

2020年度

埼玉県への政策・制度要請

9分野 26項目

I. 総合経済・産業政策

1. 現在の公共サービスについては、「官・民間問わず、公共の担い手が多様化」しており、必要とする県民に過不足なく質の高い公共サービスが提供されるためには、県民によって民主的に管理・点検する必要がある。そのために、地方自治体の責任において、公共サービス基本条例を制定し、公共サービスの質を確保し、地域公共サービス市民会議(仮称)の設置により、県民のニーズを把握するとともに公共サービスのチェック機能を担い、実施状況のチェックをおこなうこと。

<要請の根拠>

現在の公共サービスについては、医療・介護、福祉、子育て、教育、地域交通など幅広い公共サービスがあり、その事業においては、官・民間問わず様々な事業者により、運営が行われている。

本来、公共サービスについては、住民が日常生活及び社会生活を円滑に営むために必要な基本的需要を満たすサービスであり、公共サービスの品質が劣化することで、格差拡大や貧困などが深刻な社会問題となっている。

今後、さらに少子高齢社会・人口減少社会が進み、公共サービスの重要性はさらに高まっていく中で、公共サービスの質の向上ならびに住民の参加・提言・確認する機関が必要である。

したがって、公共サービスの基盤整備・質の向上をはかるためには、公共サービス基本法にもとづく公共サービス基本条例の制定が必要である。

2. 公契約においては、事業・業務の民間委託の広がり、公的施設における指定管理者制度の導入、競争入札の拡大が進む中、委託料や入札価格が大幅に低下している。

その結果、委託・入札企業に働く労働者の賃金・労働条件の低下や雇用不安を引き起こすだけでなく、委託企業の安定的、継続的な事業実施を困難にさせ、地方公共団体が提供する行政サービスについて、ときに住民生活への大きな混乱や被害をもたらす。

これを防止するためには、公契約下で働く者の適正な労働条件の確保および質の高い公共サービスの提供など、公契約の適正化をはかるため公契約条例を制定すること。

<要請の根拠>

埼玉県内では、すでに公契約条例を制定した草加市・越谷市があり、その必要性や重要性については、理解が進んでいる。そのような中、民間事業者と契約を締結しておこなう公共工事や庁舎の維持管理業務については、成果の適正な品質を確保するとともに、適正な契約価格により限られた財源を効率的に活用することが重要である。

また、契約締結の前提となる入札については、手続の透明性、競争性を確保するとともに、公契約の当事者として適切であるよう、落札業者において各種法令を遵守していることが必要であり、加えて、成果の品質の低下や下請業者などへのしわ寄せが生じるようなことはあってはならない。しかしながら、公共工事設計労務単価が引き上げられているにもかかわらず、中小・小規模事業者や現場で働く建設職人の単価や賃金が上がっていない実態にある。

このような公共事業に働く労働者においても、賃金を含めた適正な労働条件が必要で

ある。そのためには、公共サービスの質の向上と働く労働者が生活できる賃金の底上げのためには、公契約条例の制定が必要である。

3. 労働者が自発的に協同して出資し労働することにより、尊厳・人間らしさ（ディーセントワーク）、くらしと仕事（ワークライフバランス）を大切にしながら、持続可能で活力ある地域社会の実現に資する「協同労働」という働き方に対し、以下の施策をおこなうこと。

- (1) 「広島市協同労働プラットフォーム事業」のように、協同労働による事業体を立ち上げ、地域の課題解決のための事業をおこなうための設立支援（資金の助成、設立準備、事業継続等）をおこなうこと。
- (2) 「地域共生社会」の実現のため、地域課題を「我が事」として考え仕事をおこし、排除がない地域づくり・職場づくりを大切にす「協同労働」団体を各種支援事業の運営主体や行政が抱える課題解決に向けてのパートナーとして位置づけること。

＜要請の根拠＞

非正規雇用やブラック企業等、望まない雇用環境の下で働かざるをえない人たちがいる一方で、労働者一人ひとりが共益権（総会での議決権）を行使して主体性を発揮して働くことができる「協同労働」という働き方は、既に約40年の活動実績があり、全国各地で地域のコミュニティや産業、福祉等と直結した事業を展開してきている。

