

# 大阪市客引き行為等の適正化に関する条例

## よくある質問 (Q&A)

### 1 「客引き」、「勧誘」、「客待ち」とはどのような行為を言いますか。

「客引き」とは、不特定の人の中から特定の人に対し、営業等の客となるように積極的に誘い、勧める行為を言います。

通行人の中から、客となりそうな人を見つけて声をかけ、店舗の紹介や営業等の内容を説明し、客となるよう勧める行為です。

例としては、

- 通行人の中から、サラリーマン風の男性5人を発見し、接近した上で、「お客さん、2次会お探しではないですか」等声をかけた。
- 通行人の中から、出張中のサラリーマンと思われる男性2人に対し、「飲み屋どうですか」等、接近した上で声をかけた。
- 通行人の中から、女性の2人組を発見し、接近してメニュー表を示した上で、「おしゃれなお店お探しではないですか」等声をかけた。
- チラシ配りをしていたところ、通行人の中に若い男性5人組を発見した。そこで、接近してチラシを示しながら、「食べ飲み放題のいいお店、どうですか」と声をかけた。
- 通行人の中から、若い5人組を発見し、接近してタブレット端末に記録した店舗のメニュー表を示した上で、「落ち着けるお店お探しではないですか」等声をかけた。
- エステ等の美容関連業者が、通行人の中から、女性に対して、アンケートを求めた後に営業をする目的で、「アンケートに協力してください」と声をかけて接近し、アンケートの後に「もし興味があれば、今なら割引がありますよ」等客となるように営業をした。

などがあります。

「勧誘」とは、不特定の人の中から特定の人に対して、役務に従事する者となるように積極的に誘い、勧める行為を言います。いわゆる「スカウト行為」です。

例としては、

- 通行人の中から、若い女性1人を発見し、接近した上で「すみません、お仕事の紹介ですけど聞いてください」等と声をかけた。
- 通行人の中から、女性1人を発見し、「モデルになりませんか」等と接近して声をかけた。
- 通行人の中から、女性を発見し、「何の仕事をしているの、もっと条件のいいところがあるから話を聞いて」等と接近して声をかけた。

などがあります。

「客引き」と「勧誘」を合わせて、一般的には「キャッチ行為」とも言われています。「客待ち」は、客引きや勧誘をするために待つ行為のことを言います。

## 2 チラシやティッシュ配り、呼び込みなどは、客引きに当たりませんか。

単にチラシやティッシュを配るだけ、呼び込みをするだけでは、客引き行為には当たりません。

例えば

- 目前を通過する不特定の通行人に対し、「どうぞ」と言って、広告入ティッシュを配布した。
- 目前を通過する不特定の女性通行人に対し、「オープンしました、どうぞ」と言って、美容室の割引券付チラシを配布した。
- 目前を通過する不特定の通行人に対し、「ビールフェアでただいま1杯280円」と言って割引券付のチラシを配布しようとしたが、受け取らず通行人は通り過ぎたので、追従しなかった。
- 単に「飲み放題」等記載の看板を持って声をかけず立っていた。
- 店前で、商店街の通行人に広く「いらっしゃい、いらっしゃい」と呼びかけた。
- 店前で、「ただいまビール祭りやってまーす」と広く通行人に呼びかけた。

などがあります。

本条例では、目的に「誰もが安心して通行し、利用することできる快適な都市環境の形成」を掲げており、相手方を特定して近づき声をかける、前方に立ちはだかる、まどわりつく、たむろする、通行の妨げとなるなどの行為が、通行人に不安感や不快感を生じさせていたことから、これらを「客引き行為等」として一定の規制を設けています。上記の例示している行為は、相手方を特定して近づき、客となるよう誘い、勧めるものではなく、通行人もこれを断る必要もなく無視して、自由に通行できるものであることから、「誘引行為」や「宣伝行為」として「客引き」とは区別しています。

ただし、上記誘引行為や宣伝行為については、場所を問わず行えるものではなく、警察の道路使用許可が必要な場合もあり、その場合は、許可条件に具体的な場所や「交差点で行わない」「通行人を引き止めない」「通行妨害にならない」などの条件が個別に定められていますので、その範囲内で行うこととなります。

