

第100回 京都市消費生活審議会 会議録

【日 時】 平成22年11月2日（火）午後1時30分～午後3時

【場 所】 京都市 市民総合相談課（市民生活センター）研修室

【出席者】 消費生活審議会委員13名（五十音順）

糸瀬美保委員，大谷貴美子委員^{*2}，狩野佳代子委員，黒石悟委員，
高田艶子委員，永井弘二委員，早瀬善男委員，星野光恵委員，
松岡久和委員^{*1}，本政八重子委員，森田政子委員，山本克己委員^{*3}，
和久井郁子委員

*1 消費生活審議会会長 *2 表示・包装適正化部会長 *2 消費者苦情処理部会長

京都市

文化市民局長 山岸吉和，市民生活部長 鷲頭雅浩，
市民総合相談課長 上野壽世 ほか

【概 要】

1 開会

○ 京都市文化市民局長あいさつ

本日は、御多用な中、御出席いただき、お礼申し上げます。

今回の審議会は、昭和51年5月に第1回を開催して以来、第100回目に当たる。長く本市の消費者行政に御尽力いただいたことに対し、改めて、松岡会長をはじめ、委員の皆様、歴代の委員の皆様に厚くお礼申し上げます。

今回の審議会は、次期の消費生活基本計画を御審議いただく。昨年7月13日の諮問以来、熱心に御審議いただき、また、メッセージの発信やシンポジウムの開催等、多くの取組をしていただいたことに対し、重ねてお礼申し上げます。

前回7月22日の審議会で、素案を取りまとめ、素案に対して市民の皆様から意見募集、パブリックコメントを実施したところ多くの御意見、御感想を頂いた。これらの意見等を加味して、計画案を取りまとめたので、この後、報告させていただきます。

頂いた意見については、計画案に反映できたもの、できなかったもの、それぞれある。本市としての考え方を説明させていただき、更に御審議いただいたうえで、最終的な計画案としてまとめていただきたい。

今回も、これまで同様、皆様方の活発な御審議をお願いする。

○ 京都市消費生活審議会会長あいさつ

皆様、お忙しいところ、お集まりいただき、ありがとうございます。

長く審議会にかかわってきたが、開催数が第100回と切りのいい数字になり、

3 けたに入った。ここまで積み重ねてきたことに感慨が深い。

今日は、既に何度か議論させていただき、素案の段階で固まった来期の基本計画について、パブリックコメントを踏まえて、最終的な計画案にまとめるのが、今日の議事の内容である。これまでかなり議論していただいたので、それほど大きく変わる所はないと思うが、色々多くの御意見が寄せられているので、これは入れる、入れないという案を事務局から示していただき、それを中心に皆さんで考え、議論していただければと思う。

今日は、6 人の委員が御欠席で少し寂しいが、是非、熱心な討論をしていただきたい。

3 議事

(1) 消費生活基本計画（案）について

松岡会長 議事は、基本的には一つ、消費生活基本計画（案）、パブリックコメントを踏まえた最終的な計画案づくりである。パブリックコメントで随分たくさんのお意見をいただいたので、事務局からかいつまんで紹介いただき、議論したい。

(注) 以下、「ページ」は、資料の通し番号によるページを示す。

[事務局から説明]

(資料 2 27～55 ページ参照)

- 資料 2 に基づき、区分 A の 3 項目を説明
- 意見については、前回の審議会でも頂いた意見も含めて、本市の考え方を掲載している。
- 41 ページ、コンシェルジュについて
 - ・ コンシェルジュそのものを育成するという意図ではないので、コンシェルジュの言葉を避けて書くことも考えたが、コンシェルジュという言葉に関係して他にも多く意見が寄せられていることを考慮し、言葉としては残して、説明を加える形とした。
- 42 ページ、区役所の役割について
 - ・ 42 ページの修正のうち、資料では「区役所」と表記しているが、「区役所・支所」に修正したい。
- 47 ページ、地球市民について
 - ・ 特定の主義主張を念頭に置いたものはないので、誤解を避けるよう、文章で表現した。

松岡会長 41 ページの 54 番、コンシェルジュという言葉の使い方をもう少し分かりやすく変えたこと、42 ページの 57 番、区役所の役割等について、詳細に記載するとともに、口頭修正で、「区役所」は「区役所・支所」と直すこと、47 ページの

77 番，地球市民という言葉を使うことはやめて，内容は同じで，より分かりやすく言い直すことが，大きな修正点である。

以上の 3 点の修正点について，御意見，あるいは，関連する御質問等，ございませんか。

(委員一同 特になし)

