

要な活動が無償で行っている。特相員は各組合理事長の推薦により各都道府県知事が委嘱しているものであり、特相員の配置状況は、全国で 3,546 名が委嘱を受けており、最多は北海道の 278 名で、最少は山梨県の 23 名となっている。都道府県センターにおいては、特相員に対し講習会、研修会を毎年開催しており、営業者の抱える課題や生衛業の苦情事例等についての研修会等を実施しているが、一部都道府県では、名誉職的色彩を帯び形骸化している状況もある。

(4) 都道府県が行う生活衛生営業指導事業に対する協力

- ・ 都道府県センターにおいては、都道府県若しくは保健所が実施する食中毒や感染症の予防対策についての講習会、保健所・各組合との意見・情報交換会、特相員養成講習会の開催やクリーニング師研修及び業務従事者講習委託、日本公庫の貸付制度に係る都道府県知事の推薦事務の受託等が行われている。クリーニング師研修、業務従事者研修については、クリーニング業法の規定により、3年に1回の受講が義務づけられているが、例年、参加者が低調となっていることから、制度上、運営上問題となっており、制度の趣旨についての普及を図るとともに研修方法等の改善を図る必要がある。
- ・ また、日本公庫の一般貸付制度に係る都道府県知事推薦事務は、設備資金の用途について、生衛業を直接指導している都道府県知事の意見を融資に反映させることが、地域における生衛業の振興及び適正な営業の確保に資するものとして最も効果的であることから行われているが、現在、30県がその事務を都道府県センターに全部委託、11県が自ら実施、6県については一部都道府県センターに委託して実施している。平成20年度推薦書交付数のうち都道府県センターでの交付数は、3,487件であった。都道府県センターでこの業務の委託を受けることにより、組合員以外の者が都道府県センターで手続きを行う際に組合の説明等が可能になり、組合の存在を認識させることにもつながっている。

(5) 標準営業約款登録事業

- ・ 標準営業約款制度（以下「約款制度」という。）は、消費者の利益の擁護の観点から、昭和54年の環衛法改正により、提供する役務の内容又は商品の品質、施設又は設備の表示の適正化、損害賠償の実施の確保等を図ることによって、利用者や消費者が営業者からサービスや商品を購入する際の選択の利便性を図ることを目的として制定されたものである。
- ・ 当該約款は全国センターが厚生労働大臣の認可を受けて定め、都道府県センターにおいて審査と登録業務を行っており、都道府県センターは、これら登録店に対する苦情処理の窓口としての役割も担っている。
- ・ 約款制度は、昭和58年にクリーニング業が最初に導入し、その後、昭和59年に理容業、美容業、平成16年にめん類飲食業、一般飲食業の5業種において導入されている。登録者数は、平成21年3月現在、理容業45,633件、美容業20,323件、クリーニング業3,811件、めん類飲食業317件、一般飲食業353件となっており、

業種において登録率にバラツキがあるが、めん類飲食業と一般飲食業の登録率は極めて低調であり、安心・安全を求める消費者の志向が強まっている中、当該約款制度の普及が課題となっている。

(6) 各種振興事業の実施

- ・ 都道府県センターにおいては、生衛業が地域の実情に応じた社会的役割を果たすことを支援するため、「生活衛生営業健康推進等事業」を実施しており、国は予算の範囲内で事業費の1/2を国庫補助している。事業の内容は、健康入浴推進事業、飲食店健康増進等普及支援事業、生衛業地域生活支援事業、クリーニング包装材等リサイクル推進事業、まちおこし推進事業である。事業の実施状況を見ると各事業10カ所～20カ所程度の都道府県センターでのみ実施している状況となっている。
- ・ また、都道府県センターでは国庫補助事業以外に県単独事業の補助により事業を実施しているものがあり、20年度で36事業、21年度で33事業となっている。いくつか事例を挙げると、生活衛生営業者感染症予防対策事業、ふれ愛入浴事業、省エネ資源リサイクル推進事業等がある。
- ・ なお、全国センターにおいては、連合会及び組合の自主的な活動を促進する振興推進事業、後継者育成支援事業、経営改善推進事業、生衛業情報ネットワーク事業、生衛業振興調査・研究事業等を国庫補助事業として実施している。

