

## 京都市消費生活審議会 会議録

- 1 日 時 平成19年12月21日(金)午後2時～午後4時
- 2 場 所 市民生活センター研修室
- 3 出席者 消費生活審議会委員12名(五十音順)  
井戸洋委員, 伊藤義浩委員, 大谷貴美子委員<sup>\*2</sup>, 狩野佳代子委員,  
北村純子委員, 小林智子委員, 高田艶子委員, 野村秀和委員<sup>\*1</sup>,  
佛円清委員, 三宅宏美委員, 三好悦子委員, 若杉陽美委員  
\*1 消費生活審議会会長 \*2 表示・包装適正化部会長

### 京都市

文化市民局長 山岸吉和, 市民生活部長 鹿島郁弘,  
市民総合相談課長 長谷川淳一ほか

(関係局)

総合企画局 地球温暖化対策推進室担当課長補佐 中井秀和  
環境局 循環企画課長 瀬川道信  
保健福祉局 健康増進課担当係長 杉山利香  
保健福祉局 生活衛生課担当課長 土井直也  
都市計画局 建築指導課担当課長 初井太計司

- 4 議 題 別紙次第のとおり
- 5 概 要

#### (1) 各部会からの報告

(事務局から, 6月28日開催の審議会では, 講演を行った関係で, 部会報告を省略したので, 3月, 5月に開催した部会についても今回報告を行う旨, 説明)

#### ・表示・包装適正化部会

(事務局から, 平成19年3月19日の部会開催内容を報告)

(事務局から, 今回配布した資料により, 現在, 取組中の調査等について説明)

#### ・消費者苦情処理部会

(事務局から, 今回配布した資料により, 平成19年5月7日, 11月1日の部会開催内容を報告)

#### 【質疑】

野村会長 2つの部会のこれまでの審議経過等が報告されましたが, 質問, あるいは部会に属する委員さんから補足的な発言があれば, お願いします。

(委員から発言無し。)

野村会長 よろしいですか。それでは, 質問, 補足意見等はございませんので, この2つの部会報告について, 審議会として承認するということを議題として提案させていただきます。これについて御意見はございませんか。

委員一同 （異議なし。）

野村会長 それでは部会報告を審議会として承認したいと存じます。事務局から報告があったマニュアル等、いろいろなものが今後の消費者行政の執行の中で活用されることが確認されました。

## （２）京都市消費生活基本計画の推進状況について

（事務局から、資料に沿って取組の概要を説明）

### 【質疑】

小林委員 まず質問として、多重債務相談、まだ実施されていないが「消費生活週末（土・日）電話相談の充実」など、窓口をたくさん作っていただくのは良いことだが、それに関わる相談員は大変な状況だと思う。それに関わる人材は十分にあるのかお尋ねしたい。

要望として、電子メール等による相談をこれから実施ということだが、学生に結構、被害が起きていることから、そういうところでのアピールをしていただけたら良いと思う。新学期を迎えるときに、大学生協でも新入生に向けてサポート活動をたくさん行っており、その中で、電子メール相談をしっかりと広報できるようにしていただきたい。

ごみ有料化ということで、分別、ごみ問題に関心が高まっている。計画ではシンポジウム、フォーラム等が掲載されている。大きな取組も大切だと思うが、ぜひ小さな取組、出前講座などを環境の面でも、しっかりお願いしたい。

長谷川課長 相談員の体制に関しては、多重債務では、12月3日から20日までの、実相談日数14日間で総数82件という状況である。当課に来所が難しい場合は、電話で弁護士会のクレジット・サラ金相談に予約を入れて、相談に行くよう勧奨も行っている。

平成16年度をピークに消費生活相談の相談件数は減少しており、現在、平成13年度なみの年間8千件弱というのが、ここ1、2年の状況であり、現在の状況では、現行の体制で対応できると考えている。今後どのような状況が起こるか分からないが、必要な体制整備は行っていく。

