

行政相談業務の市場化テストの 実施について

行政相談業務について

総務省の行政相談業務の市場化の余地を検討するに当たって、明確にしておかなければならない点

- 1 総務省の行政相談制度は、公正・中立の立場（相談専門機関）から受付・処理するもので、受け付けた相談を単に関係行政機関に移送・転送しているものではない。
- 2 行政相談は、国の行政全般に及ぶ苦情、陳情要望、照会など様々な内容があり、受け付けてみなければ、どのような対応が必要か分からず、受付においては、個別事案ごとに処理を担当する行政評価局職員への対応や指導監督が必要。
- 3 行政相談事案の中には、必ずしも行政評価局職員が受け付けなくてもよいと考えられるものと、受付の段階で職員(組織)が、一定の回答（解決への方向性を探るための様々な確認、それを踏まえた方向性の示唆）をしなければならないものが混在しており、包括的に受付業務を民間事業者に任せることは、支障が大きい。

1 総務省の行政相談制度は、公正・中立の立場（相談専門機関）から受付・処理するもので、受け付けた相談を単に関係行政機関に移送・転送しているものではない。

- 管区行政評価局・行政評価事務所では、受け付けた相談の内容について必要な実情把握を行った上で、公正・中立の立場での判断を行って関係機関に通知し、あっせん等の処理を実施。
- 関係機関に相談してみたが、相手の説明や対応に納得ができない問題、担当の行政機関が不明でどこに相談してよいかわからない問題、また、複数の行政機関にまたがるため、連絡や調整が必要な問題に有効な制度

<主な相談事例①>

○ 市役所に生活保護の相談に行ったが、申請をさせてもらえなかった。申請を受理するよう、総務省から申し入れして欲しい。

この相談を受けた行政評価局では、当該市役所に対し、事実確認を行ったところ、同市役所では、生活保護の相談があった段階で、本人の状況を審査し、申請しても却下されることが見込まれるときは、申請方法を教示していないことが判明。

行政評価局では、同市役所のこのような取扱いは、生活保護法の趣旨に反するものであることから、申請を希望する場合は受理した上で、その可否を審査するようあっせん。

<主な相談事例②>

○ 自分の所有地と隣接する官有地との境界を確定させたいので、どの機関が管理しているか知りたい。

相談を受けた行政評価局で実態を調査したところ、当該官有地の管理者は確定されていないことが判明。また、国有財産法では、行政財産の管理機関が不明な場合の管理機関を特定するための規定は設けられておらず、実務上、関係機関の担当者が協議して管理機関を決定することとしていることが判明。

そこで行政評価局では、官有地の管理機関が不明確なまま放置することは不適切と判断し、財務局、地方整備局等の関係機関に対し、協議会の開催等により、当該官有地の管理機関を特定するようあっせん。

このあっせんを受け、関係機関は協議会を開催し、当該官有地に係る過去の経緯等を再調査した上で、当該官有地の管理機関を正式に決定。

2 行政相談は、国の行政全般に及ぶ苦情、陳情要望、照会など様々な内容があり、受け付けてみなければどのような対応が必要か分からず、受付においては、個別事案ごとに処理を担当する行政評価局職員の対応や指導監督が必要

- 民事関係や自治事務関係といった、一見すると行政相談の対象外となる相談の中にも、行政相談の対象となる要素も含まれる場合が多いため、受付時においては、その確認のため、個別事案ごとに相談内容の全貌を的確に把握する必要あり。

<相談事例>

○ 夫と離婚したいが、どうすればいいか。

当初の申出内容は離婚手続の教示を求めるもので、これだけであれば行政相談の対象外となるが、受け付けた職員が背景事情について質問すると「夫からの暴力に苦しんでいる」ことや「経済的な事情があり躊躇している」といった状況にあることが判明したため、相談者に対し、夫から暴力から避難するための保護措置（婦人保護施設等）や、離婚の障害となっている経済的自立の支援のための行政上の施策（母子福祉資金等）があることを説明し、その担当機関名や必要な申請手続等について回答。

