

令和7年第四回都議会定例会

文 書 質 問 趣 意 書

提出者 漢人あきこ



この印刷物は、印刷用の紙へ
リサイクルできます。



質問事項

- 一 “はけ”と野川を壊す都市計画道路と武蔵野公園生物多様性保全整備について
- 二 既存道路の街路樹の樹冠拡大による緑陰の創造、小金井市内の現状と可能性について
- 三 大江戸線延伸の検討状況について
- 四 プラグインソーラーパネル（ベランダ発電）の普及について
- 五 東京都カスタマー・ハラスマント防止条例の運用について

一 “はけ”と野川を壊す都市計画道路と武蔵野公園生物多様性保全整備について

小金井3・4・11号線の最適案が橋梁案とされ、武蔵野公園を分断することが明らかになり、都立公園としての都市計画との「重複」が避けがたいものとなりました。

一方、武蔵野公園では生物多様性保全整備の工事が進んでいます。これは、「生物多様性のポテンシャルが高くエコロジカルネットワークの中核・拠点となる31公園」を選定した、多様な生物が生息する都立公園づくり事業です。

武蔵野公園の生物多様性保全整備の「テーマ」は「人々が育て、守ってきた公園と野川が一体となった多様な自然の貴重さを感じ、継承する環境の創出」、「保全目標」は「暗い樹林や明るい樹林、林縁、圃場、サクラ、草地、竹林等、多様な環境とそこに生息する動植物を保全する。野川や周辺公園との連続性を確保し、多様な生物の生息環境となる複合環境とする。」、「活用目標」は、「人々が親しみ、ふれあうための資源とする。」です。

東京都生物多様性地域戦略が掲げる2030年に生物多様性を回復軌道にのせるネイチャーポジティブの実現のために、武蔵野公園の生物多様性の保全、回復は、極めて重要になっています。

1 小金井3・4・11号線が橋梁方式となり、武蔵野公園の生物多様性を分断することが、避けられなくなりました。生物多様性保全整備が進む武蔵野公園の「野川や周辺公園との連続性を確保し、多様な生物の生息環境となる複合環境」の保全にダメージを与える小金井3・4・11号線の建設は回避すべきと思いますが、見解を伺います。

2 2022年第一回定例会の文書質問において、都は以下のように回答して

います。

『現在、「武藏野公園生物多様性保全利用計画」の検討や「野川第一・第二調節池地区自然再生事業」が行われています。道路整備に当たっては、環境概況調査等の結果を適宜関係者間で共有するなど連携を図るとともに、必要な保全対策の検討を実施するなど、自然環境や景観に配慮しながら道路構造等の検討を進めています。』

橋梁案について、「適宜関係者間で共有するなど連携を図るとともに、必要な保全対策の検討を実施」されていますか。また、この「関係者」を具体的に示してください。

二 既存道路の街路樹の樹冠拡大による緑陰の創造、小金井市内の現状と可能性について

100年先を見据えた新たな緑のプロジェクト「東京グリーンビズ」が2023（令和5）年に始まり、今年2025年1月に「東京都の緑の取組Ver.3」が公表されました。このなかで、東京の緑を「育てる」取り組みとして、「街路樹の充実」が掲げられ、以下の記載があります。

強化する主な取組

► 街路樹による緑陰確保

街路樹については、歩道幅員などの状況を踏まえ、計画的な剪定などにより、暑さ対策として樹冠拡大による緑陰確保を進めていきます。

【既存道路の街路樹の質の高い管理】

街路樹の緑陰を確保するため、樹種ごとの目標樹形や剪定手法を示した「街路樹維持管理計画書」による計画的な剪定を、歩道幅員や沿道の土地利用等を踏まえて実施し、樹冠拡大を推進していきます。推進にあたっては、取組のPRや区市町村への技術提供を行っていきます。

