

飲食業の苦情対応の手引き

(財)全国生活衛生営業指導センター

目 次

1 . 法令遵守と顧客満足は営業の基本姿勢.....	1
2 . 日常の品質管理システムの構築.....	2
3 . 苦情対応システムの構築.....	3
苦情対応カードと記入例.....	5
4 . 苦情事例から学ぶ.....	6
(1) 安全・衛生・品質・機能編.....	6
事例 1 ハンバーグ中の異物で口内ケガ.....	6
事例 2 確認して冷麺を注文したのにそばアレルギー発症.....	7
事例 3 店員が運んできたステーキの鉄板でヤケド.....	8
事例 4 鶏肉を食べたが鳥インフルエンザが心配.....	9
(2) 価格・料金編.....	10
事例 5 ホームページのメニュー価格に消費税加算.....	10
事例 6 納得いかない釣銭.....	11
事例 7 クレジットカード利用手数料の請求.....	12
事例 8 事前説明のなかったサービス料の請求.....	13
事例 9 注文していない「つきだし」代金の請求.....	14
(3) 表示・広告編.....	15
事例 1 0 「牛肉」の産地・銘柄に疑問.....	15
事例 1 1 消費税込みの料金に加算されていたサービス料金.....	16
事例 1 2 ランチタイムに使えなかった割引クーポン券.....	17
事例 1 3 スピードくじが引けない店.....	18
(4) 販売方法、契約・解約編.....	19
事例 1 4 承諾メール届かなかったのにキャンセル料請求.....	19
事例 1 5 2週間前のキャンセルなのに高額キャンセル料請求.....	20
事例 1 6 インターネット予約で人数を入力ミスしたらキャンセル料請求.....	21
事例 1 7 インターネットで注文したポン酢の容器がヒビ割れでも返金お断りの店.....	22
事例 1 8 クレジットカード不正使用の嫌疑.....	23
事例 1 9 顧客の個人情報の保護.....	24
(5) 接客・対応編.....	25
事例 2 0 こぼれたコーヒーでパソコン故障.....	25
事例 2 1 居酒屋の店員に預けたコートが紛失.....	26
事例 2 2 聴導犬を連れて食堂へ行ったら入店拒否.....	27
事例 2 3 長時間待たされた食堂.....	28
(6) 施設・設備編.....	29
事例 2 4 シンナー臭くて気分が悪くなった割烹料理店.....	29
事例 2 5 通路が油で汚れていたため、転落し右手首捻挫.....	30

事例 2 6	喫茶店内の段差で転倒、骨折	31
事例 2 7	レストランの駐車場の車止め位置が不適切で後部追突	32
事例 2 8	たばこの煙が不快	33
5	トピックス	34
(1)	インターネット掲示板対策	34
(2)	SARS 対策	35
(3)	そのほかの感染症	36
	BSE (牛海綿状脳症)	36
	鳥インフルエンザ (高病原性鳥インフルエンザ)	36
6	飲食業をめぐる判例	37
(1)	ジュースの中の異物による負傷と製造物責任	37
(2)	輸入瓶詰オリーブによる食中毒と製造物責任	37
(3)	イシガキダイ中毒事件と製造物責任	37
(4)	宴会のキャンセル料と消費者契約法	37
(5)	歌舞伎俳優フグ中毒死事件 (刑事事件・業務上過失致死・ふぐ取扱条例違反)	37
7	関連法規等	38
(1)	食品安全基本法	38
(2)	食品衛生法	38
(3)	牛の個体識別のための情報の管理及び伝達に関する特別措置法 (牛肉トレーサビリティ法)	39
(4)	感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律 (感染症予防法)	39
(5)	家畜伝染病予防法	40
(6)	健康増進法	40
(7)	身体障害者補助犬法 (平成 14 年 5 月公布・平成 15 年 10 月全面施行)	40
(8)	高齢者、身体障害者等が円滑に利用できる特定建築物の建築の促進に関する法律 (ハートビル法)	41
(9)	食品循環資源の再生利用等の促進に関する法律 (食品リサイクル法)	41
(10)	消費者契約法	41
(11)	製造物責任法 (PL 法)	42
(12)	不当景品類及び不当表示防止法 (景品表示法)	42
	苦情対応カード (様式)	43
	食品関連各全国生活衛生同業組合連合会からのメッセージ	44
索 引	45

はじめに

本苦情対応の手引きは、平成8年に消費者対応円滑化推進事業として、生活衛生業界のうち飲食業とホテル・旅館業に携わる方々に対し作成した「苦情処理マニュアル」を全面的に改訂を行ったものです。

初版作成から8年が経過いたしました。その間我が国においては生活様式も多様化し、消費者意識も、生活衛生関係営業の社会・経済環境も大きく変化してきております。

消費者擁護の観点等から生活衛生業界に係る主な法律の施行等をみても、消費者保護基本法の大幅な改正、消費者契約法、健康増進法、食品安全基本法、身体障害者補助犬法等施行されました。

日本工業規格では、企業や団体等の組織が、消費者の満足度を高めるために、消費者の苦情に対して、適切かつ迅速に対応するために不可欠な要件を、「苦情対応マネジメントシステムの指針」として策定しています。

指針は、消費者からの相談・苦情に対する円滑な活動が組織全体に良い影響を与え、組織経営の質の向上に寄与し、組織全体が消費経済社会の発展・向上に貢献するための基本的な要件であると述べています。

消費者と組織が相互の立場を尊重し、組織の利益、消費者の満足度を高める経営が求められ、苦情を組織全体として、真摯に受けとめて問題解決に努めることが、強く要請されております。

当全国生活衛生営業指導センターでは、このような近年の社会情勢を踏まえ、生活衛生業界の経営に少しでも資することができればと今回改訂いたしました。

改訂に当たっては、社団法人全国消費生活相談員協会の相談員の皆様に最新事例の収集をお願いし、これをいろいろな角度から分析し、事例では、問題点と望まれる対応、併せて法的な解説等も参考として記載いたしました。

本手引きが、一つのモデルとして生活衛生営業の第一線でご活用いただければ幸いです。

最後に、ご協力いただきました改訂委員会の各委員はじめ、関係者及び取りまとめにご尽力いただきました社団法人全国消費生活相談員協会に厚く御礼申し上げます。

平成16年3月

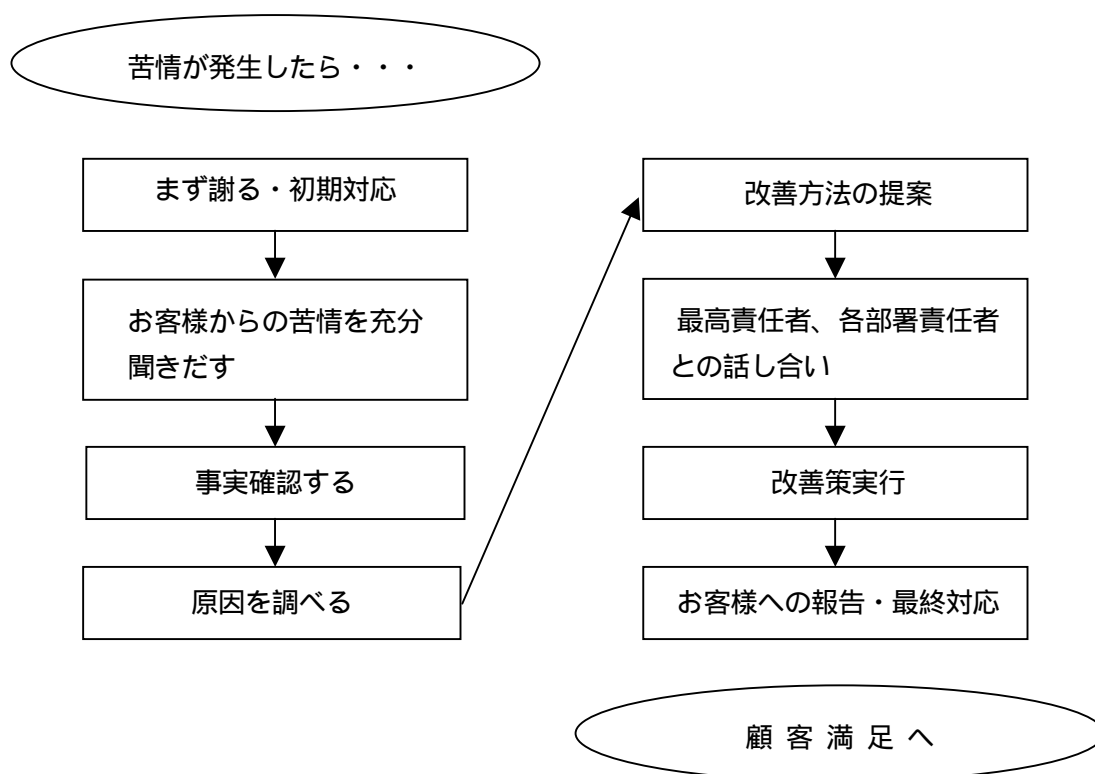
財団法人 全国生活衛生営業指導センター
理事長 山下 眞臣

1. 法令遵守と顧客満足は営業の基本姿勢

(1) 苦情対応で顧客満足を

飲食業においては、お客様からさまざまな苦情が寄せられます。まずい、高い、話と違う、くつろげない、対応が悪いなどのように、料理の味・品質、価格、店の雰囲気や衛生状態、接客対応までお客様が飲食店に求めている期待が大きければ大きいほど現実との落差が苦情となって表れます。その対応をする際に心の中で、「何を言ってるんだ」「面倒だ、早く帰ってくれ」「悪質クレイマーじゃないのか」などと考えながら、義理的に頭を下げているようなことも実は多いのではないのでしょうか。

しかし、苦情も言わないお客様は二度とその店を訪れないばかりか、友人達にあの店はひどいと触れ回っているかもしれません。直接苦情を申し出てくださるほうが、ご不満の内容がはっきりとわかり、対応した結果を見ていただいてご満足頂けるなら、ひいきのお客様になっていただける可能性が高いのです。苦情はお客様の愛情であると心得て、顧客満足につなげるようプラス思考でとらえましょう。



(2) 衛生対策は飲食業の基本

どんなに美味しい料理でも食中毒を出しては大変です。お客様の健康・生命にも関わると同時に、店にも致命的なダメージを与えます。食中毒予防は日常の衛生管理が重要です。製造物責任法（PL法・平成6年7月制定）では、飲食店で調理提供される料理も製造物と見なされますし、判例も蓄積されつつあります。また、食品業界の様々な不祥事や大規模食中毒の発生などを契機に食品安全基本法が制定（平成15年5月）され、食品衛生法も大幅に改正（平成15年5月）されました。食品衛生責任者だけでなく、すべての従業員が衛生知識を積極的に学び、実践してください。

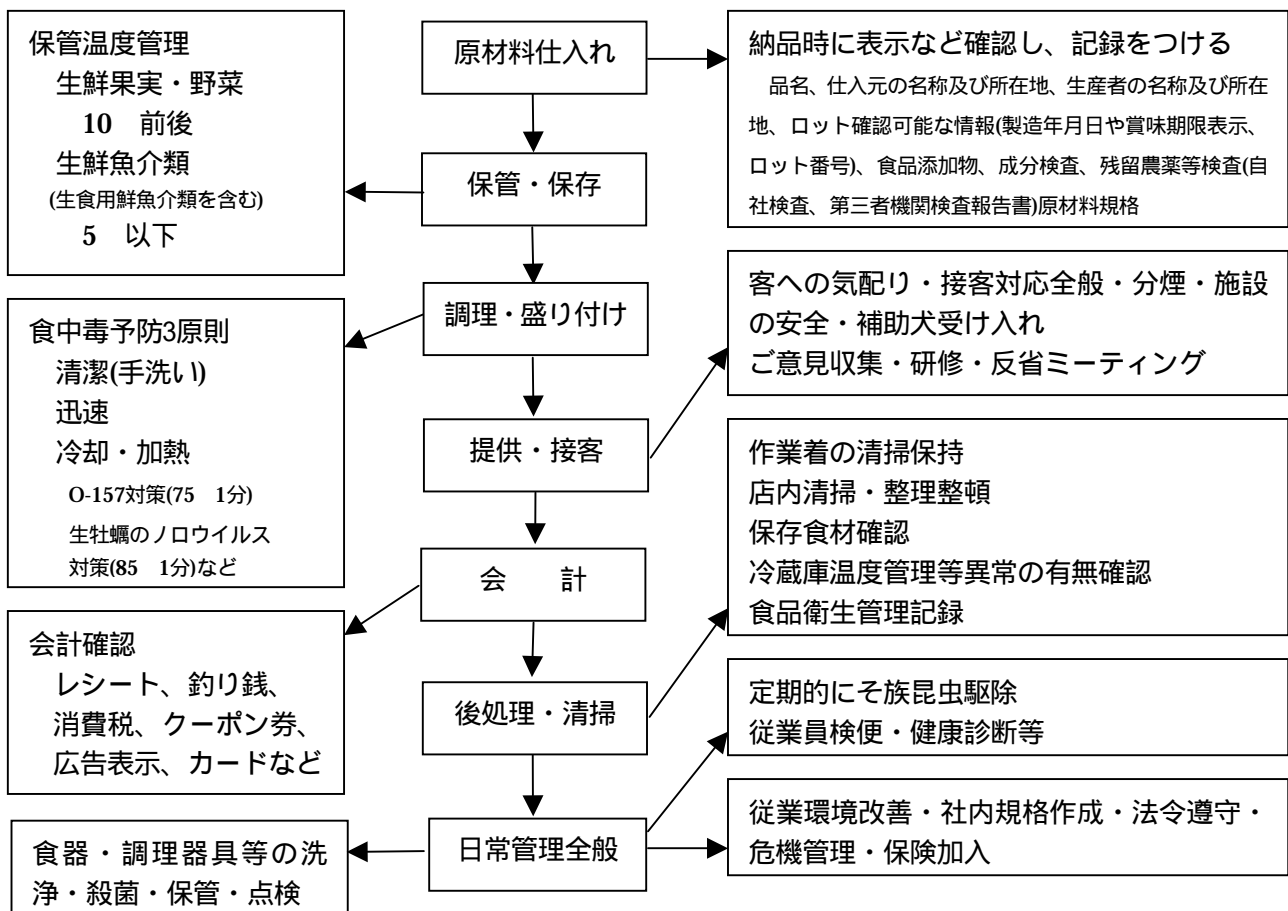
(3) 法令遵守(コンプライアンス)

食品衛生法だけではなく、企業倫理も含めて、法令を守り健全なビジネスをする姿勢が問われています。取引先との関係、食材の管理、廃棄物処理、環境問題、人権問題、個人情報保護など営業に関連するあらゆる分野での法律を守ること、それは国民としての当然の義務でもあります。お客様からの信頼を得るために法令遵守に心がけましょう。

2. 日常の品質管理システムの構築

国際的な民間組織であるISO(国際標準化機構)が、品質管理に関する国際規格(ISO9000シリーズ)を制定し様々な分野で利用されています。日本工業規格(JIS)も、これを翻訳した規格として平成3年10月にJIS Z 9900~9904として制定され、平成12年に改訂されJIS Q 9000~9004になっています。これらは製造業だけの規格ではないかと思われがちですが、あらゆる規模および業種の組織に適用できます。大手ホテルのレストラン部、社員食堂や医療・介護施設の食堂などでISO9000のレストラン分野での認定を受けるところが増えています。これらの基本的な考え方を一般の飲食業にも応用し、日常から品質管理を心がけておくと、苦情発生の際にもスムーズな対応ができます。

