

厚生労働科学研究費補助金(食品の安全確保推進研究事業)
「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 研 究 報 告 書 (令和5年度)

飲食店における食品防御対策の現状と課題
～客の不適切な食品の取り扱いの責任を飲食店が負わなければならないのは何故か～

研究分担者 加藤 礼識 (茨城キリスト教大学 生活科学科 食物健康科学科 講師)
研究協力者 長田 瑞花 (別府大学食物栄養科学部発酵食品学科)
研究協力者 吉田 小春 (別府大学食物栄養科学部食物栄養学科)
研究協力者 永野 衣祝 (別府大学食物栄養科学部発酵食品学科)
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

バイトテロや客テロと言われる、飲食店におけるアルバイト従業員や来客者による不適切な食品の取り扱いが後を絶たない。アルバイト従業員の不適切な食品の取扱いは当然雇用主である飲食店の責任であるが、来客者による不適切な食品の取扱いは「顧客」の責任というだけでは済まない。客テロが発生した飲食店では、飲食客が減少することによる売り上げの損害が発生するほか、不適切な取り扱いを受けた食品や備品の交換や洗浄が必要となる。また大手回転寿司チェーンでは、客テロの発生によって株価の時価総額が168億円減少した。このように、客テロの発生に対して、飲食店は一定の責任を負わされることになる。

本研究では、客テロを受けた飲食店が、なぜ責任を負わなければならないのかについて様々な事例から検討する。

A.研究目的

食品防御研究班ではこれまで、食品工場、運搬・保管の現場、調理・提供の場、フードデリバリーサービスの場などでの意図的な食品への攻撃を防ぐためのガイドラインを作成し、食品への意図的な攻撃への対策を検討してきている。

近年、食品防御の新たな問題として、飲食店におけるアルバイト従業員や来店客による不適切な食品の取り扱いが相次いで発

生し「バイトテロ」や「客テロ」と呼ばれるようになってきている。

アルバイト従業員による不適切な食品の取り扱いに関しては、ガイドラインを用いてアルバイト従業員に対する指導や教育によって防ぐことが可能である。また、指導や教育の効果が得られない場合には、雇用の継続を中止することによってバイトテロの発生を抑止することはできる。

しかし、来店客による不適切な食品の取

り扱いはどうだろうか？飲食店は来店客に対して、不適切な食品の取り扱いをしないように指導や教育を実施することは不可能であるし、不適切な食品の取り扱いをするかもしれないという理由で、入店を拒否することも難しい。客テロはバイトテロとは異なり、飲食店においての事前の対策が打ちにくいのが現状である。

そのように事前対策が難しい状況にありながら、実際に飲食店において客テロが発生した場合には、飲食店は客テロ発生に対する一定の責任を負わされることになる。飲食店は、いわば被害者でありながら、なぜ客テロの責任を負わなければならないのだろうか？

本研究は、これまでの発生した客テロ事案を検証して、飲食店が一定の責任を負わなければならない要因について検討する。

B.研究方法

過去に発生した、客テロとされる事案や迷惑系 YouTuber と称される人物などによる食品の安心・安全を脅かす事案について、新聞・インターネット等のマスメディアにより検索し、その内容を確認した。インターネット上での検索では、「客テロ」、「客 不適切動画」、「客 悪ふざけ」などのキーワードを使用し検索を行っている。

そして客テロが発生した飲食店におけるその後の対策や、実施者のその後について確認した。なお、実際に客テロが発生した飲食店に、聞き取り調査への回答を依頼したが、本報告書作成までに、聞き取り調査への回答までは至っていない。

本研究では、客テロの発生に対しての飲食店での事前の備え（食品防御対策）の有

無を確認し、客テロが発生した後にどのような社会的反応があったのかを調査する。そのうえで、なぜそのような社会的反応が起こったのかを検証することで、飲食店における食品防御対策の立案につなげていく。

