

厚生労働科学研究費補助金（食品の安全確保推進事業）

新型コロナウイルス感染症対策に取り組む食品事業者における食品防御の推進のための研究
分担報告書

フードデリバリーサービスの配達従事者への食品防御教育の阻害要因

研究分担者 加藤 礼識 （別府大学食物栄養科学部発酵食品学科 講師）
研究協力者 小林 早耶 （別府大学食物栄養科学部食物栄養学科 助手）
研究協力者 佐藤 穂 （別府大学食物栄養科学部発酵食品学科 研究室助手）
研究協力者 上尾光司朗 （別府大学文学部 史学・文化財学科）
研究協力者 阿部しず代 （長崎大学熱帯医学・グローバルヘルス研究科）

研究要旨

2020年1月ころから始まった「新型コロナウイルス感染症の拡大」は、食の提供においてフードデリバリーサービスという、新しい食に関わるサービスを加速させることになった。フードデリバリーサービスは、食品の製造者と消費者との間に、配達従事者という第三者が介入する状態であり、食品防御上の脆弱点と言える。配達される食品を意図的な異物混入からも守るためにも、配達従事者に対する食品防御教育が必要だが、期待通りに進んでいないが現状である。フードデリバリー事業者への聞き取り調査から、配達従事者への食品防御教育の阻害要因を検討する。

A. 研究目的

2023年3月、新型コロナウイルス感染症の拡大も第8波を迎え、政府はこの感染症を2類相当感染症から5類感染症への変更を決定した。これまでこの新型コロナウイルス感染症に対し、政府は緊急事態宣言や蔓延防止等重点対策を実施し、新型コロナウイルス感染症専門家会議からは「新しい生活様式」が提言された。「不要不急の外出自粛」という言葉で、外食産業の利用を極力控え、持ち帰りや出前・宅配を利用することが推奨された。

持ち帰りや出前という方法での飲食物の需要拡大は、飲食店と消費者をつなぐ第三者という需要発生につながりフードデリバ

リーサービス事業の急速な拡大につながった。

フードデリバリーサービス事業者の登場前は、持ち帰りや出前も、飲食店と消費者が直接つながっていた。しかし、フードデリバリーサービス事業者の登場は、飲食店と消費者をつなぐ「配達従事者」という第三者の存在が発生することであり、今までの食品防御ガイドラインが想定していない食品防御上の脆弱点であると言える。この第三者が運ぶという脆弱点を解消するために、ガイドラインの修正を行い、配達従事者への食品防御教育を実施する必要があるが、期待通りに進捗してはいない。本研究では、フードデリバリーサービス事業者へ

の聞き取り調査を実施した内容から、「配達従事者」に対する食品防御教育が進捗しない理由を検索し、問題点を抽出し改善することで、フードデリバリーサービスにおける食品の安全の確保を目指すものである。

B. 研究方法

昨年度研究（「新型コロナウイルス感染症対策に取組む食品事業者における食品防御の推進のための研究」（研究代表者：今村知明））において、「フードデリバリーサービスの広がりによる食品防御上の新たな課題」として、フードデリバリーサービスが持つ食品防御上の脆弱点を分析し、調理者と消費者の間に配達員という責任の所在が不明確な第三者が入る点や、置き配と言われる、配達員と消費者のどちらの管理も行き届かない空白がある点を抽出した。

このような問題点に対して、ガイドラインを用いて、配達員に対しても食品防御に関する教育を行う必要があり、従来の「製造工場編」・「運搬・保管編」・「調理・提供編」に加え、テイクアウト・デリバリー施設についてもチェックリストやガイドラインの作成を行っている。しかしガイドライン等が出来ても、フードデリバリーサービスに従事する配達員に対する食品防御教育は進まない。

そこで、本研究では過年度の研究から、出前やフードデリバリーサービスの形態によって、配達員への教育にどのように相違があるのかを検討したうえで、フードデリバリーサービスのプラットフォーム事業者に、食品防御対策に関する聞き取り調査を実施し、なぜ、配達員への食品防御教育が

進まないのかという、教育の阻害要因を検討する。

C. 研究結果

1. 配達員の雇用形態の問題

～配達員は誰に雇われているのか？～

昨年度の研究と重複するが、従来から行われていた出前と呼ばれる、調理済み食品の配達は、飲食店が調理済み食品を作ったうえで消費者のもとに飲食店従業員が届けている。もちろん飲食店従業員であるために、飲食店との間に雇用関係があり、自社の調理済み商品を運び、直接消費者に手渡している。