(7) 組合加入の促進

- ・ 都道府県センターには、その活動を通じて新規開業者や組合未加入事業者に対して組合加入を促進する役割が期待される。これまでは、組合未加入事業者が知事推薦等の手続で都道府県センターを訪れる機会に加入勧奨が行われている場合が多いが、この時点では申請者の側に時間的な余裕がないこともあって、加入勧奨の効果がほとんど現れていない状況にある。このため、一部の都道府県センターにおいては、加入勧奨そのものが行われなくなってきた。

IV 生活衛生貸付制度について

1 日本政策金融公庫の経緯と役割

- ・ 戦後の混乱期の中で、中小企業に対する金融の支援として、昭和24年に国民金融公庫が設立され生衛業者にも融資を実施していた。その後、昭和32年に「環衛法」が成立したが、零細企業の多い生衛業者に資金が回らない等の議論の中、昭和42年に生衛業者のために環境衛生金融公庫が設立され、設備資金の融資を一元的に実施し、運転資金については従来からの国民金融公庫で実施する仕組みでスタートした。
- ・ その後、貸付制度は幾多の変遷を繰り返し、組織としては、平成11年に環境衛生金融公庫は、国民金融公庫と統合し国民生活金融公庫となった。さらに、平成20年に国民生活金融公庫、農林漁業金融公庫、中小企業金融公庫及び国際協力銀行（国際金融等業務）の政府系4金融機関が統合し日本公庫となり、この中で国民生活事業本

部の生活衛生部門において生活衛生貸付制度を担っている。

- ・ 生活衛生貸付制度は大きく分けて次の3つの制度がある。
 - ア 一般貸付制度
一般の生衛業者を対象にした衛生上の措置、設備の近代化を支援する貸付制度
 - イ 振興事業貸付制度
厚生労働大臣から振興計画の認定を受けた組合の組合員に対して振興計画に基づき実施する事業を支援する貸付制度
 - ウ 生活衛生改善貸付制度（衛経）
組合又は都道府県センターの実施する経営指導を金融面から補完し、経営指導事業の実効性を確保するため、小規模事業者が経営改善を行うに当たって必要とする小口資金を組合の長又は都道府県センターの長の推薦に基づき、日本公庫から無担保、無保証人で低利に融資し、小規模事業者の経営の改善を支援するための貸付制度
- ・ その他、景気悪化に伴う資金繰り対策として生活衛生関係営業セーフティネット貸付制度や、感染症又は食中毒の発生により著しい衛生環境の変化が生じた際に発動される衛生環境激変対策特別貸付制度もあり、今回の新型インフルエンザ発生時にも発動されている。
- ・ 以上のように、生活衛生貸付制度は、経営基盤の脆弱な生衛業の経営にとって不可欠な融資制度として重要な役割を担っている。

2 生活衛生貸付制度の現状と課題

- ・ 生活衛生貸付の貸付規模は、平成10年度の3,200億円に対し平成20年度は1,750億円となっている。貸付実績は、平成10年度2,271億円が平成20年度693億円と70%減少しており、貸付規模に対する貸付実績の比率でも71%から40%に低下している。この間、日本公庫の国民生活事業（従来の国民金融公庫の事業部分）の事業資金貸付全体の貸付実績は3割程度の低下にとどまっていたことから、事業資金貸付に占める生活衛生貸付のシェアは6.2%から3.2%に低下している。
- ・ 生活衛生貸付の平成20年度における貸付実績の内訳を見ると、振興事業貸付が315億円、一般貸付が316億円、生活衛生改善貸付（衛経）が46億円となっており、資金使途別では設備資金が91.1%、運転資金が8.9%の割合となっている。これに対して、同年度における日本公庫の国民生活事業の中の中小企業一般向けの普通貸付制度における生衛業者に対する貸付実績は1,293億円となっており、資金使途別では設備資金が33.1%、運転資金が66.9%の割合となっている。生活衛生貸付の貸付実績の減少要因として、昨年の世界的な金融危機を発端とした景気の停滞により消費の低迷がみられる中で、生衛業者においては設備投資をする余力がなく、生活衛生貸付制度の大部分を担っている設備資金への需要が低くなっている可能性がある。加えて、景気低迷局面においては運転資金に対する資金需要が増大するものの、生活衛生貸付の一般貸付には運転資金がないため、生活衛生関係営業者が普通貸付で運転資金を借りていることも、生活衛生貸付の貸付実績が伸びていない原因の一つとなっている。

