

令和7年度事業実績報告書

令和8年4月30日

愛媛県議会議員 松尾 和久 様

議員氏名 菊池 伸 英



調査研究および研修の概要

◎東京都カスタマー・ハラスメント防止条例について

施行から間もない「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」について説明を受けた。本条例は、顧客等による過度な要求や暴言、威圧的言動といった、いわゆるカスタマー・ハラスメント（カスハラ）から労働者を守ることを目的として制定されたものであり、近年、サービス業を中心に従業員の精神的負担が社会問題化していることを背景に自治体として初めて包括的な対策を制度化した点に大きな特徴がある。

条例の主な内容としては、第一にカスタマー・ハラスメントの定義を明確化し、事業者に対して従業員保護のための体制整備（相談窓口の設置、マニュアル整備、研修実施等）を求めている点が挙げられる。第二に、都としても相談体制の整備や普及啓発を行い、社会全体で問題認識を共有する仕組みが構築されている。さらに、悪質な事例に対しては関係機関と連携し、対応強化を図る方針が示されている。

説明の中では、単なる努力義務にとどまらず、「働く人の尊厳を守る」という観点から、企業・行政・利用者それぞれの責任を明確にしている点が強調された。また、現場では実際にマニュアル整備や研修導入が進み、現場で働く従業員の安心感の向上や離職防止につながる効果が期待されているとのことであった。

本県への示唆として、愛媛県においても観光業や小売業など対人サービスの比重が高いことから、同様の課題は十分に存在すると考えられる。今後は、①実態調査による現状把握、②事業者向けガイドラインの策定、③相談体制の整備、④啓発活動の推進といった段階的な取り組みが必要である。また、条例化の是非についても、現場の実情や事業者の負担とのバランスを踏まえた慎重な検討が求められる。

今回の視察を通じ、カスタマー・ハラスメント対策は労働環境の改善のみならず、持続可能な地域経済の基盤づくりにも資する重要な施策であると認識した。



◎秋田県仙北市視察

今回の視察では、地域資源を活かした教育・観光・文化振興の取組について、ヒアリング及び現地視察を行った。

まず、仙北市役所において、インターナショナルスクールの取組について説明を受けた。人口減少が進む中、国内外からの児童生徒の受け入れを通じて地域の活性化を図るとともに、多文化共生の環境づくりを進めている点が特徴的であった。教育を軸に関係人口の創出につなげている点は注目される。

次に、わらび座を視察。同団体は地域に根差した芸術文化活動を展開し、演劇やミュージカルを通じて地域の歴史・文化を発信するとともに、観光振興にも寄与している。また、同団体は愛媛県東温市に所在する坊っちゃん劇場との関連が深く、坊っちゃん劇場は、地域の歴史や人物を題材とした作品を継続的に上演する常設型劇場として、観光誘客や文化振興、雇用創出に寄与しており、わらび座のノウハウを活かした地域文化拠点の形成事例として位置付けられる。

さらに、仙北市角館庁舎において、農家民泊事業および重要伝統的建造物群保存地区に関する取組について説明を受けた。農家民泊については、地域住民が主体となり観光客を受け入れることで、農村体験の提供と地域収入の確保を両立している。また、角館地区における歴史的町並みの保存と活用を進めることで、観光資源としての価値を高めている。

これらの取組から、地域資源を活用した持続可能なまちづくりには、教育・文化・観光を一体的に推進する視点が重要であると感じた。特に、わらび座と坊っちゃん劇場の関係に見られるように、外部の専門的な文化団体のノウハウを活用しつつ、地域に根差した拠点を形成する手法は、愛媛県における文化・観光政策の推進においても有効であると考えられる。

◎タイ視察

今回の視察では、海外展開支援、産業振興、官民連携の取組について関係機関への訪問及び意見交換を行った。横浜市アジア事務所の訪問では、自治体による海外拠点の役割について説明を受け、地元企業の海外進出支援や現地情報の提供、ビジネスマッチングなどを通じて、自治体が主体的に海外ネットワークを構築する重要性が示された。次に、タイ工業省事務次官への表敬訪問を行い、タイにおける産業政策や投資環境について意見交換を行った。タイは東南アジアの製造拠点として成長を続けており、日本企業との連携も深いことから、今後の経済交流の可能性について認識を深めた。続いて、アサン株式会社のタイ工場を視察し、現地における製造体制や人材活用の状況について理解を深めるとともに、コスト面や市場アクセスの優位性に加え、人材育成や文化の違いへの対応といった課題についても具体的な知見を得た。また、在タイ日本国大使館およびJETRO バンコク事務所を訪問し、日本企業への支援体制や現地経済の動向について説明を受け、官民一体と

なった支援の重要性を確認した。

加えて、昨今の円安の進行は、日本企業の海外展開に大きな影響を与えている。輸出面では価格競争力の向上というメリットがある一方で、原材料費や現地コストの上昇、駐在経費の増加といった負担も生じている。また、海外から日本へのインバウンド需要を高める要因ともなっており、地域経済への波及効果も期待される。

