

食べ残し持ち帰り促進ガイドライン 策定に向けたモデル事業の結果 について

(令和6年12月12日)

食べ残し持ち帰りの新ガイドライン策定の実証テスト結果

I 事業の概要

環境省の令和5年度「食品の消費行動に伴う食品ロス削減対策導入モデル事業」で採択したmottECO普及コンソーシアムと連携して、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。

II 対象・実施数・期間等

- 対象
mottECO普及コンソーシアムである飲食店等
株式会社セブン&アイ・フードシステムズ関連ブランド
- 実施数
718店舗
デニーズ（317）、ロイヤルホスト（200）、和食さと（197）、びっくりドンキー（4）
- 期間
9月12日～2ヶ月間

III 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、食べ残し持ち帰りに係る利用規約及び注意事項を記載したチラシを配布

2. 事業者及び消費者におけるアンケート調査の実践方法

上記1.の実践後、実施したスタッフ及び実際に持ち帰った顧客を対象として上記のチラシに付けたQRコードを利用し、Google Formで回答。

※アンケート内容は、別紙①及び②参照。

①お客様向け

（配布チラシの可読性、注意事項への対応、感想）

②従業員向け

（チラシ配布時のお客様からの反応、チラシ配布の負担度、その他ご要望）

IV 回答数

- お客様からの回答数 82件/配布チラシ10,000枚
- 従業員からの回答数 48件/718店舗での従業員数

モデル事業に使用したチラシ

<表面>

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をお願いします。



※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、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。



こんにちは！mottECO(モッテコ)です
環境省では「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」には、「もってこ」と「持って帰ろう」
というメッセージがこめられています。



食品ロスについてくわしくは
食品ロスポータルサイトへ



<裏面>

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ください。
- 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)を支援しています。



アンケート内容

【従業員の方へのアンケート】

<Section1 お客様の反応>

■（利用規約・注意義務の）チラシについてお客様の反応はどうでしたか。（選択）

- ☐ その場で読んでいた。
- ☐ その場では読んでいなかった。

■（利用規約・注意義務の）チラシについて、スタッフに問い合わせはありましたでしょうか。

- ☐ スタッフに問い合わせがあった。
- ☐ スタッフに問い合わせはなかった。

■（利用規約・注意義務の）チラシについて、御意見・御要望はありましたでしょうか。

- ☐ 御意見・御要望があった。
- ☐ 御意見・御要望がなかった。

■御意見・御要望については、どのような内容でしたでしょうか。

- ☐ （自由記載）

■その他、コメントがありましたらお願いいたします。

- ☐ （自由記載）

<Section2 チラシ配布について>

■チラシ配布の負担レベルについて教えてください。（負担軽1～負担重5）

- ☐ （1・2・3・4・5）

■チラシ配布の際困ったことなどあれば教えてください。

- ☐ （自由記載）

<Section3 全体に係るご意見について>

■利用規約や注意義務のチラシを配布・説明することについてのご感想をお聞かせください（選択）

- ☐ お客様の安心安全に繋がるので良いと思う。
- ☐ かえて持ち帰りへの不安を煽る可能性を懸念する。
- ☐ チラシ配布の手間、お客様から問い合わせなどがあり負担であった。

■利用規約や注意義務の内容について、他にあった方がよいと思う項目、あるいは記載内容について御意見がある場合にはご記載願います。

- ☐ （自由記載）

■利用規約や注意義務のチラシを配布・説明することについての自由コメント欄になります。

- ☐ （自由記載）

■その他、実施にあたって難航したこと、記載事項（記載があった方がよいもの、記載しない方がよいもの）等について、お気づきのことがあれば教えてください。

アンケート内容

【お客様の方へのアンケート】

<Section1 お客様の反応>

- （利用規約・注意義務の）チラシについてよく読みましたか。（選択）
 - ☐ チラシを読んだ。
 - ☐ 読んでいない。

<Section 2 チラシの表面について>

- 【表面】（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。
 - ☐ わかりやすかった。
 - ☐ 一部わかりにくいところがあった。
 - ☐ わかりにくかった。
- 【表面】（利用規約・注意義務の）チラシの表面についてわかりにくい箇所について教えてください。どの部分がわかりにくかったですか？
 - ☐（自由記載）

<Section 3 チラシの裏面について>

- 【裏面】（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。（選択）
 - ☐ 分かりやすかった。
 - ☐ 一部わかりにくいところがあった。
 - ☐ わかりにくかった。
- 【裏面】（利用規約・注意義務の）チラシの表面についてわかりにくい箇所について教えてください。どの部分がわかりにくかったですか？
 - ☐（自由記載）