◆倫理的配慮

本研究では個人が特定可能な情報の収集は実施せず、マスコミやインターネット等により、すでにメディアを通じて公表された社会情報の収集を行っているため、基本的には倫理面の配慮を必要としないが、個人情報等が特定される「晒し」と呼ばれる情報を収集している可能性があるため、本報告では、本人特定につながる情報は記載せず非公開とする。

C.研究結果

1.客テロとは（過年度研究の再編）

（1）客テロとは

客テロとは、飲食店への来店客が、店内で行った迷惑行為を撮影し、動画や写真を、SNS 等に投稿する迷惑行為をいう。近年ではテーブルの上に置かれている調味料や提供される飲食物にいたずらをする動画を撮影し、SNS に投稿してネット上で炎上する行為を指すことが多くなっている。客テロの被害を受けた飲食店は、ネガティブなイメージが発生し、注目の眼差しにさらされ、企業ブランドを損ない風評被害に陥る事案が発生している。2013 年ごろから、飲食店に勤務するアルバイトの非正規従業員が自社の食品を不適切に扱う事案に対して、マスメディアが「バイトテロ」と呼ぶようになったことから、来店客による

飲食店での不適切な食品の取り扱いを「客テロ」と呼ぶようになった。これらの迷惑行為は食品に対する意図的な攻撃であり、意図的な攻撃から食品を守るという意味

で、「客テロ対策」は食品防御の基本的な対応の範疇と言える。下の表は過去に発生した客による食品への不適切行為をネット上で検索し図表化したものである。

発生日時	飲食店の種類	悪ふざけの内容	SNS	種類
2014.1	ファミリーレストラン	鼻にタバスコの瓶を差し込む	Twitter	画像
2016.11	コンビニエンスストア	売り物のおでんに指を突っ込む	Instagram	動画
2019.2	バイキングレストラン	タレ入りボトルに口をつける、グラスを割る等	Twitter	動画
2019.2	回転寿司店	お茶の粉末をスプーンで直接口に咥える	Instagram	動画
2019.2	コーヒー店	備え付けのスティック砂糖を必要以上に使用	Instagram	動画
2019.3	牛丼屋	備え付けのドレッシングを口をつけて飲む	Instagram	動画
2020.9	とんかつ専門店	箸の先端を咥えた後、箸立てに戻す	Instagram	動画
2021.4	鉄板焼き	口に含んだ水を鉄板に吹きかける	Instagram	動画
2021.9	焼肉屋	ソフトクリームマシンから直接、ソフトクリームを飲む	Twitter	動画
2022.9	焼肉屋	一度使った爪楊枝を爪楊枝入れの中に戻す	Instagram	動画
2023.1	回転寿司店	他人の注文した寿司にわさびをのせる	Instagram	動画
2023.1	回転寿司店	他の客の寿司をレーン上で勝手に食べる	TikTok	動画
2023.1	回転寿司店	一度とった皿を食べずに、そのままレーンに戻す	Twitter	動画
2023.1	回転寿司店	醤油のボトルを舐める、湯飲みの口を舐める等	Instagram	動画
2023.2	カレー店	備え付けの福神漬を直接スプーンで食べる	TikTok	動画
2023.2	回転寿司店	レーン上の寿司に唾液を指で塗り付ける	Instagram	動画
2023.2	うどん屋	備え付けの天かすを共有スプーンで頬張る	Twitter	動画
2023.2	ステーキ屋	設置されているソースの容器を直接咥える	Instagram	動画
2023.2	回転寿司店	流れてきた寿司にアルコールスプレーをかける	Instagram	動画
2023.2	回転寿司店	備え付けの醤油を直接飲む	Instagram	動画
2023.2	回転寿司店	タレの容器に醤油を勝手に混ぜる	TikTok	動画
2023.2	回転寿司店	備え付けのガリの容器に電子タバコの吸い殻を入れる	なし	直接判明
2023.2	回転寿司店	レーンのパフェのスティック菓子を勝手に食べ、戻す	Instagram	動画
2023.2	回転寿司店	備え付けのガリに直接自分の箸を入れて食べる	Instagram	動画
2023.6	回転寿司店	レーン上の寿司にワサビを塗る	Instagram	動画
2023.7	ラーメン店	ニンニクを口に入れ容器に戻す	Instagram	動画
2023.10	回転寿司店	レーン上の寿司にワサビを塗る	Instagram	動画
2023.11	回転寿司店	お茶用給湯口から湯たんぽに故お入れる	X (Twitter)	動画
2023.11	牛丼店	上半身裸で入店し喫食	X (Twitter)	動画
2024.1	ラーメン店	ウォーターピッチャーの蓋をなめる	X (Twitter)	動画
2024.1	しゃぶしゃぶ店	ホイップクリームを口に流し込む	Instagram	動画