図1. 出前の基本的な形態

出前の基本的な形態は、図1のように消費者が直接電話やFAX、メール等で飲食店に連絡して注文をし、飲食店が直接雇用している配達員から調理済みの食品を受け取る。店舗関係者が運んでいることで、飲食店が消費者の元まで直接運んで提供しているという意味で、店内飲食とさほど変わらない提供スタイルであるといえる。この場合、従業員に対する社

員教育については雇用主である飲食店が行なうことになる。

それに対して、プラットフォーム事業者と運送会社が一体化している出前館型フードデリバリーサービスがある。これは、消費者からの注文を飲食店の代わりに出前館がインターネット上のプラットフォームを用いて受け付ける。その注文を出前館が飲食店に発注して代金を支払い、出前館の雇用した配達員が調理済み食品を消費者に届けている。消費者は飲食店に代金を払うのではなく、出前館に対して調理済み食品の代金と送料の両方を支払うという形態をとっている。

(図 2)

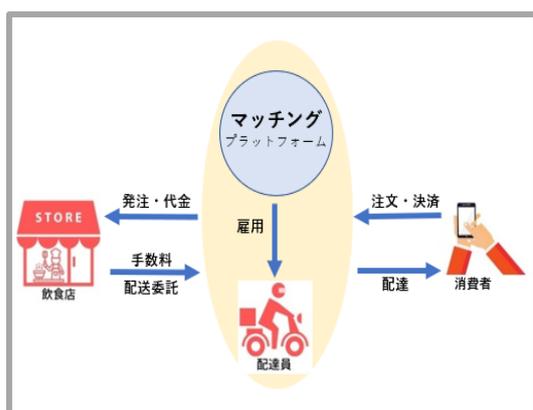


図 2. プラットフォーム事業者と運送会社が一体化した、出前館型フードデリバリーサービスの形態

(出典：消費者庁 インターネットをめぐる消費者トラブル調査研究 2020/12 フードデリバリー 三菱UFJリサーチ&コンサルティング (スライド 12) を参考に作成)

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/caution/internet/assets/caution_internet_201225_001.pdf

配達員は出前館からの業務命令で調理済み食品を消費者まで配達し、出前館から業務実績に応じた給与を得ている。出前館と配達員との間に雇用関係が存在し、従業員に対する社員教育は出前館が

行なうことになる。当然であるが、配達員は、飲食店とも消費者とも関係のない第三者である。

Uber Eats 型と出前館型とのフードデリバリーサービスの相違点は、Uber Eats 型は運送会社ではなく、プラットフォームのみを運営している点である。

消費者からの注文を飲食店に代行して Uber Eats がインターネットのプラットフォーム上で受け付け、Uber Eats が飲食店に発注して代金を支払う所までは同じである。調理済み食品を配達するのは個人事業主である配達員である。プラットフォーム事業者から配達業務を紹介してもらうと同時に、消費者(ユーザー)からの配達依頼を受けている。これが成立した場合に配達員に対して手数料が支払われている。(図 3)

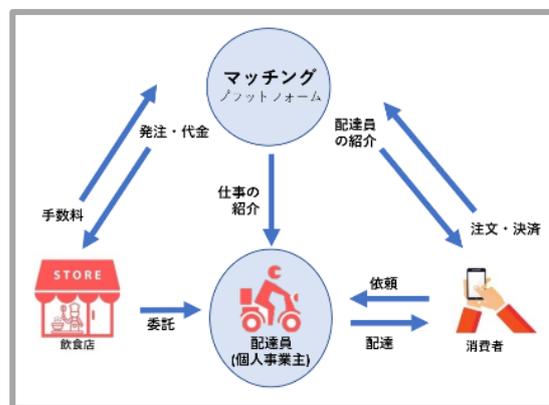


図 3. Uber Eats 型フードデリバリーサービスの形態

(出典：消費者庁 インターネットをめぐる消費者トラブル調査研究 2020/12 フードデリバリー 三菱UFJリサーチ&コンサルティング (スライド 13) を参考に作成)

