

2023 年度 政策制度に対する要求と提言・回答

【行財政政策】

【回答評価について】

◇ 記述の内、原則として次の評価を行いました。

- ①「要求に対し、取り組みが進められており、解決が期待できる。」
- ②「要求に対し、取り組みが進められているが、解決に向けた更なる努力を求める。」
- ③「要求に対し、取り組みがない。」
- ④「やむなし。(自治体としての権限外や要求の再検討が必要である。)」

□ 評価一覧

- | | |
|--|---|
| 26. 若年者投票率の向上に向けた実態把握と取り組み促進 | ② |
| 27. 成年年齢引き下げに伴う消費者被害防止及び実効性の施策実施 | ② |
| 28. 新たなデジタル行政基盤への指向、マイナンバーカード普及に際しての不安払拭 | ② |
| 29. 公契約条例制定の取り組み促進 | ② |
| 30. カスタマーハラスメント防止に向けた実態調査の実施及び対策推進 | ② |

26. 国政・地方選挙ともに投票率の向上が課題となっているが、その中でも若者の投票率の低下が深刻化している。このまま若年層の投票率が下がり続ければ、若年層の意見や思いが反映されていない政策がすすむこととなり、偏った世代の政策になってしまう恐れがある。民主主義の根幹をなす全世代への公民権行使啓発の意味からも、県として若年層の政治に関する意識調査を行い、原因を究明するとともに「かながわ選挙カレッジ活動」の拡充や県の審議会に「若者枠」を設置する等、関係機関と連携し若年層の投票率向上に取り組むこと。

<選挙管理政策 16.5 16.6 16.7 新規>

神奈川県（選挙管理委員会）

衆議院議員及び参議院議員の国政選挙や、知事及び県議会議員の統一地方選挙の投票率については、特に若年層の投票率が他の年代と比較して低い傾向にあることから、若者の積極的な投票参加を促していくことは大変重要だと考えています。

政治・選挙に関する意識調査については、選挙の都度、公益財団法人明るい選挙推進協会が、全国の全年代の有権者に対する抽出調査を実施しています。その調査結果によると、若年層は「選挙にあまり関心がなかった」又は「政党の政策や候補者の人物像など違いが分からなかった」ため投票を棄権し、また、政治や選挙に関する情報を主にインターネットから入手していることがうかがえます。

こうした状況を踏まえ、県選挙管理委員会では、県内の大学生で組織する「かながわ選挙

カレッジ」と連携して、シチズンシップ教育を進めている高校への出前授業などの啓発活動を実施するとともに、選挙時における啓発ではインターネット広告を大幅に増やしているところ。

カレッジ生からは、ショート動画の活用といった、若者に向けた新たな啓発のアイデアも出されているため、今後こうした提案も取り込みながら啓発事業を企画、実施し、若年層の投票率向上に取り組んでまいります。

横浜市（選挙管理委員会事務局）

政治には多様な世代・立場の声が反映されることが望ましいため、若年層の低投票率は課題として認識しております。

本市では地方選挙（統一地方選挙、市長選挙）のたびに「投票参加状況調査」を実施し、政治に関する意識や投票行動、接触した広告媒体について調査しております。

令和5年4月9日に行われた統一地方選挙においては、過去の調査結果を踏まえ、若年層が接する広告媒体（交通広告、インターネット広告等）の広報を強化するとともに、若年層向けの啓発動画・チラシを作成するなどして投票参加を呼びかけてまいりました。

また、大学生や高校生等からなる若者選挙啓発団体と連携して、啓発を企画するなど、若年層の視点を踏まえた啓発を実施しております。

引き続き、若年層の投票率向上に向けて、関係機関と連携しながら、効果的な啓発に取り組んでまいります。

川崎市（選挙管理委員会選挙部選挙課）

本市といたしましても、この状況は重要な課題であると考えているところです。

意識調査については、定期的に市長選挙が執行された翌年に「川崎市民アンケート」の中で、投票しなかった理由等、選挙に関する設問を設け調査しており、直近の令和4年度に実施したアンケート調査の「投票しなかった理由」では、若い世代においては、「政治や選挙に関心がなかったから」、「仕事や用事等で忙しかったから」という理由が多く、この結果は全国的にもほぼ同様の結果となっています。

