

令和 3-5 年度 厚生労働科学研究費補助金（食品の安全確保推進事業）
分担報告書

飲食店における不適切な食品の取り扱いに対する対応
～「バイトテロ」・「客テロ」を防ぐための食品防御対策～

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 多川 優也 （別府大学大学院 食物栄養科学研究科）
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 （長崎大学大学院 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。新型コロナウイルス感染症の蔓延や飲食店のマンパワー不足対応として店舗運営の合理化が起こり、飲食店の省人化が進んだことによって、食品の不適切な取り扱いを行いやすい環境が出来たことも一因と考えられる。これらの行為は、食品への意図的な攻撃であり、食品防御対策によって防いでいく必要がある。本研究は、飲食店内において行われる不適切な食品の取り扱いが、なぜ発生するのかを調査し、どのように防いでいくのかを検討したものである。バイトテロと客テロは、飲食店内で発生する不適切な食品の取り扱いという同じ行為でありながら、予防する考え方には大きな違いがあり、バイトテロと客テロのそれぞれでの予防対策を検討した。

A.研究目的

2019 年以降、小規模な飲食店においてアルバイト従業員や来店した喫食客による不適切な食品の取り扱いが増加し、社会問題化している。これらの不適切な食品の取り扱いは、食品に対する意図的な攻撃であり、食品防御の対象である。マスコミではこれらの不適切な食品の取り扱いを「バイトテロ」や「客テロ」と呼ぶようになった。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合などでの意

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た。しかし、これらの対策をすり抜けるようにバイトテロや客テロは発生している。これらの行為を防ぐためには、既存の食品防御ガイドラインだけでは対応は難しく、それぞれの行為に対する個別の対策が必要である。

バイトテロや客テロは、その行為を実行した者のその後についてまでインターネット上に公開されており、実行者の多くは被害を受けた飲食店から多額の賠償金を請求

されていることを知りながら、それでもバイトテロや客テロは減少することなく繰り返されている。

本研究はこれまでの発生したバイトテロ・客テロ事案を検証して、それらの行為が、どのような要因で発生して、どのような対策を打つべきなのか。また、なぜ過去の事件に学ぶことなく繰り返されてしまうのかを検証しようというものである。

B.研究方法

過去に発生した、バイトテロ・客テロとされる事案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、その内容を確認した。インターネット上で「バイトテロ」、「客テロ」、「飲食店 不適切動画」、「飲食店 悪ふざけ」などのキーワードを使用し検索を行った。それらの行為を確認したのち、その行為がなぜ発生したのかを分析して、対策を検討した。

◆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.飲食店での不適切な食品の取り扱い

(1) バイトテロとは

2007年に大手牛丼チェーンのアルバイト従業員が、自分で食べる賄いの牛丼を、丼から溢れるほど大盛りにした動画を「ニコニコ動画」にアップした通称「テラ盛り牛丼」の動画が最初だと言われている。この当時はまだバイトテロというような呼ばれ方はしていない。2013年、ツイッター上に自らの犯罪行為や詐欺、ウソ、その他反社会的な行動を投稿する「バカッター」が社会問題化した際に、各種メディアが「アルバイトによるテロ行為」と表現し、略して「バイトテロ」と報道されるようになった。現在では特に、飲食店でのアルバイト従業員による不適切な食品の取り扱いを静止画や動画に撮影しSNSに投稿することを指すことが多い。しかし、広義では飲食店での不適切な食品の取り扱いのみではなく、牧場で働く従業員が育舎内の乳牛に折檻を働く動画をネット上にアップした事例、引っ越し業者の従業員が著明人の引っ越しに携わった際に、その個人情報やネット上にアップした事例などもバイトテロとして扱われる。そこで本研究においては、飲食店におけるアルバイト従業員による迷惑行為をバイトテロとして扱うことにする。表1は過去に発生した主なバイトテロとされる事例の一覧である。2013年、2019年、2021年に多く発生しており、一つの事例が発生すると連続して複数発生するような傾向が読み取れる。