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/caution/internet/assets/caution_internet_201225_001.pdf

Uber Eats は注文を代行したのちに、消費者への運送を個人事業主である配達員に対して紹介しているだけであり、配

達員に対しての雇用責任を持っていない。簡単に言うと、消費者がプラットフォーム事業者から調理済み食品の注文代行した後、プラットフォーム事業者から個人事業主である配達員を紹介してもらい、消費者が配達員に配達を依頼しているという形をとっている。

配達員はあくまで独立した個人事業主であり、誰とも雇用関係を結んでおらず、プラットフォーム事業者とは業務紹介の関係、飲食店とは運送の委託関係という関係性になっている。雇用関係がないので、社員教育等を実施することもできない状況である。

2. プラットフォーム事業者への聞き取り

令和4年8月22日13時より株式会社エニキャリア社長へZOOMにて聞き取りを実施した。なお、エニキャリアは業界シェア1%で業界6位であるが、業界シェア1位(60%)のUber Eats、2位(19%)の出前館、3位(2%)のDidiFOODの業界上位3社への接触は成功しなかった。

なお、株式会社エニキャリアは聞き取り調査実施の令和4年8月時点で、大手フードデリバリー事業者で唯一、配達する調理済み飲食物に対する食品防御に関する体制を「フードデリバリーに関する異物混入を防ぐ商品配達システム及び商品配達プログラム」として作成し、自社内での配達員に関する教育に使用していた。

聞き取り内容は以下の9項目である。

(1) 「フードデリバリーに関する異物混入を防ぐ商品配達システム及び商品配達

プログラム」を何故作ろうと思ったのか？

(2) フードデリバリーにおける食品防御対策の必要性をどう思うか？

(3) 他社(出前館・Uber Eats)の食品防御対策について、どう思っているか？

(4) ゴーストレストランに関して(シェアキッチンで多数の店舗が営業している件など) どう思うか？

(5) エニキャリアの配達員はどのような人が多いのか？(バイト・パート・個人事業主など)

(6) 配達員の身元はどのように確認しているのか？

(7) 配達員はどの程度の期間働くのか？

(8) フードデリバリー用食品防御ガイドラインの必要性についてどう思うか？

(9) デリバリーにおいて異物混入事案を把握しているか？

本調査は、ZOOMを用いてリアルタイムでの聞き取りを行ったため、聞き取り内容の正確さを維持する目的で口語調で記載する。

(1) 「フードデリバリーに関する異物混入を防ぐ商品配達システム及び商品配達プログラム」を何故作ろうと思ったのか？

すでにUber Eatsや出前館が事業を開始している状態であった。契約形態自体が、プラットフォーマーとして、食品の安全というところでは、店舗と客と配達員の問題だからプラットフォーマーの責任はないというスタンスに違和感を覚えていた。難しいのがお店から見ても「ちゃんと運んでくれるか?」「よからぬクレームをつけられるのでは?」というと

ころがあった。配達員から見ても、ちゃんと配達するという前提で言うと、「何かあったときに自分が責任を問われる」「店や消費者から何か言われるのではないか？」という不安がある。

消費者から見ても「異物混入があるとか」「量が少ないとか」「配達員が異物混入や中身を抜いたりするのではないか？」と三者三様で疑心暗鬼の仕組みだった。結論として、フードデリバリーが社会インフラとして根付く中で、利用者層が若い世代に偏っており、食品安全の知見の持つ中高齢以降の利用度が進まないのはそういうところに問題があるのではないかと考えた。

その中でどうすれば疑心暗鬼を防げるか？まずは物理的に異物混入が出来ない状況を作り出すこと。店から消費者までのトレーサビリティをしっかりとさせること。この二つを組み合わせることで、安全性が高まると思い実用新案として申請させていただいた。

つまり、なぜシステムを作ったのかというと、先発のモデル自体の限界を感じたからである。市場が広がれば後発組が先発よりも優れた新しいシステムを用いるのは当然だし、それが出来ないと市場が広がらないからである。店、配達員、消費者の3者すべてを守っていくシステムが必要だったのに、そのシステムが無かった方が不思議なくらいであった。

