

生活関連サービス情報

「健康管理食の宅配サービス」要約

この調査は、サービス情報提供業務として、まだ十分情報が行き渡っていないと思われるサービスに関しての情報を提供するとともに、同種のサービスを比較することにより消費者が利用する際の参考となることを目的としている。

・ 健康管理食宅配サービスとはどのようなものか

1 健康管理食宅配サービス登場の経緯

夕食の材料などを家庭へ届けるサービスは、「食材宅配サービス」「惣菜宅配」など、さまざまな名称で呼ばれ昭和 40 年代から始まった。これらは、主にあらかじめ定められたメニューの中から注文し、毎日必要な分の食材料が届けられるというシステムになっている。その後、高度経済成長と生活様式の変化に伴って急速に伸び事業者も増え、食材料だけでなく調理済みの食事の宅配も行われるようになってきた。

一方、生活習慣病の増加が社会的な関心を集めている。食生活と疾病の関係については多くの指摘がなされており、生活習慣病の治療には毎日の食事における食事療法が運動や薬とともに重要になってくる。しかし、食事療法にはそれなりの知識や技術が必要で、長く続けなくてはならないので精神的に負担感を感じることもあるようだ。そのような背景から、昭和 60 年代に入ると通常の食材料や食事のほかに自宅での食事療法を必要とする人たちが利用できる食材料や食事セットの宅配サービスも行われるようになってきた。

2 健康管理食の定義

食事療法に利用できる食品としては、すでに厚生労働省許可の特別用途食品(糖尿病食調整用組合わせ食品)などがあるが、宅配食品においても適切なエネルギー摂取等の細かな配慮が求められることから、厚生労働省(当時厚生省)により専門家や事業者による「食事療食用宅配食品適正化検討会」が立ち上げられ、平成 6 年には「糖尿病者用宅配食品栄養指針」、平成 7 年には「食事療食用宅配食品栄養指針」等がまとめられた。この指針には、食事療食用宅配食品としてふさわしい食事の栄養バランス、1日に少なくとも2食以上を提供されること、必要表示事項などのほか、利用者相談部門や食事療法についての適切な指導助言が受けられる医療機関または医師の確保など会社としての体制整備の必要性などが記されている。

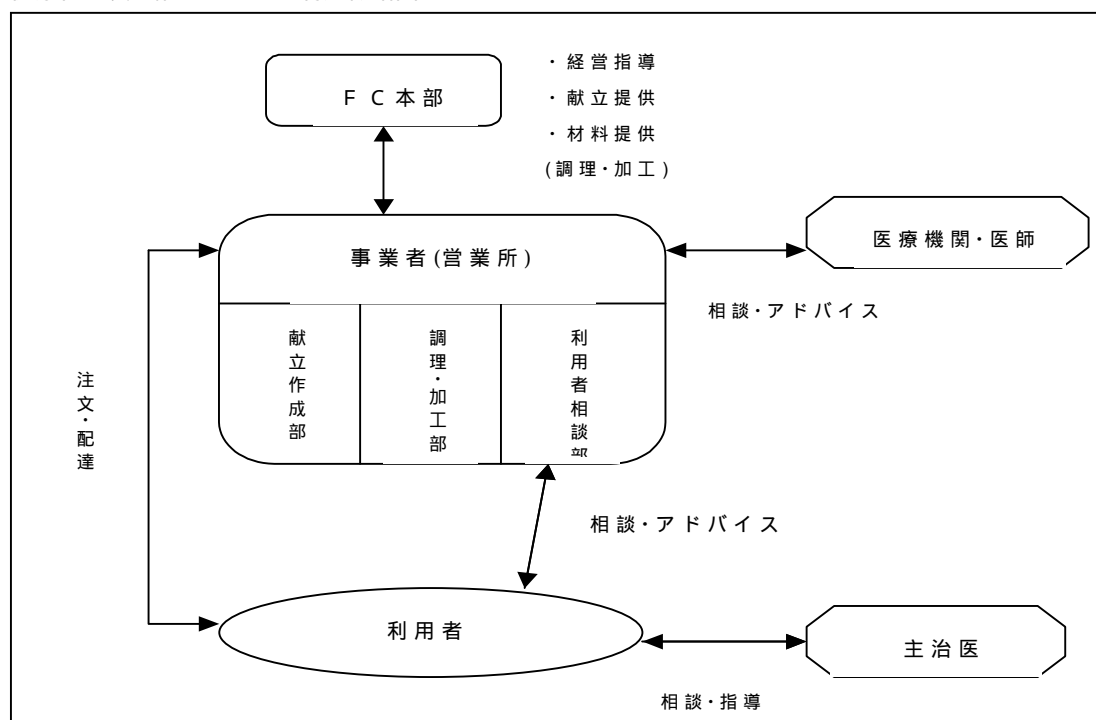
今回は、これらの食事療食用宅配食品や特別用途食品に加え、食事の内容面を中心に

もう少し範囲を広くとらえ、生活習慣病予備軍といわれる肥満の人などが健康的な意味でのダイエットに利用できる食材や食事のセットまでを含めて「健康管理食」と呼ぶこととする。そのため、いわゆる「治療食」とは異なる表現にした。

