

## 第2回専門チーム会合 議事概要

1. 日時：平成30年3月9日（金）9:30～10:30
2. 場所：中央合同庁舎4号館4階 共用第4特別会議室
3. 出席者：  
（委員）原英史、安念潤司、野坂美穂  
（事務局）窪田規制改革推進室次長、福田参事官  
（説明者）一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会 伊藤廣幸専務理事  
株式会社日本さわやかグループ 馬場将晴次長  
厚生労働省医薬・生活衛生局 竹林経治生活衛生課長

#### 4. 議題：

（開会）

1. クリーニング商品受け渡しロッカーの設置について

（閉会）

#### 5. 議事概要：

○福田参事官 定刻となりました。ただいまより「規制改革推進会議 第2回専門チーム会合」を開催いたします。本日は、御多忙の中、御出席をいただきまして、まことにありがとうございます。

本日の専門チーム会合では、お手元の参考資料1「クリーニング商品受け渡しロッカーの設置について」審議をいただきます。

本日の会議の構成につきましては、参考資料2に記載してございますとおり「議題となる事項ごとに、委員及び議題となる事項に関連した知見を有する専門委員の中から、議長の下承を得て主査が指名する者が参加することとする。主査は2名以上の委員又は専門委員を指名する」とされており、本日御出席いただいております原委員、安念委員、野坂委員に御審議いただきますので、どうぞよろしく願いいたします。

会議の運営につきましては、同じく参考資料2の記載のとおり「議題ごとに、互選により議事進行を担当する委員・専門委員を決定し、運営する」となっておりますので、安念委員、どなたか御推薦ございますでしょうか。

○安念委員 原委員にお願いしたいと存じます。

○福田参事官 野坂委員、いかがでしょうか。

○野坂委員 私も、原委員が適任かと存じます。

○福田参事官 ありがとうございます。

では、資料及び議事進行、また議事録の扱いにつきましては、参考資料2にワーキング・グループに準ずるとされておりますので、近日中に内閣府ホームページに掲載することと

なります。あらかじめ御了承いただきたくお願いいたします。

それでは、これからの議事進行は、原委員をお願いいたします。原委員、どうぞよろしくをお願いいたします。

○原委員 ありがとうございます。よろしくをお願いいたします。

この規制改革推進会議では、いろいろな課題をワーキング・グループで扱っています。

本日、専門チーム会合で扱うのは、「クリーニング商品受け渡しロッカーの設置について」という議題でございますが、こういった生活に直結した課題をきっちり解決していくというのは非常に重要なことだと思っておりますので、短い時間でございますけれども、ぜひ、しっかりと議論したいと思えます。

では、早速、議論に入らせていただきます。会議の進め方ですが、規制改革ホットラインへの提案者である一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会、厚生労働省の順に御説明をいただいて、その後、質疑応答に移りたいと思えます。

今日は、一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会から専務理事の伊藤様ほかに、お越しいただいております。どうぞよろしくをお願いいたします。

○（一社）日本フランチャイズチェーン協会（伊藤専務理事） おはようございます。一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会専務理事の伊藤と申します。どうぞよろしくをお願いいたします。

本日は、規制改革推進会議専門チーム会合におきまして、私たちが御提案させていただきましたクリーニング商品の受け渡しロッカー設置要望につきまして議題にかけていただきましたこと、まずもって感謝申し上げます。ありがとうございます。

それでは、私から、お手元の資料に沿って御説明をさせていただきたいと存じます。お手元に資料1「規制改革推進会議専門チーム会合（第2回）ヒアリング資料」というものがございますので、ページをめくっていただきまして、まず、一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会の概要を簡単に御説明させていただきたいと存じます。

私たちの協会は、昨年が45周年ということでございましたが、1972年に当時、通商産業大臣の認可を受けて設立した団体でございます。フランチャイズビジネスを健全に発展させることを目的として設立した団体ございまして、私たちはフランチャイザー、いわゆる本部の集まりの団体ということでございます。

下段に会員数を記載してございますが、全体では、正会員、準会員、研究、賛助を含めて約500社でございます。フランチャイズビジネスを展開しているということで、かなり幅広い業種・業態に加盟いただいております。

次でございますが、これは日本のフランチャイズ業界の今の市場規模でございます。毎年、私たちが定期的に捉えて発表しているデータでございます。日本のフランチャイズの市場規模はどのぐらいかといいますと、総売上高で約25兆1,000億円という規模まで参りました。店舗数は26万3,000店を超えて、チェーン数、これはブランド数でございますけれども、1,335チェーンがフランチャイズビジネスを展開してございます。今、大体100万店

が日本の総店舗数と言われる中で、そういった意味ではコンビニ、セブンイレブンさん、ファミリーマートさん、ローソンさんを筆頭に、こういった店舗が合計でもう4分の1以上を占めてございます。

なお、今日はこのうちサービス業としてクリーニングの規制改革について御提案をさせていただいたということで、御提案いただいたホワイト急便さんにもお越しいただいております。

では、本題に入らせていただきます。まず、今回の私たちが要望させていただいた内容でございますけれども、大きく2点の要望事項がございます。一つは、無人ロッカーでの取次店の開設を御容認いただきたいということ。もう一つは、コンビニ等店舗、これは店内・店外を含むのでございますけれども、ここへのロッカー設置の簡略化、これは言ってみれば統一基準の策定をお願いしたいということで、この2点について御要望をさせていただきたいと考えております。

次に、提案の理由でございます。当然、私たちが要望するという事は、第一に、お客様からの非常に大きい要望があるということでございます。特にコンビニ等で申し上げますと、お客様から24時間の受け渡し、あるいはこういうクリーニングのサービスを扱っていただけないかというような希望が多く寄せられているということでもございます。