週末相談は、NPOの有資格者の会に実施委託しているが、これも、件数的には落ち着いてきた状況にある。

メール相談は神戸で実施しているので、いろんな条件整備をして早急に行いたい。その際は、お話のあった広報の取組と併せて御協力いただけたらなと考えている。

瀬川課長 環境、ごみ問題についての出前トークは、京都市の中でもトップクラスの出演率で実施している。プロジェクト推進室を通して申し込んでいただくのが正式ルートであるが、そのほか、ごみ減量アドバイザーを各まち美化事務所に配置しており、地域の人がまち美化事務所の会議室を使ってアドバイザーを交えた研修会を開くことも可能としているので、まち美化事務所にぜひ御相談いただきたい。ごみ減量アドバイザーで対応できない場合は、本庁でも対応するなどしているので、ぜひ御利用いただきたい。

井戸委員 すべての事業・取組で実施済、完了とならないことは、よく分かるが、その内訳について、資料7では、18年度の未着手22が持ち越されて、19年度の取組

が44になり、そのうち14が未着手となっている。この中に前年度から引き続き未着手となっているものがあるのか。

長谷川課長 計画は5年間で取り組む計画であるので、年次的に着手していないものはある。

井戸委員 未着手の中に、「不適正な取引行為についての事業者、事業者団体への周知徹底」など、いわゆる悪質業者に対する対策とかの関係の項目が多い。おそらく該当するような非常に悪質な業者が少ない、ある程度時間が経過してからでないとならば事務的にも対応に至らないという事情もあるだろうが、これらの項目は力を入れてやっていただきたい項目であり、むしろ最初に着手、実施済となるべきではなかったかと思う。その点、いかがか。

長谷川課長 当然、これらの取組が必要ということであるが、苦情処理部会で報告させていただいたように規定整備から始めていた状況があり、これから事業者団体の皆様との交流も盛んにしながら、これら取組についても着実に推進してまいりたい。

野村会長 先ほどは、環境局から直接、現状についてお話しいただいた。間接的に取り次いで説明するよりも、委員の皆さんがお集まりいただくときに参加いただき審議会の雰囲気も掴んでいただきたいという意味合いも込めて、事務局から参加をお願いして、わざわざお越しいただいた。折角、お越しいただいているそれぞれの部局についての問題点等、質問、意見等があれば、この機会に出していただければ、非常に意義があるかと思えます。続いての発言をお願いします。

狩野委員 私の団体でも、出前トークは、すぐに講師を派遣していただいて勉強させてもらった。

資料9の建物の耐震対策の促進では、分譲マンション耐震診断助成事業は、申込み件数0件となっているが、実施済としていること、また、これだけ色々なテーマがあるが、これらのPR方法について伺いたい。

長谷川課長 9月に事業を開始したことによって、事業は実施済としており、実績件数については、9月末では0件となっているが、年度末等、これからの報告で実績数値は掲載していく。

狩野委員 実施済というのは着工しているという意味で良いか。

長谷川課長 目的が達成できれば、実施済ということで整理しており、この項目では、助成事業をやりますという内容であるため、9月から開始したことで実施済という意味である。

PRについては、パンフレット類、ホームページ等でPRしている。

若杉委員 京のごみ減量事典は全戸配布されたが、新たに転入されてきた方には、ちゃんと届いているか。

瀬川課長 昨年、10月の有料制実施前に各世帯に配布したが、区役所等に設置して転入される方等にも持って帰っていただけるようにしている。

若杉委員 プラスチックごみの分別収集について、収集の例外で、クリーニングの袋とか、サービスに伴うものは、除外すると書いてあるが、実際に除外できているのか、また、除外する必要があるのか。

瀬川課長 この10月から容器包装プラスチックごみは全市で分別収集しているが、プラマークがあるものが、法律で分別の対象とされている。クリーニングの袋とかは付いていないので分別の対象外である。

若杉委員 レジ袋は対象ですね。

瀬川課長 レジ袋は容器包装のプラに該当する。個々のレジ袋には付いていなくても大袋のほうにプラマークが付いている、というものもある。

若杉委員 私の地域は分別収集を先行してやった地域であるが、多分、ダイレクトメールなどの袋や容器の袋もプラスチックとして入っているようである。冊子をきちんと読めば書いてあるが、ちゃんと区別され分別できているのか。