- ・ 生活衛生改善貸付制度（衛経）は、都道府県知事が委嘱している特相員の経営指導の効果を高めるという補完的な側面から昭和 48 年に創設されているが、同業者である特相員に経営内容が知られることについて抵抗感をもつ営業者が多く、また、事故率も高い水準を示していることから推薦自体を控える組合もあるという問題も指摘されている。
- ・ なお、都道府県や都道府県センターで実施している知事の推薦等の事務手続の中には、全国的な貸付制度であるにもかかわらず、申請に必要な書類や手続が都道府県でまちまちといった状況がある。

V 当面取り組むべき事項

1 基本的方向

- ・ 組合の活動は、衛生水準の確保のため生衛業者自らの自主的努力を進めることが重要であり、このための専門性の向上、経営支援、情報発信等が必要である。
また、連合会や組合においては、消費者・利用者のニーズに対応し、需要を喚起するなど業界全体の活性化に向けた取組が望まれる。
- ・ 都道府県センターの活動については、全般的に見ると都道府県の財政状況が厳しい中で予算措置が減少したり職員の削減が行われたりすることにより活動に支障が生じかねない状況となっている。こうした状況を打開するために、都道府県センターにおいては、設立の趣旨に立ち返って、組合の活動への支援強化、生衛業者への経営指導の充実、消費者・利用者の苦情処理対応の充実、補助事業の有効活用等を行い、事業の活性化を図ることが望まれる。各組合においても、都道府県センターを活動の拠点として連携協力を強め、日常的に事業の活性化を促していくことが望まれる。
- ・ 全国センターにおいては、組合活動の促進を図るため、連合会及び組合に対する振興助成事業等の拡充、都道府県センター職員の研修や情報提供の充実等を行うことが必要である。
- ・ 生活衛生貸付制度については、生衛業者に十分活用されるように、制度面や運用面の改善を図る必要がある。また、制度を運営する日本公庫においては、都道府県センターや組合と連携しながら、より一層制度の周知や情報提供などを行うことが必要である。
- ・ 国及び都道府県においては、全国センター及び都道府県センターに対する予算措置について効果的なものとなるよう努めることが必要であり、また、組合及び連合会に対して最新の行政施策や衛生関係等の情報について、積極的に提供するよう努めることが必要である。

2 具体的方策

(1) 都道府県センター関係

- ① 都道府県センターにおける経営指導支援体制の強化

現在、都道府県センターで行っている経営指導において、窓口相談指導、地区相談室の開設、巡回指導により年間約5万件の相談指導を実施しているが、その中でも、融資相談がその半分近くを占めているため、融資に精通した経営指導員の確保が不可欠である。そのためには、外部からの実務経験者の登用や専任職員の育成が考えられるが、育成に当たっては、全国センターが中心となった支援の取組が必要である。なお、貸付制度の研修については、日本公庫による支援が期待される。

現代社会の多様化した中小企業のマーケティング診断指導への対応は非常に難しくなっているなかで、都道府県に1カ所しかないという都道府県センターの地理的環境や経営指導の専門家が少ないという抜本的な問題を解決するため、生衛業の支援に対する意欲の高い人材の確保・育成を図るとともにEメールを活用したインターネットによる相談指導を構築し、非常勤等の経営指導員の活用や中小企業診断協会等の外部専門機関との連携・活用も含め営業者が利用しやすい相談・指導体制を確立する必要がある。

また、相談指導の充実を図るためには、振興指針の内容や各組合の振興計画の事業内容を把握することが、より効果的な営業指導が可能になると推察される。なお、各都道府県組合においては、策定振興計画について都道府県センターに情報提供することが適切である。

