

令和4年度第1回京都市客引き行為等対策審議会 摘録

1 日時

令和5年2月2日（木） 午後2時～午後3時30分

2 場所

職員会館かもがわ 大多目的室
（京都市中京区土手町通夷川上る末丸町284）

3 出席者（6名出席）

大浦委員、大島委員、木下委員、佐伯委員、神宮委員、塚本委員

4 議事内容

（開会）

事務局：（配布資料確認）
（委員紹介）
（定足数の確認）

まず初めに、開会に当たり、古川文化市民局長から一言御挨拶を申し上げます。

古川局長： 公私等お忙しい中、当審議会に御出席いただき、感謝申し上げます。コロナ禍となり、3年がたつが、一時は、緊急事態宣言等で、夜の繁華街、飲食店等の客足が途絶えていたが、最近はかなり戻ってきていると実感している。5月8日以降、2類から5類へ分類引き下げと報道されていること等も踏まえ、今後更に客足が戻ってくるのではないかと予想している。客引きの対策であるが、客足が遠のいていたこの3年間、かなり件数は少なかったと実感しているが、客足が戻るにつれて客引き行為等が多くなってきているのではないかと考えている。後程事務局からこれまでの京都市の取組等について御紹介をさせていただくが、客引き行為等禁止区域内で地元の方や商店街の皆様が自主的なパトロールをしてくださっており、私も何度か参加をさせていただいた。警察をはじめとした関係機関、また行政だけでなく、地元の皆様の御協力があって、こうした客引き行為への対策ができると認識している。今日は各分野で御活躍いただいている委員の皆様にご参加いただいているが、忌憚のない御意見をいただいて今後の客引き行為等の対策に役立てていきたいと思う。

事務局： この先は、条例施行規則第6条第2項の規定により佐伯会長に議事進行をお願いする。

（議事）

佐伯会長： それでは議事進行について、御協力いただくようお願いしたい。

（議題(1)：本市の客引き行為等対策の取組について）

佐伯会長： それでは、議題1について事務局から説明をお願いしたい。

事務局：（資料2及び参考資料2、3、4に基づき説明）

佐伯会長： ただいまの説明について御意見、御質問等あるか。

最初に私から質問をさせていただきたい。現状と課題について、客引き専門業者による客引き行為が減少したと書かれているが、これは何が要因なのか。観光客が減っているわけではないと思うし、客引き専門業者にとっても京都は魅力のあるまちだと思うが、そのあたりはいかがか。

事務局： 他都市の状況を聞くと、客引き専門業者が介在している場合、複数のお店と契約をしているため、客引きの声掛けをした際に、お店はまだ決めていないと抗弁され、なかなかお店の特定に至らず、委託しているお店への指導が行き届いていない都市が多いと聞いている。

京都の場合、逃げ得は許さず、委託した店舗を明らかにするために聞き取りや立ち入り調査を実施し、行かせたものを明らかにして指導を継続していたため、京都は厳しいと判断され、撤退したのではないかと考えている。これは、指導員の日頃の巡回や積極的な立ち入り調査等の効果だと考えている。

佐伯会長： 京都では条例の実効性があることが分かった。
他に御意見、御質問等あるか。

大島委員： 参考資料3についてお聞きする。この1年間に段階のステップ広告等、効果的な取組をされているが、一方で条例が施行されてから時間が経過する中で、制度として指導、公表、過料のためだけではなく、条例のそもそもの目的を念頭に置いておかないといけない。元々は観光等で訪れた方が嫌な思いをしないために制定した条例であるが、原点に戻って考えてみると、京都は10回以上のリピーターが非常に多い都市でもあるため、例えば嫌な思いをする人が観光客である場合は、京都の観光産業にとっても非常に痛手である。観光客が嫌な思いをしないよという視点から京都駅の観光案内所等で条例周知やポスター等の掲示などを行うことも大切ではないか。そのような観光の視点から発信等した実績はあるか。

事務局： コロナも落ち着き始め、観光客も増加状況にあるので、観光の視点も大切であると考えている。

現在のところ、啓発は、観光という視点よりも客引きが多い区域に力点をおいているが、京都駅ではステップ広告等も実施しており、引き続き、取り組むとともに、御指摘の観光客目線に立った観光客を悲しませないための対策も関係部署と連携をしながら検討をしていきたい。

