

第5回専門チーム会合 議事概要

1. 日時：平成30年4月19日（木）16:00～16:58
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、江田麻季子、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
厚生労働省医薬・生活衛生局 塚野智久 生活衛生課企画官

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5回専門チーム会合」を開催いたします。

皆様方には、御多忙の中、御出席を賜り、まことにありがとうございます。

本日は、原委員、江田委員、安念委員、野坂委員により、3月9日の第2回専門チーム会合に引き続き「クリーニング商品受け渡しロッカーの設置について」御審議をいただきます。

それでは、ここからの議事進行は原委員にお願いいたします。

原委員、どうぞよろしくをお願いいたします。

○原委員 何度もお越しをいただきまして、まことにありがとうございます。

本日の進め方ですが、前回3月9日の専門チーム会合での議論を踏まえて、指摘事項についての見解をお願いしておりました。これを御説明いただいた上で、質疑応答に入りたいと思います。

前回の指摘事項ですが、基本的に2点と考えております。

1点目ですが、まず前回議論した点として、対面でなければならないのか、あるいはクリーニングのロッカーを設置するという形でいいのかという議論をしています。厚生労働省さんから対面でないと衛生管理が適切に行えない、トラブルの防止ができないという御主張がございました。なぜ対面でなければならないのかというと、対面であれば、例えば高熱のある人がクリーニング事業者さんの店舗に来られたときに見てわかるので、感染症

を疑って、仕分けができるという御説明がございましたが、私たちとしては、対面がなぜ必要なのか、十分納得ができなかったわけでございます。

前回の議論を踏まえて、指摘事項としてお渡しをしていると思いますが、対面でなくても、衛生管理、トラブル防止が十分に対応できると考えられること、一方で、届け出をせずにロッカーや宅配で洗濯物を取り扱うことが横行している実態も考えれば、店舗外での無人のクリーニング用ロッカー設置に関して、適正なルールづくりを早急に行うべきでないか、次回の会合で御回答をお願いしておりました。これが1点目でございます。

2点目ですが、コンビニの店舗での洗濯物の受け渡しに関して、自治体ごとに取り扱いが異なる。例えば、別カウンターを設置しなければならないといった運用が自治体によってなされているケースがありますというお話が提案者様からございました。自治体ごとに取り扱いが異なる状況について実態を把握して、次回の会合での御報告をお願いしておりました。

本日は、厚生労働省医薬・生活衛生局の竹林課長にまたお越しをいただいておりますので、以上2点に関して、まずは御説明をいただいて、その上で、議論させていただければと思います。よろしく申し上げます。

○厚生労働省（竹林生活衛生課長） ありがとうございます。

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

まず、今、2点ございましたけれども、1点目につきまして幾つかの論点があると思いますので、トータル的に私どもの見解を御説明したいと思います。

前回も申し上げましたけれども、クリーニング業におけるお客様、顧客への向き合い方につきましては、この業において、洗濯方法でありますとか料金をめぐるトラブルが多発してきたという実態などを踏まえますと、やはりクリーニング店側と顧客サイドの対面により、洗濯物の受け渡しを行うことが基本であると考えております。その上で、現実にクリーニング店の店頭併設するロッカーによる洗濯物受け渡しについては、現在でも認めているわけでございますので、この点も踏まえて、ロッカーというものをどの範囲まで認めてよいかということがきょうの論点かと思っております。

まず、これも前回申し上げましたので簡単に言いますけれども、店頭のロッカーならいいという現在の取り扱いについて申し上げますと、これは昭和61年に出された通知によって、こういうルールを設定しているものでございます。趣旨としては、夜にしかクリーニング店に来られないという事情を抱える利用者の方々の利便性に配慮した例外的な対応と考えているところでございます。

ただし、その後、先日も申し上げましたけれども、平成16年に議員立法による法改正が行われまして、法律の1条に法の目的として、「利用者の利益の擁護を図ること」という条項が追加されました。また、3条の2という条項も新たに設けられまして、1項においては、その洗濯物受け渡しのときの利用者に対する「洗濯物の処理方法等の説明」について、2項については、利用者に対する「苦情の申し出先の明示」について規定されたとい

うところでございます。冒頭申し上げましたけれども、要するに、クリーニング業におきましては顧客トラブルが非常に多い、今よりも当時は多かったということも背景としまして、もっとしっかりと消費者保護、トラブル防止を行いなさいという立法府の意思表示が行われたと受けとめておりますので、私ども担当課としては、これを重く受けとめなければならぬと考えております。

そうした観点から、御提案の無人ロッカーについて検討いたしましたので、その結果についてこれから申し述べたいと思っておりますけれども、まずいただいた御提案につきましては、無人のロッカーをクリーニング所として認めてほしいということが直接的な御提案かと思っておりますが、クリーニング業法を所管する私どもの考え方としましては、クリーニング業の営業所というのはそこで人が働く場所でございますので、その場において、洗濯物の仕分けなどの衛生保持の観点から行われる必要のある一連の作業を完結的に行う場というものであると考えております。したがって、無人ロッカーということであると、無人というぐらいですから、そこに働く方もおられませんし、そのロッカーだけでクリーニング所として果たすべき機能の全てを果たすことができないということを考えますと、まずはロッカーだけをクリーニング店とすることはできないと考えております。

この点は、現在認めておりますクリーニング店の店頭ロッカーについてどうかと考えますと、店頭ロッカーについても、これはあくまで対面を原則とする中での例外的な取り扱いということではありますが、クリーニング店の店頭に置かれているということで、まさに当該クリーニング店の一部でありますことから、このロッカーを含めたクリーニング店全体として、まさにクリーニング店として行うべき一連の作業がそこで完結する場であるということで、やはり提案されている無人ロッカーとは異なるものであると考えております。