(2) フードデリバリーにおける食品防御対策の必要性をどう思うか？

業界全体としての必要性としては、必要だと思う。

8月1日よりUber Eatsの規約が変更

された。その中身が、Uber Eatsはプラットフォームであるから、店舗、消費者、配達員をつないでいるだけで、問題があった場合にはそれぞれがよろしくやってくださいという状態だったが、配達に関してはUber Eatsが責任を持つというように規約を書き換えた。これは一つの前進である。要は、何かが起こったときに責任の所在が不明確だったが、配達に関してはUber Eatsに責任があると認めたことは大きい。フードデリバリー業界そのものが、食品を守るという意味ではいい方向に動いてきていると感じている。

(3) 他社（出前館・Uber Eats）の食品防御対策について、どう思っているか？

食品の安全性というところだけにフォーカスした場合、ビジネスモデルや雇用問題を抜いて考えると、業務委託の問題、業務委託としての認識がものすごく薄い…これは良い所であり、悪い所でもある。プロの配達員であるという認識を持っているのは全体の1割から多くて2割くらい。それ以外は小遣い稼ぎの副業で、「安心安全に料理を運ぶこと」を考えていない。空き時間に儲けてやろうとしか考えていないのが事実。

では、その人たちにどう指導するか？そこは難しい。WEBとかスマホアプリを使って注意喚起はしているが、チェックには至らないし出来ない。私自身はもともと流通出身だが、他の食品流通のチェックに比べて圧倒的に甘いとしか言いようがないし、チェックを厳しくできない。レギュレーションルールを押し付けると、「雇用関係にあるのでは？」

という、現状でグレーゾーンの本丸の話になってしまうので手出しできない。だから食品衛生の観点では引き続き厳しい状態が続くと考えている。

Uber Eats は 100%業務委託スタッフ、出前館は 95%業務委託スタッフ、細かく指示を出すと雇用関係が発生しているのではないかという、ブラックボックスにしておきたいところを突く羽目になりかねない。

物品と違って口に入るものに関しては、配達員の教育は必要。業務委託の制度になじむかということ、少なくとも日本において少し意識のギャップがある。

(4) ゴーストレストランに関して (シェアキッチンで多数の店舗が営業している件など)

ゴーストレストランについては、運ぶ側としては選別する仕組みはない。エニキャリア自体もゴーストレストラン自体は持っている。食品衛生管理者を置き営業許可証をもって保健所が許可したのであれば、設備や衛生管理についてはクリアしていると考えのほかはない。形式がリアル店舗だろうが、ゴーストレストランだろうが運ぶ側としては問題を感じることはない。1 キッチンで 30 店舗が入っていたとしても、食品衛生管理者が責任をとれる状況であれば、問題はない。違和感があるかどうかという事と、法律的な、制度的な問題とを分けて考える必要がある。もちろん、食品衛生管理者の名義借りや、営業許可証の名義借りという行為に関しては、法律的・制度的な問題であり、許されることではない。実際にあった事例として、夜に居酒屋として営

業している店舗で、夜とは別の人間が昼に営業許可を取らずに夜の居酒屋の名前で営業したことがある。これに関してはアウトだが、それぞれきちんと別の許可を取っているのであれば、1 か所に 10 店舗あっても問題ないと考えている。

ただ、営業許可と食品衛生管理者のチェックはプラットフォーム側からは出来ない。そこは問題である。

(5) エニキャリアで働く人はどのような人が多いのか? (バイト・パート・個人事業主など)

直接雇用のアルバイトが 85~90%。業務委託が 10~15%程度。ただ、この業界は業務委託も 2 種類ある。1 つは「件立て」と言われる一件配達していくらという契約と、もう一つは「時間立て」と言われる 1 時間働いていくらという契約で、Uber Eats、出前館は件立て契約でエニキャリアは時間立てで契約をしている。基本的にはアルバイト契約をしたいと考えているが、本人が業務委託にしてほしい、たぶん掛け持ちの関係があると思うのだが、主たる職業がある方が副業として当社配達員をやるにあたって、本人がアルバイトではなく業務委託を強く希望される場合があるため、業務委託が 1 割近くいるが、こういった業務委託に関しても、エニキャリアで管理できる方と契約している。

(6) 働く人の身元はどのように確認しているのか?