松岡会長 後で発言いただいても結構だが，取りあえず，3 点の修正については，特に異論はないようなので，案のとおり修正することにする。

[事務局から説明]

(資料 2 27～55 ページ参照)

- 資料 2 に基づき，区分 A を除き，掲載順に説明
- 31 ページ，17 番「窓口周知」については，相談件数という点では，配布直後に件数が増加するなどの効果が見られるが，一過性のものである。手法については，引き続き工夫して参りたい。
- 32 ページ，24 番「夜間相談」については，区役所で午後 7 時までの開庁時間延長日を設けていたが，利用が少なく，3 月下旬から 4 月上旬の日曜の臨時開庁に変更した先行事例があり，方法も含め検討していきたい。
- 33 ページ，25，26 番「休日相談」については，引き続きの課題としては受け止めるが，平日と同じ体制で実施していくことは財源上も難しく，御意見へのお答えとしては，実施は困難の「C」に分類した。
- 36，37 ページ，不招請勧誘について
 - ・ 検討の結果の着地点まで明記すべきという意見もあったが，消費生活審議会に諮って議論いただく内容であるため，検討という表現に留めているものである。
 - ・ 市民ニーズの把握のためのアンケート実施等も含めて検討する。
- 39，40 ページ，情報の伝達等に関する意見について
 - ・ 意見項目の共通点としては，高齢者，情報弱者の支えとなるネットワークを作っていくべきという御意見と理解する。
 - ・ 高齢化社会の進展に伴い，ますます福祉分野との連携は重要になると考える。
 - ・ 来期の重要な課題として，実施計画等にも盛り込みたい。
- 43 ページ以降の「基本方針 3 消費者の自立支援」については，一言で言えば，消費者教育は非常に大事なのでしっかりやってほしい，優先順位も考えながら進めてほしいということで，取組を後押ししていただける御意見であったので，これらの御意見を踏まえて取り組んでいきたい。
- 46 ページ以降の「基本方針 4 京都から始める未来へつなぐ消費生活」については，環境教育の推進等，取組を後押しする意見が多かった。

- ・ 49 ページ, 87 番「モニター制度」については, 現代の状況等を踏まえると, モニターによる基準の遵守調査に力を入れるよりは, 必要に応じたアンケート調査等を行っていく方が効果的であると考えている。
- 50 ページ, 91 番「推進体制」については, 司令塔機能, 専門部局の設置等の御意見を頂いたが, 今, 直ちに計画の中で, 組織の在り方に触れることができる段階ではないので, 検討課題に留めている。
- 53 ページの 103~107 番は, 計画の進行管理について御意見を頂いたものであるが, 第 1 次計画では, 施策の実施の有無に重点を置いた点検となっていたので, 第 2 次計画では, もう少し関連する取組を一体で捕らえて, 効果等の観点からも, 進行管理をしていきたい。
- 54 ページ, 108 番「市民意見の聴取」については, 暮らしのみほりたいへのアンケート, 不招請勧誘に関するアンケートのほか, これからの消費者像に関する審議会メッセージについてどう考えるのか等も含め, 様々なアンケートを実施して参りたい。

松岡会長 111 項目について, ざっと説明いただいた。主に, 「B」の所は, しっかりやれよという応援, あるいは要望を含めて, 色々出ており, それに対して, 現在の取組を説明する形で, 考え方を示していただいている。「C」の所は, 要望は分かるけれど, 基本計画という性格上, 余り具体的なことは書き込むことができない, あるいは, できればいいけれど, 予算ないし人員の観点から実現困難なことは書き込めないという形で回答いただいているものもある。そこは, 基本計画の内容は変えないという結論になっている。

全般を説明いただいたので, どこからでもお気づきの点, 御意見, 御質問, 御要望, 何でも結構なので, お出しいただきたい。

永井委員 弁護士会としても 6 点ほど意見を出して, 全部, 回答としては反映いただいている。この間から, 言い続けており, もう十分御理解いただけていると思うが, 中でも, 不招請勧誘の問題については, やはり, 最もトピックで, 被害防止のために現在取り組まなければいけない最重要課題の一つだと思う。是非, 今後の消費生活審議会でも十分採り上げて, できれば, スケジュールをあらかじめ想定したうえで, 具体的に進めてほしい。

松岡会長 今の御発言は, 基本計画(案)としては, これでよいとして, 実際の実施の所で, 抽象的に検討するというだけではなく, アンケートを採る, 実態調査をするなど色々やってみる案をお示しいただいたので, そういうことを年度計画として具体化するようによ望する, という趣旨と理解してよいか。

