

行政相談委員制度の在り方に関する研究会報告書

説明資料

平成21年7月

総務省行政評価局
行政相談課



「行政相談委員制度の在り方に関する研究会」

◎ 行政評価局長の研究会

◎ 平成20年12月から本年7月まで7回開催

<構成員>

(座長) 成田 頼明	横浜国立大学名誉教授、関東管区局行政苦情救済推進会議座長
今川 晃	同志社大学政策学部教授
伊与久 美子	元市川市役所総務部長、千葉県市川市担当行政相談委員
斎藤 誠	東京大学大学院法学政治学研究科教授
篠崎 由紀子	(株)都市生活研究所代表取締役社長、関西経済同友会常任幹事、総務省第29次地方制度調査会委員
山岡 永知	日本大学名誉教授、東京都杉並区担当行政相談委員

- 行政相談委員制度の発足(昭和36年)から50年近く経過
- 地域社会や行政を取り巻く諸情勢が大きく変容する中で、地域住民の苦情等を身近なところで幅広く吸収し、行政との懸け橋となっている行政相談委員に期待される役割は増大
- 行政相談委員の特質を生かしながら、地域における安全・安心の確保と行政の信頼性の向上に一層寄与していくため、制度の在り方を全般的に見直し

<報告書の概要①> 行政相談委員について

【行政相談委員とは】

根拠法：行政相談委員法（昭和41年法律第99号）

- ・総務大臣が委嘱する民間有識者（無給のボランティア）
- ・委嘱業務：国の行政機関等の業務に関する苦情の相談に応じ、解決を促進すること
（実際には、地方公共団体の業務、民事に関する苦情等も区別なく受け付け、解決を促進）
- ・全国の市町村に約5,000人配置
- ・年間10万件以上の苦情等を受付

行政相談委員の特質



気軽で信頼のおける地域の相談役

- －①住民に身近な存在、②民間有識者として第三者的立場、③簡易・迅速な方法で苦情解決を促進



国・地方・民間を問わず様々な苦情を受付（総合相談的機能）

- －特に、地域においては国の行政について分野を問わず全般にわたって扱うことができる唯一の存在



行政機関等から離れた第三者的立場

- －①関係機関の措置に納得できない場合、②直接関係機関に苦情を申し出にくい場合、③複数の関係機関の調整が必要な場合、④どこに申し出たらよいかわからない場合などにも有効



地域の声を国政に反映させる役割

- －総務省の機能（行政相談、行政評価・監視）・行政苦情救済推進会議との連携、総務大臣への意見陳述制度の活用により、行政の制度・運営も含めた全国的な改善に結び付く場合もある

<報告書の概要②>

今日における課題

- 地域社会の変容(急速な少子高齢化、コミュニティの希薄化等)が進み、安全・安心に関わる問題が頻発するとともに、行政への不信が高まる状況も発生。このような中で、地域住民の苦情等は、広範、膨大かつ多様なものに
- 地域において苦情処理を行う機関等は、国・地方公共団体の一般相談窓口や個別分野の相談窓口、オムブズマン、各種相談員、社会福祉協議会等地域の団体、公益法人、NPO等、広範・多様なものに



【行政相談委員の課題】

- ① 地域における各種の相談関係機関等との連携を図ること
 - ② 行政相談委員固有の特質を生かした活動をしていくこと
- が、地域住民の安全・安心の確保・向上と行政の信頼回復のために必要不可欠

- ⇒ (1)地方公共団体、各種相談機関等との連携・協力のための制度・仕組み
(2)行政相談委員自らの苦情の処理等に関する制度・仕組み
(3)活動基盤
について検討

<報告書の概要③-1>

主な課題と見直しの方向

(1) 地方公共団体、各種相談機関等との連携・協力のための制度・仕組み

① 各種相談機関・委員等との連携の在り方

多種多様な相談機関、委員等が活動している中で、行政相談委員のそれらとの連携は限定的である。

密接で安定した連携ができるよう、連携の枠組みを有効なものとするため、制度的な位置付けを検討することが重要である。

② 地方公共団体との連携・協力の在り方

行政相談委員の活動における各種の支援を市町村から得られているが、法的根拠のない業務に係る連携・協力関係の不安定さが徐々に顕在化してきている。

市町村との協力関係を制度的に位置付け、安定したものとするため、法的な規定を設ける方向で検討することが考えられる。
(例：市町村が協力できる旨の明記、地域における地方公共団体と国の連携の重要性の明記など)