瀬川課長 容器包装以外のプラは異物となるが、異物には、ハブラシ、ハンガー、クリーニング袋等があり、また、ごみ袋も異物となる。全市実施をした現段階では異物は1割程度あり、9割の方は対象物をきちんと出していただいているという状況である。

高田委員 「くらしのみはりたい」について、私も登録し、FAXで情報をいただいている。良い制度とは思いますが、私の周りも、あまりまだ周知されていないようである。子ども110番が子どもの安全を保つための抑止力になっているように、消費者不安に関してのみはりたいステッカーが貼ってあることが抑止力となるように、どんどん広めていただきたい。

学校における消費者教育の推進では、食育、環境とかが掲載されているが、小学生でも携帯電話を持っているなど、いわゆる消費者教育の部分では、保護者の方が戸惑うことも多いと聞いている。小学校5年生ともなれば、結構、携帯電話を持っている子もいるようで、それについて、きちんと話し合える教育の場というものを学校のほうから設けてあれば、もっと良いのではと思う。「教職員及びPTAへの情報提供の推進」は、未着手となっているが、ぜひ着手して、がんばってやってもらいたい。

ごみ減量アドバイザーについては、地域の活動の中でお目にかかる機会があり、学習会では市職員も同席する中で市民の目線でいろいろ発言いただいている。市の身近でいろいろな声を挙げていただいているようで、良い制度かなと思う。

しかし、地域における回収拠点やごみ減量の輪を広げ、いろんな取組を推進していくという点では、ごみ減量アドバイザーから、資源ごみの回収拠点を作らないかと話があっても、広げるには地域の実情と合わないところがあって、その点については、アドバイザーも板ばさみ状態で困っている様子がある。市のほうで地域の声も聞いていただきながら、もう少し推進しやすいような取組に徐々に変えられるよう、ぜひお願いしたい。

野村会長 それでは、ただ今の御意見は御要望としてお聞きしておきます。

三好委員 街のお風呂屋さんサポート事業について、川柳の募集の方法や、お風呂屋さんへのサポートの内容など、お尋ねしたい。

土井課長 京都市域にはたくさんのお風呂屋さんがあったが、減少の一途をたどっている。10年前は、290軒くらいあったが、現在、220軒くらいしかない。10年間の間に70軒廃業されたということだが、その原因は、一つは自家風呂が普及して利用される方が少なくなったこと、もう一つは営業されていた方が御高齢になられて廃業されたということで減少している。やはりお風呂屋さんが必要な方はおられるため、廃業されると利用が不便になるので、これ以上、減少するのは食い止めようということで事業を実施した。

公衆浴場組合では、5月は子どもの日でお子様の入浴は無料、9月は敬老の日で70

歳以上の方は無料，12月には本日1時からJR二条駅で柚子を配布しており，できるだけ公衆浴場を使っていただくということで，いろいろ事業をされている。

市では，公衆浴場をもっと市民の方に使っていただけるよう，そういった取組を宣伝している。

6月には川柳を募集し，たくさんの応募をいただき，「銭湯に通う我こそセレブなり」という作品が市長表彰となった。だいたい1浴場あたり1日100人くらいの利用だが，募集を行った6月だけは，1日平均5人増えた。営業日25日，220浴場で見れば，相当の経済効果があったと考えられる。こういった取組で，できるだけお風呂屋さんを維持していきたい。

野村会長 更に御質問，御意見をお願いします。もうかなり出ているようですが，他の部局からお越しいただいており，こういう機会はあまりございませんので，伺いたいことなどございませんか。

(委員 発言なし)

野村会長 それでは，議事の2番目として，基本計画の推進状況についての報告は，質問，御意見等を含めて御確認いただき，御承認いただいたということで，よろしいですか。

(委員 了承)

野村会長 ありがとうございます。

それでは折角の機会ですので少しばかり自由に，感想なり，意見なり，要望なり，最後の時間をとらせていただきます。もし，ございましたら，お出しいただきたいと存じますが，いかがですか。