3 健康管理食宅配サービスのシステム概要

健康管理食宅配サービスを利用する場合のシステム概略を説明すると図のようになる。

健康管理食宅配サービスの利用概略図



一般に、消費者が健康管理食の宅配サービスを利用しようと思った場合、持病のある場合は自分の主治医に相談のうえ事業者に申し込む。利用は事業者から送られてくる献立表から必要日だけを選んで注文できるものもあるが、食事療法として利用する際は毎日の継続利用が原則となる場合が大半となる。注文は1食分から受付けるものもあるが、中には決まった食数以上から受付けるところもある。

注文を受けた事業者は、自社内で献立の作成から加工、配達まで行うところもあるが、F C 制等の場合は、主に本部で統一の献立を作成し(冷凍や特別な方法で冷蔵加工を加える場合は調理まで行う)、それをベースにして各地のF C 店または営業所で食材の加工・調理・箱詰めなどが行われ、温度管理された状態で利用者の自宅等に配達される。利用者は、食材セットの場合はレシピどおりに調理、調理済みの食事セットの場合は湯せん、電子レンジ加熱などをして食べる。代金の支払いは前払いのところが多い。

利用者からの相談に対しては、事業者がそれぞれ設けている利用者相談部門において

管理栄養士などが栄養相談などに応じ、必要に応じて利用者の主治医や事業者が提携する医師や医療機関とも連携して食事療法を進めていくことになる。

4 健康管理食宅配サービスに関わる業界の現状

わが国の場合、昭和 40 年代から一般家庭向けに食材等の宅配サービスを行っていた事業者が、昭和 60 年代に入って生活習慣病の増加が社会問題化するにつれて「健康管理食」の宅配サービスも手がけるようになった。さらに平成に入る頃からは、これらの健康管理食を専門に製造・販売する事業者も増えてきた。

現在は、健康管理食の事業者団体として一つにまとまったものがあるわけではないので事業者数の把握は困難である。また、市場動向としても、病院などとの提携により利用を伸ばしている事業者がいる一方、このところの経済状況のほか、一般の食材・食事宅配と違って病気に関するプライバシーの問題もあるため大々的な営業活動がしにくい面もあり、事業規模としては伸び悩んでいるところもあるようだ。

しかし最近では、病院給食サービス事業者や介護サービス事業者などから参入の動きもある。また、まだ一部ではあるが、ファミリーレストランが食事療法中の人も利用できるようなメニューを宅配するサービスも始まっている。

・健康管理食宅配サービス調査

1 調査の目的等

(1) 調査の目的

健康管理食宅配サービスについての理解を深めることを目的として、事業者概要、利用システム、商品の料金や基本的な内容、相談等への対応などを調べた。

(2) 調査対象

今回の調査対象は、上述したようにまとまった事業者団体等が存在しないため「食事療法用宅配食品適正化検討会」のメンバー、インターネットの糖尿病関連サイト、首都圏の大手新聞へのチラシ等を参考に国民生活センターで把握可能であった以下の 11 社とした。

ゲルソン商会(東京都)、ストーク(東京都)、タイハイ(東京都)、ディナーサービスコーポレーション(静岡県)、ひまわりメニューサービス(兵庫県)、プリンセス舎(東京都)、ペリカセブン(兵庫県)、ムサシノ食品(埼玉県)、メイプルフーズ(神奈川県)、メディカルメイト(東京都)、ヨシケイ開発(静岡県) ()内：本社所在地、(五十音順)

ここでは、上記の 11 社を取扱商品の内容により、調査対象である健康管理食以外

に一般家庭向けの食材・食事セット等も取扱っている事業者を「総合食品宅配」事業者、健康管理食の取扱いが主と見られる「健康管理食専門」事業者と二つのタイプに分類した。

(3) 調査時期： 2001年9月～11月

(4) 調査方法： アンケート調査票を郵送し、回答とパンフレット、献立表等の資料を送付してもらい、必要に応じて聞き取り調査やヒアリングを行った。このほか、関係各所へのヒアリングも行った。

