

令和6年7月1日

◆亀井たかつぐ委員

では、よろしくお願いいたします。

私から、まずは、踏切道における安全対策について何点かお聞きしていきたいと思います。

本定例会の代表質問でも、私から、踏切における視覚障がい者の事故防止について質問をさせていただいて、これに対して知事からは、整備が必要な29か所の踏切について、まずは踏切の手前の点字ブロックの設置を令和4年度までに完了したという報告とともに、これからは、国のガイドラインに基づいて、踏切の中、中の点字ブロックを設置するという答弁で、バリアフリー法でなおかつ指定されている3か所については今年度中にやると。残る26か所に関しては、令和7年度までには完了するように鋭意努力していきますという話でした。

ですので、踏切道の安全対策、それも視覚障害者の安全対策を中心にちょっとお聞きしたいと思っています。

まず、今、私申し上げたように、令和4年度までに、踏切までの、踏切に行くその手前までの点字ブロックを終了して、今回はガイドラインを改定したんですけれども、それに基づいて、今回29か所に関しては、踏切の中の点字ブロックを、今年から令和7年まででやりますよというふうな答弁だったんですが、タイムラグが生じちゃったのは何でなんでしたっけ。

◎道路管理課長

国では、令和4年4月の踏切事故を受けまして、同年6月にガイドラインを改定し、踏切手前への点字ブロックの設置を位置づけましたが、踏切内の点字ブロックの設置につきましては、設置が望ましいと位置づけていたものの、具体的な設置方法が定まっていませんでした。このため、国は令和4年6月のガイドラインの改定の後、視覚障害者団体、学識経験者、鉄道事業者とワーキンググループを設置し、実証実験も行いながら調整を重ね、踏切内の点字ブロックの標準的な設置方法を定め、今年の1月に再びガイドラインを改定し、踏切内にも点字ブロックを設置することと位置づけたと伺っております。

◆亀井たかつぐ委員

ガイドライン、望ましいというところから、それを標準にするよという標準化の話があって、標準的な設置方法ということも言われているみたいなんですね。標準的な設置方法って簡単に言うとどんな感じなんですか。

◎道路管理課長

点字ブロックには、いわゆる点の止まれという表示の点字、それから誘導、方向を示す線の点字、2種類あるんですが、この踏切の中におきましては、標準的な方法として、点の帯の周りに点を囲うように線をつけた、そういう方向が望ましいということで、視覚障害者等のワーキンググループの中で標準的な

設置方法が決まったというふうに伺っております。

◆亀井たかつぐ委員

次に、まず3か所先にやるんですけれども、それはバリアフリー法で指定されたというか、ガイドライン改定したものなんですけれども、バリアフリー法で指定された道路というのは、具体的にどういうところなんですか。

◎道路管理課長

バリアフリー法で指定された道路でございますが、このバリアフリー法、正式名称を高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律と申しまして、この法律に基づきまして、駅や官公庁施設、福祉施設など、多くの高齢者や障害者等が通行する主要な道路、この中で国が指定した道路となります。

◆亀井たかつぐ委員

分かりました。その道路というか踏切が3か所ある。具体的にこの3か所ってどこでしたか。

◎道路管理課長

3か所でございますが、1か所目が、伊勢原市の県道61号で、小田急をまたぐ踏切となります、小田急と交差する踏切です。2か所目は、松田町にある県道711号（小田原松田）で、こちらも新松田の横にあります小田急線と交差する踏切です。3か所目は、横須賀市の県道25号（横須賀停車場）でございます、こちらは横須賀駅のすぐ脇にあるんですが、横須賀線と交差する、こちら、歩行者だけが通れる踏切になっております。

◆亀井たかつぐ委員

次に、鉄道会社から踏切内の工事の許可を得るために、具体的な調整が必要なんですけれども、どのような調整とか作業が必要でしたか。

◎道路管理課長

鉄道会社から踏切内の工事の許可を得るに当たっては、まず、工事の内容や施工方法に加え、レールなどの鉄道施設を工事で破損させないための安全対策や、終電から始発までの僅かな時間で工事が完了するよう、日々ごとに綿密なタイムスケジュールなどを計画書として定め、事前に鉄道会社の審査を受ける必要がございます。

また、実際の工事に当たっても、鉄道会社の監督員を配置する必要などもございます。

さらに、工事が終わった後の維持管理について、設置した点字ブロックに不具合が生じた場合の対応について、道路管理者と鉄道会社で役割分担を定め、協定書などの取決めを、工事を行う前までに締結しておく必要がございます。

◆亀井たかつぐ委員

今、課長おっしゃっていただいた実際に踏切の中の工事って、かけられる時間というのは、僅かな時間ですよっておっしゃっていただいたんですけども、実際に1日当たりかけられる時間ってどんな、終電から始発までなんで大体あれなんですけれども、どのくらいの時間かけられるんですか。