若年層の投票率向上に向けては、選挙が執行される際にも、若い世代の方が情報に触れる機会が多い SNS や電車内の動画放映などによる選挙啓発を行っておりますが、やはり、日頃からの「社会参加への意識醸成」や「政治や選挙への関心を高める」取組が重要であると考えているところです。

このため、中長期的な視点に立ち、選挙権年齢に達する前の世代を対象に、政治や選挙への関心を高める取組として、市内の小・中学校や高等学校と連携した「選挙出前講座」や、実際の選挙器材を使った「生徒会役員選挙協力事業」を継続して実施しているところです。

今後につきましても、新たに市内大学の学生と直接、意見交換の場を設ける等、若者の選挙に対する意識の把握や効果的な手法の検討を行い、若年層の投票率向上に向けた取組を一層推進してまいります。

相模原市（行政委員会事務局）

本市では、若年層の投票率向上を図るため、本年度執行された統一地方選挙では、市内大学生に若者目線で啓発ポスターや動画の制作を依頼し、啓発活動に取り組みました。

また、日ごろから選挙への関心を高めてもらうため、18歳の誕生日を迎える新成人に対して、投票の仕方などをお知らせするバースデーカードを送付するとともに、選挙事務従事の事前登録を案内するほか、当該世代の多くの人々が利用しているSNSを活用し、積極的な情報発信に努めております。

将来有権者になる児童・生徒に対しても、学校等での出前講座の実施や、生徒会選挙時における実物の投票箱や記載台などの貸出しにより、政治参加に対する意識の醸成にも取り組んでおります。

選挙への意識調査は全国的に実施されておりますが、本市においても大学生などから直接意見を聞くなど、様々な機会を通じて、若年層の意見を把握しながら、関係機関とも連携し、若年層の投票率向上に取り組んでまいります。

評価 ② 要求に対し、取り組みが進められているが、解決に向けた更なる努力を求める。

- ・現状、要求内容に沿った取り組みが行われている。
- ・若年層に対する政治や投票への意識喚起及び、社会への民主的意見反映機会としての選挙の仕組みについての理解を深める取り組みについて更なる実施を求める。

27. 成年年齢の引下げによる18歳・19歳の未成年者取消権喪失に伴い、悪徳業者による被害拡大が報告されている。県として成年年齢引下げに伴う被害が拡大することのないよう十分な注意喚起を行うとともに、国・県・市と連携し実効性のある施策を速やかに実現すること。

<消費者政策 16.2 16.6 補強>

神奈川県（くらし安全防災局）

県では、成年年齢引下げによる、若者の消費者トラブルの未然防止の取組として、若者に多く見られる消費者トラブルを題材にした啓発動画の作成・配信や、県内全ての高校、大学等にポスターを配布したほか、成年年齢引下げに関する若者向けの情報サイトを開設するなどの啓発を実施しています。今後も窓口寄せられる相談事例等を踏まえ、必要に応じた啓発を実施します。

また、若者への啓発に加えて、見守る立場の保護者に向けて、県教育委員会などと連携した啓発チラシの配布や、啓発動画の配信などの取組も実施しました。

国・県・市の連携については、県が作成した啓発動画を市町村の施設で放映したほか、啓発資料の共同発行などを実施しました。

さらに、国の「成年年齢引下げに伴う消費者教育全力キャンペーン」の一環として、消費者庁の呼びかけで、キャンペーン期間中に啓発ポスターを国・県・市が合同で掲示し、連携して集中的な注意喚起を行いました。

横浜市（経済局）

成年年齢引き下げに係る取組については、民法改正前から様々実施しており、昨年度は新たな取組として、横浜スポーツパートナーズと連携し、トップスポーツチームの選手等が若者に向けて消費者トラブルを注意喚起する動画を作成、放映するなど、被害防止に向けた取組を継続しています。

令和5年度も、市内小中学校、高等学校、特別支援学校等に弁護士等の専門家の講師を派遣し、成人になると巻き込まれやすくなる消費者トラブルとその対処法について学ぶ消費者教育出前講座を継続して実施しています。

