

法務局の申請窓口等における呼出し方法の見直しについて —行政苦情救済推進会議の検討結果を踏まえたあっせん—

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**(昭和61年12月設置。座長:石田眞夫)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法の見直しを推進するよう**あっせん**しました。

実はここにも



総務省

シンボルマークのコンセプト

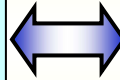
日本の国土を示す四角い枠から勢いよく飛び出していく球体は、総務省の姿を表し、国民の目につきにくい社会基盤も支えつつ、国と地方、国と国民、国民と生活、国民と海外といった要素を情報ネットワーク化によって密接に結びつけ、これまでの活動領域にとどまらない創造性豊かな活動を表しています。

<本件照会先>

総務省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。



仙台法務局の各窓口における利用者の呼出し状況

- ① 不動産登記、商業・法人登記の証明書交付：名前
※一日平均取扱件数(登記簿謄本等証明書交付、閲覧など)：約1万件
- ② 供託：名前
- ③ 不動産登記相談、商業・法人登記相談
：番号(音声付順番表示システム：約100万円(注1))
→相談者が待ち人数や順番を把握できるようにするために導入

調査結果

【他の法務局における利用者の呼出し状況】

行政サービスの向上(待ち順番や呼出しの有無の明確化)を図る目的で、以下の法務局において番号による呼出しを実施



- 盛岡地方法務局及び富山地方法務局：不動産登記、商業・法人登記の証明書交付窓口において、**電光掲示板による音声付順番表示システム**(注2)を導入(H12)
 - ①機器等の導入経費：約210万円(盛岡)
 - ②一日平均取扱件数：約3,200件(盛岡)
- 大阪法務局：商業・法人登記の証明書交付窓口**に電光掲示板による順番表示システム**、供託窓口及び登記相談窓口**に音声付順番表示システム**を導入(H12からH15まで順次)

【他の行政機関等における利用者の呼出し状況】

・行政サービスの向上(待ち順番の明確化等)
・利用者のニーズ(他の利用者がある前で名前を呼ばれたくない)を考慮し、以下の行政機関等において番号による呼出しを実施



公共職業安定所、社会保険事務所、医療センター、
県パスポートセンター、献血ルームの5機関

音声付順番表示システムの導入、番号札の交付など

- ①機器等の導入経費：買取(60~70万円)
再リース契約(年間約3万円)
番号札購入(約1万円) など
- ②一日平均利用者数等：公共職業安定所(職業相談) 177人
社会保険事務所(国民年金の収納・免除) 34人
県パスポートセンター 152件、献血ルーム 119人

注1 「音声付順番表示システム」：自動発券機により整理番号券を交付し該当番号を表示するとともに、音声で番号を呼び出す装置

注2 「電光掲示板による音声付順番表示システム」：証明書等を交付する際、上記注1の方法で呼び出すほか、電光掲示板に整理番号券の番号を表示し、証明書等が出来上がっていることが一目で分かるシステム

行政苦情救済推進会議での検討結果

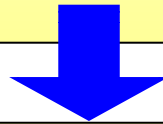
- ① 他の利用者がある前で名前を呼ばれたくないという利用者のニーズがあり、また、番号で呼ぶことが利用者や行政機関にとって特段の支障がなければ、できるだけ利用者のニーズに対応すべき。

これは、政府のさわやか行政サービス運動の趣旨（各府省は行政サービスに関する国民からの意見・要望等を積極的に受け付け、その改善を通じて行政サービスを推進）からもいえる。

- ② 法務局の不動産登記、商業・法人登記の証明書交付窓口への番号による呼出し方式の導入は、一部にとどまっているが、県内の他行政機関の窓口では同方式を導入しているところが多く、民間でも導入されているなど、窓口での番号による呼出しは一般的。

番号による呼出し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効果を上げており、行政サービスの向上に寄与。

- ③ 本件については、盛岡地方法務局のような「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。



あっせん要旨

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で番号による呼出し方式を導入することが望ましい。

あっせん

仙 台 法 務 局
平成17年9月16日