(5) 回収状況： アンケート送付 11 社全社から回答を得た。なお、その際事業者名等の公表に関しての了承も得ている

2 調査結果

(1) 事業者の概要

表1 調査対象事業者業務概要(開業年順)

	会社名	開業年	資本金 (千万円)	年間売上 (千万円)	利用可能 地域	利用者数 (健康管理食数)	取扱商品(主用途)								その他の 取扱い業務	
							一般 向	健康 維持	高 齢 者	肥 満 ダイ エツ ト	糖 尿 病	高 血 圧	高 脂 血 症	腎 臓 病		そ の 他
総合食品宅配	タイハイ	1880	100	—	全国	—	○	○	○	○	○	○	○	○	給食業務、 キャッシング事業	
	ベリカセブン	1973	9	約200 直営7店	阪神全域・ 京都	8000件 (800件)	○	○	○	○	○				給食業務	
	ディナーサービス コーポレーション	1976	1	600 直営店7店	一部地域を 除く全国	15000件	○	○	○	○					給食業務	
	ヨシケイ開発	1978	—	8,500 グループ全体	全国	48万軒 (15000軒)	○	○			○	○	○			
	ひまわりメニュー サービス	1982	約2.2	約24	首都圏を除 く全国	約1500件 (約1000件)	○	○	○	○	○	○		○	○	給食業務
健康管理食専門	ムサシノ食品	1971	2	550 会社全体で	1都8県	(3500～ 4000件)		○	・	○	○			○	惣菜製造、 給食業務	
	ストーク	1986	13	110	1都3県	(3000件)	○	○	・	○	○	○				
	プリンセス舎	1987	5.8	20	全国	450件 (800食)			・	○	○	○	○	・	○	給食業務
	ゲルソン商会	1992	0.3	10	全国	—			・	○	○	○	○	○		
	メイプルフーズ	1997	1	5 健康管理食	全国	(210件)	○	○	・	○	○	○	○			冷凍食品、無 低農薬野菜宅 給食業務 介護業務
メディカルメイト	2000	1.6	28.5	全国	700件 (400食)		○	○	○	○	○	○	○			

取扱商品- ○:用途としてうたっている ・:利用もできる旨の表示等がある、その他:介護食、肝臓病、心臓病等
利用食数- 軒:利用者が複数で、利用食数も複数の場合がある 件:利用食数が複数の場合がある

資本金・売上金

「総合食品宅配」では健康管理食以外も含む数字だったが、健康管理食の占める割合は「約1割」というところから「大半」までさまざまだった。「健康管理食専門」は健康管理食のみの売上と見られる数字が多かった。

利用可能地域

サービスを利用できる地域は、「総合食品宅配」では全社ともF Cまたは支店が全国的に広がっており、一部地域を除き広範囲での利用が可能。「健康管理食専門」でも独自配達圏外は配送業者の利用などで全国的に利用できる場所が多かった。

取扱商品

「総合食品宅配」は健康管理食以外の一般家庭向け商品(特に夕食用献立)が豊富にある中から選べるようになっており、中には事業者間の提携で同じ献立表の利用も見られた。健康管理食に限ってみると、単一商品で幅広く対応しているところから、用途別に多様な商品構成になっているところまでであった。

(2) 利用システム

表2 利用システム(申込み方法等)

		会員制 (入会金等)	契約文書等	受付方法					受付時間	受付日	申込み (~まで)	変更・キャンセル (~まで)	休日の利用
				注文用紙	電話	F A X	インターネット	Iモード					利用不可日
総合食品宅配	タイハイ	会員制 (なし)	-	○	○	○	○	○	8:30~17:30	月~金 (祝休)	4日前	5営業日	すべて可
	ベリカセブン		初回契約時に説明書	○	○	○	○		8:00~17:00	月~土	3日前	3日前	商品により日曜
	ディナーサービス スコポーレーショ		特になし	○	○	○			8:30~17:00	月~(土)	前日	前日	商品により土日、日祝
	ヨシケイ開発		特になし	○	○	○			9:00~17:00	月~土	5日前	3日前	一部の日曜
	ひまわりメニュー サービス		特になし	○	○	○			7:00~17:00	月~土*2	3日前	3日前*1	日曜*2
健康管理食専門	ムサシノ食品		定期的に配布	○	○	○	○		9:00~17:00	無休	3日前	3日前*1	すべて可
	ストーク		初回契約時		○				9:15~17:15(平日) 9:15~12:15(土)	月~土	3日前	3営業日	日曜・年末年始
	プリンセス舎	会員制 (5000円)	初回契約時		○	○			9:00~18:00	月~金	4日前	4日前	すべて可
	ゲルソン商会		初回契約時		○	○			9:00~18:00	月~土	5日前	5日前	すべて可
	メイプルフーズ		初回契約時		○	○	○		FAXは24時間 TEL 9:00~21:00	月~金	10日前	10日前	土日
	メディカルメイト	会員制 (2000円他)	初回、改定時	○	○	○	○		9:00~17:00	月~金	5日前	5日前	すべて可

