

## 第103回 京都市消費生活審議会 会議録

【日 時】 平成24年6月22日（金）午前10時30分～11時20分

【場 所】 京都市消費生活総合センター研修室

【出席者】 消費生活審議会委員15名（五十音順）

池垣加織委員，伊藤義浩委員，糸瀬美保委員，岩谷道子委員，  
大谷貴美子委員\*1，岡本晃明委員，川口恭弘委員，黒石悟委員，  
高田艶子委員，永井弘二委員，本政八重子委員，山下徹朗委員，  
山本克己委員\*2，山本久子委員，渡辺明子委員

\*1 消費生活審議会会長      \*2 消費者苦情処理部会長

京都市

文化市民局長 西出義幸，市民生活部長 吉川昌弘，  
消費生活総合センター長 峯泰勝 ほか

### 【概 要】

#### 1 開会

##### ○ 西出文化市民局長挨拶

本日は大変お忙しい中，消費生活審議会に出席いただき感謝申し上げます。日頃，京都市政，とりわけ消費生活行政の推進に御理解，御協力を賜り，この場を借りて厚くお礼申し上げます。昨年3月に発生した東日本大震災から1年3箇月余りがたっているが，京都市においても，現地へ職員派遣を行うなどの支援を行っている。派遣された職員から，瓦れきはかなり集められているが，まだそのまま放置されているものも多くあるという話を聞いており，更に継続的な支援が必要だと改めて思っているところである。ただ，原子力発電所の稼働停止の影響もあり，今年の夏は，電力供給が大変ひっ迫するというところで，節電への取組が大きなテーマとなっている。大飯原発の再稼働の話も進む中で，当初の話とは異なってきている部分もあるが，京都市では，大飯原発の再稼働がないという前提で15%以上の節電目標を掲げており，合理的，効果的な節電対策に取り組むことにしている。ただ，取組に当たっては，高齢者等，弱者に対して行き過ぎた節電にならないよう配慮する必要があると思う。都市の活力を維持するためにもイベント等は自粛をせずに，家庭で電気使用量を抑えていただくために，例えば美術館の入場料の無料化など，クールスポットへの誘導等にも取り組んでいく。計画停電が実施されると，経済活動に大きな影響が出るので，それをなんとかしてでも回避するために，色々な形で市民の皆様，事業者の皆様にも御協力をお願いしていく。

消費生活に関する課題については，地方消費者行政活性化基金も活用しながら，京都市消費生活基本計画の取組を着実に進めているところである。昨年1年間，センターに寄せられた消費生活相談の件数は，一昨年に比べて1,040件の増となる8,380件であった。相談時間の延長や相談体制の拡充のほか，色々な媒体でセンターの周知を図ったことによる効果の表れであるほか，

手を変え、品を変えて、様々な形で消費者被害が依然として多発しているということの表れでもあると思っている。引き続き、関係機関との意見交換などの取組が必要であると考えている。また、大変重要な課題である不招請勧誘への対応について、昨年１年間、４回にわたり消費者苦情処理部会で精力的かつ集中的な御検討をいただいたことに、改めてお礼申し上げる。後ほど山本部長から各部会での審議の経過及び結果等について御報告いただけるものと存じているが、京都市としても、部会で取りまとめていただいた内容を速やかに実行に移していきたいと考えている。また、国においても、訪問買取り業者に対する不当な勧誘行為を規制する特定商取引法の改正案が国会に提出されており、会派間の修正作業の中で、訪問買取りの不招請勧誘の禁止等を含むという調整が行われているとの報道がされている。このような動向も注視していく必要があると思っている。また、本日は、消費生活基本計画、第２次計画の平成２３年度の推進状況、並びに平成２４年度を取組計画について御報告申し上げて、審議いただきたいと考えている。限られた時間ではあるが、実り多い議論を賜るようお願い申し上げて、開会に当たっての挨拶とさせていただきます。