この既存道路における街路樹の緑陰確保、樹冠拡大、区市町村への技術提供について伺います。

1 2024（令和6）年4月1日現在、都内の街路樹は約100万本あり、このうち都では約65万本を管理、その街路樹ベスト5は、1位ハナミズキ60,838本、2位イチョウ59,137本、以下、サクラ類、トウカエデ、ケヤキと報告されています。

ア 最も多い街路樹であるハナミズキは、樹冠拡大し緑陰を確保することは難しいと思いますが、ハナミズキによる緑陰確保がされている都道があれば示してください。

イ 100年先を見据え、一層重要な課題となる暑さ対策のために、ハナミズキから他の樹冠拡大による緑陰確保が可能な樹種に更新することが可能か、その路線の歩道幅員や沿道の土地利用等の調査検討を行うべきだと思いますが、いかがですか。

ウ 過去三か年の、都道街路樹におけるハナミズキの補植件数を伺います。

2 小金井市内を走る都道8本の内、国分寺街道を除く7本（東八道路、小金井街道、新小金井街道、連雀通り、東大通り、行幸通り（都道136号線）、五日市街道）の街路樹について伺います。

ア 各都道ごとの街路樹の本数と樹種

イ 各都道ごとの過去三か年の補植の本数と樹種

ウ 連雀通りと東大通りの街路樹がハナミズキになった理由

エ 今後、連雀通りと東大通りのハナミズキの補植が発生した場合、もしくは予め、樹冠拡大による緑陰確保ができる樹種による更新が可能か、歩道幅員等の調査を行いませんか。

オ 東大通り中央線以南の街路樹の剪定は、「街路樹維持管理計画書」

が示す「枝の広がりを意識して車道側の枝張りを確保すると良い」に即していないと思われます。いかがですか。

三 大江戸線延伸の検討状況について

都の長期計画において、公共交通ネットワークを支える鉄道事業の新たな取り組みの一つとされている大江戸線延伸（光が丘～大泉学園町）の現在の検討状況について伺います。

1 練馬区長は、練馬区議会2025年第2回定例会の所信表明で大江戸線延伸事業について次のように発言しています。

「本年3月、副知事をトップとする都のプロジェクトチームがこれまでの検討を取りまとめ、その内容について区へ報告がありました。2040年頃の開業を想定し、区が200億円の財政負担と鉄道施設整備への協力をを行うことで、収支採算性が確保できると見込んでいます。大江戸線の延伸は新たな段階に入り、今後、都は国との協議を進めていくものと考えています。」

この発言に関連して、以下、伺います。

ア 練馬区長の言う「報告」が行われたのは事実ですか。事実であるとすれば、この「報告」はいつ、どのような形で、またどのような趣旨のものとして行われたのですか。

イ 「国との協議」とは、何についての協議ですか。また、協議の今後の進め方、事業化に至る主な手続きを示してください。

ウ 「鉄道施設整備への協力」とは何ですか。具体的に例示してください。

エ 200億円という区負担の額は都からの報告において提示されたですか。示されたとしたら、その根拠は何ですか。あわせて、10月に都

が公表した『現在の検討状況について』においてこの200億円という数字が示されていないのはなぜですか。

2 2025年10月に都市整備局、交通局が公表した大江戸線延伸にかかる府内検討プロジェクトチームの『現在の検討状況について』では、「今後の検討事項」として以下、3点を列挙しています。

①試算の条件として仮定した練馬区による沿線まちづくりなどの具体化

駅周辺開発やまちづくり、交通結節機能の充実、鉄道と連携した駅周辺の基盤施設整備などについて、大江戸線の延伸と並行した実現を目指し、少なくとも、方針や構想の策定が必要