*1:緊急入院等の場合などケースバイケースで対応

*2:FCごとに土、祝等も休みの場合も

会員制

会員制を取るところは3社のみ。うちの1社は入会金等不要だった。

契約に関する文書

継続利用が原則となる場合の多い「健康管理食専門」では全社とも何らかの形で文書を渡していたが、毎週、隔週などで1回ごとに注文を受ける形が基本となる「総合食品宅配」では、改めて文書を渡すところは少なかった。

受付方法

もともとが“宅配ママ”などによる御用聞きスタイルの「総合食品宅配」では注文用紙を手渡す方法がメインだが、電話やF A X、インターネット、中にはI-モードの利用ができる場所もあった。一方「健康管理食専門」では最初に契約するとあとは中止、

休止、食数確認などに限られる場合が多いためか電話やFAXが主体となっていた。

注文、キャンセル・変更

「利用申込み」と「変更・キャンセル」は最長10日前まで、最短は前日でもOK。しかし各社とも商品の性質上、それ以降のキャンセルは受付けない。ただし、本人の緊急入院など特別の場合はケースバイケースでの対応もある。

(3) 利用について

表3 利用システム(利用頻度・最小利用単位・支払方法等)

		利用						支払方法							
		お試しセット	申込み単位期間	頻度	最小利用単位	1日何食	週何日	支払時期	支払単位 *原則	銀行振込	銀行引落とし	郵便振替	信販引落とし	現金手渡し	キャンセル分の処理
総合食品宅配	タイハイ		1週間	必要日*1	1食	1~3	0~7	後払い	半月分(1月)			○	(○)	○	
	ベリカセブン		1週間	必要日*1	1食	1	0~7	後払い	半月分	○	○			○	
	ディナーサービス スコポーレーショ		1週間	必要日	1食	1	0~7	前払い	1週間分	○				○	次回差引き
	ヨシケイ開発		2週間	必要日	朝・夕1セット	2~3	0~6	前払い	1週間分	○				○	利用者へ手渡し
	ひまわりメニューサービス		継続	原則毎日	1食	1~3	原則5	前払い	1月分	○				○	次回差引き
健康管理食専門	ムサシノ食品	5日分	1月分	必要日	7日分	1~3	月に7日以上	後払い	1月分	○				○	
	ストック	1セット *無料	継続	原則毎日	20セット	2	6	前払い	注文時	○					利用者口座へ振込
	プリンセス舎	1,3,7 セット	継続	原則毎日	1セット	2	7	前払い	注文時	○		○			利用者口座へ振込
	ゲルソン商会	2日分 3食分	12セット 12食	週2日 週1日	12セット 12食	2 1~3	2~7 1~6	前払い	注文時			○			利用者口座へ振込
	メイブルフーズ	10食分	継続	原則毎日	20食分	1	5	前払い	1月分	○		○			現金書留、利用者口座へ振込
	メディカルメイト	1,3,7 セット	1月分	必要日・毎日	20セット	2	0~7	前払い	注文時	○				○	利用者口座へ振込

*1: 献立表から必要日分を選んで利用可能だが、糖尿病などの食事療法には毎日の継続利用が原則

申込み期間・最小利用単位

「総合食品宅配」では各社とも1または2週間分の献立が載ったカタログが届き、そこから必要な日を選んで注文する方式だが、食事療法に利用する際は継続利用が原則となる場合もあった。利用は各社とも1食または1セットから可能だった。

一方、「健康管理食専門」では基本は継続利用が多いが、利用は1月7日以上ならば必要日を選んで利用できる。1回12セットから、20セットからなどさまざまだった。

お試しセット

1食または1セットの利用もできる「総合食品宅配」では設定がなかったが、「健康管理食専門」では全社ともお試しセットの利用が可能だった。1社のみ無料のところもあったが、他社は有料で1セット分から10食分まで事業者ごとに異なっていた。

