

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に向けて

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」等効果的な啓発活動を実施するとともに、「食べきり」を促進することに併せ、食品ロスを無くすための「持ち帰り」を基本とする環境整備を進めること。

(回答)

食品ロス削減を進めるため、庁内に「食品ロス削減ワーキングチーム」を設置し、各部局の取組みについて検討及び情報共有するなどの取組みを継続的に実施しているところであります。

民間事業者と協働で食品ロス削減に取り組んでいくため制度化した「おおさか食品ロス削減パートナーシップ制度」においては、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、26事業者（令和3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。

飲食店における食べ残し対策については、令和元年度“食べきり・持ち帰り”の実証実験を行ったところであり、今後とも、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。

また、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てまいりました。

なお、令和2年度中に「大阪府食品ロス削減推進計画」を策定することとしており、食品ロス削減のための計画に基づいた取組みをしっかりと推進してまいります。

(回答部局課名)

環境農林水産部 流通対策室

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)フードバンク活動の課題解決と普及促進について

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。また、コロナ渦におけるフードバンク活動団体が抱える課題を解決するための相談窓口や活動の関係者で構成する協議体の設置を検討すること。加えて、活動に対する社会的認知を高めるための啓発を強化すること。

(回答)

商品の外装のキズや規格外等の理由で販売ができない未利用食品を活用する取組みとして「フードバンク活動」が民間団体や社会福祉協議会などで取り組まれています。

本府としては、フードバンク活動に関わる関係者を支える包括的なツールとして、関係者が押さえるべきルール・原則等をまとめた「フードバンクガイドライン」を令和2年10月に作成し、安全で透明性・信頼性の高い「フードバンク活動」が展開されるよう、支援に努めております。

また、「フードバンクガイドライン」を活用し、未利用食品を提供する事業者の参入を促進するとともに、好事例については、来年度設置予定の「食品ロス削減ネットワーク懇話会」（構成：食品製造事業者、卸売・小売業者、外食事業者、消費者、行政等）や市町村等と共有し、ホームページ等で発信し、フードバンク活動の取組みを推進していきます。

(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

(3)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)対策について

「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等の悪質クレーム(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は、府独自の判断基準の策定を行うとともに、消費者に倫理的な行動を促すための啓発活動や消費者教育を行うこと。

(回答)

消費者教育推進法においては、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しており、消費者庁は消費者向けの啓発資料として、「消費者が商品等に不備・苦情・要望があったときの意見の伝え方」、「事業者が対応する際に参考となる実践事例」や、昨年4月コロナ禍で実施されたアンケート結果を踏まえ、緊急時においても消費者と事業者の信頼関係が失われないための消費行動についての啓発資料等を作成し、ホームページに掲載しています。

府としては、こうした資料等を活用し、消費者が意見を伝える際のポイントを示したタペストリーの作成・イベント等での掲示、府ホームページ、公式ツイッター等を通じて、府民への啓発を実施しています。

今後とも引き続き、他者や社会への配慮といった消費者行動について、消費者への教育、啓発等に取り組んでまいります。

(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

(3) 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)対策について

「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等の悪質クレーム(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は、府独自の判断基準の策定を行うとともに、消費者に倫理的な行動を促すための啓発活動や消費者教育を行うこと。

(回答)

「改正労働施策総合推進法」が令和2年6月に施行され、大企業については、パワーハラスメント防止のための雇用管理上の措置が事業主に義務付けられました。(中小企業においては令和4年4月1日から義務化されます。)

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、法の施行日より適用されており、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。

このため、「公正採用選考人権啓発推進員新任・基礎研修」や労働相談センターの「きまえ研修」において、事業主等に対し、法及び指針の周知・啓発を行っています。

引き続き、国と連携して事業主に対し、セミナーの実施や、労働相談センターにおいて作成した啓発冊子「職場のハラスメント防止・対応ハンドブック」の配布等により、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 労働環境課

※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

(4) 特殊詐欺被害の未然防止の対策強化について

大阪府では、高齢者等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。特に、新型コロナウイルス感染症拡大に乗じた特殊詐欺が発生しており、新たな手口への注意喚起を積極的に行うこと。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等の対策を実施すること。

(回答)

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 団体が構成する「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取り組んでいます。

また、被害が多いキャッシュカードを狙った手口や、新型コロナウイルス感染症拡大に乗じた詐欺等の特殊詐欺被害防止対策として、大阪府チャンネルや課公式ツイッター、広報チラシ等の広報媒体の活用、特殊詐欺対策広報アナウンスを作成し、府内主要駅や商店街、百貨店等における放送及び防犯教室の実施等により、その手口や対応方法等について、府民に対し注意喚起を実施しています。

さらに、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を有する機器や自動通話録音機の普及・促進を図るべく、平成 29 年度から昨年度まで、これらの機器を購入し高齢者(65 歳以上)に貸与する市町村に対し、機器の購入費を補助する事業を実施(約 2, 0 0 0 台補助)してきました。

府内における特殊詐欺被害の状況は、認知状況・被害額ともに前年比で減少しましたが、依然として高水準で推移するなど、深刻な状況であることから、引き続き令和 4 年度まで事業を継続して実施する予定です。

今後も特殊詐欺の被害防止について、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

(4) 特殊詐欺被害の未然防止対策の強化について

大阪府では、高齢者等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。特に、新型コロナウイルス感染症拡大に乗じた特殊詐欺が発生しており、新たな手口への注意喚起を積極的に行うこと。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等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にも分かりやすい啓発動画を作成して、警察署のホームページ等で公開したり、高齢者や子・孫世代に対して、時宜にかなった広報啓発により、犯行の手口やその予防策等を周知するとともに、民間会社に業務委託したコールセンターによる架電、被害防止啓発圧着式ハガキの郵送等により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SNS、自治体の広報誌等あらゆる広報媒体を活用し、発生実態に即した、分かりやすくタイムリーな情報発信に努めています。

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や留守番電話機能の活用促進を行っているほか、金融機関に対して、高齢者への積極的な声掛けや、高額出金時等の警察への通報を働き掛けるなどの水際対策も推進しています。

(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。