一方、現状では一人の経営指導員が全ての生衛業の相談等に対応するには非常に難しい面もあるので、業界別又は目的別に経営指導員に役割分担して配置する等の見直しや資質向上のための研修の強化等も検討する必要がある。

さらに、各保健所と連携しながら、営業者自らが実施する自主的な衛生管理への取組や営業施設の衛生水準の維持向上を図っていく事業（自主的衛生管理事業）についての支援や環境衛生監視員等との連携協力が必要である。

また、相談・指導事業の実施にあたって、経営指導員等の配置については、国から示された基準人数等にとらわれず、各都道府県の実情に応じ適宜増員を図るなど弾力的な運用により組合員の要望に応える必要もある。

② 都道府県センター等による組合加入に係る支援強化

都道府県センターにおいては、組合未加入者に対する加入促進を図るため、新規開業を予定している営業者に対し、生活衛生貸付の知事推薦手続の機会を捉えるだけでなく、より早い段階から経営指導員等による開業に関する相談や講習会の開催、衛生基準や手続きに対する支援の機会を設け、その中で生衛法の趣旨の周知及び各種支援情報の提供と合わせて組合への加入勧奨を行うなど、組合加入活動を「ウエイト（待ち）」から「アクション（行動）」へ転換していくことが必要である。

また、保健所窓口においても、各組合のパンフレットの配置など組合の周知に協力することが望まれる。

③ 地域実情を反映した活性化促進事業の推進

現在、補助事業として実施している都道府県センターの活性化促進事業は、

まちおこし推進事業、生活衛生営業健康推進事業（健康入浴推進事業、飲食店健康増進等普及支援事業等）に限定しているため、各地方の実情を反映しておらず、使いにくいものとなっていることから実施率が低くなっていると考えられるため、事業をメニュー化することにより各都道府県の生衛業の実情に応じた事業に対応できるようにすることが必要である。また、地域での実情に応じた事業が実施できるよう事業のメニューを都道府県や組合が実施している事業を参考に拡大することが必要である。

また、都道府県センターには、まちおこし、環境保全、食の安全・安心、福祉、ボランティア活動等において、地域の活性化につながる生衛業に関するアドバイザー又はコーディネーターとしての役割も期待される。

④ 消費者・利用者の苦情処理を円滑に行う体制の整備

現在、都道府県センターに消費者・利用者からの苦情相談はほとんど寄せられていない状況にあり、消費者・利用者が都道府県センターで苦情相談を実施していることを認知していないのが大きな理由であると思われる。生衛業は、対面サービスであることから消費者・利用者がその場では苦情を表明しづらいため、不満足顧客はその店舗を再び利用しないという対応を取り、顧客の不満が顕在化しにくい傾向がある。

本年10月より消費者庁が設置されることから、苦情はサービスの質を高めるために重要なファクターであり、特に生衛業は国民生活に密着したサービスであることから、より消費者・利用者の目線に立ったサービス提供が必要であるという認識のもと、消費者・利用者の苦情に適切に対応ができるよう、窓口機能のあり方やマニュアル作成など体制整備のために消費者相談員をはじめ消費者団体との協力を得るとともに各分野の専門知識を有する組合との連携による対応が必要である。また、消費者に対しては、ホームページ等による情報発信やイベント等の開催により都道府県センターを認知してもらうよう努めなければならない。併せて、消費者団体等からの意見を踏まえて、消費者・利用者の生衛業に対するニーズの把握を行うことも期待される。

また、営業者が抱える消費者・利用者からの苦情に対する悩みについても経営相談の一環として対応できる仕組みが必要である。

⑤ 地域社会への貢献に対する支援

生衛業は、国民の日常生活に欠かせない営業であり、家事負担の軽減、高齢者の安心した暮らしの実現、単身世帯の拠り所として、地域社会を支える公共性を持つとともに、地域経済活動を側面から支えている重要な営業である。