<Section 4 チラシを渡されたときについて>

- チラシを渡されたときにどのように思いましたか。（選択）
 - ☐ 良いと思った。
 - ☐ 悪いと思った。
- 良い、または悪いと思った理由について教えてください。
 - ☐（自由記載）

<Section 5 持ち帰りの際及び持ち帰った後について>

- 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（選択）
 - ☐ 従った。
 - ☐ 一部従わなかった。
 - ☐ 従わなかった。

<Section6 注意事項に従わなかった理由について>

- 注意事項に従わなかった理由についておしえてください。
 - ☐（自由記載）

<Section 7 持ち帰ったものについて>

- 持ち帰ったものを食べましたか。（選択）
 - ☐（自分又は家族が）食べた
 - ☐ 食べなかった

<Section 8 持ち帰ったものを食べなかった理由について>

- 持ち帰ったものを食べなかった理由をおしえてください。
 - ☐（自由記載）

<Section 9 全体>

- お気づきの点があれば教えてください。
 - ☐（自由記載）

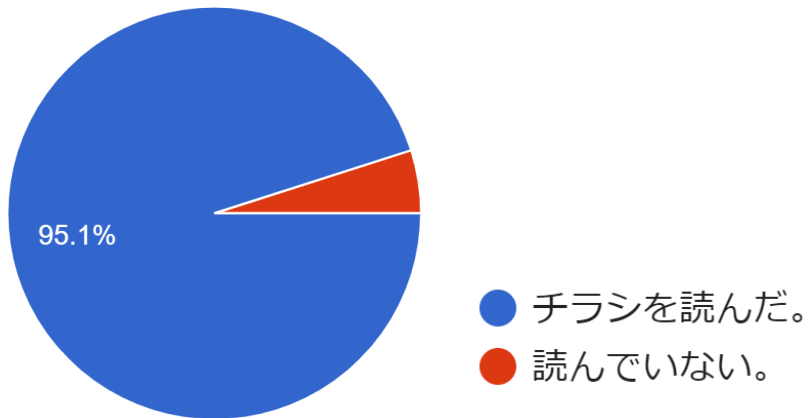
お客様へのアンケート

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。

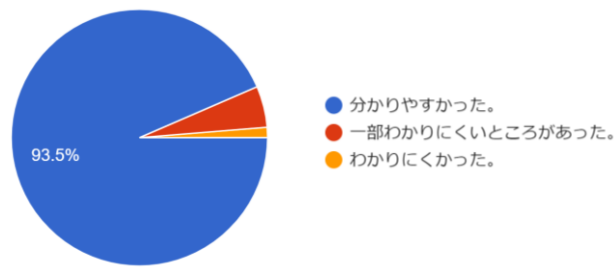
チラシについてよく読みましたか。

■（利用規約・注意義務の）チラシについてよく読みましたか。
（81件の回答）

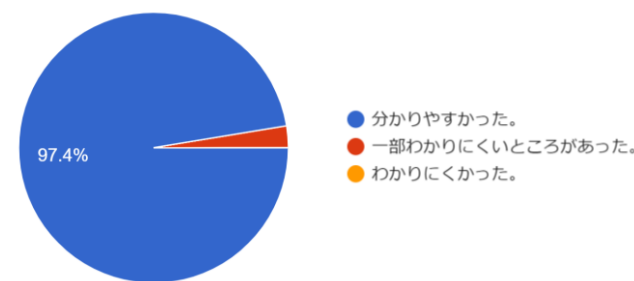


チラシについてよく読みましたか。

■【表面】（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。
（77件の回答）



■【裏面】（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。
（77件の回答）



どの部分がわかりにくかったですか？

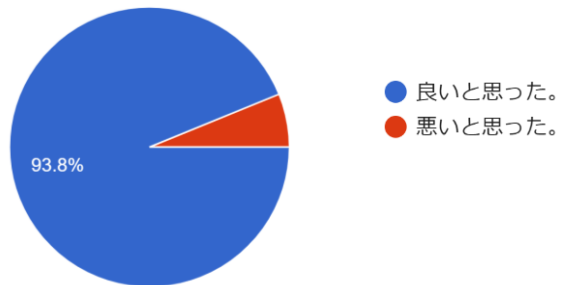
- 字を大きく、ふりがなをふるとさらに良いのでは。
- そもそも表裏が区別がつかない。利用規約がある方であれば、一言で言えば堅苦しくとてもわかりにくい。
- 協力するのになぜ有料なのか？しかも高い。
- 文字の大きさ
- 加熱してから食べるというイラスト