#### ○ 大谷会長挨拶

今、局長が言われたように節電が叫ばれる中、京都府は消費電力を１５％カットしようということで、大学の教室の明るさも大体２００ルクスとなるよう、電球の数を３分の１に減らすという話が出ている。このような中で、暗さを見直し、味わおうという話が出てきている。振り返ってみると、文明の発達や経済の発展というのは、明るさとパラレルな関係だと思ふことがある。宇宙から地球を眺めた映像も流れていたが、東北地方が真っ暗闇になってしまったことは、皆さんの御記憶にも残っていると思う。また、今、NHKで「平清盛」を放映しているが、映像が暗いということで兵庫県知事がクレームを付けたという話があった。昔はあのような暗さの中で生活していたが故に、京都市内の<sup>ち、み、もうりよう</sup>魑魅魍魎も色々とはいかいしていたと思う。そう思えば、２４時間、<sup>ち、み、もうりよう</sup>どんどん明るくなる中で、魑魅魍魎に変わって、護身と称してナイフを懐に入れた、心を病んでいる人がはいかいしているような気がする。貧富の差が大きくなり、現在、雇用保険の被保険者のうち３０％が非正規雇用であるとか、パラサイトプアと呼ばれる人が４００万人を超えると、そういう様々なことが話題になっている中で、ストレスを抱えた方が異様に増えている。消費者問題、生活感の問題を考えていくときに、もう少し大きな視点で考えていかなければならない時期に来ているのかと考えているところである。私自身、余り何もできなかったが、皆様それぞれの専門の立場で、大きな視点で消費者問題に関わっていただければということを私の雑感として述べることで、挨拶に代えさせていただく。

#### ２ 新委員等紹介

（事務局から、５月３１日付け、山本雅章委員の辞任及び６月１日付け、岡本晃明委員の就任を紹介。）

#### ３ 議事

（１）京都市消費生活基本計画の平成２３年度推進状況等について

○ 事務局（峯消費生活総合センター長）から資料１～資料３に基づき報告。

#### 【資料１ 京都市消費生活基本計画（第２次計画）平成２３年度推進状況】

４つの基本方針の下で、６つの施策目標、１１の施策の方向、２３の具体的な推進施策を設定している。これらの体系的な構成の中で、消費生活行政を推進する各種施策を実施しているところである。平成２３年度については、総計で１６５事業を実施した。各種施策に係る体系的な事業の実施状況については、資料１の１枚目に実施事業数として掲載している。

資料１の２枚目以降の表には、実施事業の概要、平成２３年度の取組状況や実績、平成２４年度の実施予定、事業が複数の推進施策にまたがっている場合は関連する推進施策の番号、最後に当該事業を所管している担当局・区・室・課名を記載している。以上の要領で、平成２３年度に実施した１６５事業について３９ページにわたって事業実績や統計資料等を取りまとめている。進行の都合上、個々の事業１つ１つについての説明は割愛させていただく。

#### 【資料２ 京都市消費生活基本計画（第２次計画）実施計画の推進状況（平成２３年度重点課題に対する取組状況）】

基本計画において特に重点的に取り組むべき課題については、関連する事務事業を抽出したうえで毎年度、実施計画を立てるとともに点検評価を行なうこととなっている。実施計画については、既に平成２３年度に策定しており、資料２はそれら計画の一覧である。４つの重点課題について４つの実施計画になっている。それぞれの重点課題に対する取組状況ということで、これらについて説明をさせていただく。

##### <重点課題 潜在化している消費者被害の掘り起こし>

重点課題として取り組んだ趣旨としては、消費者被害に遭われた人の相談先の調査で、約３割の方が「どこにも相談することも伝えることもしなかった。」と回答している国民生活白書の報告及び当市アンケート調査での「消費生活総合センターを知らない。」という方が３割弱おられたという結果があり、相談できないまま消費者被害が潜在化しているのではないかと考えられることから、相談者の掘り起こしを図っていくものである。指標となる目標値は、審議会でも少し議論いただいたところだが、当面の間、相談窓口の周知を図る手法を採っていく中で、短期的には連動する中で消費生活相談件数の増加を図らせていただく。数値的な目標として、平成２３年度は平成２１年度並みの８，０００件を目標とした。取組の結果、相談件数が８，３８０件となり、目標としていた８，０００件を上回り、前年との比較で１，０４０件の増となった。

