

## 【行財政】

- 重点 25 カスタマーハラスメント対策を政労使で検討し、倫理的消費行動を促進 ①
- 重点 26 公共調達で適正労働条件と価格転嫁を確保するため、公契約条例制定と検証を推進 ②
- 重点 27 主権者教育を充実し、不在者投票の周知で若者の投票参加を促進 ②
- 重点 28 期日前投票の柔軟化や移動投票所導入で投票機会を拡大 ②

### 1. ディーセント・ワーク（働きがいのある人間らしい仕事）の確保に向けた取り組み

働く環境を著しく阻害し、生産性を低下させるカスタマーハラスメントを防止し、働く人を守りながら消費者にも優しい社会をつくる取り組み、また、取引に占める公共調達の位置と役割を再認識し、コストの価格転嫁に対応する公共調達のあり方を求める取り組み。

#### 重点 25 〈継続〉

〔神奈川県、横浜市、川崎市、相模原市、神奈川労働局〕

消費者による不当な要求、悪質なクレームや暴力などのカスタマーハラスメントは、小売り・サービスの現場にとどまらず、輸送・運輸、医療・介護・子育て支援さらには公務の職場においても増加しており、働く環境を著しく阻害している。

カスタマーハラスメントへの対応について、政労使での意見交換の機会を確保するとともに、倫理的な消費者行動を促進するための施策を推進すること。

#### 神奈川県（産業労働局、くらし安全防災局）

県では、「カスハラは、してはいけない」というメッセージを神奈川県全体に迅速に発出するために、国や県、労働団体、事業主団体、事業者支援機関の政労使8団体共同で「STOP!カスハラ!!かながわ宣言」を発出しました。現在、関係団体と連携し、県で作成したカスハラ防止ポスターや宣言文を盛り込んだチラシを事業者の方々に活用していただくなど、普及啓発に取り組んでいます。今後、改正労働施策総合推進法の施行も予定されていますので、必要に応じて政労使による意見交換を行うなど、国と連携をしながら、カスハラ対策の取組みを進めていきます。

また、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つながることを防ぐよう、丁寧かつ適切に助言をしているほか、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います。

#### 横浜市（経済局）

カスタマーハラスメントについては、引き続き国や県の対応状況を注視しながら、政労使が集まる神奈川政労使会議や神奈川働き方改革会議等の場において意見交換の機会を設けるとともに、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。

### **川崎市（経済労働局）**

カスタマーハラスメントにつきましては、労働者の労働意欲を減退させ、能力の有効な発揮を阻害するなど、就業環境を悪化させるものであるとともに、適正なサービスの提供に支障を来たすものと認識しております。

また、本市において、毎年実施している「労働状況実態調査」において、令和6年度より調査項目に「カスタマーハラスメントの取組状況」を追加するなど、状況把握に努めているところです。また、令和7年6月の法改正に伴い、カスハラ対策が事業主に義務となる旨を「かわさき労働情報」にて周知・啓発を行ったところでございます。

今後につきましても、当調査結果なども踏まえながら、周知啓発などに取り組んでまいりたいと存じます。

### **相模原市（環境経済局、市民局）**

カスタマーハラスメントにつきましては、東京都や群馬県などがカスタマーハラスメント防止条例を制定し、国においては、「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律」が公布され、施行に向け議論されていると承知しております。

また、神奈川県においても、政労使8団体共同で「STOP！カスハラ!!かながわ宣言」を行うなど、カスタマーハラスメント防止に向け取り組んでいることから、国・神奈川県の動向を注視してまいります。

倫理的な消費者行動を促進するための施策につきましては、課題の整理に努め、適切に対応したいと考えております。

### **神奈川労働局**

カスタマーハラスメントについては、労働施策総合推進法の指針において、事業主の望ましい取組として示されているため、職場におけるハラスメント対策に関する周知や行政指導を行う際に、併せて周知を行っているところです。また、令和8年度に施行される改正労働施策総合推進法においてカスタマーハラスメント対策が義務化されることから、今後、周知・啓発に取り組んでまいります。

なお、消費者教育に関しては、令和6年12月26日付け建議において、「カスタマーハラスメントの防止に向けて、国は、消費者教育施策と連携を図りつつ、カスタマーハラスメントを行ってはならないことについて周知・啓発を行うことが適当である。」と明記されており、この点を踏まえて今後の施策について検討されるものと考えられることから、動向を見守っていただきたい。