どの部分がわかりにくかったですか？

- どちらが表か裏かわからない。
- 提供店舗の注意説明

チラシを渡されたときにどのように思いましたか。

■ チラシを渡されたときにどのように思いましたか。(81
件の回答)



次ページ以降

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

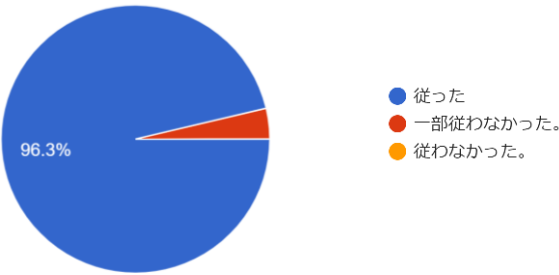
チラシを渡されたときにどのように思いましたか。

「悪いと思った」

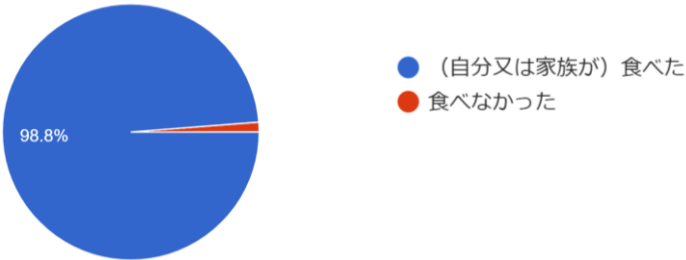
- ・ちゃんと店員さんも説明すべきだと思った。
- ・紙面でも結局は捨てるため。モッテコ容器本体にQRコードを印字した方がいいと思う。
- ・分かりきった内容のことばかりだったから。これでクレームを付ける人がいるのかと、信じられない気持ちになった。
- ・自己責任であると社会に実装されるまでは良いかもしれない。しかし、このような過保護な対応がそもそも自己責任や多様性を尊ばない、同調地獄の社会を作っている事を考えると、やりすぎとも思う。海外でdoggy bagは自己判断が、当たり前で、店側で、持ち帰りがダメというのも変な話。

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。

■ 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。
(81件の回答)



■ 持ち帰ったものを食べましたか。
(81件の回答)



注意事項に従わなかった理由について

- ポテトだったため、加熱しないで食べた
- 少し食べたが、お腹いっぱいだったので、冷蔵庫に入れ、十分加熱して明日朝食食べようと思います
- 特になし

持ち帰ったものを食べなかった理由について

- まだなので

全体を通してお気づきの点について教えてください。

「良い」-1

- 店員さんがとても感じが良かったです。月に4回はロイヤルホスト（東松山店）は行くのですがロイヤルホストのお店の方はとても感じが良いと改めて思います。
- 食品ロスへの良い取り組みですので、多くのレストランに拡げて欲しいです。持ち帰りできるとデザートも食べれるので助かります。
- 他のファミレスにもあったらいいなと思いました。
- 持ち帰る箱も紙でできている点が良いと思う。理解の上持ち帰ることができ、良い試みだと思います。
- これはずっと続けてほしい。色々な料理を食べたいが、食べきれないため、普通はそんなに注文できない。この取り組みがあれば、心置きなく注文できる。一緒に来れなかった家族も、デニースの味を楽しめる。衛生面がきになる人は利用しなければ良いだけで、選択肢があるのが素晴らしい。
- 食品ロスをなくすためにとても良いと思います。
- とても良いです。広まって欲しい。
- 季節かんあり 楽しい
- モッテコは、私達お客様が、遠慮なく持ち帰ることができる、どちらにも嬉しい取り組みだと思いました。

全体を通してお気づきの点について教えてください。

「良い」- 2

- もってこ、のネーミングもかわいい。持ち帰りのこの取り組みを多くの人に知ってほしいと思いました。食品ロスを減らす身近なできることのひとつです。
- とてもよい活動ですね
- motteco 応援しています。
- 食べられるだけ注文する努力をして、食べきれなかった分は持ち帰り、食料は食べ切ることが当たり前の中になることを願います。そしてその持ち帰りに関しては自己責任が世に浸透されることも願います。
- 持ち帰り用の箱が紙でできてるのが良いですね
- 基本的には自己責任の範疇で収めるべき内容
- もっともっと推進してほしい。お店も無駄な廃棄がないように努めてほしい
- 食品ロスが避けられてよかった
- このようなものがあるのはありがたいです
- 今までは食べ残しを持ち帰りたいとお店に言いづらい事もありました。しかし、国も推奨してくれていると思うと言いやすくなると思います。
- パッケージ可愛い
- 良い取り組みと思う。体調で、いざ食べ始めると無理がある時など、持ち帰り出来ると助かります。

