

「行政相談委員制度の在り方に関する研究会」（第5回）議事要旨

1 日時 平成21年5月28日（木）10:00～12:10

2 会場 総務省第1会議室

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）関行政評価局長、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

- 本研究会における検討の方向性について

5 会議経過

- 議題について意見交換等

主な意見等は次のとおり。

<所掌範囲について>

（地方公共団体の法定受託事務、自治事務に関する苦情の扱いについて）

- ・ 地方公共団体とは、よい関係になってきている。ただし、都道府県との関係では、国の委嘱を受けた行政相談委員が実態として地方公共団体に関する苦情も扱っていることについて、なかなか理解が得られない。
- ・ 市町村でオンブズマン制度を持っているところもあるが、全般的な苦情処理制度はまだ少ない。また、消費者行政や個人情報保護、福祉など、個別分野の苦情処理機関はたくさんあるが、それらを統合する仕組みはなく、分野ごとに縦割りになっているため、統一的な窓口としての役割を果たす行政相談委員はよく、有意義だ。
- ・ 国の権力的関与ではないにしても、通知に対して何らかの強い義務が生じることになると、「地方公共団体への義務付け」ということになるため、苦情を通知された側の地方公共団体はどう対応することになるのか詰めておく必要がある。

（民間部門に関する苦情の扱い）

- ・ 「国の委任又は補助に係る業務」という概念は、地方分権改革以前のものとして、もはや古いものとなっているのではないかと。近年は、雇用対策の一環として、国が民間企業に雇用関係を継続するための経費の一部を補助する例もある。予算によって補助対象範囲も様々であるため、一般的な相談業務の対象とするのは難しいのではないかと。
- ・ 「準公的」の範囲が不明確であり、公益法人や地方の第3セクターなど、どこまで含まれるのかよく分からない。国の行政に関わる準公的な機関は膨大であり、どこに相談ニーズがあるか勘案して対象を絞り込まないと、行政相談委員の負担が大変になる。
- ・ 行政相談委員法ができた当時は、個別行政分野の苦情処理システムはなかったが、最近では、

苦情処理制度がいろいろな分野で作られている。また、苦情処理システムを設計しないとコンプライアンスの問題をクリアできなくなっている。例えば、警備業務を巡っていろいろな苦情があるが、そうした苦情は、監督官庁である警察庁等に持ち込んでみても仕方がないので、業界全体の協会という社団法人で苦情処理に対応している。そういった分野にまで所掌範囲を広げ過ぎても、何もできず責任が問われるだけということになるのではないか。

- 法制化の際に、「行政代行的なもの」にどう絞ることができるかが問題。それが難しいならば、実態を把握した上で協定を結ぶということも検討するということではないか。事業者の責任でやることと行政相談委員がやる必要があることを区別して考えるべき。
- 協定を結ぶという方法もあるが、NPOに委託して実態を調査してもらったり、対処方法をアドバイスしてもらうという方法もある。サイバーポリスのような例もある。
- 実態調査をNPOに委託する場合、NPO自体が事業者であって、調査対象にもなるという場合もあるので、一定の範囲で協定を結ぶ必要もあるのではないか。
- 監督官庁を通じて対応しないと解決しない苦情もあるので、苦情を受け付けることぐらいまでは業務としてできるようにしてもよいのではないか。
- 公共サービス基本法第3条第4号及び第5号に関して、苦情情報をどこかで集約してその情報を広く提供するというシステムができれば、この規定の趣旨が活かせるのではないか。

<処理プロセスについて>

(行政相談委員の通知に対する関係機関の回答義務について)