「地方創生」、「地域共生社会」、「働き方改革」、「持続可能な地域づくり」といった地域づくりの政策が重要視されている中、65歳以上人口の増加率全国2位、75歳以上人口の増加率全国1位という埼玉県における「生涯現役社会」を目指す施策や各対象者別の就労・職業訓練支援等の受け皿として、住民主体の「協同労働」団体の設立を推進、支援していく必要がある。

4. マイナンバー制度の運用状況や住民からの意見を丁寧に把握し、必要に応じて、利用範囲や個人情報保護に関する条例の改正などをおこなうこと。あわせて、地方自治体の税務行政体制の効率化をはかるとともに、個人情報の保護体制を強化すること。

さらに、以下の内容について、周知活動を強化すること。

- (1) 各自治体が条例により定めるマイナンバーの利用および個人情報保護策が、住民のニーズを的確に反映したものとなることが必要であり、住民の制度に対する理解の促進につとめること。
- (2) 地方税電子申告サービス（eLTAX）の一層の普及をはかること。

＜要請の根拠＞

今回の新型コロナウイルス感染症の影響により、様々な施策をおこなっている中で、例えば、今回の特別定額給付金の支給状況を見ても、マイナンバーカードによる申請と郵送による申請が混在し、行政の混乱を招いている。

本来は、自宅にいて、申請ができる仕組みであるにも関わらず、マイナンバーカード利用の推進が進んでおらず、その一方で住民からの個人情報管理の信頼についても、進んでいないのが現状である。

特に、今回の新型コロナウイルス感染症が拡大する中で、不要・不急の外出を控える、

あるいは行政窓口においても、窓口に行かなくてもサービスを受けられる環境の整備は、感染防止にもつながり、双方に負担軽減につながることになる。

従って、このような状況だからこそ、マイナンバーカードの活用と普及につなげる必要がある。

II. 雇用・労働政策

1. 働き方改革や新型コロナウイルス感染症拡大防止対策としてテレワークが急速に普及している。しかしながら、中小・小規模事業者においては、ノウハウ不足や経営状況から導入できない事業者もある。経済社会のデジタル化のための環境整備を積極的に支援することで生産性や利用者の利便性を高めることができることから、中小企業の働き方改革の推進や障がい者のためにも、テレワーク推進のための補助金制度やノウハウ支援などを継続すること。

<要請の根拠>

埼玉県では、新型コロナウイルス感染症拡大防止のためテレワークの推奨がされ、5月中旬に応募100社までとする「テレワーク緊急導入奨励金」を創設し、応募が締め切られた。さらに、新型コロナウイルス感染症の第2波に備え、8月を締め切りとする第2段が実施され、応募が締め切られた。しかしながら、この対策に対する中小企業などからのニーズは依然として高く、働き方改革の推進や今後新型コロナウイルス感染症のような感染症流行に備え、このタイミングでテレワークが導入できなかった中小企業などに対し、継続的な支援をしていく必要がある。

III. 交通政策

1. コミュニティバス路線の整備などにあたっては、運転免許証自主返納等により、移動手段を持たない高齢者が利用する病院や商業施設等の生活圏に配慮し、隣接する行政区との連携が必要となることから、整備促進に向け複数市町をまたがる路線に対する補助制度の創設などの支援策をおこなうこと。

<要請の根拠>

高齢ドライバーが加害者となる痛ましい交通事故が相次いで発生しており、事故防止・安全性向上が喫緊の課題となっている。安全装置装着車の普及促進に向けては、国の助成制度が創設されるなど取り組みが進んでおり、高齢ドライバーへの支援が進んでいる。一方で、運転免許返納をした高齢者に対しては、市町村のコミュニティバスやデマンドタクシーなどの支援をしているが、病院や商業施設などへの市町村をまたがる移動については、市町村間の調整をしているものの整備が進んでいない状況にある。