##### （相談窓口の周知）

最初に相談窓口の周知についてだが、様々な媒体を活用して消費生活総合センターの効果的な周知に努めてきた。平成２３年度については、６つの手法に基づき周知を図った。まず、当センターを案内広告した市民しんぶんの挟み込みを５月、１２月に全戸配布した。２つ目として、区役所等で配架することにより市民にお渡ししていた生活情報誌「マイシティライフ」を、自治会単位での回覧方式という手法を新たに加えて、７月と１月に配布を行った。３つ目に、５月の消費者月間に合わせて消費生活相談窓口の周知を行うポスターを、京都市広報板１万数百箇所に掲示した。４つ目に、地下鉄・市バスの乗客が利用する「トラフィカ京カード」にセンターの所在地や消費生活、法律などの相談窓口などを記載した広告を載せて、地下鉄主要９駅で販売した。５つ目に、市バス車体へセンターの案内広告を掲載したラッピングバスを１年間走らせた。６つ

目に、地下鉄の駅構内や市バス車内にセンターの案内広告を出した。効果を測ることは難しいところだが、後ほど説明させていただきたいと思う。消費生活相談時間を拡大したこととの相乗効果になるかと思っている。取組を実施した直後は、相談件数が増加する傾向が見られた。

#### （相談体制の強化）

複雑化・高度化する相談内容について相談員が適切に対応できるよう、消費生活相談に関連する専門知識や事業者対応などについて、専門機関や法律家による研修を実施したほか、相談員を新たに1名増員した。効果としては、前年と比較して相談員1人当たりの相談件数が28件増加していることが挙げられる。

#### （消費者の相談機会の拡充）

従来、実施していなかった正午から1時までの昼休みの時間と4時から5時の2時間について、相談時間を拡充した。また、当センターが閉庁している土・日・祝日に、午前10時から4時まで、今いる相談員と同じ資格を持った相談員による電話相談を、NPO 法人京都消費生活有資格者の会に委託して実施している。このほか、インターネットによる相談についても実施したところである。その効果は、延長した時間帯の相談件数は11箇月間で1,520件となっている。相談窓口の周知の所でも説明したとおり、相乗効果ということで、全体としては14%の増加になっている。

### <重点課題 不招請勧誘による消費者被害の防止>

（京都市消費生活審議会消費者苦情処理部会における調査及び審議、訪問販売及び電話勧誘販売に関する市民アンケート調査の実施）

消費者が依頼や希望をしていない中で、事業者の電話や訪問による勧誘について、特に日中、在宅しているため勧誘される機会が多い高齢者等に対する被害の防止という観点から、消費生活審議会において調査・審議をいただき、その趣旨を踏まえて、本市として消費者被害を防止するための方策を検討していくものである。消費者被害の防止に向けた取引行為に関する制度についての調査・審議については、消費者苦情処理部会にて行われるということで、審議会での決定をいただいているところである。平成23年度においては、慎重かつ熱心に調査、審議いただいた。その内容、結果については、山本部会長から報告いただくことになっているので、ここでの報告は割愛させていただく。

### <重点課題 高齢者等の消費者被害を未然に防止するための見守りの仕組みづくり>

本市では、高齢者を見守るための様々な支援活動事業を実施している。例えば、見守り活動を行う支援者の数を増やしたり、支援者の質を高めたり、活動について拡大するなど取り組んでいるところである。少し違った視点になるが、大学、商店街、福祉関係機関との連携により、事業展開するための地域的なエリアを築きつつ事業を推進している。こういった仕組みの広がりの中で、その仕組みに対して働き掛けて消費者被害に関する情報を提供するなどの連携を図っていくことで、高齢者等の消費者被害を未然に防止することにつなげていけないかというものである。

#### （高齢者を見守る仕組み）

「くらしのみほりたい」事業については、消費者被害の未然防止を図るため、身近な地域にお

ける日常生活の中での目配りや声掛け等の活動をしなが、高齢者の見守りや、消費生活総合センターへの相談を奨励する市民ボランティアとして、2,736名の方に登録していただいている。残念ながら、目標数値として定めている3,000人には届いていない。平成23年度には意識調査も実施しているが、少し経過したということもあり、意識について薄れている部分もある。そうした結果、課題ということになると思うが、今後この事業の在り方について検討を要することが浮き彫りになった。