また、事業者側から見ても、昨今の人手不足というような状況から、なかなか店舗を構えて大きくしていくようなことができない状況にあって、そういった意味では、お客様への利便性の向上が図れていないのが実情でございます。特にクリーニング業界全体を見ますと、最高にあったときは16万店を超える店舗数があったのですが、昨今どうとう10万店も切ってきたと。こういう状況の中で、お客様から見たときには不便さが増しているというのが実態かと思っております。そういった意味では、私たちが展開しているお店を活用して、お客様の利便性を高めていくということも消費者にとっては大きなメリットにつながるのではないかなど、こんなふうに考えて御提案をさせていただいたところでございます。

次に、無人ロッカーも含めての設置をしますとどういうメリットがあるか、まず、お客様にとっては、24時間365日お預かり、仕上がり品が受け取れるということで、非常に大きなサービスになると考えてございます。

また、クリーニング事業者にとりまして、人手不足、厳しい経済環境下といった中で、なかなか新規取次店の開設ができないという状況にございますけれども、無人ロッカー等の開設をすることができれば、人もいない状況の中で、大きく経営環境の改善に役立っていくと考えてございます。

なお、このためにクリーニング事業者の皆さん何とか設置を進めようと、保健所に御相談も申し上げているのですが、前例がないということで、無理ですよという回答しか得られず、どうしたら設置ができるかということについて、御相談に乗っていただけません。

もう一つは、コンビニ等で同じようにクリーニング商品の受け渡しサービスの拡充を図りたいと考えておられて、保健所に御相談申し上げて行くのですが、行く先々で条例が違っているということから、うちではこのような対応をしなければいけませんよというようなことを言われてしまって、一律での対応ができないということで、広がっていないのが実情でございます。例えば、レジカウンターを別に設置してくださいね、あるいはまた専任担当者を設置しなければだめですよとか、専用スペースも6.6平米以上ないとだめなのですよ。このように制度が自治体によって違っているのが実態でございます、こういったところから、なかなか設置が進んでいないということでございます。

最後に無人ロッカーにおける衛生管理、保管管理の担保について申し上げたいと存じます。衛生管理、保管管理は重要と認識しておりますが、今のICTの技術を使いますと、そういったことも非常に簡便にできるようになってきているということも実情でございます。したがって、この衛生管理等々につきましては、当然、設置事業者が定期的に消毒、清掃を行っていくことが義務づけられても大丈夫だということでもございます。また、屋根をつける、あるいは気密性の高いロッカーを利用するというので、十分に衛生管理は担保できるのではないかと考えてございます。

さらに、保管管理でございますけれども、これはスマートフォン等々、今は非常に便利になってきてございますので、商品受け渡しについては全部、事前に会員登録をしていたら、どなたと取引をしているかというのがきちんとわかるような体制をとりながら、そして、受け渡しのロッカーも番号管理がきちんとできますので、間違いなく対応ができるという体制も整えることができると考えております。

あるいはまた、盗難等々の防止に関しては、防犯カメラの設置で対応できるということでございます。

その他、契約トラブルへの対処等々につきまして、申し上げたとおり、サービスは事前に登録をさせていただいておりますので、そうした意味では、利用者、事業者ともに、どなたと取引を行っているかというのがわかってございますので、何か問題があれば、そこに申し出をされることもできるということでございます。このように様々な課題に対して、担保が十分にできるのではないかと考えてございますので、ぜひ今回の議題に乗せていただいて、また、なおかつ統一基準等々を含めてご検討頂ければ私たちにとっても非常にありがたいと考えてございます。

私からは以上でございます。ありがとうございました。

○原委員 では、次に、厚生労働省医薬・生活衛生局の竹林生活衛生課長から御説明をお願いいたします。

○厚生労働省（竹林生活衛生課長） 厚生労働省の生活衛生課長の竹林でございます。本日はよろしくようお願いいたします。

また、プレゼンテーションをどうもありがとうございました。

それでは、私どもの基本的な考え方とか制度の基本的な考え方ということについて、お

手元の資料で簡単に説明をしていきながら、今のプレゼンテーションについて感觸的なことを申し上げたいと思います。

時間も余りございませんので、必要に応じてまた議論の過程で戻っていくことを前提に飛ばしていきますと、資料2の2ページ目をごらんいただければと思います。これは、クリーニング業法の目的規定というのがございまして、私どもが所管しておりますクリーニング業法は、ここに全部は書いてありませんけれども、第1条に法の目的を書いておりまして、そこではまず、公衆衛生の観点から指導や取り締まりを行うということが書いてあります。これが基本なのですけれども、最近では、公衆衛生の観点に加えまして、利用者の権利擁護、要するに消費者保護の観点が重視されるようになってきておりまして、平成16年に法改正がございまして、そのときに目的のところ「利用者の利益の擁護を図ること」ということが書き加えられたということがございます。

その背景としましては、平成16年ごろに国民生活センターに寄せられるクリーニングに関する苦情が、実は毎年ほぼ1万件という高い水準で推移していたということがございます。そういった背景もあって、もっと苦情対応とかそういったことをしっかりやりましょうということで、今、申し上げましたように、目的の規定に利益の擁護ということが盛り込まれるとともに、2つ目のポツにございますように、洗濯物の受け取りや引き渡しの際に、利用者に対して洗濯物の処理方法をちゃんと説明しようというようなこと。あと、苦情の申し出先を明示する、そういったことがつけ加えられたということがございます。これが背景的なものでございます。