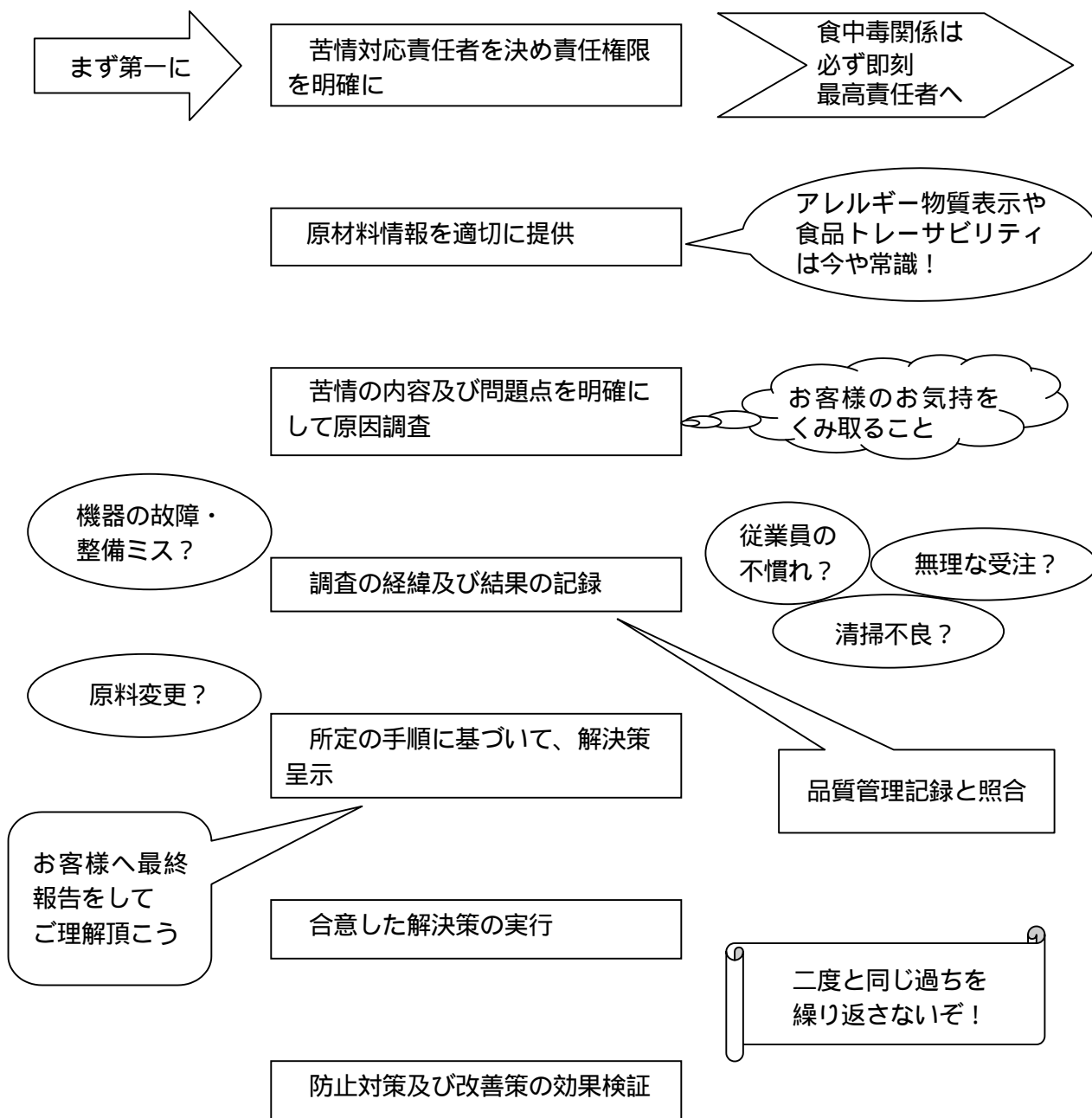
飲食業においては食中毒を防ぎ安全な食品を提供するための衛生管理手法としてのHACCP(危害分析重要管理点)を中心に据えると共に、接客や料金設定、企画も含めた総合的な品質管理システムが要求されています。



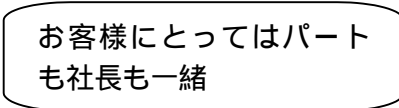
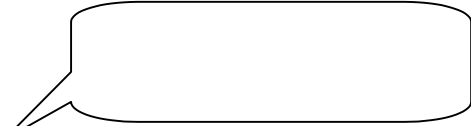

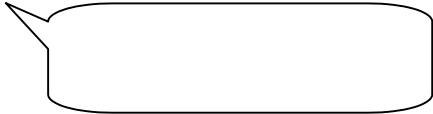

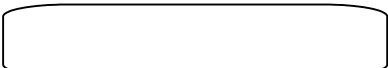
3. 苦情対応システムの構築

日本工業規格(JIS)では、「苦情対応マネジメントシステムの指針」を平成12年10月に制定しました(JIS Z9920)。これは、消費者の満足度を高めるために、消費者苦情に対して適切(透明性・公平性)かつ、迅速に対応するために不可欠な要件を指針として定めたものです。これらを参考に各店が独自のマニュアルを作成することが望まれます。

基本的なシステムは下記のとおりです。



苦情対応にあたっての基本的な要素として、苦情の申し出者から適正な手順で対応されたという満足・信頼を得るために下記の活動（要素を考慮した活動）が挙げられています。

1. 公平性 申し出者の権利を尊重する。
申し出者のプライバシーを尊重する。
苦情対応に関連する職務手順を明確にする。
苦情の対応結果を組織として遵守する。
苦情対応者への支援をする。

2. 透明性 苦情の受付窓口を明確にする。
申し出者に苦情対応の進捗状況を説明できるようにする。
申し出者に適正かつ公平に対応したと説明する。
3. 容易性 苦情受付窓口を広告や店内掲示、ご意見箱などで明示する。
苦情申し出の方法を容易に理解できるものにする。

4. 支援 申し出の内容を確認し、問題点を明らかにする。
外国語での申し出者、ハンディキャップ者等に対しても適切に対応する。
申し出者の要望する手段で対応する。
無償で支援できる範囲を明確にする。
消費者に対し、苦情に結び付くような誤解・不満を未然に防止するために必要な情報を提供する。

5. 応答性 苦情対応者の裁量範囲を明確にする。
組織として対応できる範囲を明確にする。
初期段階で合理的な対応日程を設定する。
苦情対応の進捗状況について説明する。
6. 費用 苦情対応は無償で行う。

7. 損害への対応 損害の種類、重大性、責任の程度と範囲などを考慮して対応する。
8. 苦情要因の是正及び予防処置 苦情の性質、程度、法的な責任、社会的責任、発生頻度などを考慮し、苦情要因の是正及び予防処置を決定する。

9. 記録 苦情対応の進捗状況及び結果を記録する。
苦情対応の記録、記録の利用・管理に関する基準及び手順を規定する。
苦情対応者の教育訓練に関する記録を維持する。
記録の開示又は提出要求への対応基準を明確にする。

苦情対応カードと記入例（ハンバーグが生焼け）

受付番号 10	受付年月日 2004.4.10	受付方法 レ 即時店頭 ご意見箱 電話 電子メール 文書 次回来店時	緊急性 食中毒 保健所指導 その他緊急	内容 レ安全・衛生・品質・機能 価格・料金 表示・広告 販売方法、契約・解約 接客対応 施設・設備	
苦情申出者	ご氏名 東京 春子	ご住所	e-メール	職業	
	お電話 03-3333-	性別 男 <input type="radio"/> 女 <input checked="" type="radio"/>	年代 30代		
苦情対象品	料理名 ハンバーグランチ	金額 ¥ 1,000	接客担当者	調理担当者	
	苦情品名 ハンバーグ	製造元 レ 店内製造・半調理品	製造・関係社名	その他関係者	
苦情内容	ハンバーグが生焼けだった。お客様は食事中苦情を申し出ず、生焼けの中心部分を少々残されていた。レジで精算のときに、「中が焼けていなかったから気持ち悪かったわ。これから気をつけてね。」といわれた。			受付	店長 確認
処 理 ・ 対 策	初期対応 レジ係が申し訳ありませんでした、以後注意しますと深く謝罪し、とりあえずコーヒーチケット2枚(600円相当)を差し上げた。お客様はありがとうと言って受け取ってくださった。レジ係から店長へ連絡。			担当者	店長 確認
	原因究明 調理責任者へ連絡。ハンバーグは店内製造品。重量計量済みで、通常どおりの加熱時間。残品を調べてみたところ、冷蔵庫の温度が下がりすぎていてやや半凍結気味だったことによる中心加熱不良と考えられる。			担当者	店長 確認
	対策1 経験で加熱調理していることを反省し、中心温度計によるチェックを強化。O-157対策もあり、中心温度75 1分間加熱の徹底を再確認した。			担当者	店長 確認
	対策2 お客様が中心部分のみ残しておられることから、ウエイトレスが注意していればご不快状態がわかったのではないかと反省。接客チームにもお客様への配慮確認を徹底。			担当者	店長 確認
備考				原材料管理カード No	

4. 苦情事例から学ぶ

安全・衛生・品質・機能

(1) 安全・衛生・品質・機能編

事例1 ハンバーグ中の異物で口内ケガ

レストランで、ハンバーグを注文し食べていると「ガリッ」という音がして口の中が傷ついて血が出てきました。口に残った異物は金属片のようなものでした。たいしたケガではなかったというものの、レストランは業務用レトルト食品だったからと全く責任がないような対応で納得いきません。

レストラン内で挽肉からハンバーグを製造・調理したものでないからと、店側の責任がないというわけではありません。レストランにはお客様に安全な食品を提供する債務があります。

今回のように提供したものに異物が混入していれば、その債務(契約における安全配慮義務)が果たせなかったこと(債務不履行)になりますから、まずはお客様に謝罪し、食事代金は頂かず、軽傷といえども医師の受診をお勧めしてその治療費の負担をすることが望まれます。

更に、保健所、ハンバーグの購入先やメーカーに連絡して、どのような経路で異物が混入したのか、改善策はどうするのかの報告を書面で求めて、お客様へその結果を報告しましょう。

店側はハンバーグの仕入先には債務不履行を理由に損害賠償請求をするか、メーカーに製造物責任(PL責任)を理由に損害賠償を請求することができます。

参 考

債務不履行責任

民法 415 条：債務者カ其債務ノ本旨ニ従ヒタル履行ヲ為ササルトキハ債権者ハ其損害ヲ請求スルコトヲ得

債務者ノ責ニ帰スヘキ事由ニ因リテ履行ヲ為スコト能ハサルニ至リタルトキ亦同シ

民法 416 条：損害賠償ノ請求ハ債務ノ不履行ニ因リテ通常ノ生スヘキ損害ノ賠償ヲ為シムルヲ以テ其目的トス

製造物(PL)責任

製造物の欠陥で他人の生命、身体、または財産を侵害した時に製造業者等がその損害を賠償する責任を負うものであり、過失の有無を問わない。

ジュースの中の異物による負傷と製造物責任(名古屋地裁平成11年6月30日判決 控訴)

消費者Xはファーストフード店Yにおいてハンバーガーとフライドポテトとジュースのセットを購入して勤務先で飲食し、ストローでジュースを飲んだ後に吐血し病院で診察を受け咽頭ファイバースコープで粘膜の下の出血が認められた。

XはYに対し製造物責任、債務不履行、不法行為に基づいて慰謝料30万円と弁護士費用10万円の損害賠償を請求し、YはXが多量の出血を伴う傷害を負った事実はない、ジュースは金属探知機による製品チェックを受けた上で納入されているし直径7ミリのストローを通過するような異物は故意でないかぎり混入することはありえないと争ったが、裁判所は製造物責任法3条を適用しYの製造物責任を認め、10万円の損害賠償を命じた。Yは控訴したが、平成12年5月10日に和解により決着した。(参照：国民生活センター「くらしの判例集」<http://www.kokusen.go.jp/hanrei/data/200003.html>)

この他の製造物責任の判例はP37参照

事例2 確認して冷麺を注文したのにそばアレルギー発症

そばアレルギーの息子とレストランで昼食をしました。店員に息子がそばアレルギーであることを伝え、事前にそば粉の使用がないことを確認のうえ冷麺を注文して食事をしました。その帰宅途中症状が出たので救急車で病院に運ばれ手当てを受けました。レストランにその旨の苦情を申し入れましたが、「表示義務はないし、因果関係もない。」と賠償に応じてくれません。

アレルギー症状を起こす物質のなかでも症例数の多い卵・乳（乳製品を含む）・小麦、症例が重篤なそば・落花生については、容器包装された加工食品及び添加物、キャリーオーバー、加工助剤であっても、食品衛生法により表示が義務づけられています（下表）。

飲食店にはその表示の義務はありませんが、お客さまが注文時に確認されたにもかかわらず、冷麺でそばアレルギーが発症したのであれば、店側には安全配慮の注意義務が発生します。

注意義務を果たす具体的な内容としては、製麺事業者の表示を確認し直接電話でも詳細確認する。飲食店が「そば」も扱っていれば、調理器具やゆで釜を別にして「そば」と接触させないように調理するなどが考えられます。

店側にはお客様に診断書を取ってもらい、飲食代の返金と治療費、場合によっては慰謝料の支払いが望まれます。

また、店側が注意義務を果たしていたのに、流通過程で「そば」と接触したような場合には仕入先には債務不履行（P6）による損害賠償を、製造過程で「そば」成分が混入したような場合は製麺業者に製造物責任（P6）による損害賠償の請求が可能です。

参 考

食物アレルギーに関する表示の規定（平成14年4月1日より施行）

表示	規定	特定原材料等の名称	理由
義務	省令	卵、乳、小麦	症例が多いもの
		そば、落花生	症状が重篤であり生命に関わるため、特に留意が必要なもの
奨励	通知	あわび、いか、イクラ、エビ、オレンジ、かに、キウイフルーツ、牛肉、くるみ、さけ、さば、大豆、鶏肉、豚肉、まつたけ、もも、やまいも、りんご	症例数が少なく、省令で定めるには今後の調査を必要とするもの
		ゼラチン	牛肉・豚肉由来であることが多いが、単独表示への要望が多かったため、独立項目となっている

食材の原材料表示には注意を払い、仕入れ先やメーカーから原材料の表示等、製品の原材料が明らかとなる書類を確認し、可能な限り情報交換も心がけたいものです。

また、表示が奨励されている19品目についても、特定のアレルギー体質を持つ方に、過去に一定の頻度で重篤な健康危害があらわれているので、情報提供も必要性も期待されることです。

キャリーオーバーとは：原材料の中にすでに使われている添加物のこと。

例）せんべいに塗る醤油の中に含まれている調味料など。

アレルギー物質を含む食品に関する表示について（厚生労働省医薬局食品保健部）

<http://www.mhlw.go.jp/topics/0103/tp0329-2.html>

事例3 店員が運んできたステーキの鉄板でヤケド

家族でステーキハウスへ食事に行きました。注文したステーキが運ばれてきたのですが、2枚運んできた店員の手元がくるい肉の乗った鉄板がひざのうえに落ちました。焼けた鉄板と油で私はひざにヤケドを負い、すぐ病院に運ばれ治療を受けたのですがヤケドは全治3週間でした。

翌日、店の責任者が見舞いと謝罪に来られ、治療費は店が払うので病院の領収書をもってほしいと言って帰られました。私は主婦で週4日パートに出ていたのですが、このヤケドのために3週間勤めにいくことができませんでした。勤めに出ることができるようになってから私はステーキハウスへ出向き責任者に会い、治療費と休んでいた間の給与を貰いたい旨を申し入れましたが、治療費は払うが、パートを休んだことによる給与については払えないと言われました。休んだ間の補償をしてもらいたいです。

店側の不注意でのヤケドですので、治療費の支払義務が発生します。また、お客様が診断書と休業を証明するものを提示され、ヤケドと休業の因果関係を証明されたら休業補償の支払義務も発生します。

参 考

事業者等は施設利用者に対して、常に事故の発生を防止するための注意義務(安全配慮義務)を負っており、過失による場合であっても業務遂行に起因して損害を与えた者は、その相手方に対して不法行為による損害賠償責任が発生します(民法709条 P25)。

従業員の行為に対しても、その使用者や監督者が損害を賠償しなくてはなりません(使用者責任:民法715条 P25)。

また、このような人身被害のケースでは慰謝料(民法710条 P25)の支払義務も生じます。

お客様が加入されている健康保険を治療時に利用されても、後日、その健康保険組合から第三者行為被害として損害賠償請求される可能性もあります。

飲食店では、損害賠償の支払義務が生じた時の経済的リスクに備えて保険等に加入しておくことが必要です。

飲食店の安全配慮義務違反が債務不履行とされる場合と不法行為とされる場合

飲食店とお客様の契約の主たる目的は、安全な料理を提供してその代金を頂くと言うことです。主目的が達成できないような安全配慮義務違反は債務不履行とされます。手荷物預り、駐車場管理等、飲食店の付随的なサービスでの安全配慮義務違反は不法行為と解される場合が多いようです。