市町村間の整備促進に向けては、兵庫県で行われている複数市町をまたがる路線バスに対する県独自の補助制度のような支援策が必要である。

2. 地域を支える地域公共交通の運営会社が新型コロナウイルスの影響により、本業の経営が悪化している。このままでは、地域の交通機関である地域公共交通の継続が難しい状況となることから、地域公共交通の運営会社に対する補助金の創設などの支援策をおこなうこと。

<要請の根拠>

地域を支える地域公共交通（コミュニティバスやデマンドタクシーなど）については、市町村が主体となり運行に対する支援を行っており、その運行の大半は地域のバス会社などに運行を委託している。各市町村では運行に対する助成制度を設け、地域公共交通の運行を維持しているが、新型コロナウイルス感染症の影響により、地域公共交通の運営会社の本業となる事業が悪化しており、運営会社の事業継続が難しくなるとともに地域公共交通の維持も難しい状況となっている。

運行に対する支援のみならず、地域公共交通の維持のためにも運営会社の存続に向けた支援策が必要である。

IV. 福祉・社会保障政策

1. **障がい者の親が高齢等で養育できなくなった時でも、障がい者が安心して生活できるよう「第5期埼玉県障害者支援計画」を各市町村と連携して着実に進めていくとともに、ソーシャルワーク拡充に取り組むこと。**

<要請の根拠>

障がい者の年収は200万円以下が99%、そのうち100万円以下も半数にのぼり、約6割が親と同居している。高齢の親が、障がいのある子どもの介護を続ける「老障介護」家庭では、親がいなくなったあと残された子どもの生活への不安が広がっている。

「第5期埼玉県障害者支援計画」では、「地域生活支援拠点を市町村又は各圏域に少なくとも1カ所整備する」となっている。しかし、国が入所施設の新設や増設に後ろ向きであることや、入所しても「知的障がい者の3年未満の退職者が退職者全体の半数を上回る」という実態もあり、計画どおりには進んでいない。

「老障介護」家庭の支援には、グループホームなどの地域生活支援拠点の整備とともに、地域社会で暮らす人々が生活していく中で直面する課題を解決するために、制度や仕組みを変えていこうとするソーシャルワークへの理解が必要である。

2. **「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」を活用し、介護労働者がサービス利用者やその家族から過度なハラスメント・暴言・暴力等を受けた場合の対処法などを介護事業者徹底させ、介護従事者の離職率低下をはかること。**

<要請の根拠>

全国の介護職員1万112人を対象に行われたアンケート調査によると、介護老人福祉施設従事者の7割以上が「利用者からハラスメントを受けた経験がある」と答え、他の職種でも4～6割が「ハラスメントの経験がある」と答えるなど、深刻な実態が明らかになった。加えて、事業者がハラスメントの実態を把握していない、あるいは黙殺するケースも多い。

3. **「身元保証等高齢者サポートサービス」に関して、サービス利用者から様々な苦情が寄せられている。具体的な苦情内容を元に事業者を指導するとともに、利用者に注意喚起をおこなうことにより、高齢者が安心してサポートサービスが受けられるようにすること。**

<要請の根拠>

一人暮らしの高齢者が増加傾向にある中、高齢者を対象とする身元保証や日常生活の支援、死後事務等をおこなうサービスが広まり、以下のようなトラブルが発生している。

- ①サービス内容や料金等を理解できていないまま契約している。
- ②約束されたサービスが提供されないことがある。
- ③解約時の返金をめぐってトラブルになることがある。

こうした現状をふまえ、国民生活センターは利用者に対して、以下のようなアドバイスをを行っている。

- ①自分の希望をしっかりと伝え、サービス内容や料金等をよく確認する。
- ②預託金等の用途や解約時の返金に関する条件について予め確認する。
- ③契約内容を周囲の人にも理解してもらうよう心がける。
- ④契約や解約に際しトラブルになった場合には、すぐに最寄りの消費生活センター等に相談する。

しかし、被害者は単身の高齢者であり、アドバイスに対応できないからトラブルが発生している。地域包括支援センターにおいて高齢者への注意喚起をおこなうだけでなく、消費生活センターに寄せられた苦情を元に、事業者の指導が高齢者保護には必要である。