基本的にアルバイトスタッフなので、経歴と身分証明 (免許証・マイナンバー) をネットシステム上でアップロードしてもらおう。そのうえで、エニキャリアで

は全国に十数箇所の拠点を持っていて、最初にその拠点に出社してもらう事している。一度必ず社員に会うという状況を作っている。なので、偽の身分証明書や偽の運転免許証というのをアップした場合には、あった時点で「顔が違う」というようにわかるようにしている。身元を偽ることは兄弟等でなければ不可能に近い。

(7) 働く人はどの程度の期間働くのか？

期間に関してはまちまち。学生さんは卒業するとやめていくし、フリーターの方は創業時から働いていただいている方もいます。一概にどれくらいという事は言えません。

(8) フードデリバリー用食品防衛ガイドラインの必要性についてどう思うか？

フードデリバリー用ガイドラインは誰向けなのか？配達員向けか？プラットフォーム向けか？それによってだいぶ違うと思う。エニキャリとしては、必要はない。なぜならば、社内でのルールを作って徹底しているから。ただし、業界全体としては、最低限度のスタンダードは必要だと思う。ただそれを各配達員にインストールするのは現状では難しい。

配達員に関しては、たぶん強硬手段、強制力を持って読ませないと難しいと思う。わが国日本においては、これのE-learningの証明を持ってこないと働いちゃダメと法律を作らないと無理でしょう。

(9) デリバリーにおいて異物混入事案を把握しているか？

配達員による異物混入については、エニキャリでは発生していないし、他社に

おいても発生したという事は把握していない。ただ、店舗による異物混入に関しては、エニキャリでも発生している。アルミホイルの破片、ビニール片などが多い。エニキャリではやはり封印シールを使った物理的な閉鎖があって、シールが剥がれだけでもクレーム連絡が来るケースもあって、封印シールの効果があると考えている。

要は配達員による異物や毒物の混入事案は数年に一回起こるか起こらないかの稀な事案であって、フードデリバリーが普及し始めてまだそれほど時間がたっていないから起こっていないのであって、今後、残念ながらどこかの会社が起こしてしまうものだろうと考えている。その時に、エニキャリでは配達員起因による混入を起こさないための対策であり、お客様に対して安心を届けるためのシールである。

3. なぜ配達員への食品防衛教育が進まないのか？

この問題を検討した結果、プラットフォーム事業者の視点、配達員側の視点、飲食店の視点という3つが考えられた。

(1) プラットフォーム事業者の視点

① 一部のプラットフォーム事業者では、飲食店と消費者とを結ぶ宅配委託を紹介しているだけというスタンスなので教育の必要性を感じていない。特に、配達員の募集に関して、ネット上において約5分で委託契約できる体制を構築しており、すぐに業務に入れる簡便さを最大のメリットにしているために、配達員に対し

て就業開始時の業務指導などを想定していない。② 新型コロナウイルス感染症の拡大を受け、急速に需要が拡大したために、配達員のマンパワー不足に陥っており、すぐに即戦力として働き始めてもらうために、教育に時間を割いてはられない。③ 配達をするという単純作業であることから、教育によってスキルアップや生産性の向上が得られることが期待しづらいために、教育に至らない。④ 競合他社と掛け持ちしている配達員がおり、自社で教育しても他社の利益につながる可能性がある。

プラットフォーム事業者としては配達員に食品防御教育を実施するという事は、マンパワー不足の中での即戦力確保という意味でのデメリットであるほか、短期アルバイトの比率が高い中では、教育に経費を使いたくないという心理が働いてしまう。

(2) 配達員の視点

① 副業として、空き時間を利用して小遣いを稼ぎたいという思いで従事しており、すぐに業務に入りたいという意識から、就業時の教育を受けることに抵抗を持っている。② 簡単に委託契約できる事がメリットであり、契約後に教育を受講しなければいけないとなるとデメリットとして感じられ、教育実施のない競合他社での委託契約をしようとする。③ 調理された食品を、消費者のもとに届けるという単純作業のために、教育を受ける必要性を感じていない。

配達員の視点で見た場合、配達という単純作業であるために、それを請け負う際に、食品防御教育等があると煩わしさを感じるようになる。単純作業だからこそ、教育なんてされたくないという心理が働いている。

