

「食べ残し持ち帰り促進ガイドラインに関する研修会（事業者向け）」 質疑応答

質問内容	回答者	回答
<p>レストランでは利用約款を整備していない場合もあります。この場合、新たに利用規約を作成して掲示すべきなのか、ホームページに「食べ残し持ち帰りの手引き」を掲載するだけで十分なのか、あるいはチラシの裏面に記載すれば足りるのか、最適な方法を教えてください。</p>	<p>消費者庁</p>	<p>利用規約については、利用者に事前に内容を一読して理解いただく仕組みを整えることが求められます。対応方法としては、チラシの裏面に規約を記載して配布する方法、店頭での掲示、持ち帰り希望者への一読依頼、又は持ち帰り容器への記載などが考えられます。特に、チラシを用意して利用者に直接渡す方法は、現場で実践しやすいものであり、飲食店側の説明責任と利用者側の自己責任を明確にすることができます。</p>
<p>ホテルの場合、利用約款に、研修会資料P22（飲食店の利用規約における食べ残し持ち帰りに係る条項事例）に記載されているような細かい内容を盛り込み、それをホームページに掲載すれば、チラシの裏にその内容を記載しなくても、利用者への周知及び利用者の理解という点で同じ効果が得られるという理解でよいでしょうか。</p>	<p>消費者庁</p>	<p>研修会資料P22（飲食店の利用規約における食べ残し持ち帰りに係る条項事例）のうち、特に「第B条 遵守事項」の部分には、民事上のリスクを軽減するために非常に重要な点が網羅されており、この内容を飲食店側と利用者側の双方が理解した上で、持ち帰りに合意することが求められます。したがって、利用者には、食べ残し持ち帰りに係る注意事項を十分御理解いただくためには、ホームページに掲載するだけでなく、例えばQRコードを活用し、「こちらをお読みいただいてからお持ち帰りに合意してください」と御案内いただくなどの工夫をお願いいたします。</p>
<p>現場のスタッフがお客様に案内する際、例えば「本人が食べてください」や「異臭がしたら食べないでください」といった注意点をどこまで口頭で説明すべきか、またはチラシやQRコードで対応すれば十分なのかについて教えてください。</p>	<p>消費者庁</p>	<p>研修会資料P24のチラシ（「お持ち帰りの際の注意点」）の内容は最低限の情報をカバーしており、アルバイトを含む様々なレベルのスタッフが説明できるように設計されており、リスクの軽減に資すると考えられます。一方で、リスクの高い食品を持ち帰る場合は、研修会資料P23に記載されている「持ち帰る際及び持ち帰り後の注意事項の記載例」を参考に、より詳細な説明が求められます。店舗内で知識のある方が中心となり、持ち帰り対象食品や説明の範囲を事前に検討し、基準を明確にした上で対応を講じていただけますようお願いいたします。</p>
<p>スタッフが説明をしようとしても「今日は時間がない」と利用者と言われた場合、資料を渡して「後ほどご確認ください」と伝えるだけで説明責任は果たしたとみなせますか。</p>	<p>消費者庁</p>	<p>ガイドラインの目的は、利用者に必要な情報を提供し、内容を理解してもらうことです。したがって、資料やチラシを直接手渡し、「内容をご確認の上でご利用ください」とその場で利用者が内容を確認する責任があることを明確に伝えることにより、説明責任を果たしたと考えられます。</p>