債務不履行も不法行為も損害賠償が発生することに変わりはありませんが、債務不履行はあくまでも債権・債務の契約関係にあるどちらかがその債務を履行しない時に生じる責任です。一方、不法行為は契約関係がなくとも、被害を与えた者の「故意」「過失」を立証することを要件に、損害賠償が発生します。

事例4 鶏肉を食べたが鳥インフルエンザが心配

焼鳥屋でコンパをしました。3日後の新聞に、鳥インフルエンザが発生し、30キロメートル以内の鶏肉や卵が移動禁止になったことを知りました。そういえば、この頃のどが痛くて、鳥インフルエンザにかかってないかと心配なのですが、関係あるのでしょうか。

鶏卵、鶏肉を食べることで鳥インフルエンザにヒトが感染した例はありません。鶏卵は殻の表面を洗浄消毒していますので、万が一ウイルスがついていても除去されますし、70℃の加熱で死滅します。また、鳥インフルエンザの発生した地域の鶏肉、鶏卵は移動禁止になり出荷されませんし、日本では食鳥処理場を通すことが義務づけられています。

ヒトのインフルエンザと鳥インフルエンザは種類が異なるため、ヒトへの影響は全く異なります。「高病原性鳥インフルエンザ」は、多種類の鳥インフルエンザのなかでも鳥への感染力・死亡率が高い型ですが、ヒトに対する病原性の問題ではありません。養鶏従事者や生きた鳥を扱う事業者などのように大量の鳥インフルエンザウイルスに触れるようなことがない限り、ヒトが鳥インフルエンザに感染する心配はほとんどありません。

しかし、ヒトのインフルエンザウイルスと鳥インフルエンザウイルスが同時に感染すると、ヒトの体内でウイルスが変異して新型インフルエンザが発生する可能性があり、公衆衛生の専門家が危惧しています。これは、鶏肉や鶏卵を食べる問題とは別の観点です。

お客様にはこれらを説明するとともに、風邪など臨床症状だけでは判断できない病気が多いのでお早めに受診されるよう勧めましょう。なお、お客様にご納得頂ける説明をするためにも、鶏肉や鶏卵など食材の仕入先や産地を確認し、記録しておきましょう。

参 考

家畜伝染病予防法（P40）

感染症予防法（P39）

トピックス～鳥インフルエンザ（P36）

⇒ 厚生労働省 <http://www.mhlw.go.jp>

⇒ 国立感染症研究所感染症情報センター <http://idsc.nih.go.jp>

⇒ 農林水産省 <http://www.maff.go.jp/>

一口知識

ウイルスってなあに？

ウイルスは細菌よりもずっと小さく、他の生物に寄生しないと生きていけません。寄生する相手によって、動物ウイルス、植物ウイルス、細菌ウイルス（バクテリオファージ）に分類されます。ウイルスは、遺伝子の本体であるDNAまたはRNAと、それを包むタンパク質からできています。ウイルス自体は熱に弱く、ウイルスの表面にエンベロープという膜に覆われているもの（インフルエンザウイルスなど）は、界面活性剤などによって不活性化させることができます。

(2) 価格・料金編

事例5 ホームページのメニュー価格に消費税加算

同窓会の幹事となり、和食店のホームページの予約フォームで申込みをしました。1人前 2,500円・3,000円・5,000円の鍋コースのメニューがあったので、3,000円コースを25名分申し込みしました。

当日、3,150円×25名の78,750円の料理代金を請求され納得がいきません。ホームページのメニュー価格は税込みだと思っていました。

和食店はホームページメニューに「3,000円(税込み)」とは表示していないのだから、3,000円に消費税分が含まれていると考える当方がおかしいというのです。

平成16年4月1日から総額表示(消費税を含んだ価格)方式が施行されています。その表示の方式としては「3,000円、3,000円(税込) 3,000円(税抜価格2,858円) 3,000円(うち税142円) 3,000円(税抜価格2,858円、税142円)」のうちどの表示でもよくなっています。

したがって、「3,000円」のみの表示でお客様が税込価格と解することはおかしなことではありません。総額表示方式が施行されたので、3,000円のみ表示は税込価格として表示されていると解釈するのがむしろ合理的です。店からの承諾メールがお客様に届いた時点で、3,000円25名分の契約は成立しています(P19)ので、その履行義務が生じます。3,000円は税抜き価格で150円の消費税を請求すると、店のホームページのメニュー金額表示は消費税法に違反となり、お客様に有利誤認を招く景品表示法違反となる場合もあります。消費税法違反の罰則規定はありませんが、景品表示法違反には罰則規定(P18)があります。

参 考

消費税法の一部改正

平成16年4月1日から課税業者が取引の相手である消費者に対して商品の販売、役務の提供等の取引を行うに際し、あらかじめその取引価格を表示する場合には消費税額(含む地方消費税)を含めた価格を表示することが義務付けられました。

また、納税事業者は従来の年間売上3千万円以上から1千万円以上と拡大されましたので、従来の免税事業者は特に注意が必要です。

総額表示の対象は？

消費者に対して商品やサービスを販売する課税事業者が行う価格表示が対象で、表示媒体によるものであるかを問いません。

【具体例】・値札、商品陳列棚、店内表示、商品カタログなどへの価格表示

- ・商品のパッケージなどへの印字、あるいは添付した価格表示
- ・新聞折込広告、ダイレクトメールなどによる配布するチラシ
- ・新聞、雑誌、テレビ、インターネットホームページ、電子メールなどの媒体を利用した広告、ポスター など

景品表示法上の問題となる総額表示例

・店頭ショーケースや広告には税抜き価格表示で、店内メニューに税込み総額表示となっているような場合

事例6 納得いかない釣銭

寿司店に出前で 997 円（税込）の盛り合わせ寿司を 10 人前注文し、1 万円札を出すと、お釣りが 25 円でした。

997 円×10 人前=9,970 円で 30 円のお釣りだと思いましたが、店員が右レシートを見せました。

たった 5 円のことで、多く取られたようで納得いきません。

レシート		
	× 10	950 単
盛合せ		9,500
税（5%）		475
合計		9,975

平成 16 年 4 月 1 日よりスタートした「総額表示義務」は値札や広告などにおいて「消費税相当額を含む支払総額」の表示を義務付けるものであってレジシステムの変更を義務付けてはいません。ところが、従来の税抜価格を基礎としたレジシステムを使用している場合にはこうした端数処理でお客様とのトラブルが生じてしまいます。

経過措置として、3 年間（平成 19 年 3 月 31 日までの間に行われる取引）に限り、総額表示を行っていることを条件に税抜価格を前提とした端数処理の特例措置が認められており、上記のレジ計算が即座に消費税法に違反しているとは言えません。

しかし、たとえ数円でもお客様が誤認されないように、表示の徹底が望まれます。今回の場合では、総額表示 997 円に加えて端数処理前の税込み単価 997.5 円と明記すると共に、「税抜レジシステムでは税込み表示単価に個数を掛けた金額とに差額が異なる場合もあります」と明確に表示する必要があります。

参 考

端数処理の特例（消費税法施行規則第 22 条第 1 項）の廃止と経過措置

消費税法施行規則第 22 条 1 項は一領収書（レシート）単位ごとに「税抜価格」を合計した金額に消費税率 5% を掛けて加算することが認められていましたが平成 16 年 4 月 1 日以降は廃止されました。経過措置として上記のような例などが認められています。

詳しくは 財務省「総額表示 Q & A」

<http://www.mof.go.jp/jouhou/syuzei/siryousougakuhyoji/mokuji.htm>

公正取引委員会「改正消費税法に基づく『総額表示方式』の実施に当たっての
独占禁止法及び関係法令に関する Q & A について」

<http://www2.jftc.go.jp/pressrelease/03.december/031203.pdf>

事例7 クレジットカード利用手数料の請求

レストランで食事をし、クレジットカードで支払いました。クレジット手数料を請求されましたが、店内にはクレジットカードを利用した場合の手数料に関する表示はなく、その説明もありませんでした。今まで飲食代をクレジットカードで払うことはよくありましたが、このような店は初めてです。

クレジットカード手数料は、クレジットカード会社と加盟店との個々の契約内容によります。クレジットカード会社は加盟店に飲食代金を利用者に代わって立替払いする際に発生した利用手数料を差し引くのが一般的です。クレジットカード会社はこの発生した手数料の負担者には関知しませんので、店側とお客様の問題となります。

厳選された材料を使い美味しい料理を安価で提供すること心がけている店などは無駄なコストは省きたいものです。そうすると、クレジットカードで飲食代を支払うお客様に対しては、その手数料を支払って頂くことが合理的な場合もあります。ただ、海外とは違って、日本国内はクレジット手数料を店が負担している場合が多く、お客様は負担することに慣れておらず苦情となるケースもあります。

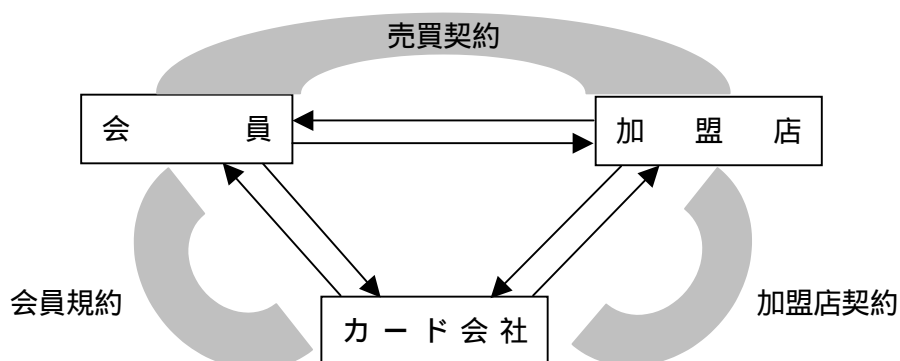
加盟店とクレジットカード会社の契約内容をお客様は知り得ませんので、お客様に負担を求める場合は店頭の見やすい場所にその旨を表示し、お客様にその負担理由をいつもきちんと説明できるようにしておくことも大切です。そのような表示がなされていない場合にはお客様にクレジット手数料を請求することはできません。

複数のクレジットカード会社と加盟店契約している場合には、各社ごとの手数料の有無と金額をしっかりと把握しておきましょう。

参 考

クレジットカードの仕組み

利用者の信用を基にクレジットカード会社は、ショッピングなどをしたお店（加盟店）にその代金を利用者（カード会員）に代わって支払います。これが現在一般的に行なわれているクレジットカードによる商品やサービスの購入から、代金の支払いまでの仕組みです。



商品・サービスの提供
カード提示・売上票にサイン
売上票送付(売上データ伝送)
売上代金支払

利用代金明細書送付
利用代金支払
利用代金の支払いは、金融機関の決済口座から自動引き落としにより行なわれます。

事例 8 事前説明のなかったサービス料の請求

観光地で、たて看板に「松花堂弁当 1,800 円」とあった店で食事をしましたが、支払い時に、10%のサービス料を加えて請求され驚きました。

食事は、店の二階で 40 人以上は入れるような畳敷きの大部屋で摂り、一度弁当を運んできただけで、何のサービスも受けていません。サービス料請求の根拠を尋ねましたが、「うちには戴くことにしています。」というばかりで要領を得ませんでした。食後のトラブルは不愉快なので支払いました。

しかし、このように事前にサービス料の表示も説明もせず、自由に請求してもよいのでしょうか。

当該地の料理飲食業生活衛生同業組合に確認しますと

基本的にはサービス料は取らない。

サービスの内容によっては、10%～15%程度取る場合もある。

サービス料を取る場合は、事前表示や説明の徹底を呼びかけている。

と、いう回答がありました。やはり納得いきません。

飲食業のサービス料に関しては、直接の法的規制はなく、業界の基準や規定もありません。各店がサービス内容、商慣習などによって、独自の判断で徴収を決めているのが現状のようです。

しかし、この場合のように特別なサービスの提供もなく、サービス料について事前に何ら告知することもせず事後に一方的に請求すると、お客様から不当な請求と主張されて支払拒否も可能なケースといえましょう。

サービス料の支払いが必要な店では、必ず店頭や、店内レジ付近、メニュー価格表などに「総額の %のサービス料を戴きます。」と、はっきりと分かるように明示し、事前にお客様に認識してもらうことが契約上、重要です。

参 考

錯誤による無効

錯誤とは：意思と表示の不一致であり、表示に対応する意思がないこと。

～「キーワード 民法 民法用語辞典」(法律文化社)より

民法 95 条：意思表示ハ法律行為ノ要素ニ錯誤アリタルトキハ無効トス

但表意者ニ重大ナル過失アリタルトキハ表意者自ラ其無効ヲ主張スルコトヲ得ス

意思表示は法律行為の要素に錯誤があるときは無効となります。ただし表意者に重大な過失があるときは無効を主張することはできません。この場合、サービス料に関してはなにも表示がなかったのですからお客様に過失はありません。

事例9 注文していない「つきだし」代金の請求

寿司屋で、にぎり寿司と清酒を注文したら、先にお酒と「つきだし」が運ばれてきました。「つきだし」は清酒についている無料のサービスかと思っていましたが、支払い時に「つきだし」代金 400 円をきちんと請求されました。店の強引なやり方に不愉快な思いをしています。

お客様が清酒を注文された際に、店員が『「つきだし」は如何ですか?』と勧め、客が「戴きます。」と答えたときに、申込みと承諾の意思の合致があり契約は成立し、客に食べた「つきだし」代金の支払義務が生じます。このケースのような注文していない「つきだし」については、契約は成立していないので客の支払責任は無いことになります。

しかし「つきだし」を食べてしまったことは、承諾行為とみなされますが、お客様は清酒に付いている無料のサービスと思い違いをして食べたもので、この場合、民法の錯誤による契約の無効を主張でき、結果的にはお客様が拒めば、店側の「つきだし」代金の請求は難しいこととなります。ただし無料サービスとは思えないような高価な「つきだし」を店員に確認もせず無料と思い食べてしまった場合は、客側にも落ち度があったと考えられることもあります。

いずれにしても実際には、お客様は快適な食事の後のトラブルは避けたく、不満を抱きながらも黙って支払って帰る人が多いと思われます。しかし以後はその店には足が遠のくというのが消費者心理といえましょう。押し付け販売等ととられない様に、お客様には上手にお勧めし、きっちりと注文をお聞きするようにいたしましょう。

参 考

錯誤による無効 (P13)



(3) 表示・広告編

事例10 「牛肉」の産地・銘柄に疑問

以前食べたレストランのステーキがおいしかったので家族で食べにでかけました。メニューに松阪牛ステーキと書いてあり注文したが、以前ほど霜降りがなく硬いように思えました。本当に表示通り松坂牛なのか信用できません。

こうしたお客様からのご不信には仕入先の伝票等を示し説明しましょう。

食肉の表示に関する公正競争規約によれば、「松阪牛(肉)」「神戸牛(肉)」「近江牛(肉)」等の食肉の産地、銘柄についての虚偽の表示は不当表示として禁止しています。牛肉の場合は産地表示が消費者の商品選択の重要な指標となりますので、景品表示法においても不当表示に該当する可能性は高いとおもわれます。

また、『和牛』は黒毛和種、褐毛和種、日本短角種、無角和種の4種類だけです。これ以外を和牛と表示すれば公正競争規約の不当表示になります。

お客様によっては、牛肉に関する知識が不十分な場合もありますので、よく説明すれば、理解をいただくことが多いと思われるます。まずは、丁寧に説明することが肝要です。

『黒豚』はパークシャー種純粋豚肉だけ。

参 考

牛肉トレーサビリティ法(P39)