しかし、チラシやティッシュを配りながら、又は看板を持ちながらでも、通行人に近づいて並進したり、チラシ等を示しながら「居酒屋どうですか」等と誘い、勧める行為は、客引き行為となります。当然ながら、チラシ・ティッシュ配り等を装って客引きをする行為は客引き行為です。

行為者がチラシやティッシュ等の配布物を所持していたとしても、本条例で規制する「客引き行為」を行った場合は、客引き行為とみなします。

**3 禁止区域でも自店舗、自敷地からの距離が1メートル以内の場所では、客引き行為等をしていいのですか。**

本条例では、「禁止区域に接している土地又は建物において営業を行う市民等が当該土地又は建物の敷地に隣接する場所で客引き行為等をする場合その他の客引き行為等をし、又はさせることが快適な環境の確保に支障を及ぼすおそれがないと認められる場合として市規則で定める場合には、適用しない。」（第10条第2項）とし、規則では「禁止区域に接している土地又は建物において営業を行う市民等が当該土地又は建物の敷地の境界線から1メートル（当該土地又は建物の敷地に接している禁止区域の部分の幅員が4メートル未満の場合にあつては、当該幅員の4分の1の距離）までの範囲の禁止区域内の場所において客引き行為等をし、又はさせる場合とする。」（第5条）として、適用除外を定めています。

しかしながら、上記場所であっても大部分が公道であることから、公道での営業行為を許容している訳ではありません。あくまで、「本条例を適用しない」というものです。

本来、自店舗、自敷地前では、一時的または迷惑とならない程度に営業行為の一環として、呼び込み程度の行為が行われることもあると思われます。本条例では営業行為全てを規制するものではないことから、これについては、周辺の環境にも配慮しながら一般常識的な範囲で行っていただく意味から「適用除外」としています。

条例本文中の「隣接する場所」では、具体的な基準がなく、客引き行為等の適正化を図る条例の目的を達成できないため、規則により具体的な基準を定めました。

ただし、自店舗、自敷地からの距離が1メートル（当該土地又は建物の敷地に接している禁止区域の部分の幅員が4メートル未満の場合にあつては、当該幅員の4分の1の距離）までの範囲であっても、拒絶する人に対する行為や通行の妨げとなるような行為は適用除外とはなりません（規則第5条第1号・2号）。

また、風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律（風俗営業等に関する客引き）や大阪府公衆に著しく迷惑をかける暴力的不良行為等の防止に関する条例（執拗な客引き）等他の法令に違反する客引き行為等は、本条例の適用除外の範囲内であっても行うことができません。

**4 「客引き行為等適正化重点地区」について教えてください。**

通勤、通学、観光や買い物等の目的で多くの方が往来する駅周辺や観光地等では、客引き行為等による問題が生じやすい状況にあります。特にキタ地区やミナミ地区では、人の通行量が非常に多く、客引き行為等に対する苦情が多数寄せられている道路等が存在しています。

また、同所においては、商店会や地域住民の方々が中心となったパトロールや、警備員の配置・増強、ビルオーナー対策、広報啓発活動等、客引き問題に対して積極的に継続した取組が行われています。

本条例では、これまで認められてきた営業活動について、一定の規制を設けることから、行政だけの取組ではなく、客引き問題を抱える地区で営業を行う方々の意識改善や自制のための啓発活動等、そういった地元の自浄活動と一体となった「市民協働」による重点的な取組が必要不可欠です。

そこで、同地区においてこれまで活発な自浄活動を展開してきた団体の意見や要望に基づき、地元の方々が参加する検討会や現場調査を重ね、市民協働により取組を推進するための重点地区を指定することとしました。

#### 5 「客引き行為等禁止区域」について教えてください。

「客引き行為等適正化重点地区」の中で、人通りが多い商店街や観光地等、特に、誰もが安心して通行し、利用することができる快適な環境を確保する必要があると認められる場所等については、原則として一切の客引き行為等を禁止し、実効性の観点から命令に違反した場合には罰則を適用する「客引き行為等禁止区域」として指定します。