大島委員： 具体的には京都駅の観光案内所での啓発物を掲示・配架などがよいと思う。また、旅行会社とも連携できれば良いと思う。

佐伯会長： 他に御意見、御質問等あるか。

神宮委員： 感想的なことになるが、(京都駅北階段の)ステップ広告は、他の広告と違い、表面積が大きく、目に付きやすいし、利用者の多い京都駅への設置が効果的だと感じた。今回のステップ広告のデザインは、「客引きはダメ」とシンプルな一言で書かれていて、目に入りやすくして良いと思う。他のポスター等の啓発物については、文字数が多く、字も小さいので、自分から読む意識がないと内容が入りづらいと思う。ステップ広告のように内容をシンプルにして、「客引きはだめ」ということをシンプルに大きく伝えたいうえで、その下に小さい文字でなぜダメなのか、説明書きを加えれば、伝わりやすいものになっていくと思う。

事務局： ステップ広告は、本市内部でも「通行者の目に留まるように」、「文字数を多くしないように」という意見が出て、シンプルな内容とした。非常に効果もあり、現場のキャッチからは、「キャッチをしたところ、階段にダメと書いてあったのでと言われて断られた」ということも聞いている。

シンプルに視覚的に訴えるものが良いと思うので、より多くの方に伝わるよう、他のポスター等にも工夫を凝らしていきたいと思う。

佐伯会長： （ステップ広告について）費用的な面もあるのかもしれないが、例えば、京阪の祇園四条駅の階段等で使うことは難しいのか。

事務局： （広告の掲出には）一定の費用が必要となる。ただ、京都駅だけでなく他の駅でも取組が出来ないか、検討をしていく。

佐伯会長： とても効果的であると思う。

木下委員： 専門業者の撤退は、大きな効果があったことだと思う。

参考資料2の2ページ目、「2 区域ごとの指導件数」「3 行為態様別（業種別）の指導件数」については、累計ということか。

事務局： その通りである。

木下委員： 少し見づらいと感じたので、今年度の状況を示したうえで、累計を記載した方がよいと思う。また、参考資料4の行為者数の欄だが、なぜ人数が小数点となるのか。

事務局： 参考資料4で小数点がついているのは、午後6時台が何人、7時台が何人など、1時間ごとの行為者数を合計して、その平均値を算出しているためである。

木下委員： 全体で何人いるのかは、記載していないのか。

事務局： 記載していない。

木下委員： 全体が何人で、時間ごとの平均が何人という書き方にした方がよい。

事務局： 承知した。本市の取組や効果が様々な方に分かりやすく御認識いただけるような表記になるよう努める。

佐伯会長： 他に御意見、御質問等あるか。

塚本副会長： 最近では京都駅周辺で客引きが増えているとのことだが、参考資料3に記載の立札については、京都駅周辺には設置されていないのか。

事務局： 京都駅周辺には、設置していない。

塚本副会長： 今後設置する予定はあるか。また、京都タワービルの敷地については、一部禁止区域に指定されているが、もう少し拡大して、例えばヨドバシカメラビルの敷地も指定を検討してはどうか。

事務局： 審議会でも、啓発物を目線の高さに持ってくることは、非常に重要であり、効果的であるとの御意見をいただいているため、立札だけに限らず、効果的な啓発物の掲出を、引き続き検討してまいりたい。

私有地の区域指定であるが、御指摘のとおり、ヨドバシカメラ周辺では、客引き行為者が多いという状況にあり、ヨドバシカメラと協議するなど、働きかけも実施している。しかし、私有地の指定の要件として、「土地及び建物の所有者・管理者等の全員の同意が得られていること」や、その他にもビルの自主的な対策が取られている等も判断材料になってくる。ヨドバシカメラも警備員を増員し、客引き行為者への注意等の自主的な取組を行っており、引き続き、京都駅周辺の状況を踏まえて、慎重に検討していきたい。現在のところ具体的に進んでいるわけではない。

佐伯会長： 他に御意見、御質問等あるか。

大島委員： 参考資料2の2ページ目「3 行為態様別（業種別）の指導件数」について、その他欄に「指導書受領拒否の上、立ち去り」とあるが、これは逃げたということなのか、指導書受領拒否の上、立ち去ったため指導したのか、どちらなのか。