表1 過去に発生した客による食品への不適切行為をインターネット上で検索し図表化した

(2) バイトテロとの相違点

「バイトテロ」と「客テロ」の違いは実行者の排除性である。バイトテロは、アルバイト従業員による食品の不適切な取り扱いであり、アルバイト従業員が不適切な取り扱いをする可能性を察知した

段階で、注意勧告や雇用の停止といった方法で、バイトテロの発生をある程度防ぐことが出来ると考えられる。それに対して、客テロの場合には、店側が客を選別できる可能性が非常に少ない。発生傾向としては、比較的に安価な飲食店において、若年者が客テロ行為を実施してい

ることが多く、高級店での客テロ発生は、あまり聞かれていない。

(3) SNSでの炎上

客テロを構成する大きな要素として、SNSへの投稿が挙げられる。SNSは発展する前から、アルバイトによる不適切な食品の取り扱いである「バイトテロ」や客による「客テロ」と言われるような行為は一定数あったものと考えられるが、SNSでの炎上に関してはスマートフォンが一般化したのが大きな転機となった。スマートフォンアプリを使うことによって撮影した写真を直接インターネット上に公開できるようになり、情報公開のハードルが下がったことが理由としてあげられる。

FacebookやInstagram、Twitter等で静止画および動画の投稿がなされるようになったことにより、一気に不適切な動画がインターネット上に拡散するようになった。一部のSNSでは動画閲覧に対しての広告収入や、投げ銭システムが登場したことにより、不適切でも再生回数が増えるような動画が配信されるようになっていく。また、インターネット上に拡散された不適切な投稿を見つけた側が、その投稿を非難する投稿をすることによって再生回数が伸びるという要因も重なり、炎上につながりやすい。

2,客テロ発生とその後

(1) 客テロの発生要因

客テロ発生の要因に関しては昨年度の研究において、下記の6要因を抽出している。

- ① 省人化による監視の目の不足
- ② 監視の目が届かない食品がある
- ③ SNS上の承認欲求
- ④ あえて炎上を狙う人々
- ⑤ 情報リテラシーの不足
- ⑥ 群集心理と傍観者効果

飲食業界の慢性的なマンパワー不足の中で、喫食フロアの従業員を減らす飲食店や、ホールスタッフの代わりに配膳ロボットを導入して対応することで、省人化が進み、フロア内の監視の目が行き届かない状況が生まれている。また効率的なサービス提供のために、事前にテーブル上に調味料等を設置して提供することで、管理の行き届かない食品があることが物理的な要因といてあげられる。又、情報リテラシーの不足によって、SNSに投稿した後に何が起こるのかという発想に乏しく、承認欲求だけで投稿してしまう行動の要因と、SNS上に無数あるコンテンツの中から炎上しそうなネタを探し出して、意図的に炎上させようとする人物の存在があることも客テロが大きな社会問題になることにつながっている。そして、みんなで同じようなことをしているから問題はないという群衆効果と、これだけの人数がいれば、少数の人が問題行動を犯しても、誰かが止めるはずだという傍観者効果が、客テロ発生の要因となると考えられた。