今後も消費生活総合センターに寄せられる相談の受付状況を注視しながら、教育・啓発の事業を進めてまいります。

川崎市（経済局消費者合成センター）

本市においては、成年年齢引下げに伴い、想定される消費者トラブル等についての啓発動画を作成し、デジタルサイネージやSNS広告、劇場CM等により、18歳・19歳を含めた若者への啓発を実施しております。また、これから成年となる中高生等に対する消費者教育として、国、県、教育機関等と連携を図りながら、教育現場で活用できる教材の充実に努めるなど、若者の消費者被害の防止に向けたさらなる取組を推進してまいります。

相模原市（市民局）

消費者教育につきましては、中学や高校での出前講座において、成年年齢引下げに係る注意喚起を行っているほか、市内県立高校の学校長会議及び市PTA連合会において、消費者教育の必要性や出前講座の活用について呼び掛けております。また、市内大学等の担当者との懇談会では、入学オリエンテーション等での注意喚起や、県が作成した啓発パンフレット「契約のきりふだ」等の配布をお願いしております。今後も、自立した消費者の育成のため、消費者庁や国民生活センターを含む関係機関・団体と連携し、消費者教育の充実・強化に努めてまいります。

評価 ② 要求に対し、取り組みが進められているが、解決に向けた更なる努力を求める。

- ・現状、要求内容に沿った取り組みが行われている。
- ・若年層に対する未成年者取消権喪失に伴う、消費トラブルの悪化を招かないよう更なる取り組み実施を求める。

28. デジタル技術の活用による行政サービスの見直しにより、県民生活の利便性向上やデジタル・セーフティネットの構築につなげ、新たなデジタル行政基盤を指向すること。

国がすすめているマイナンバーカードの普及にあたっては、引き続き国と連携し県民への周知をすすめるとともに、県民の不安を払拭するため、更なる個人情報の厳格な保護、なりすまし防止、また個人情報保護委員会の機能強化などの個人情報保護策を講じること。

<デジタル行政政策 9.1 16.6 補強>

神奈川県（政策局、総務局）

県では、行政手続のオンライン化や公金収納のキャッシュレス決済の導入等、デジタル技術を活用した行政サービスの見直しを図り、県民の利便性の向上に努めているところです。

また、マイナンバー制度については、意義やメリット等を県公式サイトにおいて広報するとともに、県の出先機関にはマイナンバーカードの安全性に関するチラシを配架し、安全性についても周知しています。

併せて、国に対しては、全国知事会を通じマイナンバー制度のメリットや安全性に関して国民へ丁寧な説明を行うなど、国民のマイナンバー制度への理解促進につながる取組を強化することを要望しています。

県の個人情報保護については、令和5年4月1日より、社会全体のデジタル化を背景として個人情報の利活用と個人の権利利益の保護の両立を目的として改正された「個人情報の保護に関する法律」が適用されています。

県では、同法を適切に運用し、個人情報を取り扱う職員の認識の向上を図るとともに、法の施行の状況を周知するなどして、県民の不安を払拭するための個人情報保護策を引き続き講じてまいります。

横浜市（デジタル統括本部、市民局）

横浜市では、令和4年9月30日に策定した横浜DX戦略に基づき、行政のデジタル化に取り組んでまいります。

また、マイナンバーカードの普及促進にあたっては、引き続き国と連携し、カードの利便性や安全性の周知に努めてまいります。

個人情報の保護については、市民の皆さまから理解が得られるよう、引き続き、国と連携しながら、法令に基づく適正な取扱いの確保に取り組んでいきます。

川崎市（総務企画局デジタル化推進室、情報化施策推進室、行政情報課）

本市では、デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進プランに基づき、デジタル技術とデータを活用して、「誰でも、どこでも、便利に」行政サービスを利用することができるデジタル市役所の実現に向けて取り組んでおります。各種行政手続については、来庁することなく、いつでも、どこからでもオンラインで手続ができるよう、令和5年4月から「オンライン手続かわさき（e-KAWASAKI）」の本格稼働等により、行政手続の原則オンライン化を実施したところであり、今後も課題のある手続のオンライン化を検討するとともに、バックオフィスにおいてデジタル処理による業務の効率化を推進してまいります。

