第 97 回 審議会の審議概要（意見要約）

（1）消費生活における課題について

【消費者の安心・安全】

- ① 消費生活相談の充実について
- ② 複雑、高度化する相談への対応について
- ③ 高齢者等のさまざまな見守りの仕組みについて

<相談業務の周知・広報>

- ・ インターネット消費生活相談の周知が不十分である。
- ・ 窓口周知について、回覧板の活用をもっと行うべきである。
- ・ URLの周知にQRコードを活用するなど、さまざまな技術・手法の活用によって、情報入手が容易にできるよう、工夫が必要である。
- ・ 多重債務相談に関する土曜・日曜の受付について、工夫が必要である。

<相談業務全般>

- ・ 消費生活センターが、京都市内には、京都府消費生活安全センターと京都市市民生活センターの2つがあるので、業務を整理して分担と連携を図るべきである。

<審議会による調停>

- ・ （あっせんが活用されていることを前提として）調停は、使いたい人がいれば使えるように制度として整えておくが、活用することにこだわる必要は無い。
- ・ 調停の対象に関して、平成17年10月施行の消費生活条例では、商品の安全性にかかる欠陥による消費者被害の案件のみに限る旨の規定を設けず、対象とする範囲に契約上のトラブルを含むこととしていることについて、さらに周知に努める必要がある。

<くらしのみはりたい について>

- ・ 登録後のケアとして、年に1,2回、地域ごとに集まり、高齢者の安全・安心について、話し合う機会を設けることを検討すべきである。

<見守りのネットワークづくり>

- ・ 一人ぐらしの高齢者に限らず、高齢者のみの二世帯、若い人と同居しているが別世帯と同様の高齢者など、地域の高齢者を幅広く見守る視点が必要である。
- ・ 見守りの対象者の暮らしのパターン、行動範囲、情報入手先など、対象者の分析研究をもとに、効果的なネットワークをつくる必要がある。

<不招請勧誘について>

- ・ 悪質な訪問販売に対して、くらしのみほりたいのシールに抑止効果が認められるのであれば、条例改正を含め、訪問販売お断りシール等、さまざまな手法で抑止効果を強めることを検討すべきである。
- ・ 不招請勧誘に対して、大掛かりな網をかけないと、特に高齢者の方などの消費生活の安全は守れない状況がかなり明らかになってきている。法律の整備を待つばかりではなく、法律と条例の制度について検討し、積極的に先進的な取組を行うべきである。
- ・ 事業者性悪説に立脚した議論は避けると共に、事業者指導等の前提として、訪問する営業行為を安易に一括りにすることなく、事業者、事業行為等の詳細な区別を合理的にきちんと行うことが必要である。

④ 多重債務問題への取組について

⑤ 住まいの安全の推進について

<多重債務問題について>

- ・ 根本的な解決には、雇用問題・労働問題の解決が重要で、ワンストップ・サービス・デイなど、労働分野との連携をもっと強化すべきである。
- ・ 弁護士の相談は、多重債務問題の解決に向け、債務整理ばかりでなく、労働問題の解決に活用することも、労働基準監督署等につなぐ以外の方法の一つとして検討すべきである。
- ・ 労働問題についても、さまざまな相談窓口がもっと連携を図り、消費生活相談等でも情報提供に努めるべきである。
- ・ 多重債務相談に関する土曜・日曜の受付について、工夫が必要である。(再掲)

<耐震改修の促進について>

- ・ 耐震改修の各種助成制度は、現在は実績が少ないが、継続する意義はある。

- ⑥ 事業者指導の強化について
- ⑦ 食の安全の推進について
- ⑧ 表示に関する基準・ガイドラインの取組について

<事業者指導の強化について>

- ・ 事業者性悪説に立脚した議論は避けると共に、事業者指導等の前提として、訪問する営業行為を安易に一括りにすることなく、事業者、事業行為等の詳細な区別を合理的にきちんと行うことが必要である。(再掲)

<「食の安心」と「京都市食の安全・安心に関する条例（仮称）」の内容について>

- ・ 条例の対象とする事業者の範囲は、食品衛生法で対応可能な範囲と同じであり、また、JAS法関係の違反への対応は最初から除外する考えを示している。それ以外の取組として掲げている自主回収の報告・公表は、すでに事業者自らが自主的に実施し、マスコミ報道も行われる情勢になっており、わざわざ条例で扱う意義は認められない。
- ・ 産地偽装など昨今の食の安全・安心を揺るがせている問題へ対応しようという姿勢が見られない。
- ・ 食の安心は、消費者が安心できるかということが大事であるが、消費者や消費者団体の役割等に触れておらず、条例の基本的なところから大事な視点が欠けている。

<「京都市食の安全・安心に関する条例（仮称）」に関する周知・説明等について>

- ・ 条例の制定の手続きとして、新たな負担が生じる事業者、条例で守るべき対象である消費者等に対して、説明や意見聴取が不足している。
- ・ 条例を制定後の周知の際は、市民しんぶんに掲載するだけでなく、関係団体への説明等を丁寧に行っていくべきである。

<京都市の庁内連携について>

- ・ 食の安全・安心をはじめ、担当局が複数にまたがる問題では、縦割りを廃した一元的な取組が必要である。