(発言なし)

野村会長 特にございませんか。

表示の問題は，大変身近な問題だが，審議会で，表示包装基準について検討し，事業者の話し合いを何回も行ったのが，30年近く前になる。その時点での一番の問題は，何でそんな表示をしなければならないのかという点であった。今回の，偽装の問題は，表示はされており，表示をしないことが問題なのではなく，表示内容自体が，正しくなかったり，嘘であったり，というような状況が出てきた。消費者行政の立場では表示をしてくださいということを言い，それについては，やられている。当然のことながら，本当のことを表示しているという信頼関係がなければならないはずだが，老舗とされる，業界の中ではトップと自認されることから問題が出ていることは，相当深刻なことである。これを行政の立場で，事前に，正しく表示させる，あるいは間違っているということを知るはずもないし，言えるわけもなく，大変難しい状況が登場していると言える。市民の暮らしを守る点で，また，真面目に事業を行っている業者の方々にとっても，由々しき問題であり，こういったことがマスコミでいろいろ報道されるようになってきていることは，世の中，前進しているとみるべきなのか，複雑な思いである。

表示が定着しているが，やっとな表示の内容について真偽が問題とされる時代に入ってきたという感じもある。これらの問題は，直接の当事者でないと実際には分からない問題であり，企業自身の自由意志で自己申告として表示をなさっていたわけであるので，それが間違いであると後で分かった場合の責任問題は大変重いということになる。問題が発覚し，後の謝り方がどうしようもない事例があったが，消費者の信頼を失っていくと企業としての存続そのものが危ぶまれるような深刻な事態になることがいろいろ出てくるだろうと思われる。表示基準があって，それに基づいて表示し，し

かもその表示が、いろんな理由で正しくない、適正でないという事態が出てくれば、責任問題なり、事業自体の存続問題が出てくるような時代に入ってきた。そういう場合に、消費者行政を審議する審議会としては、いったいどれだけのことができるのか、できないのか、いろいろと問題は多くある。

今回の一連の問題は、どちらかと言えば古典的な表示問題であるが、我々は、議論としては、サービスに関わる表示までどうするかという議論に入ろうとしている。

しかし、ずっと昔からある有名な商品自体の賞味期限表示が実は間違っている、しかも分かっていながら指摘された当初はパート職員がやったのだらうとか、少しばかり言い訳としては幼稚で居直りに近い状況であったところもあった。今の消費者市民は、そういった事柄についての対応も含め、業者に対する厳しい評価と、真面目にやっている業者に対する暖かい評価ができるような状況になりつつあるのではないかなという思いもある。また、結果的には事態が表に出ないと分からないという点では歯がゆい思いもある。

皆さんの周囲で、様々な形で、いろいろな御感想や御意見が出てくるだろうと思いますので、十分、それらの声に気を留めていただき、必要なものについては、ここで還元していただけたら幸いです。

井戸委員 京都では、京都ブランドという商品が多く、そこでブランドイメージが傷つくような問題が生じると、その会社自体も困るが、たちまち京都のイメージに直結する。京都の観光など、ひどい場合には観光客が減るとかも考えられる。一つ一つの事件を見ていくと、ほとんど内部告発で、従業員とかパートの方があまりにもひどいで怒って電話してくる場合である。そのような時に、市の体制として、どのような対応をしているのか、お尋ねしたい。

また、企業の自己責任であるので、行政の側から近づいて、しっかり頼むというようなことを言えないわけでもないだろうが、なかなかしにくいところもあるだろう。事件をめぐるシンポジウムとかで、京都では、そのようなことを出さないようにしようという決意表明するのとかも良いだろう。

鹿島部長 消費者行政の立場では、表示の基準を作っていこうということであり、現時点では、当然、虚偽の中身までには至っていない。相談窓口としては、公益通報を含め、処分権限をもっている、例えば、京都府、保健所、近畿農政局等に協議していくのが基本的な部分である。更に大きな視点で何ができるのかということについては、京都全体で観光客の誘致も頑張っているところであり、いただいた御意見については、関係する会議等で取り上げ、多角的にそれぞれの部署からの意見を求めることも考えていきたいと考えている。