◎道路管理課長

正確には、鉄道会社ごとに終電の時間と始発の時間が異なりますので、そういう意味では、おおよそでございますが、おおよそ大体1時頃から朝の4時ぐらい、このぐらいの間には完了するような形で施工計画を定めます。

◆亀井たかつぐ委員

1日大体3時間くらいですね。それが何日するかによって、早期にそれが実行できるかとかということになると思うんで、できれば速やかにお願いできればと思って質問しています。

次に、今、県管理道路の話だったんですけども、市町の管理する道路というか踏切についてなんですけど、特に政令市を除いた一般市への支援ということは、丁寧に行っていかなければいけないと、そのように思っていてまして、そこで、一般市町の管理する道路で点字ブロックが必要な踏切というのは、まずは数はどのぐらいあるんですか。

◎道路管理課長

政令市を除く市町が管理する道路で、点字ブロックの整備が必要な箇所は88か所ございます。

◆亀井たかつぐ委員

せっかくですから、政令市の管理する道路は何か所ぐらいありますか。

◎道路管理課長

政令市が管理する点字ブロックの整備が必要な箇所は80か所でございます。

◆亀井たかつぐ委員

せっかくですから、国が管理する道路、踏切は何か所。

◎道路管理課長

国が管理する点字ブロックの整備が必要な踏切は3か所となっています。

◆亀井たかつぐ委員

3か所ってどこか分かりますか。

◎道路管理課長

すみません。今、具体的な箇所を持ち合わせておりません。

◆亀井たかつぐ委員

分かれば教えてもらえればと思いますが、多分、国の管理する道路に関して、そこで点字ブロックが必要かどうかというのはまた別の話になって、点字ブロック必要じゃないとか、つけられない道路が多いのかなというふうに思っているんですね。それも、また分かれば教えていただければと思います。

あと、市町が管理する踏切道路とか踏切道に関しては、市町が管理するんですけども、知事が、県が29か所やりますよと言った後に、具体的な、要するに協議の仕方とか、調整の仕方とか、そういうものを市町にも提供していきますというふうな答弁がありましたが、具体的にはどのようなことを考えていらっしゃるのでしょうか。

◎道路管理課長

市町に提供する取りまとめ内容についてでございますが、鉄道会社に提出する計画書や、維持管理に関する鉄道会社との協定書、実際に設置した点字ブロックの事例のほか、鉄道会社との調整に係る標準的なスケジュールやフローなどを取りまとめて提供し、点字ブロックの設置工事を行う際の参考にさせていただくことを考えております。

◆亀井たかつぐ委員

分かりました。まずは29か所のうち3か所、そして、あと残りの26か所も速やかにやっていただいて、さらに市町の管理する踏切道ですね、それもぜひ、市町が管理するからいいやということじゃなくて、しっかり県のアドバイスとか、まず培ったノウハウをしっかりと提供していただきたいのと、そのように思いますのでよろしくお願いします。

それで、次です。次は、悪質な点検商法とかの消費者保護についてということで、何点かお聞きしたいと思います。

もう選考会派でも何点か質問されているので、ちょっと重複するかもしれませんが、まず、令和5年度の主な相談内容に記載のあります点検商法や訪問購入について、特徴的な何か事例があれば教えてもらえますか。

◎消費生活課長

特徴的な相談事例でございますが、点検商法は、例えば屋根工事の場合であれば、屋根が剥がれているのが見えたので無料で点検しましょうかとうそを告げまして、点検した後に、屋根が飛ばされて、近所の人に迷惑がかかるかもしれませんと不安をあおって、不要な工事を契約させようとするものでございます。また、給湯器の場合ですが、ガス会社や給湯器メーカーを装って給湯器の定期点検の連絡を行って、来訪した際に、古い機種なのでこのまま使うのは危険ですと、同じように不安をあおり、不要な工事を迫るものでございます。

次に、訪問購入でございますけれども、こちら、不用品を処分するために呼んだ買取り事業者が、実際には、売るつもりもない貴金属を強引に買い取っていくというものでございます。

◆亀井たかつぐ委員

悪質な業者というのは、言葉巧みに消費者に契約を迫って、結果として、消費者トラブルを発生させるというふうな話になるんですけども、消費生活センター、その後どのように対応するんでしたっけ。

◎消費生活課長

相談がございますと、当然、消費生活相談員が丁寧に話を聞き取りまして、例えば、クーリングオフができるような場合については、クーリングオフを助言したりとかということをしていただいています。

また、御本人が、基本的にそういう対応をしていただくということを御助言させていただくんですが、例えば高齢者だったりとか、御自身でそういった対応ができないような場合、もしくは対応してもうまくいかないような場合、こういった場合は、消費生活相談員が事業者との間に入りまして、あっせんをさせていただいているというところがございます。