1日の設定・1週間の設定

1日3食全て利用できるのは3~4社だが、2食以上利用できる場所が多かった。1週間のうち日曜日でも利用できるのは7社。しかし休日の献立は普段と違い冷凍やレ

トルト食品で構成されているところもあった。

(4) 支払方法

支払方法

自社の担当者が直接商品を届ける「総合食品宅配」では、1、2週間分ずつ前払いが基本で配達の際に担当者へ直接支払う方法が従来からのパターンだが、利用者の都合によっては銀行や郵便局からの振込みも可能だった。「健康管理食専業」は注文時に注文分ずつ支払うシステムが多く、銀行や郵便局からの振込みがメインだった。

キャンセル分の処理

前払いで料金を支払い、その後キャンセルをした場合の代金の処理に関しては「次回の利用から差し引き」が2社で、あとは、何らかの形で返金していた。

(5) 配達システム

配達方法

独自配送網を持つ9社では、1日分ずつ配達するところが多いが休日分は前日にまとめて配達している。また、フォローできない範囲は配送業者を利用するところもあった。残りの2社は完全に配送業者に委託しており、決まった曜日に決まった分を配達していた。

留守の場合

各社とも直接手渡しが原則だが、前もって指定しておけば冷凍や冷蔵の商品にも対応できる保冷箱の利用も選べるところが多かった。ただし、鍵付の保冷箱は2社のみ。

配達スタッフ

「総合食品宅配」では、いわゆる“宅配ママ”が、配達のみならず商品紹介や代金収集、利用者との会話によるコミュニケーションまで活躍。なかには質問や相談にも対応できるよう栄養士やヘルパーの資格保持者を揃えているところもあった。

(6) 利用者相談等の業務連携体制

栄養相談対応

「総合食品宅配」5社のうち4社が栄養に関する専用の相談窓口を設け、栄養士が管理栄養士が対応していた。「健康管理食専業」では特別に専用窓口を設ける所はなかったが、相談には栄養士が管理栄養士が対応していた。

苦情相談窓口

「契約・解約」「接客対応」その他の一般的な相談や苦情に対しては専用の窓口を設けるところはほとんどなく、対応も、電話を取った人が対応する場合が多かった。

外部との連携等

会社として適切な助言や指導を受けられる特定の医師または医療機関については

「あり」が大半で、「特になし」は2社のみだった。また、多くの事業者が利用者と主治医との関係において食事療法に利用する際はなるべく事前了解を求めるよう説明していた。主治医からの指示はなるべく反映させるという姿勢のところもあった。

(7) 商品内容

ここでは、「糖尿病食(高脂血症、高血圧、肥満等)」と「腎臓病食」の大きく2ブロックに分けて商品の形式、価格、品数、栄養成分の設定、情報提供の状況などを見てみた。

糖尿病食(高脂血症、高血圧、肥満等)

形式

届いたときの状態で分類すると(1)食材セット、(2)調理済み密封パック、(3)お食事セットの3種類になった。(1)のみは原則として調理が必要だが、(2)~(3)はすでに調理済みなので必要に応じて解凍や加熱をするだけで食べられる。(3)は場合によっては食器に移す必要もなかった。

用途

「商品名」には“ヘルシー”“健康”などソフトな表現の名前が多く“糖尿病食”などと限定的にうたった名称は18商品中4、5点だった。「用途」も一般に「糖尿病食は健康食の基本」といわれるものなので、健康管理用と食事療法用の境界が微妙になっており、糖尿病を主な用途に据えながら同じ献立で高脂血症、高血圧、肥満などに幅広く対応させているものも見られた。商品により、健康維持中心の考え方から食事療法をしっかりとサポートするものまであった。

価格

単純な比較はできないが全般的には「食材セット」は調理済みのタイプより経済的だった。大雑把に計算すると1人分1食あたり「食材セット」は350~630円程度、「調理済み密封パック」が650~1,250円程度、「お食事セット」は740~1,400円程度で1,000円を超えるものが多くなっていた。

なお、事業者によっては主食の有無を選べたり、指示カロリーに応じて木目細かく値段設定を変えてあるところがあった。

品数・献立のローテーション

毎日の献立は、どの事業者でも“ある主用途のある形式”では単一献立が決まっており、利用者の好みに応じた選択の余地はなかった。

品数は、「食材セット」はおかずやデザートとして2~3品分、「調理済み密封パック」はおかずとしては2~4品だったが、主食は自分で用意するところと付いているところがあった。「お食事セット」ではほとんどが主食も付いており、おかずやデザートとして3~8品とやや多めだった。

