

## 第126回京都市消費生活審議会 摘録

### 1 開催概要

- (1) 日時 令和5年8月31日(木) 午後2時30分から午後4時40分まで
- (2) 場所 男女共同参画センター ウィングス京都 2階セミナー室B
- (3) 出席者 ○消費生活審議会委員17名(五十音順)

東 和次 委員、石川 実奈 委員、荻野 達也 委員、  
姜 美名 委員、小西 浩太 委員、瀬良 兼司 委員、  
高田 敏司 委員、高橋 肇子 委員、土渕 誠 委員、  
中村 洋子 委員、西内 康人 委員、野々山 宏 委員、  
松尾 健一 委員、森 義治 委員、山本 一史 委員、  
吉井 美奈子 委員、吉政 知広 委員

#### ●京都市

文化市民局

局長 山本 ひとみ

くらし安全推進部長 津嶋 俊郎

消費生活総合センター長 酒井 庸充 ほか

### 2 傍聴者

8名

### 3 審議内容等

#### 議事

- (1) 部会の設置について
- (2) 第3次京都市消費生活基本計画 令和4年度推進状況について
- (3) 京都市消費生活条例施行規則の改正について

#### ●事務局

定刻になったので、ただ今から、第126京都市消費生活審議会を開会する。

岡田委員、木村委員、吉本委員の3名からは、事前に欠席の連絡を頂いている。本審議会の委員定数20名のうち、現在17名の委員に出席いただいております。定足数である過半数を超えているので、本会議が有効に成立していることを確認させていただく。

審議に入る前に、京都市文化市民局長の山本から御挨拶申し上げます。

～ 文化市民局長 挨拶 ～

●事務局

本日は、令和4年12月に新たに委嘱した第24期消費生活審議委員の下で開催される初めての審議会となるため、委員の皆様と事務局の紹介をさせていただきます。

～委員、事務局の順に紹介～

続いて、資料の確認をさせていただきます。事前に送付しているものとして、次第、**資料1**「審議会の構成等について」に係る関係条文（抜粋）、**資料2**第3次京都市消費生活基本計画 令和4年度推進状況について、**資料3**京都市消費生活条例施行規則の改正について、**参考資料1**令和4年度京都市消費生活基本計画の推進状況、**参考資料2**報告書、**参考資料3**改正消費者関連法に基づく条例施行規則の改正内容についてとなっている。

また、本日、委員名簿、座席表、京都市消費生活審議会運営要綱、パンフレット2種類（京都市消費生活条例で規制する不適正な取引行為、第3次京都市消費生活基本計画）、参考資料1（8/31修正）を新たにお配りしている。事前にお配りした参考資料1を参考資料1（8/31修正）に差し替えをお願いする。傍聴の方、記者の方については、全てまとめたものを席上にお配りしている。

本日の会議は全て公開で行う。議事の内容は録音し、摘録を作成のうえ公表する。したがって、発言される方は、挙手し、必ずマイクを使用して発言していただくようお願いする。

議事に入る前に、会長の選挙及び会長職務代理者の指名を行う。

京都市消費生活条例施行規則第17条に、「審議会に会長を置く。会長は、学識経験のある委員のうちから、委員が選挙する。」と規定している。

この選挙については、これまでから慣例により、立候補又は推薦の形を取っている。立候補あるいは推薦を募る。

○松尾委員

吉政委員を推薦する。委員歴も長く、前期で消費者苦情処理部会の部会長を務められたことから、適任であると考えます。

●事務局

ただ今、松尾委員から、吉政委員を推薦する旨の御発言があったがほかの委員はいかがか。

～拍手多数 異議なし～

●事務局

吉政委員、ほかの委員から異議がないため、お引き受け願う。

～吉政委員、会長就任了解 会長席へ移動～

●事務局

会長から一言御挨拶いただくこととする。

～会長 挨拶～

●事務局

続いて、会長職務代理者の指名を行う。

消費生活条例施行規則第17条第4項に基づき、会長職務代理者について、吉政会長から御指名いただきたい。

○吉政会長

松尾委員にお願いしたい。いかがか。

～松尾委員 了解～

●事務局

会長職務代理は松尾委員に就任いただく。ここから議事進行を吉政会長にお願いする。

○吉政会長

それでは、議事(1)部会の設置について、事務局から説明願う。

～事務局から、資料1について説明～

○吉政会長

ただ今の説明に対して、何か質問や意見があればお願いしたい。

～意見なし～

○吉政会長

事務局から説明から説明があったように、部会については、部会を開催する必要が生じた際には、案件の内容や専門性に応じて、部会の構成員を指名し、開催することとする。

続いて、議事(2)第3次京都市消費生活基本計画 令和4年度推進状況について、事務局から説明願う。

～ 事務局から、**資料2**、**参考資料1**について説明 ～

○吉政会長

ただ今の説明に対して、何か質問や意見があればお願いしたい。

○小西委員

**資料2**4 ページ個別施策 10 一般的なインターネット申込を行ったものについて、解約方法は電話でのみでしか受け付けないという事業者がいるが、条例に抵触しないのか。一般的には契約者が電話をためらいがちであるため、売上を上げる方法として解約を電話に限定すると言っている事業者がいた。そのような販売方法はいかがなものかと思っている。