◆亀井たかつぐ委員

今、クーリングオフの話があったんですけども、相談したときは、もうクーリングオフの期間が過ぎちゃっていたというふうなケースもあって、対応できなかったという声も聞くんですね。改めてなんですけれども、どのような場合にクーリングオフが可能で、可能でないのかということをおちょっと教えていただいているのでしょうか。

◎消費生活課長

特定商取引法では、訪問販売、訪問購入、それから電話勧誘販売、マルチ商法など六つの取引類型につきまして、8日間、もしくは20日間の期間内にクーリングオフができるというふうに定めてございます。

一方で、通信販売につきましては、訪問販売などのように不意打ちで行われるものではないということから、クーリングオフは適用されないこととなっています。

◆亀井たかつぐ委員

分かりました。非常に基礎的な話で確認なんですけれども、クーリングオフってできるのは、被害者本人じゃないといけないんでしたっけ。

◎消費生活課長

基本的には、契約者御本人からということになっております。あと、事業者同士の契約については、クーリングオフの適用にはならないということになっています。

◆亀井たかつぐ委員

クーリングオフというか、被害に遭った方、非常に慌てちゃっていて、電話が何かで、いやもう私クーリングオフ請求しますんでという話で、業者のほう

に言っちゃう人も結構いるんですよ。そういう場合、口頭ではクーリングオフというのは成立するんですけど。

#### ◎消費生活課長

口頭でもクーリングオフは、基本的にすることは可能でございます。

ただ、口頭の場合は、後でのトラブルになった際に、記録が残っていないということがありますので、事業者がそんな連絡は受けていないというようなことを言った場合に、証明ができないということになりますので、基本的には記録が残る特定記録郵便だったりとか、簡易書留等でクーリングオフを通知していただきたいと、さらに、より確実な方法ということになりますと、例えば、内容証明郵便を配達記録つきで送付するといったような形が望ましいかと思います。

#### ◆亀井たかつぐ委員

次に、今、高齢化がすごく進展しちゃっているんで、高齢者の中には認知症を患っている方とか、認知症ではないんだけど判断能力が低下しちゃっている方がいて、自分で解決に向けた行動を取ることが非常に難しい状態になっている方が非常に多いんですね。こういう方に対しては、どのような対応をいただけるんですけど。

#### ◎消費生活課長

消費生活相談員が相談を受ける中で支援が必要と判断した場合、身内の方などに手伝ってくださる方がいる場合は、一緒に相談していただくようお願いいたします。手伝ってくださる方がいないというふうに言われた場合は、相談者の了解を得た上なんですけど、相談員から地域包括支援センターなどに連絡をいたしまして、連携して対応をさせていただいているというものでございます。

#### ◆亀井たかつぐ委員

分かりました。先ほど先行会派の質問でも、やっぱりこういう悪質業者に関しては、指導するとか、処分するとか、そういうケースは具体的に出てきたと思うんですね。今日はもう時間がないので、具体的にどういうふうな事例があって、どういう処分がされたのかというのは、もう、あえて聞かないんですけども、こういう悪徳な業者というのは、屋号とか法人名を変えたり、住所を変えたり、いろんなことをして同じような悪いことをするわけですよ。再発防止をどのようにするかということが、やっぱり今後、大切なんですけども、今みたいなことを繰り返してやる業者がいる中で、再発防止ってどのように考えていますか。

#### ◎消費生活課長

次々と別の法人を立ち上げたり、屋号を変えたりとかして違反行為を行う事業者に対しましては、法人に対する業務停止命令と併せまして、その法人の取締役等の個人に対しても業務禁止命令というのを行っております。業務禁止命

令を受けた場合は、業務停止となった範囲内の業務につきまして、一定期間、新たな法人等を設立するということが禁止され、同様の業務ができないようにするというものでございます。命令を発した際には、特定商取引法の規定に基づきまして、対象になった個人名も公表させていただきます。

また、業務禁止命令の期間経過後も、対象となった個人につきましては、相談が多い事業者の中に関わっていないかということなどを注視しております。

なお、業務禁止命令に違反した場合には罰則の規定がございます。仮に、命令違反があった場合には、詳細を調査の上、警察への情報提供を検討するという形になってございます。

◆亀井たかつぐ委員

会社関係者に対しても、結構厳しい指導というか厳しい処分ですね、これって会社の役員が連帯保証人になっていなくとも、そのような処分、適応されるんですか。

◎消費生活課長

関係する基本的には代表者が処分の対象になるという形になりますが、関わりの度合いによって、役員ということであれば、当然その対象にもなりますし、今後、注視していく中にも、その処分を受けた事業者の中の役員ということであれば、そういった方々が関わっているかどうかということも注視していくという形になります。

◆亀井たかつぐ委員

分かりました。ちょっと時間になりましたので、それでは、私から質問は終わります。