

◇この議事速報（未定稿）は、正規の会議録が発行されるまでの間、審議の参考に供するための未定稿版で、一般への公開用ではありません。

◇後刻速記録を調査して処置することとされた発言、理事会で協議することとされた発言等は、原発言のまま掲載しています。

◇今後、訂正、削除が行われる場合がありますので、審議の際の引用に当たっては正規の会議録と受け取られることのないようお願いいたします。

○永岡委員長 次に、尾辻かな子君。

○尾辻委員 立憲民主党の尾辻かな子です。

今日は、大臣所信に対しての質疑ということで、どうぞよろしくお願いを申し上げます。

まず最初に、冒頭、大臣からも発言がございました参照条文、提出法案についての参照条文のところにミスがあったということでありまして、これは、消費者庁に限らず、今、様々な省庁で、法令のミス、そして参照条文のミスが見つかっております。

法律というものの、そしてそれに連なるものは国民生活に密接にそのままつながるものでありますから、こういったミスをなくすということ、そして、本当はあってはならないというふうにご考へております。

そこで、今回のミスを踏まえて、いかにこの再発を防止していくのかということについて、まずは大臣にお聞きをしたいと思います。

○井上国務大臣 おっしゃるのように、こういった

ミスはあってはならないということで、今回の機会に、原因の究明とそして再発防止、しっかりとやっていかなければいけないと思っております。

消費者庁におきまして、法案の立案の際に、消費者庁内の担当課、これは取引対策課、これと総務課の職員が確認を行いました。もともと、立案の作業を担っていた職員が確認も行ったため、十分に確認ができていなかった、こういった原因だったろうということをお聞いております。

その上で、政府全体としても、今、法案誤り等再発防止プロジェクトチームにおいて再発防止策等を検討しております。

消費者庁としても、今後の法案の立案に当たっては、担当課、総務課によるチェックのみならず、法案の立案に直接携わらない者によるチェックチームを別に設けて、消費者庁内で十分なチェック体制を構築することといたしました。これによって複層的な確認体制を確立して、再発防止に万全を期してまいります。

○尾辻委員 私も実は一時期、校正の仕事をしておりました。ですので、ミスをなくすというのをいかにやっていくのかというのは私も仕事上ですとやっておりまして、本当に神経をすり減らす仕事でしたけれども。

基本的に、人間はミスをします。そして、人の目は必ず飛ぶんですね。というように、そういう前提を基に、どうやってミスを最小限にするのかという工夫が大事であろうかというふうに思います。もちろん、必要な人がいれば人を増やす、ICT化でいけるところはICT化するなども必要

かと思えます。一番大事なものは、実は、ミスの経験を共有することなんです。

人は、自分が一度ミスをしたことというのはやはり忘れられないこと。それを、個人的な経験だけではなくて、きちっと担当者、そしてこの仕事をやる皆さんが共有すること、このことがミスの再発防止につながるかと思っております。そういった、今までどこでどういうミスが起こっていたのか、どこにミスが起こりやすいのかということについても、チェックチームをつくられるということですので、共有をしていただくようお願いをしておきたいと思っております。

今日は大きく二つの質問をしたと思っております。今日は大きく二つの質問をしたと思っております。今日は大きく二つの質問をしたと思っております。

今日のは大きく二つの質問をしたと思っております。今日は大きく二つの質問をしたと思っております。今日は大きく二つの質問をしたと思っております。

今日は大きく二つの質問をしたと思っております。今日は大きく二つの質問をしたと思っております。今日は大きく二つの質問をしたと思っております。

今日は大きく二つの質問をしたと思っております。今日は大きく二つの質問をしたと思っております。今日は大きく二つの質問をしたと思っております。

れています。これに対しては、私の元にも懸念、反対の声が、私は今、消費者委員会にいて四年目を迎えるんですけども、ここまで声が聞こえるのは初めてというぐらい、私の元に、これは危ないという声がたくさん聞こえてきています。

まず、消費者庁にもその声は届いているかと思えます。消費者庁に、この契約書のデジタル化についての反対の声、何団体ぐらいから届いているのかということについてお答えください。

○片桐政府参考人 お答え申し上げます。

契約書面等の電子化については、消費者の承諾を得た場合に限り、契約書面等の記載事項の電磁的方法による提供、例えば電子メールでの提供を可能とするものでございます。

法改正につきましては様々な場面で意見をいただいているところでありますが、契約書面等の電子化について、消費者庁に対して書面で意見を提出した経済団体以外の団体の数は七十六でございます。これらは、当該論点について懸念を示す内容のものでございました。