●事務局

条例には抵触し得ると考えるが、具体的な条項については確認のうえ、お答えする。

○小西委員

施行規則別表の(2)のエに該当する可能性はないか。

○吉政会長

本日は委員の皆様のお手元に条例及び規則は渡っていないようである。京都市としても個別の解釈についてこの場で答えにくい面もあると思うので、個別対応でいかがか。

●事務局

条例に基づく行政指導の対象となるかは、契約内容を確認しての判断となる。具体的な表示方法が分かりにくい、解除権の放棄をさせている等の解釈ができる場合は、事業者を確認する等の対応もしている。またこちらで検討させていただきたい。

○高橋委員

解約についての意見が出たが、高齢者にとっては説明書の字が細かく、内容も複雑怪奇で、解約が面倒だという人もある。断る勇気がなく、消費者センターへの敷居が高い人もいるので、もっと広報をしてほしいと思う。

●事務局

我々としても、見守りネットワーク構築の取組においてもセンターの周知は大事だと考えている。まずセンターに連絡いただけるよう広報に努力して参りたい。

○野々山委員

同じく資料24ページの相談件数は横ばいで9,373件とのことだが、あっせんの件数を教示願う。また、定期購入は全国的にも急増しているが、この定期購入の対策は京都市としてどのように対応しているのか。

●事務局

あっせんの件数については、相談件数9,373件のうち、助言は6,068件、あっせんは解決610件、不調40件である。助言あっせん解決率は99.41%となっている。

定期購入については、京都市でも急増している。特に通信販売によるものが多い。

地域のネットワークの中で注意喚起を行うこと、また、相談があった場合、適切に対処していきたいと考えている。

○野々山委員

あっせんの解決率は高い。できるだけあっせんを行って解決につなげてほしい。

定期購入については、消費者に注意しろというだけでは解決しない。特定商取引法の改正が行われても被害は増えている。誤解を与えたり、誤解を誘因するような表示をあえてする事業者がいる。問題のある事業者へそのような表示をしないよう指導をしてほしい。

○小西委員

先ほど相談者へ適切な方法を助言しているとおっしゃっていたが、特に特定商取引法に明確に反するような悪質な事例について、京都府警との連携は図っているのか。

●事務局

直接センターから警察に連絡を取るということはしていない。相談者が詐欺に遭っている情報であれば、相談者自身で警察に相談してもらおう。地域で広く詐欺事案が発生している場合は、注意喚起を行うことはある。

○瀬良委員

資料28ページ個別施策14の消費者教材の配布状況について、過去、小学校・中学校へ提供した後、利用した現場から、どのように活用したかなど聞き取ったりしているのか。

●事務局

ホームページからのダウンロード数は把握しているが、活用状況については未確認である。

○瀬良委員

実際に小学生・中学生が手に取って考えている様子まで考察すれば、より効果的な取り組みになると思う。

○吉政会長

京都市はダウンロードした数は把握しているということか。

●事務局

ダウンロード数は分かる。その先が未確認である。

○瀬良委員

資料2<sup>8</sup> ページにも実際の学校の様子の写真が掲載されている。京都市はただ闇雲に配布しているだけではないと分かるが、フィードバックによって改良する等、効果測定も含めた配布も御検討いただきたい。教育委員会では、アンケートの声に応じてパワーポイントにする等の事例があった。

○高橋委員

消費者教育の推進の点で、早目の対応をお願いしたいことがある。資料2<sup>11</sup> ページの大学での講座の中に「キャッシュレス時代の金融リテラシー」が書かれている。私が幼稚園で目にしたおままごとのシーンでは、子どもが支払を「ペイペイで。」と言っていることがあった。賢い消費者になってもらうよう、小さい時代からこういう情報を入れた方が良い。大学生からでは遅い。