特に、世界でも希な超高齢化社会を迎える我が国にとって、その営業の特性を生かした取組は欠かせないものである。

自治体及び都道府県センターは、生衛業を重要な地域資源として認識し、豊かで文化的な国民生活の実現のため、在宅高齢者への配食サービス、糖尿病やアレルギー

一疾患のある方に配慮したメニューの提供や表示、訪問理容美容サービス、独居高齢者への入浴機会の確保、地域の旅館・ホテルを活用したデイサービスや託老機能での活用、食品リサイクルや CO2 削減など省エネ対策の実施、認知症サポーターの養成などについて組合と連携協力して、その取組を積極的に推進することが必要である。

各県の組合も都道府県センターと連携して、自治体に対して積極的に働きかける必要がある。その際、個々の事業者や組合の活動であって他の参考となる優良事例については、都道府県センターとしても積極的に情報を収集するとともに、それらを他の都道府県センターとの間でも共有化し、生衛業全体で広く活用できるようにしていくことが望まれる。

⑥ 地方交付税財源の活用

生活衛生営業振興助成交付金が平成 11 年度に廃止され、その後、「生活衛生関係営業振興対策費」として約 4 億円が交付税措置されているが、約 2 億円強の執行にとどまっている状況であり、平成 20 年度においては、全国の 7 県で予算確保ができていない状況にある。都道府県センターとしても都道府県担当者及び各組合と連携を密にし、効果的な事業の予算確保に努めることが必要である。

(2) 全国センター関係

① 組合の振興事業の充実

生活衛生振興推進事業は、現在、全国センターにより各連合会及び各都道府県組合の事業に助成しており、各組合等の創意工夫により事業を実施していて組合の活性化に寄与しているが、全ての組合の要望に対応できない状況もあるので、事業の拡大を図るとともに、意欲を持った取組に対する一層の支援の強化が必要である。

また、後継者確保に苦慮する業界を支援するための後継者支援事業、省エネルギー実施促進事業など喫緊の課題に対する事業の充実が必要である。

② 約款制度（Sマーク）の普及拡大

現在、「理容業」「美容業」「クリーニング業」「一般飲食業」「めん飲食類業」の 5 業種で導入しており、理容業、美容業、クリーニング業については、制定以来約 25 年経過し登録店舗数もある程度あるが、一般飲食業、めん類飲食業は制定後 5 年ほどであることもあり少数にとどまっている。全般的に S マークの認知度が消費者に低く、営業者においてもよく理解されていない部分があることから認知度を高める必要がある。そのための方策として、全業種において約款制度を制定して普及させることが考えられる。また、策定されていない業種においても策定に向けた検討が必要である。

すでに、約款制度を導入している業界においても、その後の環境規制の強化、サービス内容・技術の進展などが十分に反映されているとは言い難いため、見直しを

行うことが必要である。

なお、約款制度を消費者、営業者へ周知することは、もちろん重要であるが、消費者センターの相談員にも周知し、消費者とのトラブル解決のための一つの方法として活用してもらうことが重要と考える。

③ 「生衛業情報ネットワークシステム」等の活用

全国センターの運営している生衛業者の経営相談等の情報提供システムである「生衛業情報ネットワークシステム」の機能を活用し、各都道府県センターの相談・指導業務や情報共有化等の充実を図る必要がある。また、外部専門機関と連携して営業者が利用しやすい相談・指導体制の方策を検討することも必要である。

また、情報発信の内容についても、環境保全、CO2 削減対策等の営業者が活用できる情報を選択するとともに、関連ホームページとのリンク等によりきめ細やかな情報発信が行われるようにすることも望まれる。

(3) 生活衛生貸付制度関係

① 生活衛生貸付制度の利用促進のための運用の改善等

生活衛生貸付制度の利用を促進するためには、他の貸付制度と比べた制度面の優位性を確保するとともに、提出書類や手続の必要性を再度確認して簡素化するなど申請時の負担を軽減していくことが必要である。その際、都道府県によって申請に必要な書類がまちまちな状況については、国として最低限必要なものを示すことにより、できるだけ共通化していくことが期待される。

② 生活衛生改善貸付制度（衛経）の手続の改善

生活衛生改善貸付制度（衛経）については、審査にあたる特相員が同業者であることから詳細な経営状況を知られてしまうことが、利用が進まない要因の一つとして指摘されている。このことから、従来の方法に加え、組合からの要請に基づき都道府県センターの経営指導員が審査を行うなど、組合と都道府県センターが連携を図り、利用者にとって利用しやすい貸付制度にすることが望まれる。また、組合事務局職員を特相員に指名することも一つの方法と考えられる。