4. 「埼玉県ケアラー支援条例」に記された「ケアラーの支援に関する推進計画」を一刻も早く策定し、ケアラー・ヤングケアラーへの直接支援とその仕組み、広報・啓発、人材の育成、体制の整備、財政上の措置などにおいて、具体的取り組みを進めること。

(1) ケアラー支援に関する推進計画策定

- ①策定プロセスについては、ケアラー当事者、ヤングケアラー当事者、県民、市町村、事業者、民間支援団体の意見を十分把握すること。
- ②問題は多岐に渡るため、庁内の連携をよく図って策定すること。
- ③基本方針は、条例の趣旨をよく活かし、また計画のPDCAサイクルについても定めること。

<要請の根拠>

本年3月27日、埼玉県において国の法制化に先駆け「ケアラー支援条例」が成立した。これは全国初の条例である。介護に関する法律は被介護者のための「介護保険法」「障害者総合支援法」等があるが、いわば影の存在である介護者（ケアラー）に光をあて、社会的に認知し、支援することに意義がある。

本年3月に（一社）日本ケアラー連盟が実施した新型コロナウイルス感染拡大対応のためのアンケートによると、回答したケアラーは40代が34%、50代が25%を占めており、ケアラーの年齢層は高齢者に限らないことが分かる。介護離職者は年間10万人に迫り、労働力不足を招く要因になっている。税や社会保険料の負担者が減ることは、国の社会的・経済的リスクにもつながっている。

しかしながら、介護は家族が担うべきと思っている人は依然として多く、ケアラーはつらい状況にあっても助けを求めることができない。「介護・看病疲れ」を原因とする自殺者も増加している。また、教育の機会を逃し、社会から孤立する18歳未満の「ヤングケアラー」に対する支援も必要である。

県内のケアラー支援を進めるためには、条例第9条に記載されている「ケアラー支援に関する推進計画」の策定とその内容が重要である。

5. 埼玉県における医療体制は、人口10万人あたりの医師数・一般病床数において全国最下位にある。人口700万人以上を要する埼玉県として今後、第3次医療を含めた医療体制の充実を図ることは喫緊の課題である。現状の把握と、今後の対策を早急に進めること。

＜要請の根拠＞

団塊世代が75歳以上の後期高齢者となる2025年が目前に迫っている。埼玉県は75歳以上の高齢者人口が全国一のスピードで増加する一方、人口10万人あたりの医師数・一般病床数が全国最下位という厳しい医療体制にある。高度医療において都内や群馬に患者が移動する当県は、緊急時に近隣都県に受け入れを要請できる協力体制の構築が求められている。

このような状況は、医学部設置方針、医師の勤務先、診療科目の自由選択制度、基準病床数の運用など、国が取ってきた政策がもたらした結果といえる。

県は医療体制の現状を把握し、県民が抱える不安を背景に、より強く国に方針転換を求めることが必要である。

V. 環境・資源・食品政策

1. 水道は、国民生活のみならず生命に直結する極めて重要な社会資本である。しかしながら、水道事業をめぐる情勢は、人口減少の進展に伴う水道料収入の減少、法定耐用年数を迎える管路設備の更新需要の急激な増加、多発する自然災害への対応など、水道事業の経営基盤の強化などが喫緊の課題となっている。

これらの課題を克服し、持続可能な水道を実現するためにも、水道事業に携わる方々や水道を使用する県民などとの意見交換を積極的におこない、課題や意見・要望を収集し、今後の取り組みに反映させることが必要である。また、広域連携を推進し、必要に応じた支援をおこなうことも重要である。

したがって、県が主体性をもって下記の取り組みを進めること。

(1) 埼玉県における水道の基盤の強化を図るため、県として広域連携を推進し、末端給水をおこなう水道事業体とともに具体的な取り組みをおこなうこと。

＜要請の根拠＞

改正水道法では、水道の基盤の強化を図るための措置として「広域連携の推進」が掲げられた。埼玉県が策定した「埼玉県水道整備基本構想」では、広域化に向けた計画が示された。近年、岩手県や群馬県などにおいて水道事業の広域化が行われ、埼玉県においても、平成28年4月から秩父広域市町村圏組合により広域水道事業が実現されている。