4ページ目に飛んでいただければと思いますけれども、クリーニング業法、基本的には衛生規制ということでございますので、この4ページに書いてございますような各種の公衆衛生上の衛生を保持するための取り扱いについて規定をしているところでございます。

一つ一つ細かく説明いたしませんけれども、基本的な考え方としては、衣類というのは人間の体に長時間にわたり密着しているものなので、洗濯物というのは、感染症を初めとする公衆衛生上の問題を引き起こすリスクがあるということが基本的な考え方になっております。したがって、例えば、4ポツに線を引いてありますけれども、仕上げが終わったものと終わらないものを区分するとか、7つ目かと思いますが、伝染性の疾病の病原体による汚染のおそれのあるものについては他の洗濯物と区分する。こういった取り扱いを求めているということでございます。

これとの関係で、今回の件に関して言いますと、6ページ目と7ページ目にはロッカーの取り扱いについての通知がございまして、ここで書いてありますことをかいつまんで申し上げますけれども、傍線が引いてあるところの2行目でございまして「ロッカー等は当該クリーニング所の施設の一部とみるべきである」と書いてございます。要は、少なくとも現時点では、ロッカーを単独でクリーニング所として取り扱うことは想定していませんというのが現行のルールということでございます。

それはなぜかということについては、口頭で説明させていただきますけれども、1つに

は、クリーニング業における洗濯物の受け渡しというのは、基本的に対面でやっていただくことが法律の基本的な考え方だからということでございます。では、何でそうなのかということについて申し上げますと、まず1つ目は、やはり公衆衛生の法規でございますので、衛生上の要請として、対面で洗濯物を1点ずつ確認することによって、例えば感染症の発生リスクの高い、消毒が必要だと思われるものを最初の受付段階でしっかりと仕分けをすることができるでしょうし、例えば高熱を発しているような方が店舗にもしお見えになれば、感染症を疑って必要な措置につなげられるということがございます。

もう一つは、消費者保護の観点からのお話といたしまして、先ほど御説明申し上げましたように、クリーニングというのはかなり苦情の類いが多い業になっておりまして、それはなぜかといいますと、例えば衣類の種類でありますとか、あるいは汚れの程度によってしみ抜きが必要だ、必要ではないとか、この衣類はワンピースなのか、それともパーティードレスなのかとか、そういったことで手法が、洗い方も違ってきますし、料金も違ってくる。そこで利用者が思っていることと業者が考えていることが食い違えば、もっと安い値段だと思っていたのに高い値段になってしまったと。そんなトラブルが頻発しているということがございますので、やはり相互に対面で衣類を目の前にしながら、こういう汚れだからこういうのが必要ですねというような説明をしていただいた上で、自由に利用者のほうで選択をしていただくということが基本だということでございます。

そういうことがございますので、少なくとも今のところは、クリーニング所というのは対面をするところですので、そこに人がいるという前提で考えております。その場において人が働く場所であると。その場において必要な衛生措置を行っていただく場所。そういうことでございますので、少なくとも今のところでは、無人ロッカーというものをクリーニング所ということで取り扱うような形にはなっていないということでございます。

ただ、プレゼンテーションにございましたように、今はICTがすごく発展していますので、対面に準じたような対応がICTを使ってできるという御提案だと思いますけれども、クリーニング業に関しまして、ICTで本当に対面サービスを代替し得るのかということについては、一言で言うと慎重な検討が必要だろうと思っております。少なくとも、今お聞かせいただいた内容だけで、それで大丈夫ですねということを上上げるのは難しいかなと考えているところでございます。

と申しますのは、これも状況次第だと思うのですが、ICTを前提にしながら、顔の見えるような関係があって、必要に応じて対面で説明できる、あるいは対面で苦情が言えるような状況ができやすいということであれば、何らか対応の余地がありそうな気がしますが、よくあるICTの対応というのは、すごく少ない人数でたくさんの方を相手にするようなサービス。これは生産性の向上という観点からは望ましいこととも言えますし、あと、24時間対応ができることで、利用者の利便を向上させるということに関してはすごくすばらしいことだと思うのですが、一方で、顔が見える関係というものを飛び越えてきて、何かあったときに本当に対面で苦情が言えたりするのだろうか。

実際に現在、消費生活センターに持ちかけられている苦情は、実はクリーニングの苦情は全体としては減りつつあります。ただ、その中で、例えばインターネット絡みのサービスによる苦情が急増しているということがございまして、これは実際に3年前に独法国民生活センターが報道発表した資料によりますと、インターネットで申し込む形態のクリーニングの相談が増加しているということが書かれております。トラブルの原因として、消費者と事業者が直接対面しない形態であることということが明示的に指摘されている状況でございます。なので、こういったことをどうやって乗り越えていけるのかという観点で考えていくべき話だと思いますので、今この瞬間に、これは大丈夫ですねというようなことではなくて、慎重な検討が必要だろうと思っているところでございます。

とりあえず私のほうからは以上でございます。

○原委員 ありがとうございます。

では、質疑応答に入らせていただきます。ちょっと申しわけないですが、厚生労働省さんの今の御説明の中で、受け渡しは対面が基本ですと言われた理由が全く理解できませんでした。御説明の中で、高熱の人が店舗に来られると消毒が必要だとわかると言われてたと思うのですけれども、それは多分、御冗談で言われたのかなと思うのですが、高熱の人は自分で持ってこないですよ。家族が持ってくるか、熱が下がってから行くのだと思うのです。