事務局： 手持ちに資料がないので詳細は分らないが、指導の際に渡す指導書を受け取らずに我々の指導を無視して立ち去った事例が1件あったが、最終的には指導している。

大島委員： その他に逃げるようなことはなかったのか。

事務局： 稀にいるが、客引きの立っている場所で、どこの店の行為者か分かるので、責任者を呼び出して、呼び戻させるか、それでも応じない場合は、当課の指導員を重点的に店の付近に配置する等、対策を強化しているため、今のところ全員特定できている。

大島委員： 客引き行為者について、大体全員の顔と名前は分かっているのか。

事務局： 指導員が常日頃から行為者とコミュニケーションを取りながら指導しているので、ほぼ全員の顔と名前を記憶している。また、立入り調査等を通じてお店の責任者と顔を合わせて話しているので、行為者が逃げた場合でも、適切に指導できる状況である。

（議題2）： 他都市の取組事例及び今後の客引き行為等対策の在り方について

佐伯会長： それでは、議題2について事務局から説明をお願いしたい。

事務局： （資料3に基づき説明）

佐伯会長： 議題2について、御意見、御質問等あるか。

大島委員： 「客引きについていかない」、「客引きを使っている店を利用しない」の部分に関連するが、例えば、グルメサイトに客引き行為の違反で公表した店を載せないように、削除してもらうことが有効ではないか。飲食店にとってグルメサイトは頼りにしているツールだと思うが、そのような取組を実施している自治体があるのか教えてほしい。また、客引き対策に取り組んでいる自治体が連携して、グルメサイトと協定を結んでも良いと思う。そういった連携が大切ではないか。
近くの飲食店を探す際には、グーグルマップを使うことが多いと思うが、グルメサイトだけではなく、グーグルとも連携して、「載せない」、「削除してもらう」ということは効果的だと思う。

事務局： コロナで休止しているが、例年、大阪市、兵庫県と3都市会議を実施している中で、グルメサイトと合同で協定を結べないかという話もあったが、グルメサイト側の意向もあり、協議が進展していない状況である。3都市会議は再開する方向なので、引き続き検討していきたい。
他都市での事例については、例えば、新宿区で客引きを利用しない営業活動の促進を図るため、ぐるナビ、ホットペッパー、食べログ等と覚書を締結している事例がある。取組内容としては、「客引きをしない宣言ステッカー」の写真をお店の紹介ページに掲載したり、トップページに客引きが禁止されている旨を掲載していただいている。
客引きをしている店をサイト等から削除することは難しいようである。

大島委員： それは技術上の問題なのか、それとも営業の自由の問題なのかどちらか。

事務局： 直接確認したわけではないが、営業の自由等の観点からだと考えている。

佐伯会長： 条例違反をしていることをサイト等に掲載することは、店側にとって不利益な情報であるため、それが許されるかどうかという問題があると思う。公表されている違反店舗はあるが、一定期間が経過すると市のホームページからも削除されてなくなるので、そこは難しいと考える。「客引きをしないと宣言」した店には、グルメサイトにその旨を掲載いただくのは可能だと思う。ステッカー等を作成している自治体は、条例に規定がなくとも運用で実施していると思うので、京都でも大半の店で客引きをしない宣言をできれば、安心なまちだと観光客も認識し、印象も更に良くなると思うので、考えてもらいたい。

大島委員： 新型コロナの関係で飲食店の認証を取得する枠組みがあるので、それを活用できればよいと思う。

事務局： 環境づくりが大切であり、取組として重要視しているので、引き続き、検討してまいりたい。また、先ほどのグーグルの話とは別であるが、効果的な手法として、検討しているのが、ターゲティング広告である。性別、年齢、地域、ウェブサイトの閲覧履歴等のユーザーの属性に適した内容を啓発する広告が流れる手法があると業者から提案をうけている。そういった面からの発信も強化してまいりたい。

大島委員： ターゲティング広告の費用と京都駅のステップ広告の費用はどちらが高いのか。

事務局： 大体同じくらいであるが、ターゲティングについては、配信の回数、期間等に

よっても変わってくる。そのあたりは、金額等勘案しながら検討していきたい。

佐伯委員： ターゲティング広告は効果的だと思う。費用の問題もあるとは思いますが、ぜひ検討していただきたい。

他に御意見・御質問等あるか。

塚本副会長： 客引きについて行かないという取組を強化していくうえで、今後、観光客に対してどのようにメッセージを伝えていくかが重要だと思う。観光客であれば、宿泊を伴う方も多いと思うが、宿泊施設にも働きかける等の御検討はされているか。