献立のローテーションは、飽きない工夫から「全く同じ献立は二度と出さない」というところもあり、365日日替わりになるところが7社あった。さらに、献立に季節感

表4 健康管理食一覧<糖尿病食(高脂血症、高血圧、肥満)等>

	会社名	商品名	形式	主用途	価格(税別・円)		主食有無	主食以外の品数	献立数	土日等	指針	栄養成分設定					情報提供					備考			
					セット	1食分 価格が異なる場合は 夕食分						エネルギー (kcal)	たんぱく質 (g)	脂質 (g)	糖質 (g)	塩分量 (g)	材料名	使用量	栄養成分	調整方法	アドバイス		問合せ先		
総合食品宅配	タイハイ	ヘルシー御膳	お弁当	糖尿病・高血圧	3食:2190	740	タのみなし	5~8	42	あり	*	200*1	15*1			2*1			○	○	○	○	○	夕食は「糖尿病食調整用組合せ食品」が多い	
		CCSメニュー	食材セット	糖尿病	3食:約1900		なし	3~4	8週	あり	○	1600	75以下	<30%未満>		8	○	○	○	○	○	○	○	1800kcal用にも対応可・野菜300g	
	ペリカセブン	チルド糖尿病食	レトルトパック	糖尿病		950	なし	3	56	あり	*2	1食260	16	5	30	4			○				○		
		冷凍糖尿病食	レトルトパック	糖尿病・肥満		650~990	なし	2~3	25	あり		1食320	25	15.9	17.2	3以下			○				○	砂糖2.5g以下	
		ダイエット	食材セット	成人病予防等	2人用で700~980		なし	2~3	—	日曜なし							○	○	○	*3			○		
	ディナーサービス	DINNERヘルシーメニュー	食材セット	健康維持	2人用で800~1000税込		なし	2~4	365日替わり	土日なし		1食350以下					○	○	○				○	3, 4人分用セットもあり	
		ヘルシー弁当	お弁当	健康維持		590~税込	付	4~5	365日替わり	日祝なし		1食490以下							○				○		
		おいしいもの宅配便健康低カロリーメニュー	食事セット	肥満、健康維持		730~税込	なし	3	365日替わり	あり		1食350以下				4未満			○				○	日曜メニューだけは冷凍食品などの組み合わせ	
	ヨシケイ	ヘルシーメニュー	食材セット	糖尿病、高脂血症、高血圧、肥満	3食:1280 2食:950	税込	なし	3	365日替わり	一部の日曜	○	1400					○	○	○	○	○	○	○	1,200~2,000kcalにも対応	
	ひまわりメニュー	糖尿病食	食材セット	糖尿病、高脂血症、高血圧、肥満	2食960~3食1380~		なし	2~3	365日替わり	店舗により土日等	○	1200~2000				8以下	○	○	○	○	○	○	○	指示カロリーに応じた値段設定	
健康管理食専門	ムサシノ食品	健康食	個食パック	糖尿病、肥満、健康維持等	3食:2600 2食:1900		付	5	365日替わり	あり		1600	70	40以下	240	10以下			○			○	○	おかずだけの利用も100円引きで可	
		健康弁当	お弁当	同上		810	付	5	365日替わり	日曜なし		560~580	23~25	15	85~90			○				○	○	自社便による配達地域のみ	
	ストーク	健康食	食事セット	健康維持等*4	2食:2800		付	5以上	365日替わり	日曜なし		2食で1100				7以下			○	○	*6	*6	○	○	
	プリンセス舎	健康管理食	真空パック	糖尿病、高血圧、肥満	2食:2400~2500		付	4	365日替わり	あり	*	2食で1000~1100	30~50			4	○	○	○	○	*6	*6	○	○	「食品交換表」に即した「栄養バランス表」も毎食配布
	ゲルソン商会	TYPE-1	お弁当	糖尿病、高脂血症、高血圧、肥満	2食:2400~2600		付	2~3	—	あり	*5	2食で900	40			4			○				○	糖尿病食品交換表20単位食の考え方に基づく。2食で野菜200g以上	
	メイプルフーズ	低カロリーバランス栄養食セットBC400	冷凍小袋	健康維持、生活習慣病		960(880)	付(なし)	3	50	土日なし		400以下	20以上			3以下	○		○			○	○	ご飯なしも選べるカルシウム200mg以上	
	メディカルメイト	宅配メディカルレストラン保健食・糖尿病食	カップセット	糖尿病、高脂血症、高血圧、肥満、健康維持	2食:2700		付	4~5	1年分	あり	○	2食で1080	45~48	28前後	160前後	7以下	○	○	○	○	*6	*6	○	○	