福祉関係部署においても、各種の見守り支援事業を平成23年度に実施しており、それぞれの事業に関しての実施状況が資料2の9ページから15ページに記されているが、数字にあるとおり推進している。ただ、全体の話になるが、高齢化の更なる進展や地域社会における問題の複雑化・多様化に伴い、例えば支援活動者の負担が増大するというような新たな課題も発生している。

(連携の仕組みづくり)

資料2の16ページにある連携のための仕組みづくりとしては、基本計画に基づく施策について、相互に連携・調整し、総合的かつ効果的な推進を図り、実効性を確保することを目的とした庁内組織として消費生活行政推進会議があり、平成23年度は年3回、最大で8局区16課の下で会議を実施した。連携して実施した事業としては、地域包括支援センター及び区役所・支所の支援課職員との情報交換会を実施したり、本市の手話通訳嘱託員に対する悪質商法の出前講座を実施したり、介護予防のサービス事業者への会議の場を通してセンター事業の紹介をするなど、情報提供を行った。今後もこうした関係部署や関係機関との更なる連携の強化が必要であると考えている。

#### <重点課題 家庭における消費者力向上のための支援>

東日本大震災により、生活物資の買いだめやこれに便乗した悪質商法・風評被害など、消費生活上の様々な課題が浮き彫りになり、消費者としてはその在り方が問われている。地域・職場・学校など、消費者力を身に着けていく場はあるが、とりわけ消費生活を送るうえで基盤となる家庭において、古くから日常の消費生活が培われ、実施されている京都ならではの様々な取組や基礎的な生活力を習得していただくため、世代間の伝ばが図れるように、教材の整備であるとか、業務提供を進めるなど、支援をしていく。その取組としては、様々な部署に所属する京都市職員有志によるチームが作成した、環境に優しい食生活冊子「しぶちん」、自立して行動する「くらし上手」な消費者の育成を目的とする「ごみ減量・分別ハンドブック」、京都から生活スタイルの改革モデルを発信する契機となるよう自立した消費者の育成を目的とした消費生活冊子「いっせいのおで」、それから、京野菜の魅力やおいしい食べ方を紹介したDVD「京の旬野菜」、これら啓発・教育冊子等の作成・配布・貸出しなどを行っている。また、子供の視点から各家庭における省エネ・省資源の実践を図る「エコライフチャレンジ推進事業」、悪質商法の手口・対処法を家族と共に体験的に学習できる消費生活学習すごろくを体験研修型の事業として実施した。「いっせいのおで」とすごろくのチラシについては、お手元にお配りしているので、また御覧いただきたい。

#### 【資料3 京都市消費生活基本計画（第2次計画）に係る平成24年度実施計画】

平成23年度の4つの重点課題について、平成24年度も引き続き取り組んでいきたいと思う。平成23年度に既に取り組んでいる事業に加え、平成24年度に新たに取り組む予定の事業に絞

って説明する。

<重点課題 潜在化している消費者被害の掘り起こし>

当センター相談窓口の新たな周知方法として、訪問販売などで困った際の相談先の周知を図るため、消費者啓発用のアニメーションを作り、市内映画館において放映する。

<重点課題 不招請勧誘による消費者被害の防止>

後ほど報告いただくが、平成23年度に調査、審議のうえ、まとめていただいた趣旨を踏まえて、速やかに取組として進めていく。

<重点課題 高齢者等の消費者被害を未然に防止するための見守りの仕組みづくり>

5月の消費者月間に合わせて、高齢者の見守り活動や消費者問題に関心のある方を対象にした講座を実施するとともに、それぞれの所で活動を実施している事業などの質を高めたり、拡大するなど、各種事業の活性化及び推進をしていきたいと考えている。また、高齢者等の支援、消費者被害の未然防止につなげられるように、関係局・区や関係機関などとの更なる連携の強化も図っていく。

<重点課題 家庭における消費者力向上のための支援>

消費生活においても大変重要である食の安心・安全の視点から、親子で朝食をバランスよく食べるコツなどを紹介する冊子の配布事業をはじめ、消費者力向上に取り組む契機となるような、教育教材の提供を行っていききたいと考えている。

