

第107回行政苦情救済推進会議 議事概要

1 日時：平成29年9月29日(金) 16:00～18:00

2 場所：中央合同庁舎第2号館 第3特別会議室

3 出席者

座長 松尾 邦弘

江利川 毅

小野 勝久

梶田 信一郎

斎藤 誠

南 砂

(総務省) 行政評価局長 讃岐 建

大臣官房審議官 吉開 正治郎

行政相談課長 原嶋 清次

行政相談業務室長 田中 英人

4 議題

(1) 事案

- ① 公務員退職後、市区町村への手続が遅れ不支給となった児童手当の支給(新規)
- ② 国民健康保険高齢受給者証のサイズ変更及び国民健康保険被保険者証との一体化(新規)

(2) 報告

(あっせん)

精神障害者保健福祉手帳の更新手続の改善

(回 答)

- ① 標準報酬月額決定における報酬月額の算定の特例の見直し
- ② 刑事施設に収容されている者に対する国民健康保険等の保険料の減免に関する取扱いの周知の促進
- ③ 保育所に入所できないことを事由とする育児休業手当金の延長要件の見直し(地方公務員の「パパ・ママ育休プラス」の場合)

5 議事概要

(1) 事案

事務局から、付議資料に基づき事案の内容の説明が行われた後、事案の検討が行われた。

① 公務員退職後、市区町村への手続が遅れ不支給となった児童手当の支給

(小野委員)

公務員が退職する際に必要となる各種の手続を取りまとめたマニュアルを作成し、その中に児童手当の手続も含めれば、周知漏れが防げるのではないかと。

また、実際にこのようなことを行っている例はないか。

(事務局)

抽出した本省庁に確認したところ、公務員退職時には、共済関係（健康保険・年金）の手続が必要になるものの、それ以外に多くの手続が必要といった状況ではないようであり、退職時に周知が必要な手続のマニュアルは作成されていなかった。

(梶田委員)

市区町村から支給される公務員以外の者の認定者が変更される場合、本件と同様のトラブル事例は発生していないのか。公務員ほど発生していないのであれば、市区町村はどのように周知しているのか。公務員の場合に参考にできる取組みはないか。

(事務局)

市区町村の場合は、公務員ほどトラブルが発生していないと思われる。

住民登録に伴って必要となる手続としては、児童手当以外にも、介護保険、年金、健康保険等多くのものがあり、市区町村では、これらの手続を一覧表にして配布しているケースもあるようである。

(斎藤委員)

内閣府が平成 29 年 9 月に発出した事務連絡において公務員退職者向けの周知文書例を示すまでは、所属庁は退職者への周知文書に 15 日以内に手続が必要であることを記載しているケースもあれば記載していないケースもあったということか。

内閣府が発出した上記事務連絡の効果は、まだ検証されていないということか。

(事務局)

そのとおりである。

(梶田委員)

本件のような相談が発生しているのは、児童手当制度の所管が、厚生労働省から内閣府に移され、手続の必要性が徹底されなくなったために生じたものか。

また、所属庁では、小さな組織であり該当例がなかったり、担当者の異動があったりして、退職者に児童手当の手続の周知が徹底されないと考えられるため、退職時に必要となる各種手続に関する事務処理マニュアルを作成して周知漏れがないよう

にしてはどうか。

内閣府が省庁等に対し、退職者に配布する文書を示すなどすれば、現場での周知が徹底されるのか。

(事務局)

児童手当に関して厚生労働省と内閣府とで行っていることは同じであるため、所管が移ったことが原因で本件のような相談が発生しているものとは考えられない。

各省庁等に周知の方法等を任せることとした場合、所属庁の児童手当担当者が定期的に異動することや、文書での周知でなければ、どこまで周知したかについて所属庁と退職者とで主張が異なったりすることが懸念される。所属庁は、消滅通知書を公文書で発出しているようであり、同通知書に記載して周知すれば、所属庁にとっては周知したことや周知内容が明確になり、退職者には、確実に周知される。

(江利川委員)

所属庁や自治体が公務員退職者に配布する書類の中に、内閣府が作成した公務員退職者向けの周知文書例を含めればよいのではないか。

(梶田委員)

