

令和4年11月定例会 県土整備委員会
令和4年12月14日（水）
〔委員会の概要 危機管理環境部関係〕

福山委員長

ただいまから、県土整備委員会を開会いたします。（13時03分）

直ちに議事に入ります。

これより、危機管理環境部関係の調査を行います。

この際、危機管理環境部関係の追加提出予定議案について理事者側から説明を願うとともに、報告事項があればこれを受けることにいたします。

【追加提出予定議案】（説明資料（その4））

議案第38号 令和4年度徳島県一般会計補正予算（第10号）

【報告事項】

なし

谷本政策監補

危機管理環境部から11月定例会に提出を予定しております案件につきまして、お手元に配付しております危機管理環境部の県土整備委員会説明資料（その4）により、御説明を申し上げます。

資料の1ページを御覧ください。

一般会計についてでございます。

危機管理環境部における11月補正予算案といたしまして、左から3列目補正額欄の最下段に記載のとおり700万円の補正をお願いしており、補正後の予算額は合計で63億7,076万2,000円となっております。

財源につきましては、財源内訳欄に記載のとおりでございます。

2ページを御覧ください。

課別主要事項説明でございます。

消費者政策課、消費者行政推進費の摘要欄①のア、悪質商法対策等消費生活相談強化事業では、現在、大きな社会的課題となっている靈感商法を含む悪質商法から消費者の安全・安心を守るため、消費生活相談体制の強化を図る経費として700万円の補正をお願いしております。

危機管理環境部関係の提出予定案件の説明につきましては、以上でございます。

御審議のほど、よろしくお願いいたします。

福山委員長

以上で説明は終わりました。

これより質疑に入りますが、質疑につきましては追加提出予定議案に関連する質疑にと

どめたいと思いますので、御協力をよろしくお願いいたします。

また、先ほど開会された議会運営委員会において、追加提出予定議案については、本日の委員会で十分審議の上、明日の本会議においては委員会付託を省略して議決することが決定いたしておりますので、よろしくお願いいたします。

それでは、質疑をどうぞ。

岩丸委員

今回の補正予算については、この定例会の本会議において、我が会派の福山委員長の質問に対して知事が答弁されたことが反映されたものと理解いたしております。そういった中で、私から何点か質問をしたいと思います。

ただいま御説明いただいた中で、靈感商法を含む悪質商法が大きな社会課題となっているとありました。実際、今年の夏以降様々な動きがあり、連日のように報道されてきたところではありますが、まず、この靈感商法を含む悪質商法に対してのこれまでの県や国の取組について御説明を願います。

飯田消費者政策課長

ただいま岩丸委員より、靈感商法をはじめとする悪質商法に対するこれまでの取組についての御質問がございました。

安倍元総理大臣の銃撃事件をきっかけに世界平和統一家庭連合、旧統一教会をめぐる問題に端を発し、靈感商法を含む悪質商法に対する社会的な関心が高まったところでございます。

これを受けまして、国におきましては8月、悪質商法などの不法行為の相談、被害者の救済を目的として、法務省が「旧統一教会」問題関係省庁連絡会議を設置し、合同電話相談窓口を開設、現在は日本司法支援センター法テラスに設置した靈感商法等対応ダイヤルに引き継ぎ、消費者からの様々な相談に集中的に対応しているところでございます。

県におきましても、県消費者情報センターにおいて国と連携した相談対応を行っているところでございます。

一方で、消費者庁におきましては、8月に靈感商法等の悪質商法への対策検討会を設置し、10月に当該検討会から提出されました提言を踏まえて、この後、国におきまして、消費者契約法などの改正、高額寄附等に関する被害の救済を図るための新たな法律、法人等による寄附の不当な勧誘の防止等に関する法律の制定、また、令和4年度第二次補正予算において、地方消費者行政強化交付金の新たな事業メニューとして、悪質商法対策特別枠の創設などの対策強化といった対応を行っています。