②都区間の費用負担の整理

地下高速鉄道整備事業費補助を想定した場合の地方負担分の都区負担等について、整理が必要

③物価高騰等により、事業費や負担額が増嵩する場合の都区の対応方針の整理

物価高騰等の影響により、想定したスキームなどに変更が生じる可能性を考慮し、対応について、予め方針の整理が必要

この『現在の検討状況について』に関し、以下、伺います。

ア この時点で検討状況を公表した理由

イ 鉄道と連携した駅周辺の基盤施設整備とは何ですか。それは、練馬区長の上記発言中の「鉄道施設整備」と同じ内容のものと理解してよいですか。

ウ 地下高速鉄道整備事業費補助を想定した場合、事業費総額のうち補助対象経費はおおむねどの程度の割合ですか。その中で国負担分、地方負担分はどの程度と規定されていますか。また、地方負担分における

る都と地元自治体の負担区分についての国または都としての考え方、基準

エ この間、東京において地下高速鉄道整備事業費補助を用いて行われている主な鉄道整備における事業費総額、国庫補助、地方負担分の額

オ エのうち、地方負担分の一部を地元自治体が負担した実例と額・割合

カ 地下鉄8号線延伸事業において、地元江東区は94億円の補助を行うことで都などと合意したとしていますが、この負担の趣旨ならびに負担額の根拠

3 大江戸線は、東京都交通局が事業主体となることを想定しています。この点を踏まえて、伺います。

地下高速鉄道整備事業費補助のスキームに位置づけられた補助以外に、東京都が一般財源を投入することは制度上、可能ですか。可能でないとしたら、その根拠、理由を示してください。

四 プラグインソーラーパネル（ベランダ発電）の普及について

都は2030年カーボンハーフをめざして、都内の太陽光発電設備導入量を2022年の72万kWから2030年の200万kW以上へ増やす目標を掲げています。ゼロエミッション住宅など住宅での太陽光発電設備の拡大に力を入れていますが、その対象は主に戸建て住宅で、年間で約1万の新築戸建て住宅のすべてが太陽光発電を3kW設置したとしても、2030年までに15万kWにしかなりません。一方で、東京都の集合住宅が占める割合は他の自治体と比べて多く、住宅戸数の7割（約500万戸）を占め、ゼロエミに向けた政策ポテンシャルはより多く存在しています。

家庭用のコンセントに挿すだけで、発電と電力利用ができるプラグイン

ソーラーパネル（ベランダ発電）が普及し、仮にドイツのように数年で100万戸の集合住宅が800Wのプラグインソーラーパネルを導入すれば、80万kWの導入量となります。

プラグインソーラーパネルの普及は必須であると提案し、以下、質問します。

1 プラグインソーラーパネルの評価

近年、ドイツなどヨーロッパ諸国において、プラグインソーラーパネルが脱炭素の観点から注目され、普及が加速しています。このプラグインソーラーパネルについて、都はどのように対応しているか伺います。

2 東京都におけるプラグインソーラーパネル普及の課題

日本においては、法規上コンセントに挿すだけで家庭内で太陽光発電ができる設備の利用が想定されていないため、プラグインソーラーパネルは小規模であっても工作物に当たり、電気事業法により規制の対象とされています。また、配電盤につながる系統においての火災の危険性もあることから、無資格では工事できないとされています。このような安全面や制度面の具体的な課題についての都としての認識を伺います。

3 プラグインソーラーパネル普及拡大に向けた制度面や安全面の対策について

ドイツにおいては、気候変動に対する危機意識やウクライナ侵攻による電気代高騰などの理由から、各世帯において、半ばゲリラ的に設置が進んでいると聞いています。安全対策は普及に向けた必要条件であるため安全性を担保した上で普及促進に向けて取組むべきと考えますが、見解を伺います。

4 プラグインソーラーパネルの広報について

有望な再エネ技術は周知・広報し、必要性・有用性をアピールするこ

とが重要である。プラグインソーラーは国の規制との関係で、当面は本格導入は難しいですが、実証実験やモデル事業としての導入などを進めることはできると思いますが、いかがですか。

5 既存の事業者について

プラグインソーラーパネルは、現状では法規面でさまざまなハードルがありますが、既に国内の通販サイトなどで、ソーラーパネルとプラグイン用のインバーターが販売されています。電気代節約をうたっている商品や海外の基準をクリアしていることを宣伝文句にした商品が見られますが、これらの販売業者について、都はどのように考えているか伺います。

