

第 9 6 回 京都市消費生活審議会 会議録

【日 時】 平成 2 1 年 8 月 2 5 日（火）午後 2 時～午後 4 時 5 分

【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 1 5 名（五十音順）

市川篤子委員，伊藤義浩委員，今嵐正三委員，大谷貴美子委員^{*2}，
尾上妙子委員，狩野佳代子委員，川口恭弘委員，高田艶子委員，
中川誠二委員，早瀬善男委員，松岡久和委員^{*1}，山本克己委員^{*3}，
結城公生委員，和久井郁子委員，渡辺明子委員

* 1 消費生活審議会会長 * 2 表示・包装適正化部会長 * 3 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 山本滋生 ほか

【概 要】

1 開会

○京都市文化市民局長挨拶

前回 7 月 13 日に審議会を開催し，次期京都市消費生活基本計画の策定について諮問させていただいた。その際に，国の消費者庁が発足するスタートラインに，本市の消費生活行政，また消費生活のあり方について発信していったらどうかということについてお願いした。

それを受けて，短い期間であったが，委員の皆様からこれからの消費生活行政に関して，多くの意見を頂戴することができた。

消費者庁の発足については，8 月 11 日に消費者庁関連 3 法案の施行に伴う関係政令が閣議決定され，9 月 1 日には発足する。京都市としても大きな関心を持っており，また，大きなチャンスだとも考えている。

先週，消費者庁初代長官に内定されている内田さん，今の職は消費者庁設立準備顧問が，他の審議官も同行され，京都市のほうにも視察に来られた。最初に市長と歓談され，その中で市長からは，現在，消費者行政はまだ府県行政の色合いが強いので，何とか権限移譲，今回交付金も来ているが，そういう財源の移譲についてもお願いした。その後で，市民生活センターの視察をされ，相談件数，どういう問題があるかなど，いろいろと尋ねられた。その際，消費者庁では情報を一元化されるので，京都市も情報の集約，ネットワーク化の強化ということを宿題としていただいた。

本日の議事，次期京都市消費生活基本計画策定に向けた基本的な考え方の一環として審議会のアピール文づくりをしていただき，おまとめいただいたアピール文を受ける形で，本市としても消費者行政活性化基金の一層の活用による積極的な施策展開についても併せて発信し，市民の皆様の消費生活行政への更なる関心

を呼び起こしていきたい。

発信の時期については、一番いいタイミングでアピールしていきたいと考えており、その際には、委員の皆様にもきちんとお知らせする。

アピール文の取りまとめと活発な御審議をお願いします。

○ 京都市消費生活審議会会長挨拶

前回、市長が来られ、次期京都市消費生活基本計画の策定について諮問いただくと同時に、消費者庁の発足に伴って京都市としても積極的に消費生活行政を展開したい、そのことについて、消費者庁発足に合わせ、審議会としても基本的な考え方でアピールできるようなことを打ち出していただけでないか、こういう御依頼を受けた。そこで、次期の計画を検討する大きな枠組ないし考え方という位置付けで、アピール文というものを考えてみることになった。

7月13日の審議会でたくさんの多様な御意見をいただいた。さらに、そこで御発言をいただかなかったことについて、アイデアないしは案を事務局から問い合わせたところ、非常に短期間であるにも関わらず、たくさんの御意見をいただくことができた。

もちろんすべてを拾い上げることはできなかったが、皆様のお考えになっているところに、一致するところは随分あった。それを基に、事務局で案を作り、私と少し打ち合わせをさせていただき、さらに市長からも要望として、こういうことも入れていただけないかと御意見を頂戴し、本日、まとめた案を皆様に御検討いただくことになった。短い時間の中で進めているので、十分練れていない点がたくさんあると思うが、それなりに良い案にはなっている気はする。

前半それを検討させていただき、時間があれば、議題の2つ目として、次期計画に向けて、消費者被害の救済、未然防止・拡大防止について、具体的には、当センターの役割の問題を中心に、議論を始めさせていただきたいと思う。

活発な御意見をお出しただいて、まとめられれば良いと希望する。

2 議事

(1) 次期京都市消費生活基本計画策定に向けた基本的な考え方について

松岡会長 1つ目の議題は、要するにアピール文というものを考えてみましょうということである。資料を説明いただき審議に入りたい。

(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1, 2, 3 1~12ページ参照)

- 資料1により、アピール文の構成を説明。資料1別表、資料3については参考として紹介に留める。
- 資料2アピール文の全文を朗読。

松岡会長 読み上げていただいたのが案であるが、短い時間で作ったために、やむ

を得ない部分もあるが、論理の飛躍が気になるところがなお在るので、忌憚の無い御意見をいただきたい。元の事務局案は5ページぐらいの長いものだったが、私は、長いと読んでもらえないので何としても3ページ以内にしてくださいと言って、自分で短くした。究極的には5と6がアピール部分なので、短縮バージョンとしては、5と6だけ出せばいいのだが、突然こういうものが出て意味が分からないので、前提としての、何でこれを今出すのか、消費者問題は現在どういう状況にあって、地方自治との関係では消費者庁の設置はどんな意味があるのか、最低限短くまとめたうえで、それを4でつないで、5、6という展開するという構造になっている。

文章がおかしいところの御指摘のみならず、こういうことを言って何の意味があるのかなど、御批判を含めて何でも構いませんので、忌憚の無い御意見をお出しただいて、より良いものにまとめていきたいと思う。

山本委員 8ページの「2 消費者問題の現状」の第1段落の中ほどに、「もっとも」という1文がある。これが何のために入っているのか聞いていてよく分からなかった。世界情勢とリンクしているのは当然だが、ここで言っていることが、後の世界に発信するということにつながってくるという趣旨なのか。これだけだと、むしろ世界情勢に翻弄されているみたいなイメージでしかとれないので、もっと工夫の余地があるのではないか。

9ページの「4 京都市と消費者」の最後の段落、「他方」となっているが、「始末の文化」ということが、ここで説明されるのは何かおかしい。「例えば」の前に京都の「始末の文化」の説明があって、次に、例えば「DO YOU KYOTO?」となって、しかし他方では伝承が十分ではないという構成にしないと、もう一つよく分からないのではないか。