発生日時	飲食店の種類	悪ふざけの内容	SNS	種類
2013.5.9	宅配ピザ店	ピザ生地を自身の顔に張り付ける	Twitter	静止画
2013.7.6	蕎麦店	業務用食器洗浄機内に入る	Twitter	静止画
2013.8.5	ステーキ店	業務用冷蔵庫の中に入る	Twitter	静止画
2013.8.5	ラーメン店	提供用のソーセージをかじる	Twitter	静止画
2016.1.18	観光ホテル	皿洗いシンクに全裸で入浴する	Twitter	静止画
2019.1.18	牛丼店	奇声を発しながら氷をまき散らし、おたまを股間に挟んで歩き回る	Twitter	動画
2019.2.4	回転寿司店	調理中のネタをゴミ箱に廃棄した後、拾い上げて調理を再開する	Instagram	動画
2018.12.6	カラオケ店	唐揚げで床にこすりつけてから揚げる	Twitter	動画
2019.2.10	中華料理店	強火力コンロでタバコに火をつける（日時は発覚日。撮影は2018年）	Twitter	動画
2019.2.11	コンビニ店	商品を嘗め回した後に陳列する	Twitter	動画
2021.4.14	焼き肉店	ソフトクリームをサーバーから直接口にする	Twitter	動画
2021.6.4	宅配ピザ店	シェイク用のヘラでシェイクをすくい直接舐める	Instagram	動画
2021.6.14	カレー店	股間に手を入れ自身の陰毛をカレーの中に入れる	Instagram	動画
2023.1.25	コンビニ	店員が販売中のフライドポテトを素手でつまみ食い	TikTok	動画
2024.2.2	しゃぶしゃぶ	店員同士でホイップクリームを口に流し込む	Instagram	動画
2024.2.12	宅配ピザ店	ピザ生地に鼻くそを練り込む	X (Twitter)	動画

表1 過去に発生した従業員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) 客テロとは

客テロとは、来店した顧客が店内で撮影した迷惑行為の動画や写真を、SNS等に投稿する迷惑行為をいう。特に最近では飲食店において、提供される食事やテーブルの上に置かれている調味料等で悪ふざけをする動画を撮影、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た。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。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をマスメディアが「バイトテロ」と称したことから、客による飲食

店での不適切な食品の取り扱いを「客テロ」・「外食テロ」と呼ぶようになった。

実際には古くから、客による不適切な食品の取扱いは知られており、2014年1月9日に発生した「ファミレス タバスコ 鼻血事件」や2016年11月28日に起こった「コンビニおでんツンツン事件」、2020年5月の「スーパー会計前刺身事件（へずま事件）」など「客テロ」と呼ばれる前から、メディアで取り上げられていた事案は数多く存在する。表2は過去に発生した主な客テロとされる事例の一覧である。客テロは、回転寿司での発生が極端に多く、認知される客テロの約半数は回転寿司店で発生している。

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2 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

(3) バイトテロと客テロの相違点

「バイトテロ」と「客テロ」の相違点について飲食店において提供される食品不適切に扱うという部分、本人には食品に対する意図的な攻撃という認識が低い部分など共通する点が多いが全く異なる点がある。それは実行者の排除性という部分だ。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、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。例えば料亭などに見られる「一見さんお断り」や「会員制レストラン」など一般的な客にとって手の届きにくく格式のある店でない限り、店側が客を選ぶことは不可能に近い。全ての客に対して客テロの疑いを持って接することも出来ず、現状では対応が難しい状態にある。

(4) SNSでの炎上

バイトテロや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、X(Twitter)等のSNSで静止画および動画の投稿が気軽に出来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。さらに、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。

(5) 過去の食品テロとの違い

バイトテロや客テロによる食品の不適切な取り扱いは、過去に発生した意図的な異物・毒物混入などの食品テロとは、大きな違いは主に行為に及んだ目的である。

食品テロでは食品に異物や毒物を混入することで、社会不安を狙ったものや、会社

への不満を解消したいという動機からだが、バイトテロの場合、アルバイト中の悪ふざけを撮影し公開することで、「バズる」と言われる一時的な話題の中心になることを狙い自己顕示欲を満たそうとしている。

客テロもバイトテロと同様に客として訪れた店で、悪ふざけを撮影し公開することで自己顕示欲を満たそうとする。迷惑系YouTuberに関しては、動画視聴者が増えることで、収入が得られるシステムの中で、自身の犯罪行為や悪ふざけをネット上に公開することによって、視聴数を増やし、収入を多く得ようとする目的で行われている。

バイトテロや客テロ、迷惑系YouTuberの多くは、自らが不適切に取り扱った食品によって、消費者の健康が左右されるという自覚はほとんどなく、単なる悪ノリで行われており、過去の食品テロとは動機が大きく異なっている。

2. バイトテロの発生要因

(1) 食品業界の慢性的なマンパワー不足

外食産業のアルバイト従業員比率は高く、総務省「サービス産業動向調査」では、飲食店で働く440万人余りの従業員のうち、82%が非正規雇用従業員であった。帝国データバンクの調べでは、80.0%の飲食店でマンパワー不足が起こっていると報告されている。その中で人件費にかかるコストを出来るだけ逡減したい外食産業では、オペレーションの合理化を進めることにより、アルバイト従業員だけでも店舗を運営できるシステムを構築した。それは正規社員の監視の目が行き届かず、従業員教育が必然的に不足するという状況である。