これらを踏まえ、愛媛県においては、県内企業の海外展開支援に加え、海外との経済関係を地域経済の活性化に取り込む視点が重要であり、販路拡大支援やインバウンド誘客の強化など、円安を契機とした戦略的な施策展開が求められる。

◎歴史資源の活用による観光振興及び中心市街地の再生に関する取組について

彦根城周辺において、歴史資源を活用した観光振興の状況を視察した。彦根城は国宝としての高い価値を有し、その保存と活用が両立されている。城郭を中心に城下町や周辺施設と一体的な整備が進められており、来訪者が歴史的景観を体感しながら回遊できる仕組みが構築されている。また、観光導線の工夫や情報発信の充実により、滞在時間の延長と消費拡大につなげている点が特徴である。松山城周辺は、坂の上の雲ミュージアムやロープウェー街など魅力ある観光資源が点在している一方、彦根城周辺は城・城下町・商業機能が徒歩圏で一体的に整備され、回遊性や景観の統一、消費につながる導線が確立されている点に違いがある。特に、歴史資源を面的に活用し、滞在型観光へとつなげる取組が重要である。

次に、黒壁スクエアを視察した。同地区は、衰退した商店街を再生した先進事例であり、ガラス工芸を核としたまちづくりにより観光地としての魅力を再構築している。空き店舗の活用や民間主体の事業展開により、新たな人の流れと賑わいを創出している点が特徴である。愛媛県内においても、大街道商店街や銀天街商店街など中心市街地の商店街が存在するが、人口減少や消費行動の変化により活力低下が課題となっている。黒壁スクエアのように、地域の特色を活かしたコンセプトの明確化や、民間主体による継続的な事業展開を支援する仕組みづくりが求められる。

これらの視察から、観光振興および中心市街地活性化においては、個々の資源を点として活用するのではなく、面的に結び付けること、さらに民間の創意工夫を引き出す仕組みを構築することが重要であると感じた。

愛媛県においても、歴史資源と商業機能を連動させた回遊性の向上や、地域資源を核とした新たな魅力創出に取り組むことで、交流人口の拡大と地域経済の活性化につなげていく必要がある。歴史的建物を活用した観光地という点で言うと内子是非常に価値の高い資源であるが、黒壁スクエアのような「商業的な仕掛け」や「滞在・消費を促す工夫」を一部取り入れることで、さらに地域経済への波及効果を高める余地があるのではないかと。

◎東京都消費生活総合センター訪問

同センターは、消費生活に関する相談対応、被害防止のための啓発、事業者への指導・情報提供など消費者行政の中核的役割を担っている。特に、電話や来所相談に加え、デジタルを活用した相談体制の整備や、相談データの分析に基づく迅速な注意喚起など、先進的な取組が進められている点が特徴である。また、インターネット取引や高齢者を狙った悪質商法など、多様化・複雑化する相談に対し、関係機関と連携しながら対応している。一方、愛媛県消費生活センターにおいても、相談対応や啓発活動は実施されているが、東京都と比較すると、相談件数や体制規模の違いから、データ分析の活用やデジタル対応、専門人材の配置などについては、今後さらなる充実が期待される。また、東京都では相談情報を施策へ反映する仕組みが体系的に構築されていることから、愛媛県においても現場で得られた情報をより効果的に分析・活用し、未然防止策へとつなげる体制の強化が有効であると感じた。消費者被害の未然防止を図るためには、相談体制の充実に加え、データ活用の高度化、デジタル対応の推進、関係機関との連携強化が重要であり、愛媛県においても、こうした視点を踏まえ、消費者行政のさらなる充実を図ることが望まれる。

◎日本自治創造学会第 17 回研究大会に参加して

本大会では、地方自治における政治の役割、統治構造のあり方、地域創生の手法、さらには国と地方の関係について多角的な議論が行われた。特に、首長と議会の関係においては、相乗り体制の安定性と引き換えに選挙の競争性が低下する課題が指摘され、議会が主体的に政策形成に関与する必要性が示された。また、統治構造においては、議会が責任を持つ仕組みの重要性や、十分な議論を通じて政策を形成する意義が強調された。

さらに、地域創生の分野では、外部人材や国際的ネットワークを活用し、地域との「共創」により新たな価値を生み出す取組が紹介された。加えて、地方自治の制度面では、国の関与のあり方に関する課題が示され、自治体が主体性を持って行政運営を行う重要性が改めて認識された。

これらを踏まえ、地方自治においては、議会機能の強化、住民意思の的確な反映、多様な主体との連携、そして国と地方の適切な役割分担が重要である。愛媛県においても、これらの視点を踏まえた政策立案および議会活動の充実が求められる。

「常に、非平時になるかもしれない平時を戦い、非平時にならないよう進まないといけな