市町を主な単位とした各水道事業体は、それぞれの地域の実情に対応しながら長年培われ、制度や料金、事務の在り方は異なっている。広域化は、水道の基盤の強化に有効な手段であるものの、その実現には制度や料金などのすり合わせが不可欠であり、ハードルが高い。

同じ事務の仕様の統一や共同発注などは事務の効率化やコストの削減に有効であり、このような比較的实现がしやすい基盤強化策への支援を県が主体となって実行するこ

とが必要である。

(2) 末端給水をおこなう水道事業体はもとより、地域の水道を支える水道工事事業者や水道事業体で働く者、水道を使用する県民との意見交換の場を設け、持続可能な水道の実現に向けた積極的な情報収集、情報発信をおこなうこと。

＜要請の根拠＞

改正水道法では、県は水道の基盤の強化に関する施策を策定し、推進または実施するよう努めなければならないとされている。改正水道法が掲げた「広域連携の推進」、埼玉県が策定した「埼玉県水道整備基本構想」での広域化にあっては、現在抱えている問題と課題を解決するための方策を見出すことが不可欠である。

基盤強化策をより現実に即したものとするためにも、用水供給をおこなう水道事業体と末端給水をおこなう水道事業体との水道事業体同士の協議にとどまらず、現場で業務をおこなう水道工事事業者や水道事業体職員との意見交換の場を設けることが必要である。

また、料金負担によって今日の水道を培ってきた県民に対して、意見収集をおこなうとともに課題を含めて分かりやすい情報発信を行い、水道への理解を得るための取り組みが必要である。

2. フードバンク団体の基盤強化・活動の推進に向けて以下の施策を推進すること。

(1) 「食品ロスの削減の推進に関する法律案」の施行および「食品ロス削減推進基本計画」(2020年3月31日閣議決定)をふまえ、フードバンクが継続的・安定的に発展できるよう、フードバンク団体への基盤強化(活動に必要な人件費への補助、事務所・倉庫・配送用車両などのインフラ整備への助成、人材育成など)に向けた支援策を拡充すること。また、県がフードバンク活動への支援をおこなうよう、地方公共団体が策定する食品ロス削減推進計画に支援策を盛り込むこと。

＜要請の根拠＞

フードバンクの活動は食品廃棄物の削減とともに、生活困窮者への食糧支援という社会福祉的側面を持つものであり、さらに普及させていくことが求められる。また、「食品ロスの削減の推進に関する法律案」の施行および「食品ロス削減推進基本計画」(2020年3月31日閣議決定)では、フードバンク活動団体との連携に配慮するとともに、必要な支援を検討、実施すると明記されている。

したがって、フードバンク活動の普及促進に向けて、団体が抱えるさまざまな課題(活動に必要な人件費への補助、事務所・倉庫・配送用車両などのインフラ整備への助成、人材育成など)を早期に解決するしくみづくりが必要である。具体的には、フードバンク活動団体の支援とあわせ相談窓口の設置やフードバンク活動団体、食品の提供や物流に関わる企業、行政等、関係者による協議体の設置が求められる。また、活動に対する社会的認知を高めるための啓発を強化することが必要である。

加えて、2020年2月定期会において、大野知事が議員からの質問に対して「実効性のある食品ロス削減推進計画をできるだけ早く策定し、県民、団体、事業者、市町村と県などあらゆる主体がワンチームとなって取り組み、食品ロス削減につなげてまいります」

と答弁されていましたが、早期に地方公共団体が策定する食品ロス削減推進計画に支援策を盛り込むことが必要である。

VI. 教育・子育て政策

1. 5年連続（2015～2019年）埼玉県人事委員会による「人事管理に関する報告」で学校現場における教職員の負担軽減について言及された。そこで、以下の施策をおこなうこと。

(1) すべての学校でタイムカードなどによる客観的な勤務時間管理を徹底し、あわせて業務削減を進め、「教員における在校等の時間の上限規制（月45時間、年360時間）」を遵守することで、教職員がワークライフバランスのとれた働き方ができ、それぞれが持っている能力を発揮し、いきいきと児童・生徒と触れ合うことのできる労働環境を作ること。

