

## 専門職大学院公開授業 Zoom Chat での質問と回答

---

### 【質問① Hさん】

大変中身のある、重要なプレゼンをいただきありがとうございました。皆様強調されたことは、消費者の行動変容および行政、事業者を含めた協力関係です。その観点から一点伺います。事業者から見て今一番行政に望むこと、逆に行政から見た事業者に一番取り組んでほしいことは何でしょうか？

### 【回答】

<事業者より>

○中上様：

私たちが目指している消費者の行動変容は

- ・食べ残さないこと
  - ・やむを得ず食べ残した場合は、自己責任で持ち帰り食べること
- です。

行政にお願いしたいのは、この後段の「自己責任」で持ち帰る、という部分の啓発発信です。

事業者から消費者(=お客様)に「自己責任」という言葉、考え方を直接的に伝えるのは大変難しいためです。

- ・事業者は、ガイドラインに則って mottECO を実践する
  - ・行政は、利用者の自己責任を正しく発信し、mottECO が事業者のサービスではなく、国民運動として盛り上げていく
- という役割分担でこれを普及推進できれば、と考えています。

○松田様：

自治体としての、食べ残し持ち帰りの推奨やキャンペーンの実施を希望します。その際、mottECO 名称の統一使用による認知度アップをお願いしたいです。

<行政より>

○田中様：

行政として、事業者の方々に一番取り組んでいただきたいことは、事業系食品ロスの主な発生要因となっている納品期限や賞味期限等の商慣習の見直しを行っていただくことです。

---

## 【質問② Iさん】

(質問 i) 飲食店における人手不足は深刻と聞いておりますが、顧客への衛生面の説明や、持ち帰り自体への判断は大変ではないでしょうか。今まで消費者とのトラブルはありませんでしたでしょうか。もしあればお教えいただければありがたく存じます。

他の先進国での取り組み状況（成功例、失敗例）などお教えいただければ幸いです。

## 【回答】

○中上様：

消費者とのトラブルは、少なくとも私の耳に届いているものは全くありません。トラブルがない要因としては主に以下の3つを想定しています。

- 1) mottECO 実践の際の優先事項を利用数ではなく、お客様の安心安全に置いている
  - ・ガイドラインを遵守し、加熱食品等、持ち帰られるものを限定している
- 2) 自己責任の取り組みであることを、事業者としてはアピールしにくいため、以下のように仕組みに落としている
  - ・店舗から持ち帰りをお勧めはしない
  - ・容器は折りたたんだままお渡しし、組み立て(非常に簡単です)も、料理の詰め替えもお客様ご自身にお願いする
  - ・容器と一緒にガイドラインを明示した注意喚起のチラシをお渡しする
  - ・容器そのものに「お客様ご自身の責任による取り組み」であることを明記する 等々
- 3) そもそもまだ十分な認知を得ているわけではない mottECO を積極的に活用しようとしていただくお客様は、環境課題に対して感度、アンテナが高く、主旨をご理解いただいた上でご利用されている

もちろん、これまでトラブルがないことが、今後も同様であるとの保証にはならない、ということは理解していますが、mottECO の認知向上とガイドラインの周知をセットで進めていくことで、リスクを最小化していきたいと考えています。

そうした意味でも、今回のような登壇機会をいただくことについて大変感謝しています。

**○松田様：**

食べ残し持ち帰りの取り組みを行うことによるマンパワーは発生しますが、業務の見直しなどにより、通常の業務の中での対応が可能です。また、2022 年 4 月の実施開始からトラブルは発生していません。

**(質問 ii)** 他の先進国での取り組み状況（成功例、失敗例）などお教えいただければ幸いです。

**【回答】**

**○田中様：**

欧米諸国では、まだ食べることができる未利用の食品を、フードバンク等を通じて生活困窮者の方々に寄附をすることにより、食品ロス削減と貧困対策の問題を同時解決する取組が、法整備や税制優遇措置とともに進められています。日本政府においても、海外の食品寄附の成功例を参考として、様々な政策を検討しているところです。