次に、提案書から直接は読めないのですが、その後内々いろいろお話をさせていただく中で、無人ロッカーということではなくて、あくまで通常のクリーニング店の一部なのだが、クリーニング店から遠い場合もあるのかはわかりませんが、距離が離れたところに位置するロッカーをクリーニング店の設備の一部として認めてほしいというお考えなのかもしれませんので、その点についても考えてみましたけれども、そもそも論としまして、クリーニング店から距離が離れたところにある設備を当該クリーニング店の設備の一部とするということは、現行制度が想定していないものでございますので、クリーニング業法の体系において、そのような解釈をとることはできないというのが1つ目でございます。

また、今回の御提案の大前提としまして、少ない人数で数多くの、少なくとも複数のロッカーを同時に取り扱うことが想定されていると思うのですが、確かに効率性という観点ではよくなると思っておりますが、それと引きかえにきめ細かな顧客対応、あるいは衛生措置というものがなしにされる可能性が相当にあると考えております。一つのロッカーについて考えますと、理論的に成り立つように思えるようなきめ細かな顧客対応、あ

るいは衛生措置についても、少ない人員で仮に何十個も何百個もロッカーを管理するとなった途端にそのスタッフが洗濯物の回収、あるいは配送といった物理的作業に追われることによりまして、顧客対応あるいは衛生措置に要する時間がなくなるという意味で、ないがしろにされる可能性があるのだらうという懸念を持っているものでございます。

今、申し上げました2つの点について、現在例外的に認めている店頭ロッカーについてどうかと考えますと、1つ目の点については、そもそもクリーニング店の店頭クリーニング所の主たる部分と一体となった状態で設置されるというものでございますので問題になりませんし、2つ目の衛生措置や顧客対応が十分にできるかという点につきましても、店頭でございますので、一つのクリーニング店に一つのロッカーということが通常想定されるわけでございますから、クリーニング店が管理しやすいロケーションであるということからも、措置としてはあくまで例外的な措置と言いながら、顧客対応や衛生措置の観点で通常の対面サービスを行うクリーニング店に大きく劣後するようなものではないと言える点で、御提案の無人ロッカーとは異なるものと考えております。

今のようなことを申し上げますと、今のロッカーはハイテクなものでありまして、さらにスマホなどのICT機器を使って、きめ細かに対応することによって、距離が離れていても対面サービスに引けをとらない対応が可能であるとおっしゃるかもしれませんが、理屈の上では、そういったことも可能かもしれませんが、ロッカーによる対応が解禁になった途端にさまざまな、それこそピンからキリといった形で多数の企業が参入し、理屈の上では可能であるかもしれないすばらしい顧客対応というものが、実態面ではないがしろにされるケースが頻発するであらうという懸念を強く持っております。

ICTの発達により、そのような懸念は無用だとおっしゃるかもしれませんが、ICTを使うのは結局人間でございまして、前回も申し上げましたとおり、ICTを活用した丁寧な対応をうたいながら、実際には顧客がメールを送ってもきちんと対応しないなどのトラブルが多発しております。平成27年3月に独立行政法人国民生活センターが報道発表した資料においても、クリーニングに関する消費生活センターの相談について、総件数は減少している中で、インターネットで申し込む形態でのクリーニングの相談が増加している状況が報告され、さらに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が指摘されており、ICTが万能であるかのようなスタンスには立ちがたいと思っております。

これも前回申し上げましたが、さらに申し上げますと、ICTを活用した対応によって、対面の部分を代替するとした場合には、特にクリーニング業に対しては対面であることによるよい意味での緊張感、モラルや節度を持った行動につながる緊張感といったものが損なわれる点が非常に心配だと思っております。

例えばペットの毛がいっぱいまじったような洗濯物でございますとか、ふん便にまみれたおむつ、下着といったものについて、仮にロッカーに入れるのはお断りだと事業者のほうで方針を明らかにしていたとしても、対面であればお客さんの側も出しづらくなるわけ

でございますけれども、人がいなくて、ロッカーに放り込むだけであれば出してしまえとなりやすいでしょうし、そういう洗濯物を受け取ったクリーニング店側もその場にお客さんがおられれば、他の洗濯物と仕分けをしたり、この洗濯物はお受けできませんとお断りしたりと常識的な対応をその場で行うことができると思うのですが、ロッカーの場合、店の人が受け取る時にはお客さんがいないわけなので、その場で断るのは無理、返しに行くのも面倒なので、本来受け取らないこととしている今申し上げたような洗濯物を受け取ってしまったたり、それどころか、どうせ誰も見ていない、面倒だからと本来他の洗濯物と即座に仕分けすべきところを一緒くたにして取り扱ってしまったたりといった、不適切な対応につながりやすいだろうという懸念を有しております。言いかえますと、ICTでの対応は店頭での店側の対応がブラックボックスになるということでございます。クリーニングの場合、ほとんどのトラブルが店頭での対応が不十分であることによって発生しておりますので、この一番肝心なところがブラックボックスに隠れるという点については非常に心配だと思っております。

いろいろ申し上げましたけれども、要するに、現行制度上も夜間に活用することが可能なロッカーを、店頭であれば設置可能とすることによりまして、対面サービスの原則を既に緩和しております、既に利用者の利便に配慮していること。また、今申し上げました例外的な措置を昭和61年に認めた後に議員立法による法改正が行われておりまして、トラブル防止の観点での消費者保護をもっとしっかりやるべしとの立法府の意思が示されたということを受けとめれば、あくまで例外的なものとして認めました店頭のロッカーによる対応をさらに拡大するようなことは、少なくとも現時点では適切でないと考えましたので、御提案については受けとめかねるというのが私どもの見解でございます。

○原委員 先に1点目の議論をさせてください。

今、御説明をいただきましたが、申しわけないのですけれども、前回の議論を全然踏まえていないと思っております、先に3点私から最初に申し上げますが、まず1点目、なぜ対面での受け渡しが基本になるのかということをちゃんと説明してください。これは今口頭でいただきましたけれども、もう一回お話しいただけることがあれば、お話しいたさき、次回はずいぶん文書にしてお示しをいただきたいと思います。