まず、対面が基本だと言われるのであれば、対面で何をすることを想定されているのか。

お客さん側から何を確認するのか。また、店員さん側から何を説明するのか。何を想定されているのか、全て網羅的にお話しいただけますか。

○厚生労働省（竹林生活衛生課長） 済みません。網羅的にというのは。

○原委員 それをお話しいただかないと。なぜ対面が必要なのか、今、全くわからないのです。

○厚生労働省（竹林生活衛生課長） 全く漏れがないように説明できるかどうかは。

○原委員 では、主に想定されているものでいいですから、今、頭にあるもので。

○厚生労働省（竹林生活衛生課長） 先ほど申し上げたとおりでございますが、ただ、どちらに重点があると我々が考えているかといいますと、確かに高熱の方が、その人が本当に店舗に来るかと言われると、可能性は低いでしょうということです。ただ、公衆衛生の観点から申し上げますと、例えば、おむつの類いとか、そういう汚れがひどくて消毒が必要なものを持ってきていただくと、基本的にはお断りするということがまずあり得るわけです。消毒が必要なものに対する対応がちゃんとできる場合については、その場でしっかりほかの洗濯物と区分するということが必要なのだと思うのですが、そういったことがまず想定される。

○原委員 1個ずつお話ししてよろしいですか。今、消毒が必要なもの、例えば高熱を出して何らかの感染症の可能性のある人に関しては、別に分けたり消毒をしたりする措置をするということですね。それは御本人の申告によるわけですね。

○厚生労働省（竹林生活衛生課長） 洗たく物を、一点一点確認してやりますから、それは消毒が必要かどうかというのはクリーニング店のほうで判断することもございます。

○原委員 おむつか通常の下着かをまず分けましょう。通常の下着であっても、感染症だったら分けなければいけませんというのはありますね。それはいずれにしても御本人の申告でしかわからないわけですね。

○厚生労働省（竹林生活衛生課長） 今の取り扱いの前提としては、下着というものは消毒が必要だという前提になっております。

○原委員 下着は常に消毒が必要なのですか。では、下着やおむつについては別に取り扱うと。おっしゃっているのは、店頭を持ってくれば、これは下着ですねとって、別に取り扱うということですね。

○厚生労働省（竹林生活衛生課長） さようです。

○原委員 それは無人ロッカーでやる場合に、下着やおむつは扱いません、あるいは別の袋に入れてロッカーに入れてくださいという措置をすることで何か問題があるのですか。

○厚生労働省（竹林生活衛生課長） 要は、利用者のほうが常に正しく行動していただければ、弊害を乗り越えることもできるような面はあると思います。

○原委員 よくわからないのですけれども、利用者の側がと言われますが、店舗に持っていくときに利用者が一緒にまぜて持ってきたときには、店頭ではどう扱われるのですか。

○厚生労働省（竹林生活衛生課長） なので、洗濯物を一点一点確認して仕分けをするのだと思います。

○原委員 店頭で仕分けをされるわけですね。何が違うのかよくわからない。

○厚生労働省（竹林生活衛生課長） 要は、コインロッカーに、そこに人がいない中で洗濯物を放り込むわけです。そうしますと、確かにルール上は、例えばおむつを入れるなどということもできるでしょうし、おむつは分けてくださいと。おむつというか、消毒が必要なものは分けてくださいということもできます。ただ、そこに人がいないことによって、私は、ここはICTが今後解決していくべき問題だと思っているのですけれども、要は、人と対面することによってもたらされるいい意味での緊張感というのでしょうか、モラルを持って行動しようという緊張感が普通は働くのだと思うのですけれども、そこに誰もいないので、まあ、いいやとって放り込む人がきっとふえるだろうと思っています。

○原委員 放り込んでおいたら扱ってもらえないわけでしょう。全然意味がわかりません。

現場の事業者の方からぜひコメントをいただきたいのですが、その前に1点だけ、私がよく理解できないのは、店頭を持っていくときは店舗で確認できるからオーケーなのですよと言われるのですけれども、袋にごそっと入れていって、それでおむつとそれ以外の通常の服とをまとめて持ってきましたというときには、店頭ではどう処理されるのですか。

○厚生労働省（竹林生活衛生課長） なので、1点ずつ確認をして、仕分けが必要なものは仕分けていきます。

○原委員 仕分けするのだけれども、まざってしまっているのだから、ほかの服はどう扱われるのですか。それも全部消毒するのですか。

○厚生労働省（竹林生活衛生課長） 現実問題、そこまで確認していませんが、少なくともその場で仕分けをします。

○原委員 それだともともとやられていることに意味がないと思うのですけれども、全然理解できない。

○厚生労働省（竹林生活衛生課長） なるべく早く分けていただくことが大事だということでございます。

○原委員 わからない。

○野坂委員 対面であっても店員の方は、クリーニングする前の洗濯物を素手で触ったり、マスクなども全然されていないですね。その点で、対面において店員の方に感染する可能性のほうがよほど高いと思います。つまり、必ずしも無人ロッカーだからといって、感染するおそれが高くなるということにはならないと思うのですけれども、その点はいかがでしょうか。

○厚生労働省（竹林生活衛生課長） 少なくとも、ずっとまざったまま置いておかれるということが、対面だと少しでも早く対応できるということだと思います。

○野坂委員 事業者様からも御意見をお願いします。

○日本さわやかグループ（馬場次長） 株式会社日本さわやかグループと申します。よろしく申し上げます。ホワイト急便という名称で、現在も7,500店舗ほど、全国でクリーニングを扱っております。