松岡会長 御指摘のとおりだと思う。8ページ目の世界情勢の文章は、正確には覚えていないが、最初はもう少し長い文章になっていた。これが京都から世界へのある種の複線ないしは取っ掛かりとして用意されていたと私は理解している。山本委員の理解と同じである。ただ文章を短く縮めたことで、やや浮いている感じは否めない。何か良い案があれば、つなぎの言葉、文章、アイデアを出していただければありがたい。

9ページ目のところも仰ったとおりである。我々は「始末の文化」だとかは比較的何度も聞いている言葉なので、分かっているような気がしているが、説明があって、京都から環境問題としての発信があり、他方、やや問題点もあるので、ここはがんばらねば...という構成にしたほうがスムーズである。御指摘のとおりであり、そういう形で修正できればと思う。

川口委員 山本委員と同じように8ページの世界情勢のところは、分からなかった。

それと9ページの上から2段落目、「地方自治は...」の段落だが、一番下のほうに、「消費生活行政に十分な実績を有する大都市に必要な権限を移譲する...」のところは、具体的に何か考えているのか、これだけポツとあって何を意味するのか、何か説明があったほうが良いのかなと思う。

松岡会長 これも、昨日追加されたところで、やや唐突感が無いわけではないので、お気づきになることだろうと思っていた。

なぜかという、例えば、特定商取引法でも権限を持っているのは都道府県である。実際の業務の多くは末端の政令指定都市が機関委任事務等で行っているが、権限そのものは都道府県レベルにあり、予算も当然そこが握っている。そこにすぐく限界があることを、市長は以前から非常に強く仰っていた。先ほど冒頭に山岸局長の挨拶にもあったが、内田消費者庁初代長官候補が京都に來られて市長と懇談されたとき、市長はそのことを内田長官候補にも仰ったそうである。是非そういうことを言える取っ掛かりを一言入れて欲しいという強い要望があり、一文追加となった。

良い案があればお出しいただき、文章としてうまく繋げればと思う。

説明としてはそういうことでよい。

(事務局 了承)

川口委員 言葉だけの問題だが、9ページの「他方」の段落は、「こうした」が3つ続いている。

松岡会長 不細工な文章は読んでいて嫌になるので、今のような御指摘も大変大事だと思う。3行の間に「こうした」が3回続くのは直していききたい。

今嵐委員 8ページの名称は、標語のようなものなのか。

松岡会長 この文章の標題の仮案である。アピール文として言っていることの意味内容を一言で表せばどうなるかということになる。

今嵐委員 意味的には「京都から発信する」、「何を」と言うのと「未来へつながる消費生活を」ということになるが、「京都から未来へつながる消費生活の発信を」というのをパッと見たとき、また1回目読んだとき、どこがどうつながるのかということが少し分かりにくい。代案というものは無いが、すぐ、サッとその意味までいけるのかなということを感じた。

もう一つ、9ページのところで、DO YOU KYOTO?ということは、私も他のところからも含めて言葉は知っている。KYOTO やってるか?というような意味だと思うが、このように書いて、本当に今世界で、どこでも通用するのか。私は知っているが、こういうふうに書いてあるのはどうなのかなと思う。

松岡会長 DO YOU KYOTO?については、私がお答えすべき性質のものでもないが、文案を作った責任者の一人として、標題については、確かに仰るとおりで少しゴタゴタしている。私にも良い案は無いのだが、「未来へつながる消費生活の発信を京都から」というふうに「京都から」を最後にもってきたら少しはマシかなという感はある。

御指摘の2番目の点について、端的に言えば「こんな英語は無い」と言わざるを得ないと思うが、まさにこんな英語を造って世界にアピールしようという企画を京都市全体で取り組んでいるので、その一環ないしはそれとのつながりで消費生活問題も考えていこうという趣旨になる。御指摘のとおり、やや無理があるとは思いますが、京都市全体のプロジェクトの名称の問題だから、ここでこれをどうこうすることは難しいと思う。ただ、逆に言うと、市民の皆様の中にも、DO YOU KYOTO?をアピールしている最中だということが、必ずしも十分に伝わっているとは思わない。いろんな機会をとらえて、むしろ「何、これ?」「どういう意味?」という違和感をもっていただき、関心をもっていただければいいの

かなというぐらいに考えている。

大谷委員　　８ページ，「３ 消費者庁と地方自治」のところ，ページの下の方から次のページにかけて，何か言い訳がましい気がするので，もう少しすっきりしたい。要は，国のほうは縦割り行政から一元化する，京都市のような小さなところでもいろんな問題を扱っているから，縦割り行政であっても横の連携を強めていかなければならないという趣旨であると思うが，何かワンストップであるとかのところは，あまりどうか。こういうのは要らないのと違うかなと思う。

８ページ，「２ 消費者問題の現状」の最初のところ，「手を変え品を変え」という表現がこういう文章に相応しいのかどうか少し疑問がある。

松岡会長　　最初の「３ 消費者庁と地方自治」のところは，実は最初の文章はすごく長かった。私も最初に大谷委員がお感じになったとおり，このもう一つ前の原案を見たとき，京都市の消費生活行政は，すでにちゃんとがんばってやっているとアピールしたいのはよく分かったが，アピールしすぎるのはどうか。しかも，それを消費生活審議会が行うべきかは非常に疑問で，最初，「３」のところは全部削る案も出した。しかし，消費者庁の発足と合わせて地方自治としての消費生活行政をどう考えていくのかにも，少しは触れるべきだろうということで，ギリギリのところに残した。仰るとおり，９ページの頭のところは，そういうニュアンスがまだ残っているので，審議会に出す案としては，ちょっとまだ気持ち悪いところが残っている。全部削ると，全体のつながりがまた悪くなるので，なんとかならないかという気がする。

もう一つの御指摘は「２ 消費者問題の現状」の冒頭，「手を変え品を変え」のところ，普通そう言うのでそのまま使っているが，文章としていかがかという御意見である。ただ，どちらにも言えることだが，１や２や３など，アピールの前説に当たる部分では，事実を確認していくというところがあって，ややもするともっとお役所的な固い文章になってしまうことがある。できれば，それは避けようとしてこういう表現を残しているが，仰るとおり，格調の点では確かに問題がある。