全体を通してお気づきの点について教えてください。

「良い」- 3

- 歳と共に食も細くなり、外食すると食べきれない事も多くなって来たので、食べ物の量が選べたり、残した物を持ち帰れたり、フードロスの取り組みがもっと広がると良いと思います。
- 家や事務所に帰るだけの時は、今後も利用します。立派な容器を頂いたので、それなり量の時だけにしておこうと思う。
- とてもいい取り組みだと思うのでもっと普及してほしいです。
- とても、嬉しいです。最初は、ちょっと肩身が狭かったけど、今は、普通に利用させていただいてます。

全体を通してお気づきの点について教えてください。

「良いが課題あり」

- 良い取り組みですが、容器が20円くらいだともっと嬉しい
- 持ち帰る箱も紙でできている点が良いと思う。理解の上持ち帰ることができ、良い試みだと思います。
- 本件のように回答を集めるのは良いが、事後的にアンケートを勝手にエビデンス的に解釈して、自己判断を殺すルールや規制作りはやめてもらいたい
- 今回2個購入となった為、容器の大きさが選択肢あるといいです。

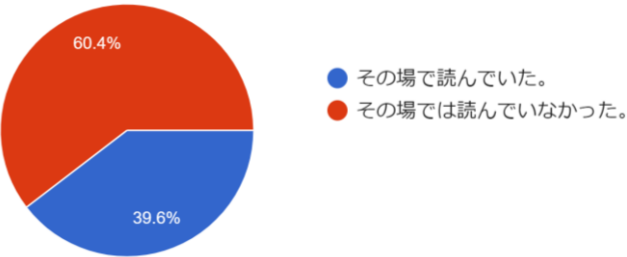
「課題あり」

- 食品ロスをなくすと言うのなら、容器代は取らないでもらいたい
- 趣旨と実態がチグハグ。本当にECOを考えているのか？
- 持ち帰りバッグは絶対に必要だと思いますが、プラスチックので良い。箱の値段が高すぎる。持ち帰りへのハードルが高くなってしまふ。

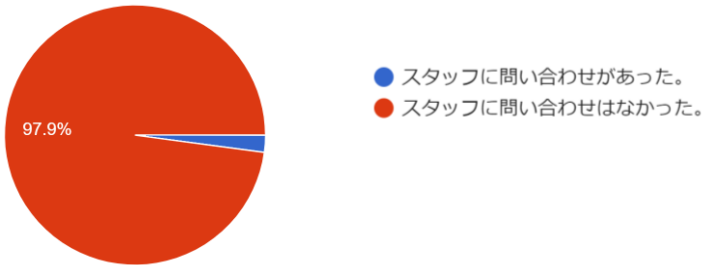
従業員の方へのアンケート

チラシについてお客様の反応はどうでしたか。

■（利用規約・注意義務の）チラシについてお客様の反応はどうでしたか。（48件の回答）



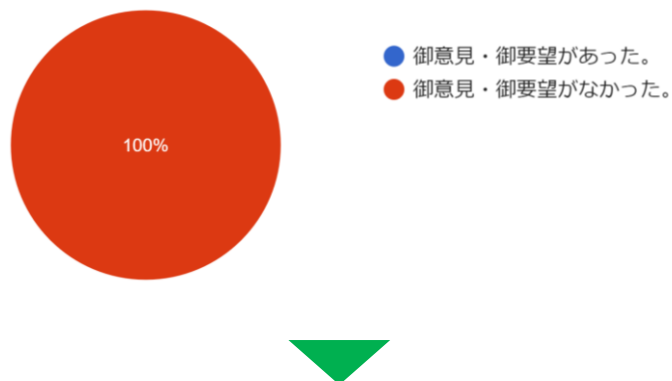
■（利用規約・注意義務の）チラシについて、スタッフに問い合わせはありましたでしょうか。（47件の回答）