## ① 取り組みが進められており、課題解決や前進が期待できる

- ・ 現状、要求内容に沿った取り組みが行われている。
- ・ 改正労働施策総合推進法の施行により事業主の対応が義務化されることを踏まえ、県・政令市・労働局が役割分担し、実効性ある周知・支援策を整理することを求める。

### 重点 26 〈補強〉

〔神奈川県、横浜市、川崎市、相模原市〕

公共調達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における適正な価格転嫁のための環境整備を促進するために重要な取り組みである。

公共調達における予定価格の積算に、適正な人件費および材料費価格が反映されるためにも公契約（公共調達）の管理運営における審議会等、第三者の目による評価検証制度を含む公契約条例の制定に向け取り組むこと。すでに条例が施行されている自治体においては、その効果を検証し公表すること。

〔神奈川労働局〕

公共調達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における適正な価格転嫁のための環境整備を促進するために重要な取り組みである。

公共調達における予定価格の積算に、適正な人件費および材料費価格が反映されるためにも公契約（公共調達）の管理運営における審議会等、第三者の目による評価検証 制度を含む公契約条例の制定を自治体に働きかけること。

## 神奈川県（会計局、県土整備局、産業労働局）

令和6年5月の「公契約に関する協議会」からの報告書では、労働報酬下限額を規定する賃金条項のある公契約条例により賃金を下支えする状況にはないとの結論であり、賃金条項がない公契約の理念などを規定した理念条例についても、条例化の必要性については意見が分かれました。

なお、今後、県が公契約のあり方を検討するにあたり、「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」、「賃金実態調査の継続」が課題として指摘されました。そこで、県は、この3つの課題への取組を引き続き進めていきます。

## 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。本市発注においては、最新の公共工事設計労務単価等を反映した、適切な予定価格を設定しています。また、設計労務単価の改定に伴う特例措置の実施、スライド条項の適用により契約後にも価格の見直しをしています。更に、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うとともに、令和7年度契約からは対象範囲を拡大しました。

引き続き、関係団体の皆様のご意見を伺うとともに、昨年度、国が適正な労務費等の確保と行き渡りも目的として担い手3法を改正していますので、その動向も注視しつつ、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。

## 川崎市（財政局）

本市におきましては、「川崎市契約条例」及び「川崎市中小企業活性化のための成長戦略に関する条例」において、市内中小企業者への受注機会の増大を図ることを方針として明記し、市内業者の育成及び市内経済の活性化を図るため、市内中小企業への優先発注することを原則としております。引き続きこの方針を継続して市内中小企業者の受注機会を確保するとともに、可能な限り分離分割発注を行うことにより、市内中小企業の地域貢献を斟酌するよう努めてまいります。

また、公契約制度の運用状況を確認することにより、公共事業の品質の確保及び契約に携わる労働者の労働環境整備に一定程度寄与できたものと考えております。

今後につきましても、他都市の公契約制度の運用方法についての調査・研究を踏まえ、作業報酬審議会の意見を聴きながら、公共事業の品質の確保や労働者の労働環境整備に努めてまいります。

## 相模原市（財政局）

本市においては、公契約条例対象の案件について、労働者に対する報酬支払額を記載した労働状況台帳の提出を受注者に義務付けるとともに、現場視察を行い、事業者と労働者、双方に聞き取り調査をするなど、労働環境の把握に努めております。

また、相模原市労働報酬等審議会からの意見や関係団体等の要望を伺う中で、条例の実効性の確保に向けて取り組んでおり、相模原市労働報酬等審議会の開催後、会議録については、市ホームページへの掲載や行政資料コーナーでの配架を行っております。

## 神奈川労働局

公共調達における人件費の十分な反映については、労働局だけでは対応できるものではないので、厚生労働本省に上申させていただきます。

なお、労働局及び各署においては、公共工事発注機関連絡会議、建設工事関係者連絡会議を開催し、適正工期の重視及び安全経費の確保に関し周知を図っております。

また、工事責任者会議においては管内の新規に把握した建設工事の現場代理人等現場責任者を集め、「安全な建設工事のために適切な安全衛生経費の確保が必要です」のリーフレット等を活用し、周知・指導に努めてまいります。

