意見発表

福岡県大牟田市長
関 好孝
全国道路利用者会議 副会長

意見発表に入ります前に、新たに最高顧問としてご就任されました古賀前会長の地元九州を代表して一言申し上げさせていただきます。

皆様ご承知のとおり、古賀先生が会長にご就任された平成27年頃からの道路をめぐる状況につきましては、戦後の道路整備の長期に渡って永く支えてきた「道路特定財源制度」が平成21年度に一般財源化され、国の道路予算は大きく削減され、維持管理に要する費用が急増する中で、必要な道路建設費も不足する状況となっておりました。災害対応にあたりましては、国土交通省をはじめ、自衛隊や消防、県、自治体、民間関係団体の皆様等、全国各地から多大なご支援とご援助を賜りましたこと、この場をお借りしあらためて御礼申し上げます。ありがとうございました。

有明海沿岸道路でございますけれども、昭和63年の事業化以来、福岡県区間につきましては速やかな事業進捗により早期の開通が実現をいたしました。現在、西は佐賀県へ、南は熊本県へ有明海に沿って延伸が図られております。また、有明海沿岸道路をほじめとして、三角大矢野道路、島原道路等の高規格道路の開通が進むなど、有明海沿岸に広域的な道路ネットワークの整備が進んだことにともないまして、有明海沿岸地域一体となって、この地域の振興を図る機運が高まり、昨年8月には、有明海沿岸4県の26自治体が結集して、「有明海沿岸地域振興会議」が設立したところでございます。こうした連携により、人流・物流の交流が活性化することで新たな地方創生の端緒となることを期待しております。また、大牟田市としましても、人口が減少する中、有明海沿岸道路を中心とした道路ネットワーク整備の進捗を活かして、地域の振興を図っていきたいと考えております。

次に九州内の道路整備の状況でございますが、北九州市から鹿児島市まで九州の東岸を走る東九州自動車道につきましては、九州縦貫道や大分自動車道等と一体となった九州内の高速道路ネットワークを形成する観点から、そして今後30年以内の発生確率が高まっております南海トラフ地震への対応等の観点から、早期のミッシングリンクの解消、4車線化を強く要望いたしております。

更には、台湾のTSMCなど半導体企業が熊本へ進出したことを踏まえ、関連企業の進出は熊本県にとどまらず他県域にも及んでおります。その経済効果等を最大限に発揮する道路ネットワークの整備が必要であります。加えまして、熊本都市圏域の渋滞緩和に対する主要幹線道路の整備、産業流通を側面支援する広域の道路の整備等、九州内だけでも整備を急がねばならない道路が数多く存在しております。こうした状況は、全国各地域においても同様であると考えております。

全国の道路整備、道路利用を取り巻く課題の着実な解決に向けて今後も皆様と共に力を合わせて取り組んで参りたいと考えております。

最後に、引き続き、古賀最高顧問、佐藤会長をはじめ、皆様方の強力なご支援、ご協力を賜りますようお願い申し上げ、意見発表とさせて頂きます。

たらす」という設立理念に立ち返り、未来世代に恥じない道路づくりに邁進されてこられました。先生のご尽力のおかげで、先ほどお話がありましたけれども、物流・公共交通を支えていただいております、トラック、バス、タクシーといった道路利用者3団体等との連携が大きく前進したことは、周知のとおりであります。こうした中、古賀最高顧問、佐藤会長をはじめ政府、国会議員、国土交通省など関係者の皆様のご尽力により、待望の国土強靱化の第一次実施中期計画が近々、策定されようとしていたこと、大牟田市としましても、人口が減少する中、有明海沿岸道路を中心とした道路ネットワーク整備の進捗を活かして、地域の振興を図っていきたいと考えております。

次に九州内の道路整備の状況でございますが、北九州市から鹿児島市まで九州の東岸を走る東九州自動車道につきましては、九州縦貫道や大分自動車道等と一体となった九州内の高速道路ネットワークを形成する観点から、そして今後30年以内の発生確率が高まっております南海トラフ地震への対応等の観点から、早期のミッシングリンクの解消、4車線化を強く要望いたしております。

更には、台湾のTSMCなど半導体企業が熊本へ進出したことを踏まえ、関連企業の進出は熊本県にとどまらず他県域にも及んでおります。その経済効果等を最大限に発揮する道路ネットワークの整備が必要であります。加えまして、熊本都市圏域の渋滞緩和に対する主要幹線道路の整備、産業流通を側面支援する広域の道路の整備等、九州内だけでも整備を急がねばならない道路が数多く存在しております。こうした状況は、全国各地域においても同様であると考えております。