禁止区域は、特に客引き行為等の問題が深刻な道路（商店街通等）の一定区域として指定します。

例えば、キタ地区やミナミ地区の商店街や戎橋上のように、人の通行量が極めて多く、迷惑の有無を問わず、客引き行為等を行う者の存在自体が通行の妨げとなるような場所は、苦情が多数寄せられており、現に深刻な問題が発生しています。指定に当たっては、重点地区の指定と合わせて、実際に同所で営業を行う商店会等の方々の意見も伺いながら、地元の関係者等と協議を重ねた上で指定することとします。

#### 6 客引き行為等禁止区域に指定される「道路」について教えてください。

客引き行為等禁止区域の対象となる道路は、「道路法（昭和27年法律第180号）第2条第1項に規定する道路その他の道路」（条例第9条第1項）です。

道路法上の道路とは、高速自動車国道、一般国道、都道府県道、市町村道であり、トンネル、橋、渡船施設、道路用エレベーター等道路と一体となってその効用を全うする施設等道路に附属して設けられているものを含みます。

また、「その他の道路」とは、「一般交通の用に供するその他の場所」（道路交通法第2条第1項）と同じく、一般に公開され、現実に多数の車や人が通行している場所（道路）を言います。例えば、ミナミ地区の「とんぼりリバーウォーク」がこれに当たります。

このほかにも、建築基準法（第59条の2）に基づく総合設計制度による公開空地（歩行者が日常自由に通行できる、広く一般に開放された空地に限る。）や地区計画に基づく多目的歩行者空地といった私有地であっても、これらは一般に開放され、誰もが自由に通行できるように設けられている趣旨から、「その他の道路」として含まれますので、現在指定されている禁止区域の道路に接している公開空地や多目的歩行者空地、隅切り部分は禁止区域に含まれています。

また、禁止区域に指定した道路が、今後、法令その他の計画に基づき幅員が拡張若しくは縮小される場合、又は禁止区域に指定した道路に接して公開空地や多目的歩行者空地が設置される場合が考えられますが、その場合は、幅員が拡張若しくは縮小した道路、当該公開空地や多目的歩行者空地は禁止区域に指定されたものとみなします。

**7 重点地区や禁止区域の指定期間はいつまでですか。**

指定の期限は設けていません。第一にキタ地区とミナミ地区を指定しましたが、前記4、5の内容に沿って、必要に応じて拡充する場合があります。

**8 警察とはどのように連携しているのですか。**

本条例の運用に当たっては、対象とする客引き行為等について業種を限定していない関係から、風俗営業にかかるものや執拗な客引きなど、他の法令ですでに規制されている行為も含まれ、警察との連携は必要不可欠です。

この種の違法行為にあっては、すでにより重い罰則が科せられていることから、発見した場合は警察に対して必要な情報を提供するなどしています。

一方、全般的な客引き行為等の苦情などの情報は、警察に寄せられることも多く、相互の情報共有など、より一層の連携強化に努めます。

**9 客引き行為を「させた者」とはどのような者のことですか。**

客引きを行った者の属する店舗や客引き専門業者、客引き専門業者に委託した店舗等がこれに当たります。

店舗や客引き専門業者に、本条例に違反する客引き行為等をさせるつもりはなかった（故意性はなかった）としても、客引き行為を「した者」が本条例に違反して客引き行為を行った場合には、過失（落ち度）があったということで、本条例による指導、勧告等の対象としております。

**10 客引き行為を「させた者」をどのように特定するのでしょうか。**

客引き行為を「した者」は、店舗や客引き専門業者から依頼もしくは指示を受け客引き行為を行っているため、法的な公平性の観点から、店舗や客引き専門業者に対しても指導、勧告等を行う必要があると考えております。

そのため、客引き行為を「した者」への指導、勧告等の際に、依頼もしくは指示を行

った店舗や客引き専門業者についても確認を行い、確認内容に基づいて、店舗や客引き専門業者への指導、勧告等も行います。

その場合、店舗や客引き専門業者の事務所に直接立ち入って、書類その他の物件を調査するとともに、必要に応じて、関係者の方々に質問を行い、店舗や客引き専門業者が実在するか、客引き行為を「した者」と店舗や客引き専門業者との間の契約関係が存在するか、客引き行為により実際に店舗に案内されているかなどの確認を行います。