大谷会長

事務局からの説明について何か質問、意見があれば挙手してお願いしたい。皆さんが考えている間、私から質問する。資料2の4ページに、相談時間を増やし、昼休憩時も相談を受け付けたり、閉庁日の相談窓口も設置していると書かれているが、相談者の年齢層や相談内容は、一般的な相談時間帯と比べ変わらないのか。

峯センター長

相談件数全体の伸びはあるが、特に変わらないかと思う。インターネットのサイトをつないだ後に急に請求が来たというようなものが、相談内容として一番多くなっている。

大谷会長

他に質問や意見はないか。

高田委員

資料2の平成23年度の取組状況と、資料3の平成24年度の実施計画との連動性について伺いたい。例えば、資料2の取組状況の中では、「くらしのみほりたい」の課題として「制度そのものの見直しについて検討する必要がある。」と記載されているが、平成24年度の実施計画の所で

は、「くらしのみほりたい」を募集するただけになっている。取組状況に出てきた課題については、次年度の実施計画でどのように反映させるのか。

峯センター長

基本的には、登録者数を増やしていくという目標を定めていたので、これについては引き続き取り組んでいきたい。ただ、課題については、登録者が登録したことを忘れているといった状況があるので、そこについては何かしらの手立てを取らなくてはいけない。勝手に考えていることではあるが、例えば、地元などで取組をされている中に「くらしのみほりたい」として、新たに取り組んでいただけるような展開ができないかということも含めて考えていきたいと思っている。先ほども申し上げたように、地域での見守り活動をされている方が、民生委員や老人福祉委員、地域の役などを兼任していることが多く、かなり重荷になっていると聞いている。そういった所とのバランスを取りながら、「くらしのみほりたい」として活動していただけるような展開に持って行けたらいいが、それがもし、余りに負担が大きすぎて駄目だということであれば、「くらしのみほりたい」そのものについて、次の段階としてまた考えていかなければならない。まだ、具体的な検討がそこまで進んでいない。まずは平成24年度の実施計画に挙げた内容で進めていくということで、引き続き展開していきたい。その中で課題を整理していきながら、最終的に「くらしのみほりたい」の存続も含めたことも考えていく。

高田委員

課題があって見直すとあるが、重点課題としては、平成23年度から平成25年度が取組期間とされているので、その期間は当初に立てた目標に沿ってやっていくということか。

峯センター長

事業としては進めていくということだが、課題については検討していき、事業として反映できるように検討したうえで、皆さん方に次の段階として発表できるようになれば、発表していく形になる。

高田委員

例えば、前年度の所で課題が出てきたら、次年度の所ではそれを踏まえた一文があってしかるべきではないかと思うが、平成24年度の実施計画にはそこが書かれていないのが気に掛かる。ちなみに私は学区で、社協の会長、市政協力委員、「くらしのみほりたい」をしている。「くらしのみほりたい」について言うと、制度そのものが非常に曖昧で、「目配り」「気配り」「声掛け」とあるが、実際問題として、「くらしのみほりたい」の方が直接そういう方たちに声掛けをすることは、個人情報との関係もあるので少し遠慮する必要があるように思われ、うちの学区にも何人か「くらしのみほりたい」の方がいるが、シールを貼ることによる啓もう活動以外の部分については、余り動けていない。その意味では、課題にも書かれている制度そのものへの問題というのがあるのではないかと。それにお気付きであるなら、次の段階として、速やかに問題点の見直しなり、何らかのサポートをする方がよいのではないかとと思う。

峯センター長

当然、来年度の取組状況の中には、そういった課題も含めた、今年度の課題についての検討状況を反映させる形になるかと思う。

伊藤委員

各学区には社会福祉協議会がある。7月から見守り活動を強化するよう、市から要望を受けているが、ここにはこの話が一切出ていない。また、社会福祉協議会では、年2回の訪問で安否確認を行っている。70歳以上の全世帯の調査をし、独居であるかどうかなどの世帯構成やいざというときの連絡先について伺った。社会福祉協議会などのこれら取組が計画に入っていないのでは、文化市民局と保健福祉局との間で意思の疎通が図れていないのではないかかという気がする。今の話を聞くと、平成24年度の計画について、まだもう少し見直して進めなければならないという説明があった。社会福祉協議会には、今言った形で新たに取り組んでほしいという話が出ているが。

