

(様式)

市場化テストの実施に関する回答（事務・事業単位）

地方出先機関名	管区行政評価局	府省名	総務省
事務・事業名	行政相談業務		
事務・事業の類型 ※ 該当する類型に○印を付けること	1. 施設の管理・運営 2. 研修 3. 国家試験等 4. 相談 5. 広報・普及啓発 6. 検査検定 7. 徴収 8. 統計調査 9. 公物管理 10. その他		
事務・事業の概要等	・ 国の行政機関の業務、独立行政法人・特殊法人の業務、地方公共団体の業務（第一号法定受託事務に該当するもの）及び国の委任または補助を受けて行っている業務に関する国民からの苦情を受け、公正・中立の立場から関係行政機関等にあっせんを行い、苦情の解決を促進する。 ・ 行政相談委員に関する業務		
事務・事業に係る予算額(20年度)	491,067千円		
事務・事業に係る定員(20年度)	218人 (注) 当分の間置かれることとされている年金記録確認第三者委員会の事務に従事(併任)している人数を含むものである。		
業務量に関連する指標の実績値	平成19年度相談件数(処理件数) 管区行政評価局処理件数 71,513件、行政相談委員処理件数 103,793件		
外部資源の活用状況 (外部委託を実施している場合)	総務省では、行政相談委員法(昭和41年法律第99号)に基づき、社会的な信望があり、かつ行政運営の改善について理解と熱意を有する民間有識者を行政相談委員(全国に約5,000人)として、行政相談業務の一部(国の行政機関等の業務に関する苦情の相談の受付、申出人に対する助言、関係行政機関等に対する苦情の通知、申出人に対する回答等)を委嘱している。		
市場化テストの実施の可否 ※ 該当する方に○印を付けること	1. 可 2. 否		
市場化テストを実施する場合	1. 入札種別(官民競争入札又は民間競争入札) 2. 入札実施予定時期 3. 事業開始予定時期 4. 契約期間		
市場化テストを実施しない場合の理由	当該行政相談業務は、国の行政機関、独立行政法人・特殊法人等の法人の業務及び地方公共団体が行う業務のうち国の委任・補助又は法定受託業務に関し、公正・中立の立場から国民の苦情の相談を受け、関係行政機関との間で解決のための必要な調整を図り、法令に基づく必要なあっせん(総務省設置法第4条第		

21号等)を行うもの。このように、公正・中立の立場に立って、国民と行政機関との間で幅広い苦情の解決を図る総務省の行政相談業務については、民間部門において実施することは困難であり、市場化テストには適さない。

また、行政相談の業務の一部については、行政相談委員法(昭和41年法律第99号)に基づき、社会的な信望があり、かつ行政運営の改善について理解と熱意を有する民間有識者を行政相談委員(全国に約5,000人)として、無報酬で総務大臣が委嘱しているものである。行政相談委員は地域において住民から苦情を受け付け、関係行政機関との間で必要な連絡、確認等を行った上で行政機関等に苦情の通知を行う(行政相談委員法第2条第1項)ことにより実質的に苦情の解決を図っている。また、これら行政相談委員の業務は、地域における社会的な地位と信頼を基盤とするところが大きい。このように、地域における信望をもとに国民の行政への苦情解決に大きな役割を果たしている行政相談委員の業務(あるいは、その指導監督業務)を、民間事業者に行わせることは、適切ではない。