これは、前回も私たちが申し上げてきたことの延長ですけれども、お話をいただいた平成16年に議員立法で法改正がなされまして。説明をする、苦情の受付をやらなければいけないということを立法府の意思として条文で加えられた。これは全くそのとおりだと思いますが、それと受け渡しを対面でやるということは全然違うことではないか。なぜ受け渡しが対面でなければいけないのか。利用者に対して、洗濯物の処理方法を説明するというのは別に対面で受け渡しをしなくてもできるわけです。苦情の受付もぜひしっかりやってほしいと思っておりますけれども、受け渡しを対面でやるということとは関係ないです。これは前回もそういうお話をさせていただいたとおりなので、受け渡しが対面でなければいけない理由をもう一回ちゃんと教えてくださいというのが1点目です。

全部まとめて申し上げますが、2点目、無人ロッカーなのか、店舗にあるロッカーなのかの違いについてお話をいただきました。これも、前回もお話を申し上げたとおりなのですが、何で営業所と離れたロッカーでの受け渡しだとだめなのか。これは今伺ったお話を私なりにまとめて解釈すれば、理屈の上では、管理は可能なのかもしれないとおっしゃったのだと思います。ただ、一方でやはり営業所と離れていると、多分管理ができない可能性が出てくる。あるいは管理をちゃんとやらない事業者が出てくる可能性があるということをおっしゃったのだと思います。

この議論は、前回も私たちが申し上げて、何でもかんでも野放しに無人ロッカーを認めたらどうですかなんてことは申し上げていない。これは御提案をいただいている方からもそんなお話はいただいている。きちんと適正なルールをつくったらよろしいではないですかということをおっしゃっているのです。先ほどのお話だと、営業所と離れたロッカーだと多分問題が起きる可能性があるかもしれないけれども、営業所と一緒にいたら多分大丈夫でしょうと言われているのだと思いますが、むしろロッカーでの受け渡しについて、きちんとしたルールを設定されるべきなのではないでしょうかというのが前回申し上げたことです。今のお話は全然前回の議論を踏まえていないので、もう一回ちゃんと説明してください。今、お答えいただけることがあればお答えいただければと思いますが、ぜひこれも文書にして、きちんと御説明をいただきたい。これが2点目です。

3点目、ロッカーでの受け渡しとなると、対面と違ってお客さんの側もいい加減になるのではないかということをおっしゃったのだと思います。例えばふん便のついているものを対面だと渡しづらいいけれども、ロッカーだとついぽんと入れてしまったりするのではないかということをおっしゃったのだと思いますが、私が伺った範囲での思ったことを申し上げれば、ロッカーでの受け渡しの場合にふん便のついたものを入れて、汚してしまったら、ペナルティーをちゃんととるということをされたらよろしいのではないのでしょうか。事業者さんは当然そういうことをされるのではないかというのが私の今のコメントなのですが、厚労省さんからお答えをいただく前に提案者さん、今の議論を聞いて、コメントをいただくことがあればお話をいただいて、その上で議論したいと思います。

○株式会社日本さわやかグループ（馬場次長） 本日もお時間をいただき、ありがとうございます。ホワイト急便を展開しております、日本さわやかグループの馬場でございます。よろしく申し上げます。

今の竹林課長様の説明を伺いまして、現状との矛盾点で幾つかメモをとらせていただきました。まず対面しない受け渡し、ロッカーというものがありますけれども、実は業界にはロッカーを介さずにバッグにクリーニング品を入れて、受け渡すという方式は全国的に広く普及しております。これは、クイックサービスとかいろいろな名前をつけて我々はやっています。当社ではクイックサービスです。時間のないお客様がバッグに入れたクリーニング品をお店にぽんと置いて、そのまま立ち去るという形です。ロッカーを介しません。しかし、これは対面ではないです。非常に喜ばれているサービスです。だからといって何

の問題も生じておりません。

それから、お店にロッカーがあれば数が少ないので対応ができるのではないかとこのころなのですけれども、現実的な当社のお店を例にとりますと、ロッカーの扉が100個ついているお店があります。1個しかないお店もあります。100個あるからといって、対応が雑になるかといいますとそれは一切ございません。店頭的人员は1人ですけれども、ロッカーの管理をする人間はその後ろ、クリーニング工場側に数名おまして、その者がロッカーの出し入れ、検品、全部応援に入ります。何もお店の人が1人でやるということではございません。

今、ちょうど春の衣替えで繁忙期と我々は呼んでいます。おかげさまで一つのお店に朝行くと10人、15人と荷物を山のように抱えて行列していただいています。受付も3人ぐらいで対応します。このような中で、一点ずつ商品を全てチェックしてというのは正直不可能でございます。スピードを優先して受け付けるのが精いっぱい。何かあれば後に電話をする、メールをするといった対応をさせてもらっています。ですから、今、竹林課長がおっしゃられたように、人がいればきちんと対応ができるというのはちょっと現実的ではないというのが私の、事業者からの意見として述べさせていただきます。

また、クレームを起こしている、いわゆる連絡もとれないような業者ということをおっしゃられましたけれども、前回も申し上げさせていただきました。本日、竹林課長にお届けしようと思って、その業者の最新の規約をプリントアウトしてきました。一文なので読ませてもらいます。「当社は、クリーニングを依頼することのできるシステムの提供を行う者であり、クリーニング業を営む者ではありません」。それからこの規約は、実はクリーニングの業界の約款の5倍ぐらいの量になっています。ものすごく細かく書いています。それだけトラブルを起こしているのです。

その中にもう一文気になる文があります。「なお、当社は、会員に対して、個別の提携クリーニング業者の名称、所在地、連絡先等を通知する義務を負わないものとします」。現実にはここは、これを前提に十何万人という会員から10億円の年商のクリーニングを受けているのです。このほうが実際に問題を起こしているのではなかろうかというところをまず報告させていただきます。

以上です。ありがとうございました。

○原委員 もう一点、もし可能でしたら、私が先ほど申し上げた3点目にロッカーだと受け渡し雑になるのではないかと、お客さんの側もいかげんな物を入れるのではないかとこの話がございましたが、それは何かコメントをいただくことがありましたらお願いします。

