

「行政相談委員制度の在り方に関する研究会」（第4回）議事要旨

1 日時 平成21年4月23日（木）9:30～12:20

2 会場 総務省共用会議室1

3 出席者（敬称略）

（構成員）座長 成田頼明（横浜国立大学名誉教授、関東管区局行政苦情救済推進会議座長）

今川 晃（同志社大学政策学部教授）

伊与久美子（元市川市役所総務部長、千葉縣市川市担当行政相談委員）

斎藤 誠（東京大学大学院法学政治学研究科教授）

山岡永知（日本大学名誉教授、東京都杉並区担当行政相談委員）

（総務省行政評価局）新井大臣官房審議官、新井総務課長、讃岐行政相談課長、榎本行政相談業務室長ほか

4 議題

(1) 相談委員が今日まで果たしてきた役割の制度的位置付けの在り方等

(2) 今後地域の課題に取り組んでいくための新たな枠組みと活動の在り方等

5 会議経過

(1) 議題(1)について意見交換等

主な意見等は次のとおり。

（行政相談委員の権能）

- ・ 関係行政機関等に苦情を通知する際には、行政相談委員は、事前に管区行政評価局や行政評価事務所に相談しているのではないかと。また、通知には、事実上あっせんに近い内容が含まれているのではないかと。
- ・ あっせんを行うには、状況を確認し、苦情の内容を精査する必要があるため、相当の力量や経験を持ち、住民や関係機関等から信頼されていないと難しい。あっせんを行うことができる委員と通知のみを行うことができる委員を分けるという方法もあるが、あっせんの権限を法令上定めることまでは不要ではないかと。
- ・ あっせんには、努力も知識も必要であるので、管区行政評価局・行政評価事務所を通じて行う方がいいのではないかと。行政相談委員個人での対応には限界がある。
- ・ 管区行政評価局・行政評価事務所を通じてではなく、行政相談委員が直接あっせんを行うとすれば「簡易だが苦情の通知だけでは関係機関等による対応が望めないもの」ということになるが、どれほどあるのか。行政相談委員の役割を考えれば、一つの事案に深く関わり時間をかけるよりも、幅広く相談を受け付ける方が有効ではないかと。
- ・ 行政相談委員が直接あっせんを行うためには、それなりの能力が必要であり責任も伴うため、それにふさわしい人を集める必要があり、選任が難しくなる。幅広く相談を受け付けるという行政相談委員の趣旨を考えると、委員は、専門家ばかりでも適当ではなく、気軽に相談できる方、社会的に信用できる方であることの方が大事。

（通知に対する回答）

- ・ 「通知」とは、届けることを意味しており、回答を求めることには無理があるのではないかと。管区行政評価局・行政評価事務所経由で対応結果を確認することは可能となっており、運用で行えるのであれば、制度的な義務付けの必要性には疑問。

- ・ 苦情の通知に対する関係機関等からの回答を法制化することについては、何に対する回答か分からず（通知を受け取ったことへの回答か、対応が可能かどうかの回答か、対応の内容か、など）、設計が難しい。ただし、関係機関等からの回答が得られず、申出人への回答ができないケースがあることは問題。委員が求めた場合などに、関係機関等への通知に対する回答の義務を法的に位置付けることは、検討に値するのではないか。
- ・ 委員は、必要な場合に処理の結果を申出人に通知するとの行政相談委員法の規定（第2条第1項第2号）の解釈としては、相手方機関に対し、少なくとも、通知に対してどのような対応をとるのかという回答を求め得る（相手方機関には回答義務がある）というところまでは言えるのではないか。
- ・ 関係機関等から苦情の通知に対する回答が得られないケースについて、行政相談委員にとっては、申出人への回答ができず、切実な問題。
また、なかなか解決されない場合には管区行政評価局・行政評価事務所が対応することになっており、通常は何らかの形で回答が得られているが、どうしても回答が得られない場合の備えが必要ではないか。行政相談委員にとっては、「対応は難しい」ということでも、何か回答があれば、申出人に伝えられるが、関係機関等から回答が全く来ないというのは困るのではないか。