今回、国の動きに呼応し、県といたしましても消費者保護の観点から、靈感商法をはじめとする悪質商法から県民の皆様をお守りするべく、消費生活相談体制の強化を図るため、今回の悪質商法対策等消費生活相談強化事業を実施したいと考えてございます。

岩丸委員

今、丁寧に御説明いただきました。靈感商法をはじめとする悪質商法から県民を守ることでありましたが、県内の旧統一教会や靈感商法に関する消費生活相談はどのような

状況になっているのか、答えられる範囲で結構ですので、お聞かせいただけますか。

飯田消費者政策課長

ただいま、県消費者情報センターにおける旧統一教会に関する相談や靈感商法に関する相談の状況といったところの御質問を頂きました。

この旧統一教会をめぐる対応等につきましては、国においても日々状況が変化する中、9月定例会におきましては具体的な相談状況についてお答えを控えておりましたが、現在の状況を踏まえ、御報告させていただきたいと存じます。

県消費者情報センターに寄せられております旧統一教会に関する相談につきましては、平成24年度から令和3年度までの10年間で、件数につきましては3件、相談金額につきましては、相談者の表現によりますと何十万円といった相談が寄せられております。

また、今年度におきましては、昨日時点でございますが、件数につきましては4件、いずれも二十数年前から約50年前の事案に関する相談が7月以降にございました。相談金額につきましては、既支払額合計で1,900万円となっております。

県消費者情報センターにおきましては、情報提供を受け止めた上で、必要に応じて国の合同電話相談窓口や県弁護士会の灵感商法等の被害に関する無料法律相談を御案内したところでございます。

次に、県消費者情報センターへ寄せられた灵感商法等の開運商法に関する相談件数につきましては、ただいま申し上げた旧統一教会に関する相談も含めまして、平成24年度から令和3年度までの10年間で87件、既支払金額で1,365万4,800円。今年度につきましては、昨日時点で10件、既支払額2,091万6,700円となっております。

岩丸委員

本県でも相談が存在することが分かりました。去年までの10年間で3件やったのが、今年度は4件ということで、そういった状況であることが分かったわけではありますが、悪質商法対策等消費生活相談強化事業で具体的にどのようなことを行うのか説明を頂けますか。

飯田消費者政策課長

ただいま、今回の悪質商法対策等消費生活相談強化事業についての御質問を頂きました。

去る11月30日の本会議におきまして、今、岩丸委員もおっしゃったとおり、福山委員長からの御質問に対しまして知事から答弁申し上げたことを踏まえまして、今回、国が新たに創設いたしました悪質商法対策特別枠を活用し、消費生活相談体制の強化を図るものがございます。

具体的な事業内容といたしましては、来年1月から3月を消費生活相談特別対策期間と位置付け、悪質商法対策に係る取組を集中的に展開したいと考えてございます。

事業につきましては、大きく3点ございます。

まず1点目としまして、消費生活相談員等に対する研修会の開催。こちらは悪質商法に対し、的確に対応できる人材を育成するため、県内の消費生活相談員や地域の消費者リーダーたちのまとめ役である消費生活コーディネーターを対象として、悪質商法への対応を

テーマとする研修会を開催したいと考えております。

次に、県消費者情報センターにおける悪質商法に関する相談機能の強化といたしまして、県民が抱える様々な消費者問題の解決に向けた相談対応を行うため、県消費者情報センターにおいて弁護士や心理専門職と連携した、心のケアも含めた消費生活相談を実施してまいりたいと考えております。

加えて3点目は、全世代に向けた消費生活相談窓口の周知といたしまして、悪質商法に関する消費者被害の未然防止や早期発見を図るため、SNSやテレビ、新聞折り込みチラシ、県内情報誌の各種広報媒体を活用し、若年者から高齢者まで全世代に向けて県内の相談窓口や消費者ホットライン、188に関する広報を行い、消費生活相談窓口の利用を促してまいりたいと考えております。