それらの確認を行い次第、店舗や客引き専門業者に対しても、客引き行為を「させた者」として、指導、勧告等を行います。

11 勤めている店側から条例に違反する客引きをするように言われた場合、どのようにすればいいですか。

本条例では、「した者」と「させた者」が違反となりますので、断ってください。

また、断ったにもかかわらず客引きを強要する場合は、個別に店側に指導する必要がありますので、本市への情報提供をお願いします。

12 いわゆる「カットモデル」の声かけは客引き行為に当たりますか。

当たります。

「カットモデル」は、美容師の方がその技術向上のために無料又は必要最低限の材料費程度（1,000円～2,000円）の代金でヘアカットなどを行うものや、実際にヘアサロンのモデル等となるものとして、最近、一般的に利用されている言葉です。

本条例では、通行する人に対して、営業やスカウト行為で声をかけ、これに対して不安感や不快感を覚えるといった問題が生じていたことから、これらの行為について業種を限定せず規制しています。カットモデルになるよう声をかける行為は、無料であっても、「役務」自体が有償無償を問いませんので、「役務に従事するよう積極的に誘い」（「勧誘（スカウト）」）に該当します。また、必要最低限の材料費のみの受領で、利益はないとしても、相手方としては1,000円程度の代金を支払っている以上、相手方からすれば「1,000円で髪を切った」ものと同じであり、今後の顧客とするための営業行為の一環でもあることから、「営業の客となるよう積極的に誘い」（「客引き」）にも該当します。

カットモデルについては、格安でヘアカットなどができることから、了承が得られた方にとっては問題がなくても、不必要な方にとっては、声かけ自体が迷惑行為であり、これに対する苦情も寄せられています。

本条例の趣旨をご理解いただきますようお願いいたします。

**13 路上で通行人に観劇等のチケットを勧めるのは客引き行為に当たりますか。**

不特定の通行人の中から、特定の通行人に対して近寄り、チケットの購入を勧める行為は、「営業の客となるように積極的に誘い、勧める行為」であり、「客引き行為」に当たります。客引き行為等禁止区域では、業種を限定せず、原則として一切の客引き行為、勧誘行為、客待ち行為を禁止しており、その趣旨は、禁止区域として指定されるような人の通行量の多い場所においては、行為者の存在自体が通行の妨げ等問題となっているからです。また、これらは居酒屋やカラオケ、ガールズバーといった近年問題となっている客引きとは異なる業種ではありますが、現実に観劇のチケット販売や美容室、エステ店等の他の業種であっても苦情が寄せられており、どのような業種であっても、必要のない方にとっては、接近して声をかけられることについて少なからず不快感を感じています。こういった現状から大阪市では、観光客等多数の方が訪れ、利用される繁華街において、業種や態様を限定せず禁止区域として指定しています。

**14 いわゆる「ナンパ」は客引き行為に当たりますか。**

「ナンパ」や単なる声かけ自体は客引き・勧誘行為には当たりません。

ただし、その行為の目的が最終的に店舗や職業の紹介であれば、当該行為者の日々の活動状況等を総合的に判断して客引き行為等とみなします。こういった行為を行っている者については、客引き行為の適正化を図る上で、他の客引き行為者の迷惑行為を助長するなど、周辺環境に悪影響を及ぼす「悪質な客引き行為等」として対応します。

なお、客引き行為等に該当しないナンパ行為や声かけであっても、しつこく行うなどした場合は他の法令で処罰される場合があります。

**15 複数の飲食店が所在する商業ビルで、その敷地から1メートルの範囲の中でビル内の多数の飲食店が客引きをするため、客引きで混み合っています。人数調整などを行ってほしい。**

ビル内のテナント間での調整をお願いします。

本条例では、自店舗、自敷地からの距離が1メートル（当該土地又は建物の敷地に接している禁止区域の部分の幅員が4メートル未満の場合にあつては、当該幅員の4分の1の距離）までの範囲では、「適用除外」としており、同範囲での客引き行為を許容しているものではありません。これらの範囲で行われる客引き行為は自店舗前等の営業行為の一環として、周辺の環境にも配慮しながら一般常識的な範囲で行っていただく意味から「適用除外」としていますので、ご理解のほどよろしくお願いします。