（所掌事務の範囲）

- ・ 地方自治体の事務に関する相談の取扱いについては、国民にとっては、自分の苦情の対象となっている事務が法定受託事務か自治事務かということは、分かりにくい。定額給付金は国の政策であるが、事務処理はほとんど市町村が（自治事務として）行っているといった例もあり、国の行政と法定受託事務、自治事務とをセットで考えることが必要なのではないか。
- ・ 現在、国会で審議されている消費者庁では、地方自治体の消費者センターで受け付けた苦情等を国と地方が協力して解決を図ることとなっており、国と地方が実際上ドッキングしている仕組みの例として参考になるのではないか。消費者庁ができる際には、消費者センターなどとも上手く連携していく必要があるのではないか。
- ・ 法定受託事務は、総務省の行政相談の対象になっているのに、総務省と連携して業務を行っている行政相談委員の業務の対象になっていないのはおかしい、ということは分かる。例えば、苦情を受け付け、助言し、又は総務省に通知・連絡するところまでを考えると、法定受託事務を含めてもおかしくはない。
しかし、地方自治体に対する通知となると、地方自治体はどう対応しなければならないのか、（法定受託事務について）総務省に対するのと同じような回答義務を課してよいのかどうか、という問題が出てくる。
- ・ 現在、苦情相談窓口としていろいろなものができているが、いずれも特定分野を扱うだけであり、縦割りすぎる。総務省の行政相談は、それらを結びつける役割を担っていくべき。
- ・ 行政相談委員について、他の制度をも巻き込んでオンブズマン的なものを目指すのか、あくまでも行政相談制度のみの見直しを行うのか、を決めておくことが、今後を展望する上では必要。
- ・ 財団法人でありながら警察庁から職員を派遣してもらい、地方自治体とも一体となって活動している暴力団追放センターの例なども参考にして、国や地方自治体から独立したものとして考えていくことも一つの方法。
- ・ 自治事務だからといって、受けた苦情を放置しておくことはできないのではないか。ただ

し、法定受託事務については、行政不服審査法の見直しの中で、国は関与しない方向で議論されているので、それとの関係を考えておく必要がある。

(行政苦情救済推進会議の制度化)

- ・ 今回のテーマの範囲を超えてしまうかもしれないが、行政苦情救済推進会議の制度化については、ゆくゆくは制度化した方がいいと思う。
- ・ 処分庁や審査庁とは別の第三者的な機関に対応させる仕組みが必要だとする現在の行政不服審査法の改正の流れは、行政苦情救済推進会議の制度化の後押しの議論になるのではないかと。
- ・ 総務省の行政相談については、以前、「強いオンブズマン」か「弱いオンブズマン」という議論があり、当面は「弱いオンブズマン」として位置付けることとされたが、将来的には強いオンブズマンにしていくとの方向での議論はあり得る。
- ・ 行政苦情救済推進会議は良い仕組みであり、もっと権限を強化してもいい。一方、行政相談委員については、本来期待されている苦情の収集という点では十分機能しており、管区行政評価局・行政評価事務所、行政苦情救済推進会議とのネットワークがあれば、これ以上権限を持たせる必要はないのではないかと。
- ・ 行政相談委員にオンブズマン的権限を与えるのではなく、住民に身近なインフォーマルなものとしてネットワークの中で柔軟に機能していく方がよい。委員では難しいような事案の場合に、行政苦情救済推進会議を強化していくことで対応する、と考えるべき。

(2) 議題(2)について意見交換等

(市町村との連携・協力関係の在り方)