(永井委員 了承)

上野課長 後ほど, 事務局から部会の在り方について提案させていただくが, 現在, 消費者苦情処理部会がある。近年, 動いていないが, 苦情処理部会は, 不当な取引行為について制度的に考えていくものであり, ここで, 是非, 不招請勧誘につ

いて、考えていきたい。

条例改正まで必要になるのか、運用で可能なのか、あるいは、他府県で作っている訪問販売お断わりステッカー等、実質面での効果をねらうのかなど、色々な着地点があると思う。アンケートと申し上げたのは、様々な意見があると思うので、まず、市民の方がどういうニーズを持っているのか調べたい。また、日々、相談を受けている内容の分析をして、やはり訪問販売で被害が多ければ、何らかの対策を講じていく必要がある。

被害分析や市民ニーズも含めて、白紙の状態から、部会で審議していただきたい。

松岡会長 一点だけ補足すると、消費者被害が出てからその対策をすることが出発点であったのは、確かである。これに対して、永井委員はじめが御指摘になっているのは、やはり訪問販売そのものに根本的に問題はないか、つまり予防の方にもう少し重点を置いた形で検討を広げてはどうかという、御提案だと思う。

今後の審議会は、正に、部会の名称変更を含めて、活動をもう少し予防にまで広げた形で検討することになるが、そもそも、基本計画案も、単に被害の救済だけでなく、予防まで含めて広く考えようというスタンスを明確に出していると思うので、次期の審議会ではこの点は必ず検討することになると思う。

他に、何でも、お気付きの点をお出しいただきたい。

高田委員 全体的に、例えば、共汗とか、地球市民とか、消費者市民社会等については、素案修正を含めて、それなりの対応をいただいている。また、コンシューマーズ京都としては、学習会に市民総合相談課から来ていただき、いろんな声について、きめ細かな対応をいただいた。ただ、最後の本市の推進体制の所で、是非、縦割りの弊害をなくして一元的なものをという所を、是非にと思っていたが、今回、「現状で」と言われたことは少し残念に思っている。

それともう一つ、基本方針2の所、計画（案）で言えば、17ページの消費者被害の防止の「消費者の身近な見守りの仕組みづくり」と書いている所、意見募集の声では、39ページの47番くらいの所、情報弱者を支えるネットワークを作るべしという所で、課長から、情報発信の在り方とか、情報が必要な消費者へ確実に届けることが大事だということが言われた。今後、実施に当たり、踏まえてほしいこととして、42ページ、56番では、「一人ではない安心感のある消費生活社会づくりを進めていくため、様々な取組を進めて参ります。」とあるが、地域でいろんなことをやっていこうとするときに、例えば、情報弱者の方に情報を届けようとしたときに、「どんな方がいらっしゃるのか、どういう情報を求められているのか」という、情報の対象となる方々の見極めが要るが、個人情報保護ということとすごくぶつかることがある。具体的には、学区の自治連合会の会長をしており、見守りを切り口として安心安全ネットワークづくりをしようと思って、「くらしのみはりたいの方にも集まっていたら、そういう話合いを持ちたいので、うちの学区にいらっしゃるかどうか、名簿を頂けますか」ということを市民総合相談課に申しましたら、「いやあ、ごめんなさい。くらしのみはりたいは、このくらし

のみほりたいの事業にのみ個人情報を使うから、ちょっと・・・」というようなお話をいただいた。

いろんな所で、何かそういうことをやろうとすると、必ず、個人情報保護にぶつかるので、その辺の所について、今、市では、どういう風に考えているのか。例えば、42 ページの 55 番の身近な支援の仕組みづくりの所のように、単に、工夫して参りますとか、取組を進めて参りますとかだけでなく、やはり、回答として、その辺に言及してほしいと思う。

松岡会長　具体的な問題提起ないしは御質問として、個人情報保護との緊張関係があるが、その点は目標としてどういう扱いになっているのか説明してほしいということである。

上野課長　確かにおっしゃるように、事業目的としていかに賛同できるものであっても、「これがくらしのみほりたいの情報ですからお使いください」と、情報を提供することは困難である。情報収集するときも、「これはくらしのみほりたいとして収集するものであって、それ以外には使わない。」ということを経験として収集している。私どもとしても、正直なところ、くらしのみほりたいの方が、他のボランティア活動も行っておられるかなど、その辺りの分析についても、本当は行いたい、他局からそういう情報をもらえるかということ、やはり、個人情報保護の壁がある。