正規社員の目というバイトテロに対する抑止力が働かないことにより実行に移しやすい状況が出来上がっている。また、常に起こっているマンパワー不足の中では、採用して直ぐのアルバイト従業員も即戦力として働いてもらう必要があり、教育に当てる時間が取れず、バイト時の禁止事項すら伝えられていない場合もある。人手が足りないことが、バイトテロが発生しやすい環境を作り出している可能性がある。

(2) 情報リテラシーの欠如

バイトテロや客テロの問題を考えるうえで、必ず出てくるのが、情報リテラシーやITリテラシーといった言葉である。情報を用いるためのモラルやマナーが欠如しているというような意味合いで使われているようだ。確かに、アルバイト店員による悪ふざけが、拡散し炎上するのは情報リテラシーが欠如しているからに他ならない。しかし、考えるべきは情報リテラシーの欠如は、拡散に関わっているものであって、拡散されなければ、悪ふざけが許されるというものではない。情報リテラシーの欠如がバイトテロにつながっていると言うのは、問題のすり替えである。そのうえで、情報リテラシーがあれば、バイトテロは防げるのかと問われると、「YES」と答えなければならない。自分の持っている情報を公開することで何が起こるのかを想像し、やっていい事かどうかという分別があれば、バイトテロは起こらないはずである。

(3) 仲間内の悪ノリ

アルバイトの場合は、限られた人が集まる閉鎖的な空間である。閉鎖空間で集う仲間

で、悪ふざけをするうちに、悪ふざけ行為がどんどんとエスカレートしていき、踏み越えてはならないラインを超えた時に、バイトテロとして認知されるようになる。仲間内の認識ではあくまでも悪ふざけとしてとらえられ、その行為が他者に迷惑をかける行為だという認識はほとんどない状態で、不適切な食品の取り扱いに至ってしまう。意図的な食品への攻撃ではあるものの、これまでの食品テロと違い、計画性はなく突発的に起こっているのが特徴にある。

3,客テロの発生要因

(1) 省人化による観察の目の不足

バイトテロを発生させる要因として、飲食店側の省人化があげられる。加速する少子高齢化による労働人口の減少というマンパワー不足の中で、飲食店においても人材不足の解消や作業効率の向上といった問題への対応が迫られ、セルフレジや注文用タブレット端末を導入して、少人数で店内業務を効率よく回転させる経営が増えてきた。特にコロナ禍の影響を受け、非接触によるサービス需要が増え、省人化も一気に進んだ。ITシステムの導入より人が手作業で行うよりも正確性が高く、ヒューマンエラーを遡減させる効果も期待される。しかし、これらの省人化は喫食フロアに観察の目が無い状態を作り出し、客によるいたづらを察知しにくい状態を作り上げた。

(2) 観察の目が届かない食品の存在

省人化のために合理的なサービス提供が必要である。牛丼店では紅ショウガ、回転寿司店ではガリやお茶紛、うどん店では揚

げ玉やとろろ昆布が常備されるようになった。表1の客による不適切な食品の取り扱いを見ると、常備された食品や調味料によって、不適切な食品の取り扱いが行なわれた例が多いことが分かる。省人化によって観察の目が単純に不足しただけではない。省人化したことで合理的なサービス提供が必要となり、観察の目の行き届かない食品がテーブル上に常備されることになった。

(3) あえて炎上を狙う人々

客テロが炎上するののかという疑問の答えの一つに、あえて炎上させる人の存在がある。「いたずらが許せない」や「犯罪行為なのに罪を受けないのが許せない」など正義感をはじめとしたの様々な理由で不適切な動画を探し、インターネットに意図的に拡散させる「ネット処刑（ネット私刑）」を行い、社会的な制裁を加えようとする人々である。無論その人たちは、直接的な被害にはあっていない。にもかかわらず、動画を見て、正義感にかられるのである。「このような事件を起こす奴は許せない。」という純粋な正義感だが、行き過ぎた正義感からあえて炎上をさせようという間違った方向に進んでいる。この炎上させる人々も、根底に自分の拡散させた投稿に「いいね」が欲しいという志向があり、客テロ実施者をバッシングする/インターネット上で批判する事で高評価を得ようとしている。

(4) 群集心理と傍観者効果

客テロの多くは、飲食店に複数人のグループで来店した時に行われる、ちょっとした悪ふざけが発端である。複数人での行動

という意識が普段であれば、この辺でやめるべきという個人の意識とはかけ離れて暴走していく。客テロの群集心理はいわば、「赤信号をみんなで渡れば怖くない」という心理であり、複数人であることで、その行為の責任が分散し、個人の責任が軽くなるように錯覚を起こす。