私自身はこの会社に30年ほどおまして、フランチャイズ化するというので、フランチャイズチェーン協会正会員ということで25年ほどたっております。

今回の要望は、私どものほうから提出をさせていただいたのがきっかけなのですが、今、竹林課長から御説明があったことは、やはり現場とは本当にかげ離れてしまっていて、指導いただいているクリーニング所の店頭でのロッカーは原則認めていただけのですね。一部認めてくれない県もあります。となりますと、今おっしゃった対面というのは、現在、我々も行っていないのです。バッグに入れたものをロッカーに入れてもらう。

それを次の日の朝、取り出して、カウンターでチェックをする。お客様とメール、電話でやりとりをするということで、私たちの基本の要望は、そのロッカーをお店から離れたところに置いても全く一緒ではないかというのが1つ。

それと、現実的に、今おっしゃった違反である状態、いわゆるインターネットでの通信を利用してクリーニングの宅配を宅配便の会社が行う。この業態が登場して早10年です。

10年間、何の規制もかからず、現在、どんどんとまたお店がなくなる中で利用がふえております。そういったところをやろうと思っても、我々事業者は、クリーニング業法を知っているものですからできません。でも、全く知らないITの新興の方々は、いわゆる新しいサービスの投入ということで、どんどんやってくるわけです。彼らに規制を入れてくれ

と我々が言っても、保健所は、我々はその管轄ではありませんということで、現在、行われてしまっているのが実情でございます。

今、公衆の衛生管理ということは本当に危機的状況だと我々は思っていますので、もう一つつけ加えさせていただくと、2020年のオリンピックの問題は私たちもものすごく心配しています。クリーニングだけで東京で、恐らく我々がやっているクリーニング工場、100坪単位のもので10カ所必要になります。そのくらいないと世界から来る方々のクリーニングをできません。このときに公衆衛生管理をどうされるのかというようなところも考えておきまして、その1つ目として、やはりプロの我々の業界がちゃんとしたルールのもとでできるような体制をとっていただきたいというのが本音でございますので、どうぞよろしくお願いいたします。

○原委員 ありがとうございます。

店舗のロッカーはオーケーで、無人のロッカーはだめですという理由を教えてくださいか。

○厚生労働省（竹林生活衛生課長） 先ほど申し上げましたように、対面が基本だというのが我々の考え方でございますけれども、私が先ほど来申し上げているように、利便性ということも一方で図っていかなければいけない中で、この通知自体は昭和61年に出されているものなのでございますが、とにかく衛生措置上の要請、あるいは消費者保護という観点からの要請と利便の問題というのは、往々にしてトレードオフの関係にあるわけです。

その中でどういうバランスをとっていくかという中で、少し例外的な対応として、こういうものをお認めしたということでございますけれども、それは利便性を高めるという発想で、対面だという基本を少しはみ出るような例外的なものを、ある意味、その時点での妥協の産物的なものとしてお認めしたということでございます。

なので、我々としては、少なくともその時点でやむを得ないと考えて、特例的に認めた取り扱いということでございます。ただ、このことはもう緩めている規制でございますので、今さらどうこうということはないのですけれども、その後平成16年の改正がございまして、そこでは公衆衛生というよりは利用者保護、消費者保護の観点を重視しろということが、これは議員立法でできております。なので、それが立法府の御意思だと受けとめておりますので、やはり消費者保護という観点をもっと重視しろと。繰り返しになりますけれども、それは背景に、クリーニングというのは非常に多数の苦情を受けていた。今でも受けている。そういう中で、かつICT絡みの苦情がふえつつあるという現状でございますので、平成16年改正の意図を我々行政としては重く受けとめて、ただ、一方で、利便性を高めるとか、人手が不足しているとか、そういった新しい状況もございまして、そういうことをトータルに考えて、慎重に考える必要があるのではないかと申し上げます。

○原委員 お願いします。

○日本さわやかグループ（馬場次長） 申しわけございません。意見として申し上げます。

ていただきますと、今、おっしゃったとおり、確かにクリーニング業というのはクレーム産業と言われるぐらい、お客様との意見の食い違いは多うございまして、過去、ワーストスリーぐらいに必ずクリーニングが入っていた。ここへ来て減ってきたというのは、実は需要が減ったから総数も減った、というのが我々の分析で、ある一定の数のクレームはやはり現在も起きております。

そんな中で、今、問題になっているのは、いわゆるクリーニング業者ではない方々が免許を持たずにクリーニング業を行っております。市場規模でいきますと、クリーニングの末端価格としてみると数十億円を超えたと思います。その方々の発生させている問題というのがもっと大きくて、例えば、クリーニングを依頼すると何が起きるかということ、宅配便の方が集荷に行くのです。その方々に荷物を渡してくださいという仕組みなのです。その場では、今のルールに則ってあるような預かり票もなければ、処理工場の表示もない。クリーニング工程のお渡しもない。こんな状況でクリーニング品を渡しているわけです。それはもうクレームになります。しかも、対面などというのは絶対にしてくれません。彼らはインターネットのメールでしかやりとりしてくれない。電話さえ出てくれないという状況なのです。

ところが、そこは会員数が15万人もいて、年間10億円を超える売り上げを上げている。実際に洗っているのは誰かということ、実は我々のフランチャイズをやっていた元メンバーが処理工場として下請に入っているわけです。これが実態なのです。ですから、内情はすぐわかるのですが、彼らに直接話をしていきます。ところが、保健所に言っても、おたくはクリーニング業者ではないのでということで申請を受けてくれないわけです。具体的に社名とかは全部わかりますので、いつでも情報は開示しますけれども、彼らも、クリーニング業者になりたいのだけれども、なれないのです。これが本当に実情なのです。そこをぜひ見ていただきたい。知っていただきたい。よろしくお願いします。