平成15年よりすべての牛に個体識別番号がつけられましたが、平成16年12月1日よりこの番号が消費者に販売されるまで伝達されることになりました。肉の出所や流通を追跡でき、問題が発生したときの原因究明や回収を容易にすることができるシステムです。松阪牛の場合には地域独自で認定制度を導入しており個体番号で確認することが出来ます。

不信を感じるお客様には、このシステムで産地を知ることができるということを広く知らせることと、飲食店もトレーサビリティのシステムを正しく理解し、今回の事例などの場合に大いに利用すべきでしょう。

農林物資規格及び品質表示の適正化に関する法律(JAS法)

JAS法では食品表示の充実強化が図られ、原則としてすべての生鮮食品について原産地表示が義務付けられました。飲食店にその表示義務はないとはいえ、メニュー選択時に消費者が食材の産地を重要視する傾向は強まっており、十分気をつけたいものです。

公正競争規約とは

景品表示法の規定により、事業者または事業団体が公正取引委員会の認定を受けて、景品類や表示に関する事項について自主的に設定する業界のルールです。その業界の商品特性や取引の実態、他の関連法令による事項も盛り込んで検討されるため、業界ごとに的確、具体的にきめ細かい規定を作成できます。各業界に精通した運用機関(公正取引協議会など)により運用されています。

食肉公正競争規約とは

食品衛生法、JAS法、景品表示法、計量法、条例等の規定を盛りこんで総合的にまとめられたものです。規約で扱う「食肉」は、食用に供される獣鳥(海獣を除く)の生肉(骨及び臓器を含む)を言い、調味料、香辛料で味付けした食肉は、加熱加工をしていないものであっても含みません。

事例 1 1 消費税込みの料金に加算されていたサービス料金

先日、中華レストランで 5,250 円（税込み）のコース料理を飲食した際のレシートをよく見ると、右記のようになっていました。消費税にサービス料 10% が加算されることに問題ないのでしょうか。

レシート	
コース	5,250 円
サービス料 10%	525 円
合計	5,775 円
(内消費税)	275 円

メニュー等に「税込価格にサービス料として 10% を頂戴いたします。」と表示してあれば、上記のレシート表示でも問題はありません。表記上は消費税にもサービス料が加算されるように見えますが、従来の 5,000 円のコース料金に 10% のサービス料金（500 円）を加算（5,500 円）して消費税分を乗じても合計金額は 5,775 円で同額となります。

また、店は当初から「5,775 円（税・サービス料金込）」の表示をしておいてもかまいませんし、サービス料金を別途示す必要もありませんので、「5,775 円（税込）」の表示でもかまいません。

しかし、お客様も勘違いすることがありますので、店側も丁寧にお客様に説明することが必要です。

参 考

サービス料金については、事例 8 (P13) のようなトラブルもあります。「税込み価格の % のサービス料を頂戴します。」と表示すれば消費税法上は違反ではありませんが、お客様には今回のような不信も新たに生じます。店側もサービス料金は従来のコース代金の 10% で 500 円と考えているのに、合計は同じでも、総額表示で消費税が 500 円でサービス料金が 525 円の表記は本意ではないでしょう。この機会に、サービス料金の別途表示を見直すことが望まれます。



事例 1 2 ランチタイムに使用できなかった割引クーポン券

500 円の割引クーポンが付いた焼肉店のチラシ広告を持参し、息子と焼肉を食べに行きました。清算時にクーポン券を差し出すと、ランチタイムには使えないと言われました。ランチタイムには使用できないとの記載はチラシのどこにもありません。店に苦情を言っても割引はできないの一点張りなので、仕方なく通常料金を支払いましたが納得いきません。

お客様にランチタイムも使用できると誤認させるような表示であれば景品表示法での不当表示（P42）に該当します。

積極的に誤った表示をすることによりお客様に誤認を生じさせる場合とちがって、今回のような表示をしなかったことが不当表示になるかどうかの判断は難しいのですが、ある特定の事実を表示しないことにより一般消費者に誤認をさせるような表示であるなら、表示全体として不当表示になるということです。

その見極めのポイントとしては 表示しなかった事項がお客様に知れたら取引をするか否かについて重要な影響を及ぼすようなものであること。積極的に表示されている内容と組み合わせることによって、異なった効果を持つ表示となること。

また、「ランチタイムには使用できません。」の表示がないと、ランチタイムにもクーポン券が利用できる債務を負い、今回のように使用制限は債務不履行となり、クーポン券の割引相当額の損害賠償をしなければなりません。お客様に誤解を与えることのないようにきっちりとした表示を心がけましょう。

折込チラシに印刷されたクーポン券は取引に関連することなく配布されるものなので、景品類としての規制は受けません。

参 考

クーポン券の表示に付いては、使用期間や使用時間帯、使用できる金額の表示の他に、下記のようなこともありますのでお客様に誤認を与えないようその表示に十分注意しましょう。

【割引クーポン券利用後のお釣りに不満！】

寿司店の折込チラシに千円以上の料理に使用できる 100 円割引券が付いていたので、来店して 1,050 円のちらし寿司を注文して、清算時千円札とクーポン券を出したら、50 円のお釣りでした。

ちらし寿司の税抜き価格 1,000 円 - クーポン券 100 円 = 900 円

900 円 × 1.05 = 945 円 1,000 円 - 945 円 = 55 円 でお釣りは 55 円では？



平成 16 年 4 月 1 日より消費税額を含む総額表示方式となっていますが、クーポン割引は税抜き価格に適用か税込み価格に適用かは消費税法で決まっているものではありません。

事業者は消費者に誤認を与えないように、クーポン券に「総額表示価格よりクーポン記載金額を値引きします。」等の表示をしておくことがよいでしょう。

事例 13 スピードくじが引けない店

職場近辺の商店街が千円以上の買物をしたら最高現金 5 万円が当たるというスピードくじを引かせてくれるというので、その商店街の居酒屋に行きました。1,500 円の飲食でスピードくじが引けると思っていたら、「当店は商店街組合に加入していないのでスピードくじに参加させて貰えないのでありません。」と言うので、がっかりです。

スピードくじを提供していない店であるとの表示をしないことが、不当表示か否かは難しいところですが、お客様の立場から考えると、情報提供として表示があった方が親切でしょう。

また、この居酒屋が商店街組合に加盟していないことを理由に共同懸賞への参加を拒否されたなら「不当な制限」(懸賞運用基準 12)に該当し、商店街の懸賞の制限は下表の「共同懸賞」規制ではなく、「一般懸賞」の規制を受けることとなります。したがって、最高額は取引額の 20 倍で 2 万円ですから、懸賞総額が、懸賞に係る売上予定総額 2%以下であっても、この商店街のスピードくじは景品表示法に違反していることとなります。

参 考

景品について景品表示法（オープン懸賞のみ独占禁止法）で下記のような規制があります。

種類	取引価格	景品類限度額（最高）	取引限度額（総額）
総付景品	1,000 円未満	100 円	
	1,000 円以上	取引価額の 1/10	
一般懸賞	5,000 円未満	取引価額の 20 倍	懸賞に係る売上げ予想額の 2%
	5,000 円以上	10 万円	
共同懸賞		取引価額にかかわらず 30 万円	懸賞に係る売上げ予想額の 3%
オープン懸賞	提供できる経済上の利益の最高額は 1,000 万円		

の両方の条件を満たすこと

景品表示法に違反するとどうなるのか（景品表示法 9 条 1 項 独占禁止法 90 条 3 号）

公正取引委員会は調査の後、違反業者に警告する場合と違反事業者に弁明の機会を与えた後、排除命令を下す場合があります。排除命令を官報告示して 30 日以内に違反業者は不服申し立てをしなければ排除命令が確定します。

排除命令が確定すると違反事業者は独占禁止法 25 条に規定する無過失損害賠償責任を負い、従わない場合は 2 年以下の懲役又は 300 万円以下の罰金が課せられます。

排除命令（行政手続法上の不利益処分）の内容（景品表示法 6 条）

景品表示法に違反する行為の差止め、違反行為の再発防止に必要な事項、「 」「 」の実施に関連する公示、その他必要な事項、が命じられます。

(4) 販売方法、契約・解約編

事例14 承諾メール届かなかったのにキャンセル料請求

インターネットでレストランのホームページを見ていると、そのホームページで予約申込みフォームがあったので、来月の結婚記念日に食事の予約を入れました。

しかし、3日たっても予約受付のメールがレストラン側より届かなかったので、別のレストランを予約しました。

結婚記念日の前日に先のレストランから確認の電話があり、経緯を話すと「前日のキャンセルとなるので、申し込み食事代の80%のキャンセル料を請求させていただきます。」と言われました。支払わないといけないのでしょうか。

インターネットでの申込みの場合は、隔地者間取引にあたります。商法では隔地者間取引において、申込みを受けた方が相当の期間内に承諾（申込み受付）メールを発信しないと、申込みは効力を失う（商法508条1項）とされていますので、契約は成立しません。

今回の場合は、お客様があえてキャンセルをしなくても契約は成立していないので、キャンセル料は発生しないこととなります。

仮に、店が承諾メールを発信していても、お客様に承諾メールが届いていない場合には、契約成立とは言えずキャンセル料は発生しません（電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法特例措置法4条）。

また、レストラン側の承諾メールがお客様に届いた後、予約日は既に満席と気付いて断る場合には、お客様に対しての損害賠償が生じる可能性があります。

参 考

電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法特例措置法（電子契約法）4条

従来の民法では526条で「隔地者間ノ契約ハ承諾ノ通知ヲ発シタル時ニ成立ス」と発信主義をとっていましたが、この法律で承諾の意思表示を電子メールなどで送信する時の契約の成立時期が到達主義に変更されました。

電子承諾通知に関する同法4条の規定は、事業者と消費者の契約だけに限らず、事業者間、消費者間の取引にも適用されます。

商法508条1項

隔地者間ニオイテ承諾期間ノ定ナクシテ契約ノ申込ヲ受ケタル者カ相当ノ期間内ニ承諾ノ通知ヲ発セサルトキハ申込ハ其効力ヲ失フ

「相当の期間」はだいたい1週間位とされています。

この条項は事業者と消費者、事業者間の取引に適用され、双方が消費者の場合には適用がありません。

事例 15 2週間前のキャンセルなのに高額キャンセル料請求

子供の七五三のお祝いに、親戚を招いて会食をしようとインターネットでレストランに予約し承諾メールも来ました。それには「お子様もいらっしゃいますし、当日は貸し切りとさせていただきますのでゆっくりお楽しみ下さい。」と書かれており、その心遣いに喜びました。

しかし、翌日から子供の具合が悪くなり入院することになってしまったので、直前になって迷惑をかけてはと電話でキャンセルを申し入れました。すると、他のお客さんも断ったし、材料の手配もしたからと80%のキャンセル料金を請求されました。まだ、会食日まで2週間あるのにと交渉しましたが、ホームページにキャンセル規約は書いてあるとのこと。

改めてホームページを見てみると、「2日前からのキャンセル料80%」の下に小さい字で、「但し貸切の場合は日数に関わらず80%のキャンセル料を申しあげます。」とありました。やはり、80%のキャンセル料は支払わないといけないのでしょうか。

会食日までに2週間あり、他のお客様の予約を受けることは可能と考えられますので、ホームページのキャンセル規約の但書きは、消費者契約法(9条1号)の不当条項に当る可能性が強いでしょう。今回のようにお客様の自己都合によるキャンセルでも、平均的な損害額を超えて、過大な違約金を負担させる特約は無効となるのです。

消費者契約法はキャンセル料の請求を禁じているものではないので、店がこのキャンセルで生じた損害額を明らかにしてお客様に請求することは可能です。

参 考

消費者契約法9条1号(P41)

次の各号に掲げる消費者契約の条項は、当該各号に定める部分について、無効とする

- 一、 当該消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項であつて、これらを合算した額が、当該条項において設定された解除事由、時期等の区分に応じ、当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者が生ずべき平均的な損害の額を超えるもの、当該超える部分

平均的な損害とは？

業界の標準約款で決めたものがあれば参考とされる場合が一般的です。パーティーの予約キャンセルと損害賠償の判例(東京地裁判平成14.3.25 確定:原審東京簡裁)では、民事訴訟法248条の趣旨に従い裁判所の裁量により相当額の損害が算出されました。

【判例概要】重複の予約申込み時に店が確認したあとの解約に関しては1人当たり5,229円の営業保証を支払う規約があり、確認後40人のパーティー予約を解約した客に209,160円の支払いを請求した店に対し、開催日から2ヵ月前の解約であり開催予定日に他の客からの予約が入る可能性が高いこと、解約により店が材料費・人件費等の支出をしなくて済むこと、解約がなければ店が営業利益を獲得する事ができたこと、開催日が仏滅で結婚式2次会などが行われにくい日であること、解約は客の自己都合であること、客自身36,000円程度の営業保証料の支出はやむを得ないと考えていること、から民事訴訟法248条の趣旨に従って、一人当たりの料金(4,500円)の3割に予定人数平均35名乗じた額(47,250円)とした。

参照:判例タイムズ1117号289頁

事例 16 インターネット予約で人数を入力ミスしたらキャンセル料請求

来週の同僚の送別会開催場所をインターネットで探して、ある和食店のホームページに申込みフォームがあったので申し込みました。

翌日、レストラン側より届いた承諾メールを見たら 44 人の予約となっていたので、慌てて「4 人のところ誤って 44 人と入力してしまった。」と連絡しましたが、「もう他の予約も断ったのだから 40 人分のキャンセル料を請求させていただきます。」と言われました。支払わないといけませんか。

回答

インターネットでの申し込みの場合は、その画面を通じて申込みの意思表示が確認できる措置が講じられていたかどうかのポイントになります。申込み条件入力後、確認できない画面設定の場合は今回のような人数の入力ミスに気付いて修正することができませんので、電子契約法 3 条（民法 95 条の特例措置）の錯誤による無効から、店はお客様に 40 人分のキャンセル料を請求することはできません。

店では、インターネットでの申込み画面やその確認画面については経済産業省の「確認画面に関するガイドライン」を参照し（<http://www.meti.go.jp/topic/downloadfiles/>）、お客様が入力ミスに気づき訂正できる画面に改善が必要です。

【悪い例】

お申込み
平成 16 年 5 月 5 日
PM 6 時 ~ 8 時
44 名様
会席 5,000 円コース
送信

【改善例】

お申込み
平成 16 年 5 月 5 日
PM 6 時 ~ 8 時
44 名様
会席 5,000 円コース
確認



お申込み確認
平成 16 年 5 月 5 日
PM 6 時 ~ 8 時 44 名様で
会席 5,000 円コースでよろ
しいですか
送信 戻る

参考

民法では錯誤に基づいてなされた契約などの法律行為は無効（民法 95 条）とされています。ただ、その錯誤に重大な過失があった場合は無効を主張することができないとされていました。したがって、今回のようにお客様自身が入力ミスをした場合には、重大な過失があったものとされる可能性があります（P13）。

しかし、電子契約法 3 条により、インターネットなどの「電磁的方法」という消費者には不慣れな方法での消費者取引に限定して、操作ミスによるリスクを事業者に負わせるように民法 95 条の但書きを適用しないことにしました。

電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法特例措置法（電子契約法）3 条

民法第 95 条ただし書の規定は、消費者が行う電子消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示について、その電子消費者契約の要素に錯誤があった場合であって、当該錯誤が次のいずれかに該当するときは、適用しない。

事業者側が消費者に対して契約の申込み等を行う意思の有無及び内容について確認を求める措置を講じた場合並びに取引に慣れた消費者が措置不要との意思を表明した場合以外は消費者が錯誤無効を主張できます。

事例17 インターネットで注文したポン酢の容器がヒビ割れでも返金お断りの店

インターネットのホームページで、以前来店した割烹店がお店特製のポン酢を通信販売していました。とても美味しかったので申し込みしました。販売は6本セットと12本セットの2種類で、6本セット1ケースとしました。

ところが、商品が代引きで届いて開封してみると、2本の容器にヒビが入って箱の中でポン酢が漏れていました。割烹店に電話で2本分の返金を請求しましたが、「ホームページ上に『返品・返金は一切お断りします』と表記しているのだから、返金も交換もできない。発送時に『割れ物』記載もしているから、宅配業者に弁償してもらってください。」と言われました。宅配業者に言うしかないのでしょうか。