このような取組を通じまして、靈感商法を含む悪質商法に関する県民の関心が高まっている今、市町村や関係機関とも連携しながら、消費生活相談体制の充実強化を図りまして、県民の皆様の暮らしを守る取組を進めてまいりたいと考えております。

岩丸委員

丁寧に御説明いただき、ありがとうございます。新次元の消費者政策を展開する徳島県としては、県民の暮らしを守る消費者政策も大いに進めていただきたいと思いますと考えております。

先週の土曜日には消費者契約法の改正や新たな法律の制定がなされるなど、消費者を守る仕組みが大きく変革しているところでもあり、県民の相談に的確に対応するためには、消費生活相談員などの人材育成が特に大事だと思いますので、しっかりと取り組んでいただきたいと思いますと考えております。

本会議での知事からの答弁にもあったように、徳島から政策提言を行い、獲得した新たな事業メニューでありますので、これをしっかりと活用して、消費生活相談体制を強化し、県民の安全・安心の確保を図っていただくよう要望して、質問を終わりたいと思います。よろしく申し上げます。

扶川委員

私は、今お尋ねしたことの続きをお尋ねしますが、やっと靈感商法、統一教会絡みの相談件数というのが出てきました。前から尋ねられて、答えられなかったことです。それは一歩前進ですが、今回の事業は先ほど御紹介いただいた3点なので、一つ一つお尋ねしたいと思います。

はじめに相談員の研修ですが、消費生活相談員というのは国家資格で、資格試験に合格した人、あるいはこれと同等以上の専門知識と技術を有する人だということだとされています。県消費者相談センターと県内の消費生活センターに相談員というのはどのくらいおいでなんですか。

飯田消費者政策課長

ただいま扶川委員から、消費生活相談員の数についての御質問を頂いております。

消費者庁が現況調査を実施しておりまして、それによりまして令和3年度におきまして

は相談員の数は県が9名、市町村が30名の合計39名となっております。

扶川委員

県のセンターと市町村のセンターの仕事の分担の大まかなイメージを教えてください。

飯田消費者政策課長

ただいま扶川委員から、県と市町村のセンターの役割についてお尋ねがございました。基本的には、それぞれセンターの消費生活相談員が応じるというところは同じでございます。特に県におきましては、例えば市町村のほうで難しい案件が出てきたときに助言をしたりといったような役割も担っているところでございます。

また、それぞれ休みの日もずれてございますので、補完し合いながら消費者相談に応じているといったところでございます。

扶川委員

先ほど県消費者情報センターの靈感商法に関する統一教会絡みの数字を頂きましたが、これは全ての市町村が合同とか単独で設置されている消費生活センターの相談も含むんですか。

飯田消費者政策課長

ただいま扶川委員から、先ほどの数字についての御質問がございました。

先ほど申しあげました数字につきましては、県の消費者情報センターに寄せられた相談の数でございます。

扶川委員

となりますと、市町村のセンターにもっと別に寄せられている可能性があると考えたらいいわけですね。であれば、その実態を把握していただきたいです。

飯田消費者政策課長

ただいま扶川委員から、市町村のセンターの相談についての御質問がございました。

おおよその割合で申しますけれども、県内に寄せられております県、市町村を合わせた消費生活相談のうち県センターに寄せられた割合というのが例年4割程度となっております。そこから見ますと、県が10年間で3件でございますので、市町村のほうにも6割分ぐらいはある可能性はあるかと考えてございます。

扶川委員

分かりました。是非、実態を把握していただきたいと思います。せっかくこうやって数字が出てきたんですから、県内全体でどのくらい相談があるのかということは、また御報告いただければと思います。

相談員の数が十分だとしても、相談員のスキルが低ければ対応できません。ですから当然、今回の研修というのは重要なわけです。私も消費生活相談員というのはどんな試験を

受けているんだろう。国家資格だということなので、過去問題を見てみましたが、結構難しそうです。消費者基本法や消費者安全法、消費者契約法、製造物取引法、特定商取引法、それに加えて、生活保護や生活困窮者自立支援法なんか含めて、ものすごく幅広い問題が出ています。ちょっと驚きました。