(2) 客テロが発生する飲食店の傾向

客テロが発生する飲食店には、共通点が見られている。前記した発生要因にもつながるが、比較的安価な金額で飲食提供がなされる、全国規模でのチェーン展開を行う飲食店での発生が多く、これらの飲食店で

はサービスの合理化を図るために、テーブル上に調味料等の飲食物が常設されている。また飲食物を安価に提供するために人件費の削減を行い、省人化を行っているために喫食フロアにホールスタッフがほとんどいない状況での飲食提供となっている。近年では、飲食物の配膳に関しては、配膳ロボットを導入している店舗も増えてきている。

飲食店内で発生する客テロに関しては、従業員の監視や管理が行き届かない場所で発生していることがほとんどであり、省人化によってサービスを簡素化させた飲食店で客テロが発生しやすいという傾向がある。

（３）客テロ発生後の反応

客テロが発生した後の社会の反応はどのようなものだろうか？ SNS 上にアップロードされた客テロ画像や動画は、現在では、ほぼその日のうちに炎上を始めることになる。これは 2016 年 11 月に発生したコンビニエンスストアのレジ前に置かれたおでんに指を入れた動画を投稿して炎上した「おでんツンツン事件」の際には投稿から炎上まで 1 ヶ月近く経っていたのに対して、最近発生している客テロ事案は、ほぼその日のうちに炎上を開始している。最近 SNS 上に投稿された客テロ事案では、投稿した本人が自らの手で投稿を削除するという時間的な猶予はほとんどない状況で炎上を始めていた。

そして炎上後すぐに始まるのは、インターネット上での犯人捜しである。過去の投稿などから、実行者の名前・住所・通学先・所属クラブなどがかなり高い精度で特定され、インターネット上に晒される。イ

ンターネット上で個人特定がされた後に、刑事事件として実施した人物が逮捕される事例が多くなってきている。

近年では、客テロ実施者に対しての厳罰化が、次の客テロ発生の抑止力につながるであろうということから、実施者に対して賠償責任を求める民事訴訟を起こす飲食店も多い。2023 年の回転寿司店の事例では、当時 17 歳の少年に対して 6700 万円の損害賠償を請求したことが話題となった。

（４）提供体制の変化

頻発する客テロの予防策として、飲食物の提供体制に変化が表れてきている。大手回転寿司チェーン店では、回転レーンでの提供をやめ、注文を受けてからストレートレーンと呼ばれる専用レーンを用いて提供する体制に変えている。また、醤油やワサビ、ガリといったこれまでテーブルに常設して提供していた調味料等に関しては個包装された調味料での提供に体制を変化させた。また、別の回転寿司チェーンでは、来店客の要望があれば、卓上セットをすべて交換することで対応している。

ファミリーレストランチェーンでは、各テーブルに常備していた調味料等を、レジスター横や調理場からのスタッフ出口の横に調味料等を置くコーナーを作り、必要な調味料を必要な分だけテーブルにも持っていくように変更した。来店客が使用した調味料等を、使用の都度従業員が確認できる体制へと変更させている。

新型コロナウイルス感染症蔓延時には、喫食テーブル上に手指の消毒用アルコールや塩化ベンザルコニウム等の消毒薬が置かれている

ことが多かったが、手指消毒用アルコールを用いた客テロが発生したこともあり、現在ではテーブル上の手指消毒用アルコールが置かれることは少なくなった。

来店客が他の来店客の口に入る食品に接触することを減らすような提供体制に徐々に変化してきている。

(5) 被害者意識という名の思考停止

客テロが発生した飲食店を運営する複数の企業に対して、客テロに関する対応策についての質問を行うために連絡をした。連絡に反応のあった企業からは、「刑事事件となっており、係争中であるために質問には答えられない」という回答が多かった。その中である企業からは「我々は迷惑行為を受けた被害者であり、我々が迷惑行為に対する予防策を検討するのは筋違いである。」との返答があった。