結城委員　　先ほど出た DO YOU KYOTO? の部分だが，市が出す文なら結構だが，審議会のアピールとしては違和感がある。

９ページの下から２行目，「ちゃんとした消費者」というのは話し言葉としては分かるが，少し違和感がある。

公式の文章として出すので，できれば常用漢字の範囲内で出すほうがいい。「舵」とか「謳う」とか常用漢字に無い漢字が使われているので，その点，点検していただきたい。

松岡会長　　今の３点のうち，１点目についてもう少し御発言の補足をいただきたい。今の御意見は，「４ 京都市と消費者」の真ん中の，「例えば」で始まる「DO YOU KYOTO?」が含まれている段落を違和感があるので，全部削るという御提案か。

結城委員　　本当に使われているのかどうか。

松岡会長　　現に世界で広く使われているとは言えないが，まさに使おうとしている。

結城委員　　使おう，広めていこうというアピールなら分かる。しかし，前に本当にこういう言葉があるのかどうかネットで調べたことがあるが，根拠もハッキリし

ないし、新聞の紙面では使わないことにしている。

驚頭部長　簡単に補足させていただくと、以前、京都市の地球環境政策監が世界環境会議に出席したとき、ヨーロッパの国の方がこれを非常に強調された。京都議定書の会議を受けて、特にヨーロッパでは京都の始末の文化等の情報を持って帰られた方が「DO YOU KYOTO? —環境にいいことしていますか?」ということで使い始め、ヨーロッパでは結構使われているということを言われた。また、その世界の人々が集まっている会議の中でも話題にされたという動きがあったと聞いている。

松岡会長　常用漢字の御指摘はよく分かった。

最後の「ちゃんとした消費者」というのも微妙な表現で、口語的過ぎると言えば、そのとおりで、修正を考えたい。

山本委員　先ほど大谷委員から御指摘のあった８ページ終わりから９ページの頭にかけては、やはり自治体についても縦割り行政の弊害が指摘されることがある、消費者庁の設置を受けて、京都市においてもさらに横の連携を図って、そういう弊害を解消していく必要があると、それだけでいいので、間はすべて飛ばしてしまったらどうか。何か言い訳みたいで、審議会のアピールとしては不適切である。

もう１点、意味内容の確認だが、８ページの「２ 消費者問題の現状」の下から３行目、「被害者となることが多い高齢者と若年者に対する消費者教育」という表現だが、高齢者も消費者教育の対象だという意味で使われているのか。その次の文章で、「若年者のうちから」と続く「生涯にわたって」のところに係ってくるということか。

松岡会長　そうである。

（山本委員　了解）

松岡会長　後者の点は、今、釈明させていただいたが、前回、昨年度の相談事例の解析と、今年度の前期の相談事例の数の統計的な報告があった。事実として、若年者層と高齢者層に被害が多いというのは間違いのないことである。被害に遭った人を救済するのはもちろんだが、被害に遭わないようにするのが、もっと重要ではないかという御指摘が相次いであった。まさに消費者被害に遭いやすいところに重点を置いた消費者教育が必要だということだ。結局、「若いうちから年をとるまで、ずっと」という話につながってくる。

最初に御指摘のあった点、８ページから９ページにかけてのところ、今の山本委員の御指摘、全く同感であり、先ほど出していただいたような形、「消費者庁が縦割り行政の弊害を解消するために今回大きな組織替えをする。地方自治体はそれとは少し違うけれども、同じように問題として無いわけではないので、横の連携をさらに図って考えていきたい。」という形で、コストアップ云々の辺りは削ったほうがいいのかという御意見であり、私は基本的に賛成で、先ほど大谷委員も同じ趣旨の御発言をいただいている。強い御反対が無ければ、そういう形で改めさせていただいたほうがいいと思う。

渡辺委員　直接それには関係しないが、全体の構成として大変読みにくいと思うのと、まず、消費者庁は京都だけでなく全国的なものであるということでは、「難しくなるので」とは仰ったが、やはり消費者庁がなぜできたのかということは全国

の人に通じる形で説明がいたると思う。その中で、「京都は」「どうして」「こう考えていく」という構えがあったほうが入りやすい。

中でも、先ほど「ちゃんとした消費者」のところ、意見としては私が「ちゃんと暮らす」ということで言ったが、それに関し、ここで少し弱いなと思うのが、8ページ「2 消費者問題の現状」に世界情勢が書いてあるところである。「世界的な規模での変化にさらされていて」とあるが、実は、食糧など、今現在、将来的な見通しが大変厳しいということを考え、そのことを前提に、ちゃんと暮らしていくということは本当に大変なことかもしれないとなる。消費者庁ができるということでは、学びながらという意味を込めて前回発言させていただいた。

まず全体的なことと情勢をさらっと書いてから、全体的な消費者の問題を、次に京都では、地方自治を含めたものとして消費者行政とどう絡み合って、国とも連携を取り合っていくのかというふうには書ければいいかなと思う。京都という部分で特化するなら、「DO YOU KYOTO?」と書いても悪くはないのではないかな。これが一つの発信というか、京都の特徴ということで、これからの言葉になるのなら、いいのではないかなと思った。全体に、全国的なことと、地方自治、地方行政、行きつ戻りつするのは少ししんどいと思う。

また、9ページの上のほう「地方自治は民主主義の学校」という言葉が、私の暮らしている日々の中では、こういう表現がもうあまり無い。なぜここで突然入ってくる、なぜこういう表現なのかということ、後には続くには、少ししんどいと思った。

松岡会長 かなり具体的に仰っていただいたが、最後の点は、どういうふうな方向で修正していくとよいとお考えか。

渡辺委員 「地方自治は民主主義の学校」とする意味が少し分かりにくい。

松岡会長 「地方自治は民主主義の学校」というのは、従来から使われている一般的な標語、スローガンのようなものだが。

渡辺委員 それが、「地方自治は消費生活行政の学校」でもあるということが、消費者庁発足と地方自治とかいろんな国との関係性で流れ的につながるのか疑問に思った。

松岡会長 御指摘の問題点が分かりました。私が削りすぎたのが大きな原因ではないかと思う。その上のワンストップサービス云々のところは先ほど削るという話でまとめたが、その辺りについてかなり詳しく書いてあった元の案は、消費者庁が発足して、ようやく縦割り行政の弊害の解消に本格的に組織的に取り組むというふうになってきているけれども、地方自治体としては、住民と一番直に向かい合うところで、そもそも総合的な形で対応せざるを得ないところがあって、消費者庁がこれから向かうべき方向の一つのサンプルみたいなものは、すでに地方の消費者行政の中には存在しているという趣旨のことが少し書かれていた。かなり抽象度が高い書き方になっていて、これは読んでも分からないということで削ったが、残った標語部分だけ残っていたので、御指摘のような難しさになっている。