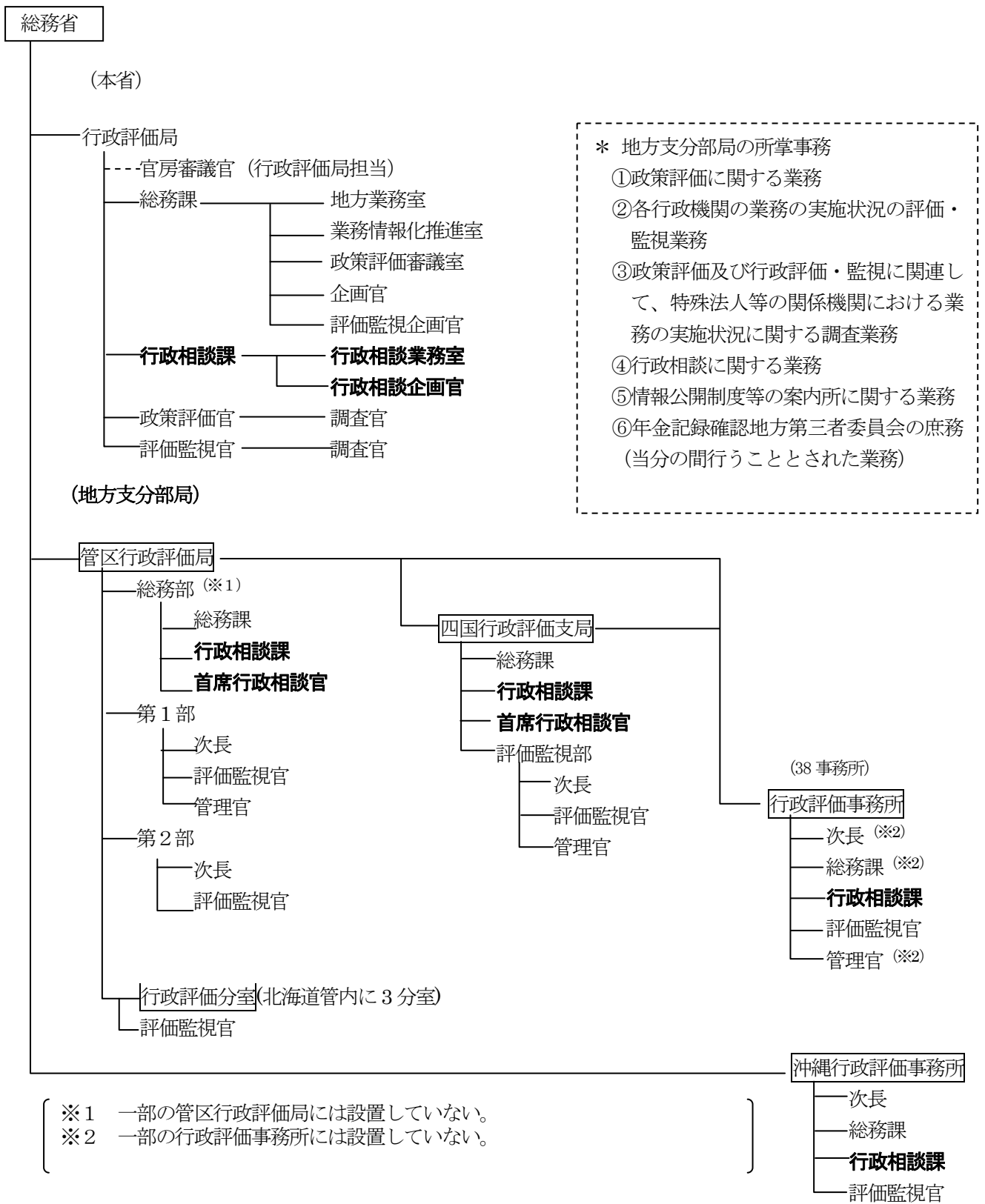
また、類似の苦情・相談が多発した場合は、当該苦情・相談の対象となっている行政分野について、総務省設置法第4条第19号に定める当省の所掌業務である行政評価・監視を行い、関係府省に勧告することにより、個別の苦情救済のみならず、行政運営の改善を図ることとしているところである。

さらに、国民からの国の行政に関する苦情を広く受け付け、迅速に解決を図るためには、こうしたあっせん権限や実情把握のための調査権限を有する部署を全国に設ける必要がある。

なお、総務省に設置されている年金記録確認第三者委員会は、総務省の行政相談におけるあっせん機能を活用しているものであるが、その業務は当分の間担うこととされているため、本調査表の記載対象から除いている。

# 総務省が行う 行政相談業務の概要について

# 行政評価局及び地方支分部局の組織



## 行政相談の意義・特色

- ①行政相談業務は、昭和 30 年に行政監察業務の一環として、簡易かつ迅速に国民の行政に対する苦情を救済し、行政運営の改善を図るために開始。
- ②行政部内において、各省庁とは異なる公正・中立の立場から、苦情の解決を促進。
- ③国の行政活動全般に及ぶ苦情に対処。
- ④行政相談委員、及び管区行政評価局・行政評価事務所等地方支分部局からなる全国ネットワークにより苦情に対処
- ⑤行政制度・運営の改善による広範な救済の実現（行政評価・監視の実施等）

# 行政評価局（地方支分部局）

---

## 行政相談業務実施体制

- 管区行政評価局、行政評価支局、行政評価事務所、行政評価分室（全国に 50 か所）
- 来訪、手紙、電話（行政苦情 110 番）、FAX、インターネット

## 業務内容

- ①国の行政機関の業務、②独立行政法人、特殊法人等の業務、③地方公共団体の業務（第 1 号法定受託事務に該当するもの）及び④国の委任又は補助を受けて行っている業務に関する苦情の申し出について、公正・中立の立場から関係行政機関等にあっせんを行い、苦情の解決を促進する（総務省設置法第 4 条第 21 号等）。
- 行政相談委員に関する業務（総務省設置法第 4 条第 22 号等）。
- 同種苦情の多発が予想される事案については、行政評価・監視機能等の活用により、行政制度・運営の改善を図る。
- 年間処理件数：71,513 件（平成 19 年度）

# 行政相談委員

- 昭和 41 年 民間有識者に行政相談業務を委嘱する行政相談委員法が施行。
- 全国に約 5,000 人配置（全ての市町村に 1 名以上）。
- 総務大臣が市町村の担当区域を定めて委嘱、任期は 2 年。無報酬。
- 自宅や定例相談所、巡回相談所等で相談を受付。
- 苦情相談の解決のための助言や、関係機関に対する通知を行う。
- 行政相談について、普及・啓発を実施。
- 業務の実施について、総務大臣の指導・支援。
- 年間処理件数：103,793 件（平成 19 年度）

# 総務省の行政相談の仕組み