くらしのみほりたいに関して、先ほどお話したアンケートについては、このような属性も含めて、どういう活動をされているのかという所を含めて検証したいと考えている。個人情報は、常に何らかの取組を行うときに難しい問題となるが、高齢社会がますます進展していく中で、その辺りは、課題であると思う。もちろん、御本人の同意があればいいが、単純には、情報提供できる状況にはない。

取っ掛かりという所では、先日、地域包括支援センターに出向いて、ダイレクトに個人情報のやり取りはできないが、連携をしていきたいという働き掛けをしている。本市においても、消防局における一人暮らしの高齢者宅の訪問等の防災活動、あるいは、保健福祉局との関係等、こういった所に働き掛けをしていくことが、庁内連携の活性化を図る中での、これからの検討課題である。

松岡会長　私は、たまたま宇治市の個人情報審議会の委員や、大学の中でも個人情報関係の委員をしているが、法律的に非常に厳しい規制があり、さっきおっしゃったように、事前に特定の目的で使うと限定しなければならないし、それ以外に使おうとすれば個別に同意を取らなければならないので、そのような使用は非常に難しい。さっきおっしゃったことでは、アンケートを採る際に、こういう所で使いますと具体的に特定して関連するものを挙げ、そこに使っても構わないかを個別に聞き、それに同意された方の個人情報は、その範囲では使える。今後は、そういう形で、使用目的と使える情報の範囲を個別具体的に広げていく方法は考えられる。

先ほど挙げられた例では、これでうまく行くかどうかは分からないが、くらしのみほりたいの連絡の中に、「こういうことに関しては、詳しく知りたい方はここ

に連絡してください」というような情報提供として、くらしのみほりたいの参加者に情報提供を行うことは考えられる。ただし、それも余りやりすぎると、スパムメールみたいに要らない情報ばかりたくさん来るといふ苦情が来るので、なかなか見極めが難しいが、一応、現行法でもぎりぎりできると思う。しかし、そういう工夫が要るし、先ほど申し上げた不招請勧誘と同じで、「そういうことは頼んでない、勝手に情報を送り付けるな」と苦情が来ることは目に見えているので、なかなか難しい。

ほかに、関連する要望だとか、疑問、質問その他でも構いません、どうでしょうか。

(委員一同 しばらく黙考)

松岡会長 恐らく、ここの回答、本市の考え方で示されたことについて、個別具体的には、色々感想もあり、これでいいのかと疑問に思われることもあるのかもしれない。醒めた見方をすれば、何か言い訳がいっぱい書いてあるだけじゃないのかという感想だってあるのかもしれない。しかし、寄せられた意見に対して、正面から受け止めたうえで、考えていることを皆さんに示し、それが今後の活動に対する自己点検などの手掛かりになることが重要だと思う。そういう意味では、ここまでたくさんの意見が寄せられ、それぞれにつき事務局が丁寧にお答えを示されたことは良いことだと思う。「C」の「これは今回困難だ、ちょっと今回の計画案には入れられない」というのがあったが、それを除けば、基本的に「A」の所は「御意見を承った形で、反映する」、「B」の所は「具体的な修正までは至らないが、要望や意見について、ちゃんと考えて、先ほど個別に回答したような形で、今後の具体化の中で考えていく」という姿勢が示されている。

既に何回も審議を重ねているので、それほど新しい意見はないように思うし、無理に意見をお出しいただくつもりはないが、この際、何でも、関係する所で、御発言があれば、お出しいただきたい。

(委員一同 特になし)

松岡会長 特にこれ以上、意見がないということであれば、用意いただいた案を基本として、答申にまとめたいと思うが、よろしいか。

(委員一同 了承)

松岡会長 ありがとうございます。それでは、かなり時間を掛けて、検討を加えてきた消費生活基本計画の案については、以上のような形でまとめて、答申することとしたい。

(2) その他

松岡会長　その他として、何か用意いただいているものはあるか。答申の具体的なスケジュールとか、今後の予定について、説明いただき、かつ、質問、御意見等あれば、ということになるか。

〔事務局から説明〕

(答申の予定について)

- 御承認いただいた案を基本に、必要に応じ、若干、文言修正等したうえ市長に答申いただきたい。
- 答申は、今期の審議会委員の任期の11月末までに行っていただきたい。
- 答申に当たっては、松岡会長からお願いしたい。

