

法務局の証明書交付窓口において番号による呼出し方式を導入 — 行政苦情救済推進会議の検討結果を踏まえたあっせんの結果 —

総務省東北管区行政評価局では、当局及び管内行政評価事務所が受け付けた国の行政に関する苦情・要望のうち、

- ・ 相談者の利益と公共の利益の調整が必要なもの
- ・ 複数の行政機関が関係し調整が必要なもの
- ・ 制度改正しなければ苦情の解決が図られないもの

などの苦情等について、民間有識者の意見を反映させ、国民的立場に立った的確かつ効果的な処理を推進するため、行政苦情救済推進会議に付議しています。

本行政相談については、平成17年8月29日開催の行政苦情救済推進会議での検討結果を踏まえ、9月16日付けで仙台法務局に対して、不動産登記、商業・法人登記の証明書交付窓口における呼出し方式の見直しを推進するようあっせんしました。

仙台法務局では、あっせんに踏まえて、平成18年5月から両窓口に電光掲示板を設置し、番号による呼出し方式を導入しました。

実はここにも

シンボルマークのコンセプト



総務省

日本の国土を示す四角い枠から勢いよく飛び出していく球体は、総務省の姿を表し、国民の目につきにくい社会基盤も支えつつ、国と地方、国と国民、国民と生活、国民と海外といった要素を情報ネットワーク化によって密接に結びつけ、これまでの活動領域にとどまらない創造性豊かな活動を表しています。

<本件照会先>

東北管区行政評価局

首席行政相談官 根津 正

電話:022(262)7840

行政相談の要旨

仙台法務局の登記簿謄本などの申請交付窓口で利用者を呼び出す場合、名前を呼んでいるが、窓口の混雑緩和、順番の明確化、個人情報の取扱いなどの観点から、他の行政機関や病院等のように番号により呼び出す方式にしてほしい。

行政苦情救済推進会議検討結果要旨

- ① 他の利用者がいる前で名前を呼ばれたくないとの利用者のニーズがあり、また、番号で呼ぶことが利用者や行政機関にとって特段の支障がなければ、できるだけ利用者のニーズに対応すべき。
- ② 県内の他行政機関の窓口では番号による呼出し方式を導入しているところが多く、窓口での番号による呼出しは一般的。同方式を導入している窓口では、待ち順番や呼出しの有無が明確になるなど、行政サービスの向上に寄与。
- ③ 本件については、「電光掲示板による音声付順番表示システム」の導入が最良。しかし、導入には相当の費用を要するので、導入方法等については工夫が必要。

仙台法務局へのあっせん内容

行政サービスの更なる向上を図る観点から、名前を呼ばれたくないとする利用者のニーズに対応するとともに、利用者に待ち順番や呼出しの有無が明確に分かるように、不動産登記、商業・法人登記の証明書交付窓口に番号による呼出し方式を導入することが望ましい。

仙台法務局の回答

不動産登記、商業・法人登記の2部門の証明書交付窓口に

証明書交付用の電光掲示板による音声付番号表示システムを設置(5月～稼働)

(参考)

仙台法務局における不動産登記、商業・法人登記窓口での利用者の呼出し方法

見直し前

名前による呼出し

- 他の利用者がある前で名前を呼ばれることに抵抗がある
- 待ち順番が分からない
- 待合席から離れると名前が呼ばれたかどうか分からない

見直し後

電光掲示板による番号呼出表示システムによる呼出し

- 番号が音声により呼び出されるため、自分の名前が呼ばれず安心
- 電光掲示板に番号が表示されることにより、自分の順番が明確(ただし、請求部数などにより順番が前後する場合あり)
- 待合席から離れていても証明書等が完成したことが分かる

見直し後の状況

- ① 利用者は窓口で申請書を渡し、番号札を受け取る。



- ② 番号が音声で呼び出されるとともに、番号が電光掲示板に表示される。

- ③ 画面下部に「上記番号札をお持ちのお客様は窓口にお越しください。」と表示