西出局長

詳しく説明するのを飛ばしてしまったかもしれないが、平成24年度の計画で言うと、資料3の4ページの一番上(8)の日常生活自立支援事業ということで挙げているのが社会福祉協議会で取り組んでいただいている事業である。この取組の中で色々やっていただいていると思っている。その辺りをもう少し詳しく説明できたらよかったかもしれない。社会福祉協議会を計画の中に位置付けていないというのではなく、当然御協力いただきながら取り組んでいただいているものだ理解している。

伊藤委員

日常生活自立支援事業というのは、金を貸すことを審査している。これは、生活に困って金を借りたい、そういう資金を貸し付けるための事業である。これは社会福祉協議会の中にもあるが、各行政区の社会福祉協議会の事務所が中心で、今日の説明にあったような「みまもりたい」とは、また違った話である。

峯センター長

日常生活自立支援事業であるが、以前、権利擁護事業としてあったもので、認知症の方であるとか、自分で金銭管理も含めた判断能力がない場合に、金銭管理であるとか行政の利用手続などを一緒になってやっていくという事業である。先生がおっしゃっているお金を貸すというのとは若干違うものである。

伊藤委員

とにかく、皆さん方で保健福祉局と話を詰めていただいて、福祉行政の組織の中でやっていった方が、新たに市民のボランティアを募るより、取組が速く推進できるのではないかと思う。無駄な遠回りをしているような気がする。縦割り行政の悪い所であり、横の連絡を付けて取り組むべきだ。

峯センター長

先生のおっしゃっていただいた趣旨については、先ほど少し申し上げた、市内の消費生活行政推進会議、そこでの議論が足りないのではないかとこの指摘だと踏まえ、もう少し関係局とは詰めた中で、次年度以降の挙げ方などは検討したいと思う。

大谷会長

今、色々と貴重な御意見を頂いたので、それらを踏まえて平成24年度の実施計画に取り組んでいただきたいと思います。こういう制度は大事だが、地域のネットワークがぜい弱化していることや、資料2の9ページ「オートロックマンションの増加などから」とあるのは、居住形態が変わってきていることが背景の大きな要因ではないかと思う。個人情報もいいが、昔のいい意味でのおせっかいの中で関わり合うような空気が町内にあればいいなと思いながら聞いていた。

時間の都合もあるので、質問がなければ事務局の方から報告いただいた実施状況、進捗状況については確認いただいたということにさせていただく。

それでは次の議事に移らせていただく。

## （2）不適正な勧誘行為に対する対応について

### ○ 山本部会長による消費者苦情処理部会からの報告

消費者苦情処理部会で1年ほど掛けて審議した内容について報告する。部会では、消費者被害の防止に向けた取引行為に関する制度について審議した。内容的には2つであり、訪問販売お断りシールの作成・配布及びそれに連動した形での京都市消費生活条例施行規則の改正についてである。苦情処理部会には事業者の委員の方が入っていないので、表示・包装適正化部会の委員である事業者の方にも声掛けをし、オブザーバーとして参加していただいたことを報告しておく。部会における調査及び審議の経過は、資料4の1にあるとおりで、1年間に計4回部会を開いた。個々の部会での経過は読んでいただければ分かると思うので省略する。

「訪問販売お断りシール」の作成及び配布について、部会の結論は、京都市が京都府警との連名で、訪問販売お断りシールを作成し全戸配布することを承認するというものである。理由としては、アンケート調査において、シールを作成、配布することについて、回答者の74%、約4分の3の方が賛成していること。公費で作成、配布することになるので、公的機関が発行したものである旨を明示する必要があること。市が警察との連名で発行することで、悪質な事業者への抑止力となることが期待できること。訪問販売に係るトラブルを京都市域から排除していくためには、できる限り多くの家庭で活用していただく必要があること。意識の高い人だけにシールを配っても実質的には余り意味がないので、どれだけ貼っていただけるか分からないが、全戸配布するという部会として決定した。