16 罰則をもっと厳しくし、取締りを強化して欲しい。

本条例に規定する秩序罰としての過料は、地方自治法に定められた、地方公共団体が設けることができる過料の最高額（5万円以下）となっています。

本条例は、これまで認められてきた営業行為について、市内全域においては、拒絶する人に対するもの等の迷惑行為を伴うものを、客引き行為者や事業者の方々の自制を促す意味から、罰則はありませんが禁止することとしました。

また、人の通行量が多い等の特定の繁華街の中でも、商店会や地元の方々の客引き行為に対する自浄活動が活発に行われている地区については、市民協働による取組の盛り上げを図る意味から、「客引き行為等適正化重点地区」として指定し、当該地区の中でも特に人通りの多い商店街等の道路について、営業の自由よりも人の安全通行と安全利用を尊重し、原則として一切の客引き行為等を禁止する「客引き行為等禁止区域」として指定することとしました。禁止区域における条例の実効性を高める意味から、指導、勧告、命令といった段階を踏んだ上で、最終的に罰則規定（過料）を設けることとしています。

しかしながら、本罰則規定は「秩序罰（過料）」であり、警察の取締りによるものではなく、あくまで適正化を図るために市職員の指導等を基として適用するものですので、取締りや過料の徴収を目的としているものではありません。

上記条例の趣旨から、特に重点地区や禁止区域においては、

- 条例の理解による客引き行為者や事業者の自制促進
- 市民等が条例に違反する客引きを利用しないことによる需要減少

のほか、これまで法的根拠がなかったことで、注意指導時に苦慮されてきた商店会や地元の方々が条例違反として注意指導できるようになったことなどにより、客引き問題の改善が期待できます。それでも改善されない者については、巡回中の客引き行為等適正化指導員が直接指導を行うといった市民協働による総合的な取組が必要不可欠です。

禁止区域の中でも条例に違反する迷惑な客引き行為等が横行する区域については、指導員の巡回を重点的に行い、行為者や事業者への指導を行うとともに、地元の商店会や環境浄化活動団体等と連携して、客引き行為等の適正化に向けて取り組んでいきます。

また、前記10に記載の店舗や客引き専門業者への立ち入りにあたって、書類のその他の物件の提出をしなかったり、虚偽の物件を提出した場合の他、立入調査を拒んだり避けた場合、質問に対して虚偽の答弁を行った場合などにも、過料（5万円以下）を科すこととしております。

なお、指導、勧告、命令に従わず客引き行為を繰り返し、最終的に過料処分に至った場合には、同処分の対象となった者（個人、法人問わず）の氏名（名称）、住所（所在地）などの公表を行うこととしております。

繁華街における客引き行為の適正化を図る観点から、様々な方策を用いて、悪質な客引き行為の抑止に努めておりますので、ご理解のほどをお願いします。

17 タクシーの乗車客を待つ「客待ち」は、条例の「客待ち」に当たるのですか。

タクシーで営業をされている方の「客待ち」については、例えば、タクシー乗り場や停車中の車両に接近してくる方に対して「乗られますか、どうぞ」と『確認』をされている程度のもと考えています。本条例上の「客待ち行為」は、客引きや勧誘（スカウト）をするために「待つ」行為を指しており、タクシーで営業されている方において通常想定される『単に利用客が来るのを待つ行為』とは異なります。

本条例の各行為の定義は次のとおりです。

① 客引き行為

不特定の人の中から、特定の人に対して営業の客となるように積極的に誘い、勧める行為

② 勧誘行為

不特定の人の中から、特定の人に対して役務に従事するように積極的に誘い、勧める行為（いわゆる「スカウト行為」）

③ 客待ち行為

上記①②をするために待つ行為

本条例は、禁止区域として指定されるような人通りの多い歓楽街等の道路においては、客引き行為者が、営業競争の激化等から通行人になりふりかわまらず声をかけ、これにより不快感を与え又は通行を妨げる等の問題が生じていたことから、規制の対象となる業種を限定することなく一定のルール（規制）を設けるために制定いたしました。

本ご質問は、上記の『確認』や『単にお客が来るのを待つ行為』を指しているものと理解しておりますが、タクシーの営業においても、上記①に該当するような、不特定の通行人に対して接近し、「タクシーどうですか、乗っていきませんか」等、相手方の乗車の意思の有無にかかわらず声をかける行為は、不必要な方にとっては接近されることにより不快感を覚えたり、通行の妨げとなることから、条例の趣旨に基づき、客引き行為となります。そして、これら客引きを行うために道路上で「待つ行為」を行えば客待ち行為となります。