説明をすれば、長い文章になるので、トレードオフの関係である。こういう文章は、先ほど読んでいただいたが、最初の案では読み上げに13分か14分くらい

かかり、10 分超えるのは長すぎであり、読み上げて 10 分以内に終わらないとダメだということで、こうなっている。うまく説明しながら、筋が見えるようにするのはなかなか難しい。良いアイデアがあれば、少し具体的にお示しいただけないか。

中川委員　私もいろんな文章を書いたり、あるいは西京老連という機関紙を年 2 回出し、A4 で 30 ページくらいのをみんなで書く。人の書いた文字、文章は直さないほうが良い。おもしろみが無くなる。

俳句で出稿してきた人がいるが、詠んでみたら川柳だ。素人が考えても川柳だと思うので、川柳に入れようかという意見があったが、それは止めておこうとなった。本人が一生懸命これは俳句だと言っているのだから良いではないか。プロの専門家に出して直してもらうときはいいが、書いている者も読んでいる者も作っている者も、似たような者だ。それを「ああだ」「こうだ」と言わないこととしている。

手を付けるとややこしくなる。もし 30 ページ、ドカッと書いてきたら、手を入れずに、これを 2 ページに直して来いと、それだけ言えば良い。紙面が多すぎて読むのに時間が掛かりすぎてイカン、何とか集約して 2 ページにしまえ、何文字にしまえというふうにしなないと良いものはできない。読んでいておもしろくない。先ほども聞いていても全然おもしろくない。

私も、去年の暮れに京都市長と対談したのが、A4 で 20 数ページになって出てきた。これはたいへんだと、秘書課、長寿福祉課に丸ごと投げ返した。そうすると、12 月 28 日の御用納めまで掛かって A4、4 ページで上がってきた。私が言ったことだけ入れておいてくれたらいいという指示だけで済んでいる。

皆さんいろいろお気づきになるが、人の文章を直したら、赤ペンもって、あっちからこっち、こっちからあっちと、グルグル回りになる。皆さんいろいろ仰りたいことを仰ったら、事務局が意を体して、もう一度作り直し、その後は、会長が責任を持ったらよろしい。

私が仕事をしていたとき、上役とは、他所に 150 億円設備投資して、「ちゃんといけるか」「8 年後には黒字にします」「君がちゃんとやってくれるなら構わへん、塩梅（あんばい）やってや」。京都の人はそんな言葉ばかり出てくる。ちゃんとやれというのも京都風でおもしろい。

読んでいておもしろい文章にしてほしい。修辞学的に合っているとか、こんな言葉は使わないと仰らずに、京都風の言葉で良い。「塩梅やってくれ、感じようやっ」といってくれ」で良いと思う。こんなことをやっても、何年も掛かるだろう。

松岡会長　時間的にもそんなことはできないので、事務局でもう一度取りまとめたものを私が見て最終的に取りまとめることになる。ここでは、一人で考えることには限界があるので、知恵を出してくださいということでお願いします。

大谷委員　「DO YOU KYOTO？」のことは、プロジェクト名と考えれば、このまま使われても良いのではないか。「DO YOU KYOTO？」プロジェクトと書いてあるので、別に語学的にどうこうではなく、プロジェクト名と考えれば良いのではないか。

松岡会長　最終的なまとめ方は、仰るとおり、責任を持ってやらせていただくこと

は承知しているが、基本的には、いろんな御意見をできるだけ体現した上で審議会としてのアピールとしてまとめていくのが筋だと考える。

是非、今まで御発言の無い委員も何か御発言いただきたい。

狩野委員 次元が低い話になるかも知れないが、これを読んでいると、高齢者は「自分でこれからの勉強をしていく」——「しんどい話やなぁ」となると思う。だんだん年齢とともに衰える恐れがある中で、この「自分たちで自立して、勉強して自分を守っていく」ということは、体力的にできなくなっていく。そういうことは、弱者、体力的に機能的に弱っていく人たちに対して、ものすごく、しんどい話だと思う。そのところをどうやっていったらいいのかなと思った。

今は老人の一人暮らしも多いので、家族構成の問題に関して、親子3代・4代で住むことを支援していくなど、京都独自に何かできることはないだろうか。一人暮らしの人には料理やヘルパーも来るが、家族で住んで家族みんなで面倒を看ているとヘルパーをはじめ補助は一切無いということになると、国で面倒看てくれるのなら一人暮らしのほうがいいのではないかと考えるようになる。家族で面倒を看た人にもプラスになるように補助することも考えて、老人に優しい住み方のできる京都市にしてほしいと思った。

松岡会長 仰ることはよく分かる。勉強しなさいと言われても、しんどいですよねというのは実感でそうだと思う。でも逆に言うと、消費者保護から自立支援へというふうに消費者行政で大きな方向が変わっているとはいえ、そうした消費者保護の課題が全然無くなったとは考えていない。むしろそうした形で自立しようにもできない人に対して手厚い保護が必要だというのは動かしえない、非常に重要なポイントだろうと思う。ただ、この短い文章では、うまく出ていないというのは御指摘のとおりである。

家族構成の話は、ここに書き込めるかどうかということ、考えなければならないことではあると思うけれども、書き込むのは少し難しいと思う。

渡辺委員 9ページの「5 京都の消費者として」で、10ページに例示の枠があり、10ページには2つの枠がある。上の枠のほうは大変すっと入りやすいけれど、下の枠の中は、格調あるものというふうにしたいのかなと取ったとしても、ちょっと入りにくい。上のほうでは、「やさしい」「一人ではない安心感」「ほんまもの」、旅行者をというより、来られる人みんなに「ほんまもの」みたいな...、本当にいろんなことを想定しているので、これでいいのに、何でもう1回、6の囲みになるのか。少し説明いただきたい、

