

第 64 回行政苦情処理委員会 議事概要

1 日時：平成 25 年 3 月 12 日（火）13：00～15：00

2 場所：当局局長室

3 出席者

委員：西讓一郎（座長）、深田実、鷺見弘、河野昂、栗本幸子、稲垣隆司の各委員

事務局：渕上茂局長、岡本好史第一部長、龍宮克宏第二部長、中島政幸総務管理官、深山文伸行政相談課長、水野晴宣首席行政相談官

4 議 題

身体障害者手帳に貼付されている顔写真が古くなったことを理由に手帳の再交付が可能であることを周知してほしい。

5 議事概要

【事案の概要】

身体障害者が、身体障害者であることを理由とする各種援護措置を受ける場合、身体障害者手帳の提示を求められる。

しかし、身体障害者手帳には有効期間がなく、障害の程度の変更等を理由とする再交付申請をしないと、手帳に貼付されている顔写真が古いものとなってしまう、手帳を提示しても本人確認ができず不審に思われることがある。

市役所に問い合わせたところ、申請により新しい顔写真を貼付したものを再交付するとのことであったが、このことを知っている者は少ないと思われるので、もっと周知してほしい。

【意見交換の概要】

事務局から上記事案の内容を資料に基づき説明した後、委員間の意見交換に入った。主な意見の内容は、次のとおり。

（鷺見委員）

基本的なことを確認したいが、顔写真付きの本人確認書類は、身障者手帳、運転免許証、パスポートのほかには、どんなものがあるか。また、これらにおいて、身障者手帳だけ更新がないのか。

（事務局）

顔写真付きの本人確認書類としては、国が国家資格を証明する免許証等があり、

これらには有効期間はあるのが一般的。身障者手帳のように有効期間がないのは、稀なものと理解している。

(鷺見委員)

顔写真を貼付している目的は、「本人に間違いない」ということを証明することであり、常識的に考えれば、何十年も経過した写真を貼付しているものが通用するという事はおかしい。

身体障害者手帳に更新を義務づけていないのは、再交付申請等の本人の負担を配慮しているからなのか。

(事務局)

更新を義務づけていない理由については定かではないが、推察すると、一つには身体障害者手帳は、症状が固定したことを前提に、障害の等級を定め交付するものであり、頻繁に障害の程度が変更することを想定していないこと。

これに加えて、身体が不自由な方に障害の程度も変わっていないのに、わざわざ更新に来てくださいというのも如何なものかという配慮もあるものと思われる。

(鷺見委員)

本当は、非常に緩やか、あるいはかなり長期間なものでもいいから、更新するという事を制度化するのが正論だと思うが、それは立法の問題である。

少なくとも、再交付を受ける権利を最大限認めていかなければならないが、顔写真が古くなった場合の再交付について、法令の中に何も規定がないのは不自然な感じがする。

古い顔写真を更新することは、身体障害者自身のみならず、支援措置等を行う行政側にも確実に本人確認ができるという点で有益であり、まずは、それを積極的に周知することは非常に大事なことであると考えます。

その周知方法についても、ホームページ等によるものでは限定的な周知となるため、一定期間をおいて葉書で周知するぐらいのことをしないと、浸透しないのではないかと。

(西座長)

今まで、顔写真の更新等をしなかったことにより、具体的なデメリットを受けたという申出はあるのか。

(事務局)

当局では、現在のところ、具体的なデメリットを受けたという申出は受けていない。申出の方も不審に思われたものの、実際に援助が受けられなかったというわけではない。

日常生活においても、他の本人確認書類を提示すれば本人確認は可能であり、課題は、本来、身体障害者手帳のみで本人確認ができるのに、顔写真が古いものであるために、他の書類を提示する等、障害のある方が不要な手続をとらなければいけないことにある。

(深田委員)

それは、古い写真を見せられた駅員さんとかも、最終的には、本人と判断し割引を認めたということか。

(事務局)

そのとおり。

このような話は、当局が事情聴取した8市のうち1市で同様の申出があったと聞いている。

(河野委員)

私も身障者手帳を保持しており、先ほど、鷺見委員が言われたとおり、これでいいのかということの内心想っていた。

ただ、障害者にとって、手帳は非常にありがたいものであり、障害者から余りいろいろ意見を言ってもいけないという気持ちが意識としてあり、この問題が今日まで提起されずにきたのではないか。

(西座長)