ホームページに『返品・返金は一切お断りします』と表記していても、今回のような場合は店が返金や交換を拒む事ができません。何故なら、店側にはお客様に瑕疵のない商品を引き渡す義務があるからです。その債務履行責任も『返品・返金は一切お断り』の契約条項で免責されるとなると、消費者契約法8条の不当条項に当たり、無効となります。

たとえ、ヒビ割れが運送中に生じたものでも、宅配業者との契約は店側が結んだことなので、店がお客様に返金か交換処理し、改めて宅配業者に損害賠償請求することとなります。

ホームページでの販売は特定商取引法の通信販売に当たり、表示事項や広告に関して規制があります。返品についてはその可否を表示すべき事項となっていますが、上記のような表示は消費者契約法に反します。

ただ、クーリング・オフの規定はありませんので、「お客様のご都合による返品・返金はお断りします」や「商品到着後、5日以内の未使用商品の返品は可能。但し返品送料はお客様負担となります」などは問題となりません。

特定商取引法の通信販売は指定商品制をとっており、食品では健康食品が指定商品で、今回のポン酢は指定商品ではなく、この法律の適用は受けません。ただ、お客様とのトラブルを事前に防ぐ為には、特定商取引法の規制に準ずることが望まれ、お客様からの信頼も増すことでしょう。

参 考

特定商取引法で通信販売について規定している事項

1. 通信販売の広告に表示すべき事項（特商法11条、同施行規則7・8条）

販売価格 代金の支払い時期及び方法 商品の引渡し時期、権利の移転時期、役務の提供時期 返品についての特約に関する事項（その特約がない場合にはその旨） 販売業者の氏名・名称、住所、電話番号 販売業者の代表者または責任者 申込みの有効期限がある場合はその期限 送料の負担がある場合にはその金額 商品に隠れた瑕疵がある場合の販売業者の責任について定めがあるときは、その内容 商品の販売数量に制限がある場合等の販売条件 販売条件等の詳細を記したカタログが有料の場合はその金額

2. 誇大広告等の禁止（特商法12条、同施行規則9条の2）

性能・効能・効果 国又は地方公共団体の関与 原産地、製造地、製造者名、施行規則8条の事項 について著しく事実に相違する表示をし、実際のものより著しく優良、有利と誤認させるような表示はしてはならない。

事例 18 クレジットカード不正使用の嫌疑

友人とスナックAへ行き、25,000円の飲食代をクレジットカードで支払いました。後日クレジットカード会社から請求書兼利用明細が届きましたが、同日に、行ったこともない別のスナックBからの飲食代3万円も請求されています。全く憶えがありません。クレジット会社は調査するといっています。心配なので自分でもスナックBに聞いてみましたが、利用伝票があるというだけで取り合ってくれませんでした。また、何度か行ったことのあるスナックAも信用できなくなりました。スナックAがカードを不正操作したのでしょうか。

スナックAとBは、お客様からの申し出があれば即刻調べる必要があります。店にあるクレジットカード利用伝票控えのお客様のサインを比較し、筆跡が同じものかどうかを確認したり、利用された日に出勤していた従業員達にも利用当時の状況を確認しましょう。

最近、クレジットカード詐欺に関するものが増えていきます。その手口は加盟店の従業員による二重契約によるものや、特殊な機械でカードの磁気データを盗み取って（スキミング）作成された偽造カードによる不正使用など、その手口は巧妙化しています。スキミング作成された偽造カードは磁気データが本物であるため、店頭では偽造カードと見破ることは難しく、所有者も自分の手元からカードが無くなったわけではないので、代金請求が来るまで気付きません。クレジットカード会社はスキミングが極めて困難なICカードの導入を進めていますが、使用できる加盟店の数がまだ限られています。

カードの磁気データ読みとり機は、携帯式の小さな物を不良従業員が持ち込んでいる場合と、店でも知らないうちに取り付けられていた場合などがあります。不審な機械・器具の取付けを発見した場合は必ず警察と契約クレジットカード会社へ通報しましょう。

クレジットカードの不正使用の場合、損害保険でその利用代金が填補される場合もありますが、加盟店での不正使用の可能性が強いと判断された時にはクレジットカード会社は加盟店への不払い措置や既に立て替えた飲食代金の返金を求めます。そうなると、店側は警察へ被害届を出すこととなります。

金銭を取扱う際の従業員教育はもちろん大切ですし、不審な機械・器具が取り付けられていないかなど店舗責任者として日々の店舗設備、備品のチェックは欠かさず行いましょう。

参 考

刑法改正：刑法163条の4第1項 支払用カード電磁的記録情報取得罪（平成13年7月施行）スキミング等、磁気データを盗み取ることや偽造カード作成の原版の所持、偽造が処罰の対象になりました。

不正使用の場合の返金方法

チャージバック：クレジットカード発行会社（イシューアー）が加盟店契約会社（アクワイアラー）に対して、加盟店の手続き上の不備等を理由に、当該カード売上の取消しを要求、あるいは立替払い金の返金を請求することです。クレジットカード保有者（お客様）はあくまでもクレジットカード発行会社に不正利用を申告するだけとなります。カード発行会社がお客様に不正利用の分を返金することをリファンドと言います。

事例 19 顧客の個人情報の保護

インターネットのグルメサイトに予約フォームがあり、住所・氏名・連絡先等当方の個人情報を入力し「申込み」ボタンを押しました。

すぐに、希望のレストランより予約完了のメールが届きました。後日、友人に暗号化システムをとっていないホームページで個人情報を送信するのは危険と言われ、心配になってきました。

今回の申込みで個人情報が必ず漏洩するものではありませんが、個人情報漏洩の報道を耳にする機会が多くなった昨今、お客様がこうした心配をされるのも無理はありません。

インターネット上で情報を暗号化して受送信するプロトコル(きまり)として「SSL」が広く利用されています。店側のサイトにはこの「SSL」を採用すること及びプライバシーポリシーの策定・掲載が望まれます。

もし、このサイトから個人情報の漏洩があったなら、プライバシー侵害を理由に謝罪や損害賠償を求められることも考えられます。

平成 17 年より施行される個人情報保護法でも、個人情報取扱事業者にはその適切な情報データの保管・管理と取得した顧客の個人情報の目的外利用を禁止しています。店が顧客の個人情報をアクセス可能な場所に置き、そのアクセスにパスワードも設定していないようなら、注意義務違反(不法行為:民 709 条 P25)で損害賠償を求められることにもなります。

また、顧客情報を適切に管理していたにも関わらず、何者かにコンピューター上からその情報を取られた場合には、不正アクセス禁止行為による被害として警察に被害届を出すこととなります。

参 考

SSL (Secure Sockets Layer) とは

公開鍵暗証番号や秘密鍵暗証番号、デジタル証明書等のセキュリティー技術を組み合わせてデータの盗聴やなりすましを防ぐ暗号技術。

個人情報の保護に関する法律(個人情報保護法 平成 15 年 5 月 30 日公布 2 年以内の施行)

個人情報取扱事業者が義務規定に違反した場合は、主務大臣による勧告及び命令することとなり、報告の徴収に応じず又は虚偽の報告をする事業者には 30 万円以下の罰金、命令に従わない場合は 6 ヶ月以下の懲役又は 30 万円以下の罰金が課せられます。

個人情報取扱事業者とは、5000 件以上の個人情報を扱う事業者です(平成 15 年 12 月 10 日政令第 507 号)。

不正アクセス行為の禁止等に関する法律(不正アクセス禁止法)

不正アクセス行為には 1 年以下の懲役又は 50 万円以下の罰金、不正アクセスを助長した者(掲示板に他人の ID やパスワードを書込む等の行為者)にも 30 万円以下の罰金が課せられます。

(5) 接客・対応編

事例20 こぼれたコーヒーでパソコン故障

喫茶店で友人を待つ間にノートパソコンで作業をしていました。注文したコーヒーをウエートレスが運んで来た際に、乱暴にテーブルに置いたため、こぼれてパソコンが濡れて故障してしまいました。修理代とパソコンに保存していたデータが消えたために生じた損害賠償をして欲しいと店に言いましたが、パソコンの修理代しか支払えないといひます。

従来から飲食店で配膳の際にお客様の衣服や持ち物を汚すような事故はあり、店がクリーニング代等の支払いをすることで解決していた例が多かったと思います。近年、店内でパソコン作業するお客様も増えてきているようで、機械はクリーニング代で済まない問題が生じます。

特に今回のようにパソコン内に保存していたデータについては、店が本当に入っていたのかどうか確認できませんし、ましてやそのデータの価値となると判断がつかえません。

確かに今回はウエートレスの不注意でパソコンを故障させたとはいえ、パソコンユーザーは不意の故障でデータ消去に備えてフロッピーディスクなどにデータのバックアップを取っておくことが常です。バックアップが取れないほど重要だったり、容量の多いデータが入っているパソコンであればその使用環境に相当注意しないとイケないとも考えられます。仕事場ではない飲食の場での作業には事故発生頻度が高くなるとお客様も予測できたはずですから、過失相殺によりデータ損失分の賠償までは拒めるか、大幅に減額されるものと思われます。

このようなケースは、過失相殺の可能性もありますので、法令遵守の精神をもって、お客様と良く話し合われることが重要です。

参 考

不法行為による損害賠償

- ・財産の賠償だけでなく精神的な損害の賠償（慰謝料）も認められます。
- ・使用者が不法行為をおかした場合でも監督者には損害賠償の責任があり、被害者は使用者・監督者どちらにも損害賠償の請求ができます。

民法 709 条：故意又ハ過失ニ因リテ他人ノ権利ヲ侵害シタル者ハ之ニ因リテ生シタル損害ヲ賠償スル責ニ任ス

民法 710 条：他人ノ身体、自由又ハ名誉ヲ害シタル場合ト財産ヲ害シタル場合トヲ問ハス前条ノ規定ニ依リテ損害賠償ノ責ニ任スル者ハ財産以外ノ損害ニ対シテモ其賠償ヲ為スコトヲ要ス

民法 715 条：或事業ノ為ニ他人ヲ使用スル者ハ被用者カ其事業ノ執行ニ付キ第三者ニ加ヘタル損害ヲ賠償スル責ニ任ス但使用者カ被用者ノ選任及ヒ其事業ノ監督ニ付キ相当ノ注意ヲ為スモ損害カ生スヘカリシトキハ此限ニ在ラス

使用者ニ代ハリテ事業者ヲ監督スル者モ亦前項ノ責ニ任ス

前二項ノ規定ハ使用者又ハ監督者ヨリ被用者ニ対スル求償権ノ行使ヲ妨ゲス

過失相殺とは

被害者にも過失があったときには、損害額の決定にあたって、それを考慮する制度のこと。

民法 722 条：第 417 条ノ規定ハ不法行為ニ因ル損害ノ賠償ニ之ヲ準用ス

被害者ニ過失アリタルトキハ裁判所ハ損害賠償ノ額ヲ定ムルニ付キ之ヲ斟酌スルコトヲ得

事例 2 1 居酒屋の店員に預けたコートが紛失

焼肉レストランへ食事に行きました。着ていたコートを店員が「お預かりします。」といってくれたので預けましたが、食事を終えて帰るときに預けたコートが無くなっていました。よくある黒のーフコートだったので、店員が他の客と間違えて渡してしまったようです。見つかり次第すぐ連絡するとのことでした。しぶしぶこの日は帰宅しましたが、一向に連絡がないのでどうなったかを店に電話で聞きましたが、見つからないとのことでしたので弁償を店に求めると、善意で預かっただけだから弁償はできないといわれました。

善意とはいえ、お客様のコートを預かった以上は店が責任をもって保管しなければなりません。商法では無償で物を預かった場合でも、不可抗力を立証しない限り責任を負わなければならない。客から預かったコートをその辺に放置していた場合、店はコートを弁償しなければなりません。預かったコートなどには番号札をつけるなどして他の客に間違えて渡すことのないように対策を講じる必要があります。また、盗難の危険がないかも常に気を配りましょう。もしもの時に備えて賠償責任保険への加入も検討するとよいでしょう。

参 考

寄託契約

商法 594 条：旅店、飲食店、浴場其他客ノ来集ヲ目的トスル場屋ノ主人ハ客ヨリ寄託ヲ受タル物品ノ滅失又ハ毀損ニ付キ其不可抗力ニ因リタルコトヲ証明スルニ非サレハ損害賠償ノ責ヲ免ルルコトヲ得ス
客力特ニ寄託セサル物品ト雖モ場屋中に携帯シタル物品カ場屋ノ主人又ハ其使用人ノ不注意ニ 因リテ滅失又ハ毀損シタルトキハ主人ハ損害賠償ノ責ニ任ス
客ノ携帯品ニ付キ責任ヲ負ハサル旨ヲ告示シタルトキト雖モ場屋ノ主人ハ前二項ノ責任ヲ免ルルコトヲ得ス

「場屋」とは飲食店、浴場、劇場等のように客の来集・利用に適する人的物的設備をいいます。「不可抗力」とは外部から生じた事故で、通常必要と認められる注意や予防方法を尽くしてもなお、防止しえないものを指す、と解されています。飲食店営業は単に、自己またはその使用人に過失がなかったことを立証しただけでは責任を免れることはできず、それだけ厳格な責任となっています。

事例 2 2 聴導犬を連れて食堂へ行ったら入店拒否

聴導犬を連れて食堂に入ったら、犬の毛がつくと食品衛生上困るからと入店を断られました。耳が聞こえないので道を歩いていても車のクラクションなどが聞こえなく、聴導犬と出かけているのですが、飲食店への入店は無理なのでしょうか。

身体障害者補助犬法（P40）が制定され、認定された聴導犬であれば、飲食店などの不特定多数の者が利用する施設での利用を店が拒むことができなくなりました。盲導犬、介助犬、聴導犬の3種類が認定されています。身体障害のあるお客様の自立及び社会参加に欠かせない補助犬ですので、ほかのペット動物とは違います。快くご利用いただきましょう。

しかし、障害者の方がお連れになった犬がすべて正規の補助犬とは限りません。身体障害者補助犬法による補助犬とは指定訓練所で訓練され、指定法人で認定を受けている犬に限ります。この場合、その旨の表示がありますし、長毛の犬などでは毛が散らないよう胴着着用するなど、使用する身体障害者の方自身も他人に迷惑をかけないような管理が必要です。もし、その管理が不十分でほかのお客様にご迷惑がかかると判断されたなら、丁寧にその旨を注意し、お断りすることもできますが、きちんと管理されている場合に拒むことは出来ません。やむを得ずお断りする場合には聴覚不自由の方ですから、手話や筆記などできちんとその旨を伝えてください。盲導犬や介助犬の場合も同様です。また、身体障害者補助犬法管理手帳には、認定証や獣医師による健康管理記録がついています。それらを確認することは決して失礼なことではありません。

盲導犬の受け入れ拒否がまだ見られます！

平成 15 年 10 月中旬に公営宿泊施設に視力障害者のグループが予約を入れた後で、盲導犬 2 匹の同行を連絡すると宿泊を拒否されたことが、新聞などに報道されました。施設が古く階段が多いことや夜間の職員体制の面での対応ができないという理由でしたが、身体障害者補助犬法により特別の事情がない限り受け入れなければならないため、認識の遅れが問題となりました。ほかにもまだまだ理解不足の施設等があるようです。

盲導犬に関してはすでに昭和 56 年に厚生省（当時）から、「旅館・飲食店等の環境衛生関係営業施設においても訓練された盲導犬の場合はペットとは異なることを認識し配慮するように」との旨の通達が出されていました。身体障害者補助犬法で義務づけられたからやむを得ないと考えるより、お客様に優しいお店、愛されるお店になるよう積極的に補助犬受け入れを心がけませんか。厚生労働省は右のようなシールを配布していますので、ぜひお店の入り口に貼ってください。

身体障害者補助犬認定証
(犬)

写真 (犬) 写真 (飼養者)