チラシについて御意見・御要望はありましたでしょうか。

■（利用規約・注意義務の）チラシについて、御意見・御要望はありましたでしょうか。

（47件の回答）

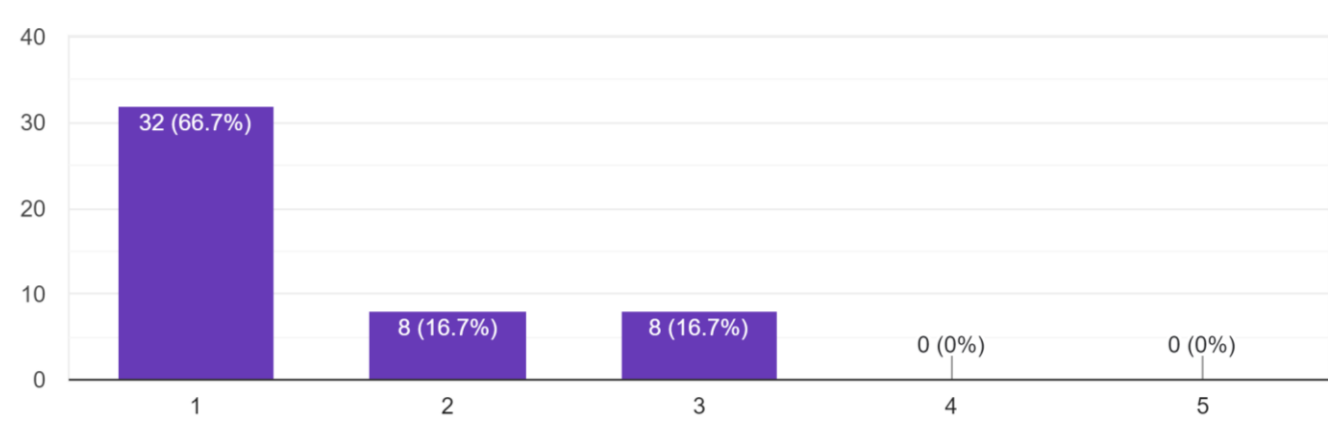


その他コメントがあればお願いします。

- なぜビニール袋が別料金なのかを不思議に思われていたお客様がいました。

チラシ配布の負担レベルについて（負担が軽い1～重い5）

■ チラシ配布の負担レベルについて教えてください。（負担が軽い1～重い5）（48件の回答）

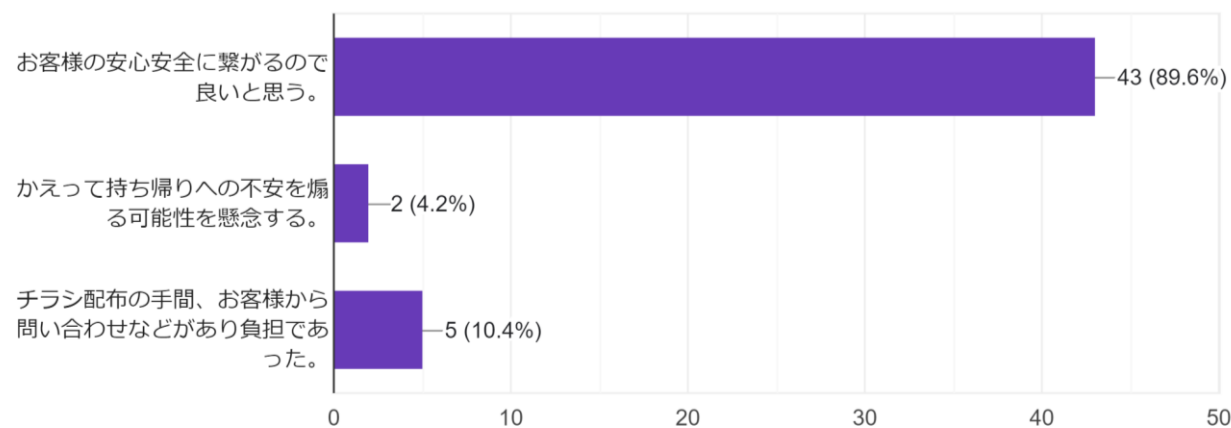


チラシ配布の際困ったことなどがあれば教えてください。

- ・ お渡しした紙がテーブルに捨て置かれていることがとても多い。

利用規約や注意義務のチラシを配布・説明することについて

■ 利用規約や注意義務のチラシを配布・説明することについてのご感想をお聞かせください。（48件の回答）



利用規約や注意義務のチラシを配布・説明することについての自由コメント

- 一言添えればお客様は一読してくださいます。
- あまり見られていないように思う
- webアンケートの回答が面倒、負担、意味があると思わない。
- 当店では高齢者5割、その他5割です。モッテコ容器へのQRコードの掲載でも良いかなという印象。
- 特に問い合わせはないですが、ほとんど読んでくれず置いて帰られます。
- 高齢者の方もいらっしゃるの文字を大きく文章も簡素化したほうが理解しやすいかもしれません
- チラシ関係なく申し訳ございません。
- 汁物を持って帰ろうとするお客様が一定数いらっしゃる。紙コップタイプがあっても良いかもしれないと思った。