また、複数人でいればいるほど、自分が止めなくても、誰かが止めるだろうという傍観者効果が働き、結果として悪ふざけをやめるきっかけを失ってしまう。

バイトテロ、客テロの特徴として個人では出来ないことが、複数人になると出来てしまい、複数人であるからこそ迷惑行為の辞め時を見失ってしまう。

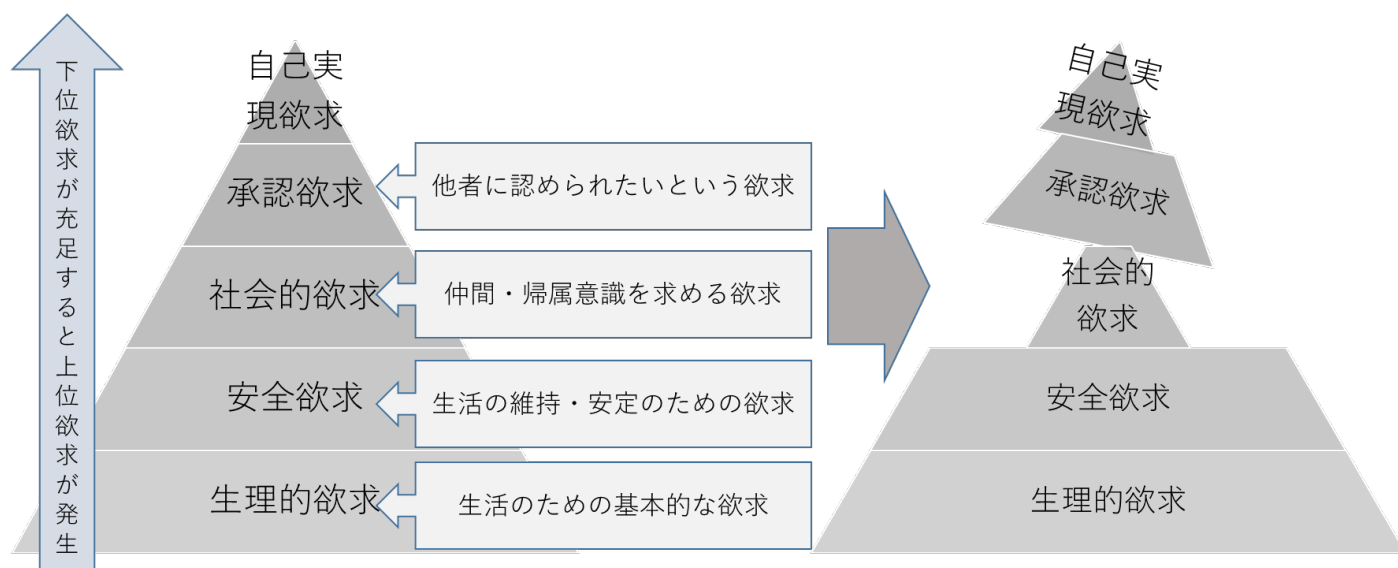
4.歪んだ承認欲求

ネット環境の普及とSNS上での交流は、家族や友人と言った人間関係を希薄化させる傾向を生み出している。個人の人間関係はリアルからオンライン上のコミュニティへと移行し、友人関係というモノが縮小して、リアルでは孤独感を感じるようになる。

マズローは「人間の欲求は5段階のピラミッドのように構成されていて、低階層の欲求が満たされると、より高次の階層の欲求を欲する」という説明を行っている。つまり社会的な欲求「帰属意識」が満たされると高次欲求である「承認欲求」が発生するはずなのだが、リアルからオンラインへと変化した帰属意識や、極小さな「内輪」と言われる内向きのコミュニティの中で円熟されないままの社会的欲求の上に、過度に大きな承認欲求が乗ってしまっているいびつなピラミッドが形成されている。その

ため社会構造を知らないまま、承認欲求の
 みが先走りし、「とにかくどんな手段でも
 認めてもらいたい。」との行動が事の顛末
 を考えない短絡的な投稿へとつながってい
 る。投稿した後にどうになってしまうのかと
 いう事をまるで想像できていない。特にバ
 イテロを起こすものに見られるのは他者
 から如何に見られているかという「他者か
 らの承認欲求」であり、他者の目が自身の
 持つ自己肯定感へと直結している。

そして「他者からの承認欲求」を最も助
 長しているのが SNS に搭載されている
 「いいね！」機能である。自分の投稿を見
 た誰かが「いいね！」ボタンを押すこと
 で、自分の投稿が「褒められている」と言
 うような錯覚に陥るのである。この「いい
 ね！」は中毒性を持ち、少しでも多くの
 「いいね！」をもらうために、悪ふざけの
 範疇を超えた投稿してしまうのである。