**○中上様：**

ご存じの通り、先進国に限らず、例えば東南アジア等でも食べ残し持ち帰りに関しては日常的におこなわれており、わざわざ事業として推進している話は聞きません。

ただ、食品ロス削減を目的として、実践事業者が手を挙げ、行政と強く連携してこれに取り組むスキームは珍しいらしい、ということです。

例えば一人当たりの食品廃棄量が世界一多いマレーシアの国立大学は、何度も来日され、私からも官民連携の事例についてお話しさせていただきました。

こうした日本の事例を参考に、昨年マレーシアでも港湾都市ビントゥルを特別

区として官民連携の食品ロス対策が始まりました。

**○松田様：**

- ・台湾では、レストランでの食べ残し持ち帰りは一般的で、ホテルを含めどの店舗でも実施されていて、持ち帰り文化が根付いています。提供される食事の量が多いため、食べ残しが発生しやすく、持ち帰り容器も多種多様な容器が用意されています。
  - ・ハワイ（アメリカ）では、持ち帰りが一般的で、店員から持ち帰りを勧められたり、黙って持ち帰り容器が置かれることもあります。ハワイ州では、島国である特殊性もあり、環境保護活動など、持続可能な社会を目指した取り組みが積極的に進められております。
- 

**【質問③ Kさん】**

**（質問 i）** 田中先生へ

貴重な情報の詳細なご説明、ありがとうございます。本日の資料では、食品ロス削減は「消費者・事業者・行政」がそれぞれ役割を担うと整理されていて印象的でした。

（私自身、企業の現場で働く中で、「重要性は理解されているが、行動変容まではつながらない」という壁を強く感じています）

消費者志向経営の観点から、企業が善意や努力に依存せずに、消費者が自然に食品ロス削減に参加できる仕組みをつくるために、特に重要だとお考えのポイントはございますか。ご教示いただけますと幸いです。

**【回答】**

**○田中様：**

消費者志向経営と食品ロス削減は密接に関連しており、企業の方々は、消費者の経済性志向等のニーズを理解し、食品ロス削減（規格外品の活用、てまえどり、値引き販売による売り切り、食べきり運動、食べ残しの持ち帰り促進）を促す商品やサービスを提供し、消費者がそれを支持し応援することで、企業と消費者の協働による食品ロス削減の素地が整うものと考えます。

(質問 ii) 中上先生へ

ダイナミックなスライドで、「地球温暖化」とフードロスの関連性を危機感をもって感じさせていただくことができ、感謝しています。

さて mottECO は「食べ残したら持ち帰る」という、とても分かりやすく前向きな仕組みだと感じました。

一方で、私自身も（デニーズ三軒茶屋店さんにはお世話になっています！）「周りの目が気になる」といった小さな心理的ハードルもまだあるように思います。実際に店舗で運用される中で、お客様が、迷わず自然に mottECO を選ぶようになるために、特に効果があった工夫や、逆に難しかった点がございましたらご教示いただけますでしょうか。よろしくお願いいたします。

### 【回答】

○中上様：

デニーズではテーブルのオーダー用タブレットから、他のメニューと同じように mottECO の容器を注文することができます。

これにより、食べ残しを持ち帰りたいお客様はわざわざ店舗従業員にご相談いただくことなく、mottECO をご利用いただくことができ、利用者アンケートでも「頼みやすい」というお声を多くいただいています。

(iii) 松田先生へ

本日のご説明では、ホテルのサービス品質やオペレーションを維持しながら、現場に定着させていく工夫が具体的に示されており、大変分かりやすく勉強になりました。貴重なお話をありがとうございました。

---

### 【チャット④ Yさん】

たいへん興味深い発表ありがとうございました。フードロスが食糧支援と比べてもこんなにも多いと知り、驚きました。質問ではないのですが、飲食店で食事をするときに「ごはん小盛」をお願いすると断られることがまだ多いです。

小盛はできないので残してくださいと言われることが多いことで、フードロスの入口になる部分なので、こういった点も変革できると嬉しいと思いました。残すことは心が痛みます。

**【チャット⑤ Tさん】**

フードロス対策について、それぞれ違った立場からの取り組みについて、わかりやすい説明をお聴きでき勉強になりました。ありがとうございました。

以上