(3) 飲食店の視点

① そもそもフードデリバリーサービスにおける配達員の雇用責任は飲食店には無く、プラットフォームの問題だと認識している。配達員がその後食品をどう取り扱うのかは飲食店とは無関係であり他人事だと思っている。② 出前の際には、消費者に直接手渡した時点で飲食提供が完結しているという認識のため、配達員に手渡したところが提供の完結だと認識している。③ 受け取った調理済み食品を配達するという単純作業だから、だれでも出来ることと感じ、教育の必要性を感じていない。

飲食店の視点から見ると、飲食店の食品に関わる部分は、配達員に渡した所で終わっていると感じている。その後の異常に関しては、消費者とプラットフォーム事業者、配達員の問題なので他人事のように思っている。プラットフォーム事業者の視点、配達員側の視点、飲食店の視点の3つそれぞれの視点で見ても、食品防御に関する教育を積極的に導入しようとはしていない。現状でフードデリバリーサービスにおいて、配達する食品への意図的な異物混入事件が起きていないためである。この手の対策は、問

題が起こったのちに泥縄（事が起こってからあわてて対応策を考えること（泥棒を捕えてから縄を縛う））的に対策が打たれる傾向が強い。しかし、食品防御は意図的な異物混入から事前に食品を守る考えであり、事件発生後の対応では遅く、事件を起こさないための事前の対策が必要である。

D. 考察

1. 食品防御教育の阻害要因

なぜフードデリバリーサービスの配達員に対する食品防御教育の必要性が認知されず、教育が阻害されているのか、研究結果からいくつかの要因を探索したところ、次の5つの要因が検討出来た。

- (1) 教育必要性の理解不足
- (2) 教育体制の未構築
- (3) 教育（学習）時間の未確保
- (4) 報酬が変わらない
- (5) 教育を受ける事に抵抗がある

(1) 食品防御教育の必要性の理解不足

食品防御教育が期待通りに進捗しない一番大きな要因として、プラットフォーム事業者、配達員、飲食店のそれぞれが食品防御教育の必要性を理解していない点があげられる。その中でも、教育の必要性を感じさせない最大の理由は、**実際に事件・事故が起こっていないこと**である。実際に問題が起こっていない状態で、リスク回避のための行動がとりにくいことが要因となるが、配達する飲食物のリスクレベルを正しく分析できておらず、事後対応で問題の拡大を防ぐことは出来ても、事件の発生を未然に防ぐという考えに至っていない。リスクの分析が

うまく出来ていないために、健康に悪影響を与える可能性のあるハザード特定や、リスク解析のためにも食品防御に関する教育が必要であるという理解を、プラットフォーム事業者、配達員、飲食店のそれぞれで共有する必要がある。

また、**単純作業である**がゆえに、教育に関しての必要性が理解されていない。確かに食品を運ぶと言う行為は、A点からB点に動かすだけではあるが、人の健康を左右する食品を安全に運ぶためにも、食品防御教育が必要である。

必要性の理解が不足していることから、**経費のかかる食品防御教育に後ろ向き**となる傾向がある。

(2) 教育体制の未構築

フードデリバリーサービスは新型コロナウイルス感染症の拡大以降に急遽に広がった新しいサービスであり、まだ業界そのものが成長過程のさなかにあり、教育体制にまで手が行き届いていない現状がある。そのような現状に加えて、配達という単純作業だからこそ、「誰にでもできる」という認識が積極的な教育体制の構築に繋がらない。そして教育体制の構築にも費用がかかるというコスト面の問題もあり、後回しになっている。

(3) 教育時間が確保できない

フードデリバリーサービスで、配達員として従事する多くが、アルバイト、副業、隙間時間の有効利用という感覚で働いており、すぐに働いて、すぐに稼ぎたいという志向を持っており、登録後に食品防御教育に関する時間を持ってない。現状の委託契約や就業登録を簡便にして、すぐに働き出せる体制が出来上がってい

る中では、新たに初めての配達をする前に教育の時間を確保するのは難しい状況にある。

また、プライベートな時間を優先したい者が、比較的に関時間の自由度が高いフードデリバリーサービスの配達員として働いている可能性があり、教育のために時間の都合をつけることには消極的であると考えられる。

(4) 報酬が変わらない

食品防御教育を受けても受けなくとも、配達一回につき同じ額の報酬となるため教育を受けようという意識にならない。また、配達員そのものは、アルバイトや個人事業主という立場なこともあり、出世や昇給といったインセンティブにつながることはなく、食品防御教育への動機づけが不足している。やってもやらなくても報酬に差が出ないというところは、教育の阻害要因としては大きい。