「所属している」という社会的欲求が未成熟のまま、「ただ認められたい」という承認
 欲求だけが育ち、上位欲求の土台が不安定になる

5, 行為のデジタルタトゥー化

一度 SNS 上に投稿された画像や動画
 は、自らの手を離れ制御不能な状況となり
 勝手に一人歩きしていく。投稿を見た人が
 拡散を繰り返して、自らの意図しないところ
 で展開される。インターネットに書き込
 んだ言葉やアップされた写真は完全に削除
 することは出来ない。「ウェブ上ではデー
 タやログが一度でも記録されたら永続的に

残り続け、消すことはできない」と言う状
 況は、デジタルタトゥーとよばれている。
 自分の投稿を削除したとしても、拡散され
 たものがどこかに残り続けるのである。そ
 して、どこかに残り続けていたデータがあ
 る日突然話題に上り、バイテロや客テロ
 として発覚することもある。実施にバイテ
 ロ行為から、半年以上経ってからネット上
 で話題となり炎上した事例もある。

情報が消えることのないリスクを理解し、正しい情報管理やセキュリティー対策を学んだうえで SNS に投稿するような、安全なオンライン活動ができるようになる必要がある。

6、エスカレートする悪ふざけ

どのバイトテロや客テロ事例も最初は単なる悪ふざけやいたずらからのスタートである。それがいつの間にかどんどんと大きくなり最終的にインターネット上で炎上している。この悪ふざけやいたずらはどのような心理状況で行われているのだろうか？いくつかの理由が考えられる。

- ① 多数に認められようとする心理
- ② 相手の反応を楽しもうとする心理
- ③ 慣れによる罪悪感の減少
- ④ 単純に人の気持ちを考えていない

まずは、行為の発生要因として挙げられている承認欲求についてだ。これは、自分が何らかの行動をすることで、自分を認めてもらおうとする心理状況である。グループ内でとった自分のとある行動が、グループ内で自分が思った以上に評価された場合に、グループ内だけではなく、グループ外も評価されたいと思う。認められたいという「**範囲**」が拡大していく。

次に相手の反応を楽しもうという心理であるが、最初は自分のとる行動に相手がどのような反応をするのかという事を確かめたいという事から始まるが、同じ行動に対する反応の閾値はどんどんと上がるために、同じ反応を得るためには前回よりも大きな刺激が必要になる。相手の反応を楽しもうとする心理が続く場合には、行動の「**過激さ**」が増大していくことになる。

悪ふざけやいたずらの範囲の拡大や過激さの増大でも、何ら注意を受けなかった場合には、「ここまでなら許される」という、勝手な考えが生まれ、自分の行動に対する罪悪感が消失する。罪悪感の消失は、もう少し認められたい、もう少し相手の反応を確かめたいという行動につながり、悪ふざけがエスカレートしていく。そして、行動をエスカレートさせる一番の要因として、単純に人の立場や気持ちを考えないという事である。問題行動の多くは、受け手の立場を考えると普通は行わないものである。悪ふざけを受けたものがどう思うのかという想像力が欠如している。

「範囲の拡大」「過激さの増大」「罪悪感の消失」というファクターが揃ったときに、超えてはいけないラインを超えてしまう。

7、投稿後を想定できていない SNS 利用

バイトテロや客テロの共通点として、自らの投稿がどのような影響を与えるのかを全く考えていない点である。ノリと勢いで投稿しているので、投稿後に何が起こるのかという事を全く予想していないことが特徴としてあげられる。

バイトテロや客テロ事案を起こしてしまった多くは普通の学生であり、画像や動画が拡散したことで、バイト先を解雇されたほか、店に損害を与えたとして数千万に及ぶ賠償金を請求された事案も散見される。また、ほとんどの事例で本人の特定が行なわれ、氏名・住所・在籍校などの特定が行なわれてしまっている。そのために就職内定を取り消されたという事例も確認された。その場の雰囲気流されて、事後の事

を全く想像しておらず、一時的な承認欲求の代償としてはあまりにもリスクが大きすぎるといえる。

8, 過去の事例に学べない人々

バイトテロや客テロを実施した者が、その後どうなったのかは、様々なメディアにおいて検索可能である。多くは刑事事件として逮捕・起訴されたほかに、民事賠償を求められおり、数千万円にも上る賠償金を求められたケースがあることは先に述べたとおりだ。厳罰化が進めば、リスクの大きさに気づき、これらの行為をすることはなくなるはずだという世間の期待とは裏腹に、過去の事例に学んでいないことが推察できる。多くの場合、過去に発生した事例とその行為をした者のその後について知っていながらも“自分だけは、そういう結末にはならない”と信じて迷惑行為を実施してしまっている。