- 相談者にとっては、申し出た相談が、どのような取扱いを受けるかということに大きな関心を有するため、受付時に処理の方針や手順に関する説明を求められる場合あり。特に「対象外」や「あっせんを行わない、又はあっせんに至らない」ものの場合は、速やかに相談者に理由を説明し、理解を得る必要あり。

〈対象外〉地方公共団体の自治事務に係る事案、行政にかかわらない民事・家事事案

〈あっせんを行わないもの〉捜査着手事件、裁判所に係属中の事件に関する事案、既に判決のあった事案

〈あっせんに至らないもの〉法令等の不知、事実の誤認に基づく事案、単なる要望又は陳情に類する事案
であっせんに適しないもの、不服の申立てのできる事案でその申し立てを希望する事案

- ※ 行政相談では、国の行政に関するあらゆる分野の多様な相談を対象とするため、事前に想定して仕様書に記載することは困難であり、また、相談の受付業務のみを民間事業者に委託する場合でも、個別事案ごとに処理を担当する行政評価局職員の事情聴取（申出事項の聞き直し）や指導監督が必要。その場合には、偽装請負のような問題が生じる懸念あり。

3 行政相談事案の中には、必ずしも行政評価局職員が受け付けなくてもよいと考えられるものと、受付の段階で職員(組織)が、一定の回答(方向性を探るための様々な確認、それを踏まえた方向性の示唆)をしなければならないものが混在しており、包括的に受付業務を民間事業者に任せることは、支障が大きい。

- 前記2のように、受付時に処理の方針や手順に関する説明を求められる場合や処理できない旨の理由説明が必要な場合など、最初の受付時の対応が極めて重要な場合あり。實際上、申出内容が判明し次第、即答するものや、同日中に回答しているものも多く、処理を行う職員が受け付けることが効果的。
- また、相談者の中には、関係機関に相談してみたが、相手の説明や対応に納得ができない問題など、中立的な立場からあっせんする権限を有する行政機関(行政評価局)に直接相談したいという方もおり、処理の担当者が直接話を聞くことが必要となる場合あり。
それらをあらかじめ選別することが不可能

- 相談を受け付けた者と異なる職員がその事案の処理に当たる前提で行政相談業務を行うことは、「たらい回し」との印象を相談者に与えるおそれあり。特に、処理を行う上で必要な情報を補足的に聴取する必要が生じた場合に、「同じ事を何度も説明させようというのか。」ということにもなり、このような対応は、「たらい回し」という印象を与えることとなる。

(注) 「多くの消費者・生活者が『自分の仕事ではない』など、すぐにたらい回しをしようとする」といった国家公務員の態度に不満や憤りを感じている。(～消費者・生活者を主役とした行政への転換に向けて(意見)～)(平成20年4月3日 国民生活審議会報告書)より

- なお、行政相談の申出方法は、特定の様式や添付書類もなく、来訪・電話・手紙・FAX・電子メールの別を問わず、自由な方法により行うことができるが、相談者からは、職員との双方向のやり取りが自由にでき即応性のある面談や電話による相談のニーズが高くなっている。

(注) 平成18年度のアンケート調査結果によると、「相談者が最も相談しやすい方法」は、面談による申出が約60%、電話が約35%、電子メール、手紙やFAXが約5%

※ 受付業務を切り離し、民間事業者に委託する場合、これらの問題を解決できるのか不明確。

行政相談の案件に応じた受付時の対応の例

○個別具体性のある苦情等の場合

(例) “生活保護の受給申請のため〇〇福祉事務所に行ったが、窓口の職員の態度が悪い上に申請書をなかなか受け取ってもらえない。このような対応を改めさせるべき” との申出。