18 多数の従業員を雇用し、それぞれの従業員が客引き行為を行った場合、「客引き行為等をさせた者」となる雇用者等は、それぞれの従業員が受ける指導、勧告等に従って、指導、勧告等を受けることになるのですか。

いいえ、「客引き行為等をさせる行為」は、雇用者等の個別の従業員に対するものではなく、全従業員の行為を包括して指導、勧告等の対象としています。

例えば、雇用する従業員Aが客引き行為を行い、これについて市職員から指導を受けた場合、「させた者」である雇用者等に対しても指導を行います。そして後日、他の従業員

Bが客引き行為を行い同様に指導を受けた場合、雇用者等には次の段階の勧告を行うこととなります。

「させる行為」を禁止している趣旨は、雇用者等には、全従業員に対して客引き行為等をさせないことは当然ながら、条例に違反する客引き行為等をしないように指導・監督していただくためのものです。

雇用者等につきましては、従業員の方々が営業所外での集客活動を行うに際して、本条例に違反となる客引き行為等を行わないよう、指導・監督をお願いします。

19 禁止区域ではありませんが、飲食店が多数所在するビルの周辺で、そのビルに所在する一部の居酒屋などの飲食店が、ビル前やその周辺で客引きや呼び込みを積極的に行うことから、営業妨害となって客引きや呼び込みを行わないお店のお客が激減してしまいました。禁止区域にするなどの規制はできないでしょうか。

本条例は、営業の自由を尊重しながらも、ミナミやキタの繁華街の中でも戎橋や大型商店街等の市民の皆様だけでなく観光客が多数訪れる場所において、一部の居酒屋等の飲食店を営まれる方々の営業競争が過激化し、客引きのみを生業とする「客引き受託専門業者」の台頭により、雇用された歩合制によるアルバイトの学生等が営業実績を競って、人の通行を妨害し、一部の場所では「通行人より客引き行為者が多い」といった異常現象に発展し、多数で群がるなどの迷惑行為に及んでいたことから、国際観光都市を目指す本市としては、人の安全通行、安全利用を保護するため、府迷惑防止条例（執拗な客引き）や風営適正化法（風俗営業など）で規制されていない程度の客引き行為等（客引き、勧誘、客待ち）も、地域を限定した上で、原則として一切禁止することといたしました。

そして、本来、営業活動として認められている客引き行為等を全面的に規制するに当たっては、関係商店会における警備員の配置・増強、商店会を中心とした環境浄化団体の自浄活動が活発に行われているにも関わらず、一定の規制に踏み切らなければ改善が困難であるといったやむを得ない地域を選定するため、長期にわたって関係する地域住民の皆様や営業者様と慎重に協議を重ねて参りました。

ご質問のとおり、禁止区域に限らず、飲食店等が多数所在するビル（いわゆる「飲食店ビル」）においては、利用客の確保に向けて、特に通行人から目立ちにくい上層階に所在する店舗のビル前等での活発な営業活動が行われているケースもあることは認識しております。しかしながら、本条例の趣旨は、積極的な営業活動に干渉し、営業競争を阻害するというものではなく、あくまで、人の集中する大型繁華街においては、営業の自由よりも人の通行等を優先するため、営業者様にも健全なまちづくりの観点からご理解をいただくこととして一定の規制に踏み切っているものです。

積極的な営業活動を行われるに当たっても、互いに譲り合って近隣店舗や周辺の環境に配慮することは、条例での規制より以前に、これまでどおり社会生活を営む上での当然のマナーであり、関係店舗内での調整やビルオーナー様や管理人様における賃貸借契約上のルール作り等により改善を図っていただきますようお願いいたします。

なお、本条例の禁止区域でなくても、客引き行為等が全て許容されるわけではなく、着衣を掴む、執拗につきまとう・立ちふさがる等の客引き行為や風俗営業にかかる客引き行為、客引き行為者による暴行や傷害はすでに規制されているより重い刑事罰で処罰されることとなります。