松岡会長　日程を合わせて、市長にまとまった文章を手渡しするという形を取るといふことで、よいか。

(事務局 了承)

〔事務局から説明〕

(来期の審議会に併設する部会について)

- 審議会の運営要綱に部会の審議事項について明記したい。
 - ・ 現在、表示・包装適正化部会と消費者苦情処理部会の2つの部会を設置している。消費生活条例施行規則の「特別な事項を審議し、調査させるために必要と認めるときは、設置することができる」という規定により、設置している。
 - ・ 細かい運営は運営要綱によるが、いずれの部会も、部会で審議する特別な事項は規定していない。
 - ・ 例えば、来期2年間での、調査すべき特別事項として、表示・包装適正化部会については「条例に基づく3基準」、消費者苦情処理部会については「取引行為に関する制度の検討」というように明記して参りたい。
- 部会員の構成等に柔軟性を持たせたい。
 - ・ 消費者苦情処理部会には、事業者団体に所属する委員がいないが、取引行為の制度の検討をする際には、部会の委員構成に、柔軟性を持たせる必要はないか。
 - ・ 例えば、「必要に応じて、それぞれの部会に属していない委員を、部会長が必要に応じて、出席を求め、その意見を聴くことができる」というような形で、部会長の権限として、要綱上、明記してはどうか。

松岡会長 現行の消費者苦情処理部会の構成からは、事業者団体に所属する委員を外している。この理由として、多分、設置して間もないころ、苦情処理部会では「問題のある取引行為に対して被害をどう救済するのか」を中心に議論したい、つまり消費者目線で紛争の救済を図りたいということが基本にあったからだと思う。それが引き継がれている。

消費者苦情処理部会という名称はそのまま残すとしても、必ずしも、起こってしまった問題に対して消費者をどう救済するのかわけだけでなく、今後は、不招請勧誘が一つの典型であるが、消費者問題を生じさせない予防的な取り組みもあわせて、あるいはむしろそこに重点を置いてやろうということになると、規制を受ける事業者側の意見もやはり予め十分に聴く必要があるだろう。

具体的には来期の審議会が始まってからになるが、そういう方向で検討しており、事務局の示されたのは、現在よりはもう少し柔軟な形で、審議内容も明確にしたうえで、委員の参加の形を色々柔軟に図りたいという提案だが、方向はそれでよろしいか。

(委員一同 特に意見なし)

松岡会長 次の審議会の開始時点で具体的な案につき御了解いただくことになるが、特に御異論がなければ、そういう方向で進めていただくことにしたいと思う。他に議論を要する点はないか。

(事務局 案件なし)

松岡会長 では、以上で、第100回の京都市消費生活審議会を終わらせていただく。

これで、時間を掛けて検討してきた答申案が、無事まとまることになり、2年の任期で交代される委員の方もおられると思う。私自身も、1994年に、消費者保護審議会という名前が使われていたときに審議会に参加し、以後16年という随分長い期間委員をつとめてきた。京都市では、審議会にあまり長く在任するのは適当でないという内規^注があり、野村前会長がお辞めになるときに、すでに14年務めた私も一緒に辞めるつもりだった。しかし、一度に辞められると従来のことを知っている者がいなくなるので繋いでくださいということで、会長を務めせていただいた。しかし、今回を最後に、この消費生活審議会は「卒業」させていただく。

注 平成15年(2003年)8月実施の「審議会等の委員の選任及び公募に関する要綱」において、第2条第3号に特別の事情がある場合等を除き、同一人の在任は通算6年を超えない旨、規定されている。

私は、本来、民法の中でも、不動産取引とか担保が研究課題の中心であり、消費者問題は、狭い意味では専門ではなかったが、十何年もかかわってくると、非常に関心も持つようになり、随分いろいろなことを勉強してきた。京都市の取組は、全体として非常に先進的な取組を行ってきた。審議会発足後に、消費者問題

で重点となる問題も段々変わり，法規制も変わってきたが，その変遷に対応するように，色々と新しいことを積み上げてこられたのは，それだけ京都には底力があったからだと思う。

今後とも，全国に誇れるような形で，消費生活審議会が活動され，成果を挙げられることを祈念する。

(委員一同 拍手)

驚頭部長 本日は，長時間にわたり，ありがとうございました。おかげさまで，消費生活基本計画について答申案をまとめていただき，今後，答申をいただくことになった。

委員の皆様には，今日で2年間の任期中の審議は終わりとなるが，何回もお集まりいただき，熱心な御議論をありがとうございました。

(閉会)