姓 名 氏 名
住所 電話番号

犬 種
性別

住所 電話番号

犬 種
性別

住所 電話番号

犬 種
性別

住所 電話番号



事例 2 3 長時間待たされた食堂

昼ご飯を食べるために食堂に行きました。焼き魚定食を注文しましたが長時間待たされ、後から注文した人のほうが先に運ばれてきているので店員に苦情をいうと、忙しいからというだけで謝ろうともしませんでした。

忙しかったとはいえ、従業員がお客様からの苦情に対して真摯に受け止めて謝罪しなかったことは、深く反省しなければなりません。注文は必ずメモをとることで順番を間違えることは少なくなるでしょう。お客様から受けた注文の定食を催促されても店がまだ提供しないている状態は履行遅滞といえるでしょう。お客様から催促をされているにもかかわらず、注文の定食を提供しなかった場合はお客様から契約を解除されるだけではなく、店側に故意・過失がある場合は損害賠償を請求される場合もあります。今後はこのようなことのないように経営者は従業員の再教育を行なう必要があります。従業員自身もお客様の満足度を高めるために、普段からの心がけが強く望まれます。

なお、国際的な民間組織である ISO（国際標準化機構）が、品質管理に関する国際規格（ISO9000 シリーズ）を制定し、様々な分野で利用されています。そして、飲食店をはじめとする各種サービス業でも ISO9000 の認定を受けるところが増えています。ISO の基本的な考え方を飲食業経営に応用し、日頃から品質管理を心がけておくと、お客様からのクレームにもスムーズに対応できます。

参 考

履行遅滞

正当な理由がないのに、債務者が履行の本旨に従った給付を行なわないことを債務不履行といえます（P6）。債務不履行の種類の 1 つである「履行遅滞」は、履行が可能であるにもかかわらず、債務者が履行期を徒過して履行しない場合をいいます。

民法 412 条：債務ノ履行ニ付キ確定期限アルトキハ債務者ハ其期限ノ到来シタル時ヨリ遅滞ノ責ニ任ス

債務ノ履行ニ付キ不確定期限アルトキハ債務者ハ其期限ノ到来シタルコトヲシリアル時ヨリ遅滞ノ責ニ任ス

債権ノ履行ニ付キ期限ヲ定メサリシトキハ債務者ハ履行ノ請求ヲ受ケタル時ヨリ遅滞ノ責ニ任ス

民法 415 条：債務者カ其ノ債務ノ本旨ニ従ヒタル履行ヲ為ササルトキハ債権者は其損害ノ賠償ヲ請求スルコトヲ得
債務者ノ責ニ歸スヘキ事由ニ因リテ履行ヲ為スコト能ハサルニ至リタルトキ亦同ジ

ISO9000 P2

ISO9000 は、サービス業務の実施や管理方法を規定するシステム規格であり、実行レベルまでの管理要素を文書で記述することが要求されます。もともと ISO9000 の規格は製造業にフィットするような構成や用語になっているため、実際にサービス業にあてはめようとしてもそう簡単ではありません。ISO9000 の品質保証の考え方を十分に理解した上で、製造業との業務の違いを念頭に置きながら、規格を読み替えていく必要があります。製造業のように設備や標準化されたラインにあまり頼らないサービス業では、人の付加価値が非常に重要ですが、標準化や基準化がしにくい部分の多い業種です。そのような箇所には特に教育された人材の割当てが求められます。サービス業の ISO9000 では、教育・訓練が最も重要な要求事項なのです。

(6) 施設・設備編

事例 2 4 シンナー臭くて気分が悪くなった割烹料理店

オープンしてすぐの割烹に家族で行きました。着席した場所がシンナーのような臭いがして気分が悪くなり、何も食べないで帰宅しました。

具合が悪すぎてその場で抗議することもできませんでしたが、他にも同じ症状になった人がいたのではないのでしょうか。

オープンを急ぐあまり、壁紙等の建材や店舗内の新品の机や椅子から発散された揮発性化学物質が、店舗内に残留していたかもしれません。事例のように気分が悪くなる消費者もいますから、店舗で使用する建材はホルムアルデヒドの放散量の少ないものを使用し、オープン前やオープン後は十分換気を行なうようにしましょう。

日本の伝統工芸である漆塗りのカウンターで食事をしていて、漆にかぶれたとの苦情事例もあります。

個人の体質やその日の体調によってアレルギーの症状が異なりますので、店舗で使用する際に注意が必要です。

換気設備の設置等十分な配慮が望まれます。

参 考

建築基準法の改正

建材から発生する揮発性有機化合物が原因でアトピー性皮膚炎、鼻炎、ぜんそくなどアレルギー症状に悩む人が増えています。これらの症状はシックハウス症候群と呼ばれています。平成 15 年 7 月 1 日に建築基準法が改正され、シックハウス関連の項目が新に追加されて施行されています。居室に使用される各種建材の規制強化、防蟻剤のクロルピリホスの使用禁止、ホルムアルデヒドの使用制限などが定められたほか、換気設備の設置が義務付けられました。

ホルムアルデヒドを発散する建材を使用しない場合でも、家具からの発散があるため、原則として全ての建築物に機械換気設備の設置が義務付けられます。例えば、住宅の場合、換気回数 0.5 回 / 時以上の機械換気設備(いわゆる 24 時間換気システムなど)の設置が必要となります。

JAS 規格と JIS 規格の改正

JAS 規格や JIS 規格が改正され、建材にホルムアルデヒド放散等級区分が設けられました。改正された JAS 規格では、ホルムアルデヒドの放散量に応じる建材の各付けを、先に改正された JIS 規格と整合性をはかりマークで表示します。改正前の最高等級である Fc0 は F₀、Fc1 は F₁、Fc2 は F₂ へ移行しました。さらに Fc0 の上位等級として、ホルムアルデヒドの放散量が最も少なく、建築基準法のシックハウス対策でも使用面積の制限を受けない等級の F₀ が新に設けられました。

厚生労働省のガイドライン

厚生労働省では、シックハウス要因物質として、トルエン、キシレン、アセトアルデヒドなどを含めて現在 14 物質を特定して指針値を設定しています。

事例 2 5 通路が油で汚れていたため、転落し右手首捻挫

友人と中華料理店に行きました。友人がトイレに行く際、通路が油で汚れていたために友人が転倒して右手首を捻挫しました。店は友人が酔っていたためと謝罪せず何の対応もしません。

確かに友人と二人で瓶ビール2本は飲んでいましたが、足元がふらつくほど2人とも酔ってはいませんでした。アルコールが入っていたらあきらめないといけないのでしょうか。

お客様の飲酒より、まずは店側がこうした通常事故の発生を防止するために必要な注意義務（安全配慮義務）を果たしていたかが問題です。この業務遂行に起因して損害が発生した場合には、債務不履行責任（民法 415 条 P6）が発生すると同時に不法行為責任（民法 709 条 P25）も問題となります。

床の清掃がやや不完全でも通常なら滑って転倒するほどでもないという状況なら、お客様の飲酒が事故の原因と店が免責主張することも可能です。

飲食後の食器を引く際は、料理をお出しする時と違って、食器を重ねたり扱いが乱暴になりがちです。そうすると油混じりの残り汁が通路にこぼれて今回のような事故につながります。

また、オープンキッチン式の店ですと、調理中の油が通路にも飛んでいて床が滑りやすくなっていることもあります。床の拭き掃除はこまめにおこないましょう。

この他、通路にビール箱や食材ケースなどを置いたことで事故に繋がる場合もありますので、店内の整理整頓にも気をつけたいものです。

また、こうした場合の経済的リスクに備えて賠償責任保険への加入も検討が必要です。



事例 2 6 喫茶店内の段差で転倒、骨折

喫茶店を出ようと一緒に行っていた母が向かい側の席から立ちあがり、1～2歩右の15cmほどの段差に気付かず、うつ伏せに転倒しました。私達の席は一段高いフロアであったのですが、着席時には入口からの渡り板を通して案内され、照明も暗かったので段差があることに気づきませんでした。

母は左手が痛くて動かせず病院で診察を受けると、上腕部骨折でリハビリを含めて2ヶ月の通院治療が必要と診断されました。高齢の身にとって心身ともに大きな負担となりました。

治療費などは補償してもらえないのでしょうか。

このようにお客様が気づきにくい店内の段差など建物の構造等に不完全な点があり、事故が発生した場合には、店はおお客様に対して「土地の工作物の瑕疵による損害賠償責任」(民法717条)を負います。

店側はおお客様が転倒された時すぐに医師の診断をお勧めして、治療費等の負担が望めます。さらに、お客様が倒れられた方にも渡り板を付けるか、柵を置くなどして、段差方向への進路を遮断することや、店内の通路、ドア、トイレ等の安全点検が必要です。

また、万一に備え賠償責任保険への加入も検討が必要です。

参 考

高齢者、身体障害者が円滑に利用できる特定建築物の建築の促進に関する法律(ハートビル法 平成6年制定 平成14年改正強化)

この法律が適用される「特定建築物」とは不特定多数の者が利用する2千平方メートル以上の建物で、その建築主には出入口や廊下、階段、トイレ等を高齢者や身体障害者が円滑に利用できるようにするための措置を講ずる義務があるとされています。

高齢化が進行し、身体障害者も徐々に増加している社会を背景に、すべての人が無理なく日常生活を送ることが出来るように、法律が制定されました。以来、身体障害者や高齢者が快適に利用できる駅や公共施設、住宅の建設やまちづくりが進められています。

このような流れの中で、身体障害者や高齢者も含めて多数の人々が利用する飲食店においても、安全に通りやすい出入口や階段、通路のすべり防止、段差の解消、適切な照明や冷暖房、トイレの配慮などが求められています。

民法717条：土地の工作物の瑕疵による損害賠償責任 P32

事例 27 レストランの駐車場の車止め位置が不適切で後部追突

国道沿いにオープンしたレストランの駐車場に、1800cc の国産セダンを固定の車止めまでバックさせて止めようとしたら、塀にぶつかり後部車体に大きなキズが付きました。

店長に申し出ましたが「駐車場については無償で提供しているし『一切責任は負わない』との掲示もしているので、車の修理代の補償はできない。」と言われました。

車止め位置が原因と思われるのに納得いきません。

今回の場合、「車止め」がなければ、お客様に塀にぶつからないように注意して駐車する義務がありますが、店側が「車止め」を設置するときには車両と塀との後部間隔に注意を払う必要がありました。このように「車止め」の位置が不適切で、それが原因でお客様が損害を負った場合には、店に「土地の工作物の瑕疵による損害賠償責任」(民法 717 条)による損害賠償の支払い義務が生じます。駐車料金は無料としても、お客様からの車の修理代請求は免れないと考えます。

このような意味からも、駐車場でよく見かける「一切責任は負いません」との掲示は不適切で、文言から誤解を与えるおそれがあります。「車両の管理責任は負いません」など、盗難や接触事故などのお客様への注意を促す趣旨の掲示が望まれます。

上記事例以外にも、駐車場では「店の看板の止め具が緩み、駐車中の車に垂れ下がってきてキズがついた」「電柱の位置を変えた際に以前の電柱跡の穴に子供の足が挟まりケガをした」等、事故は少なくありません。日常の駐車場の維持管理は重要といえましょう。

参 考

土地の工作物の瑕疵による損害賠償責任

民法 717 条：土地工作物ノ設置又ハ保存ニ瑕疵アルニ因リテ他人ニ損害ヲ生シタルトキハ其工作物ノ占有者ハ被害者ニ対シテ損害賠償ノ責ニ任ス

但占有者カ損害ノ発生ヲ防止スルニ必要ナル注意ヲ為シタルトキハ其損害ニ所有者之ヲ賠償スルコトヲ要ス

家屋やブロック塀などのような土地の工作物の構造や保存に不完全な点があって、他人に損害をかけたときは、まずその工作物の占有者、次に所有者の順に損害賠償の責任を負います。



事例 28 たばこの煙が不快

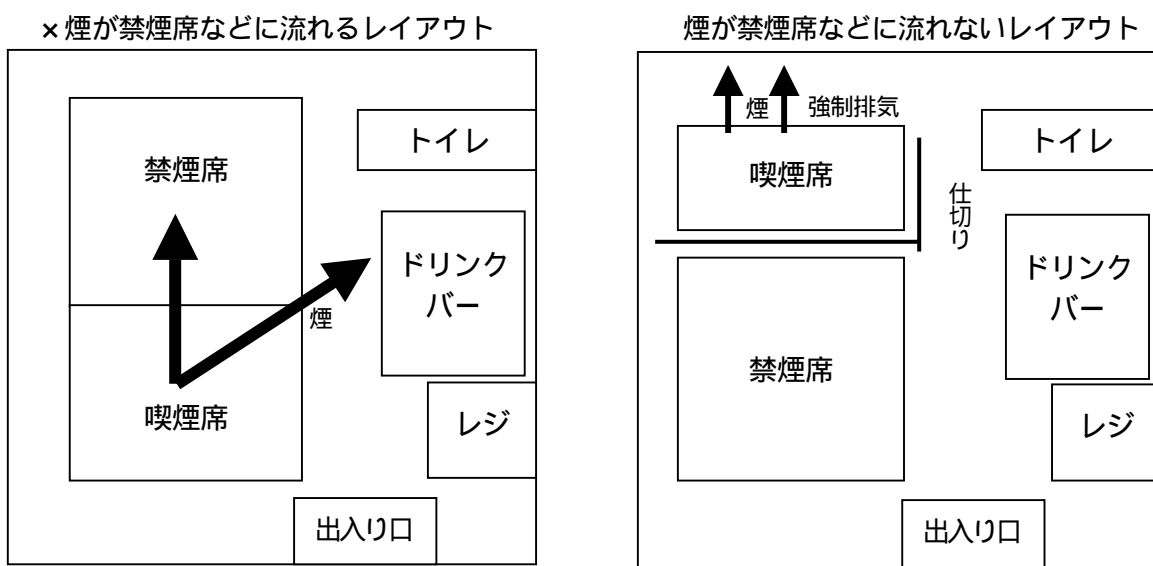
子供連れでレストランに入りました。「おたばこ吸われますか？」と聞かれたので、吸わないと答えたら、禁煙席のほうへ案内されました。ところがすぐ隣は喫煙席で、グループ数人が騒ぎながらたばこを吸い続けています。煙が私達の席に流れてきて、折角の食事が台無しでした。ウエイトレスへ苦情を伝えたのですが、ほかにお席が空いていませんと言われました。ランチの後はデザートも楽しむ予定だったのですが、こんな店ではくつろげず早々にお店を出ました。これでは禁煙席とはいえません。

以前からたばこに関しては喫煙のお客様と禁煙のお客様のお好みがあるため、このような苦情がありました。しかし、健康増進法が平成 15 年 5 月 1 日に施行され、レストランなどの多数の方が利用する施設では他人のたばこの煙を吸わされないよう必要な措置を講じる努力義務が規定されました。このお店でも禁煙席と喫煙席を分けてはいるのですが、形式だけの分離では喫煙されないお客様にもたばこの煙を吸わせてしまう「受動喫煙」の状態になってしまいます。たばこの煙は肺ガンになるリスクが高いばかりか、ぜん息や心臓病のリスク、胎児に与える影響などが指摘されていますので、もはや好き嫌いの問題ではありません。具体的な受動喫煙防止対策が必要です。最も望ましいのは完全禁煙です。分煙の場合には、店の入口から左右に分ける、小部屋に分ける、完全な強制換気を行う、ランチタイムは完全禁煙にするなどの方法が考えられますので、改装などのハード面と時間差運用などのソフト面から対策を考えてください。

なお、調理しながらたばこを吸うスタッフを見かけますがこのような態度は論外です。

参 考

健康増進法 (P40)



5. トピックス

(1) インターネット掲示板対策

IT 時代をむかえ、インターネットは飲食店においても重要な販売促進ツールとなりました。その一方で、情報の共有化や匿名性などのインターネットの特性が悪用され、掲示板などで事実無根の書き込みをされる被害も発生しています。これからは営業者もネット被害に対する対策が必要です。

飲食店の経営者ですが、インターネットの掲示板に当店を名指して、事実無根の書き込みがされていました。「髪の毛がスープに入っていたのに謝罪もせず、接客対応が最悪」「料理は高いばかりでまずい。インスタント食品を使っているようだ」などですが、全く心当たりはありませんし、書き込んだ方の見当もつきません。ほかのお客様に指摘されて初めて気がつきました。どうすればよいでしょうか。