2つ目は、シールにどのような文言を載せるかということで、2つの論点があった。1つは、シールの作成に当たっては訪問販売だけではなく、国でも対応を考えていると言われている「訪問買取り」も対象とすることである。理由は、訪問買取りは特定商取引法の対象外であるが、これを盛り込むことで京都市の一定の姿勢を示すことが大事ではないかという意見が多かったからである。アンケート調査の結果では、貴金属の買取りが新聞の勧誘の次に2番目に多かった。報

道されているとおり、貴金属等の訪問買取りについては悪質な状況があるということを考えて、訪問買取りも対象とするという形でシールを作成することを部会として承認した。

シールの文言については、「訪問販売・訪問買取りお断り」の前に「迷惑な」という語句を付け加えるということで、部会としてもう1つの結論を出した。実は、この点が部会の審議の中でもなかなかまとまらなかったのだが、最終的には「迷惑な」を付ける形になった。理由は、訪問販売について法律上の規制がない中で、訪問販売を一切、一律に禁止するという表示をしたシールを行政が作成し配布することは、訪問販売自体への過剰規制になりかねないこと。それから、警察は規制権限のある部分についてしか名前を貸してくれないので、訪問販売自体が違法ではない状況の中で、訪問販売を一律にお断りするような文言のシールの作成には、警察の理解を得ることが困難であると考えられること。以上、「迷惑な」という文言を付して「迷惑な訪問販売・訪問買取りお断り」という文言のシールを作成してはどうかということになった。

ただ、「迷惑な」を付け加えることについては反対意見も強く、どういう趣旨で反対意見があったかを報告する。「迷惑な」という文言を使わなくても、事業者が一切の訪問販売ができなくなるわけではない。消費者からの要請があれば訪問は可能であり、営業の自由を奪うことにはならない。消費者の要請又は同意のない勧誘を禁止する「オプトイン規制」、あるいは、勧誘拒否を表明している消費者への勧誘を禁止する「オプトアウト規制」をすることにより、重大な消費者被害は相当減少すると見込まれる。必ずしも過剰な規制ではないという趣旨の反対意見かと思われる。今後、国において法整備が進められ、市の条例でもオプトイン規制あるいはオプトアウト規制の動きが出た場合、「迷惑な」の文言との整合性が図れなくなるという指摘もあった。また、「迷惑な」訪問販売として訪問を断ることができない方や、悪質商法であることを認識できない方を消費者被害から救済するためにも、「迷惑な」の文言は付さない方がよいのではないかという意見があった。恐らく実質的な理由としては3つ目の理由が挙げられると思うが、部会の最終的な結論として、そのような方々には別の方法で対処すべきであって、訪問販売全般を規制しているかのように見える文言は使わないという形になった。

また、訪問販売に関する京都市の消費生活条例施行規則の在り方についても、シールを配布する機会に見直すということであった。京都市からこの点については提案があり、条例の第20条で施行規則に委任されていた、不適正な取引行為を具体的に規制した同施行規則の別表（第2条関係）について、原案どおり改正することを承認した。別表中「ハ 不招請執よう勧誘（消費者の意に反して、契約の締結の勧誘を執ように行うことをいう。）」の「執よう」が非常に不明確であるという問題があった。「執ように勧誘された」という消費者の方からの通報が京都市にあっても、事業者には「執ようには勧誘していない」と、のらりくらりとかわされることがあるということから、「執よう」という基準が明確でなく実効性に欠けるという認識により、「ハ」をやめる。それとともに「意に反して」というのは、「やめてください。勧誘は受けません。帰ってください。」と明確に意思表示した場合、「ハ」に該当する不適切な勧誘行為になるわけだが、實際上、訪問販売する人たちはまくしたてて意思表示をする機会を与えない。その点を勘案して、新たに「意思確認のない勧誘」と「拒絶後の勧誘」という2つの条項を追加するという京都市の提案を部会としても承認した。具体的な文言は、事務局から報告いただければと思う。

「市民しんぶん」はもとより、広報発表により新聞社や放送局にも働き掛けるなど、様々な媒体を用いて広報をするという方向で検討していただき、市民への周知を図るように部会の方から