松岡会長 それも、私も感じているところではある。

上のほうで、例示としたのは、この間、渡辺委員も御発言いただいたときに出てきたが、理想化というのは、一応、想い描くけれど、もちろん1つではない。各人各様の理想があり、そこは多様であって然るべきで、別にお上が押し付けるようなものではない。そういう意味で、どうしても例示というのは付けたかった。しかし、例示になってしまうと、アピール力が足りないと事務局では考えたのかもしれない。最後にやや抽象的なところに戻ってしまっている。

ここは、是非、事務局で作成趣旨を補足いただければと思う。

山本課長 最後の「6 京都から未来へ」というところは、京都から発信、世界へ向

けてということで、京都以外のところに世界に向けて発信するということから、「京都ならでは」とか、「京都が取り組んできた」「これから取り組んでいく」ということで、世界文化自由都市とか、京都議定書、現在京都市が指定されている環境モデル都市などの文言を入れた。それぞれの文章は、どちらかというところ、上の枠のほうは一般論的なところでまとめており、つながりという点では、厳しいかも知れない。

川口委員 消費者の生活の観点からの提言ということで、最後の枠の真ん中の項目の「旅行者をあたたく迎えましょう。」というのは、何か入れないとダメなのかも知れないが、少し違和感がある。

DO YOU KYOTO? というのは、文法的にも何か変な気がするが、世界で本当に使われているのかどうかで、使われていないというのであれば、やはり「世界で」というのは取らないといけな。根ざした取組に端を発して、「DO YOU KYOTO?」という言葉が「環境にいいことをしていますか?」という意味で使われています。—— 京都で使おうとしている、使われているんですということで、使われているのであれば、それでごまかしてしまうということで、取っても構わないのではないかなと思う。

もう1点は「京都らしい表現で」ということで、細かいことになるが、10ページの（京都の消費者として、理想とする暮らし方）の枠の食文化云々のところの京都の“ほんまもの”は“ほんまもん”にしたらどうかと思う。

松岡会長 今の川口委員の御意見、どれも本当にそのとおりだと私も思っていた。10ページの下の枠の3つあるうちの真ん中は少し違和感が強く、本当に消費生活審議会と関係があるのかと突っ込まれると痛いなというところだったが、案の定、突っ込まれた。無くてもいいと言われれば、本当に無くてもいいという気がする。

先ほど DO YOU KYOTO? で随分御意見をいただいているが、今のは非常に穏当な御意見ではないか。「世界で」というのは敢えて入れなくても文意は十分伝わるので、そこで「ホンマに言われているのか」という突っ込みを受けるくらいなら、その「今、世界で」だけを削れば、文章自体はつながると思う。

最後に言われた点も同感で、10ページの上の枠の最後のところ、“ほんまもの”になっている。最初に全文をお読みいただいたとき、耳で聞いても、これは“ほんまもん”とすべきだろうと思ったので、ここは是非、「ん」に直していただきたい。

山本委員 10ページの最後の囲みのところは、こういう形でするのが良い言葉なのかどうか。仰ったように非常に固い言葉であるので、むしろ、京都というのは、どういう街だから、発信するのに相応しいのかということ、まとめの文章の中で書き込んだほうが、こういう標語にするよりは良いのではないかな。つまり、世界文化自由都市である、京都議定書誕生の地であり、環境モデル都市でもある。そういう京都市の市民がまさに世界に対して発信するのが相応しいということ、もう少し噛み砕いて、文章で、囲みでこういうふうに括らずに、地の文で書いたほうが良いのではないかなという気がする。

10ページの上の枠の「例示」というのも入れるのがいいのかということも問題だ。例示というのは固いので、例示というのを取ってしまってもよいが、入れる

のなら「例えば・・・」とか、それは仕方で、「例えば・・・」として「〇・・・」と４つ並べるほうが、そういうような形で入れられたほうが良いのではないか。

松岡会長　今の御意見に対して賛否等、言っていただきたい。私は２つとも良く分かる。「例示」が固いというのは仰るとおりである。最後のところは、御指摘のようになんか文章になるかどうか若干不安はあるが、そういう方向でやってみると仰るなら、やってもいいと思っている。

和久井委員　環境のところで、京都の始末の文化、始末の文化と書いてある。私が関東出身ということと、環境関係の勉強不足で「あなたは知らないの？」と言われることもあるかも知れないが、始末の文化とは、何を表すのか。始末とは、始末することの始末なのか。

中川委員　「渋ちん」の文化です。

松岡会長　言われれば、そのとおりだ。ただ「渋ちん」は少しマイナス評価だが。

山本課長　始末という言葉は、京都独特の言い方になるのだろうが、無駄なものを出さない、無駄に使わないという何もかもすべて含めて、合理的な生活の仕方ということを一般的に「始末」という表現を使っている。それが環境保護とつながっていることから、環境にやさしいという啓発で使われ、ここでも、こういう表現を使っている。

松岡会長　質素儉約とか、中川委員の仰った「渋ちん」もそうだ。

中川委員　節約とか、ムダはしないとか、入れなおして、同じ言葉を並べないようにしたらどうか。もっと分かりやすい言葉、向かいのオバチャンと喋っている言葉で書けばいい。

松岡会長　このところは、先に説明があったほうがいいのかという指摘もあったところなので、質素儉約だとか、こういう意味で使っているということを入れると素直につながるだろう。

大谷委員　10 ページの下の囲みは呼び掛けで、「...ましょう」「...ましょう」となっている。上の囲みは、「高める」「暮らす」という形だが、上でも「高めましょう」とか「伝えましょう」という形に変えられると思う。

上の枠の４つ目で、「食文化、始末の文化」とあるが、「京都を訪れるすべてに人に」というよりも、京都人、次世代につなぐ、受け継ぐということのほうが大事なのではないかと思うが。