質問内容	回答者	回答
<p>研修会資料P22の「飲食店の利用規約における食べ残し持ち帰りに係る条項案例」について、業界や業態を問わず同様の内容を掲載すべきと理解してよいでしょうか。</p> <p>また、消費者庁で例文や明確な記載例を掲載する予定はありますか。</p>	<p>消費者庁</p>	<p>こちらには必要十分な内容が記載されていますが、詳細かつ分量が多いため、ご参考として、最低限の使い勝手を考慮した簡易的なチラシ（研修会資料P24参照）を作成しています。</p> <p>ただし、店舗ごとのリスク管理方針によって対応が異なり、詳細な内容を記載して渡すことでより適切な民事上の合意が得られる場合もあります。最終的には、店舗の方針に基づき柔軟に対応いただければと思います。</p>
<p>研修会資料P24のチラシ（「お持ち帰りの際の注意点」）にリファーマスターなどを記載しておくことで、現場オペレーションでのリスク回避につながると思いますが、いかがでしょうか。</p>	<p>消費者庁</p>	<p>該当内容は研修会資料のP22（飲食店の利用規約における食べ残し持ち帰りに係る条項案例）及びP23（持ち帰る際及び持ち帰った後の注意事項の記載例）に集約されています。店舗での運用のしやすさやリスク管理のバランスを考えた上で、P22及びP23に記載している情報から必要な情報を示していただければと思います。</p>
<p>研修会資料P22（飲食店の利用規約における食べ残し持ち帰りに係る条項案例）及びP23（持ち帰る際及び持ち帰った後の注意事項の記載例）をQRコード化して配布・説明すれば、民事上のリスク回避とお客様との合意は成立すると考えて問題ないでしょうか。</p> <p>なお、関係団体様からは、渡すだけで説明責任を果たせるような資料を行政が作成することを要望されています。チラシに、上記P22及びP23、持ち帰り可能なメニュー（または不可のメニュー）をまとめれば、従業員がその場で説明せず配布するだけで、一定の説明責任を果たしたとみなせるでしょうか。</p>	<p>消費者庁</p>	<p>「持ち帰り」という行為は新たな契約行為であり、合意内容を明確にすることが求められます。QRコードを利用して詳細な内容を案内する方法は有効ですが、消費者が確実に内容を確認するかや店舗オペレーションへの影響も課題となります。こういった課題を解消し、現場で簡潔に対応できるのがチラシであり、チラシを渡すだけでも一定のリスク軽減にはつながります。</p> <p>ただし、リスクを完全にゼロにすることは不可能です。ほとんどが火を通した食品で事故が起こりにくい場合は簡易なチラシで対応可能ですが、リスクが高い食品を提供する場合は、消費者に十分理解してもらうために、詳細な利用規約を提示する必要性が生じる場合もあります。一方で、詳細な規約をすべてチラシに記載した場合、読んでもらえない可能性もあるため、QRコードを併用し「こちらを必ずお読みください」と案内する方法も契約行為として有効です。</p> <p>店舗の状況やメニューの性質に合わせて、チラシとQRコードを適切に組み合わせることで、現場のオペレーションを円滑にしつつ民事上のリスクを軽減する対応が可能と考えられます。</p>

質問内容	回答者	回答
<p>飲食店の中には、「食べきり」を推奨し、持ち帰りをあえて勧めない店舗もあります。</p> <p>一方で、環境問題や食品ロス削減の観点から、明らかに持ち帰れるものであれば、積極的に「どうぞお持ち帰りください」と案内した方が良いのではないかと声もあります。ただ、店側が積極的に持ち帰りを推奨することで、新たな契約関係が発生したり、リスクが高まる可能性はあるのでしょうか。</p>	<p>株式会社デニーズジャパン</p>	<p>現時点でガイドラインでは、持ち帰りを積極的に推奨する方針は取っていません。消費者には「自己責任で持ち帰る」という意識がまだ十分に浸透しておらず、飲食店が積極的に持ち帰りを勧めたことでトラブルが発生する可能性があるためです。</p> <p>現在は、持ち帰りの選択肢があることを社会に広く認知させる段階と考えています。認知が広がり、消費者が「残したものは自己責任で持ち帰る」という意識を持つようになれば、飲食店側も積極的に持ち帰りを案内できる環境が整うと考えられます。現時点では、安全を最優先に、トラブルを最小限に抑えながら地道に取り組みを進める段階とご理解ください。</p>
<p>mottECO 普及コンソーシアムに加盟することと単にmottECO のロゴマークを掲示することは何が異なるのか、いかなる事業者でもロゴを掲示することができるのかについてご教示ください。</p> <p>また、自治体がこのようなことを斡旋していく上での注意点などがございましたら併せてご教示ください。</p>	<p>株式会社デニーズジャパン</p>	<p>ロゴマークの使用については、mottECO 普及コンソーシアムが商標を保有しているわけではありません。環境省に申請すればどの分野の事業者でも使用可能です。</p> <p>一方、コンソーシアムへの加盟は、ロゴマークの使用だけでなく、共通ルールや方向性を共有しながら活動することを意味します。例えば「食べきり推奨」の共通認識やガイドラインを遵守することは、重要な共通ルールのひとつです。参加のメリットとして、容器の共同調達によるコスト削減、他の参加事業者との情報やデータの共有、具体的事例の学び等があり、コンソーシアムを通じて共に活動することで、より効果的な取組が広がる可能性があります。</p> <p>自治体がこのような取組を斡旋する際は、事業者に対して無理に参加を求めるとはならず、参加することで得られるメリットをしっかりと伝え、共感を得た上で進めることが重要であると考えられます。</p>