○株式会社日本さわやかグループ（馬場次長） ロッカーだからというのは特にございませんで、お客様は自分の名前も、連絡先も全部我々に明らかになっていますから、そんな恥ずかしい物を入れてこないのが一般的な常識ですね。あらかじめ登録している方がそういう形でロッカー、バッグを使われますので、我々からしてみれば常連さんになります。

ですので、そこは信頼関係というものが一個ございますので、そのような嫌がらせを含めたような形でも、洗濯対象外のものが入っていることはまずありません。

以上でございます。

○原委員 そしたら、厚労省からお答えをいただいてもいいのですが、多分同じようなお答えになるのかなと思いますので、先に委員の皆様から私が申し上げた点以外にも、追加的にコメントをいただくことがあればコメントをいただいて、その上で、本日お話しただけの範囲でのことをお話しいただき、2つ目の論点に移りたいと思いますが、いかがでございましょうか、何か御感想も含めて。

○江田委員 日ごろ住んでいる場所になかなかいられず、忙しい毎日を送っておりますので、このようなサービスがないと、全くクリーニングを受けられない状況の私からの感想でございますが、不適切な対応が対面でないとあるのではないかというコメントがございましたけれども、不適切であればほかに行きます。あるいは昨今はこの状況ですので、評判ということでレーティングといったことも消費者の側からできるので、対面であるからクオリティーが守られるということは、必ずしも本質ではないのではないかと思います。

以上です。

○原委員 ありがとうございます。

野坂さん、何かございますか、よろしゅうございますか。

○野坂委員 ないです。

○原委員 竹林課長、何か今おっしゃっていただけることがあればお願いします。

○厚生労働省（竹林生活衛生課長） まず、座長から3つのポイントがありましたので、今、申し上げられることを申し上げますと、まずなぜ対面が基本なのかということでございますけれども、これは前回の説明と重複してしまいますが、2つありまして、1つは衛生措置と利用者保護ということでございます。衛生措置につきましては、冒頭来たときに熱を発しているとわかるみたいな話もありましたけれども、そこまではなかなか難しいことがあるにしても。

○原委員 それは、前回ご自分がそう言われたのですから。

○厚生労働省（竹林生活衛生課長） それは一つの例示なので、要は何か消毒をしなければいけないのではないかと疑われることがあったときに、そこにお客さんが来ていただければ、その場でこれはどういうものですかと確認できますので、即座に仕分けが必要であれば、仕分けができるということはあろうかと思います。

ただ、私どもが対面ということをお願いしていることで、どちらかというと比重が重たいのは利用者保護、消費者保護の観点でございまして、これも前回申し上げましたけれども、クリーニングのサービスというのは洗濯物の形状、あるいは汚れの種類といったものに対して、非常に個別性の高いサービスを提供するということですので、普通に考えればお客様とクリーニング店の間で相互に洗濯物の形状、種類、あるいは汚れの状況といったものを確認の上、サービスを提供、契約を締結するというか、料金も含めて500円でこうい

うクリーニングをしますよということを確認いただくのがスムーズであり、その後のトラブルを防止する上で、重要なのではないかということで、対面が基本だということをお願いしているということでございます。

その上で、2点目なのですが、どうしても、どうして離れたところだとだめか、しかも、野放しでいいとは言っていないと。ルールを設定した上で、やればいいのではないかということでございます。前回の会合では、その場で余り細かくどういうサービスをなさるかということが私どもはわかりませんでしたので、前回の会議の後にホワイト急便さんに具体的にこういうサービスをされるというのを私たちもお伺いしました。お伺いしたところによりますと、かなりきめ細かな対応をICT、スマホみたいなものとか、スマホではなかったかもしれませんが、テクニックを使って、あとロッカーも非常に最新のなものを使って、利用者保護という観点にも相当配慮した事業の設計をされているなど正直思ったところでございます。

まさに原先生がおっしゃったように、こういったものをルール化するというのを考えたときに、すごく簡単に言うと、ホワイト急便さんがなさるようなルールに皆さんついていけるのだろうか、そういう高度なところにルールを設定するのがなかなか実態面として難しく、ロッカーを置くのは簡単なのだけれども、ルールを守るのが難しいといったときにルール違反が多発するのではないかということでございます。

ただ、ルール違反があるからといって、ルールを設定しないのはおかしいのではないかという話に次はなると思うのですけれども、クリーニング業法のたてつけの問題としまして、クリーニング業法というのはクリーニング店になるときに許可を与えるような仕組みになっておりません。届け出をすることによって、クリーニング店たり得るというたてつけになっております。

どういうことかといいますと、法律、制度の趣旨に合致した届け出があれば受理はしないといけないということになります。そうしますと、例えば運用上のルールとして、ICTを使って非対面で対応する場合のルールについて後でトラブルが生じないようにホワイト急便さんがお考えになっているようなかなり高度なことをルール化することが必要になると思うのですけれども、そのルールを守るかどうかということについて、届け出の時点では守りますと言って、届け出をされるのだと思います。もちろん、こんなルールを守るつもりは一切ございませんと言って、届け出がなされたら自治体は受理しないのだと思いますが、通常はロッカーを使って、クリーニング業をしたいと思えば、ルールを守りますと言って、届け出をされると思いますので受理せざるを得ない。つまり、基本的に事前チェックは、この点については機能しないと考えたほうがいいのだと思います。

そうしますと、事後にチェックすればいいのではないかという話になるわけなのですが、例えばクリーニング業法のたてつけ上、普通であれば許可を与える。許可を与えるためには基準を満たさなければいけない。その基準に違反すると、許可を取り消したりという事後チェックが働くわけなのでございますが、クリーニング業法というのは、たし