## ② 取り組みが進められているが、解決・前進に向け更なる努力を求める

- ・ 建設業を中心に新・担い手3法の施行時期およびその影響を注視しつつ、適正な労働環境の確保および人件費への転嫁反映が進むよう周知・指導が行われることを求める。
- ・ 公契約条例の適用範囲の拡大に向け、事業者・行政担当者の事務負担軽減に向けた取り組みも求め、より実効性のある条例とする取り組みが必要。あわせて、引き続き「労働条項(賃金条項)」が盛り込まれた公契約条例の制定に向けた機運醸成が必要。
- ・ 公契約条例の理念を、条例が対象としない公共調達にも浸透させることが必要。

## 2. 市民・県民に開かれた議会、投票率向上を求める取り組み

若者の投票率向上に向けた啓発を求める取り組み、有権者の投票意欲を喚起する仕組みづくりに向けた取り組み。

### 重点 27 〈補強〉

〔神奈川県、横浜市、川崎市、相模原市〕

若者の政治意識の醸成に向け、学校教育における主権者教育を充実すること。

また、大学生は住民票を移さずに、投票権のある地域から首都圏（神奈川県）に  
来ている場合も多いことが考えられるため、不在者投票について広く啓発・周知す  
ること。

## 神奈川県（教育局、選挙管理委員会）

県教育委員会では、全ての県立高校で、シチズンシップ教育に取り組んでおり、生徒が政治や選挙について、体験的に学んでいます。例えば、参議院議員通常選挙の際に、全ての県立高校と中等教育学校で模擬投票を実施しており、事前・事後の学習と合わせて、政治や選挙について学んでいます。現在、若年層の投票率は、他の年代と比べて低く、今後、投票行動につなげていくためには、高校生が社会課題を自分事として捉えられるよう、指導の工夫が必要です。

そこで、令和6年7月に「神奈川県教育委員会と神奈川県選挙管理委員会との協力連携に関する協定」を締結し、県選挙管理委員会との連携を強化することで、選挙に関する出前講座を行う機会を増やすなど、一層の意識啓発を図ります。こうした取組を通じて、主権者として自ら考え、自ら判断していく力を醸成するため、今後も県立高校等における主権者教育を進めていきます。

また、不在者投票については、毎年度、県内の大学や高校等に対して総務省が作成し

たチラシを配布するとともに、高校等で行う出前事業を活用して啓発・周知に努めています。

### **横浜市（教育委員会事務局、選挙管理委員会事務局）**

本市では、児童・生徒の政治的教養を育み、主権者として政治参加の促進に貢献することを目的として、教育委員会と選挙管理委員会が協定を結び、相互に連携・協力して、主権者教育に取り組んでいます。引き続き、若者の政治参加への関心と意識を高められるよう、主権者教育の充実に取り組んでまいります。

転居に伴う住民票の異動については、イベントや各大学を通じたチラシ配布等により、周知啓発に取り組んでおります。また、選挙時においては不在者投票を活用できることを、引き続き、広く啓発・周知していきます。

### **川崎市（選挙管理委員会）**

本市といたしましても、若者の政治意識の醸成は、重要な課題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、市内の小・中学校や高等学校などと連携し、年代に応じた「選挙出前講座」を令和6年度は延べ28校、約2,700名の児童・生徒を対象に実施するとともに、実際の選挙器材を使った「生徒会役員選挙協力事業」を、中学校を中心に55校で行う等、政治や選挙への関心を高める取組を継続して行っております。

今後につきましても、学校教育機関や関係する機関との連携を密にしつつ、若者の政治意識の醸成に向けた取組を一層推進してまいります。

また、不在者投票については、常設の市ホームページや、選挙時おける市広報紙などでの周知など、引き続き制度周知を行ってまいります。

### **相模原市（教育局、行政委員会事務局）**

若者の政治意識の醸成に向け、学校教育における主権者教育の充実につきましても、教科等において、社会科や家庭科、特別活動等、教科横断的な視点で育成することができるよう、実施しております。また、教育センターにおいて、「主権者に求められる力の育成」として、市内教員が中心となって、研究を進めております。

不在者投票につきましても、高校及び大学において実施する出前授業講座や大学の学園祭で実施する啓発活動の中で周知用リーフレット等を活用し、広く啓発・周知してまいります。

## **② 取り組みが進められているが、解決・前進に向け更なる努力を求める**

- ・ 若年層に対する政治や投票への意識喚起、およ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。

## 重点 28 〈補強〉

〔横浜市、川崎市、相模原市〕

投票機会の確保をはかるため、期日前投票時間の弾力的な運用等「行きやすい投票所」の拡大に取り組むこと。また、交通不便地に対しては移動投票所の運用を検討すること。あわせて、そのための予算と人員の確保を行うこと。

