない。しかし、このような過保護な対応がそもそも自己責任や多様性を尊ばない、同調地獄の社会を作っている事を考えると、やりすぎとも思う。海外でdoggy bagは自己判断が、当たり前で、店側で、持ち帰りがダメというのも変な話。

チラシを渡されたときにどのように思いましたか。

「悪いと思った」

- ・ちゃんと店員さんも説明すべきだと思った。
- ・紙面でも結局は捨てるため。モッテコ容器本体にQRコードを印字した方がいいと思う。
- ・分かりきった内容のことばかりだったから。これでクレームを付ける人がいるのかと、信じられない気持ちになった。
- ・自己責任であると社会に実装されるまでは良いかもしれない。しかし、このような過保護な対応がそもそも自己責任や多様性を尊ばない、同調地獄の社会を作っている事を考えると、やりすぎとも思う。海外でdoggy bagは自己判断が、当たり前で、店側で、持ち帰りがダメというのも変な話。

実施内容(店舗数、枚数)

ブランド	実施 店舗数	件数/ 日/店	実施日数 ²¹	回収率 ^{4%}	利用/店	配布/店	納品/社
デニーズ	317	0.8	5,326	213	16.8	20	6,340
ロイヤルホスト	200	0.6	2,520	101	12.6	10	2,000
和食さと	197	0.2	827	33	4.2	8	1,580
びっくりドンキー	4	0.9	76	3	18.9	20	80
	718		8,770	350			10,000

- ・総数1万件を目標(回収率1%でも、n値 最低目標の100となるよう計画)
- ・mottECO普及コンソーシアムの主要チェーン店に協力依頼
- ・現状のmottECO利用実績と協力可能店舗数から、チラシ按分
- ・3週間～1か月程度の実施期間想定
- ・チラシ内容壁打ち、アンケート内容修正、印刷、店舗への周知発信、店舗配布等で時間がかかり9月最終週より順次開始(現在実施中)

消費者目線の実施を追求する必要性

- ・伝えたいことをいかに盛り込むか、ではなく
消費者の安全にとって大切なことを、どうしたら知っていたただけるか
(読んでいたただけるか、ご理解いたただくか、自分事としていたただくか)
という視点を大切にする
- ・教育ではなく仕組みで伝える
- ・新ガイドライン決定後は、実践事業者として周知していく
⇒ 新ガイドラインを反映した注意喚起チラシに作成、使用
業種・業態特性に応じた告知
(HP、各社アプリ・SNS、ポスター、タブレットスクリーンセーバー等)

以上