飲食店は被害者であり、客テロに対する備えを行う必要はないのだろうか？確かに、雇用関係にあるアルバイト従業員が、勤務中に起こす不適切な食品の取り扱いとは違い、飲食店には来店した飲食客の行動に対しての責任はない。実際に飲食店は、店舗内の設備や備品の損傷、経営への負の評判を被り、経済的な損失や企業イメージを損ねることにつながる。この被害者意識が不測の事態への備えという思考を停止させて、食品防御対策を進める障壁となっていないだろうか？安全な食品を消費者に届けるためには、被害者意識という思考停止を避ける必要がある。

(6) 客テロに対する事前の対策

飲食店においては、食品への意図的な攻

撃に対しての対策が十分に進んでいない現状がある。食品工場などの食品製造分野での食品防御対策が進んでいるのに対して、実際に提供する飲食店での食品防御対策が進まないのはなぜだろうか。フードサプライチェーンの中心である食品製造部門では、食品テロが発生した時の社会的な影響が非常に大きいのにに対して、フードサプライチェーンの末端である飲食店での客テロは、健康面・心理面・経済面に与える影響が限局的であり、客テロ発生時の経済的な損失と食品防御対策のコストとの費用対効果のバランスが見合わないということも原因の一つと考えられる。極限まで省人化し、薄利多売で利益を生み出そうとする飲食店では、食品防御対策を実施する余力がないということも考えられる。しかし、食品防御対策とは、必ずしもコストをかけて行うものではない。管理ができない食品や調味料は、テーブル上に常置しないという単純なことから始められるものである。

3. 飲食店が責任を取らなければならないのは何故か？

被害者である飲食店が、客テロの責任を負うことになるのはなぜだろうか？飲食店が食品防御対策を行うべき理由についていくつかの視点から検討した。

(1) 店内の安全管理

飲食店には、店内の安全を確保する措置を講ずる責任がある。これは顧客の安全を確保するという責任である。飲食店は適切なセキュリティ対策を講じ、喫食フロアの人員を増やして、迷惑行為やいたずらを防がなければならない。万が一迷惑行為によって問題が起こった際には、安全確保に

関する責任が発生するものと考えられる。

(2) 常設された食品・容器の衛生管理

飲食店には食品衛生法によって衛生上の管理義務が生じている。食品衛生法の衛生基準の順守には、提供時の衛生保持や保存時の衛生保持が含まれており、テーブル上に常設された食品に関しても、衛生保持のための管理が必要である。近年の客テロと言われる行為では、テーブル上に常備された調味料等の不適切な取り扱いが多くみられる。客による不適切な食品の取り扱いが実際に起こった場合には、適切な衛生管理義務を怠り、食品衛生上の危害に至ったと言え、食品衛生法上の責任を負う可能性がある。客テロは、単純には不適切な食品の取り扱いであるが、不適切な取り扱いのあった食品を、そのまま次の客に提供してしまった場合には、不衛生な食品を提供することになり、食品による危害リスクを上昇させることにもなる。

(3) 商品および在庫の管理

前記した安全の管理や衛生の管理のほかに、店舗の施設・備品の管理も飲食店に課せられた使命である。ウォーターピッチャーや調味料容器については定数や容量の管理を適宜行うことで客テロの被害防止につながるものである。食品工場等における食品防御対策においては、商品および在庫の管理は食品防御の重要な要因であり、飲食店でも食品テロ対策として優先すべき事項である。万が一の不適切な取り扱いを事後把握する目的でも定量・定位置・定品という「3定管理」を取り入れて、異常の早期発見に努める必要がある。客テロの発生

は、商品や在庫の適切な管理が届いていないとみなされる可能性があり、管理不足の責任を問われかねない。

(4) 店舗への信頼消失

飲食店への来店客は、飲食店では不適切な取り扱い行われた食品が提供されることはないという前提を持って来店している。つまり店舗は客にとって安全であるべき場所であり、客テロ行為の発生はその安全性・信頼性が脅かされたものと感じるために、不安を感じてその店舗の利用を避けようとする心理が働く。安全性への脅威に対しては、セキュリティカメラの設置やセキュリティスタッフの配置、フロア従業員の安全保持教育など新たな食品防御対策を構築する責任を発生させる。