か法律の3条、4条あたりだと思いますが、例えば洗濯をするところにはクリーニング師を置かなければいけないとか、一定の衛生措置を行わなければいけないと法律上明記された義務があるわけです。その義務違反をしたときには、行政庁から措置命令あるいは営業停止処分みたいなものが出せますので事後チェックが働き得るわけなのですけれども、例えば運用上の通知でICTをこう使いなさい、ロッカーを使うときにはこのように顧客対応しなさい、あるいは先ほどうちは会員制なので、対面でなくても変な洗濯物を入れませんという話がありましたが、会員制にしなさいというルールを設定することになりますと、今法律に書かれていないわけです。法改正をして、会員制にしなさいと。このようなICTのルールを守りなさいと法律に書いた上であれば、事後チェックが働くのかもしれませんが、通知や省令レベルでそのようなことをルールにしたところで、今のところは法律上明文で衛生措置に違反したときとか、クリーニング師を置かなかったときとか、極めて限定的に書かれたものに対して、措置命令であるとか営業停止処分がくだせるという仕組みでございまして、事後チェックが働きません。そもそも届け出をすることによって、クリーニング所が開設できるということでもありますので、もともと余り高度なことを求めるようなたてつけになっていないわけです。

もし、高度なことを求めるのであれば、事前にきっちり審査する許可とか、あるいは認可というたてつけに法律上なるはずでございましてけれども、そうはなっていない。今、申し上げましたように、仮に通知でいろいろな高度なルールを設定したとしても、ルール自体は設定できるかもしれませんが、それが守られなかったときに改善命令も出せない、営業停止処分も出せない。つまり、不適切な対応を行ったところを業界から退場処分にすることができないのが今のクリーニング業法でございまして、そういったことから考えますと、確かに一部超優良企業がなされる対応については、ICTを使って対面にほぼ遜色ない対応ができるのかもしれませんが、この届け出制というものを前提に運用するというのは、私は機能しないだろうと思っております。

なお、ホワイト急便さんは100個ロッカーがあっても、適切に顧客対応ができるとおっしゃいましたが、それはホワイト急便さんの何か独特なやり方で可能なのかもしれませんけれども、私は一般論としては不安を禁じ得ないと思っておりますので、そのことを申し上げたいと思います。

あと、3つ目でございましてけれども、対面でないときにいい加減なことをしたときにはペナルティーをとればよいということですが、これは先ほど不適切であれば、ほかにいきますとおっしゃったコメントもありましたので、それとほぼ同じことかと。

要は不適切な対応を続けていけば、そのうちマーケットから排除される、自然淘汰されるのだから別に放っておけばいいではないかということなのだと思いますけれども、それは、私は一つの見解だと思いますが、少なくとも私どものクリーニング業法、特に平成16年の議員立法で行われた法改正の精神とは不整合だと思っております。

以上でございます。

○原委員 次回、今おっしゃられたことも含めて、ぜひ文書でお示しをいただけたらと思います。今おっしゃられたことについて、私のコメントをあらかじめ申し上げておきますと、1点目、対面の必要性に関して、衛生措置と利用者保護というお話がございました。衛生措置については、何か問題があったときには確認することができるのだというお話がございました。前回まさに御説明をいただいたように、いかにも熱があるぞという人が持ってきたら、この人は感染症なのではないかと疑う。確認を店頭ですることができるということをおっしゃられているのだと思います。ただ、これも前回に申し上げているように、高熱を出した人ではなくて御家族の人が持ってくる。あるいは自宅で熱を出した人、感染症の人の服とそれ以外の人の服とを洗濯かごにまとめて何日とか、1週間とかずっと置いておき、それをまとめて御家族の方が持ってくるという状況であれば、店頭で一体何を確認されているのか。対面での受け渡しを基本にすることによって、一体何が守られているのかが私には全然わかりません。

利用者保護に関して、苦情受付の窓口をきちんとつくる。これは重要なことだと思うのです。これは前回もきちんと店舗を設けていないようなところがあるという議論もあったと思いますが、これはぜひしっかりやっていただけたらいい。ただ、前回からずっと申し上げているように、苦情を受け付けるのと、洗濯物を対面で受け渡さなければいけないというのは全然別なのです。なので、その点を踏まえて、ぜひきちんと整理をいただいて、次回もう一回文書で示していただきたいと思います。

2点目に関して、ルールをつくってもついていけないところがあるというお話だったと思います。これはルールをつくってもついていけないところがあるから、ついていけるところも含めてみんな禁止をします。これはあり得ないと思います。さらに現行の法制度上、ルールをつくっても機能しないのではないかとのお話もございました。これは、本当にそうなのかどうかをぜひしっかり検証させていただきたいと思います。現行の法律、その届け出制度だと難しいということをおわれたのだと思いますが、もし、それで問題があるのであれば、法改正も含めてルール設定をきちんとされたらよろしいのではないのでしょうかということだと思いました。

ほかの委員の方、また、御提案者の方から、もし追加的にコメントをいただけることがあれば、きょうの時点ではコメントを申し上げておいて、次回に厚生労働省さんからまた改めて文書できちんとお示しをいただきたいと思いますが、先にお願ひします。

○株式会社日本さわやかグループ（馬場次長） マイクを持たせてもらいます馬場でございます。

逆に質問なのですけれども、我々がクリーニングの受け渡しロッカーを街中にぽつんと置くと保健所さんから排除命令が出るのです。これは過去に実例がございました。

ところが、第三者設置型のロッカー、いわゆるクリーニング業者ではなくて、荷物を受け渡すという汎用ロッカーを使つてのクリーニングの受け渡しは見逃されるのです。具体的にはマンションに設置されているロッカーです。マンションに入居されると、提携のク

リーニング業者ですみたいなチラシが入って、1階のロビーのロッカーでクリーニングの受け渡しができます。これは実際我々も下請でやっています。

これを保健所に確認しますと管轄外ですと。私有地内なのでオーケーですというのです。どこがどう違うのかというのが全然私はわかりませんで、実は東京の湾岸地区に受け渡しをするだけの拠点というものができます。これは第三者がやります。クリーニング業者ではございません。そこで我々のクリーニング受け渡しをしてほしいという依頼が入りました。竹林課長、これはやっていいのでしょうか。これは質問です。私たちのロッカーではありません。第三者が設置したロッカーで荷物の受け渡しをお客さんにさせたいのだと。クリーニングもやってほしいのですとオーダーが来ました。きょうの流れを見ながらまた判断しようとは考えていたのですけれども、これは質問と、先ほどのマンションは情報提供ということで意見を述べさせてもらいました。ありがとうございます。