*: ある程度沿うように努力している

*1: 1200kcalの基準食での夕食(主食抜き)での栄養成分設定

*4: 利用者の90%は健康な人だが、糖尿病、高血圧、肥満の人の利用もある

*2: 兵庫県予防医学協会の指導による

*5: 「指針」を踏まえて栄養士が若干アレンジ

*3: 脂質の表示なく、1週間分まとめた表示

*6: 必要に応じて情報提供する

を出したり行事食を盛り込む工夫をしているところもあった。

栄養成分設定

「食事療法治宅配食品栄養指針」に沿った栄養成分設定になっているかを聞いたところ、18 商品中 4 商品が「沿っている」との回答だった。この他の商品でも「ある程度指針に沿うよう努力している」「県予防医学協会の指導による」等の回答もあった。なかには「特別用途食品」(糖尿病食調整用組合せ食品)に指定されている献立を含む商品もあった。

各商品とも栄養成分設定は同じではなかったので、(最大±10%の誤差までは認められているが)利用の際は、自分の食事制限の内容と合うかどうか確認が必要だ。

情報提供

「指針」では献立表などに、「材料名」「使用量」「栄養成分」「個々の利用に応じた栄養量に合わせるための調整方法」「1 日に 2 食のみの宅配を行う場合は残りの食事で摂取すべき栄養量とそれに適した食品例」「商品や食事療法に関する質問等の連絡・相談先を表示することとされているが「栄養成分」「連絡・相談先」以外は記載のないものもみられた。

腎臓病食を主用途とする商品の内容も同様の観点で見た。

「腎臓病」に対応する商品は 6 社 11 商品あり、形式は調理済みタイプがほとんどで、内容的にはたんぱく質や塩分制限のほか、リン、水分コントロールに対応する商品もあった。価格は糖尿病食と同額から 1 セット 100 円程度高いものもあった。品数等に関しては、汁物が外れる分糖尿病食より 1 品分少なくなる場合が見られたが、大半が日曜日でも利用できるようになっていた。栄養成分設定に関して「指針」に沿っていると回答があったのは 3 商品。腎臓病では、症状や状態に応じて食事制限内容が異なるため、各社がどういう状態を想定しているのかによって栄養設定が異なっていた。利用の際は、パンフレットや献立表だけでは栄養設定などが十分把握しにくい場合もあったので、事業者に直接確認する必要もある。

3 事業者別の調査結果 <割愛>

各事業者へのアンケート結果を事業者ごとにまとめた。

消費生活相談(PIONET)にみる健康管理食宅配サービス

1 相談受付件数

「食事宅配」に関する相談件数は、97 年度が 107 件、98 年度が 91 件、99 年度が 107 件、2000 年度が 113 件となっており、その中の「惣菜宅配」に関するものは例年 1/3 程度だった。

「惣菜宅配」に関する相談を内容的に見てみると、最も多かったのが「契約・解約」に関するもので、「接客対応」「品質・機能・役務品質」「販売方法」と続き、「価格・料金」「安

全・衛生」「表示・広告」「買い物相談」などもあった。

2 健康管理食(一般向けを含む)宅配サービスに関する相談事例

ここでは、サービスのシステムに関して共通する部分の多い、一般向けの食材・食事宅配サービスも含めて具体的な相談事例を紹介する。以下の事例は相談者の申し出内容をまとめたものである。

(1) 解約に関する相談

解約についての記載がなかった

折込広告を見て弁当の宅配を注文したが、取消しを申し出たところ拒否された。月ごとの契約で、取消しについては記載がなかった。取消しを申し出た日やその翌日は仕方ないとしても1カ月分取り消せないのは納得できない(47歳・女性)

(2) 販売方法に関する相談

試食というので受け取ったら後日請求がきた

セールスマンが2人で来訪し、メニュー表と試食なのでといって食材を置いていった。無料だと思っていたが、今日業者から電話があり1週間後に請求書を出すと言われた。支払わなくてはいけないのか。(30歳・女性)

(3) 料金の支払に関する相談

保冷箱に入れたはずの代金を受け取ってないと言われた

夕食材料の宅配を利用。昨年12月から利用し、10日ごとに材料費を支払っている。不在が多く、材料費の入った封筒を保冷箱に入れておいたが、入っていないと言う。現在まで何の事故もなかった。どうすればよいか。(28歳・女性)

・消費者へのアドバイス

「健康管理食宅配サービス調査」の結果等からみた「消費者へのアドバイス」をいくつかまとめてみた。

(1) 利用の目的にあった商品を選ぶ

自分の利用目的を確認する

まず最初に、食事療法に利用するのかヘルシーダイエットなどのために利用するのか「用途」をはっきりさせ、次に正しい食事療法の分量や味付けを体験するために利用するのか、毎日の食事療法をサポートするために利用するのか、家族の旅行中の利用かなど「利用目的」をはっきりさせた上で利用期間や利用頻度、商品の形式(調理済み