6 防災対策としてのプラグインソーラーパネル

プラグインソーラーパネルなど太陽光発電設備の普及は、気候変動対策として確実な再エネ拡大脱炭素が見込めるだけではなく、蓄電池と組み合わせれば、被災時及び停電時の自宅避難がより容易になり、南海トラフ巨大地震や首都直下型地震への備えとして、防災対策としても有効であると考えますが、いかがですか。

五 東京都カスタマー・ハラスメント防止条例の運用について

「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」は2024年9月に可決し、都は12月に「カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針（ガイドライン）」を定め、条例は今年2025年4月1日に施行されました。また、都は条例に基づき、「東京都職員に対するカスタマー・ハラスメントの防止に関する基本方針」を4月に、「カスタマー・ハラスメント対応マニュアル」を9月に策定し、事業所としての運用をしています。

「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」に基づく都の事業所とし

ての運用について伺います。

- 1 具体的なカスハラ対応と判断、事後対応は、各局単位で行い、発生状況やその対応は総務局人事部において集約するものと考えてよいですか。また、発生状況等に関して作成する文書の名称を示してください。
- 2 全庁的なカスハラ条例の運用状況を受けて、必要に応じて研修の実施や、対応マニュアル、基本方針及び条例の見直しにつなげるものと考えてよいですか。その担当は総務局人事部ですか。
- 3 ガイドラインは、事業者としての就業者への教育・研修の実施を求めています。都では、この実施はどのようなレベルの手続きで行われるのですか。実施済みもしくは実施の予定があれば示してください。
- 4 ガイドラインでは、条例第5条の「この条例の適用に当たっては、顧客等の権利を不当に侵害しないように留意しなければならない。」を受けて、「顧客等への配慮」の項を設けています。その内容は、（1）顧客等による正当なクレームとして、「消費者の権利」、「障害者の権利」、「認知症の人の権利」、「表現の自由その他の日本国憲法の保障する国民の自由と権利」について参考例も示して詳細に述べ、（2）表現の自由とカスタマー・ハラスメントとして、政治活動や報道について、（3）公務に関するカスタマー・ハラスメントとして、行政サービスの特殊性や、行政監視機能を有し、住民の声を公務員（行政）に伝える責務も負っている議員の仕事や特質への考慮も求めています。

この「顧客等への配慮」は、条例策定過程でも特に危惧されていたことであり、全庁的な周知が求められますが、対応マニュアルでは一部しか掲載されていません。どのように対応するのか伺います。

- 5 ガイドラインでは、「顧客等、就業者及び事業者の責務に関する事項」の「事業者の責務」において、「当該行為を行った顧客等に対し、その

中止の申入れその他の必要かつ適切な措置を講ずるよう努めなければならない。」、「行為者である顧客等に対して、就業者への行為を止めるよう要請するとともに、あらかじめ定めた対応方針に従い、現場監督者等からの退去要請や出入り禁止、商品やサービスの提供停止の通告等の対処を行うことが求められる。」と記載されています。

このように、ハラスメント当事者とされた顧客等に対して深刻な不利益処分が行使されうことになる可能性があるにもかかわらず、こうした措置を講ずるに際して、当該の顧客等の異議申し立て、権利保全の仕組みが全くなく、「冤罪」ともいえる事態を招くことが危惧されます。条例及びガイドラインの見直しが必要だと考えますが、見解を伺います。

6 東京都教育委員会が、12月2日に示した「学校と家庭・地域とのより良好な関係づくりに係るガイドライン（素案）」には、地域住民から学校へのカスハラ行為の具体的な例示がされていますが、「カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針（ガイドライン）」の「顧客等への配慮」に相当する記載、及びハラスメント当事者とされた顧客等の異議申し立て、権利保全の仕組みがありません。ガイドライン（素案）の見直しが必要だと考えますが、見解を伺います。