事務局： 良い御提案だと考える。御意見をいただいている観光客の集まる場所への啓発物の掲示、配架について、より効果的なものになるよう、引き続き検討していきたい。

木下委員： 各種啓発について、私の大学でも昨年始めに実施しており、まずは学内での情報共有をしっかりとすることが大切だと思う。京都は大学のまちであり、すぐにすべての大学での実施は難しいかもしれないが、計画を立てて順次拡大してほしい。回数を重ねて定例化すれば、資料を届けるだけで、大学においても4月頃の学生生活ガイダンス等で、配布をしていただければと思う。

啓発動画のデジタルサイネージへの掲出については、大学によって使える時間は異なると思うので、ロングバージョンやショートバージョンのものを作成するなど、情報提供できる形を増やしてほしい。現在、佛教大学と連携して動画を作成しているとのことであるが、キャンペーン期間等を設けて、各大学の学生団体等に働きかけてはどうか。

ネットワークを少しずつ広げ、それぞれのニーズに合わせて提供してはどうか。もう1点、国内外から訪れた観光客が飲食店を探す際、インターネットで調べる場合が多いと思うが、もし観光案内所のような形で優良店のみ登録されている飲食店の案内所があり、資料等を入手できる状況であれば、サイトで探すよりも客側が容易に飲食店の情報を得られるため、利用されると思う。街中や駅前等にこのような飲食店の案内所を作るという手法もあると思うので、意見として述べておく。

事務局： 大学に対する働きかけについて、昨年も御意見をいただき、木下委員の所属する橘大学に参考資料3に記載のとおり、学生用ポータルサイトに条例を周知する内容の記事を掲載いただいた。それをリーディングケースとして、各大学へ訪問した際に紹介させていただいており、順次広げている状況である。現在は、当課と大学側の担当者で顔を合わせ、丁寧に説明することで御理解いただけると考えているので、各大学を回りながら関係を築いている。今後、より迅速に多くの面で連携できるような関係性を構築していければと考えている。

啓発動画については、現在、佛教大学と連携して作成しているが、学生からは「ショート動画の方が学生に見てもらえると思う」と意見をいただいております。またSNSでも、学生が見るのは、InstagramやTikTokが中心であり、そのあたりで配信してはどうかと意見をいただいております。工夫しながら、取り組んでいく。

飲食店の案内所については市内にはないと思う。観光案内所で特定のお店を紹介することも難しいと思うが、ジャンルや価格帯を伝えることでいくつか御紹介いただけたら、ホテルのフロント等で尋ねたら、御紹介してもらえるというケースはあると思うので、観光案内所やホテル等とも連携し、条例の周知等を図りつつ取組を進めていければと思う。

佐伯会長： 雑居ビル等に入っている飲食店は、宣伝方法が少ないので案内所等からの紹介などの支援が重要だと思う。客引きをしないことを条件で紹介していくような枠組みができるとよいのではないかと考える。

事務局： 産業観光局が観光支援、産業支援等行っているので、情報共有しながら進めてまいりたい。

佐伯会長： 他に御意見、御質問等あるか。

神宮委員： 客引きをした未成年への対応について、以前お伺いした話だと京都市では、未成年の氏名の公表を行っていないとのことであったが、その場合、指導・勧告だけなのか、過料の徴収もしているのか。

指導、勧告、過料のいずれであっても他の自治体で行われている保護者への連絡は、効果的であると思うし、京都市でも取り入れてはどうかと思う。

事務局： 未成年に対する対応について、現在、氏名公表については、20歳未満は公表をしていない運用としている。ただし、過料は徴収しており、その際は、保護者への連絡、特に高校生の場合は、保護者を呼び出し、指導している。

他都市の取組では、未成年に限らず、学生であれば、20歳を超えていても、同意を取って保護者へ連絡をしているところもある。

また、成人年齢が引き下げられたが、保護者への指導は重要だと考えており、18歳や19歳の違反者に文書指導をする場合は、保護者へのアプローチも積極的に実施していきたい。