→どこに改善すべき問題点があるのかを明確にするため、窓口職員から具体的にどのようなことを言われたのかについて詳しく聞くとともに、必要な場合、申出人の申請内容、経緯等についても確認。(例えば、窓口職員は申請書の記載上の不備を言ったのか、申出人の資産状況等申請要件についてまで何らかの指摘を行っていたのか、あるいは就労等も促すようなことまで示唆していたのか、その際の態度は申出人にとってどのように捉えられたのか。他方申出人はどのような内容の申請を行ったのか、経緯のある話なのか。(何度か申請に行っているのか等) など、申出人の側の事情も可能な範囲で聴取。このように聴取を行うのは、後刻、関係機関の窓口との間で、事実関係の確認と、必要な改善等を講じてもらうことを念頭に置いてのもの。その際には、申出人の個人情報等の機微に触れるものであることや、申出人が感情的になっている部分があることなどにも十分配慮して、申出人の申出の正確な内容と真意をつかむことが必要となり、臨機応変の対応が必要。)

(例) “〇〇道〇〇付近の道が急に狭くなっている。その旨表示しないと危険が生じる” との申出。

→職員が後刻現地において状況確認、必要な場合、関係機関と調整を図って解決・改善に結び付けること等を念頭に、場所、状況等を十分に聴取。その際、必要があれば、地図等を参照しながら、道路の種別（国道か地方道か）、予想される交通量等も聴取しておく。（相手機関に改善の必要性を納得させられるかどうかの心証等もできる限り得ておくこと等を念頭に入れて申出の内容を聴取する必要。）

○一般的な意見要望、照会等の場合

案件の性格としては、①一般的な回答で済ませられるもの（制度や事務手続の説明、適切な窓口の教示等）、②一般的な意見・要望として関係機関等へ伝達する等の回答をその場で行うこと以上の対応は困難なもの、とともに、③一般的な要望・照会としての申出の背景に個別具体的に解決すべき問題が存在している場合もあり。このように、案件と申出者の相談の内容に応じて、その場で一般的な回答で終了することが適当か、個別具体的な要望を含むものとして一旦引き取るなどして、後刻、関係機関等にも確認の上、適切な回答を行うか、などについて、臨機応変の対応が求められるもの。

(①の例) ・戸籍に離婚したことを記載しない方法はあるか。
・養子縁組を解消するにはどのような手続きか

(②の例) 年金制度を改善してほしい

(③の例) 薬害C型肝炎に関する特別な措置について知りたい。

→背景事情を質問すると、家族に薬害C型肝炎に罹患した疑いのある者がいるという事情が判明。その場で申出人の住所を質問した上で、後刻最寄りの保健所、検査日時、連絡先等を教示。

○地方公共団体の自治事務、民事案件等、法令上行政相談の所掌の
“対象外”の案件の場合

これらの案件については、形式的には“対象外”として法令に基づきあつせんが行えるものではないが、案件の受付に当たっては様々な考慮が必要。

- ・地方公共団体の自治事務に関する苦情（例：〇〇町〇〇地区の廃屋を撤去してもらいたい、等）については、案件の性質と、現地の市町村と行政評価局の地方出先機関との関係に応じて、具体的な苦情内容の連絡を行うことによって市町村に事実上の改善を促すことが想定できる事案から、申出人に市町村相談窓口（あるいは担当部局）を教示して、改めて申し出てもらうという対応を図るものまで、事案等に応じて臨機応変の対応を行っているのが現状である。

- ・また、いわゆる民事案件と思われる申出の中にも、個別事情を聞くと、個別に解決すべき行政上の問題が判明する場合がある。

（例）離婚の手続きについて聞きたい。

→個別の事情を聞いたところ、DVが背景にあり、母子家庭として自立のための公的支援についての情報、窓口等を知りたいという事情が判明。

○このように総務省の行政相談は、受付段階から、定型化が困難で、申出人の申出内容に応じた臨機応変な対応等が求められる面があり、受付だけを切り離し、委託等を行うことにはなじまないと考えられる。

また、仮に受付部分を切り離して委託したとしても、処理の段階であらためて個別に相談内容等について申出人に確認する必要がある案件も少なくないと考えられ、必ずしも体制の効率化に資するものにはならないのではないかと考えられる。