漢人あきこ議員の文書質問に対する答弁書

質問事項

一 “はけ”と野川を壊す都市計画道路と武蔵野公園生物多様性保全整備について

1 小金井3・4・11号線が橋梁方式となり、武蔵野公園の生物多様性を分断することが避けられなくなり、生物多様性保全整備が進む武蔵野公園の「野川や周辺公園との連続性を確保し、多様な生物の生息環境となる複合環境」の保全にダメージを与える小金井3・4・11号線の建設は回避すべきと考えるが、見解を伺う。

回答 答

小金井3・4・11号線外は、武蔵野公園などの広域避難場所へのアクセス向上や、生活道路への通過交通抑制による地域の安全性向上等に資する重要な路線です。

本路線は、周辺環境に配慮した道路構造の検討を進め、令和6年12月、周辺地域や地下水への影響等を踏まえた最適な整備案として、橋梁案をオープンハウスで示しました。

引き続き、必要な保全対策等について検討を進めるなど、事業化に向けて着実に取り組んでいきます。

質問事項

一の2 橋梁案について、「適宜関係者間で共有するなど連携を図るとともに、必要な保全対策の検討を実施」されているか。また、この「関係者」を具体的に示すことを伺う。

回 答

橋梁案については、これまで適宜武藏野公園及び野川の施設管理者や地元市、近接する電力供給施設の管理者と共有するなど連携を図るとともに、必要な保全対策の検討を実施しています。

質問事項

二 既存道路の街路樹の樹冠拡大による緑陰の創造、小金井市内の現状と可能性について

1 最も多い街路樹であるハナミズキは、樹冠拡大し緑陰を確保することは難しいと考えるが、ハナミズキによる緑陰確保がされている都道があれば伺う。

回 答

都道の街路樹のハナミズキでは、練馬区内の都道443号線や西東京市内の都道112号線、日野市内の都道169号線などにおいて、緑陰確保に取り組んでいます。

質問事項

二の2 100年先を見据え、一層重要な課題となる暑さ対策のために、ハナミズキから他の樹冠拡大による緑陰確保が可能な樹種に更新することが可能か、その路線の歩道幅員や沿道の土地利用等の調査検討を行うべきと考えるが、見解を伺う。

回 答

街路樹の樹種については、歩道幅員や沿道等の状況を踏まえ、樹種を選定することとしています。

質問事項

二の3 過去三か年の、都道街路樹におけるハナミズキの補植件数を伺う。

回 答

都道の街路樹のハナミズキについては、令和4年度は約140本、令和5年度は約250本、令和6年度は約160本の補植を行いました。

質問事項

二の4 各都道ごとの街路樹の本数と樹種を伺う。

回 答

小金井市内の都道においては、東八道路はイチョウやクスノキなど約240本、小金井街道はコブシやサルスベリなど約130本、新小金井街道はヤマザクラやイチョウなど約350本、連雀通りはハナミズキやヤマボウシ約230本、東大通りはハナミズキやケヤキ約290本、都道136号線はハナミズキ約110本の街路樹があります。

なお、五日市街道は、街路樹としての樹木はありません。

質問事項

二の 5 各都道ごとの過去三か年の補植の本数と樹種を伺う。

回答 答

令和 4 年度は都道136号線でハナミズキ 4 本、令和 5 年度は東八道路でイチョウ 14 本、新小金井街道でヤマザクラ 38 本、連雀通りでハナミズキ 12 本、東大通りでハナミズキ 5 本、ケヤキ 4 本、都道136号線でハナミズキ 6 本の補植を行いました。令和 6 年度は補植を行っていません。

質問事項

二の 6 連雀通りと東大通りの街路樹がハナミズキになった理由を伺う。

回答 答

街路樹の樹種については、歩道幅員や沿道等の状況を踏まえ、樹種を選定することとしています。

質問事項

二の 7 今後、連雀通りと東大通りのハナミズキの補植が発生した場合、もしくは予め、樹冠拡大による緑陰確保ができる樹種による更新が可能か、歩道幅員等の調査を行うことを伺う。

