

回 答

団体名 日本労働組合総連合会大阪府連合会

(要望項目)

5. 環境・食料・消費者施策**(1) 食品ロス削減対策の効果的な推進**

これまで大阪府の「食品ロス削減ワーキングチーム」が精力的に取り組んできた食品ロス削減対策を継続的に実施すること。特に、「おおさか食品ロス削減パートナーシップ制度」による「パートナーシップ事業者」を拡大していくため、外食産業をはじめとする食品関連事業者に積極的な働きかけを行うこと。また、府民に対し「食べ残しゼロ」を目的にした「3010 運動」などを周知するなど、効果的な啓発活動を実施すること。

さらに、2019年5月に成立した「食品ロス削減推進法」に則り、フードバンクに対する具体的な支援を行っていくこと。

(回答)

食品ロス削減対策は「食品ロス削減ワーキングチーム」において、各部署の取組みについて検討及び情報共有するなど継続的に実施しているところであり、特に「パートナーシップ事業者」には、小売業・外食産業のみならず、アプリ運営会社や自動発注システムを開発するIT事業者等、多様な分野から、平成31年2月の制度開始後、20事業者（令和2年1月現在）に参画いただいています。

今後、幅広い分野・業種の事業者積極的に働きかけ、事業者と連携した効果的な取組みを進めていきます。

とりわけ飲食店における食べ残し対策については、今年度“食べきり・持ち帰り”の実証実験を行い（令和2年2月12日～25日）、今後、結果を検証のうえ、飲食店・消費者双方がスムーズに“食べきり・持ち帰り”を進められる環境づくりに取り組んでいきます。

これまでもホームページ掲載等で「3010 運動」の周知など府民に対する啓発活動を進めており、10月の食品ロス削減月間には、事業者や市町村との連携によりキャンペーンを実施しました。来年度の

食品ロス削減月間では、より府民の効果的な行動につなげるため、パートナーシップ事業者をはじめ、府内事業者等が取り組む食品ロス削減方策を府民が見て、触れて実体験するイベントを市町村や事業者等と連携して実施します。

フードバンクについては、活動に関わる関係者が押さえるべきルール・原則等について十分周知されていないことから、これら関係者が共通して使えるガイドラインを作成し、安全で透明性・信頼性の高いフードバンク活動の支援を進めていきます。

(回答部局課名)

環境農林水産部 流通対策室

※要望項目欄に項目番号と内容を記入願います。

回 答

団体名 日本労働組合総連合会大阪府連合会

(要望項目)

5. 環境・食料・消費者施策**(2) 消費者教育としての悪質クレーム（カスタマーハラスメント）
対策の実施**

「サービス等を提供する側と受ける側がともに尊重される消費社会」の実現をめざし、一部の消費者による一般常識を超えた不当な要求や、異常な態様の要求行為などの悪質クレーム（カスタマーハラスメント）の抑止・撲滅を推進すること。具体的な取り組みとして、消費者に倫理的な行動をうながすための啓発活動や消費者教育を行うこと。

(回答)

顧客や取引先からのいわゆる悪質クレーム（カスタマーハラスメント）については、流通サービス等幅広い業態において、社会問題になっていると認識しています。

しかし、消費者施策としてカスタマーハラスメント防止のための啓発等を実施することについては、消費者の言動の何を持って「悪質」とするのか現時点でその判断基準が示されていないこと、また、通常、消費者の苦情には様々な背景・理由等がある場合が多く、暴力行為など明らかな犯罪行為を除き、消費者の外形的な言動のみを捉え、一律に悪質か否かを判断することは困難と考えられます。今後の対応については、国等の議論において判断基準等が示されれば、検討してまいります。

消費者教育推進法では、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する「消費者市民社会」の形成をめざすこととされており、消費者一人一人が自らの消費行動を通じて、他者や、地域社会、地球環境等を思いやり、公正で持続可能な発展に貢献するような消費行動を取ることが求められています。大阪府としても、こうした法の趣旨に沿って、継続的に消費者教育、啓発等に取り組んでまいります。

なお、「カスタマーハラスメント」については、国の労働政策審議会が行った建議において、事業主が講ずることが望ましい相談対応等の取組を指針等で明確にすることが適当とされました。

これを受け、昨年12月、労働政策審議会雇用環境・均等分科会に諮問された指針案では、事業主が顧客等からの著しい迷惑行為に関し行うことが望ましい取組の内容等が示されたところです。（指針の運用期日：令和2年6月1日）大阪府としては、引き続き、消費者庁の動向を注視してまいります。

（回答部局課名）
府民文化部 消費生活センター

※要望項目欄に項目番号と内容を記入願います。

回 答

団体名 日本労働組合総連合会大阪府連合会

(要望項目)

5. 環境・食料・消費者施策**(2) 消費者教育としての悪質クレーム（カスタマーハラスメント）
対策の実施**

「サービス等を提供する側と受ける側がともに尊重される消費社会」の実現をめざし、一部の消費者による一般常識を超えた不当な要求や、異常な態様の要求行為などの悪質クレーム（カスタマーハラスメント）の抑止・撲滅を推進すること。具体的な取り組みとして、消費者に倫理的な行動をうながすための啓発活動や消費者教育を行うこと。