D. 考察

1. 客テロの責任

不特定多数の来客を想定している飲食店において、客テロはバイトテロとは違い、店側が事前にその発生を個別に予測して対策をとることは非常に難しい。テロ行為の動機や内容、場所、時間などは予測が困難で、過去に起きた客テロのほとんどは計画性もなく突発的に起こったものである。

「何か悪さをするかもしれないから、この客の入店を禁止しよう」というような事前の予防策をとることはできないため本来であれば、客テロの発生に対して、飲食店に責任を求めるのは、理不尽で、不条理で、不合理である。しかし、これまでに発生している客テロは、店内に置いてある食品に対して、店内で意図的に食品を汚染させているものであり、飲食店側がほんの少し気

を配ることによって防げるものがほとんどであった。このほんの少しの警戒をすべきだったのではというところに、客テロが発生した際に、飲食店側はなぜ客テロが起こるような状態で店舗運営をしていたのかという批判につながり、社会的な責任を負うことにつながるのではないだろうか。

2. 飲食店の客テロに対する食品防御の在り方

食品防御ガイドライン（調理・提供編）では、サラダバー、ドリンクバー、ビュッフェ等の不特定多数がアクセスできる食品に対しては、常に監視を行うようにと提案している。これは、監視の目があるところではテロ行為を抑止できるためであるが、各テーブルに分散されて常置されている調味料は監視の目も分散されて、監視が行き届きにくくなる。店舗内の監視の行き届く場所に調味料コーナーを設置して、必要な調味料などの食品を必要な分だけ各テーブルに持って行き消費するような対策が、低コストで現実的な対策として考えられる。また、客によるいたずらをほかの客が発見し動画を撮影して、店舗に報告せずにネット上にアップしたことで発覚した客テロ行為もあるために、客による不適切な食品の取り扱いを、ほかの客が発見した時に、店舗側にすぐに報告できる体制の構築も必要である。

客テロ対策を行っているというアピールも、客テロ発生を抑止力として効果があると考えられる。食品工場等では、監視カメラによる監視が従業員による不適切な食品の取り扱いの抑止力として奏効しており、これらは食品防御ガイドラインに沿った対

策として、客テロ防止対策としても十分準用可能なものであると考えられる。

E. 結論

客テロが発生した場合については、本来飲食店は被害者であり、客テロ発生を責任を負うのは不合理なものである。しかし、客テロ対策を講ずることなくいると、客テロ行為によって不適切な取り扱いを受けた食品が、次の来店客のもとに提供されて、飲食店が不衛生な食品を来店客に提供するという状況につながってしまう可能性が高い。その場合、飲食店は被害者という立場から、不衛生な食品を提供した、食品衛生上の加害者という立場に変わってしまう。だからこそ、飲食店は客テロを防止するための食品防御対策を講じる必要があり、食品防御対策をとらずに客テロが発生してしまった場合には、株式価値の低下による運営企業の企業価値の減少や、来店客減少による経済的な損失という社会的な責任を負うことになる。もちろん、客テロの責任を本来取らなければならないのは、客テロ行為をした来店客であり、客テロをしたものは、飲食店が負った社会的な責任にまで民事的な賠償責任を負うものであるのは言うまでもない。

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

1) 2023 年 10 月 31 日～11 月 2 日

第 82 回日本公衆衛生学会総会

P1901-5 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

吉田小春,加藤礼識,長田瑞花,阿部しず代,

神奈川芳行,赤羽学,今村知明

2) 2023 年 10 月 31 日～11 月 2 日

第 82 回日本公衆衛生学会総会

P1901-1 客による不適切な食品の取り扱い

をどう防ぐのか～客テロに対する食品防御

対策～. 長田瑞花,吉田小春,阿部しず代,神

奈川芳行,赤羽学,今村知明,加藤礼識

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