バイトテロや客テロがいつまでたってもなくならないのは、食品防御対策をとっているかどうかということよりも、過去の事例に学ぶことができない人々が、ある一定数必ず存在しているということが問題なのではないだろうか。

9, フィルターバブルという現象

現代の若者の多くは、情報のほとんどをインターネットから取得しており、テレビや新聞・雑誌、ラジオなどのいわゆるオールメディアから情報を得ることが少なくなっている。総務省が2022年8月に情報通信政策研究所の調査結果として発表した「令和3年度情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査」では、10代

の新聞利用率は1.1%、20代で2.6%と非常に低くなっている。NHK放送文化研究所が2021年に発表した調査結果では、10～20代の半数が、ほぼテレビを見ないという「テレビ離れ」を指摘している。現在の若者のほとんどは、日常的な情報をインターネットから得ているという結果が出ている。Googleなどのインターネット検索サイトでは、AI技術によって過去の検索履歴やクリック履歴から、ユーザーが欲していると予測される情報を自動的に判断して、表示するようになっている。これはユーザーの利便性を高めるための技術であるが、この技術によって、自分の興味の薄い情報へのアクセスが困難になっている。このような状況を、「インターネット上で泡（バブル）のなかに包まれたように、自分の見たい情報しか見えなくなる」という意味でフィルターバブルと呼ぶようになっている。過去の事例に学べないと前述したが、過去の事例に学べないのではなく、過去の事例にアクセスできず、また自らアクセスすることなく、学ぶための情報にすらたどり着けないという可能性もある。そうだとすれば、バイトテロや客テロを実施した者がどれだけの重罰が課されていたとしても、バイトテロや客テロの抑止力につながらない可能性がある。

D. 考察

1, バイトテロをどう防ぐか

バイトテロの防衛手段として、現行の食品防御対策ガイドライン（調理・提供編）の内容に沿って考えていこうと思う。このガイドラインは基本的に意図的異物混入をどのように防ぐかという視点であり、バイ

トテロの様なアルバイト従業員による不適切な食品の取り扱いについて想定しているわけではないが、ガイドラインの中から準用できる対策の部分を記述する。

(1) アルバイト従業員の採用

正規従業員の採用の際には、申告内容に虚偽がないかを確認するため各種証明書の原本を確認している企業は多い。特に行政からは、会社側に正社員のみならずアルバイトからもマイナンバーを取得することが義務付けられており、マイナンバーが記載された身分証の提出が必要不可欠である。また、外国籍の従業員については在留証明の提出が必要である。

しかし、アルバイト従業員については、本人が提出した履歴書のみで採用し、マイナンバーを取得しないことが少なくない。特に、飲食提供店では、慢性的なマンパワー不足であること、アルバイトの採用が店長の裁量であること、社会保険等に参加しないことなどから、マイナンバーの取得をふくめて、身元確認が徹底されていない現実がある。

アルバイトの採用に関しては、少なくとも履歴書のほかに、身分証の提出を求めるほか、未成年者の場合には保護者の同意書を求める必要がある。アルバイト労働契約を文書として残すことで、バイトテロの抑止力につながると考えられる。

(2) 一人での作業をなくす

食品防御ガイドラインでは、従事者が少ない場所や意図的に有害物質を混入しやすい「脆弱ポイント」を把握、人員配置増などの防御対策を実施するようにしている。

一人で作業するという場面がリスクであり、一人で作業するという状況をなくす必要がある。

食提供店の多くにおいては、マンパワー不足から、ワンマン・オペレーション（通称：ワンオペ）と言われる、一人ですべての作業を切り盛りするような状況も見られていた。出来るだけワンオペをなくし、従業員同士による相互監視の出来る状況を作ることがバイトテロ対策としては重要である。

どうしても、従業員増などの対策が取れない場合には、監視カメラの設置等で、従業員の行動が把握できる状態にすることもバイトテロ対策につながる。

(3) 私物持ち込みを制限する

スマホの持ち込みを禁止することは、静止画や動画の拡散の防止につながるが、私物持ち込み制限の本質はそういう部分ではない。スマホ含めたすべての私物を、アルバイト作業の場に持ち込まないことが重要である。例えば、飲食店であれば、包丁などのナイフ類も、持ち込み制限の対象となる私物である。国内の飲食店では、料理人の包丁は本人の自前の持ち込みが許されてきたが、基本的には管理者の許可がない場合には包丁であっても持ち込まないようにすべきものである。