さらに今回の統一教会の被害者救済では、先ほど来言われている消費者契約法や国民生活センター法が改正されて、被害者救済の新法である法人等による寄附の不当な勧誘の防止等に関する法律というのも制定されました。

その新法においては、靈感など合理的に実証することが困難な、特別な能力があると信じさせて個人に不安をあおるような行為というのが寄附の勧誘に関する禁止行為とされます。

消費者契約法では既に、過去に当該消費者に対して、靈感その他の合理的に実証することが困難な特別な能力による知見として、そのままでは当該消費者に重大な不利益を与える事態が生ずる旨を示して、その不安をあおり、当該消費者契約を締結することにより、確実にその重大な不利益を回避することができる旨を告げるという場合に該当すれば、消費者はその契約を取り消すことができるということになっていて、それが従前は5年だったのが10年遡れるというふうに改正されたわけです。

今回、靈感商法による物品販売だけじゃなくて、寄附に関しても被害者の救済なり、取締りができるようになったという理解でよろしいですね。

飯田消費者政策課長

ただいま、扶川委員から御質問がございました。

委員がおっしゃるとおり、今回の法律につきましては、寄附を規制するといった法律となってございまして、法人等による寄附の不当な勧誘の防止等に関する法律ということになってございます。

従来から消費者契約法の中でも靈感商法に関する規制はございましたけれども、この分につきまして、消費者庁が設置しております検討会の中で寄附等に対応することが難しいケースがあるということが明らかになったところを踏まえまして、今回の法律につながったと認識しております。

扶川委員

その靈感その他の合理的に実証することが困難な、特別な能力があるんだということを言っただけで、あなたの将来不安ですよ、だから、これを買いなさい、寄附しなさいというのが禁止されるわけです。しかし、この消費者契約法というのは前からあるので、不当な勧誘の仕方に該当するという事で相談があったり、あるいは、相談件数というのは先ほどありましたけれど、実際に取消しがあつた件数というものは把握されていますか。

飯田消費者政策課長

ただいま扶川委員から、消費者契約法に基づく取消しの件数についての御質問がございました。

消費者契約法におきまして、靈感等による知見を用いた告知により締結をさせられた契

約、いわゆる靈感商法による契約には、委員がおっしゃるとおり、取消権が認められているところがございます。

この靈感商法に関しまして、消費者契約法に基づき取り消した件数でございますが、一般の消費者庁が主催した靈感商法等の悪質商法への対策検討会におきまして、消費者庁のほうから、行政への報告義務もなく、行政で網羅的に把握することはまず困難であること、そして、その上で全ての裁判が登録されているわけではないけれども、裁判例検索サービスにより確認したところ、取消権が行使された裁判例は確認できなかったことが報告されたところがございます。こうした状況から、本県における取消権が行使された事例につきましても確認できるものはございません。

扶川委員

私は、そこが今後の研修のポイントだと思うんです。法律が実効性を持つためには、前の消費者契約法では取消権、契約の取消し、今回の寄附については、寄附を戻してもらおう。そういうことが実際にできなければ意味がないわけです。だから、この消費者契約法でも、今回の新法でも書かれている合理的に実証することが困難な特別な能力があるんだということを人に信じさせて、それを理由に物やお金を寄附させたり、買わせたりするというのを実効性のある形で取り締まっていかなくちゃいけない。

だから、今回の消費生活相談員に対する研修会でも適切な相談対応ができなければ、せっかくの法改正の意味がなくなると思います。このあたりはどのようにお考えですか。

飯田消費者政策課長

ただいま扶川委員から、この法律の実効性のお話、そして、研修についても御質問いただいたところがございます。

旧統一教会をめぐる問題に端を発した靈感商法を含む悪質商法に対する社会的な関心が改めて高まっている中、対策検討会でその取消件数についても状況が明らかになったところがございます。