<要請の根拠>

2019年の埼玉県人事委員会による「人事管理に関する報告」によると、「教職員の勤務実態の把握には、客観的かつ正確な在校等時間の把握が必要…。学校現場において、多忙化解消及び負担軽減を進め、教職員が心身共に健康な状態で本来の教育活動に専念することができるよう、教職員が担うべき業務の明確化と削減、業務改善等を進めていくことが求められる」と記載されている。

また、「公立の義務教育諸学校等の教育職員の給与等に関する特別措置法の一部を改正」により、2021年度から夏休みなどの長期休業期間中などに「休日のまとめ取り（年間5日程度）」を実施するための方策として、地方自治体の判断で「一年単位の変形労働時間制」を導入することが可能となった。しかし、政府も指摘しているように、教員が年間を通して多忙な状況のままでは、長時間労働を是正する施策にならないことは明らかである。

今後、「一年単位の変形労働時間制」を実施する際には、勤務時間管理の徹底が必要である。

2. 児童虐待防止対策および保護が必要な児童の対応として、以下の施策を講ずること。

(1) 児童の親権者等は、児童のしつけに際して体罰を加えることが禁止されたこと、もし虐待を発見したときは通告する義務があることを広く県民に周知・啓発すること。

(2) 児童相談所の児童福祉司および児童心理司の増員、および弁護士、医師・保健師を配置し体制強化すること。

<要請の根拠>

「児童虐待防止対策の強化を図るための児童福祉法等の一部を改正する法律」が2020年4月1日から施行された。児童虐待防止対策の強化をはかるため、児童の権利擁護、児童相談所の体制強化など、改正法の趣旨に沿って県市町村をはじめ、関係者・団体等に周知徹底し取り組む必要がある。あわせて、新型コロナウイルス感染拡大に伴い、その対応で在宅勤務者が増加したことにより、家庭内の児童虐待が増加したとの報道があることから、県民にも広く周知する必要がある。

3. 子育て応援推進について、以下の施策を講ずること。

- (1) 待機児童解消に向け、引き続き県および市町村が連携し、保育所や認定こども園等の整備・拡充、企業内保育所の設置、幼稚園の延長保育などを進めること。

<要請の根拠>

2020年4月1日現在の県内の保育所等待機児童数は、対前年比125名減の1,083人で2年連続減少はしているものの、待機児童にカウントされていない、いわゆる「隠れ待機児童」は、ここ数年の傾向では待機児童の数倍いる現状から、待機児童および隠れ待機児童の人数はまだ多いと言わざるをえない。そこで引き続き、利用者の多様化するニーズに対し多様な選択肢によりすべての子どもが希望する保育所や認定こども園に入所できるよう取り組む必要がある。

VII. 人権・男女平等政策

1. 性的指向や性自認に関する差別を防止するため、以下の施策をおこなうこと。

- (1) 当事者の困りごとに関する相談を受け止め、さまざまなハラスメントと同様に一元的な相談対応をできる環境などを整備すること。
- (2) 性的指向・性自認（性同一性障害を含む）に関する偏見にもとづく言動の払拭をはじめ正しい理解の促進、あらゆるハラスメントの禁止を、庁内をはじめ県内の企業や一般向けに啓発活動強化・推進すること。

<要請の根拠>

社会全体で、性的指向や性自認（性同一性障害含む）に関する深刻な実態への認識が深まり、差別の解消が大きな課題となっている。性的指向や性自認によって、地域や職場でハラスメントを受けることや“パートナーに対する医療行為に「同意」できない”“パートナーの介護のための介護休業を取得できない”などの差別的取り扱いを受けることがないよう、当事者の困りごとを解決していくための相談体制の整備が必要である。

また、性的指向・性自認に関する偏見や正しい理解が足りないが故のハラスメントをはじめ、パワー・ハラスメント、セクシュアル・ハラスメントなどあらゆるハラスメントを根絶するための取り組みを推進していく必要がある。