③ 振興事業貸付制度の充実

平成 21 年度より振興事業貸付は、事業計画書を作成し、組合の検証を受けた場合には、利率が更に引き下げられる措置が講じられたが、当面は 21 年度限りの時限措置とされているので、より有効に活用し、組合員の振興事業への取組の支援とするために恒久的な措置となるよう取り組む必要がある。

④ 制度の周知及び情報提供

日本公庫の融資制度は、歴史的な経緯もあって複雑多岐であり、生衛業者にとってわかりづらい貸付制度となっていることから、日本公庫は、都道府県センターや

組合と連携しながら生衛業者に対して説明会や相談会を開催するなどして、より一層制度の周知に努める必要がある。

また、生衛業者の営業や組合の事業の参考となるよう、日本公庫は、生衛業に係る経済金融事情等を把握、分析し都道府県センターや組合等を通じて広く情報提供していくことが期待される。

(4) 国や都道府県の対応

① 財政的支援

国（厚生労働省）は、国庫補助を通じて全国センターや都道府県センターの事業を支援しており、引き続き、都道府県センターや各連合会等の要望を踏まえつつ、事業の充実が図られるよう財政的支援を行うことが必要である。

都道府県も、都道府県センターが実施する国庫補助事業及び都道府県単独事業への積極的な財政支援を行うことが重要である。

② 振興計画のフォローアップ

現在、国において、生衛業の振興を計画的に推進して、公衆衛生の向上及び利用者の利益の増進を図る目的で、各業種の振興指針を5年サイクルで策定し、それを基に各組合において振興計画を策定し、国（各地方厚生局）の認可を受けている。

国においては振興計画の実施状況をフォローアップし、その情報を各都道府県及び各組合に提供する等により、着実な事業の推進や必要な支援に活用できるようにすることが必要である。

③ 各種情報提供

また、国や都道府県は、新型インフルエンザ等に関する衛生関係の情報等、都道府県センターや連合会、組合が必要な行政施策等に関する正確な情報を、引き続き迅速に提供することが求められる。

VI おわりに

今回の報告書をもとにして、生衛業の振興のための施策に生かされるとともに、生衛業関係者などにおいて、今後の生衛業振興のための議論が活発に行われることを望むものである。

(参考1)

生活衛生関係営業の振興に関する検討会 構成員名簿

東 康 七 Azex(エイゼックス)マーケティング研究所代表

喜多 捷二 元帝京大学経済学部教授

小岩 政次 全国クリーニング生活衛生同業組合連合会副会長

小宮山 健彦 (財)全国生活営業指導センター専務理事

紺野 昭治 (財)福島県生活衛生営業指導センター理事長

齋藤 隆 全日本美容業生活衛生同業組合連合会理事

宍道 榮一郎 全国飲食業生活衛生同業組合連合会副会長

中島 二三男 東京都福祉保健局健康安全部環境衛生課長

芳賀 康浩 青山学院大学経営学部准教授

◎ 原田 一郎 東海大学教養学部教授

前野 春枝 (社)全国消費生活相談員協会参与

松井 義三 全国理容生活衛生同業組合連合会理事

山岡 真弓 (財)京都府生活衛生営業指導センター指導部長

依田 晶男 (株)日本政策金融公庫国民生活事業本部生活衛生融資部長

(※ 50音順、敬称略)

◎:座長

(参考2)

「今後の生活衛生関係営業の振興に関する検討会」開催状況

○第1回検討会

日時：平成21年4月23日(木) 15:00～17:00

議題：生活衛生関係営業対策の現状と課題について

○第2回検討会

日時：平成21年5月28日(木) 14:00～16:00

議題：・都道府県指導センターの現状について

・都道府県指導センターからのヒアリング

○第3回検討会

日時：平成21年6月18日(木) 14:00～17:00

議題：業界団体との意見交換会

○第4回検討会

日時：平成21年7月23日(木) 14:00～16:00

議題：検討会中間報告(案)のとりまとめ