その上で、社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）につきましては、平成29年11月から情報提供ネットワークシステムを使用した情報連携の本格運用が開始されたことに伴い、社会保障・税等の手続きにおいて、課税証明書等の添付書類の提出が不要になるなど、市民の利便性の向上が図られております。また、マイナンバーカードを活用した各種証明書が平成28年1月から全国のコンビニで発行できるほか、令和3年10月からは健康保険証としての利用が本格開始されるなど、今後もマイナンバーカードを活用した新たなサービスが生まれることで、更にマイナンバーカードを取得するメリットが見込まれます。これらの内容について、引き続き市政だよりやホームページ等で広く周知していくとともに、さらなる利便性向上に努めてまいります。

また、個人情報の保護については、令和5年4月に施行された改正個人情報保護法及び川崎市個人情報保護法施行条例に基づく取組を、個人情報保護委員会と連携・協力しつつ、進めてまいります。

相模原市（市長公室、市民局）

デジタル行政基盤の指向につきましては、行政内部の事務の効率化を推進し、職員が政策立案や相談業務、防災等の安全・安心に関する業務、協働に関する業務等に注力できる環境を構築することで、行政サービスの更なる向上につなげて行くことが重要であると考えていることから、デジタル技術やデータを活用し、行政手続き等の利便性の向上を図るとともに、DX人材の育成、デジタル技術及びデータを活用できる更なる環境整備などに取り組んでまいります。

また、マイナンバーカードの普及につきましては、国と連携し、市民の皆様への周知に努めるとともに、適切な個人情報保護策を講じてまいります。

評価 ② 要求に対し、取り組みが進められているが、解決に向けた更なる努力を求める。

- ・現状、要求内容に沿った取り組みが行われている。
- ・2024年秋に予定されているマイナンバーカードと健康保険証の一体利用に向けては、市民に混乱が生じることがないように、国との連携を一層進め取り組むことを求める。

※参考

【都道府県】マイナンバーカードの交付・保有状況（令和5年5月末時点）

参考

	都道府県名	人口 (R4.1.1時点)	交付枚数(累計)	保有枚数	人口に対する 保有枚数率		都道府県名	人口 (R4.1.1時点)	交付枚数(累計)	保有枚数	人口に対する 保有枚数率
1	宮崎県	1,078,313	904,741	845,330	78.4%	25	福岡県	5,108,507	3,714,802	3,557,982	69.6%
2	鹿児島県	1,605,419	1,257,650	1,199,711	74.7%	26	山梨県	816,340	592,640	563,806	69.1%
3	佐賀県	812,193	630,901	602,325	74.2%	27	新潟県	2,188,469	1,573,523	1,511,299	69.1%
4	鳥取県	551,806	425,657	406,798	73.7%	28	愛知県	7,528,519	5,500,087	5,198,926	69.1%
5	山口県	1,340,458	1,037,079	984,992	73.5%	29	福島県	1,841,244	1,339,457	1,268,596	68.9%
6	愛媛県	1,341,539	1,031,447	985,178	73.4%	30	青森県	1,243,081	898,175	853,160	68.6%
7	岐阜県	1,996,682	1,536,023	1,465,573	73.4%	31	岩手県	1,206,479	870,985	827,821	68.6%
8	広島県	2,788,687	2,151,033	2,044,199	73.3%	32	千葉県	6,310,875	4,537,518	4,323,015	68.5%
9	秋田県	956,836	727,452	696,702	72.8%	33	宮城県	2,268,355	1,626,010	1,551,733	68.4%
10	富山県	1,037,319	782,920	749,116	72.2%	34	栃木県	1,942,494	1,398,742	1,325,925	68.3%
11	福井県	767,561	575,349	551,261	71.8%	35	三重県	1,784,968	1,288,484	1,217,944	68.2%
12	石川県	1,124,501	844,305	807,398	71.8%	36	茨城県	2,890,377	2,088,655	1,971,815	68.2%
13	和歌山県	935,084	699,785	669,532	71.6%	37	徳島県	726,729	519,052	493,812	67.9%
14	山形県	1,056,682	789,492	755,083	71.5%	38	北海道	5,183,687	3,680,544	3,515,108	67.8%
15	静岡県	3,658,375	2,753,534	2,612,224	71.4%	39	群馬県	1,943,667	1,385,399	1,315,041	67.7%
16	奈良県	1,335,378	1,007,206	952,430	71.3%	40	大阪府	8,888,733	6,268,900	5,925,887	67.3%
17	島根県	666,331	500,776	475,039	71.3%	41	神奈川県	9,215,210	6,559,327	6,200,991	67.3%
18	大分県	1,131,140	844,466	804,783	71.1%	42	長野県	2,056,070	1,440,121	1,374,210	66.8%
19	熊本県	1,747,513	1,301,412	1,240,602	71.0%	43	埼玉県	7,385,848	5,131,135	4,896,759	66.3%
20	滋賀県	1,415,222	1,054,405	1,002,437	70.8%	44	京都府	2,511,494	1,763,887	1,664,770	66.3%
21	岡山県	1,879,280	1,384,861	1,322,090	70.4%	45	高知県	693,369	477,728	458,915	66.2%
22	長崎県	1,320,055	981,261	926,550	70.2%	46	東京都	13,794,933	9,659,706	8,999,678	65.2%
23	香川県	964,885	707,555	675,457	70.0%	47	沖縄県	1,485,670	890,274	840,306	56.6%
24	兵庫県	5,488,605	4,063,184	3,831,263	69.8%						