回答 答

街路樹の樹種については、歩道幅員や沿道等の状況を踏まえ、樹種を選

定することとしています。

質問事項

二の8 東大通り中央線以南の街路樹の剪定は、「街路樹維持管理計画書」が示す「枝の広がりを意識して車道側の枝張りを確保すると良い」に即していないと考えるが、見解を伺う。

回答

都道の街路樹については、歩道幅員や沿道等の状況を踏まえ、計画的な剪定などを実施しています。

質問事項

三 大江戸線延伸の検討状況について

1 練馬区長の言う「報告」が行われたのは事実か。事実であるとすれば、この「報告」はいつ、どのような形で、またどのような趣旨のもととして行われたのか伺う。

回答

練馬区長の発言は、区の考えに基づいたものと認識しています。

区とは、大江戸線延伸に関する打合せを適宜開催しており、府内検討PTの状況報告を行っています。

質問事項

三の 2 「国との協議」とは何についての協議か。また、協議の今後の進め方、事業化に至る主な手続きを伺う。

回答 答

練馬区長の発言は、区の考えに基づいたものと認識しています。

一般的に、新たに地下鉄を整備する場合は、都市計画や鉄道事業許可等の手続を行う必要があります。

質問事項

三の 3 「鉄道施設整備への協力」とは何か。具体的に例示することを伺う。

回答 答

練馬区長の発言は、区の考えに基づいたものと認識しています。

質問事項

三の 4 200億円という区負担の額は都からの報告において提示されたのか。提示されたとしたら、その根拠は何か。あわせて、10月に都が公表した『現在の検討状況について』においてこの200億円という数字が示されていないのはなぜか。

回答 答

練馬区長の発言は、区の考えに基づいたものと認識しています。

なお、令和7年10月に都が公表した「現在の検討状況について」では、一定の条件を仮定し、概算事業費などの試算結果を示しています。

質問事項

三の5 2025年10月の時点での検討状況を公表した理由を伺う。

回答 答

今後、国との事前相談を実施することなどを踏まえ、これまでの検討状況等を整理した資料を公表しました。

質問事項

三の6 鉄道と連携した駅周辺の基盤施設整備とは何か。それは、練馬区長の上記発言中の「鉄道施設整備」と同じ内容のものと理解してよいか伺う。

回答 答

令和7年10月に都が公表した「現在の検討状況について」における、「鉄道と連携した駅周辺の基盤施設整備」については、試算の条件として仮定したものであり、今後、練馬区と連携した詳細な検討が必要です。また、練馬区長の発言は、区の考えに基づいたものと認識しています。

質問事項

三の7 地下高速鉄道整備事業費補助を想定した場合、事業費総額のうち補助対象経費はおおむねどの程度の割合か。その中で国負担分、地方負担分はどの程度と規定されているか。また、地方負担分における都と地元自治体の負担区分についての国または都としての考え方、基準を伺う。

回答 答

地下高速鉄道整備事業費補助は、法令等によると、補助対象経費は、建設費から人件費、車両費及び建設利子などを除いた額とされており、補助対象経費の約26パーセントを限度に国が、約29パーセントを限度に地方公共団体が補助金として交付するものとされています。