この件については、周知した方がベターだというのは、皆さんに異論はないと思うが、義務的に更新すべきというのを決めてしまうと、逆にそうしなかったときのデメリットも生じる。このため、今のような非常に緩やかな運用がなされているという原則を踏まえつつ、更新もできますという状況のほうがいいのではないかと考える。

(稲垣委員)

私もそう思う。

障害をお持ちの方というのは、弱者の方ですから、それを一方的に更新しなさいというのは負担を強いることになる。障害のある方は、何らかの形で行政（公共）と接点があるので、そういう場で更新ができることを積極的に周知していくべきである。

特に福祉施設にいらっしゃる方は、福祉施設そのものがそういうことをよく見て、指導することが必要であると考えます。

(河野委員)

顔写真を更新することになると、結局、手帳そのものを取り換えることになる。顔写真だけのために新しいものとするに申し訳ない気にもなる。

(深田委員)

市役所に写真を持っていけば、更新のための手続は、すぐにできるのか。
また、交付する際は、郵送で手帳を届けているのか。

(事務局)

即日交付ではない。

再交付を受ける場合、本人か代理人が担当窓口を訪かなければいけない市町村が多いのが実態である。

(栗本委員)

これまでのご意見とおり、目の見えない人や足の不自由の方に一定期間で更新せよというのはどうかと考える。

銀行口座の開設だとか窓口での支援サービスの際の確認のために必要ということであれば、やはり、今の緩やかな運用を踏まえ、希望者がいつでも更新できるという状況が望ましいと考える。

そのためには、当然、行政サイドが、みずからPRすることは勿論、社会福祉法人等の民間の福祉団体を通じて、関係者にPRしていくことも有益な方法と考える。

(西座長)

希望があればいつでも更新できるという原則を踏まえながら、ベターなPRをしていくことがポイントではないか。

(稲垣委員)

関係者が顔写真を見て、本人と分からないようなものであれば、積極的に交換をお願いしていくことも必要である。

(深田委員)

それが本人のためですよね。

(鷺見委員)

周知の方法が重要になる。ホームページだけではとても不十分。葉書でお知らせすれば、家族の方などにも目にふれる。葉書などで何年かに一度はお知らせすることも必要ではないか。

最初の交付の時に、窓口での説明も重要ではないか。

(深田委員)

交付の際など、機会を捉えて個別に口頭で説明することが有効。

(稲垣委員)

行政は、福祉施設などいろいろなところと接点があり、これらを通じてPRするなど、あらゆる機会を捉えて周知していくことが必要と考える。

(深田委員)

NHKの手話ニュースでも取り上げてもらうとよいのではないか。

(西座長)

銀行なんかのマネーロンダリングの対応では、もっと厳密に本人確認をやりたくなるようなケースに思えるが、具体的なデメリットを受けたという苦情がないということは、裏返せば、障害者からの声があがりにくい状況ともいえるのかと思うが。

(事務局)

実際に銀行の窓口で、不審に思われ、他の本人確認書類を提示して、ようやく口座開設ができたとした場合、口座開設ができたことに安心し、なかなか苦情としての声にならない。また、相談したくても相談先が分からない。結局、我慢するというのが現状ではないか。

新聞の投書欄で、郵便局で不在配達郵便物を取りに行き、本人確認書類として身障者手帳を提示したら、もう1点別の身分証を求められたとの記事もあり、そのような声は、潜在的には相当あると考える。

(西座長)

このあたりで、これまでの議論を事務局で要約してください。

(事務局)

○ 日常生活において本人確認が一般的になっている現状を考えると、本人確認書類である身体障害者手帳の顔写真は容易に本人確認できるべきものであることは言うまでもなく、古くなった顔写真のままの手帳を所持する場合、日常生活に支障があることは十分に想定される。

○ 特に、重度の障害を有する者ほど身体障害者手帳以外の顔写真付きの本人確認書類を持たないケースが多いことが想定される。これらの者に対しては、円滑に日常生活をおくれるように配慮した行政の対応が求められ、手帳に貼付されている顔写真が古くなっている場合、手帳の再交付が可能であることを積極的に周知することが必要と考える。

○ このような観点に立てば、現在の周知状況はとても十分とは言えず、ありとあらゆる機会を捉えた周知の実施が必要と考える。

○ 周知の方法としては、各委員の発言を踏まえて具体的に記載したい。

(西座長)

今の事務局の説明を踏まえ、委員会の意見を取りまとめることとしたいが、文章については、事務局と私にお任せいただけるか。

(各委員)

座長に一任することで異存はない。