全国の道路整備、道路利用を取り巻く課題の着実な解決に向けて今後も皆様と共に力を合わせて取り組んで参りたいと考えております。

最後に、引き続き、古賀最高顧問、佐藤会長をはじめ、皆様方の強力なご支援、ご協力を賜りますようお願い申し上げ、意見発表とさせて頂きます。

来賓紹介

【国土交通省】
高橋克法国土交通副大臣、古川康国土交通副大臣、国定勇人国土交通大臣政務官、高見康裕国土交通大臣政務官、吉井章国土交通大臣政務官、山本巧道路局長、佐々木俊一道路局次長、石和田二郎総務課長、菅原晋也路政課長、大井裕子道路交通管理課長、小林賢太郎企画課長、水野宏治環境安全・防災課長、松本健高速道路課長、手塚寛之参事官（有料道路管理・活用）、直原史明参事官（自転車活用推進）

【衆議院国土交通委員会】
井上貴博委員長

【参議院国土交通委員会】
小西洋之委員長

【友誼団体】
西田義則（一社）日本道路建設業協会会長

【高速道路株式会社等】
高松勝（独）日本高速道路保有・債務返済機構理事長、高橋知道東日本高速道路㈱代表取締役兼副社長執行役員建設事業本部長、塩梅崇中日本高速道路㈱建設企画本部建設企画部長、小笹浩司西日本高速道路㈱取締役常務執行役員建設事業本部長、土井弘次首都高速道路㈱代表取締役専務執行役員、植田雅俊阪神高速道路㈱取締役兼執行役員、松浦利之本州四国連絡高速道路㈱企画部長

【国会議員・本人】
《衆議院議員》
あべ俊子、阿部弘樹、五十嵐清、石橋林太郎、伊藤忠彦、井野俊郎、井上貴博、岩田和親、梅谷守、逢坂誠二、大島敦、岡田悟、奥下剛光、奥野総一郎、尾崎正直、鬼木誠、加藤竜祥、金子恭之、金子容三、神谷裕、川原田英世、菊田真紀子、栗原渉、黒田征樹、小池正昭、國場幸之助、小寺裕雄、小森卓郎、坂本哲志、佐藤英道、下野幸助、新谷正義、鈴木貴子、瀬戸隆一、仙田晃宏、谷公一、田野瀬太道、中野英幸、中村裕之、西岡秀子、西園勝秀、西田昭二、西野太亮、西銘恒三郎、根本幸典、野間健、橋本幹彦、波多野翼、深澤陽一、福田淳太、藤丸敏、古川直季、堀内詔子、本田太郎、松田功、三反園訓、御法川信英、村岡敏英、森下千里、森山裕、谷田川元、簗和生、山崎正恭、山井和則、吉川元、吉川里奈、吉田真次、吉田宣弘、渡辺創

《参議院議員》
青島健太、井上義行、上田清司、臼井正一、江島潔、梶原大介、加田裕之、齊藤健一郎、櫻井充、佐藤信秋、白坂亜紀、堂込麻紀子、永井学、藤井一博、船橋利実、松下新平、横山信一

【国会議員・代理】
《衆議院議員》
青柳仁士、赤澤亮正、東国幹、麻生太郎、阿部圭史、安藤たかお、池畑浩太朗、石田真敏、伊藤達也、伊東良孝、井上信治、猪口幸子、井林辰憲、岩屋毅、上田英俊、臼木秀剛、うるまれ譲司、江渡聡徳、英利アルフィヤ、大串正樹、大塚小百合、おおつき紅葉、大西健介、大野敬太郎、緒方林太郎、小野寺五典、小渕優子、梶山弘志、勝俣孝明、勝目康、金子恵美、川崎ひでと、黄川田仁志、岸信千世、岸田文雄、木原稔、金城泰邦、草間剛、工藤彰三、神津たけし、高村正大、古賀篤、輿水恵一、小山千帆、斉藤鉄夫、佐藤公治、階猛、柴田勝之、柴山昌彦、杉村慎治、鈴木俊一、竹上裕子、橘慶一郎、田中和徳、田中良生、棚橋泰文、田畑裕明、玉木雄一郎、津島淳、土屋品子、渡海紀三朗、冨樫博之、永岡桂子、中川康洋、長島昭久、中谷真一、中村はやと、西村康稔、丹羽秀樹、額賀福志郎、野田聖子、長谷川淳二、鳩山二郎、葉梨康弘、馬場雄基、林佑美、林芳正、平沼正二郎、広瀬建、深作ヘスス、福島伸享、福原淳嗣、藤井比早之、古川元久、古川禎久、牧島かれん、松本剛明、松本尚、眞野哲、水沼秀幸、宮内秀樹、向山淳、武藤容治、村上誠一郎、茂木敏充、矢崎堅太郎、山口壮、山下貴司、山田賢司、屋良朝博、笠浩史、若山慎司、鰐淵洋子