京都市に要請した。報告書では市民に周知するという点だけを挙げているが、それと共に、京都市のある種先進的な施策を世の中に向けて発信することによって、他の自治体や国の施策にも影響を与えたいという意図もあり、このような要請をした次第である。以上で私の報告は終わるが、部会のメンバーで報告の内容に異議又は不足がある方は、御報告いただければと思う。

大谷会長

審議過程を丁寧に説明していただいた。苦情処理部会の決定を受けて、京都市としてはどのように対応するのか。

峯センター長

「不招請執よう勧誘」を、「意思確認のない勧誘」と「拒絶後の勧誘」に改定して、京都市生活条例施行規則上、行ってはならない不適正な取引行為として明確化し、平成24年8月1日に施行したいと考えている。資料6が、規則の新旧対照表である。

シールの配布については、より多くの家庭に貼っていただいて、地域から悪質な事業者を排除する姿勢を示し、警察と消費生活総合センターの連名にすることで、悪質事業者の迷惑な勧誘等の抑制効果につなげるとともに、被害防止となるようにしたい。シールは、資料7にあるようなもので、このようなシールを全戸に配布し、市民しんぶん区版7月15日号と同時に配布したいと考えている。

消費者に対する周知としては、市民しんぶん区版7月15日号に、迷惑な訪問販売・訪問買取りお断りシールの配布や使用方法についての説明、訪問販売等の不適正な取引行為の相談事例とそれに対する心得、消費生活条例施行規則の改正により、8月から新たに不適正な取引行為となる勧誘行為の中身についての説明、当センター相談窓口の案内を記事にした挟み込みを全戸に配布したいと考えている。このほか、シール配布の際の広報発表やホームページ等への掲載など、様々な方法により機会を捉えて消費者等への周知を図りたいと考えている。

事業者に対する周知としては、東京にある日本訪問販売協会などの関係団体等に規則改正の内容を通知し、周知を図っていくとともに、当センターに日頃から、「訪問の形態はどうか。」

「何か悪い所はないか。」と尋ねてくる事業者もあるので、そういった事業者を対象として、規則改正の内容についての説明会を開催していきたいと考えている。消費生活相談の中で違反行為があった場合については、段階的に指導等を行っていききたいと考えている。全体の取組により、消費者被害を未然に防止し、悪質な訪問販売、訪問買取りを行う事業者を排除しながら、適正な取引行為の徹底と健全な事業活動を推進することで、適正な事業者を増やす中で、悪質な事業者を排除して市民の皆様の消費生活の安心・安全につなげていききたいと考えている。

大谷会長

京都市側の説明に対し、何か御意見・御質問等あるか。

ないのであれば、京都市消費生活条例施行規則第20条第8項に、「審議会は、その定めるところにより、部会の決議をもって審議会の決議とすることができる。」と定められているので、私としてはこれだけ熱心に議論していただいた苦情処理部会の結論を審議会の結論としたいと思うがよろしいか。

異論がないようなので、結論とさせていただく。そのほかのことで事務局から何かないか。

峯センター長

特にはない。

大谷会長

それでは議事を終わらせていただく。

#### 4 閉会

##### ○ 吉川市民生活部長挨拶

本日は当審議会において貴重な御意見を頂き感謝申し上げます。特に、先ほど「くらしのみほりたい」については貴重な意見を頂いた。「くらしのみほりたい」をはじめとする、地域の身近な所での活動が本当に大事であるという認識を持っている。庁内連携という部分では、消費生活行政推進会議という場を持ち、行政の中での連携を深めているところである。特に、福祉行政との連携は非常に大事であると思う。昨年の大震災を受けて地域の絆きずなが大事という部分での、見守り活動、絆きずなを深める活動、これらが当然、消費生活にも必要であり、福祉行政でも必要だと考えている。そういったことを肝に銘じて、これから消費生活総合センターでの業務を踏まえ、庁内の連携という部分をより活性化し、充実していくということで、本日の意見を十分反映していきたいと考えている。苦情処理部会におかれては、1年間、本当に貴重な審議をいただいた。これらを踏まえてセンターでの業務の中にかしていきたいと考えている。