○原委員　そこはちょっと理解できないのですが、何でインターネットの事業者さんはクリーニング事業者になれないのですか。

○厚生労働省（竹林生活衛生課長）　ちょっと私も想像も含めて申し上げますと、要は、インターネットでサービスの仲介をされるわけですね。

○日本さわやかグループ（馬場次長）　そうです。その業者さんは、クリーニング業者と消費者をつなぐシステムを提供しますといううたい文句でスタートしています。

○厚生労働省（竹林生活衛生課長）　なので、目下の問題は、要は、インターネットで仲介するだけなので、洗濯もしなければ、衣類にさわることもないので、取り次ぎもしなければ、受け渡しもしないので、クリーニング業法がターゲットにしているクリーニング店というものから外れています。なので、クリーニング業の規制が、そのインターネットのウェブの管理者には及ばないということがまずあります。

○原委員　受け取りと引き渡しは宅配業者さんがされているということですか。

○日本さわやかグループ（馬場次長）　そうです。インターネットのホームページは、ク

リーニングの何とかというブランドをつけて、クリーニング業者として宣伝をしているわけです。集荷はというと、提携している宅配便の業者がとりに行くわけです。受けたものをクリーニング工場で検品して、お客様とメールでやりとりをする。でき上がったものをまた宅配便がお届けするという仕組みです。

○原委員 今の事業の場合に、取り次ぎというか、引き渡しは誰がやっていることになっているのですか。

○厚生労働省（竹林生活衛生課長） そこがなかなか難しいところなのですが、事実上、まさにおっしゃるとおり受け渡しは宅配業者がやっているということになると思います。そのときに基本は、宅配業者が例えばクリーニング店とそもそも提携をするというようなことで、明確な意図を持って、私たちは洗濯物を受け渡ししているのだということによって、その上でやっていただく場合には、私たちの考え的には、その取次店の届け出を出していただいて、その上でやっていただくというのが基本だと思っていて、それは別に可能です。

○原委員 おっしゃっているのは、宅配業者さんがやっているだけであって、それは明示的に取次業を行うという意図を持ってやっていないから、今は誰もクリーニング業には当たらないという構成が認められ得るということですか。

○厚生労働省（竹林生活衛生課長） 認められ得るというか、実態面として、要は、極端に言うと、利用者さんのほうが宅配業者を使って無理やりクリーニング店に送りつけてくるようなものまでだめだとなかなか言えないものですから、もしそういうことであればなかなか難しいのですが、ただ、明示的に洗濯物を取り扱うのだということによって、その上でやっていただく場合には、取次店として届け出をしていただいた上で対面サービスを提供していただくというのが私たちの考え方です。

○原委員 無人ロッカーについても、明示的にクリーニングの取り次ぎをやるのが目的でないと思って別会社にしておけば構わないわけですね。

○厚生労働省（竹林生活衛生課長） それがワークするのかどうか、私もぱっとわかりませんが。

○日本さわやかグループ（馬場次長）

今回のインターネットのクリーニング業者に関しては、実はことしの1月からインターネット上で、宅配ロッカーでクリーニングが出せますという宣伝を始めているのです。それがまさしく宅配便の会社とインターネット上でリンクしてしまっていて、宅配便の会員になれば、その受け渡しロッカー、あれでクリーニングが出せるという仕組みを動かし始めているわけですが、でも、我々はそれがやりたくてもできないのです。今そこにすごく矛盾が生じているということです。

○厚生労働省（竹林生活衛生課長） いずれにしても、私は、今回の提案に関しては、それをけしからぬから絶対だめだと言った覚えは全くなくて、慎重な検討が必要だと申し上げました。と申しますのは、おっしゃるとおりICTは日進月歩で進化していきまして、これをうまく活用しないと業界の未来がないと私も思います。他方で、利便性の追求だけ

ではだめな部分がこの業にはどうしてもあって、私が思うに、きょうの御提案は、実際にクリーニング業をなさっておられる方の極めて真摯な御提案だと思っております。

ですけれども、単純に無人ロッカーはいいよということだけを仮に発信してしまうと、まさにそれを宅配業者がまた絡んでくるような。宅配業者自体がだめだということではないのですけれども、そのことだけが発信されてしまうと、思わないような形の、今、悪い例として挙げられたようなものが一層拡大するみたいな要素があると思っておりますので、要は、常に進歩する技術を取り込んでいながら、そのことによって利便性を高めつつ、しかし、公衆衛生はもちろんですけれども、消費者保護みたいな観点も後退することがないというような部分を探していく必要があるので、慎重な検討が必要ではないかと申し上げたということでございます。

○原委員 これまでやられていたことは衛生管理がきちりとなされていて、それをどれだけ広げられるのかを慎重に検討されると言われているように思うのですけれども、今、伺っている範囲でいって、これまでできてきている衛生管理というのは完全に破綻されていて、対面だったら何で衛生管理ができるのかがそもそもよくわからない。対面でできているのと、店舗にロッカーを置かれるのがどう違うのかもわからない。さらに、店舗にあるロッカーと無人ロッカーで何が違うのかもわからない。衛生管理をどうやって実現されようとしているのかが、そもそもよくわからないということだと思いました。

なので、先ほど対面が基本だとおっしゃられる理由に関して伺った中で言うと、消毒が必要です、衛生管理が必要ですよというところは、基本的には理由になっていないと思いましたが、それ以外にもし理由があるのだったら教えてください。とりあえずそこから。