### 横浜市（選挙管理委員会事務局）

令和7年執行の参議院議員選挙及び市長選挙では、新たに港北区及び都筑区で、駅直結の区民文化センターや大型ショッピングセンターに期日前投票所を設置しました。期日前投票所については、引き続き、駅前の施設や商業施設等、より利便性の高い場所へ設置するよう努めてまいります。

移動式の期日前投票所について、地方で導入されている例もありますが、投票所が廃止され、投票所まで行くことが非常に困難である地域での代替手段として主に導入されており、本市ではそのような状況にはないと認識しています。

### 川崎市（選挙管理委員会）

誰もが行きやすい投票所の拡大は、選挙人の投票機会の確保に向けて重要な取組であると認識しておりますので、今後も他都市の事例などを参考としながら検討を行ってまいります。

### 相模原市（行政委員会事務局）

投票機会の更なる充実を目的として、これまでの会場に加え7月の参議院議員通常選挙においては、大型商業施設への期日前投票所の設置や、駅前商業施設での開設期間の延長などに取り組んでおります。

また、移動投票所については、障害の程度や要介護度、郵便投票の可否など、対象とする条件に加え、移動支援や投票所の配置のあり方を合わせて研究する必要があると考えており、これを実施していくことになった際には、対応に要する人員や予算の確保を進めます。

## ② 取り組みが進められているが、解決・前進に向け更なる努力を求める

- ・ 投票率向上に向けた「行きやすい投票所」のあり方について、具体的な施策展開を求める。
- ・ 共通投票所の設置、運営に関する課題の整理と解決への道筋が公表され、共有されることが必要。

## ※参考

2025 年度 神奈川県議会 第1回定例会(かながわ未来 永井 真人)

### 若者が県の政策に意見を 言いやすくする取組

**問** 若者が県の政策に意見を言いやすくする環境整備に  
どう取り組むのか、福祉子どもみらい局長の見解を伺う。

**答** 審議会への若者委員の登用、高校などで若者の意見を  
聴く「みらいトーク」を進めている。策定中の「かながわ子  
ども・若者みらい計画」に「意見表明の機会の確保」を位置  
づけるとともに、計画の「分かりやすい版」の作成など、若  
者が積極的に意見を言いやすくなる取組を進めていく。

2025 年度 川崎市議会 第2回定例会  
(みらい 嶋田 和明)

### カスタマーハラスメントの実態把握

**Q** 6年度に市長事務局で行った調査の  
目的と概要、結果の詳細は。また調査結  
果をどのように分析し評価しているのか。

**A** カスタマーハラスメントや不当要求行  
為等と考えられる事案の実態把握を目的  
に事案概要、対応経過等を調査項目とし  
て実施し区役所93件、区役所以外32件の  
合計125件の事案を把握した。調査結果  
は厚労省が作成したマニュアルを参考に  
分類し、時間拘束型や暴言型などの事案  
が多く発生していたことから組織として  
の対応が必要であると改めて認識した。

2025 年度 川崎市議会 第2回定例会  
(みらい 林 敏夫)

### 客引き行為等防止条例

**Q** 7年5月に行われた県の迷惑行為防止  
条例の一部改正の具体的な内容は。

**A** これまで規制の対象外となっていた居  
酒屋やカラオケ店等の客引き行為などが  
新たな対象となったものである。

2025 年度 川崎市議会 第3回定例会  
(みらい 長谷川 智一)

### 投票所の増設と投票済証明書の活用

**Q** 他指定都市では商業施設等での投票所  
設置が進んでいる。当市でも導入を加速  
させるべきでは。また横浜市では人気ブ  
イチューバーとコラボした投票済証明書  
が話題を集めたが投票を身近に感じても  
らうための創意工夫に取り組むべきでは。

**A** 期日前投票者の割合が年々増加してい  
る状況等から期日前投票所の増設をはじ  
めとする投票環境整備の重要性が増して  
いると認識しており、増設候補場所の調  
査や既存の期日前投票所の混雑対策等さ  
まざまな角度から取組を進めていく。ま  
た7年10月執行の市長選挙ではプロサ  
ッカー選手の田中碧選手のビジュアルを  
活用した投票済証明書を作成し、話題性  
を高めることで投票参加へつなげていく。