政令市

順位	都市名	人口 (R4.1.時点)	交付枚数(累計)	保有枚数	保有率
13	横浜市	3,755,793	2,712,684	2,560,687	68.2%
14	相模原市	719,112	511,103	485,225	67.5
19	川崎市	1,522,390	1,039,077	975,308	64.1%

29. 公契約における公正労働の確保は、地域で働く者の適正な労働条件の確保などディーセント・ワークの実現を促すとともに、その大部分を受注する地元の中小企業と地域で暮らす住民、そして地域のステークホルダーに好循環を生み出す仕組みである。県は、すでに公契約条例を制定している自治体における取り組み状況の把握、賃金実態調査の継続、データの蓄積等をすすめ、条例制定の必要性を検証し、公契約条例の制定に向け取り組みを推進すること。また、公契約条例制定の自治体はその効果を検証すること。

＜公契約関係政策 8.5 12.7 16.5 16.6 補強＞

神奈川県（産業労働局、県土整備局、会計局）

平成 26 年 3 月の「公契約に関する協議会」からの報告では、公契約条例の導入について、必要とする意見と、適切でないとする両方の意見がありました。

その上で、今後、県が検討すべき課題として、「入札・契約制度の見直し」や「一般業務委託の積算等のルール化」、「公契約条例制定自治体の運用状況調査」や「賃金実態調査」の継続が指摘されました。

そこで、県では、この 4 つの課題への取組として、最低制限価格制度の見直し、積算基準の制定、公契約条例を制定している自治体への運用状況調査や賃金データの蓄積を行ってきました。

前回の協議会から約 10 年が経過し、経済や労働環境が大きく変化していることから、令和 5 年 9 月から外部有識者による「公契約に関する協議会」を開催し、条例の必要性について検討を開始しました。

横浜市（財政局）

労働者の皆様の労働条件を守ることは大変重要であると考えています。これまで、過度な低価格競争を防止する対策を実施しており、令和 4 年 9 月に工事の最低制限価格等の引上げを行い、委託については令和 5 年度契約から最低制限価格の引上げを行いました。

引き続き、関係団体の皆様のご意見を伺うとともに、他都市の公契約条例をはじめとする様々な取組を参考にしながら、労働条件を守るための環境整備に取り組みます。

評価 ② 要求に対し、取り組みが進められているが、解決に向けた更なる努力を求める。

- ・現状、要求内容に沿った取り組みが行われている。
- ・2023 年 9 月に始まった、県の公契約条例に関する協議会の経過に着目しながら、取り組みの前進を求める。