○厚生労働省（竹林生活衛生課長） 繰り返しになって恐縮なのですが、もちろん公衆衛生の法律ですから、それは基本にあります、それと同じように消費者保護という観点がありまして、実際にトラブルのもとになっているのは、冒頭に説明したような料金の関係のトラブルでありますとか、対面で相互に確認していれば避けられたかもしれないようなことが、正直、実際に対面でやってもそれは起こり得るのですけれども、ICTを使うことによって、例えば写真を撮って画像で送るとかいうことができるわけです。できるのですけれども、どうしても対人でやることの部分を完璧に補完し得ないときに、さまざまなトラブルが実際に起こっている。ふえている。

トラブルが起こるだけならまだしも、その後の対応として、確かに業者さんのほうは、ウェブでちゃんとやります、メールで対応しますといっても、電話をかけてもつながらない、メールを送っても帰ってこないみたいな状態が頻発している。そういう現状もありますので、利便性を高める観点も当然重要ですが、苦情処理とか消費者保護の観点から物事を考えることもまた重要だということをおっしゃっているところでございます。

○原委員 今、おっしゃった中には、トラブルが起こってからの処理の問題と、預かられる段階での保管管理の問題と両方あると思うのですけれども、トラブルが起こってからの

問題は、受け渡しが対面である必要が全くなくて、ちゃんと受付の窓口をつくってもらえばよろしいのです。受け渡しを対面でやらないといけないなどというところに人を割くよりも、むしろ苦情処理のところを人に割いていただいたほうがよほどいいと思うのです。

だから、そこは全然理由にならないと思うのです。

あとは、保管管理のところでおっしゃっていることは、対面だったら、これとこれを預かりましたということを確認して預かるということをやられているのですか。

○厚生労働省（竹林生活衛生課長） 済みません。保管管理というのがちょっとわかりませんが、何と申しますか、消費者保護、トラブルを避けるという観点で、事後処理であれば対面であろうとなかろうと同じだとおっしゃるわけなのですが、実際上は、そこに店舗があって、お客さんのほうで行こうと思えばそこに行ける。要は、近い範囲に店舗があって顔の見える関係がある。極端に言えば、きょうの提案がそうだとは申し上げませんが、無人でオーケーといったときに、業者がどこにあるかわからないという状況が起こり得るわけです。例えば、沖縄にオフィスがあったりするときに、沖縄になかなか行けないですね。最後にその場に行って、例えば苦情を言うなら苦情を言うと、そこで会うことによって少し解決する問題もあるはずなので、そういう部分のことを申し上げています。

○原委員 近くに店舗があればよろしいわけですね。それでは、対面であることとは全然関係ないと思いました。

その上で、預かるときに、トラブルを防止する観点で対面であることが望ましいということも言われたのかと思ったのですが、事業者さんのお取り組みの中では、それを防止する方策はどう講じられるのでしょうか。

○日本さわやかグループ（馬場次長） 事業者が顔を見せれば、消費者の方は大丈夫だと思います。というのは、具体的に、例えば同業他社さんで京都で有名なしみ抜きのおぎんぎを持って人などがテレビで取り上げられますと、全国からわっと荷物が送られてくるらしいのです。その人がクリーニングの免許を持って、私がやっていますということがあって、何かあればそこに実在しているのだなということルールにしてももらえれば十分対応可能だと思います。今、問題なのは、ネット業者の場合には、どこで洗っているのか、誰が洗っているのかが消費者にはわからないのです。ですから、ロッカーで、ホワイト急便の〇〇工場がやっています、クリーニング工程はこうなのだと、いわゆる業法にのっとって登録をして許可を出していただければ、今おっしゃったようなトラブルは解決というか、我々はちゃんとブランドを守るために対応いたしますので、問題なからうかと思えます。

○野坂委員 事業者様にもう少し具体的にお伺いしたいのですが、どのような無人クリーニング用ロッカーを設置されることを考えられているのかという点で、例えば、受付であったりとか、洗濯物の品名であったり、数量等の把握や料金の収受、それから洗濯の処理方法等の説明などをどのようにされるのかという点を教えてください。

○日本さわやかグループ（馬場次長） これはどのようにされるのかというよりも、実際

に私どもは既に10年以上この仕組みをやっております。まず、お客様に事前登録していただいております。決済用には、今はクレジットカードが基本で事前登録してもらっています。クリーニング品の受け渡しは、お客様専用のバッグを渡します。いわゆる感染防止ですね。そのお客様専用のバッグにクリーニング品を入れていただきまして、伝票、今は手書きでやっています。中に何を入れましたかと。例えば、ワイシャツ2点、スーツが1点。その伝票と一緒にバッグごとロッカーに入れていただきます。

○野坂委員 例えばですけれども、洗濯をする前に、受け渡ししてもらった後に、しみとか汚れがここは目立つとか、そういったことを利用者様に伝えられているのかどうかです。

○日本さわやかグループ（馬場次長） まず、基本登録の段階で、しみとか、納期が約束以上にかかるような商品、皮革とか自然乾燥が必要なもの、こういうものがあつた場合に納期優先でいくのか、確認を先にするのかという事前登録をしてもらっています。基本的にはお客様に電話もしくはメールで、今はLINEとかも使いますけれども、やりとりをします。この商品のここにしみがありました、しみ抜きをしますか、これは有料になります、無料でします。お客様も、洗わないで返してくださいというのであれば、そのまま返却しますし、お客様に必ず確認をとってから次の工程に入る。これでトラブルを防止します。

ただ、確認をとれない場合にどうするのかという事前登録もありますので、納期優先というお客様の場合には、お任せいただいたものと解釈をして、洗ってしまいます。それは事前に了承済みということでもあります。