- 法的根拠のある勧告については、最近では処分性を持つとする判決も出ている。法律に「通知」と書くと、応答義務も生じてくる。理論の問題ではなく、総務省全体としてどう考えるかということではないか。
- 国の制度やシステム自体を変える必要があるものなど、応答にはなじまないものもかなりある。また、応答を義務付ければ、事案の調査・検討が必要となり、負担も増えるため、応答の義務付けまで行う必要はないのではないか。情報提供的な位置付けとし、対応は受け手の裁量に任せる方が適当ではないか。
- 国と地方公共団体、地方公共団体でも法定受託事務と自治事務で分けて考える必要があるのではないか。
- 住民側から見れば、法定受託事務か自治事務か区別はつかず、いずれも「地方公共団体が処理している業務」であるから、行政相談では、厳密に区別する必要があるのかどうか疑問。
- 通知に対する回答が「必要な場合」を行政相談委員が判断することになり、非常に責任が重くなる。「通知」はいいが、「回答」については、法律に書き込む必要があるのか疑問。「回答」するのは当然のことであり、むしろ、地方自治体の体質の改善という面から考えた方がいいのではないか。
- 事実上の情報提供（苦情の連絡）が現に行われており、まずはそれを法的に位置付ける。さらに、通知や回答という形でそれを法的にしっかりしたものにするということ。確かに、苦情の連絡の段階については、現場では自治事務と法定受託事務にそれほど違いはなく、行政相談委員も区別はしていないだろうから、それを制度化する。しかし、申出人から照会があった場合に委員は「回答を求めることができる」とすることについては、業務ごとに整理する必要がある。国の業務については、同じ国の機関の中でのことであり、また、相談者の権利救済の観点からも制度化は妥当。回答の内容は対象機関の裁量となるだろうが、何らかの回答をすることになると思う。法定受託事務については、国の業務と同様に制度的に何ら

かの回答を求めるということはあり得る。自治事務については、苦情の連絡をすることによって自主的な改善を期待するということで、法制化するというよりは、運用を変えていく中で一般的な助言をしていくということではないか。

- ・ 具体的に「回答を求めるとすると、先方がどうするかという問題がある。実際にやっていることでもあるので、「協力を求める」とする方がよいのではないか。

<行政相談委員と地方公共団体との関係について>

(市町村との連携・協力関係について)

- ・ 例えば、住民から、なぜ行政相談委員を支援するのか説明を求められた場合や苦情処理部門が協力しようとしているにも関わらず、他の課が消極的である場合の根拠とできるなど、基本的に、市町村側が協力しようとする際に、それをしやすくするものであり、一方、義務付けのようなものでもないので、法制化するとの方向でよいのではないか。
- ・ 委員活動のしやすさは、市町村の協力が得られるかどうかにかんする。少なくともどこでも協力が得られるような環境は整えておく必要がある。
- ・ 行政相談委員制度では、苦情を受けるのは役所に勤めている職員ではなく民間人であり、その点がよいのだが、それが国民に知られていないので、その効果などの周知が必要。

(市町村による委員候補者の推薦について)

- ・ 市町村の推薦について、優秀な委員であったが、市町村の推薦が得られず委嘱されなかった人がいたと聞く。市町村の推薦がなくても委嘱され得る道も必要ではないか。
- ・ 「推薦できる」との規定であれば、市町村の推薦を得られなくても委嘱を可能とする道は残るのではないか。

<活動基盤の在り方について>

(委嘱期間について)

- ・ 2年といっても1年間は勉強期間のようなものであり、活動にはある程度の知識・経験が必要で、2年は短すぎる。例えば、最初は2年、再委嘱は3年とする方向でいいのではないか。また、新任の委員にとって3年は長く、負担に感じてしまうだろう。

(担当区域について)

- ・ 担当区域を市町村に限定する必要性はないのではないか。行政相談の範囲は広く、また、単独の市町村では対応できず、組合や広域連合を作って対応するという動きも広がっている。都道府県単位とする設計もありうる。

(委員団体について)

- ・ 他の類似制度との比較で見ると、保護司会や民生委員協議会は、業務計画の策定など固有の業務を付与されており、法制化が必要だと思うが、行政相談委員協議会の場合は、研修の実施や関係機関等との連携等のためとなっており、そうしたことは団体を法定化しないと本当にできないのか疑問。団体として意見具申し、それに対して国が何らかの応答をするということであれば、法定化の必要はあると思うが、現状で問題がないのであれば、法定化までは必要ないのではないか。
- ・ 行政の制度運営上の意見を言う（委員意見の取りまとめなどを行う）団体としての位置付

けはあり得ないか。

- 行政相談委員協議会は、長い歴史を持ち活動している。典型的な公益性を有する法人となり得るものであり、法定化という方向より法人格を与えた方がよい。むしろ社団法人である全国行政相談委員連合協議会（全相協）の権威を高める方向で考えてはどうか。
- 法人化すると、人件費等の費用や事務局の設置など運営が大変。地相協は、今までどおり法人格を持つ全相協の会員として活動していく形の方がいいのではないか。
- 地方にも法定協議会の制度はあるが、手続が面倒であるなどの理由からあまり利用されておらず、任意の協議会を使うことが多い。

(配付資料)

- 「行政相談委員の活動基盤の在り方について」 参考資料

以上