松岡会長　「継承」ということは、そういう意味で入れてはいるが。

大谷会長　「継承し」ということは入っているが、そこに「京都を訪れる人に」というのは、やはり少し引っ掛かってしまう。

下の枠の１つ目の「自らの理想の消費者像を思い描きましょう」というのも少し分かりにくい。自分で勝手に、浪費するような消費者像を理想とするのであれば、それでもいいのかと、ここで何か突き放されたような感じもする。「自らの理想の消費者像を思い描きましょう」と言われても、何が理想なのかなと思ったりするので、もう少し何か親切に書いてあるほうがいいのかという感じは少し受けた。

松岡会長　最後の点は仰ることもよく分かるが、先ほど渡辺委員の御発言に関して申し上げたことであり、前回の審議会でもそうだったが、あまり審議会で「こう

というのが理想ですよ」という形を押し付けるようなニュアンスはできるだけ避けたい。まさに「自分で考えてね」ということではないか。だから、上に例としてお勧めはあるけれども、それを押し付けるつもりはないということだと思う。

山本課長　先ほどの旅行者、京都を訪れるすべての人について補足すると、京都市は観光客 5 千万人構想というのがあり、達成したという、全国随一の観光都市である。私ども京都市の職員だから出てくるのかもしれないが、広く日本、世界から旅行者を迎えるという立場、おもてなしの心というのを常々意識しており、それが、こういったところに出てきた背景である。

松岡会長　それと、今では忘れかけられているが、かつては消費者問題の一環として、「京都土産をせっかく買って帰ったのにこれは何だ」という、アゲゾコだとか結構問題になったことがあった。それで表示・包装では、条例に基づいて厳しく独自の基準を設けている。そういうところで、つながりはある、まったく関係がなく観光の話をしているわけではないと思う。

この場で、今、頂戴した意見をすべてまとめて、うまく文案まで作るのは到底難しいと思うし、中川委員の御指摘のとおり、最終的には事務局で取りまとめて、もう一度私がチェックし、皆さんにその結果をお知らせする。おもしろくないと言われるのは分かっており、しょうがないところもあるのでその点は堪忍いただきたいが、少しでもマシなものになるようにしたい。

中川委員　先ほど狩野委員が仰ったとおり、年寄りに頭が痛くなるような文章を読ませるのはいけない。

やっぱり高齢者も自己防衛している。しょうもないものは買わない。私も要らないものを買って残っているが、これ以上買わないようにしている。高価なブランド品とかは、それこそ昔でいう物品税を課せば、買わない。しかし、お金の代わりに孫子の代まで残せるものなら買っておいでもいい。だから、賢い高齢者になってももらえたらいい。

賢い高齢者に...ということで、無駄なお金は使わないというふうなことを入れてもらえたら高齢者も読んでくれる。「書いてあるやろ」と孫にも嫁にも聞かせられ、「アンタはどうしてん」と自分のことを言われる — そういう家族で読めるような文章にしてもらえたら、どこでも使える。小学校でも中学校でも使えるような文章になる。

松岡会長　第一の議題としては、議論も白熱し、いろいろ御指摘をいただいた。いずれももっともなところがあり、全部生かすのは難しいと思うが、できるだけそういう趣旨で取りまとめさせていただく。基本線としては、これでよろしいでしょうか。

(委員一同　異議なし)

松岡会長　それでは、これを基にいただいた意見を極力反映させる形で文案を作り、もう一度私もチェックして、皆さんに再度見ていただくことに致します。

(2) 消費者被害の救済，未然防止・拡大防止について

〔事務局から説明〕

○ 今回の審議のねらいの説明

- ・ 現在の計画は，網羅的で取り扱う範囲が広いので，現在の計画の柱立てをベースにいくつかに分けて，区分ごとに課題を検討していただきたい。
- ・ 区分ごとの課題を検討の後，全体案をお示しする段階で，消費生活分野の計画として取り扱う範囲，計画のメリハリをどうつけるか等について審議いただきたい。
- ・ 今回の議題は，地方の消費者行政の中心は消費生活センターであり，今後の審議においても，センター機能を踏まえておく必要があるので，区分ごとの1番目に設定した。

(資料4 13～20 ページ～参照)

- 13～15 ページにより，消費生活センターの位置づけ，一般的な業務を説明。
- 16 ページにより，当課の業務の概要を説明。
- 17 ページについては，消費者庁設置を受けて消費者被害情報の消費者庁への一元化が図られるが，京都市民（消費者）の相談・苦情の窓口という視点で窓口を図示したものである。
- 18～20 ページは，現在の計画において，市民総合相談課が担当課となっている項目を，他局でも担当している項目も含むが，列挙したものである。
- 消費生活センターの役割は，消費者トラブルへの対応が一番の基本になるので，そのあたりから，今回の議題について審議いただきたい。

松岡会長 一通り説明いただいたが，それでどういうふうに何を議論するかという問題はある。全体の説明はまさに仰るとおりで，今回，消費者庁設置に関連して，このセンターが消費生活センターとして明確に位置づけられ，現在は，16～20 ページのように非常に多様な取組をまとめて行っている。その中でも，今回の消費者被害の救済，未然防止・拡大防止について見ると，消費者被害の救済の相談部分と，未然防止に関わることは消費者関係の教育，或いは情報提供に当たる部分だが，ちょうどカバーされることになる。

そこで単純に今の説明への質問でもよいし，普段から消費生活センターをめぐってお感じになっていること，ここら辺が不足じゃないかなど，御意見等をいただきたい。すでに窓口として4階にあるのはどうかということは何回も出されているので，検討課題としては重要かと思う。

大谷委員 分からないこととして，結局，市民総合相談課で市民生活センターとなっているのを消費生活センターと名称を変えられるのか，名称を変えて業務を特化させようとしているのか。それとも市民総合相談課の中に別途消費生活センターという部分を分化させようとしているのか，その辺はどうなのか。

山本課長 今，私どもが考えているのは，今のセンター，総合相談窓口としての，

市民生活センターとしての機能を保っていきたいというふうに考えている。

松岡会長 要するに、ある意味では２枚看板ということですね。京都市として大きな市民総合相談という看板があるのだけれど、消費者庁設置という関係では、その中のかなり中心部分を占める部分がまさに消費生活センターに当たりますということですね。