公務員退職者向けの周知文書例には、申請が遅れると手当が受けられなくなる旨が記載されており、所属庁が退職者に当該文書を必ず配布するようにすれば、退職者だけでなく、所属庁の担当者への注意喚起にもなるのではないか。

(小野委員)

上記文書が発出されて間もないのであれば、その効果について様子を見る必要があるのではないか。

(松尾座長)

上記文書が発出されるまでは、所属庁の担当者が口頭で周知していたのか。

(事務局)

所属庁の中には、文書で周知しているケースもあるが、当省の調査結果では、口頭でしか周知していなかったり、15日特例を周知していないとしているケースもみられた。

(斎藤委員)

ガイドラインに規定される消滅通知書の様式は、いかにも不親切で、所属庁からの支給が終了されることが記載されているだけで、その後の手続きが全く記載されておらず、問題がある。

差し当たっては、公務員退職者向けの周知文書例の効果を確認することが適切と思われるが、今後も、退職者に消滅通知書や周知文書例が届かないケースがあるのであれば、何からの救済措置を考えなければならない。

(江利川委員)

本件の発生原因が所属庁の周知不足が原因であることを踏まえると、15日特例の

延長や 15 日特例の解釈の見直しはふさわしくないとわれ、所属庁による周知を徹底させることが必要と考えられる。

(梶田委員)

15 日特例の延長や 15 日特例の解釈の見直しを行うことは、児童手当における公務員以外の者の転居のケースや、他の給付行政への影響も考慮しなければならず、困難ではないか。

(事務局)

高橋委員も、同様に他制度との整合性やバランスもあり、15 日特例の延長等は難しいとの意見であった。

(松尾座長)

児童手当以外にも、所属庁と退職者の間でトラブルになった各種手続があるのではないか。

本件は、児童手当の手続の周知不足が問題となっているが、そもそも所属庁における退職者への各種手続の周知や注意喚起に問題があるのではないか。

(江利川委員)

29 年 9 月の事務連絡文書を受けて、所属庁がどのような対応をとるかにかかっているのではないか。

仮に、総務省から内閣府にあっせんするのであれば、「内閣府は、所属庁における対応状況を把握するよう努めること。」などになると思われるが、上記文書の効果が分からない段階でどうするかは難しい。

(斎藤委員)

申請主義とされている給付について、下級審では、役所に制度の周知義務があるとの判決が出ている例があり、児童手当についても、所属庁から退職者への周知を徹底させる必要がある。

15 日特例の延長等について、国税の延滞税免除の事例が挙げられているが、当該事例は誤指導が行われたケースの救済措置であり、本件の周知不足のような不作為のケースと直接に比較できるものではなく、他制度における不作為のケースの救済措置との整合性を考慮することが必要である。まずは、29 年 9 月の事務連絡の効果を見守ることが適当ではないか。

(松尾座長)

本件は、斎藤委員の意見の方向で対応することとしたい。

② 国民健康保険高齢受給者証のサイズ変更及び国民健康保険被保険者証との一体化

(小野委員)

平成 32 年度までに、健康保険証代わりにマイナンバーカードを活用する仕組みを構築することは本当に可能なのか。まだマイナンバー通知カードしか持っていない方

も多く、マイナンバーカードの普及なくしてこのような仕組みを導入することは困難であると思われる。都道府県別、年齢別、男女別等、マイナンバーカードの普及率ほどの程度か調査が必要である。はがきサイズの証が不便であることは、私も実際に利用者から聞いたことがあるので、既にカードサイズ化や一体化を行っている事例を紹介することがよいと思われる。

(事務局)

マイナンバーカードの交付率は、全国で約9%である。また、70～74歳の方の交付率は全体の平均よりも高く約17%となっている。

(梶田)

マイナンバーカード発行のために、2千万枚分以上の予算が計上されていたと思うが、現在の交付枚数は、約1千万枚である。このペースで行けば、普及が進むのはまだまだかかると思われる。

カードサイズ化と一体化という二つの問題があるが、このうちカードサイズ化ができないことが疑問である。経費もさほどかからないのではないか。病院の診察券をいくつか持っているが、全てプラスチックカードであり、高齢受給者証をこれらとセットで使うことを考えると、はがきサイズになっているのは大変不便である。民間の小さな医療機関でも既にカードサイズで発行しているが、なぜ市町村でできないのか分からない。