●事務局

子ども達に賢い消費者になってもらうために、教育委員会等とも連携して、消費者教育を進めていきたい。

○石川委員

自分自身も大学生であるが、相談機関として消費生活総合センターが設置されていても、その存在を知らなかったりするので、消費者教育は大事だと思う。

資料2<sup>10</sup> ページに大学を中心とした消費者教育推進事業が掲載されている。同志社大学でも実施されていることについても、当審議会の委員に就任するまで知らなかった。

京都市が教育の場としてこのような事業をやっているのはすごく良いことだと思っているが、講座の存在を学生に広く知ってもらうよう広報に取り組まれているのか。

●事務局

大学講座は全ての大学で行っているわけではないが、学生への消費者教育を広めていくことは重要であると考えている。大学側から講座実施の要請があれば、消費者団体と連携して取組を進めていきたい。基本的には、その大学の学生しか受講できないものとなるため、一般の消費者に対する消費者教育についても広報に努めていきたい。

○吉井委員

日本消費者教育学会の関西支部の副支部長をしていることもあり、消費者教育についてコメントしたい。

京都市が作成している教材は良いもので、市外でも評価されている。

幼児期からの教育が大事ということは多くの地域で言われている。消費者庁が作成している消費者教育体系シートというものがあり、幼児期から小学校・中学校までは京都市でもネットワークを持っていると思うが、高校、大学まで軸を通したような形でずっと学びを継続できるようなことを意識して教材を作られると良い。

また、瀬良委員からも、配布した教材の効果検証が必要という意見があったが、良かったところや使いにくかったところの検証があることで次につながるのでは、是非お願いしたい。

●事務局

小・中学校は教育委員会があるのでつなぎやすいところがあるが、高校は府立が多いため、京都市の行政の中ではつながりにくい部分がある。切れ目ない教育については意識しながら取り組んでいきたい。

○野々山委員

**資料2**14 ページ個別施策 21 について。京都市は、高齢者に対する支援を行う消費者安全確保地域協議会を、まだ設置していない。京都府下では、京都府、宮津市、大山崎町の3つの自治体が設置している。早急に設置が必要であり、また、単に設置して情報交換するだけではなく、これを生かした具体的な支援策の実施をお願いしたい。

●事務局

御指摘のとおりである。基本計画の中でも、重点取組に位置付けて設置を目指している。今現在、各区に設置されている権利擁護ネットワーク会議に参画させてもらい、どのような設置の仕方にするか検討している段階である。次の基本計画では設置後の具体的な取組についても計画の中に位置付けられるようにしたい。

○吉政会長

様々な御意見を頂いた。京都市にはこれまで出た意見を踏まえつつ、施策を進めていくようお願いする。

続いて、議事(3)京都市消費生活条例施行規則の改正について、事務局から説明をお願いする。

～ 事務局から資料3、参考資料2及び参考資料3について説明～

○吉政会長

ただ今の説明に対して、何か質問や意見があればお願いしたい。

○小西委員

参考資料3施行規則別表2のセについて、消費者の営業所その他の場所に呼び出し、又は消費者から電話を掛けさせと記載されているが、例えばwebやzoom等を用いたインターネット回線を用いた方法、メールやSNSなどで返信をさせる行為については、対象外ということでもいいか。

●事務局

それについては、条例・規則で対応できると考える。具体的な状況を把握する中で、条例・規則に反するかどうかを判断させてもらう。

○野々山委員

今回の規則改正について異論はない。特に、靈感商法の規定は消費者契約法にも規定されたものであり、先駆けている点については評価したい。

私としては、昨年度の消費者苦情処理部会や第125回審議会で訪問販売お断りシールの効力について、拒絶後の勧誘に当たるかどうかを議論した。参考資料25ページにも記載されているとおり、部会では、訪問販売お断りシールに一定の効力を与えるべきとの意見が多数であったと報告されている。また、京都府は効力を認めている一方、京都市は効力を認めていない。

第125回審議会での審議の最後に、佐久間会長は、次のようにまとめられた。

「悪質又は迷惑な訪問販売については、市はきちんと指導すべきであること、悪質又は迷惑な訪問販売を、市の指導だけでどうにかできるわけではないが、現状、それが京都市において少なからず存在していることを認識する必要があること、悪質又は迷惑な訪問販売の根絶は難しいだろうが、京都市においては有効な対策を考え続けることが望まれる。

その中で、有効な対策の一つとして、例えば、訪問販売お断りシールを京都市が配布し、



それが貼付されている家に訪問販売をした場合には、条例上の違反行為と位置付けることも一案であるということが示されたが、それには、躊躇<sup>ちゆうちよ</sup>する意見も含め、様々な意見があった。

京都市がシールを配布し、それに強い効力を持たせることは慎重にならなければならないのではないかという意見があった一方で、シールを配らないことになり、個人が明確な意思表示をした場合には、その意思表示を尊重すべきではないかとの意見も出ていた。