○原委員 お答えいただく前に、ほかの委員の方で何かコメントがございましたら、安念先生、よろしいですか。

○安念委員 よろしくないのだけれども、対面が原則だというのは一種の業界内ルールみたいなものとしてはあるのかもしれませんが、法律の文言からそれを読むのはちょっと無理ではないですか。一種の含意、インプリケーションとしてはそう言っているのだというのは、解釈のあり方としてはあり得ないとは思わないが、例えば薬機法のような場合ですと、薬剤師が薬を授与するときに対面でなければならぬときは「対面で」と明文で規定しているわけです。そういう立法例を見ると、やや毛色の違った法令とはいえ、やはり衛生とか健康というものを配慮してのことであるならば、「対面で」と書いていないのは、普通は反対解釈をするものなのではなからうかなという気がいたしますね。

対面でなければならぬというのが、この法の中に埋め込まれているという解釈に私は賛同いたしかねる。そのことだけを申し上げておきます。

○原委員 あと、いかがでしょうか。

○野坂委員 事業者様に、念のために確認させていただきたいのですけれども、第3条の2の説明義務のところ、「営業者は、洗濯物の受取及び引渡しをしようとするときは、あらかじめ、利用者に対し、洗濯物の処理方法等について説明するよう努めなければならない」というのは、今時点では、ロッカーは既にお持ちであるということで、洗濯する前にメールなどで連絡が行くようになっていると前回おっしゃっていたかと思うのですが、この説明義務のところ、現状としてはいかがでしょうか。

○株式会社日本さわやかグループ（馬場次長） 現在はほぼ店頭、ウェブサイト上にクリーニング工程表というものを共通で載せておまして、これで説明にかえているのです。

聞かれば一点ずつこれはこうするのですよと答えしますけれども、毎回の受付でそれを聞きたいというお客様はほとんどいらっしゃらないので、掲示をしているにとどまっています。

○野坂委員 そうしますと、事前に工程表が示されているというだけで、説明というもの

はないでしょうか。

○株式会社日本さわやかグループ（馬場次長） 現実的には、我々の接客のマニュアルでも、聞かれない限りは説明をしておりません。

○野坂委員 わかりました。

○原委員 よろしいですか。

○野坂委員 はい。

○原委員 そしたら、先ほどの御質問についてお答えいただくことがあれば、先にお願ひします。

○厚生労働省（竹林生活衛生課長） 御質問を今聞いたばかりなので、ちょっと整理しますけれども、基本的な考え方を申し上げますと、私どもはクリーニング業を行う営業者に対する規制を行っているということでございます。なので、例えばマンション側にロッカーがあると。普通はクリーニング店が店舗を構えているのですけれども、店舗に洗濯物を持ってきて、お返しするときも店舗に来てもらうのですが、宅配的な、要は御用聞き的な感じで持っていく場合もあるのだと思いますけれども、そのときにドアにかけたりする場合がありますと思うのです。そういうものの延長線上にマンションのロッカーというものはあるのだろうと。つまり、ロッカーがマンション側、住民側のものなので、それはクリーニング業法の規制は及び得ないということだと思います。ただ、そうではなくて、住民側のものでもない、第三者的なものの。

○株式会社日本さわやかグループ（馬場次長） そのロッカーが街中に出たと考えてください。

○厚生労働省（竹林生活衛生課長） 今申し上げているのは基本的な考え方なので後日整理しますけれども、街中であるか、私有地であるかということが問題なのではなくて、要はクリーニング業者が自分たちの営業の対応として、クリーニング店以外のところで自分たちのクリーニング所とは別のところで、まさにロッカーと同じように受け渡しをするという明確な意図を持ってやっている場合、その体制をとっていることにクリーニング店が関与している場合はクリーニング店側の問題だと思いますので、私はクリーニング業法上の規制の対象になり得ると思っています。なので、住民の御都合でなさることは、クリーニング業者ではありませんから規制し得ませんけれども、クリーニング業者の営業の仕方についてはクリーニング業法の規制が及び得ると思いますので、直感的には問題があるのではないかと思います。整理はしたいと思います。

○安念委員 それについて、そうすると、街中かどうかは本質的な問題でないのは御指摘のとおりだが、要するに、第三者が設置して、それを受け取り、引き渡しに業者が利用するという場合、そのロッカー施設はクリーニング業法に言うクリーニング所であると観念されることになりますか。

○厚生労働省（竹林生活衛生課長） たまたまクリーニング物の引き渡しに使われるということですね。

○安念委員　そうです。

○厚生労働省（竹林生活衛生課長）　それは、クリーニング所とはなかなか言いがたいのではないかと思います。

○安念委員　そうですかね。法2条4項の「この法律で『クリーニング所』とは、洗たく物の処理又は受取及び引渡しのための営業者の施設をいう」の「処理」というのは、恐らく洗濯それ自体ということだと思うのですが、「受取及び引渡しのための営業者の施設をいう」とあるので、洗濯物の処理それ自体はしなくても、受け取り及び引き渡しのための施設であればクリーニング所になり得るわけだけでも、今、おっしゃる文脈で言えば、恐らく営業者の施設と言えるかどうかというところが法の解釈においては、肝になってくるのかなという感じがいたしましたが、どんなものでしょうか。

○厚生労働省（竹林生活衛生課長）　ちょっと整理したいと思えますけれども、確かに第三者が持っているものなので、「営業者の」とはちょっと言いがたいような気がしますけれども、「の」というのが所有関係という意味なのかどうか。

○安念委員　それではないでしょうね。

○厚生労働省（竹林生活衛生課長）　それを事実上使用しているということをもって、「営業者の」に該当するかどうかについては、今、お示しのあったような事例というのは、私どもの法律も結構古い法律だったりするので、余りももとは想定されない形でございますので、それを条文と今の現実に照らして、どう解釈するかということとしますので、それは整理をさせていただきたいと思えます。