(5) 教育を受ける事に抵抗がある

社会人の学習阻害要因については、様々な文献があり、様々な要因があげられているが、そもそも勉強する気が無いという結果が数多く報告されている。平成28年度の総務省の社会生活基本調査でも、日本人就業者の学習、自己啓発のための時間は1日平均6分との報告があり、社会人の学習習慣があまりないことが裏付けられている。また令和3年の同調査では、学習・自己啓発のための行動率が39.6%と報告され、60%以上の日本人就業者は学習・自己啓発行動をしていないという結果が出ている。食品防御教育を受けるかどうかというよりも、そもそも職業教育等についてあまり積極的で

はないと考えられる。

2. 配達員への食品防御教育をどう進めるべきか

フードデリバリーサービスの配達員に食品防御教育を実施し、安全に食品を配達してもらうためにはどうすればいいのだろうか？

運送業という視点から見てみると、ヤマトホールディングスやSGホールディングスなどの運送業大手では、配達員（ドライバー）に対して、入社時から継続的な職階別研修が行われている。SGホールディングスでは「迅速・確実・丁寧」というモットーを掲げ、物流ビジネスの中で、荷物をどう扱うことが顧客第一主義なのかという基礎研修を集合教育として入社時に実施している。また、ヤマトホールディングスでは社員教育のための組織「クロネコアカデミー」を設立し、責任をもってサービスを提供するための理念の浸透を図っている。

これら運送業の社員教育については、1/25000と言われる宅配事業の配送事故の発生を減らすために、会社として教育の必要性を理解して、組織化に至った。モノを運ぶという単純な作業ではあるが、安全に運ぶための教育の実施がコーポレートブランドを確立させるための手段となることを理解する必要がある。

フードデリバリーサービスは新型コロナ感染症拡大に伴って急速に成長した新しいサービスではあるが、配達時における意図的異物混入の対策をとる必要がある。教育に関する時間を確保し、継続的な食品防御態勢をアップデートし続けら

れるよう、教育と給与に関連性を持たせて、教育を受講できる動機づけが必要である。

エニキャリアへの聞き取り調査の中で、配達員への食品防御教育は、「e-learning 修了証明書を所持しないと働いてはいけない」などの何らかの強硬手段、強制力を持って対応しないと難しいという回答があったが、現状ではそのような対応はできず、各社の企業努力に依存している。食品防御教育の阻害要因を解消し、安心・安全なフードデリバリーサービスのために教育体制を構築していく必要がある。

E. 結論

新型コロナウイルス感染症の拡大が、日本国内におけるフードデリバリーサービスの急拡大につながった。急速な需要拡大のために、食品防御教育体制が構築されていない。教育の阻害要因を解消しながら、配達員が食品防御に関する知識を持って、安心・安全なフードデリバリーサービスの提供につなげる必要がある。

F. 健康危険情報

なし

G. 研究発表

1. 論文発表

なし

2. 学会発表

新納穂南,大野陽大,加藤華乃,加藤礼識,神奈川芳行,今村知明. フードデリバリーサービスの広がりによる食品防御上の新たな課題、第 81 回日本公衆衛生学会. 2022 年

10 月. 山梨

大野陽大,新納穂南,加藤華乃,神奈川芳行,今村知明,加藤礼識. アルバイトによる不適切な食品の取り扱いをどう防ぐべきか? 第 81 回日本公衆衛生学会. 2022 年 10 月. 山梨

H. 知的財産権の出願・登録状況

1. 特許所得

なし

2. 実用新案登録

なし

3. その他

なし

I. 参考文献

1. 消費者庁 インターネットをめぐる消費者トラブル調査研究 2020/12 フードデリバリー 三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/caution/internet/assets/caution_internet_201225_0001.pdf

2. 「フードデリバリーサービスの広がりによる食品防御上の新たな課題」, 2021 年度厚生労働科学研究報告・2022 年

https://mhlw-grants.niph.go.jp/system/files/report_pdf/202024016A-buntan5_2.pdf

3. 食品防御対策ガイドライン（運搬・保管施設向け） https://www.naramed-u.ac.jp/~hpm/pdf/fd_guideline/r1_gl_transport-storage.pdf