(回答)

パワーハラスメント防止のための雇用管理上の措置を事業主に義務付ける「改正労働施策総合推進法」が令和元年5月に成立し、令和2年6月に施行されるところです。

また、「改正労働施策総合推進法」に基づくいわゆる「パワハラ防止指針」についても、令和2年1月に告示され、法の施行の日より適用されることとなっており、顧客等からの著しい迷惑行為（暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等）により、その雇用する労働者が就業環境を害されることのないよう、雇用管理上の配慮を行うことが望ましいとされたところです。今後、国と連携し事業主に対し、法及び指針の周知・啓発等に努めてまいります。

(回答部局課名)

商工労働部 雇用推進室 労政課

※要望項目欄に項目番号と内容を記入願います。

回 答

団体名 日本労働組合総連合会大阪府連合会

(要望項目)

5. 環境・食料・消費者施策**(3) 特殊詐欺被害の未然防止対策の強化**

大阪府では、高齢者などが狙われる特殊詐欺の被害が多発しており、未然防止対策の強化が求められる。特殊詐欺の新たな手口や形態を把握し、消費者に対する迅速な情報提供や注意喚起を効果的に行うこと。また、特殊詐欺被害を防ぐための「自動通話録音機」の無償貸し出しや、詐欺対策機能の備わった電話機の購入補助などの対策を実施すること。

(回答)

大阪府では、「大阪府安全なまちづくり推進会議」（会長：知事）の重点取組に「特殊詐欺の被害防止」を設定しており、府警察や政令市のほか、特殊詐欺対策に専門的見地等を有する金融機関やコンビニエンスストア等の民間企業など 11 団体で構成する「特殊詐欺対策検討部会」を設置し、特殊詐欺の対策について検討を進めています。

特殊詐欺の手口として、高齢者宅の固定電話への架電が多いため、犯人からの電話を自動に遮断する機能等を有する機器の普及・促進を図るべく、平成 29 年度から購入機器を高齢者（65 歳以上）に貸与する市町村に対し、その購入費を補助する事業（補助率 1 / 2、上限 1 台 5 千円）を実施しています。

また、専門学校の協力を得て特殊詐欺被害防止アニメーションや漫画の制作、防犯ボランティアの方々や府警察とともに、高齢者へ注意を呼び掛けるキャンペーンの実施、包括連携協定を締結している事業者や消費生活センター等と連携して啓発物品を作成・配布するなど、被害に遭いやすい高齢者だけでなく、広く府民に向けた広報啓発活動を展開しています。

さらに、昨年 6 月には、特殊詐欺対策に関する条文を盛り込んだ

改正大阪府安全なまちづくり条例のポスターやチラシを府警察と連携のうえ作成し、市町村や民間企業など府民に配布するとともに、キャンペーンを実施して周知と被害防止を呼び掛けるなど、オール大阪で特殊詐欺の根絶を目指しているところです。

今後も特殊詐欺の被害防止対策について、警察や市町村、民間企業等と連携して取組を推進していきます。

(回答部局課名)

政策企画部 青少年・地域安全室 治安対策課

※要望項目欄に項目番号と内容を記入願います。

回 答

団体名 日本労働組合総連合会大阪府連合会

(要望項目)

5. 環境・食料・消費者施策**(3) 特殊詐欺被害の未然防止対策の強化**

大阪府では、高齢者などが狙われる特殊詐欺の被害が多発しており、未然防止対策の強化が求められる。特殊詐欺の新たな手口や形態を把握し、消費者に対する迅速な情報提供や注意喚起を効果的に行うこと。また、特殊詐欺を防ぐための「自動通話録音機」の無償貸し出しや、詐欺対策機能の備わった電話機の購入補助などの対策を実施すること。

(回答)

特殊詐欺被害を未然に防止するため、被害者の多くを占める高齢者が集まる老人会や町内会等において防犯教室を実施したり、高齢者の子や孫に対して被害予防策を周知するとともに、民間会社に業務委託した「おおさか特殊詐欺被害防止コールセンター」による架電、また圧着式ハガキの郵送、警察官による戸別訪問により、高齢者等に対する注意喚起を実施しています。

また、地域住民の自主防犯行動を促すため、安まちメールやツイッター、Yahoo!防災速報によるタイムリーな情報発信を実施するとともに、自治体やマスメディア、企業とも連携を図り、幅広い被害防止のための広報啓発を行っています。

さらに、自治体に対して防犯機能付電話機等の貸出事業の継続・拡充・創設を働き掛けるなど防犯機能付電話機等の普及促進に努めています。

今後とも、昨年6月に政府の犯罪対策閣僚会議において策定された「オレオレ詐欺等対策プラン」や、同月に施行された改正「大阪府安全なまちづくり条例」に基づき、自治体、事業者、府民と連携し、広報啓発や水際対策等を推進し、より一層被害防止に取り組んでまいります。

(回答部局課名)

大阪府警察本部

※要望項目欄に項目番号と内容を記入願います。