大谷委員 先ほどの説明では、総合相談ということで、いろんな問題が持ち込まれるという話もあるが、その辺はどう考えるのか。

山本課長 その点はデメリットと、逆にメリットの部分がある。ここにつなぐ掛かりがあれば、どこかに相談窓口としてつないでいける。

もう一つ、消費者庁ができて、消費生活センターという言葉が法令用語となってこれだけ知られてきているので、課題として、京都市には、通称、市民生活センターに「消費生活センターがある」ということは、この機会に十分市民の皆さんに周知し、ここが持っているセンターの機能について周知徹底を図っていくことは必要だ考えている。

渡辺委員 13 ページでみると、今も消費生活センター的なことをされているが、消費者庁ができて消費者行政活性化基金を使えるとしたら、やはりこういう機能と、こういうものに整理したほうが良いというふうな提案なのか。或いは、名前を消費生活センターというものに変えなくても、機能的なものだ、同じ機能だと認められれば、このお金が使えるから、どちらでもよいということなのか。

山本課長 活性化基金を使うことには何ら支障はない。政令指定都市の現状を調べてみると、消費者センター、消費生活センター、消費生活総合センターなど、それぞれの機能によってまちまちである。

松岡会長 13 ページの破線の囲みの中の２つのアンダーラインのちょうど間にあるが、名称はいろいろあるので、名称には拘らず、実質的な要件が備わっていれば、この消費生活センターとしての機能があると認められて、活性化基金の活用には問題ないということですね。

山本課長 ９月１日付けで公示し、法的にも京都市の消費生活センターに位置付けられる。

松岡会長 前々からいろいろな委員から御指摘のあったとおり、そもそも京都市で消費者問題が起こったらどこに行ったらいいのか、窓口が本当に認識されているかやや不安があるから、課長が仰ったとおり、これを機会に、京都市の消費生活問題はみんなここでやっていますということをアピールすればと思う。

それと、私が発言するのが適切かどうかという問題はあるが、気がついた点として、13 ページの破線の囲みのＡ２に対象となる相談者の記載がある。前回の審議の時も申し上げたが、京都市民だけが対象ということで本当に適切なのか、私はやや疑いを持っている。自治体によっては、ここに書いてあるように、在住・在勤の人も含めている。先ほどアピール文のところにも出てきたように、おもてなししましょう、京都に来た人はみんなウェルカムしましょうと言っている。そこで、もし昔あったように、しょうもないアゲゾコの土産物を買わされたらどうするのか、一体どこに買った人は相談に行くのか。あなたは市民じゃないから受け付けませんと言うわけにはいかない。これは現在どうしておられるのかという

ことと、そういう場合どういうふうを考えれば対応していただけることになるのか。

山本課長 京都市在住は原則としてそうだが、実際上の問題、現場において、いきなり他府県、他都市だから相談を受け付けないという一律に壁を作っているわけではない。相談を受ける中で、やはり在住の地で相談していただいたほうがいいということはある。間口はあいまいな部分はあるが、つっけんどんにお返ししていることは現実的にはない。

松岡会長 最初の説明の中では、まず在住かどうかお伺いしてからという説明もあったので、あまり固いことを言うようでは困るなと思った。そういう扱いで実際に動いていただいているのなら、そんなに目くじらを立てることもないと思う。

山本課長 先ほどのセンターのロケーションについて、まだ方針がどうこうということではないが、他都市がどうしているか、政令指定都市を調べた。繁華街の中でビルに、例えば仙台では三越百貨店の5階の部分に入っているが、そういういろんな人の出入りの多いところで場所を占有してやっているか、市の関係の複合施設の中の4階・5階とかに入っているとかであった。1階に展示室をきちんと設けて、道行く人が立ち寄るのに一番いいロケーションでやっているというのは見当たらなかった。

松岡会長 消費生活問題だけではなく、総合相談ということである。相談によっては、相談に行ったことを知られるのは嫌だというタイプの相談も混ざっている。こういう総合型で、目立つところで入りやすければいいのかというと、そうとも言いきれない部分がある。

今嵐委員 今のお話の関連で、一般相談になってくると、警察になってくと思うが、例えば、振り込め詐欺であるか、メールで誹謗中傷されたとか、そういう生活の部分での相談というのも実際にはお受けになって、窓口を紹介するとかも含めて、対応されているのか。

山本課長 実際、被害が警察マターになってくると、警察との連携として、すぐに連絡し情報提供するということはしている。最終的に消費生活相談で扱う範疇で扱えるものは案件によってあっせんに入るとかしているが、他の専門的な部局に係るものはさばいて、それぞれの機関を紹介することになっている。

尾上委員 先ほどからの話で、市民総合相談課ということだが、私は西京区なので西京区では、今のところ消費生活相談の窓口はどこにあるのか。

山本課長 消費生活相談のできる場所はここだけである。

尾上委員 そうすると、伏見とか西京とか遠いところの人が、わざわざここまで来るのは大変だろうから、提案となるが、例えば、区役所にあるまちづくり推進課の1室で、各週に行政相談とか或いは法律相談という日を決めて、市民しんぶんにも出して、行っている。やはり消費生活相談というネーミングをかけて、各行政区の区役所の中のまちづくり推進課の中にそういう日を決めていただけたらどうか。法律相談とか行政相談では相談員が1日詰めてやっているのだから、そういうことをやっていただくと、各区役所にあると区民の人が行きやすいのではないか。

山本課長 まず制約条件だが、消費生活相談の相談を受けるのは資格認定を受けた相談員が受けることになっており、それぞれの区役所にそういう人員を配置する

ことは難しい。もう一つは、御指摘いただいたように各行政区の区役所の窓口で消費生活相談を受けてみるというテストケースとして、今年度も一昨年も行ったが、周知をして消費生活相談員が出向いて3時間ほど相談窓口を開いたが、周知の問題もあるだろうが、相談件数が上がらなかった。これはまだ検討段階以前の段階だが、例えば予約制で行くというところも幾つかの都市であるので、そういうことは今回いろいろ検討してまいりたい。やはりニーズがあるのか、ニーズに応えられる費用対効果も十分に勘案しながら検討していく必要があるのかなと思う。

実は、やはり消費生活相談は基本的に最初の取っ掛かりは電話が多い。それでどうしても書類、契約書を見せていただく必要がある場合にこちらへ来ていただくというケースが一般的な流れであるので、そういう意味では、足場のよい、来ていただくにはここはベストの場所ではないかとは考えている。

