



秋田県内の平成28年度行政相談業務実績

総務省では、国の行政全般についての苦情や意見・要望を受け付け、公正・中立の立場から関係行政機関に照会、通知、あっせんを行い、その解決の促進を図る「行政相談」を行っています。秋田県内では、秋田行政評価事務所と県内 83 名（各市町村 1 名以上配置）の行政相談委員が窓口となって行政相談を受け付けています。

平成 28 年度の行政相談実績については、以下のとおりです。

1 秋田県内の平成 28 年度行政相談件数は、1,934 件（うち委員受 1,066 件）

- ・ 県内各地で相談を受け付ける委員受付件数が減少したのは、イベント等での受付が減少したため、実質的にはほぼ横ばいと判断。

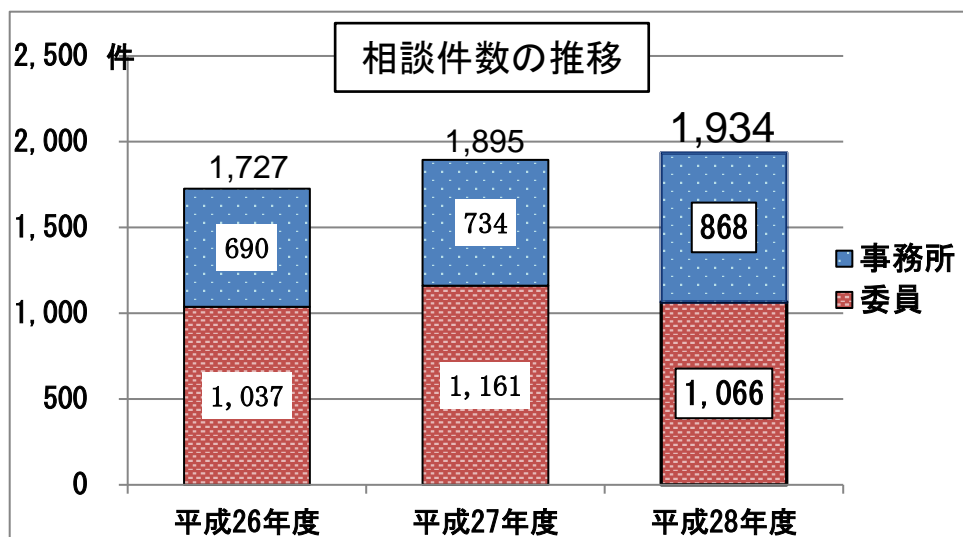
2 国の行政機関等に関する相談件数は、1,934 件のうち 930 件（48%）

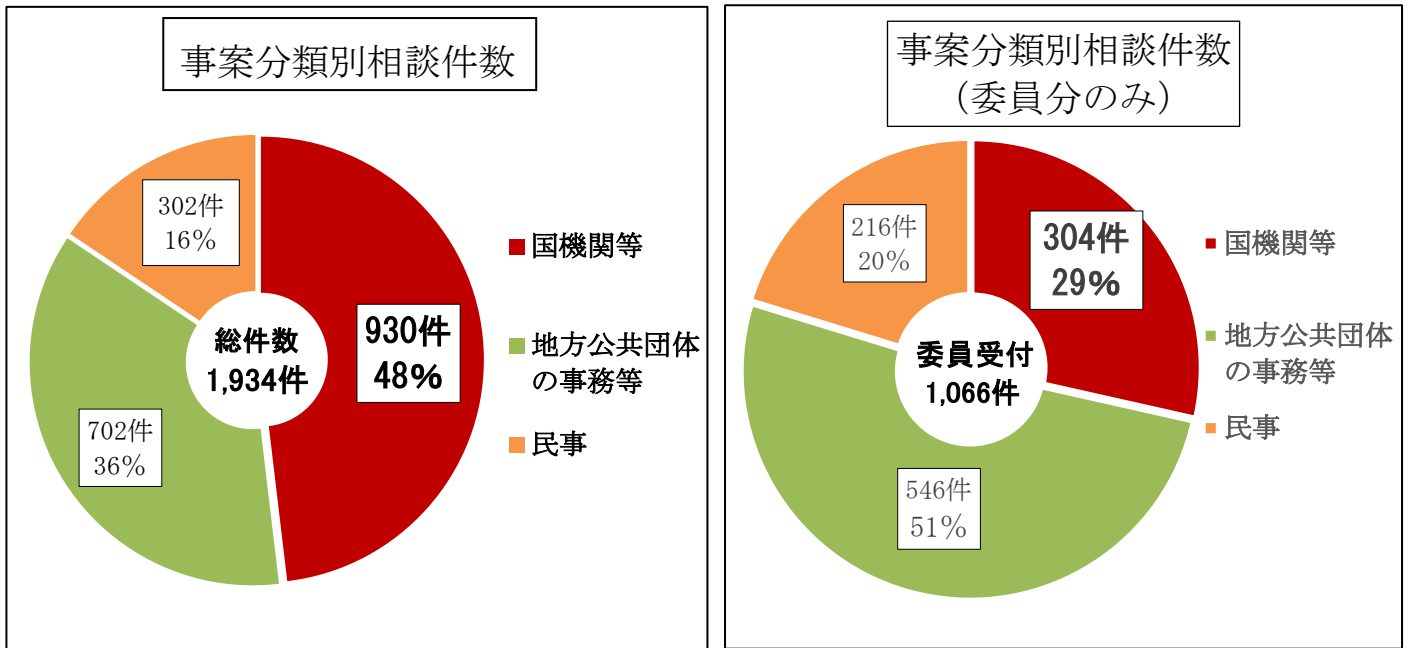
- ・ 内容別内訳をみると、「登記・戸籍等」（109 件、12%）、「租税」（82 件、9%）、「保険・年金」（78 件、8%）が多いのは昨年度と同様の傾向で、高齢化の影響もあると思われる。