○原委員　何かコメントをいただくことはございますか。よろしいですか、ちゃんと整理していただければいいですか。

○株式会社日本さわやかグループ（馬場次長）　はい。整理してもらえれば。

○原委員　次回、文書でよく整理をしていただいた上で、お示しをいただけたらと思います。

どうぞ。

○安念委員　これは、私の理解が違っていたら後日教えていただければいいと思うのですが、先ほどおっしゃった事前の統制がなかなかきかないというのは、恐らくごもつものだけども、法5条の2で、施設の使用については事前の検査を受けないと使用できないということになっているので、その限りでは事前のコントロールというのはあると私は理解しています。別にこれについてどうこう申し上げているわけではない。

○原委員　よろしいですか。

○厚生労働省（竹林生活衛生課長）　いいです。

○原委員　次回、ぜひよろしく願いいたします。

2つ目の議論に行く前に、1つ目の対面あるいはロッカーという議論に関して、小規模なクリーニング事業者の方々から御意見があると聞いております。ぜひそういったさまざまな御意見を私たちは伺って、その上で、議論をしていきたいと思っておりますが、厚生

労働省でそういった御意見は聞かれているのでしょうか。

○厚生労働省（竹林生活衛生課長） 意見としては、多分、今、先生がおっしゃった小規模、本当は、形の上では小規模という定義があるわけではないのですけれども、実態面として多くの小規模なクリーニング店が入っている団体については、ここでの御提案については反対だという御意見だと伺っております。

○原委員 何か団体からの反対の意見が出されていると理解したらよろしいですか。

○厚生労働省（竹林生活衛生課長） 反対ということは事実上表明されていると思いますので、ただ、意見をこの場に出されているかと言われるとちょっと心もとないですが、反対であるということは間違いないと思います。

○原委員 もし、その団体の方が反対の意見を表明されているということであれば、私たちはその意見をきちんと伺って、理解をして、この議論を続けたいと思いますので、できればこの場にもお越しをいただきたいと思うのですが、それは可能なのでございますか。

○厚生労働省（竹林生活衛生課長） それは相談してみないとわかりません。

○安念委員 それはそうだ。

○原委員 御意見を表明されているということでしたが、私はきちんと把握をしておりますけれども、何か文書とか公開されているもので御意見を出されているのでしょうか。

○厚生労働省（竹林生活衛生課長） 公開しているとは思いませんけれども、反対だと伺っています。

○原委員 聞かれているのであれば、お差し支えのない範囲で、こういった御意見を表明されているのかを今教えていただくことはできますか。

○厚生労働省（竹林生活衛生課長） 反対だということなのですけれども、それはたくさん企業が参入してくることによる御自身たちの営業に対する影響に関しても、懸念をお持ちだと理解しています。

○原委員 団体のお名前は何かですか。

○厚生労働省（竹林生活衛生課長） そもそも先生のほうで具体的な団体が念頭があって私に尋ねられているはずなのに、その団体の名前は何かとおっしゃるのも何だか変な話だと思いますが。

○原委員 全然変だと思わないです。私は小規模なクリーニング業者の方々から御意見があるという話を会議外で伺いましたので、今、それで質問しました。そしたら、竹林課長は団体が反対の意見を表明していますとおっしゃったので、その団体のお名前を教えてくださいと聞いたのです。

○厚生労働省（竹林生活衛生課長） 正式な名称が知りたいということですね。

○原委員 はい。

○厚生労働省（竹林生活衛生課長） 全国クリーニング生活衛生同業組合連合会です。

○原委員 ありがとうございます。

そしたら、ぜひこの場でも御意見を伺う、あるいはもし御調整をいただいて難しいというのであれば別のやり方でも構いません。私たちはこのテーマ以外についても、常にできるだけ幅広い御意見を聞いて、私たちが考えていることに対して、違うのではないか、反対だという御意見があればそれもきちんと伺った上で、結論を出していきたいと思っておりますのでぜひお伺いできればと思っております。御調整をぜひお願いできましたらと思います。

よろしいですか。

そしたら、2つ目の点に移らせていただいて、自治体ごとにルール、運用が異なるという点についての御説明をお願いできますでしょうか。

○厚生労働省（竹林生活衛生課長） 資料1にあるとおりなのでございますけれども、前回の原先生だったと思っておりますが、10年ぐらい前というお話がございましたので、ちょっと調べてみたのですけれども、自治体ごとにルールが異なるという問題については、10年前というのがよくわからなくて、多分これのことかなと思うのが「平成28年の規制改革会議において『地方における規制改革』という課題認識の下、規制の標準化を図るべきとの意見があった」。これは私たちの理解では、事務方からそういう資料が出たということなのですが、結果的には、平成28年のときの規制改革会議でこの件については、具体的な方針について結論を得るに至らなかったと承知しておりまして、その結果ということだと思いますけれども、現時点において、クリーニング業法に関する自治体の対応のばらつきについて、厚生労働省で実態を把握したということはやっていないということを確認したというのが御回答です。

2つ目の○にございますけれども、これは必ずしもクリーニングということで議論があったわけではなくて、その場の議論は旅館業法の話だったりしたのですが、そこでも、そのローカル・ルールでばらつきがあるのはどうなのかというお話がございまして、そういうことも踏まえてことしの3月に改定した「行政手続コスト」削減のための基本計画において、「申請等の処分に関し、『ローカル・ルール』の存在が問題となっている場合には、必要に応じ、その実態の把握に努める」としておりますので、これに沿って、必要に応じて実態を調査することについては検討したいと存じます。

以上でございます。

○原委員 可能な範囲で、今、実態について教えていただくことはできますか。今、全く把握されていない状態でしょうか。

前回、御提案者さんからお話をいただいたような、コンビニの店舗でクリーニング品の受け渡しをするときに、別に専用のカウンターをつくらなければいけないとか、それすらも認められないとか、さまざまな運用が地域によって異なっているという話を承ったわけですが、厚生労働省さんは現時点でどの程度実態を把握されているのか、また、これから把握されるということであれば、どう把握していこうとされているのかを教えてくださいませんか。