松岡会長 仰るとおり、最初の取っ掛かりはほとんど電話で、電話ではどうかということで、もう少し詳しくということになると、御足労いただく必要がある。先ほどの御説明にあったように、各区庁舎などに直ちに相談人員を配置するのは難しいとは思いますが、これからいろいろ試行錯誤はしていただく必要はあると思う。

大谷委員 先ほど、どういうところに設置しているかという話の中で説明いただいたが、ただ業務内容で言えば、相談以外に、消費者教育・消費者啓発の問題がある。そういった部分について、お米ギャラリーということで、お米のPRをやっていたように、どこか人通りの多いところで空き店舗でも何でも使われて、啓発資料が簡単に手に入る、目に入るような、そういった工夫は必要ではないかと思う。ここまで来ないと手に入らないというのではなくて、そういうことも考えていただくのも良いかなと思う。

渡辺委員 17ページの図で、こういう中身ということは良く分かったが、「消費生活センター」の横に「誰もがアクセスしやすい一元的な相談窓口」ということについて、アピールでは「横の連携を図って縦割り行政云々...」ということを考えていく必要があります。」となっているが、実はさっきのアピールの中でも具体的に書けるなら書いてほしいなと思った。アピール文は、本当はもう少しこの辺が具体的に見えてから作っていただけると、「消費者庁ができ、京都市の中に今までの市民総合相談課と違って、こういう性格が出ることで、消費者にとって何がプラスになって良かったと思えるものになるのか」というふうに書けるので良かったと思う。

今現在、これに向けてどんな計画、考えをもっているのか、分かる範囲で教えていただきたい。

山本課長 「誰もがアクセスしやすい一元的な相談窓口」ということについては、昨年来、内閣府は24時間365日相談できますとPRされていたが、実態上、なかなかそういう体制は整えられないということが現実となっている。

行政に関する事項を何でもここで処理していくということは非常に難しい。知識と専門性の必要な分野、例えば住まいだとか食品の問題もそうだが、それぞれの専門の分野の窓口確実につないでいくという機能が大事だと思っている。何かあったときに、ここに電話すれば、どこかにつながって解決の糸口が見つけら

れるという機能は、私どもは持つ必要があり、そういう機能について正確に周知していく必要があると考えている。

渡辺委員 多分そのようなことも踏まえれば、消費者もこのままではいけない、心構えは要りますと言っていくことは、必要であるという理解にはなる。

松岡会長 まだ少し消化不良で、一体何を議論したのかというところも若干残っているが、アピール文だけで時間が来てしまうかと思っていたくらいであり、予定した時間としては2時間が限度だろうと思う。

特に御発言いただくことが無ければ、今日は、アピール文の取りまとめの方向を決めさせていただき、消費生活センターについての基本的な御了解・御理解をいただいて今後これを基本にしたうえで更に肉付けや方向性、新しい手法を考えていく、こうすることで今日の審議は閉じさせていただく。

(2) その他

〔事務局から説明〕

- 資料5 21・22ページにより説明
 - ・ 国の新たな消費者基本計画の動向として、国のホームページに掲載されている資料である。
 - ・ 目標の設定の項目に、地方公共団体について言及があるが、引き続き、動向の把握に努めたい。

松岡会長 これは、国の今後の新たな消費者基本計画の策定に向けて、どんな筋のことを考えているのかという情報提供として配布していただいたので、特に議論するものではないと思う。

予定の時間が来ているが、どなたか何かございますか。

中川委員 この前も少し申し上げたが、京都市民の苦情処理ということに関して、申し上げる。

京都府国民健康保険団体連合会がココン烏丸のビルにある。介護保険法の中に苦情処理というのがあって、介護保険のサービスについての苦情処理に関する委員のうちの1人になっている。毎月6人くらいで議論する。その苦情も、広い意味では消費者であり、京都市民であるし、資料の17ページに書いてある流れに含まれる。苦情と相談というのは日常的にある話である。健康保険に近い部分での苦情、その処理でもあり、市民生活センターの窓口とはリンクしないとは思いますが、「それは違う」ということで蹴飛ばさずに、ふわぁっと引きながら受けて「それはここです」というふうに、一言書いておいて対応してもらおうとありがたい。

いろいろな問題が出てくる。守秘義務があるので、あまり詳しく言えないが、娘さんが家に帰って見たら、ウナギが3匹買ってあった。うちのおばあちゃんが1人で食べるわけないが、お茶碗も2セット置いてあった。—— おばあちゃん1人なのに、誰が食べるの、あんた食べたんとちゃうか —— とヘルパーさんが怒られるわけです。ヘルパーさんにすれば、おばあちゃんが茶碗について待っていて「あ

んたも食べなさい」と言われる。仲良くしたいから、「おばあちゃんがそう言われるのなら…」と食べるだけなんですけど、娘が飛んできて「ヘルパーさんが食べた」という問題になる。

結局、そのヘルパーさんは飛ばされてしまう。受託している施設も「そういう文句を言うところは止めておこう」と断る。契約を回避、忌避する。そして、ヘルパーさんは行くところが無くなるので、別の事業所に行く。しかし、介護を受けていたおばあさんは、その人が良いと、やっぱりAさんならAさんが良いと言う。そして、探しに行くことまでして「もう一度やってくれ」となる。

そういう矛盾した話があり、介護保険は非常に難しい。だから苦情処理という面からしたら、どう扱うのか。それはやはり「これはこっちです」という案内を書いたらいいのではないか。

京都府全体の介護保険の苦情処理の委員会であり、ココン烏丸に事務所があるので、介護保険法に基づく苦情についても、一度そういうことを相談しておいてほしい。

山本課長 いろんな分野でいろんな相談窓口がたくさんある。私どもの役割としては、相談が入りましたら、お聞きしたことをできるだけ正確に引き継ぐ、御案内させていただく。そのための情報収集をさせていただくことと考えている。

松岡会長 それでは、最後に鷺頭部長から一言お願いします。

鷺頭部長 本日は長時間にわたり、熱心に御議論いただきありがとうございます。

アピール文については早急に事務局としましても本日の御意見を踏まえて案を作り、会長と相談させていただきたい。

本日はありがとうございました。

(閉会)