発言削除を要請しましょう

まずは、その掲示板のあるホームページの管理者へ発言の削除を求めましょう。管理者の住所・氏名が分かっている場合は E メールと共に内容証明郵便等でも通知しましょう。

ホームページ管理者がわからなかったり、削除を申し入れても応じない場合は、そのホームページを管理しているプロバイダに対して削除の申し入れをします。

こうした書き込みは名誉毀損にあたり、民法上の不法行為（民法 709 条）となりますので、削除に応じなければ、管理者やプロバイダに損害賠償の請求（民法 710・723 条）も考えられます。

参 考

特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律
(通称：プロバイダ責任制限法)

プロバイダ等が権利を侵害するおそれのある書き込み等を削除したり、削除しなかった場合の損害賠償責任が制限されことを定めた法律です。この法律の施行で(社)テレコムサービス協会がその運用ガイドラインを作成し、ホームページで書き込み削除を申し入れるフォームも掲載されています。(<http://www.telesa.or.jp>)

また、一定の要件を満たせば、プロバイダに発信者(書き込み者)情報の開示を請求することもこの法律で可能となりました(4条)。

名誉毀損行為や侮辱行為は犯罪ともなりますので、警察に通報し捜査されれば、発信書き込み者が特定できる場合もあります。

管理者が削除依頼に応じない時には、裁判所に仮処分申請を行うこととなります。

名誉を傷つけられたときの損害賠償

民法 710 条 (P25) により慰謝料請求も可能です。

民法 723 条：他人ノ名誉ヲ毀損シタル者ニ対シテハ裁判所ハ被害者ノ請求ニ因リ損害賠償ニ代ヘ又ハ損害賠償ト共ニ名誉回復スルニ適当ナル処分ヲ命スルコトヲ得

被害者は金銭による損害賠償の代わりに、あるいは金銭による損害賠償と併せて新聞等に謝罪広告を出すなどの名誉を回復する方法も請求できます。

(2) SARS対策

SARS(重症急性呼吸器症候群)は、SARSコロナウイルスを病原体とする新しい感染症で38度前後の急激な発熱が特徴の新型肺炎です。平成14年11月に中国広東省で流行し、平成15年2月には東南アジアやカナダにも拡がり多数の死者が出たため世界中で大きな問題になりました。4月にWHOは新種のコロナウイルスと断定し5月にはハクビシンなど野生動物のもつコロナウイルスとの関連が指摘されました。日本では観光旅行に来た外国人医師が感染していたため、医師が参加したツアーのバス運転手や宿泊先旅館、レストラン等で大問題になりました。幸い日本では感染者を出さずに終息しました。しかし、平成15年の冬にも中国で感染者がでています。平成15年10月には、感染症予防法に基づき、もっともリスクの高い1類感染症に指定されました。SARSに感染した場合、無症状であっても飲食業に従事することはできません。なお、中国での感染源としてはコロナウイルスに感染しているハクビシンなどの野生動物料理との関連が疑われています。

SARS対策のポイントは?

SARSについての正しい知識をもつ

「飛沫感染」と「接触感染」で感染します。感染者の咳やくしゃみと共に吐き出されるウイルスを含む飛沫を、近くの人が直接吸い込んで感染したり、患者との同居や看護、介護などにより濃厚接触した家族や医療従事者などが感染したケースが多いようです。飛沫は通常1~2メートル以内に飛散し、空気より重いので空気中に漂うことはないの、「空気感染」はしないと考えられています。飛沫が落下して付着した物の表面を手で触り、その手で目、口、鼻などの粘膜に触れた場合には感染の可能性があります。2日~10日、平均5日程度の潜伏期間を経て発症します。潜伏期あるいは無症状期における他への感染力はない、あったとしても極めて弱いと考えられています。

マスクを付ける。手をよく洗う。毎日体温を測り報告する。SARS流行地域に旅行しない。

日常業務の中ですぐにできることを実行する。

責任者を定める。情報を収集する。健康管理を徹底する。

正しい清掃・消毒方法を守る。

清掃・消毒の際は必ずマスク・ゴム手袋などで防御し、作業後は十分な手洗いとうがいを。消毒液の希釈方法、使用方法を守る

SARS流行期の対応を決めておく。

SARS感染者がでた場合の対応を決めておく。

詳細は 全国生活衛生営業指導センターのホームページの衛生情報参照

<http://www.seiei.or.jp>

「生活衛生関係営業のみなさんへ：みんなのできるSARS対策」

「旅館等の生活衛生関係営業における重症急性呼吸器症候群(SARS)

感染防止対策のための自主管理マニュアル」

- ・厚生労働省ホームページ (<http://www.mhlw.go.jp>)
- ・国立感染症研究所ホームページ (<http://idsc.nih.go.jp>)

(3) そのほかの感染症

BSE(牛海綿状脳症) 鳥インフルエンザなどが発生するたびに、消費者は買わない、食べないなど極端な行動を取りがちです。しかし、飲食店としてはそれぞれの病原体の特徴を知り冷静に対処すると共に、保健所などの公衆衛生機関と連携を密にして情報収集に努め、食材の納入記録などを確実にして情報をわかりやすくお客様に提供し、安心してお料理を楽しんでいただきましょう。基本的には 食材の履歴を管理し記録する、従業員の健康管理をする、日常の手洗い、殺菌消毒、温度管理などの衛生対策を怠らない、などの日常の衛生管理が感染症対策にも有効です。

BSE(牛海綿状脳症)

感染性のあるタンパク質のプリオンが正常なタンパク質に感染しておきる病気をプリオン病と呼びます。これまでよく知られた細菌、ウイルス、寄生虫などの病原体の概念とはかなり違うので対応が難しくパニックを引き起こしがちです。

200年以上も前から羊や山羊に発生していたスクレイピーもプリオン病です。20年ほど前からイギリスで牛が攻撃的になり歩行困難になり死に至る例が確認され、脳がスカスカのスポンジ状になっていたためにBSE(牛海綿状脳症)と名付けられました。スクレイピーにかかった羊の肉骨粉を牛の餌に混ぜたためと推測されました。

その後世界中で発生し各国で様々な対策がとられていますが、国により差がみられます。

日本では牛肉トレーサビリティ法(P39) 牛海綿状脳症対策特別措置法などが制定され、全頭検査などの対策もとられています。また、異常なプリオンが存在する可能性のある特定危険部位を除去するため、屠畜・解体時にすべての牛の頭部(舌、頬肉を除く) せき髄及び回腸遠位部は800以上で焼却されるとともに、食用肉等が汚染されないような処理が義務づけられています。また、平成16年2月16日からはBSE発生国の牛せき柱の食品使用等が禁止されました。

鳥インフルエンザ(高病原性鳥インフルエンザ)

鳥類のインフルエンザは「鳥インフルエンザ」と呼ばれ、このうちウイルスの感染を受けた鳥類が死亡し、全身症状などの特に強い病原性を示すものを「高病原性鳥インフルエンザ」と呼びますが、(人ではなく)鳥に対して強い病原性があるという意味であり、家畜伝染病予防法(P40)の法定伝染病です。(人の)感染症予防法ではA型肝炎などと同様レベルの4類感染症に指定されています。

平成16年に日本で高病原性鳥インフルエンザが発生しました。発生した養鶏場の鶏はすべて処分され、周辺の養鶏場からは鶏肉もたまごも出荷停止・移動停止となりました。鶏肉やたまごを食べて人が感染することはありませんが、家禽の伝染病として鳥類への感染拡大を防ぐための措置です。また、鶏の飼育や屠殺にかかわる人は感染のおそれがあります。人が感染しても一般には結膜炎や軽い呼吸器症状が多いのですが、死亡者もいますので注意が必要です。たまたまヒトインフルエンザウイルスに感染しているときに鳥インフルエンザウイルスにも感染するとウイルス遺伝子の再集合がおこり、新型インフルエンザが発生する可能性があるといわれています。生きた鳥類を扱う人は注意が必要なので、飲食店の方も、地鶏の生産地まで商談に行くなどの場合には充分注意してください。

6. 飲食業をめぐる判例

(1) ジュースの中の異物による負傷と製造物責任

(P6 参照)(名古屋地方裁判所平成 11 年 6 月 30 日判決 控訴後和解)

(2) 輸入瓶詰オリーブによる食中毒と製造物責任

(東京地方裁判所平成 13 年 2 月 28 日判決 確定 判例タイムズ 1068 号 P181)

レストランで発生した瓶詰オリーブによる食中毒事故について、瓶詰オリーブから検出されたボツリヌス菌およびその毒素は瓶の開封前から存在していたことが推認されるとして、瓶詰オリーブ輸入業者の製造物責任法に基づく損害賠償責任を認めたが、レストランの経営者については責任を否定した。

(3) イシガキダイ中毒事件と製造物責任

(東京地方裁判所平成 14 年 12 月 13 日判決 控訴「国民生活」2004 年 2 月号参照)

割烹料亭で調理されたイシガキダイのアライ、兜の塩焼き等の料理を食ベシガテラ毒素を原因とする食中毒が発生した場合に、イシガキダイ料理は、製造物責任法にいう加工に当たり、シガテラ毒素を含んでいたという「欠陥」を有していたとして料亭経営者らの責任が認められた。

この裁判では、料亭で調理された刺身などの料理が、製造物責任法でいう「加工」にあたるか否かという点が大きな争点であった。また、シガテラ中毒はプランクトンが産生するシガトキシンなどの自然毒が食物連鎖により魚に蓄積され、人が摂取して発症するものであり、原因となる魚は 200 種にものぼるといふが、イシガキダイがシガテラ中毒原因になることはほとんど知られていなかったことから、開発危険の抗弁なども主張されたが棄却され、料亭経営者に厳しい判決となった。

(4) 宴会のキャンセル料と消費者契約法

(P20 参照)(東京地方裁判所平成 14 年 3 月 25 日控訴審確定)

(5) 歌舞伎俳優フグ中毒死事件(刑事事件・業務上過失致死・ふぐ取扱条例違反)

(最高裁判所第二小法廷昭和 55 年 4 月 18 日決定)

食通で知られる歌舞伎俳優が自らトラフグの肝臓を所望したため、フグ調理師免許をもつ料理人が肝臓数切れを真水で洗い、塩をかけてもみ、ぬかを入れた湯で一時間位ゆがき、さらに真水の湯で 20 分ゆがいて提供したが、客がフグ中毒になり翌日死亡した事案での刑事事件。フグ取扱条例違反では争いはないが、業務上過失致死罪に関して死亡結果の予見可能性が争われた。第 1 審有罪。控訴審も予見可能性ありとして有罪だが、食通顧客の事情などを考慮しやや減刑。フグ中毒事件を無罪にした先例と矛盾すると上告したが、最高裁は、事案が異なり上告理由なしとした上で、トラフグの肝を提供すれば客はフグ中毒を起こすことに予見可能性があったとの判断に問題無しと判示。

7. 関連法規等

(1) 食品安全基本法

目的(第1条)

食品の安全性の確保に関し、基本理念を定め、関係者の責務及び役割を明らかにするとともに、施策の策定に係る基本的な方針を定めることにより、食品の安全性の確保に関する施策を総合的に推進

基本理念(第3条~5条)

国民の健康の保護が最も重要であるという基本的認識の下に、食品の安全性の確保のために必要な措置が講じられること

食品供給行程の各段階において、食品の安全性の確保のために必要な措置が適切に講じられること

国際的動向及び国民の意見に配慮しつつ科学的知見に基づき、食品の安全性の確保のために必要な措置が講じられること

食品関連事業者の責務(第8条)

基本理念にのっとり、食品の安全性の確保について一義的な責任を有することを認識し、必要な措置を適切に講ずる・正確かつ適切な情報の提供に努める・国等が実施する施策に協力する

(2) 食品衛生法

平成15年5月30日に食品衛生法が大幅に改正されました(施行時期は3段階に分かれ、一部は8月29日から施行されています)。今回の改正は以下の三つの視点に基づいて行われ、食品の安全性確保のための施策が強化されています。

国民の健康の保護のための予防的観点に立った、より積極的な対応

事業者による自主管理の促進

農林水産物の生産段階の規制との連携

飲食業も食品等事業者として、より一層の安全確保の努力が要求されています。

具体的な責務規定としては、仕入先の名称など必要な情報を記録、保存するよう努めなければならないことや、食中毒発生時にその記録を国や自治体へ提供、販売食品の廃棄など措置を適確、迅速に行うよう努めなければならないなどが定められています。なお、中小事業者(飲食店営業については資本・出資額3億円以下または従業員300人以下)は記録の作成保存が期待されると言う表現にとどまっていますが、品質管理の面からも記録に努めた方がよいでしょう。

食品衛生法第1条の3第2項の食品等事業者の記録の作成及び保存に係る指針(ガイドライン)

~飲食店営業者の記録の保存期間~販売後1~3ヶ月

以上の期間を目安に、取り扱う食品の消費期限または賞味期限に応じて、合理的な期限を設定すること

~飲食店営業者の記録の内容~

食品等の品名

食品等の保管温度(保存基準の定められているものに限る。)を確認した場合の当該記録

食品等の仕入元の名称及び所在地

製品又は加工品のロットが確認可能な情報

仕入年月日

仕入量(仕入元毎、1日又は1回毎、内容量を含む)

仕入時の検品を実施した場合の当該記録(外観・表示・温度等)

保管及び運搬業者名

(3) 牛の個体識別のための情報の管理及び伝達に関する特別措置法(牛肉トレーサビリティ法)

平成15年6月に公布され12月1日から施行されました。牛海綿状脳症(いわゆるBSE)の蔓延を防止するために牛一頭ごとに個体識別台帳を作成し、誕生日や飼養施設、管理者などを個体識別番号で管理するものです。なお、とさつ後の流通・消費段階まで管理できるようパックされた牛肉や牛肉料理などにも牛の個体識別番号が表示されますが、この義務づけは平成16年12月1日からです。これにより、牛肉料理が主体の料理店(特定料理提供業者として政令で定める者)では、提供時点でも個体識別表示が義務づけられました。

「特定料理」: 牛の肉を主たる材料とする料理であって、政令で定められたものです。

現在、政令では「焼き肉、しゃぶしゃぶ、すき焼き及びステーキ」が定められています。

「特定料理提供業者」: 特定料理の提供の事業を行う者であって政令で定める要件に該当するものであり、次の各号のいずれにも該当するものが定められました。

一 料理の提供を主たる事業としていること。

二 その者の提供する料理が主として特定料理であること。

表示方法

特定料理提供業者は、特定料理(特定牛肉を主たる材料とするものに限る。以下同じ。)の提供をするときは、農林水産省令で定めるところにより、当該特定料理又はその店舗の見やすい場所に、当該特定料理の主たる材料である特定牛肉に係る牛の個体識別番号を表示しなければならない。

牛の個体識別台帳記載事項

- 一 個体識別番号
- 二 出生又は輸入の年月日
- 三 雌雄の別
- 四 輸入された牛以外の牛については、母牛の個体識別番号
- 五 輸入された牛については、輸入した者の氏名又は名称及び住所
- 六 管理者の氏名又は名称及び住所並びにその管理の開始の年月日
- 七 牛の飼養のための施設の所在地及び当該飼養施設における飼養の開始の年月日
- 八 とさつ、死亡又は輸出の年月日
- 九 その他農林水産省令で定める事項

(4) 感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律(感染症予防法)

伝染病予防法が全面改正され、患者の人権尊重と感染症への迅速で適切な対応を目的にして平成10年に公布されました。過去にハンセン病やHIV感染者等に対するいわれのない差別や偏見が存在した事への反省と、国際化に伴い感染症対策の変更が必要になったためです。新興伝染病の対策などの面から平成15年にも大きく改正されています。

感染症は1類、2類、3類、4類、5類感染症、指定感染症及び新感染症に分類されています。

1類、2類、3類の感染症患者と、無症状の病原体保有者(キャリア)は、感染症を公衆にまん延させるおそれがあるまでの期間は飲食業などの業務に従事することはできません。