三宅委員 京都にたくさんの事業者があり、しかも中小零細という事業者が多いという特色をもっている中で、そういう問題を起こさない包囲網を私たちも含めて作っていくということが、すごく大事なと思う。

一番最初に井戸委員から意見があったように、「事業者団体との連携による」というところが未着手となっている。自主行動基準の策定ということでは、野村会長が仰っていた厳しい目と暖かい支援の両面からしっかりやっていくという意味で、事業者団体の皆さんが偽装問題を起こさないという視点でしっかり役割を果たしていくことが大事であり、それを私たち消費者も応援し一緒になって作っていくというような関係ができればいいなと思う。この未着手のところでも少しアクションを起こしていければいいなと思う。

野村会長 それぞれが所属している団体やお仕事の関係で、いろんな意味で行政だけに文句を言うのではなく、それぞれが果たしながら一緒にやっていこうという意味合いをこめた御発言であったと解釈している。

井戸委員も、その意味ではマスコミの立場として、いろいろな役割を果たしていた

だかなければならないし、また、果たしておいでになるわけである。小林委員の場合は、協同組合の立場として、全府下的に組織力をもって、事業も行っておられる。そういう意味合いを含めて考えますと、今のお二人の御意見は非常に重要な問題提起であつたらうと思う。

大谷部会長　　去年、イタリアのスローフードについて見てきたが、向こうでは零細でも優良なメーカーをみんなで助けていきたいと思いますという姿勢がすごくあり、生産方法、材料など消費者にどう伝えていくかという点を含めて、消費者と生産者をつなぐ場がある。日本ではどちらかというと、商品を見せて食べてもらうというだけで、出来上がったものを見せることが多く、どういう材料を使っているというところまではあまり行われていないので、生産者もアピールしていただきたい。

消費者教育の立場では、馬刺しの問題、ああいうものがその値段で食べられるはずがないので、消費者サイドの感覚の問題かなと思う。500 円のコンビニ弁当で、材料の原価を考え、どんな材料が使えるのかということも考えられるような消費者教育が大事だなと思う。

特に今の問題は消費者が表示を見ても分からないところで起こっている問題ばかりなので、そういったことも肝に銘じながら、今後どういったことができるか一緒に考えていきたい。

野村会長　　単にサービスの表示をめぐるような問題の量的拡大ではなく、表示内容に関わって、どこまで切り込んでいけるかというようなことを考えていかなければならないという大変な問題である。それができるかどうか消費者行政としての枠組みの中ではなかなか難しいかなと思うが、今日おいでいただいている関係部局の様々なお仕事の関係から、そういったものをうまく組み合わせれば、実態にもう少し近づける可能性はある。

そういう意味では、横断行政としての調整機能だけを果たしていくというようなことで、このセンターが済むかどうかという大変な問題にもつながる。そのところは、今後の議論の中で更に深めてまいりたい。

今日は、いろいろと御意見が出て大幅に時間を延長しなければならないかという覚悟を最初もっていたが、皆様の御協力により、比較的短い時間で中身のある御意見御議論をいただいたことを非常に有難く考えている。また時間をとって御参加いただいた関係局の皆さんにもお礼を申し上げたい。

それでは、これを持ちまして審議会を終わらせていただきます。最後に部長から一言お願いします。

鹿島部長　　年末のあわただしいところお集まりいただき、熱心な御議論をいただきありがとうございます。

最後に非常に大きな宿題をいただいたのかなというふうなことでございますが、何とかそういう目途も、来年度以降がんばって、何とか立ててまいれたらと思う。

野村会長からもお話がありましたが、関係課にも来ていただいた。これまで課題となっていたので、審議会がよりよい内容となるよう協力を得た。今後こういうスタイルで続けていければと考えている。

引き続き委員の皆様の御協力、関係課の皆様の御協力をお願いし、本年の審議会のお礼とさせていただきます。本日はありがとうございました。

(閉会)