ただし、その内容は様々でございます。一般論として契約書面等の電子化の必要性が高まっていることは認めつつ、消費者利益の保護の観点から慎重に検討すべきとする意見や、法改正全体には賛成の態度でありつつ、契約書面等のデジタル化については慎重に検討することを求める意見もあったところでございます。

他方で、一般社団法人日本経済団体連合会や公益社団法人日本訪問販売協会からは賛成の御意見を

をいただいております。

いずれにいたしましても、消費者庁としては、消費者団体などの御意見も十分に踏まえながら、決して消費者にとって不利益になることがないように、政令、省令、通達などの策定過程におきまして詳細な制度設計を慎重に行い、消費者の利便性の向上や消費者保護の観点から万全を期すことといたしております。

○尾辻委員 今、非常に分かりやすい御答弁だったと思うんですね。消費者団体は七十六団体が懸念や反対を示し、賛成は、事業者側がこれはいのことだ、やってほしいと言っているという、立場によって全く賛成、反対が分かれた状況にあります。

消費者庁は何のためにあるのか、消費者担当大臣は誰のために仕事をするのか、これが今回問われていると思うんですね。大臣、これだけ今、懸念、反対の声がある中で、この経済団体や訪問販売をする団体が求めているデジタル化を進めることが本場に消費者庁のすることなのか、消費者の利益になることなのか、大臣のお答えを聞きたいと思えます。

○井上国務大臣 契約書面等の書面交付義務、消費者にとって重要な制度でありますけれども、社会や経済のデジタル化を踏まえて、書面ではなく電子メールなどにより必要な情報を受け取りたい、そういった消費者のニーズにも応える必要があると考えています。

また、事業者団体だけではなく、例えば消費者委員会からも、デジタル化のような社会的な要

請に迅速に対応することは重要であり、かつデジタル化によって消費者の利便性の向上を図るとともに、更なる消費者の保護につながることも重要である旨の建議もいただいております。

○尾辻委員 大臣、本当に消費者の立場に立って消費者行政、そして法改正なのかということについて、もう一度お答えください。

○井上国務大臣 これは御承知のように、原則的には書面交付ということでありまして、消費者の承諾があった場合に限り例外的にデジタルを認めるということですから、そういう意味では、消費者のニーズに合った制度だというふうに考えております。

○尾辻委員 これが消費者のニーズに合ったものだとおっしゃっておられます。私は、消費者のニーズよりも消費者が受ける被害の方がこれは多くなると思っておりますので、本当にこれがニーズなのかどうかを含めて、更にまた今後聞いていきたいと思えます。

今回のこの法改正の中でもう一つ皆さんが懸念されているのが、実は、クーリングオフの電子化の部分なんです。ここが実はちょっと消費者にとっては不利な改正になるんじゃないかということが懸念されていまして、今回の九条二項というところで、クーリングオフのところ、書面と、二の方では、記録媒体に記録された電磁化記録、当該記録媒体を発送したときにクーリングオフができるということになっているわけです。

まず、ちよつと確認なんですけれども、今回の九条二項はメールによる規定があるのかなのか。

つまり、記録媒体に記録された電磁的記録というのは、私が聞いたところ、USBを送るとかCD-Rを送送するというところで、メールではないということなんです。メールではないということによってよろしいでしょうか。まず、ここだけ。

○片桐政府参考人 今般の特定商取引法の改正案におきましては、従来の書面に加えて、電子メールを含む電磁的記録によるクーリングオフも可能としているところでございます。

○尾辻委員 ということは、これも、いわゆる発信主義によって電子メールでのクーリングオフも成り立つということなのかということ。つまり、悪徳業者であれば、このメールアドレスに送ってくださーいといながら、そのメールアドレスが有効でない、そういうところに消費者がクーリングオフのメールを送ったときに、送ったということでもってクーリングオフになるのかどうか。これはいかがでしょうか。

○片桐政府参考人 お答え申し上げます。

電子メールの送信によってクーリングオフを行った場合でございますけれども、基本的には、発信すればすぐに到達して効力を生じることになります。

消費者が送付した電子メールが確実に届くように、事業者が指定するメールアドレスに送付すれば確実に受信できるような体制を整える必要があることを通達で明らかにすることを予定しております。

なお、仮にその電子メールが不到達であったと

しても、消費者のクーリングオフの行使が明確であれば、その効力は発生し得るというふうに考えられます。

○尾辻委員 確認いたします。ということは、メールについても、たとえ相手が、だから有効でないメールアドレスだった、そこに送ったときに、ただ、発信はちゃんとしているわけですから、クーリングオフは成り立つ、これでよろしいですね。