VIII. 消費者政策

1. 悪質クレーム(迷惑行為)対策の推進

「サービス等を提供する側と受ける側がともに尊重される消費社会」の実現をめざし、一部の消費者による一般常識を超えた不当な要求や異常な態様の要求行為等の悪質クレーム(迷惑行為)の抑止・撲滅を推進すること。具体的には、消費者に悪質クレーム(迷惑行為)の抑止を含めた倫理的な行動を促すための啓発活動や消費者教育を実施すること。加えて、悪質クレームの実態調査を行い、対策に関する研究をおこなうとともに、悪質クレームから働く者を守る為、対応のよりどころとなる条例策定に向け取り組むこと。

<要請の根拠>

消費者からの苦情については真摯に受け止め対応する必要があるものの、人格を否定する暴言や同じ内容を何回も繰り返すクレーム、長時間拘束や土下座による謝罪の要求、

威嚇・居座り等、明らかに一般常識を超えた悪質クレーム（迷惑行為）が深刻な問題となっている。このようなクレームは、働く者に大きなストレスを与え精神疾患を招くだけでなく、働く魅力を阻害し働き手不足を招き、販売機会のロスや対応コストの負担により賃金の源泉となる企業利益を損なうことも懸念される。これらは、流通・サービス産業にとどまらず、人と接するあらゆる産業において起こっている社会的な問題である。

したがって、その抑止・撲滅に向けては、まず実態を把握し対策について研究するとともに、社会的に消費者の理解を促進する啓発をおこなうことが必要である。また、悪質クレームから働く者を守るため、対応基準とした条例化策定につとめることが必要である。

[地方自治体での取り組み事例] …いずれも地方議会での質疑をふまえ実施

- ・東京都：中小企業対策の一環として、都内の中小企業約1万社を対象に悪質クレームの実態把握を行った。その結果をふまえ、中小企業からの相談の対応項目に悪質クレームを盛り込んだ。
- ・板橋区：板橋区の消費者センターでU Aゼンセンが作成した啓発チラシを配布している。
- ・一宮市：市議会で「顧客からのハラスメント」等の抜本的な対策を求める意見書（衆参議長、内閣総理大臣、法務大臣。厚労大臣あて）を可決した。
- ・福岡県：県議会で「顧客からのハラスメント」の抜本的な対策を求める意見書（衆参議長、内閣総理大臣、法務大臣。厚労大臣あて）を全会一致で可決した。

IX. 選挙対策

1. 県内すべての選挙において、投票率を向上されるよう以下の施策を講じること。

(1) 投票率の改善に向けた啓発・広報活動を強化し、有権者に投票行動を促すための取り組みを推進すること。

<要請の根拠>

県内の直近の選挙における投票率【2019年7月執行 参議院埼玉選出議員選挙 46.48%（▼5.46%）／2019年4月執行 埼玉県議会議員選挙 35.52%（▼2.16%）】は、依然として低投票率で推移しており危機的な状況が続いている。また、「政治スキャンダル」「政治とカネ」の問題なども後を絶たず、県民からの政治に対する不信・不安は増し、低投票率が続く一因にもなっている。

一方では、商店街などの民間の取り組みとして、投票済証を提示することで割引サービスなどの特典が受けられる例や職員の負担軽減から投票済証を投票所の出口付近に置き、自由に持ち帰るといった簡素化した方法を採用しているところもある。

今後、投票率の向上に向け、県内諸団体と連携をはかり、投票率の改善に向けた啓発・広報活動を強化し、有権者に投票行動を促すための取り組みを強化する必要がある。

(2) 投票所（期日前投票所）のさらなる設置・共通投票所の設置の拡大ならびに期日前投票の投票時間の弾力的な設定につとめること。

<要請の根拠>

期日前投票所が、駅や大型ショッピングセンターなどの有権者が日常的に利用する施

設へ拡大され、期日前投票率は増加しているが、投票率向上には繋がっていない。投票者の利便性と投票率向上の観点から、引き続き、投票所（期日前投票所）を頻繁に人の往来がある施設に設置することが必要である。また、共通投票所の設置の拡大ならびに期日前投票の投票時間の弾力的な設定に努めることが必要である。

以 上