要求を行う場合や、商品やサービス

いる。

航空大手の全日本

顧客が事業者に対して過剰な

しい迷惑行為のことを とは、顧客等からの著)ト (以降カスハラ)

課題となっており、

カスハラ防止に

ず、30分以上同じ内容を繰り返し主 答内容に問題がないにもかかわら 電マニュアル」を導入した。①回 速道路では、2023年5月に「切

お客さま対応できるよう、電話を切 基本としているが、社員が安心して

体的な対応方法を整理 る時のセリフなど、具

始した。カスハラの具体的な内容を 年7月から市役所本庁舎で掲示を開

イラストで分かりやすく表現してお

相談者の口調が和らぐなど一定

道札幌市では2023年6月にカス

始めている自治体も存在する。

その他、

カスハラ対策に取り組み

生PA付近

◇東北自動車道(下り)/

月2日(木)11時頃/羽

《NEXCO東日本》

◇関越自動車道(下り)/

-月2日(木)12時頃/高 | ◇名神高速道路(新名神高

ハラ防止啓発ポスターを作成し、

同

社内展開している。

は

のだ。お客さまとの電話のやり取り 丁寧かつ真摯に対応することを

向けた方針策定が進んで

不尽な要求を受けた際の対処方法が

航空・運輸業界では、乗客から理

に不当な言いがかりをつける悪質な

クレームを行う場合などがこれに該

カスタマーハラスメント対策

(3)

きが他の自治体に波及する可能性も 例の制定は全国初であり、同様の動

あることから、非常に高い注目を集

追路会社も

例外ではなく、

首都高

例」が制定され、2025年4月1 カスタマー・ハラスメント防止条

から施行される。カスハラ防止条

には警察への通報等も含め、

した。カスハラに対し

て毅然とした態度を取る姿勢を明

ある場合 ③威圧的な発言・口調で 張される場合 ②要求内容が不当で

ある場合 には、相手にその理由を 伝えた上で電話を切る運用としたも

方面から理解を得られているよう

スハラ対策の動向には引き続き注目

ていきたい。

ていくことが重要であるはずだ。

組織文化の

対策を賞賛しているものであり、多 での意見の大多数は、このカスハラ

れているほか、SNS 肯定的なコメントがさ され、専門家等により 複数のメディアで紹介 本取り組みについては

代は既に見直されてきている。 ハラ対策は一時的な取り組みではな

之

官民問わず一お客様は神様」

の効果を感じているという。

2024年10月4日には「東京都

中傷など9つの類型に整 当する行為を暴行や誹謗 でまとめ、カスハラに該ハラへの対処方針を共同 空輸、日本航空は、カス 2

地域の住民の方々も守

んの思いを全て私の言葉で

730人の方々の首長さ

表すことは出来ないかもし

歴史もしっかり守りなが

りながら、産業振興もしな

ら取り組んでいくことが、 がら、そういった多方面か

れませんが、国におかれま

全自治体の願いと、私自身

想いを必ず遂げて頂きます

ようあらためてお願い申し

は感じているところです。

そのためには、各市町村

上げます。

カスタマーハラスメ

めている。

令和6年の能登半島地震

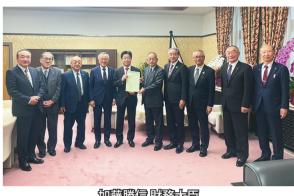
実に策定して頂き、 ります。国土強靱化 の実施中期計画を着 援が必要と考えてお で出来ることは限ら

今こそ国土強靱化を迅速に うとは思いますけれども、 の市町の状況はそれぞれ 進めていかなければならな いるところでございます。 心の道づくりに、それぞれ いと感じおります。人口減 /りのためには、 一人取り残さないまちづ ークの必要を痛感して 少子高齢社会の中で、 災害に強い道路ネッ 宇治市としての 安全・安 と思っております。ぜひ、 その点についても防災・減 が拡大されることは、それ 思っております。 出来る要素が増えることだ 囲の拡大、これは地方創生 施を強く求めて参りたいと ぞれの市町村で柔軟に対応 からいきますと、適用範囲 やまちづくりを進める観点 整備交付金の充実と適用範 だくこと、加えて社会資本 国土強靱化の着実な実 歩ずつ進んでいた

特別要望活動



長坂康正衆議院国士交通委員長







小西洋之多議院国土交通委員長



小野等區典自由民主党政務調查会是



言速道路の通行止め

【工事規制】

◇新東名高速道路 藤枝岡部IC〜新静岡IC(上り線) 令和7年1月26日(日)0:00~30日(木)24:00 ◇神戸淡路鳴門自動車道 淡路島南IC~鳴門北IC(下り線)(再掲)

令和6年8月20日(火)~令和7年5月30日(金) 【工事通行止め】 ◇第二京阪道路 鴨川西IC~鴨川東IC(上下線) 令和7年1月8日(水)~1月10日(金) 各日22:00~翌6:00

◇伊勢湾岸自動車道 東海JCT〜飛島JCT(上下線)





各日22:00~翌6:00 令和7年2月4日(火)~2月6日(木) 令和7年3月10日(月)~3月12日(水) 各日22:00~翌6:00 【集中工事】

会和7年3月2日(日)0:00~3月19日(水)24 須IC付近 吸SA付近 ◇関越自動車道(上り)∕ ◇東北自動車道(上り)/ 坂SA付近 月3日(金)17時頃/加

◇名神高速道路(上り)

12月31日(火)10時頃/綾 瀬スマートIC付近 ◇東名高速道路(下り) 〉東名高速道路(下り) NEXCO中日本》

12月28日 (土) 7時頃/綾 月3日(金)17時頃/高 月2日(木)17時頃/高 津IC付近 1月2日(木) 12時頃/大1月2日(木) 12時頃/大きにいける 津IC付近 1月3日(金)1時頃/大1月3日(金)1時頃/大

《JB本四高速》

|17時頃/大鳴門橋付近 15時頃/淡路IC付近 ◇神戸淡路鳴門自動車道 ◇神戸淡路鳴門自動車道 (下り) /12月29日 (日) (上り) /1月3日(金)

【各社の特に長い渋滞発生 | 速道路)(下り)/12月28 付近 | 速道路) (下り) /12月29 日(木)15時頃/鈴鹿IC 日(日)14時頃/大津IC 日(土)14時頃/大津IC 日(金)15時頃/鈴鹿IC 動車道)(上り)/1月3 ◇東名阪自動車道(伊勢自 動車道) (上り) /1月2 ◇東名阪自動車道(伊勢自 ◇名神高速道路(新名神高 ◇名神高速道路(新名神高 《NEXCO西日本》

交通集中による渋滞予測を

の10日間」の高速道路での

令和7年1月5日(日)

発表した。

センターは、年末年始期間

(公財) 日本道路交通情報

[令和6年12月27日(金)

西日本、JB本四高速、

XCO中日本、NEXCO

NEXCO東日本、NE

仏TN付近 頃/弥富木曽岬IC付近 ◇東名高速道路(下り) 1月2日(木)16時頃/小 頃/弥富木曽岬IC付近 り) /12月29日 (日) 8時 り) /12月28日 (土) 8時 ◇伊勢湾岸自動車道(下 瀬スマートIC付近 ◇東名高速道路(下り) 瀬スマートIC付近 1月2日(木)11時頃/綾 瀬スマートIC付近 ◇中央自動車道 (上り) / ◇伊勢湾岸自動車道(下 1月4日(土)9時頃/綾 1月1日(水)11時頃/綾 ◇東名高速道路(下り) 瀬スマートIC付近