○片桐政府参考人 お答え申し上げます。はい、仮に電子メールがいろいろな事情で不到達であったとしても、消費者のクーリングオフの行使が明確であれば、その効力は発生し得るといふふうに考えられるということでございます。

○尾辻委員 発信主義だということを確認いたしました。また、法案に入りましたら、様々な論点聞いてまいりたいと思います。

次に、地方消費者行政についてもお聞きをしていきたいと思っております。

私は、毎国会ごとに実はこの地方消費者行政について聞いております。というのも、やはり、消費者庁が幾ら旗を振っても、現場の消費生活相談員であったり消費生活相談をする自治体、ここがちゃんとできていないと消費者問題は解決しないわけなんです。

ところが、ずっと推進交付金を削減したりしたこと、相談現場はどんどん縮小しているということ、地方消費者行政、大臣、今もう衰退の本当に一途なんです。これをやはり今変えていかなければいけないと思っております。

まずは、消費生活相談員が、もう今募集しても

来ない、さつき畑野委員もおっしゃりましたけれども、もう本当に、今の、全国消費者団体連絡会の二〇二〇年の調査結果では、四十七都道府県のうち、三十道府県が募集しても応募がない、定員割れを起こしているのが都道府県の相談員で七、未資格者がいるというのも九県、予算不足で研修に参加できなかった、こういうような状況になっております。

国の方も消費生活相談員養成講座などをされておりまして。まず、前回、昨年度は八百人受講されたという、この資格試験の受験者なんですけれども、資格者養成講座、八百人やっていますけれども、そのうち、資格試験を受験した人、そして合格した人は一体何人ぐらいだったのかということについて、お聞かせください。

○片岡政府参考人 お答え申し上げます。

令和二年度に消費者庁が実施をいたしました消費生活相談員担い手確保事業の受講者八百二十一人への事後アンケートによれば、回答のあった四百五十人のうち、国民生活センターが実施する試験は、受験者数が三百二十四人、そして合格者数が百十五人、日本産業協会が実施する試験は、受験者数が三十人で合格者数が十三人というふうになってございます。

○尾辻委員 これは、八百二十一人いらっしやうたのに、全員の調査になっていないんですね。なので、四百五十人のアンケートで、残りの三百五十人余りがどうなっているか分からない。こうして国がわざわざ養成講座をしてやっているのであれば、しっかりと動向把握とか、例えば今回は

受験しなかったけれども来年は受験するとか、そういう把握が必要かと思えます。いかがでしょうか。

○片岡政府参考人 お答え申し上げます。

令和二年度の担い手確保事業につきましては、初めて国が直轄で行った事業でございますので、今後、委員御指摘の点も踏まえて、しっかりと把握に努めてまいりたいというふうに思います。

○尾辻委員 あわせて、実は都道府県も独自で養成講座をされたりしています、やはり相談員さんが少ないということで。こういった都道府県の養成講座の状況についても、やはり消費者庁として把握する必要があるかと思えます。いかがでしょうか。

○片岡政府参考人 お答え申し上げます。

地方公共団体が独自に実施してございます消費生活相談員の養成講座につきましては、現状、網羅的に実は把握しているものではないかもしれませんが、消費者庁と地方公共団体の消費者行政担当部局が定期的に意見交換を行っております消費者行政ブロック会議などの機会を通じて、情報共有をいただいているところでございます。

それぞれ担い手の確保のために取り組んでいただいているというふうに承知をしております、引き続き消費者庁としても全容の把握に努めていきたいというふうに思います。

○尾辻委員 そうですね、各地、頑張っておられるところもありますので、そういったこともしっかりと把握するようにお願いをしたいと思います。そもそも、何で相談員が少なくなってしまうの

かというような根本はやはり処遇問題だというふうに思っています。例えば、典型的に今現れている例として栃木県があるんですが、栃木県は、九人いた相談員さんが五人になった、それで、土曜の相談を取りやめて、受付時間を十六時までにしたというような状態であったり、五十代、六十代が八割を占めるということになっています。

やはり会計年度任用職員では無理なんじゃないか、ちゃんと専門職としての処遇に変えなければいけない、国庫負担金化も必要かと思えます。

ちよつと時間が来ましたので、これは要望、指摘にとどめておきたいと思えます。次のときにまた議論したいと思いますが、しっかりと地方消費者行政が成り立たないと消費者庁はできないというところで、地方消費者行政をしっかりサポートしていただきますように強くお願いを申し上げます。以上で終わります。