か、食材セットか)や内容、金額などの面で自分に合うものを選ぶ。

「指針」も目安に、各社の商品の栄養設定を確認する

食事療法に利用する場合は「食事療食用宅配食品栄養指針」に沿っているかどうかでも目安になる。用途に「の方へ」と書いてあっても、各社の商品の栄養設定(エネルギー、たんぱく質、塩分その他)はさまざまだったので、自分の食事制限にあうか(あわせやすいか)どうかを検討する必要がある。もし、パンフレット等だけではっきりわからない場合は、事業者に直接問い合わせるなどして確認してから利用する。

食材セットか、調理済みか。冷凍か、冷蔵かも要確認

食材セットならば、自分で調理をしなくてはならないし、調理済みのお弁当でもそのまま食べられるものから、電子レンジ等が必要なものもある。基本的なことだが届いたときの状態も確認しておく。

味見や献立確認も重要

味は各自の好みなので、いくら食事療法のためでもおいしく食べられるかどうか、まずは1食分、1セット、あるいはお試しセットなどを利用してから、1週間分、何十食分、継続利用などの申込みをする。また、もし、嫌いなおかずでも取替えは効かないので前もって献立表をもらい、どうしても食べられない献立の場合は相談する。

(2) 利用システムを確認する

利用の前に契約期間、キャンセルや解約については必ず確認する

最初の利用の際、文書で利用システムや決まりごとがきちんと説明される場合もあるが、1、2日だけと、十分説明を聞かずに注文してしまうと、実は1ヵ月契約だったり、キャンセル期間を過ぎていたりという問題が生じる場合もあるので、「消費生活相談」でも多かった「契約・解約」等に関する部分は最初に特によく確認する。なお、指定商品ではないのでクーリング・オフは効かない。

注文分ずつ届くのか継続利用になるのか確認する

同じ「1食分から利用可」でも利用者側から注文された分だけ届けられる方式と、一度申し込むと利用者から断るまで届く方式があったので、この点も確認が必要。注文の受付け単位数も異なる。

各社で異なる配達方法、利用できない日、支払方法

毎日配達されるのか、何食分かがまとめて届けられるのか。留守のときの扱いはどうなるのか。毎日必ず利用しなくてはならないのかそれとも必要な日だけ注文できるのか。土日でも利用できるのか。支払方法はどうなっているのかなど各社さまざまなので確認しておく。一般に前払いは消費者トラブルが起こりやすい支払方法なので注意が必要だ。

(2) 利用上の注意

主治医にも相談する

もし、食事療法に利用するのであれば、前もって主治医に相談するのが望ましく、通院の際には献立表(残したものに印をつけるとよい)を持参すると栄養相談の際の参考になる。また、主治医からの食事制限の変更等はすぐに利用事業者へ伝えて相談する。

調理済みセットなら残さず食べる・食材セットなら指示どおりに作る

調理済みセットを利用するのであればなるべく残さないように食べることが大切で、食材セットを利用するのであれば自分で調理をする際の味付けは、習慣や目分量ではなくきちんと献立表のレシピどおりの分量で作る。

各社の相談窓口を利用しよう

ほとんどの事業者で、食事療法や料理、栄養などに関してアドバイスできる栄養や管理栄養士が利用者からの相談に対応していた。ただ届いたものを食べるだけでなく積極的に相談し、お互いにコミュニケーションをとることでよりスムーズに効果アップを目指そう。

* 情報収集等に役立つ機関・情報源

- ・(社)日本栄養士会 〒101-0051 東京都千代田区神田神保町 1-39
<http://www.dietitian.or.jp/> Tel:03(3295)5151 *各府県に支部あり
- ・糖尿病ネットワーク <http://www.dm-net.co.jp/>
(腎食の宅配情報もあり <http://dm-net.co.jp/joho/index.html>)

[報告書]

判型・頁 : A4判、116頁
定価 : 1,000円 + 消費税

[報告書の購入方法]

最寄の政府刊行物サービスセンターまたは官報販売所で取扱い。
書店で「全官報(全国官報販売協同組合)扱い」で、取寄せる。
(社)全国消費生活相談員協会(TEL03 3448 9736、FAX03 3448 9830)に直接申し込む。

問い合わせ先：国民生活センター

総務企画部企画広報課 TEL:03-3443-6284 FAX:03-3443-8624

<title>生活関連サービス情報 「健康管理食の宅配サービス」要約</title>