また、地下高速鉄道整備事業費補助においては、地方公共団体間の負担割合に関し、定められていません。

質問事項

三の8 この間、東京において地下高速鉄道整備事業費補助を用いて行われている主な鉄道整備における事業費総額、国庫補助、地方負担分の額を伺う。

回答 答

地下鉄8号線の延伸においては、総事業費が約2,690億円であり、国が約602億円、地方が約1,137億円を負担することとしています。

質問事項

三の9 上記のうち、地方負担分の一部を地元自治体が負担した実例と額・割合を伺う。

回答 答

地下鉄8号線の延伸では、江東区が約94億円を負担することとしており、地方負担分に対する区の負担は、約8パーセントとなります。

質問事項

三の10 地下鉄8号線延伸事業において、地元江東区は94億円の補助を行うことで都などと合意したとされているが、この負担の趣旨ならびに負担額の根拠を伺う。

回答 答

江東区は、地下鉄8号線の延伸において、区への貢献が大きい中間駅整備に係る部分の補助に対して応分の負担を行うこととしています。

質問事項

三の11 地下高速鉄道整備事業費補助のスキームに位置づけられた補助以外に、東京都が一般財源を投入することは制度上可能か。可能でないとしたら、その根拠、理由を伺う。

回答 答

都の予算編成においては、都市基盤の整備も含めた全ての事業について、必要性や有効性など、様々な角度から分析と検証を行い、毎年度、必要な予算を計上しています。

質問事項

四 プラグインソーラーパネル（ベランダ発電）の普及について

1 プラグインソーラーパネルについて、都はどのように対応しているか伺う。

回答 答

国内への導入に当たっては、電気事業法（昭和39年法律第170号）への準拠や簡易で安全な設置方法の確立などの課題があるとされており、都は、都内への導入に向けた調査を行っています。

質問事項

四の2 安全面や制度面の具体的な課題についての都としての認識を伺う。

回答 答

国内への導入に当たっては、電気事業法への準拠や簡易で安全な設置方法の確立などの課題があるとされており、都は、都内への導入に向けた調査を行っています。

質問事項

四の3 安全対策は普及に向けた必要条件であるため安全性を担保した上で普及促進に向けて取組むべきと考えるが、見解を伺う。

回答 答

国内への導入に当たっては、電気事業法への準拠や簡易で安全な設置方法の確立などの課題があるとされており、都は、都内への導入に向けた調査を行っています。

質問事項

四の4 有望な再エネ技術は周知・広報し、必要性・有用性をアピールすることが重要である。プラグインソーラーは国の規制との関係で、当面は本格導入は難しいが、実証実験やモデル事業としての導入などを進めることはできると考えるが、見解を伺う。

回答 答

国内への導入に当たっては、電気事業法への準拠や簡易で安全な設置方法の確立などの課題があるとされており、都は、都内への導入に向けた調査を行っています。

質問事項

四の5 電気代節約をうたっている商品や海外の基準をクリアしていることを宣伝文句にした商品が見られるが、これらの販売業者について、都

はどのように考えているか伺う。

回 答

国内への導入に当たっては、電気事業法への準拠や簡易で安全な設置方法の確立などの課題があるとされており、都は、都内への導入に向けた調査を行っています。

質 問 事 項

四の6 プラグインソーラーパネルなど太陽光発電設備の普及は、気候変動対策として確実な再エネ拡大脱炭素が見込めるだけではなく、蓄電池と組み合わせれば、被災時及び停電時の自宅避難がより容易になり、南海トラフ巨大地震や首都直下型地震への備えとして、防災対策としても有効であると考えるが、見解を伺う。

回 答

太陽光発電設備や蓄電池は、災害時におけるレジリエンス向上にも資するものであると考えます。

質 問 事 項

五 東京都カスタマー・ハラスメント防止条例の運用について

- 1 具体的なカスハラ対応と判断、事後対応は、各局単位で行い、発生状況やその対応は総務局人事部において集約するものと考えてよいか。また、発生状況等に関して作成する文書の名称を伺う。

回 答

職員からカスタマー・ハラスメントの訴えがあった場合、各局においては、当該部署が事実関係を確認します。その上で、カスタマー・ハラスメントと判断した場合には、関係部署へ相談・報告等を行うなど連携し、必要な対応を行うこととなります。