(松尾座長)

どの程度経費がかかるのか。

(事務局)

具体的な額については聴取できていない。ただ、カードサイズで高齢受給者証を発行している保険者にその材質を確認したところ、必ずしもプラスチック製ではなく、厚紙やラミネート加工した紙を使用しているところが多く、これらの材質を使えば、経費を抑えることができるのではないかと考えられる。

(小野委員)

1年ごとに更新されるので、そのようになっているのだろう。

(梶田委員)

後期高齢者医療制度は平成19年と比較的最近創設された制度であるが、こちらについても、いまだにはがきサイズの保険証を交付している保険者がある理由が分からない。

(事務局)

理由については未確認である。

(斎藤委員)

被保険者証については、当分の間はがきサイズの併存を認めるが、将来的にはカードサイズに一本化するとされている。これに対して、高齢受給者証や後期高齢者医療

制度の被保険者証が、正面からはがきサイズとカードサイズの2種類を認めているというのは平仄が合わないと考える。

(松尾座長)

実際にはがきサイズからカードサイズに変える場合に経費はどの程度かかるのか。

(事務局)

具体的な額については未確認である。保険者ごとに使用しているシステムや交付枚数が異なるので、必要額も異なると思われる。

(松尾座長)

はがきサイズを維持することのメリットは何か。単純に考えると、カードサイズにした方が持ち運びも便利であるし、他に利用できるかもしれないが、いまだにはがきサイズを採用している保険者が一定数あるという理由がよく分からない。

(斎藤委員)

本件とは別の制度であるが、東京都の区で中学生以下の医療費を助成する制度があり、はがきサイズの医療証が発行される。医療証は、毎年対象者に送られるものであるが、はがきサイズの封筒に入れると、窓から医療証の宛名部分が見え、そのまま郵送することができる。そのため、カードサイズにすると、郵送の際に別途宛先を記載する必要が生じる。当て推量ではあるが、高齢受給者証の場合も、同様の事態が生じるのではないだろうか。

(江利川委員)

高齢受給者証をカードサイズで発行しているところの材質はプラスチックなのか。

(事務局)

聴取した範囲では、プラスチックを採用している保険者はなかった。

(江利川委員)

高齢受給者証には負担割合が記載されているが、毎年被保険者の所得を見て決定されるため、毎年作り直す必要がある。その事務処理が一番簡便なように材質が決定されているものと思われる。

(松尾座長)

はがきサイズを維持しているところには、それなりの理由があるのではないか。理由をさらに詳しく調べなければ、カードサイズにした方がよいかどうか判断できない。

(事務局)

聴取した範囲では、はがきサイズのメリットとして、文字サイズを大きくできるため、高齢者が記載事項を読みやすいとの意見があったが、ほかにもメリットがないか調べることにしたい。

(江利川委員)

保険者の財政状況に応じて事情が変わるのかもしれない。

(南委員)

高齢者の場合、本人以外の者が被保険者証や高齢受給者証の管理を行う可能性が考えられる。その場合、大きいサイズした方が、他のカード類と紛れずに管理できるということがあるのではないか。

(松尾座長)

カードサイズ化しない理由について何か聞いているか。

(事務局)

財政上の問題、事務処理の煩雑さ、文字サイズへの配慮、マイナンバー制度の活用も見据えた上での検討と主に4点の理由が聞かれた。

はがきサイズを維持している理由は何か、追加で調べることにしたい。

(松尾座長)

事務局の追加調査結果を踏まえ、改めて方向性を検討することとする。

(2) 報告

事務局から、以下について概要を報告した。

(関係機関にあっせんしたもの)

精神障害者保健福祉手帳の更新手続の改善

(回 答)

- ① 標準報酬月額決定における報酬月額の算定の特例の見直し
- ② 刑事施設に収容されている者に対する国民健康保険等の保険料の減免に関する取扱いの周知の促進
- ③ 保育所に入所できないことを事由とする育児休業手当金の延長要件の見直し（地方公務員の「パパ・ママ育休プラス」の場合）

以 上