＜報告書の概要③-2＞

主な課題と見直しの方向

(2) 行政相談委員自らの苦情の処理等に関する制度・仕組み ＜国の行政機関等の業務に関する苦情＞

① 行政相談委員の「通知」に対する関係行政機関の回答義務

行政相談委員が苦情等を関係行政機関に通知しても、回答が長期間得られないケースもみられる。

関係行政機関における処理の結果についての回答を、制度的に位置付けることは意義がある。(回答を求めることが必要な場合の趣旨を明確にする必要あり)

② 行政苦情救済推進会議の制度化

行政苦情救済推進会議(※)は、国民生活と関連が強く、全国的な広がりを持つ事案の処理において重要な役割を果たしているが、法令に基づかない懇談会である。

法令上の審議会としての位置付けを与え、独自の権能の下に調査・審議を行う機関として制度化することが適当である。

(※) 行政制度及び行政運営の基本に係る苦情事案や多数の機関に関連する苦情事案について、民間有識者の意見を聴取することにより、的確かつ効果的な処理を行うことを目的として開催しているもの

<報告書の概要③-3>

主な課題と見直しの方向

(2) 行政相談委員自らの苦情の処理等に関する制度・仕組み

<国の行政機関等の業務に関する苦情>

③ 行政運営の改善についての総務大臣への意見陳述

今日の状況下で、行政相談委員が行政運営の改善に関する意見を総務大臣に述べるこの制度の意義は大きいですが、件数が漸減傾向にある。

複数の者(あるいは行政相談委員団体)の共同での提報の奨励、年ごとの重点テーマの設定などの改善方策が考えられる。

<報告書の概要③-4>

主な課題と見直しの方向

(2) 行政相談委員自らの苦情の処理等に関する制度・仕組み

<地方公共団体の業務に関する苦情、民間部門の業務に関する苦情>

④ 地方公共団体の業務に関する苦情の扱い

行政相談委員は、地方公共団体の業務に関する苦情についても、関係地方公共団体に対して必要な連絡を行い、苦情の解決促進を図っているが、法的根拠のない業務に係る連携・協力関係の不安定さが徐々に顕在化してきている。

地方公共団体の業務に関する苦情についても、法律上位置付ける方向で検討することが考えられる。地方分権改革の趣旨を踏まえ、地方公共団体の意見を十分に聴きつつ、慎重に検討を行うことが必要である。

⑤ 民間部門(公的な性格を有する組織等)の業務に関する苦情の扱い

規制緩和・民営化等により、行政機関等の業務だけでは公共サービス全体を捉えられなくなっている。

一定範囲の民間部門の業務に関する苦情の取扱いについて、行政相談委員がどのような役割が果たせるのか検討する必要がある。

<報告書の概要③-5> 主な課題と見直しの方向

(3)活動基盤

①委嘱期間、活動区域等

委嘱期間(2年)、活動区域(市町村単位のみ)等について、効果的な活動を行えるよう見直す必要がある。

適任者の確保・養成等の観点から、委嘱期間を延長する方向で、多様な需要に対応する観点から、活動区域の例外を設ける方向で、制度改正を検討する必要がある。

②委員団体

行政相談委員の新たな活動を支援する取組の主体ともなれるよう、地域ごとの委員団体の位置付けを明確にする必要がある。

全国レベル、管区・支局単位レベル、都道府県レベルの各委員団体の役割について整理した上で、最もふさわしい制度的な在り方を検討する必要がある。

<報告書の概要④> 今後の見直しの進め方

- この研究会では、行政相談委員制度の在り方全般にわたる幅広い論点を整理するとともに、制度面・運用面における見直しの方向性を議論したところ。



【今後の見直しの進め方】

- ◎ 法制的な検討が必要な課題については、関係各方面の意見も聴きつつ、更に具体的な検討を行う必要がある。
- ◎ 運用面の改善が必要な課題については、関係行政機関等の協力を得つつ、早急に措置を講じていく必要がある。