

〈参考〉

行政相談の対応と記録のポイント

1 行政相談の対応

(1) 事情を聴取する際の注意

行政相談は「相談者との応接」と「事案の処理」で成り立っていますが、相談者との応接の仕方いかんが事案処理に大きく影響します。

そのための心構えとして、「相談者の立場を理解する」ことが特に重要です。

相談者は十人十色であり、また、相談内容も様々であるので、相談者の外観や単なる言葉だけで判断することなく、行政相談で何をしてもらいたいのかを十二分に聞き出すことが必要です。このため、相談者が、なぜ行政相談に来たのかをよく理解してあげることです。

応接のポイント

- 相談者に話させる。話の途中で相談の内容を批判せず、よい聞き手になること。質問は適時、適切に行うよう心掛けること。
- その問題又は不平、不満について関心または同情を示し、理解する聞き手となること。しかし、いたずらに安易な同情心に左右され、安請け合いしないこと。
- 相談者の省こうとしたことや、言おうとしてうまく表現できないことに注意を向け、できるだけ相談者の立場に立って考え、話の筋道を外れないように相談者を導くこと。

(2) 相談内容の整理と確認

相談者から苦情を聴取する際に、聞き落としした事柄が、その苦情を解決するために重要であることがしばしばあるものです。

そこで事情聴取をする際には、次のような事項及び分野別の聴取すべき事項（後述）を必ず明らかにして、「メモ」を取り、整理しておくことが必要です。

相談人本人の情報・・・相談者本人の氏名、住所、電話番号を伺っておくと、後で問い合わせをしたり、結果を連絡するのが可能となります。おっしゃりたくないという方もありますので、相談事案の処理に必要な範囲で、申出をしていただくこととなります。

不服申立て、訴訟の有無・・・相談者が、既に関係行政機関等に行政不服審査法又は他の法令に基づく不服申立てをしていたり、裁判所に訴えていたりする場合、それらの審査、裁決又は決定を尊重し、行政相談の対象としません。

時・・・相談の原因となった事柄の発生、経緯等に関する時点のことです。年、月、日を明確にし、場合によっては「時分」を必要とすることがあります。

場所・・・相談の原因となった事柄に関係のある場所のことで、市町村名はもちろん「字」名等、また、河川、道路等に関するものである場合には、目標となる施設等その地点を特定するのに必要な情報、略図などを書いておくと、その後の確認も役立ちます。

者・・・相談の原因となった事柄に関係のある個人（複数の場合は、関係図で整理した方が良いでしょう。）、団体、国、県、市町村（それぞれ部課、担当者名の把握も必要）のことです。どのような関与をして

いるのかも合わせて整理する必要があります。

物・・・相談の原因となった事柄に関係のある動産、不動産のことです。例えば、「何の」補償金、年金なのかその額、権利関係（不動産の登記の有無、名義人等）を確かめておく必要があります。

原因・・・「どうしてそうなったか」ということは特に大切な事項です。できるだけ具体的にきいておくことが必要です。例えば、工事の跡かたづけが悪かった、ということだけでなく、砂とか、鉄材がそのままになっていて交通に支障があるというように詳しく聞いておくことが必要です。

目的・・・「どうしてもらいたい」という目的をはっきり言わない場合、相談者の目的を確認しておくことが必要です。

文書・・・相談の原因となった事柄に関係のある文書のことです。例えば、許認可の申請等、関係行政機関等、団体等に提出した文書、回答書の「写」があればよいと思います。なお、関係行政機関等、団体等から回答がない場合にも何らかの対応があったかどうかを確認しておくことが必要です。

記録のポイント

- 相談のやりとりを、終了後、できるだけ早めに記録する。
- 焦点がぼやけないように、必要な情報のみ記載する。
- 事実と意見や推測を明確に区分して書く。なお、相談者が語った事実は書くことにより、その背後にある問題の解決につながるヒントが得られる場合があります。

次に相談の多い分野について、聴取すべき基本事項を参考までに列記すると次のとおりです。

〔恩給関係〕

- ① 本人（戦死者等）の本籍地、住所、氏名、性別、生年月日
- ② 戦死者等の兵暦（特に、陸海軍別の最終兵暦）
- ③ 恩給の種類（普通恩給、普通扶助料、傷病年金等）
- ④ 証書の記号番号
- ⑤ 具体的な相談事項

〔国民年金関係〕

- ① 本人の住所、氏名、性別、生年月日
- ② 年金の種類（老齢年金、傷害年金、遺族年金等）
- ③ その他公的年金受給の有無
- ④ 基礎年金番号、証書の記号番号
- ⑤ 市町村又は年金（社会保険）事務所への申請年月日
- ⑥ 具体的な相談事項

〔厚生年金保険等関係〕

- ① 本人の住所、氏名、性別、生年月日
- ② 年金の種類（老齢年金、傷害年金、遺族年金等）
- ③ 基礎年金番号、証書の記号番号
- ④ 年金（社会保険）事務所への申請年月日
- ⑤ （必要に応じて）勤務先の名称、所在地、勤務先での身分
- ⑥ 具体的な相談事項

〔健康保険又は国民健康保険関係〕

- ① 本人の住所、氏名、性別、生年月日
- ② 健康保険（協会けんぽ（政府管掌、組合）、国民健康保険（市町村、後期高齢者、組合）等の別
- ③ 保険証（保険者番号、名称、記号、番号）
- ④ 具体的な相談事項

〔生活保護関係〕

- ① 要保護者又は被保護者の住所、氏名、性別、生年月日
- ② 家族構成、収入及び資産の状況
- ③ 基礎年金番号、証書の記号番号
- ④ 市町村への申立又は手続きの状況
- ⑤ 保護の種類（生活扶助、教育扶助、医療扶助）
- ⑥ 具体的な相談事項

〔労働基準関係〕

- ① 対象者本人の住所、氏名、性別、生年月日
- ② 勤務先の名称、所在地、従業員数
- ③ 対象者の勤務先での職種・身分
- ④ 年金（社会保険）事務所への申請年月日
- ⑤ （解雇）年月日、解雇予告（通知方法（口頭、文書の別）、年月日）
- ⑥ （時間外労働の強制）超過勤務時間（1日何時間で月に何日程度など）

〔労働者災害補償関係〕

- ① 被災、死亡等した対象者本人の住所、氏名、性別、生年月日
- ② 勤務先の名称、所在地、従業員数（支店・出張所の場合、本社（本店）の名称、所在地）
- ③ 対象者の勤務先での職種・身分
- ④ 労働基準監督署の名称、申請年月日
- ⑤ 負傷又は発病年月日、災害の原因、発生状況

〔農地関係〕

- ① 所在地、地目、地積、地番
- ② 所有者・耕作者の氏名、住所
- ③ 耕作（権利）関係、略図
- ④ （転用等申請）申請年月日

〔児童扶養手当関係〕

- ① 対象となる親子の氏名、住所
- ② 児童の生年月日（就学の場合は、学年）
- ③ 公的年金受給の有無、遺族補償の有無
- ④ 児童の監護者又は養育者の前年度所得額
- ⑤ 監護者の障害の程度又は生死不明となった年月日