総務局人事部は、カスタマー・ハラスメントに関する実態の把握や事例の共有を行うため、各局へ報告を求めることができます。

また、職員向け対応マニュアルにおいて、対応内容の記録をすることとしていますが、文書の名称等は指定していません。

質 問 事 項

五の2 全序的なカスハラ条例の運用状況を受けて、必要に応じて研修の実施や、対応マニュアル、基本方針及び条例の見直しにつなげるものと考えてよいか。その担当は総務局人事部であるか伺う。

回 答

東京都カスタマー・ハラスメント防止条例（令和6年東京都条例第140号）等を踏まえ、総務局人事部では、職員に対するカスタマー・ハラスメントについて、基本方針や対応マニュアルを策定し、職員に対する研修を実施しています。対応マニュアルについては、カスタマー・ハラスメントを取り巻く諸情勢の変化に対応して、必要に応じ改訂していくこととしています。

質問事項

五の3 ガイドラインは、事業者としての就業者への教育・研修の実施を求めている。都では、この実施はどのようなレベルの手続きで行われるのか。実施済みもしくは実施の予定があれば伺う。

回答 答

都は、職員に対するカスタマー・ハラスメントの防止に関する基本方針において、任命権者の責務として、意識啓発のための研修等を実施することとしています。

総務局では、カスタマー・ハラスメントについて正しい理解と知識を深めるため、令和7年度、知事部局等の職員を対象に「ハラスメント防止研修（カスタマー・ハラスメント）」を実施しました。

質問事項

五の4 ガイドラインの「顧客等への配慮」は、条例策定過程でも特に危惧されていたことであり、全序的な周知が求められるが、対応マニュアルでは一部しか掲載されていない。どのように対応するのか伺う。

回答 答

職員向けのマニュアルにおいて、カスタマー・ハラスメントの判断やその対応は、それぞれの業務の内容、現場ごとの特質、その時の状況を十分に考慮した上で、個別の事案に応じて行う必要があること、その際には、行政サービスの利用者等の権利を不当に侵害しないよう留意する必要があ

るとしています。

また、本マニュアルでは、行政サービスの利用者等による意見や要望は、丁寧かつ真摯に対応する必要があることのほか、公務職場での対応における留意事項や障害のある人への合理的配慮などについても記載しています。

質問事項

五の5 ハラスメント当事者とされた顧客等に対して深刻な不利益処分が行使されうることになる可能性があるにもかかわらず、こうした措置を講ずるに際して、当該の顧客等の異議申し立て、権利保全の仕組みが全くなく、「冤罪」ともいえる事態を招くことが危惧される。条例及びガイドラインの見直しが必要だと考えるが、見解を伺う。

回 答

東京都カスタマー・ハラスメント防止条例（以下「条例」という。）では、カスタマー・ハラスメントの防止に当たって、顧客等と就業者が対等の立場で相互に尊重することを基本理念とし、顧客等、就業者及び事業者の責務や、顧客等の権利を不当に侵害しないよう留意すること等を定めています。

その上で、条例に基づくガイドラインでは、顧客等と就業者それぞれに「自らの意見や考えを適切な方法で相手方に伝えることが期待される」ことや、事業者が中止の申入れその他の必要で適切な措置を講じる際、「恣意的で正当な理由のない退去要請や出入り禁止、商品やサービスの提供の拒否がないよう、十分留意する必要がある」ことなどを示しています。

こうした条例の理念や考え方等について、引き続き普及啓発を図ってい

きます。

質問事項

五の6 東京都教育委員会が、12月2日に示した「学校と家庭・地域とのより良好な関係づくりに係るガイドライン（素案）」には、地域住民から学校へのカスハラ行為の具体的な例示がされているが、「カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針（ガイドライン）」の「顧客等への配慮」に相当する記載、及びハラスメント当事者とされた顧客等の異議申し立て、権利保全の仕組みがない。ガイドライン（素案）の見直しが必要だと考えるが、見解を伺う。

回 答

本ガイドラインでは、都立学校が保護者や地域とより良好な関係を作るための基本ルールを示しており、その効果を高めるため、保護者等からの要望等へ丁寧に対応することとしています。