そうすると、京都市として、訪問販売お断りシールが貼付されている家に訪問販売をした場合には、条例上の違反行為と位置付けることとするか、個人の明確な意思表示を尊重するために、京都市はシールを配らないこととするのか、それとも広く一般に迷惑な訪問販売を抑止するためには、市がシールを配り、啓発活動を強めていくことが良いのか、こういった点を京都市において、今後御検討いただきたい。」といった内容だった。

その検討結果についてどうだったのかというのをまず質問したい。また、今後どう考えていくのかも伺いたい。

#### ●事務局

初めて出席されている委員も多いため簡単に概要を説明させていただく。

訪問販売で商品等を勧誘する場合は、事業者は消費者に勧誘を受ける意思の有無を確認し、消費者が「要らない」と拒絶の意思表示をした場合は、それ以上勧誘してはいけないことを特定商取引法では、拒絶後の勧誘の禁止として規定しており、本市の条例・規則にも同様の内容を規定している。訪問販売お断りシールについては、本市が過去に全戸配布したものであるが、当時はシール自体に法的な効力を持たせたものではなかった。シールを貼ることが拒絶に当たるかどうかであるが、消費者が明示的に契約を締結しない旨の意思表示をすることをもって拒絶とする、という見解を消費者庁が示していることを受け、京都市としても、消費者庁の見解と同様、意思表示の対象や内容、表示の主体や表示の時期等が必ずしも明確でないため、訪問販売お断りシールを貼ることは拒絶の意思表示に当たらないと判断している。

この点について、昨年度の審議会では、シールを貼っていることが、訪問販売の拒絶に当たるとして、シールを無視して訪問販売を行う事業者を行政指導の対象とすべきではないかという論点で御議論いただいた。

その後の検討状況として、政令指定都市が集まる会議において条例等で効力を持たせているか、また、シールを作成・配布したことが訪問販売の抑制につながったかといったことをヒアリング調査した。

現状、シール自体の効力については、京都市は消費者庁と同様の見解としている中で、審議会委員からは悪質な訪問販売をいかに防ぐのかを検討するようにと御意見を頂いたが、訪問販売だけではなく、ほかの種類の悪質商法についても、先ほど説明した消費者安全確保地域協議会のネットワークの中で対応していけるよう検討を進めていきたい。

#### ○野々山委員

消費者庁の見解は、その後一文があつて、各自治体の条例で、そういう効力を持たせることは構わないと言っており、実際、それに基づいて独自で検討して効力を持たせる自治体も出てきている。

先ほど地域のネットワークで解決するという発言が具体的にどういうことなのか分からないが、私生活に入つてこられること自体を拒絶したいという消費者もいるので、ネットワークとは違う形で被害を防止するためにシールの効力を認めていくべきではないか。特に、京都府がシールに効力を認めている中で、京都市が従来消費者庁の見解を維持するのであれば、先日の議論は何だったのかと、私としては疑問に思う。今そのような結論に達しているのであれば、再度検討いただきたい。

#### ●事務局

昨年度の消費者苦情処理部会でも、シールを1回目の拒絶であると認めれば良いのではないかとの意見が多数を占める中で、消費者が明示的に契約を締結しない旨の意思表示をすることをもって拒絶とする、という消費者庁の見解を、京都市としては前面に判断材料の1つとして考えていると説明してきた。

多数決で決めることができるものでもなく、今回、京都市として行った行政判断は、健全な企業活動とのバランス、シールを貼っているだけで健全な業者を排除して良いのか、また、健全な営業を行っている業者からの訴訟リスクもあるといった様々な意見も頂戴する中で、条例で、シールに拒絶の効果を定めることも可能とは言うものの、やはり消費者庁の見解が示されている中、この時点で積極的に条例上の指導権限という効力を持たせるためには、新たに検討する材料が必要であると判断させていただいた。

市会や弁護士会から、国にシールの件も含めた特定商取引法の改正を求める意見書が出されていることは把握しているため、国の動向は今後も注視していく。また、京都府と京都市とが違う取扱いであるとのことであるが、全国的に見てもシールに効力を持たせている自治体は少数派ということもあるため、他都市の動向も注視していきながら、相談や報告をしていきたいと考えている。

#### ○松尾委員

前回の審議会に出席した者として補足する。消費者苦情処理部会では、シールに効力を認める意見が多数だったとのことだが、審議会では必ずしもそうではなかったと理解している。シールを貼っただけでありとあらゆる訪問販売をお断りするということと解釈していいのか、もう少し気軽に貼っている人もいないか、シールがあると一律に全てのあらゆる時間帯に、居住する世帯全ての者が全ての訪問販売を拒絶したと解釈するのは難しいのではないかというまとめだったと思うとともに、そういった意見が多かったので