佐伯会長： 20歳前の学生に対しては、親への連絡がとても効果的だと思う。

事務局： 20歳を超えると親への指導が及ばなくなる面もあると思うが、親が学費等を支払い大学等へ通っていることもあり、効果的ではないかと思う。

他都市の事例も参考にしながら検討していきたい。

佐伯会長： 他都市でも客引き条例は増えており、京都市にも様々な問合せがあると思う。逆に他都市の状況、条例等がどのようなものかは参考にできる部分があると思うので、可能であれば、他都市と客引き対策等の連絡協議会を立ち上げて、定期的に情報交換することも大事だと思うので、ぜひ御検討いただきたい。

事務局： 大阪、兵庫、京都の3都市で会議をしていることを先ほどご紹介させていただいたが、現在は新たに仙台、名古屋も入り5都市会議となっている。このような形で全国のネットワークを広げていければと思う。

佐伯会長： 他に御意見、御質問等あるか。

木下委員： チラシやポスター等、様々な啓発物を作成されているが、一方で効果測定も必要ではないかと思う。啓発物の作成・掲示等はお金がかかるし、効果がないものは、変更したり、なくすことも必要であるので、効果がある取組を重点的に実施していくことが大事ではないか。

ただし、効果測定は手間もかかるので、私の大学の学生にアンケートを取る等お手伝いができることもあるかと思うので、必要であれば御相談いただきたい。

事務局： 効果測定は、こういった方法で実施するのか難しい面もあるため、御意見等も踏まえて、取り組んでいきたい。

大島委員： 効果測定は、私も賛成である。例えば大学生に条例を知っているのか聞くだけでも、意味があると思う。連絡先として各大学にアプローチをかけるのも大事だと思うが、大学コンソーシアム京都との連携はあるのか。

事務局： 委員御指摘のとおり、ポスター等の送付の際は、大学コンソーシアム京都を通じて、学内の掲示等を依頼している。また、京都府警が事務局となっている大学安全安心推進協議会があり、会議の場においては、当課から客引きのアルバイトは大学生が半数以上を占めている状況や、啓発の依頼も行っているので、そういったところとも引き続き連携を深めていきたい。

大島委員： 大学コンソーシアム京都を通じて何かできるのであれば、 구글フォームでアンケートを作成してQRコードで示し、「先着〇〇名に〇〇をプレゼント」などを企画すれば、大学生も集まると思う。そこで、年齢、性別、大学、条例を知っているか、客引きに遭い嫌な思いをしたことがあるのか、いざというときに相談できる場所があるのを知っているか等、簡単な項目を設置しておくだけで、認知度を測ることはできると思う。これをすれば、市内の大学生にどれくらいの認知度があるのか、基礎的なデータは取れると思うので、そこから定期的に取りっていくことで、経年変化も確認できるし、研究材料にもなると思うので検討してはどうか。

事務局： 当課としても大学の授業で説明したりする際に条例の認知度を学生に尋ねると非常に少ない現状がある。ただし、感覚的なものであるため、数値化することは非常に重要だと考える。引き続き、こういった形で、検証できるかも含めて検討していきたい。

佐伯会長： 大学生は条例をほとんど知らないだろうし、客引きのアルバイトに興味を持つ大学生も多いと思うので、大学への啓発はとても大事だと思う。引き続き重点的にやっていただきたい。

佐伯会長： 他に御意見、御質問等あるか。
議題は以上となるが、全体を通して御意見、御質問等あるかないようであれば議事を終了し、進行を事務局へお返すする。

(閉会)

事務局： 委員の皆様から貴重な御意見をいただき、お礼申し上げます。
本日の御意見を参考に、引き続き指導、取り締まりを推進してまいります。
閉会に当たり、くらし安全推進部長の津嶋から一言お礼を申し上げます。

津嶋部長： 本日は、貴重な御意見等いただいたことに感謝申し上げます。参考になる御意見ばかりで、客引きをなくしていけるよう頑張っていかなければならないと改めて思った。条例の認知度について、御意見があったが、市職員についても多くの条例がある中で、どれだけ周知できているかも考えなくてはならない。以前、私が屋外広告物関連の局にいた頃は、違反している店へ行くのをやめようと職員間で話をしていたりした。職員同士で飲みに行くことは依然と比べ、減ったとは思いますが、木屋町等に行くこともあると思うので、市職員も努力をして、皆様の御協力も得ながら、効果的に取り組んでいきたい。

引き続き御協力をお願いしたい。