1人でも私物の持ち込みをしてしまうと、他の人も色々と持ち込む可能性が高くなるからである。私物持ち込みから、仕事に必要なものの持ち込み、危険物の持ち込みにつながる可能性もある。とにかく、アルバイトに必要かどうかにかかわらず、私物を持ち込まないというのが重要であ

る。



バイトテロは ①悪さをする → ②それを
スマホで撮影する → ③撮影素材を
SNS で拡散する という要素で構成され
ている。スマホの持ち込み禁止は許容範囲
を超えた悪ふざけと SNS で拡散するとい
う要素をつなぐファクターを削除すること
であり、③の拡散を防ぐという効果はある
が、①の悪ふざけを防止する効果は期待で
きない。

(4) 正規従業員と同等の社員教育

許容範囲を超えた悪ふざけをさせないた
めに帰属意識を持ち働くことが重要にな
る。基本的にバイトテロは若者の仕事に対
するモラルや責任感の欠如によって許容さ
れる範囲を超えた悪ふざけを行う事が問題
である。それゆえに社会人としての一般常
識の涵養を待つこと以外に打つ手がない。
しかし、それではバイトテロをなくすこと
はできないため、アルバイトに対しても社
員と同等の社員教育を行い「自分」の働い
ている会社と言う感覚を持ってもらうこと
が大切である。

最初に考えるべきは、アルバイト従業員
に対してもコンプライアンスに関する研修
を行う事である。正社員に対しては、入職
時研修として多くの企業がコンプライアン

ス研修を導入しているが、アルバイトに対
しても飲食店で働くものとしての守るべき
ルールを理解してもらい、ルールから逸脱
しない行動をとってもらうような社員教育
の実施は必要である。

アルバイトの社員教育に関する責任者は
誰なのか？今まではアルバイトの採用や社
員教育は店長の裁量で行われてきたが、社
員教育の在り方については再検討の必要が
ある。長引く飲食業界のマンパワー不足の
結果、外国人労働者や今までであれば採用
しなかったような人材を採用しなければなら
ない状況になっている。文化の違いや、
理解度のばらつきによってアルバイトに対
する教育の難易度が遥かに上がっている。
アルバイト教育を店長任せにせず、会社が
責任をもって実施することが必要である。

(5) 店舗運営に関する情報の共有

経営者や店長が、運営する店舗について
の情報や方針・指針をアルバイト従業員と
も共有し、同じ目的を持つことで、結果的
にバイトテロを防ぐことが可能になると考
えられる。アルバイト従業員は単なる労働
力ではなく、同じ店舗を運営する同志であ
り、利害関係者であるという事をはっきり
と宣言する必要がある。

食品防衛ガイドラインはあくまでも、意
図的な異物混入対策として作られているも
のではあるが、様々な対策の部分がバイト
テロ発生の防止策として準用できると考え
られる。

2. 客テロをどう防ぐのか

(1) テーブルの調味料等を最小限にする

飲食店における客による食品の不適切な

取扱いの多くはテーブルに常備された調味料や薬味等を使用したものである。例えば、回転寿司店では、甘タレや醤油、ガリ、ワサビのほかお茶の粉などたくさんの食品があらかじめ置かれている。また、新型コロナウイルス感染症流行以後には、テーブル上にアルコールスプレーが置かれることも多くなった。これらのテーブル上に常備されたものが、意図的な異物混入につながっていることから、醤油差し等による提供から個包装の調味料に変えるなどの対策が考えられる。

(2) 監視カメラによる観察

タブレット型注文用端末やセルフレジ導入等の省人化のために、喫食フロアにスタッフが少なくなり、観察の目が行き届かない状況が出来たことが客テロの発生要因と考えられるため、監視カメラ等での不足した喫食フロアの観察の目を補足することで、客による悪ふざけやいたづらを防止できると考えられる。

特に各テーブルに設置されるタブレット型注文端末などに広角カメラを設置し、観察するようになれば、省人化により不足した観察の目を補うことが出来と考えられる。

(3) ICT、AI の活用

大手回転寿司チェーン店では、頻発する客テロ対策として、AI カメラの導入を全店舗で実施することを発表している。回転レーンを流れる、抗菌寿司カバーに不審な開閉の検知があった際、本社でアラートが鳴り、本部担当者が直ちに当該店舗責任者へ電話連絡を行う体制を作った。連絡を受

けた店舗では異常が検知された皿を速やかに撤去して、客に声をかける「店舗遠隔支援システム」を構築した。

AI や ICT を活用した、客テロ防止対策は今後、さらに開発が進められていくと考えられる。現状では当該店舗の責任者への連絡などの部分で、ヒトの介入が必要となっているが、異常の発見から店舗への連絡までが自動化されるようになるはずである。