はないかと理解している。

○吉政会長

審議会後の検討状況ということで、先ほど事務局から他の都市の状況の話があったが、こちらについての補足はあるか。前回の審議会では、シールを貼ることによって、訪問販売トラブルが減るのか、実効性の検証が必要であるという意見もあったと思う。その後、京都市で調査等は行ったのか。

●事務局

実効性という点は、先ほども御説明したが政令指定都市が集まる会議でヒアリング調査を行った。20市の中で4市が条例上の効力を持たせているが、配布したことが訪問販売の抑制につながったかどうかという点については、どの都市も効果の検証等にはできない又はしていない旨の回答であり、効果については分からないという回答であった。

また、全国の消費生活相談の総件数に対する訪問販売が占める構成比率については、全相談件数の約8%である。京都市では約5%である。条例等で位置付けている大阪市では約6.5%、堺市では約8.5%である。京都市よりも高くなってはいるが、この結果でも効果を計ることはできないと考えている。

○小西委員

先ほどシールを貼っただけではありとあらゆる訪問販売を拒絶したかどうか分からないという話があった。シールに条件、例えばありとあらゆる時間帯、世帯の家族全員が全ての訪問販売を拒絶することを明記した場合に限って、勧誘の拒絶として法的効力を認める考えはないのか。

また、訴訟リスクの話が出ていたが、条例で効力を認めている自治体について、当該自治体の法的責任を認められた事例はあるのか。

●事務局

消費者庁は、意思表示の対象や内容、表示の主体や時期が必ずしも明確でないため、シールに効力はないという見解であるが、もし、それが全て明記してあったら、拒絶の意思表示に当たるのかという御質問で良いか。

○小西委員

そうである。京都市としても、そういう場合に限って法的効力を認める方向で検討していくことは可能か。

●事務局

現実的にシールにそこまでの情報を記載することは難しいと考えるが、もしそれが明記され、意思表示されていると認識できるものであれば、それがシール、あるいは張り紙であろうとも効力を認める可能性はあるが、現時点では消費者庁の見解に基づいて、そういった形ではなく、本人からはっきりと拒絶の意思を伝えるということが明確な意思表示に当たると考えている。また、先ほど御説明した政令指定都市へのヒアリング調査でも、行政指導を行ったという事例はないという結果だった。

○小西委員

書面による意思表示は拒絶とは認められなくて、口頭による意思表示では拒絶と認められるという実質的な違いは、消費者庁の見解以外にどこにあるのか。

●事務局

本人の意思表示かどうかという部分は、張り紙やシールのみでははっきりと分からない部分がある。家族が心配して代わりに貼るという事例もあるかと思う。

○小西委員

そうだとすれば、シールに世帯全員の署名等があれば、行政指導の対象になるということではよいか。

●吉政会長

京都市の立場ではお答えになりにくい部分があると思うので、私が理解しているところで申し上げますと、契約を締結しない旨の意思の表示に当たるかどうかという解釈の問題であり、書面であるか口頭であるかという点は本質的でない。その家に住む誰々が、どの事業者から、何日から何日までの訪問販売は拒絶する、といったことが書面であっても明確に書かれていた場合、現在の特定商取引法の下でも、また京都市の条例でも拒絶後の勧誘と判断され、行政指導の対象になり得ると私は理解している。

○吉井委員

私は他都市で審議会委員をしていることもあって申し上げます。その市はシール自体にも細かい記載があり、それ以上勧誘すれば指導する、という内容を分かりやすく記載していた。

シールを配布したことで、肌感覚ではあるが、地域の方からは訪問販売による被害は減ったというようなことをおっしゃっていた。審議会の場合でも、効果があるということで委員に対してシールの配布があったため、自分としては効果があるものだとして認識していた。

複数のシールを用意し、市民が選択できるようにしても良い。

通常のお断りシールの他、「家族全員が拒否しており、これ以上訪問するなら法的な指導

があり得る」という強い意志を表示した内容のものがあれば、家族全員の拒絶の方法として利用できるのではないか。

○吉政委員

別の市の審議会の有益な情報だった。ほかに意見、質問はあるか。

～ 意見なし ～

○吉政会長

では、本日の議事を終了とする。

委員の方から意見がなければ、事務局から一言願う。

～ 暮らし安全推進部長 挨拶 ～

それでは以上をもって、第 126 回京都市消費生活審議会を終了する。

(終了)