○厚生労働省（竹林生活衛生課長） この紙にございますように、厚生労働省として把握しているかと言われると、していないということなのですけれども、先ほど私が申し上げました平成28年3月の規制改革会議に事務局から資料が出ておりまして、その資料によりますとということなので、それが厚生労働省として把握したものかどうかは確認できないのですが、そこに書いてあることを申し述べますと、各自治体の規制の概要ということで、これはクリーニング業法の話なのですけれども、東京23区の各区では、クリーニング所の広さに関する規定なし、神奈川県では「クリーニング所は、住居等と壁、ガラス戸、板戸等で区画され、洗濯物の取扱数量に応じた適当な広さがあること」。

千葉県は「クリーニング所の洗い場及び仕上げ場の床面積は、それぞれ9.9㎡以上とすること」「洗濯物の受取及び引渡しのみを行うクリーニング所の床面積は、6.6㎡以上とすること」。

埼玉県は「洗濯物の受取、処理及び引渡しを行うクリーニング所にあつては、仕上げ場及び洗い場の面積は、10㎡以上とすること」「洗濯物の受取及び引渡しのみを行うクリーニング所にあつては、面積は、6.6㎡以上とすること」などということでございますので、一部共通する部分もございますけれども、確かにばらつきはあるということでございます。

あと、ここでの議論を踏まえて、このような状況をどうするかについては今後具体的に検討したいと思えます。

○原委員 前回、カウンターを別に設けなければいけないといったお話がございましたが、これは、法令上は何に基づいてされているのでしょうか。これは自治体ごとに都道府県や政令市で条例を定めることになってはいますが、条例でそういった規定が置かれていると考えたらよろしいのでしょうか。

○厚生労働省（竹林生活衛生課長） そこはまさに実態ということだと思いますので、それは実態を把握すればわかるのだと思いますけれども、法律のたてつけとしましては、今、先生がおっしゃったように（営業者の衛生措置等）という条項が法律上ございまして、そこで「条例で定める必要な措置」と書いてありますので、条例でいろいろなことを定めることは可能ではあるということでございますので、条例で定められている可能性はあるのだと思います。

○原委員 よく実態を調査していただいた上でのお話になると思いますが、洗濯物の受け渡しを別に行うカウンターを設ける必要があるのかどうかについて、地域性があるような気がしないのですが、それは衛生措置という観点で自治体ごとに別のルールが仮につくられているとすれば、厚生労働省としてはどう評価されるのでしょうか。

○厚生労働省（竹林生活衛生課長） 国のルールとしてのそういう規定は、明確にはないわけでございますので、なかなか言うのは難しい面もございましてけれども、コンビニさんということであれば、例えば唐揚げとかを店頭でレジの方が取り扱う場合も結構多いかと思えますので、そういった部分に着目して、スペースでありますとか、さまざまなことが

区分されたような形をとるほうが食品衛生上の問題、リスクが少ないのではないかとお考えになったとしてもそれはあり得るかなとは思いますが。

○原委員 でも、地域によって、コンビニで唐揚げを扱っていないわけではないので、余り関係ない気がいたしました。

よく実態調査をしていただけたらと思いますが、今の点も含めて、もし委員の方々、御提案者からコメントをいただくことがございましたら、お願いできればと思います。

○江田委員 今回の点は補足するまでもありませんけれども、一つの市町村だけで運営されている方もいっぱいいらっしゃると思いますが、現在も全国展開をされている事業者は多いです。そのときに見解が違ふというのはビジネス成長の壁になりますので、ぜひとも厚労省のお力で統一見解を示していただければと思います。

○原委員 伊藤様から何かコメントをいただくことはございますか。よろしゅうございますか。

○（一社）日本フランチャイズチェーン協会（伊藤専務理事） 全く同感でございます。ありがとうございます。

○原委員 それでは、安念先生から最後にコメントはございますか。

○安念委員 今、課長から御指摘のあったように、法3条3項6号が条例に委任しているので、都道府県あるいは保健所のあるところは市や区で条例をつくっていて、たまたま見ただけですけども、港区クリーニング業法施行条例というものがあって、2条6号に「食品の販売、調理等を行う営業施設その他相互に汚染の可能性のある営業施設と同一施設内に、洗濯物の受取及び引渡しのための施設を設ける場合は、当該施設の境界に、壁、板その他適当な物により障壁を設けること」とあるので、ほかの自治体が全部こういうふうになっているかどうかはわかりませんが、恐らく基本は条例で決めているのでしょうね。ただ、食品と相互に汚染する可能性があるのも、それを防ごうと思ったら実はもっと完璧にしなければいけないはずで、ただ単に板とか何とかを設けたって、それは率直に言って気休めだろうなという感じは直感的にはしました。

○原委員 厚生労働省で、実態の調査をいただくとして、どれぐらいでできますでしょうか。各自治体での運用まで全部見てくださいますなんてことになるとう一定時間時間がかかるとは思いますが、条例で定められているルールについて整理をいただくぐらいであれば、そう手間のかからないことかと思えます。

○厚生労働省（竹林生活衛生課長） 調査をするかどうかということも含めて検討しますので、調査設計によってかかる時間はまちまちですので、今、一概にお答えするのは難しいと申し上げます。

○原委員 わかりました。

野坂さん、何かございますか。よろしゅうございますか。

もし、伊藤さん、馬場さんから最後にコメントがございましたら。

○（一社）日本フランチャイズチェーン協会（伊藤専務理事） 是非統一見解をお示し頂

きたく宜しくお願い致します。

○株式会社日本さわやかグループ（馬場次長） 第三者設置型の受け渡し拠点で、我々が引き取りに行ったり、おさめにいけば我々の営業所になり得る。これは理解できるのですが、その仲介をもし運送会社に委託した場合には、これは全くの荷物になるのでやっていたいのですかというのもまた次回回答いただければと思います。

○安念委員 それは難しいな。

○原委員 ありがとうございます。

何度も大変恐縮ですけれども、またどうぞよろしく願いいたします。

きょうは、これで終わりにしたいと思います。ありがとうございました。

○福田参事官 本件に係る今後の対応につきましては、事務局より追って御連絡申し上げます。

以上でございます。

それでは、これで会議を終了いたします。本日はありがとうございました。