- ・ 「地方自治体が協力できる」という一般的な協力に関する規定を設けることについては、自治体の回答義務の点等についてさらに検討があるが、行政相談委員に対する地方自治体のサポートについて根拠を設けるという意味で必要だと思う。
- ・ 「協力できる」との規定がないと、市町村は協力できないものなのか。例えば、廃棄物処理や米軍基地の移転問題では、「協力できる」との規定があろうがなかろうがどこも協力しない。
- ・ 各地方自治体が自主的に条例で定めればできるようなことなのではないか。法律に規定されれば説得しやすいということはあるだろうが、規定ができることで協力を引き出せるようになるかどうかは疑問。「人が不足しており対応できない」といった場合などは、協力規定を設けても協力を受けることはできないのではないかと。
- ・ 地方自治体の規模も様々であり、法律で協力を一律に義務付けても、対応できない場合もあり得るだろう。
- ・ 一般的な協力に関する規定があれば、連携・協力しようと思っても庁内で主張を通せない市町村の市民相談課などにとっても力になる面がある。昔は、「地域の名士なのだから」ということで行政相談委員への協力が得られたが、今は、国と地方自治体との関係をルールで明確化していくことが必要。
- ・ 確かに、区役所の市民相談課なども、周りからは低く見られており、他の部署の協力を得るのに苦労している。
- ・ 裁判員法では、市町村が相当な事務を行うことになっているが、あのような規定でないと効果は少ないのではないかと。

- ・ 人権擁護委員については、法律に、市町村による推薦規定があるが、行政相談委員の推薦を条例等で定めることとすると、地方議会も絡むため、ややこしくなるのではないか。今回の見直しの観点から見ると欲張りすぎの感がある。
全体として、どうしても法改正が必要な問題、将来、制度改正を検討すべき問題、運用に任せるべき問題を切り分けて整理する必要がある。
- ・ 行政相談委員と市町村の苦情相談員等との兼務については、運用による対応が適当。市町村が苦情相談員等を置くかどうかは市町村の自主的な判断によるものであり、兼務を制度化することは、市町村への義務づけとなり困難。例えば、行政相談委員の委嘱に際して、市町村が候補者を推薦するときの基準に盛り込むなど、行政相談委員の選考手続に盛り込む等の方法はあるのではないか。
- ・ 市町村による行政相談委員候補者の推薦についても、一般的な協力の法制化と同じく、規定を設けるにしても、できないこともあり得るという意味で、文字通り「協力できる」と規定することは可能ではないか。ただし、そのことがどの程度行政相談委員のサポートになるのかどうかを見定める必要がある。
- ・ 現在の苦情処理は縦割りすぎる。何とかまとめられないか。行政相談委員が受ける苦情の対象機関には、特殊法人や独立行政法人等も含まれているわけだが、地上波デジタル化の問題や電力のような公益性の高いものでありながら、民間事業者が主体となっているような問題には対応できない。そうした公益事業まで含めて対応できるようにする必要があるのではないか。
- ・ 苦情相談についても、インターネットを活用したワンストップ化は進んでいるが、苦情相談に来る人には、そういったものを使えない人も多い。行政相談委員の運営に関する事務を地方自治体に行わせるという選択肢はないであろうから、国の行政との位置付けの下で、そういう人たちの苦情をすくい上げるものとして、行政相談委員と他の相談関係機関等との連携によるワンストップ化の推進には生身の人間が対応するネットワークとしての意義があるのではないか。
- ・ 行政相談委員の認知度が低い。いかにして周知していくかが重要。
- ・ 民間との関係では、多摩市オンブズマンが民間事業者と協定を結び、それによってオンブズマンに対して民間事業者に関する苦情が言えるという仕組みを作っている。同様に、管区行政評価局・行政評価事務所が民間事業者と協定を結ぶことによって、局・所なり行政相談委員が通知等により苦情の解決に道筋をつけるということはできないか。
- ・ サイバーパトロールでも、NPOが活躍していると聞いている。行政だけではすべてをカバーできない時代なのではないか。
- ・ 外国人留学生の苦情相談については、総合窓口を作っているような自治体もあると聞いている。
- ・ 研修を所管公益法人等に任せることはできないか。

(配付資料)

- ・ 参考資料

以上