「1類感染症」エボラ出血熱、クリミア・コンゴ出血熱、重症急性呼吸器症候群(病原体がSARSコロナウイルスであるものに限る。)痘そう、ペスト、マールブルグ病及びラッサ熱

「2類感染症」急性灰白髄炎、コレラ、細菌性赤痢 ジフテリア、腸チフス及びパラチフス

「3類感染症」腸管出血性大腸菌感染症 4類ほかは略

(5) 家畜伝染病予防法

家畜の伝染病の発生を予防し、まん延を防止することにより畜産の振興を計ることが目的の法律です。感染する家畜の種類と共に口蹄疫、狂犬病、炭疽、馬伝染性貧血、伝達性海綿状脳症（牛、めん羊、山羊、水牛、しか）、豚コレラ、家きんコレラ、高病原性鳥インフルエンザ、ニューカッスル病など 26 種類が法定伝染病として指定されています。そのほかに省令指定された届出伝染病や、新疾病を発見した場合の獣医師の届出義務などが規定されています。

法定伝染病に家畜がかかったときは所有者は速やかな届け出や隔離の義務がありますが、高病原性鳥インフルエンザ対策としてこれらの義務が強化されました。なお、一般に病原体の性質として、決まった動物種に感染する宿主特異性がありますからすべての動物の病気がヒトにも病気を引き起こすわけではありません。ヒトに影響を与える病気が人畜共通感染症（動物由来感染症）です。

(6) 健康増進法

たばこの煙により、肺がん、喉頭がん、心臓病、脳卒中、肺気腫、喘息、歯周病などのリスクが高まると指摘されています。また、妊婦の喫煙では、流産、早産、低出生体重児などが増えるとの報告もあります。しかし、たばこの悪影響は、喫煙者本人よりも周囲の人が吸わされる「受動喫煙」の方が問題です。たばこの先から出る煙（副流煙）のほうが、喫煙者本人が吸い込む煙（主流煙）より有害物質が多く含まれているからです。さらに、受動喫煙の乳幼児への影響として、喘息、気管支炎、赤ちゃんの突然死などが知られています。

そこで、平成 15 年 5 月に「受動喫煙の防止」が明記された健康増進法が施行されました。

飲食店その他の多数の者が利用する施設では他人のたばこの煙を吸わされないよう必要な措置を講じる義務規定が設けられました。分煙や禁煙などの措置を講じましょう。同じフロア内で分煙する場合には、出入り口、トイレ、レジなどへの道筋で受動喫煙しないよう配置を考慮しなければなりません。

詳しくは <http://www.mhlw.go.jp/topics/tobacco/main.htm>

厚生労働省健康局総務課生活習慣病対策室

第二十五条 学校、体育館、病院、劇場、観覧場、集会場、展示場、百貨店、事務所、官公庁施設、飲食店その他の多数の者が利用する施設を管理する者は、これらを利用する者について、受動喫煙（室内又はこれに準ずる環境において、他人のたばこの煙を吸わされることをいう。）を防止するために必要な措置を講ずるように努めなければならない。

(7) 身体障害者補助犬法（平成 14 年 5 月公布・平成 15 年 10 月全面施行）

身体障害者補助犬の育成及びこれを使用する身体障害者の施設等の利用の円滑化を図り、もって身体障害者の自立及び社会参加の促進に寄与することを目的に制定されました。

身体障害者補助犬とは、盲導犬、介助犬及び聴導犬をいいますが下記の通り認定されています。

ア 盲導犬とは、道路交通法で定める盲導犬であって、厚生労働大臣が指定した法人から認定を受けている犬（当分の間は、国家公安委員会が指定した法人から認定を受けている犬）

イ 介助犬とは、肢体不自由により日常生活に著しい支障がある身体障害者のために、物の拾い上げ及び運搬、着脱衣の補助等肢体不自由を補う補助を行う犬であって、厚生労働大臣が指定した法人から認定を受けている犬

ウ 聴導犬とは、聴覚障害により日常生活に著しい障害がある身体障害者のために、ブザー音、電話の呼出音等を聞き分け、その者に必要な情報を伝え、及び必要に応じ音源への誘導を行う犬であって、厚生労働大臣が指定した法人から認定を受けている犬

このような身体障害者補助犬を身体障害者が同伴して利用する場合は、公共の施設や飲食店などの不特定多数の者が利用する施設は拒んではなりません。

なお、認定された犬は省令に基づいて訓練を受け、身体障害者補助犬である旨の表示が義務づけられています。また、同伴・使用する身体障害者は補助犬が他人に迷惑を及ぼすことがないように管理し、犬の健康管理・衛生管理も義務づけられています。

(8) 高齢者、身体障害者等が円滑に利用できる特定建築物の建築の促進に関する法律（ハートビル法）

平成 15 年 4 月に新設・改装するホテルなどにバリアフリー対応を義務づける新法（改正ハートビル法）が施行されました。「特定建築物」を新築や改築する場合にはバリアフリー対応をすることが努力目標としてあげられ、その中でも「特別特定建築物」として政令で定められた場合には必ず守る義務があります。現在は、2000 m²以上のホテルやデパートなどですが、地方自治体の条例により面積規制を厳しくするなど可能です。今後の高齢社会にむけては、不特定かつ多数の人が集まるところなどではそれら規制を先取りしたバリアフリー対応が望まれます。

特定建築物：学校、病院、劇場、観覧場、集会場、展示場、百貨店、ホテル、事務所、共同住宅、老人ホームその他の多数の者が利用する政令で定める建築物又はその部分をいい、これらに附属する特定施設を含むものとする。

(9) 食品循環資源の再生利用等の促進に関する法律（食品リサイクル法）

平成 13 年 5 月 1 日に施行され、飲食店営業など食品関連事業者が、食品廃棄物等の発生の抑制、再生利用、減量に取り組むことが求められています。基本方針として、平成 18 年度までに年間排出量の 20%削減の数値目標が立てられました。年間排出量 100 t 以上の事業者が目標を達成できなければ「取り組みが著しく不十分」として勧告・命令の対象になります。100 t 未満の事業者は指導・助言の対象にとどまりました。

(10) 消費者契約法

平成 13 年 4 月 1 日に施行され、消費者と事業者の間のすべての契約（労働契約を除く）に適用されます。消費者と事業者の間には情報力や交渉力の格差があることを前提に、消費者と事業者の間のルールとして制定されました。

事業者の不適切な行為（1 不実告知、断定的判断、故意の不告知、2 不退去、退去妨害）により自由な意思決定が妨げられたこと（1 誤認、2 困惑）によって結んだ契約を取消することができます。消費者が結んだ契約において、消費者の利益を不当に害する一定の条項の全部又は一部が無効になります。（内閣府・消費者の窓 <http://www.consumer.go.jp/>）

第一条 この法律は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力の格差にかんがみ、事業者の一定の行為により消費者が誤認し、又は困惑した場合について契約の申込み又はその承諾の意思表示を取り消すことができることとするとともに、事業者の損害賠償の責任を免除する条項その他の消費者の利益を不当に害することとなる条項の全部又は一部を無効とすることにより、消費者の利益の擁護を図り、もって国民生活の安定向上と国民経済の健全な発展に寄与することを目的とする。

第三条 事業者は、消費者契約の条項を定めるに当たっては、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が消費者にとって明確かつ平易なものになるよう配慮するとともに、消費者契約の締結について勧誘をするに際しては、消費者の理解を深めるために、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容についての必要な情報を提供するよう努めなければならない。

(1 1) 製造物責任法 (P L 法)

製品の欠陥によって生命、身体又は財産に損害を被ったことを証明した場合に、被害者は製造会社などに対して損害賠償を求めることができる法律です。過失の有無に関わらず、欠陥の有無による責任です。(内閣府・消費者の窓 <http://www.consumer.go.jp/>)

第一条 この法律は、製造物の欠陥により人の生命、身体又は財産に係る被害が生じた場合における製造業者等の損害賠償の責任について定めることにより、被害者の保護を図り、もって国民生活の安定向上と国民経済の健全な発展に寄与することを目的とする。

第二条 この法律において「製造物」とは、製造又は加工された動産をいう。

2 この法律において「欠陥」とは、当該製造物の特性、その通常予見される使用形態、その製造業者等が当該製造物を引き渡した時期その他の当該製造物に係る事情を考慮して、当該製造物が通常有すべき安全性を欠いていることをいう。

(1 2) 不当景品類及び不当表示防止法 (景品表示法)

商品や役務 (サービス) の取引に関して不当な景品提供や表示による顧客の誘引を防止して、公正な競争を確保することにより、一般消費者の利益を保護することを目的として昭和 37 年に公布されました。平成 15 年には商品の内容 (効果、性能等) について著しく優良であると示す表示につき、公正取引委員会が表示の裏付けとなる合理的な根拠の提出を事業者に要求できるよう法律が改正されました。また、電子商取引に関する表示についてもガイドラインがだされ、運用が強化されています。

不当な表示は禁止されています (4 条)

1. **優良誤認 (4 条 1 号)** 商品又は役務の品質、規格その他の内容についての不当表示
内容について、実際のものより著しく優良であると一般消費者に誤認される表示
例) 実際にほとんどの高低を機械設備で作った麺であるのに「手打ち」と表示
内容について、競争業者に係るものより著しく優良であると一般消費者に誤認される表示
例) 日本一おいしいラーメン店の表示
2. **有利誤認 (4 条 2 号)** 商品または役務の価格その他の取引条件についての不当表示
取引条件について、実際のものより取引の相手方に著しく有利であると一般消費者に誤認される表示
例) 実際にだされる実物に対して余にも立派に見える食堂のサンプル
取引条件について、競争事業者に係るものより取引の相手方に著しく有利であると一般消費者に誤認される表示
例) 日本一新鮮なネタで日本一安い寿司の表示
3. **誤認されるおそれのある表示 (4 条 3 号)**
商品または役務の取引に関する事項について一般消費者に誤認されるおそれがあると認められ公正取引委員会が指定する表示
現在指定されているもの
無果汁の清涼飲料水等についての表示
商品の原産国表示に関する不当な表示
例) 実際は千葉県産の牛肉使用なのに「松阪肉のすきやき」の表示
消費者金融の融資に指標に関する不当な表示
不動産のおとり広告に関する表示
おとり広告に関する表示

苦情対応カード（様式）

苦 情 対 応 カ ー ド

受付番号	受付年月日	受付方法 即時店頭 電話 文書	ご意見箱 電子メール 次回来店時	緊急性 食中毒 保健所指導 その他緊急	内容 安全・衛生・品質・機能 価格・料金 表示・広告 販売方法、契約・解約 接客対応 施設・設備	
苦情申出者	ご氏名	ご住所		e-メール		
	お電話	性別 男 女	年代	職業		
苦情対象品	料理名	金額 ¥	接客担当者	調理担当者		
	苦情品名	製造元 店内製造・半調理品	製造・関係社名	その他関係者		
苦情内容					受付	店長確認
処 理 ・ 対 策	初期対応				担当者	店長確認
	原因究明				担当者	店長確認
	対策1				担当者	店長確認
	対策2				担当者	店長確認
備考					原材料管理カード No	

食品関連各全国生活衛生同業組合連合会からのメッセージ

食品関連生活衛生同業組合連合会は一般飲食業、喫茶店営業、社交業、めん類業、すし店業、中華料理業、料理業の7業種に分類されております。

各年度それぞれの連合会においては、消費者擁護に資するための事業を積極的に実施しその効果も年々向上しているところでありますが、昨今の食に関する安全性の確保には、牛海綿状脳症（BSE）及び鳥インフルエンザ等の発生により、高まる消費者への信頼性に的確に応えるため、安心を最優先としたサービスの向上に努めているところであります。

今般、（財）全国生活衛生営業指導センターにおいて改訂された本苦情対応手引書では、わかりやすい消費者の方々から寄せられた最新の苦情事例等を交え、解説に加え法的な根拠も記載されております。

近年の国民の健康と食に関する検討が現在厚生労働省内において活発に議論されており、外食を担う私ども生活衛生業界はこれらに対し積極的な対応が求められております。

例えば健康増進法による受動喫煙防止対策では分煙化を推進していかなければなりません。

全国飲食業生活衛生同業組合連合会が本年実態を調査したところによりますと、8割が未対策であることがわかりました。

飲食店営業のサービスの向上を図るためには、近年、更に多様化する消費者ニーズに応えるため苦情に対する丁寧・迅速な対応が必要不可欠であります。

苦情を信頼に結びつけることにより経営者及び従業員個々の危機管理意識が向上されるものと考えられます。

本苦情対応手引書が、貴店の営業活動の一助として幅広く活用されますことを願う次第であります。

平成16年3月

全国麺類生活衛生同業組合連合会	理事長	鵜飼 良平
全国飲食業生活衛生同業組合連合会	会長	田中 清三
全国すし商生活衛生同業組合連合会	会長	森 茂雄
全国喫茶飲食生活衛生同業組合連合会	会長	阿部 肇
全国中華料理生活衛生同業組合連合会	会長	白木 信平
全国社交飲食業生活衛生同業組合連合会	会長	肥田木克亮
全国料理業生活衛生同業組合連合会	会長	平井 照二

索引

A～Z

BSE・・・36, 39
HACCP・・・2
ISO9000・・・2, 28
JAS・・・15, 29
JIS・・・2, 29
PL法・・・1, 6, 7, 37, 42
SARS・・・35
SSL・・・24

あ

アレルギー・・・7
安全配慮義務・・・8, 30
慰謝料・・・7, 8, 25, 34
インターネット・・・19, 20, 21, 22, 24, 34
ウイルス・・・9
牛の個体識別のための情報の管理及び伝達に関する特別措置法
牛肉トレーサビリティ法

か

過失相殺・・・25
確認画面に関するガイドライン・・・21
隔地者間取引・・・19
家畜伝染病予防法・・・36, 40
感染症予防法・・・39
危害分析重要管理点 HACCP
寄託契約・・・26
揮発性化学物質・・・29
キャリアオーバー・・・7
キャンセル・・・20, 21
休業補償・・・8
牛肉トレーサビリティ法・・・15, 36, 39
苦情対応システム・・・3
クレジットカード・・・12, 23
黒豚・・・15
クーポン券・・・17
掲示板・・・34

景品表示法・・・10, 15, 17, 18, 42
健康増進法・・・33, 40
建築基準法・・・29
懸賞・・・18
個人情報保護法・・・24
個体識別番号・・・15
誇大広告・・・22
誤認・・・10, 17, 42
公正競争規約・・・15
公正取引委員会・・・18
高齢者、身体障害者が円滑に利用できる特定建築物の建築の促進に関する法律 ハートビル法
コンプライアンス・・・2

さ

サービス料・・・13, 16
債務不履行・・・6, 22, 30
錯誤・・・13, 14, 21
シックハウス症候群・・・29
使用者責任・・・8, 25
支払用カード電磁的記録情報取得罪・・・23
受動喫煙・・・33, 40
場屋・・・26
消費者契約法・・・20, 22, 37, 41
消費税・・・10, 11, 16, 17
食中毒・・・2, 37
食肉公正競争規約・・・15
食品リサイクル法・・・41
食品安全基本法・・・1, 38
食品衛生法・・・1, 7, 38
スキミング・・・23
身体障害者補助犬法・・・27, 40
製造物責任法 PL法

た

チャージバック・・・23
駐車場・・・32
通信販売・・・22
電子契約法・・・19, 21

土地の工作物の瑕疵による損害賠償・・・31, 32
特定建築物・・・31, 41
特定商取引法・・・22
特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報開示に関する法律 プロバイダ責任法
特定料理・・・39
独占禁止法・・・18
鳥インフルエンザ・・・9, 36

な

日本工業規格 JIS
農林物資規格及び品質表示の適正化に関する法律 JAS

は

ハートビル法・・・31, 41
排除命令・・・18
品質管理システム・・・2
不正アクセス禁止法・・・24
不当景品類及び不当表示防止法
景品表示法
不当表示・・・15, 17, 18
不法行為・・・25, 30
プロバイダ責任制限法・・・31
紛失・・・26
法令遵守 コンプライアンス

ま

名誉毀損・・・34
銘柄牛・・・15

ら

履行遅滞・・・28

わ

和牛・・・15