(4) 厳罰化

大手回転寿司チェーンでは、2月1日に、迷惑行為のあった店舗名を公表した。全ての湯呑の洗浄と、醤油ボトルの入れ替えを実施し、被害届を警察に提出し受理されたと発表。その後、迷惑行為を実施した当事者とその保護者から謝罪があったが、「当社としましては、引き続き刑事、民事の両面から厳正に対処してまいります。」と対応した。

近頃発生した客テロでは、ほとんどの店側は迷惑行為を行った当事者からの謝罪を受け入れず、被害届を出し警察に相談をしている。また、損害賠償請求も視野に入れている。謝罪を受け入れず、毅然とした態度で被害届の提出や損害賠償請求をするなどの厳罰化を行うことで、新たな客テロを思いとどまらせることが可能になると考えられる。

しかし、客テロを起こす当事者のほとんどは未成年である。一般常識の涵養がなされ、モラルやマナーといった社会のルールを知り“こんなことはしてはいけない”という成長が本来一番必要である。

(5) 入店時の宣誓

省人化された飲食店では、入店時の受付案内機を導入しているが、その入店時の案内機において、「迷惑行為を行わない」ボタンを追加し、「迷惑行為があった場合には、慰謝料や損害賠償等の請求に同意する」という宣誓をしてもらうことも、客テロ防止につながると考えられる。厳正な対処について、客からも同意を取っておくことも、客テロの抑止力に繋がる可能性がある。例えばコンビニにおいて、たばこ類、酒類を購入する際に、年齢確認ボタンを押すことが求められるが、このボタンの導入によって、たばこ類、酒類の未成年者の購入は減ったと言われている。

(6) 相互観察の目を作る

客席の背もたれを低くする、もしくは透明にすることで客同士が相互に観察し合う状況を構築する。特に不特定多数が利用するサラダバーやドリンクバー、スープバーなどは、ブラインドになることを避けるためにも、どこからでも目に付く場所（喫食フロアの中心や調理スペースの近く）に配置することが望ましい。

(7) 顧客情報の登録・身分照会

カラオケ店等では、利用時に顧客情報を登録する必要がある。これは未成年者の飲酒対策や、学割利用での学生身分の照会のために実施されているほか、近年では新型コロナウイルス感染症の蔓延防止対策として実施されていた。このような身分照会をファストフード店で実施可能か検討する必要がある。例えば、初回利用時にアプリ会員の登録をしてもらい、個人認証済みの場

合には割引が受けられるなどのディスカウントサービスが受けられると、次回利用時以降、あらかじめ顧客に関する情報を得られていることから、客テロの発生につながりにくくなると考えられる。

しかし、現状のファストフード店や回転寿司店など、実際に客テロが発生している飲食店では、薄利多売の高回転率営業がなされており、顧客情報の登録や身分証確認が難しい可能性が高い。簡易的な登録で、身分証確認を行わないと、複数アカウントの登録や、偽名登録などの可能性もあり、客テロ抑止の方向に力が働かないと考えられる。

E. 結論

バイトテロと客テロは、店舗内で行われる不適切な食品の取り扱いという、同じ行為でありながら、それを予防するための考え方は全く違うものである。飲食店でバイトテロ対策と客テロ対策という、考え方の違う2つの食品防御対策をとっていく必要がある。

F. 健康危険情報

なし

G. 研究発表

1. 論文発表

1) 加藤礼識, 入江晴香, 土江里穂, 野尻一孝, 加藤華乃, 神奈川芳行, 今村知明. 「バイトテロ」から食品をどう守るのか~食品防御に関わる新たな問題への対処~. 食品衛生研究. 2021. 71. 10. 13-21

2.学会発表

1) 2021 年 12 月 21 日～12 月 23 日

第 80 回日本公衆衛生学会総会

P-19-11 バイトテロ発生要因の解明と食品
防御ガイドラインによる防止に関する研
究,入江晴香,土江里穂, 野尻一孝, 神奈川芳
行,今村知明, 加藤礼識

2) 2021 年 12 月 21 日～12 月 23 日

第 80 回日本公衆衛生学会総会

P19-10 オリンピック・パラリンピック東
京大会への応用を想定した食品防御対策の
検討過程, 土江里穂, 新納穂南, 加藤礼識,
神奈川芳行, 赤羽学, 今村知明

3) 2022 年 10 月 7 日～10 月 9 日

第 81 回日本公衆衛生学会総会

P19-3 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
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

4) 2022 年 10 月 7 日～10 月 9 日

第 81 回日本公衆衛生学会総会

P19-4 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？
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

5) 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

6) 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