30. 消費者による不当な要求が働く環境を著しく阻害している。悪質なクレームや暴力などのカスタマーハラスメントの防止に向けて、倫理的な消費者行動を促進するための施策を一層推進すること。また、カスタマーハラスメントに関わる実態調査等を行い、対策に関する研究等をすすめるとともに自治体としての認識を示すこと。

<消費者政策 8.5 継続>

神奈川県（くらし安全防災局、産業労働局）

県では、事業者に対する過剰な要求と思われる苦情や相談が県の消費生活相談窓口寄せられた際には、カスタマーハラスメントに繋がることのないよう、丁寧かつ適切に助言をしており、ホームページやリーフレットを通じて、倫理的な消費者行動のより一層の浸透に努めてまいります。

また、本年 12 月の「職場のハラスメント相談強化月間」に実施する中小企業向けセミナー

において、企業内の相談体制の整備や従業員への研修の実施など具体的な対策を紹介していく予定です。

さらには、この期間中に県内各所で実施する街頭労働相談において、パワハラやセクハラだけでなく、カスタマーハラスメントについても相談ができることを積極的にPRするほか、国の対策マニュアルや相談窓口などカスタマーハラスメントに関する情報や対策を集約した特集ページを県ホームページに新たに作成することとしており、こうした取組により、労働者が安心して生き生きと働くことができる職場環境を整備してまいります。

横浜市（経済局）

倫理的な消費者行動の促進に向け、引き続き、消費者市民社会の形成を目指した教育・啓発を推進してまいります。また、カスタマーハラスメントの防止に向けて新たにウェブページでの周知を実施するとともに、国の動向を注視しながら研究してまいります。

川崎市（経済労働局労働雇用部、消費者行政センター）

カスタマーハラスメントについては、顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、労働者の就業環境が害されるものと定義されており、社会的にも大きな問題となっています。本市においては、市内2か所の労働相談窓口において各種ハラスメントに関する相談を受け付けるとともに、かわさき労働情報においてカスタマーハラスメントに関する相談事例を紹介するなど情報発信をしているところです。今後につきましても、厚生労働省が実施した「令和2年度職場のハラスメントに関する実態調査」の結果等を踏まえ、情報発信等に努めてまいります。

また、消費生活の多様化により、相談内容は複雑化しており、それに伴い不条理な苦情も多く寄せられていることから、消費者行政センターでは、本市や国民生活センターが開催する研修等に積極的に参加し、苦情への対応・対策について、幅広く情報収集に努めてまいります。

相模原市（市民局）

消費者によるカスタマーハラスメントについては、実態の把握の必要性や、消費者政策としての対応の可否も含めて、検討してまいります。

評価 ② 要求に対し、取り組みが進められているが、解決に向けた更なる努力を求める。

- ・現状、要求内容に沿った取り組みが行われている。
- ・ハラスメント発生時の相談窓口等の整備と合わせ、消費者への一層の啓発を求める。

そのクレーム、やりすぎていませんか？

SNSにアップしてやるよ

想像料払ったら許してやるよ

つべこべ言うな! 言われたとおりにしろ!

土下座しろ!!

お客様は神様じゃないのか!

暴力、暴言、土下座の強要…

STOP! カスタマーハラスメント

—みなさまに気持ちよく過ごしていただくために—

カスタマーハラスメントとは？

カスタマーハラスメントとは、例えば、

- ・過大な要求や不当な言いがかりなど、**主張内容**等に問題があるもの
- ・主張する内容には正当性があるが、暴力や暴言など、**主張方法**に問題があるものが考えられます。

暴力行為を始め、中には犯罪行為に当たる可能性のあるものも含まれます。

意見を伝える際のポイント

意見がきちんと相手に伝わるように、従業員に意見を伝える際には、以下の点を意識してみてください。

- ①ひと呼吸、置きましょう!
- ②言いたいこと、要求したいことを**明確に**、そして理由を丁寧に伝えましょう!
- ③**従業員の説明**も聞きましょう!

国土交通省 経済産業省 消費者庁 厚生労働省 法務省 警察庁 農林水産省