こうした状況を踏まえまして、今申し上げた検討会において、消費者を守るための法制度について議論をされた結果といたしまして、今回の消費者契約法の改正及び法人等による寄附の不当な勧誘の防止等に関する法律の制定がなされたところがございます。

消費者契約法の改正につきましては、取消権の法律適用の対象範囲を拡大するというところで、先ほど委員からもお話がありましたように、契約から5年となっていたものが10年に延長、そして、被害に気づいてから1年だったものが3年に延長されております。

また、その中身につきましても、本人に加えて親族を対象に加えておりますし、既に抱えている不安というのでも対象に加えました。

また、将来だけではなくて、既に起きている不利益を回避するために結んだ契約も含めるというふうに範囲の拡大がなされたところがございます。

さらに、新法につきましては、今もお話しさせていただいております寄附に関する規制をしたといったところがございます。なおかつ、この新法を実効性のあるものとするために、2年で法律を見直す規定が定められたことをはじめといたしまして、現在、逐条解説の作成でありますとか、また、河野大臣によりますと、今後裁判などでの運用状況を把握

して改善につなげるための有識者などによる検討会を設置する考えが示されているところでございます。

県といたしましては、まずはこの法律を県民の皆さんのところでお使いいただけるような形になるように、今回の事業を活用しながら相談体制をしっかりと強化いたします。なおかつ、国におけます対応状況については、しっかりと注視しながら、より適切な消費生活相談を実施することによりまして、県民の皆様の安全・安心の確保を図ってまいりたいと考えております。

扶川委員

分かりました。実効性のある運用がされるように、是非取り組んでいただきたいと思えます。

加えて、前の消費者・環境対策特別委員会で申し上げましたけれど、いわゆるマインドコントロールというのは靈感商法だけじゃなくて、マルチも含めた悪質商法全般に共通する手法だと思います。そこで、このマインドコントロールに掛からないようにするために物事を合理的な思考能力を持って、立証をちゃんと自分なりにして、信じる、信じないを決めていくという能力の醸成というのが、消費者教育でも、学校教育でも非常に大事だと思います。これは国の指示を待たんでもできることだと思います。県としては、この点、どのように進めていかれるのか、改めてお尋ねをしたいと思います。

飯田消費者政策課長

ただいま扶川委員から、消費者教育について御照会がございました。

消費者・環境特別委員会でも御議論させていただいたところでございますが、今般、消費者庁のほうで新たな教材を作成するとされております。この新たな教材につきましましては、先ほどから申し上げております消費者庁における対策検討会の報告書の中で、消費者教育の中で消費者被害をどう避けるのか、どう救済されるのか、どこに相談できるのかといったことを教えることが重要といった提言がなされたところでございます。

これを受けまして、現在、消費者庁では消費者教育の強化が急務であるとして、消費者被害防止のために消費者が自身を知り、批判的に物事を見極める、いわば消費者力を高めることが重要であり、個別のトラブルの手口や対処法について知ることに加え、それらをシミュレーションしておくことが効果的といった認識の下、幅広い世代に対応した消費生活に関する基本的な知識や批判的思考力などの消費者力を身に付けるための新たな教材を開発するといったしております。

現在、消費者庁に設置しております消費者教育推進会議に消費者力育成強化ワーキングチームも立ち上げまして、検討を行うこととなったところでございます。消費者庁から公表されているものでは、16日の金曜日に第1回のワーキングチームを開催して、検討を開始するといったスピード感で臨まれております。

県といたしましては、専門的知見に基づくこうした教材を積極的に活用いたしまして、消費者教育を推進してまいりたいと考えてございます。

扶川委員

分かりました。あと、相談機能の強化ということで、弁護士や心理専門職との連携ということが報告されました。もう少し具体的に説明してください。

飯田消費者政策課長

ただいま扶川委員から、相談機能の強化についてもう少し詳しくとの御質問がございました。

相談機能の強化につきましては、県の消費者情報センターのほうで弁護士と心理専門職と連携した心のケアも含めた消費生活相談を実施すると申し上げました。

悪質商法につきましては、トラブルの内容が複雑で法的判断が必要となるものも多く、さらに靈感商法については、委員からもお話があったマインドコントロール下での契約など、心理面での助言が必要となるケースも考えられるところでございます。