○野坂委員 その点ではきっちり事前の合意がとれていて、利用者様が納得いく形でサービスを御提供されているということで、特に問題はないでしょうか。

○日本さわやかグループ（馬場次長） はい。この形のサービスは、逆に忙しい方から大変喜ばれておりまして、昨今は全国的に非常にシェアが高まっているサービスになっております。

○野坂委員 もし指定洗濯物がロッカーに仮に入れられていた場合は、どのように御対応されていらっしゃるのでしょうか。

○日本さわやかグループ（馬場次長） 我々は基本的に下着類は洗いません。それから吐瀉物、伝染病のおそれがあるものは洗いませんというのは約款で明示しております。現実的には入ってきません。実は下着は別なサービスがありまして、洗濯代行という、いわゆる病院に入院しているような方々を対象としまして、これは下着も含めて洗います。これはルールにのっとっていますので、洗濯機そのものも別ですし、熱の消毒殺菌、こういった工程も含めて下着類は返します。

時々、水着と下着の境界がわかりませんということで指導を仰ぐのですけれども、その場合には、水着は洗っていいですよとされているのです。これはいわゆるアウター、外に見せられる衣類はいいですよ。見せられない衣類は下着と解してくださいという指導を受けたことがあります。

○野坂委員 ありがとうございます。

○原委員 ありがとうございます。

今、店舗でロッカーを置く形態はもう既に長年されていて、これを無人のロッカーにして、要するに、受け渡しと清算の部分を自動的にできるようにするというだけの問題だと思いますが、これが衛生管理の問題から何らかの異なる取り扱いをされる理由が全くわからないので、これは別に明日からでも認められてよろしいのではないかと思います。

先ほどから、慎重に検討ということをおっしゃっていますが、慎重にではなくて、是非早急に検討いただきたいのは、今、お話しがあったようなインターネット事業者とかが野放しにされている。衛生管理上の大変な問題が生じているのではないかという問題があるわけで、これは慎重になんてのんびりしたことを言われていないで、ぜひ早急にルールの設定を検討いただくべきなのではないかと思います。

今日いただいた御提案の内容は、単に無人ロッカーを認めてくださいなどという話では全然なくて、適正なルールをきちんとつくってやれるようにしてほしいという御提案だと思っていますので、今日はもうあと5分ぐらいになってしまいましたが、是非早急な御検討をいただいて、月内にももう一回お答えをお聞かせいただけるとよろしいのではないかと思います。

それから、今日は時間がなくなってしまったので余り伺えなかったのですが、コンビニの店舗での取り扱いについて、自治体によってルールが違うという話をさせていただきました。私は、十数年前にこの問題にちょっとかかわったことがあって、そのときに、「別カウンターにしなければいけない」などという話はとっくに解決したかと思っていたのですが、地域によってはまだこの問題が残っているということなのでしょうか。

○（一社）日本フランチャイズチェーン協会（伊藤専務理事） ずっとそのままでございます。

余り細かいことは申し上げられませんが、保健所に行きますと、その都度やり方を、その指導に従ってやらないといけないというのが実情でございまして、一定のルールのもとで一遍に全部広げることができないというのが実態でございます。

○原委員 厚労省さんはその実態を把握されているのでしょうか。それはまた次回、教えていただければと思います。

○厚生労働省（竹林生活衛生課長） はい。

○原委員 そろそろお時間が迫っておりますので、安念先生に御講評をいただけますか。

○安念委員 役人の方は本当に大変だなと思いました。率直に言うのだけれども、自分も信じていないことを説明しなければいけないのはすごくつらいだろうなど。竹林さんがそうだと申し上げているわけではないのだけれども、今日のお話を聞いていると、もう勝負は決まってしまうっていて、世の中、コンビニが始めたことを阻止することはもうできません。これは客も喜んでいられるわけだし、みんなウイン・ウインなのだから、これをとどめる

ことは無理です。そのことはもう竹林さんのように頭のいい人は本当はとっくに御存じのはずなのだが、なかなかお立場上そう言えないというのはつらいところだと思うのです。

ただ、いろいろな御懸念があるのはわかります。例えば、ホワイト急便さんのような優良事業者の言うことだけ聞いていたってだめなのです。これも明らかなのです。もっとも質の悪いのは幾らだっているのだから。要するに、現にもうロッカーはあるわけだし、多少店舗から離れたものも現にやっておられるのだから、やはり最初にすべきことは、そこで何か特別のトラブルが起きているかどうかということですね。衛生上の問題と消費者保護上の問題が起きているかどうかをちゃんと検証して、起きているのなら、それをどうやって防ぐかということ、それこそ慎重に、しかし、早急に御検討いただくことによって、規制当局だって、こう言っては悪いけれども、実態においては見て見ぬふりをするような嫌な思いをしなくて済むし、規制すべきところは規制することもできるだろうし、もちろん業者さんや利用者にとってもいいということになるので、ここは私、それほど深い谷があって対立しているとは実は思っていないのです。腹を割って話せば、結構速やかに、一致点というか、落着点を探れるような気がいたします。ここは私どもも当然、仲立ちをさせていただくことができると思うし、早急にお話し合いをいただければいいのではないかと思います。

○原委員 それでは、大変ありがとうございました。引き続き、よろしく願いいたします。

では、事務局から。

○福田参事官 本件に関する今後の対応につきましては、委員の先生方の指示に基づきまして、追って近日中に事務局より御連絡さしあげます。

今後ともどうぞよろしく願いいたします。ありがとうございました。

○原委員 大変ありがとうございました。