3 委員受付分相談件数 1,066 件については、国関係 29%、地方公共団体 51%、民事 20%

- ・ 行政相談委員は、地域において實際上、あらゆる相談の窓口として役割を果たしている状況。
- ・ 国の行政機関に関する相談件数 304 件の内容別内訳は、上記「2」の全体の内訳とほぼ同様の傾向。

4 強引な電話勧誘、観光地で交通の妨げとなっている樹木の除去等、行政相談委員が受け付けた具体的な相談事例については後述参照





○行政相談委員の相談件数を地区別に分類した表は、以下のとおりです。

行政相談委員の地区別・事案分類相談件数 (平成 28 年度)

(単位：件)

地区	事案分類	国の業務			(小計)	地方公共団体の業務	民事事案	計
		苦情	意見・要望	照会				
県北地区		3	27	115	145	205	66	416
中央地区		0	18	44	62	175	69	306
県南地区		4	61	32	97	166	81	344
合計		7	106	191	304	546	216	1,066

(行政相談委員とは)

行政相談委員とは、行政相談委員法に基づき、総務大臣から委嘱を受けた民間有識者（ボランティア）で、住民と行政のパイプ役として、住民から行政に関する苦情や意見・要望を受けつけ、これを関係行政機関に通知し、その解決の促進を図る活動を行っています。

主な相談事例

(事例 1)

【相談要旨】勧誘電話にどのように対処したら良いか。

早朝に女性の声でNTT光ファイバー工事の勧誘電話があり、途中から男性に代わり工事費は後で払い戻すと言われたが、生年月日も聞かれ非常に怖かった。どうすれば良いか。

【対応結果】

相談を受けた行政相談委員は、特殊詐欺が疑われるので、再度電話がきた場合には、はっきりと断り長電話はしないこと、駐在所にも相談するようアドバイスを行った。相談者から、同日同じ男性から電話がきたがはっきり断りすぐ電話を切ったところ電話は来なくなったとの連絡があった。

(事例2)

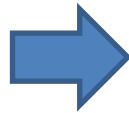
【相談要旨】折れる危険性のある樹木を伐採してほしい。

田沢湖は県内でも有数の観光地であるが、湖畔を周回する道路の中央にある樹木の根元が空洞化している。また、台風の際に折れた枝が、道路をふさぎ、度々通行の妨げとなったことがあった。このままでは観光客にとっても危険なので、この樹木を伐採してほしい。

【対応結果】

本件は県道に係る事案であるが、行政相談委員が現地確認をしたところ、相談のとおり危険な状況であったこと、また、現地が多くの観光客が訪れる田沢湖周辺であることを考慮し、道路管理者である県地域振興局に対して、相談内容を連絡した。その結果、県により樹木は伐採され、安全が確保された。

(改善前)



(改善後)



(事例3)

【相談要旨】近所の空き家のトタン屋根が強風で飛ばす可能性があり不安である。

近所の空き家のトタン屋根が、強風で飛ばす可能性があり不安である。対策を講じてもらえないか。

【対応結果】

本件は私的所有権に係る事案であるが、行政相談委員が現地確認をしたところ、相談のとおり危険な状況であったこと、また、現地が小学校の通学路に指定されていたことから、市役所の担当課に対して、相談内容を連絡した。市役所でも現地の状況は把握済みであり、所有者に対し指導文書を郵送していたが、宛先不明で戻ってきたとのことから、再度、対応を検討したいとのことであった。

なお、町内会負担により飛散防止のための網が建物に取り付けられたほか、危険防止のため、小学校の通学路が変更された。

※相談によって行政機関が対応したものではないが、委員の対応がきっかけとなって地域の関係者の協力により当面の措置が講じられたもの。

また、類似の相談が県内の行政相談委員から複数報告されている。

照会先：総務省秋田行政評価事務所行政相談課
課長 中田 敏

TEL：018-824-1426

FAX：018-824-1427

E-MAIL：akita30@soumu.go.jp