こうした事案に適切に対応するために、県消費者情報センターの通常の相談窓口で受けた相談のうち、例えば弁護士でありますとか心理専門職によるアドバイスが必要と思われるケースにつきましては、専門家による無料相談を実施したいと考えております。

扶川委員

マインドコントロールも含めて、専門家の力を借りて妙な縛りを解いていくことは非常に大事なことだと思います。後で出てくる相談窓口を周知するということにも関わって行くと思うんです。

宣伝物で周知するということは大事なんですけども、相談に行ったおかげで問題が解決したという実績が口コミで広がるのは一番強力だと思います。私の無料生活相談所もほとんど口コミでやってきておりますが、靈感商法やマルチ商法等、なかなか解決に至らない複雑な問題、今おっしゃったような問題について、相談から解決までの流れというのをしっかりと実績として作っていくことが、相談窓口を信頼してやってくる人たちにとって一番大事な情報発信だろうと思います。

ホームページに相談件数とか、被害の実例、作業の手口、詐欺に遭わない心構えなんか掲載されています。今申し上げたように、特定がされないような工夫は必要だと思いますけれど、実際に解決に至った事例、なるほど、こんなふうに解決してくれるんだということが分かる、イメージが持てるような広報を消費者情報センターのホームページでもやっていただきたいと思います。そのあたりについてはどのようにお考えか教えてください。

飯田消費者政策課長

ただいま扶川委員から、相談窓口の周知に関する御質問を頂きました。

4月に委員にも消費者情報センターにお越しいただきまして、相談員の実際の対応状況なんかもお聞きいただいたかと存じます。今、県の消費者情報センターをはじめとして、県内の消費生活センターでは、相談員の皆さんがいろんな工夫をしながら相談者に寄り添った対応を行っているところでございます。

また、ホームページにおきましては、今、委員に御覧いただいたような内容を提供しているところでございます。解決法をとということでございますけれども、ここの部分につきましては、どこまで提供できるのかといったこともございます。そのあたりを十分踏まえ

ながら、必要な情報提供をしっかりと行ってまいりたいと考えております。

扶川委員

法律の事例で、国が実際にお金を返す、消費者契約を解消するところまでいった例があるかどうかということネットを調べたぐらいです。追っ掛けられていないんです。各県の消費者情報センターが相談を受けた方のその後の状況をちゃんと把握すれば、そんなことはなかったと思います。

だから、これで実際にお金が戻ってくるということ、戻る場合もあるということを実感として分かってと思えば、しまいがつくところまでこんな事例があるということ整理して公表してあげる、データとしても把握しておくということが重要だと私は思います。その点を改めてお願いをしておきたいと思えます。

余り時間がないので県土整備部のほうへ残しておきたいんですが、言葉だけちょっと教えてください。

消費者への助言、自主交渉とか、他機関紹介とか、あっせんによる解決とかありますけれど、解説をお願いします。

飯田消費者政策課長

言葉の定義についての御質問だったかと思えます。

間違いがあってははいけませんので、ここのところは後ほど正確にお伝えしたいと思えます。

扶川委員

どのように具体的に解決されているかということ数字だけでは読み取れないので、その数字に付記されている言葉を正確に知りたかったわけです。これはまた別に説明していただけるということなので結構です。

何はともあれ、今回の法律を受けて、悪質商法、靈感商法なんかに引っ掛からないような予防と実際に掛かったときの対応をしっかりとやっていただきたいということをお願いして、一旦終わります。

福山委員長

ほかに質疑はありませんか。

（「なし」と言う者あり）

それでは、これをもって質疑を終わります。

以上で、危機管理環境部関係の調査を終わります。

議事の都合により休憩いたします。（13時37分）