《参議院議員》
朝日健太郎、石井準一、石井浩郎、石井正弘、磯崎仁彦、伊藤孝江、猪口邦子、岩本剛人、大家敏志、太田房江、大野泰正、尾辻秀久、小野田紀美、片山大介、加藤明良、河野義博、上月良祐、小林一大、酒井庸行、里見隆治、塩村あやか、清水真人、進藤金日子、鈴木宗男、関口昌一、滝沢求、武見敬三、竹谷とし子、豊田俊郎、中西祐介、野上浩太郎野村哲郎、橋本聖子、長谷川岳、羽田次郎、馬場成志、平山佐知子、古川俊治、星北斗、舞立昇治、松村祥史、松山政司、三浦信祐、三浦靖、三宅伸吾、宮口治子、宮崎雅夫、宮崎勝、宮本周司、森屋宏、山田俊男、山本啓介、山本佐知子、山本順三、若林洋平、渡辺猛之

【祝電】
《衆議院議員》
岡田華子、城井崇、中谷一馬、宮下一郎、森田俊和、山口俊一

《参議院議員》
佐藤正久、新妻秀規、牧山ひろえ、森本真治

《市町村長》
井本宗司福岡県大野城市長

（敬称略）

高速道路の通行止め・規制情報

【工事通行止め】

◇秋田自動車道（上下線）　各日20:00～翌6:00
- 秋田南IC～秋田北IC　6月23日(月)～6月25日(水)
- 秋田中央IC～秋田北IC　6月26日(木)～6月27日(金)、7月3日(木)～7月4日(金)
- 秋田中央IC～昭和男鹿半島IC　6月30日(月)～7月2日(水)

◇第二京阪道路　各日20:00～翌6:00
- 鴨川東IC～城南宮南IC(上下線)　7月2日(水)～7月19日(土)(土日除く)
- 城南宮南IC出入口　6月30日(月)～7月2日(水)
- 伏見IC入口(上り線：山科方面)　7月2日(水)～7月19日(土)(土日除く)
- 伏見IC出口(下り線：大阪方面)　7月2日(水)～7月4日(金)
- 八幡東IC入口(上り線：山科方面)　7月7日(月)～7月19日(土)(土日除く)
- 八幡東IC出口(下り線：大阪方面)　7月7日(月)～7月9日(水)
- 京田辺松井IC入口(下り線：大阪方面)　6月30日(月)～7月1日(火)
- 京田辺松井IC出口(上り線：山科方面)　6月30日(月)～7月2日(水)

【工事規制】

◇秋田自動車道（上下線）　秋田中央IC～秋田北IC
- 6月24日(火)～6月27日(金)、7月1日(火)～7月4日(金)　各日6:00～20:00

主張

カスハラ

NEXCO西日本グループでは、近年、社会問題化しているカスタマーハラスメントに対応するため、「NEXCO西日本グループカスタマーハラスメントに対する基本方針」（以下「基本方針」という。）を策定し、本年1月に対外公表したところである。これは、高速道路各社の中では、初の事例となった。

これまで当グループにおいては、料金所やサービスエリア・パーキングエリアなどでのお客さま対応やお客さまセンターでの電話対応において、一部に不当な要求や不条理な謝罪を要求されるといった、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）に該当すると考えられる事案が発生しており、これにより、社員の心身に大きな負担を掛けることがあった。

カスハラを巡っては、令和2年1月に厚生労働省が「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和2年厚労省告示第五号）」を制定し、令和4年2月には同省が「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を策定・公表している。

また、令和6年度には、民間企業が続々とカスハラへの対応策を盛り込んだ基本方針を策定・公表し、令和6年10月には東京都で、客からの迷惑行為などのカスタマーハラスメントを防ぐ全国で初めての条例が成立したところである。

このような諸情勢の中で当グループにおいては、令和6年7月にグループ全体として基本方針を策定する旨を社長が表明し、各部署横断の組織を立ち上げ、当グループ内外での事例確認や要点の整理などを進め、前記のとおり、本年1月に基本方針の策定・公表に至ったものである。

基本方針の内容としては、前文において、お客さまのご意見・ご指摘に、真摯に、かつ誠実に向き合い対応するとしつつ、カスハラに対しては毅然と行動し、組織的に対応する旨を宣言し、カスハラの定義や行為例、体制の整備、対応方法や手順の策定、社員教育、心身のケアの実施、警察や弁護士など専門家との連携や法的措置を含めた厳正な対応を行うことを記載した。

この基本方針を具体化すべく、本年3月には、カスハラ判断の基準や対応の手順と留意点などを記した「対応ガイドライン」を策定するとともに、当グループ各社における各社版のガイドラインや業務別マニュアルの整備を進めているところである。また、社員に対しては、「カスハラ対応研修」などの社員啓発を実施しており、このような対策や対応を積み重ね、社員への適切な対処法を浸透させつつ、理不尽なクレームや言動から社員を守る取組みを進めていく。