

平成14年11月6日
総務省東北管区行政評価局
(局長：田代喜啓)

行政苦情救済推進会議の検討結果を踏まえたあっせん

東北管区行政評価局は、『行政苦情救済推進会議』の検討結果を踏まえ、東北運輸局に改善を要請しました (平成14年11月6日通知)

- ① 自動車の登録申請に係る手数料納付書等に使
用されている用語「出頭者の氏名」の見直し
- ② 自動車運送事業の許可を持たない一般廃棄物
(ごみ及びし尿)の収集運搬事業者に対する適
切な指導等

【行政苦情救済推進会議】

① 設置趣旨

当局は、国民から行政に関する苦情や要望意見を受け付け、必要に応じて関係機関等にあっせんすることにより、その解決や実現の促進を図っています。

苦情、要望意見の内容によっては、民間有識者の意見を反映させることにより効果的な処理を図ることのできるものがあります。

このような相談事案については、当局長が委嘱した委員(民間有識者)で構成する「東北管区行政評価局行政苦情救済推進会議」に付議し、その意見を参考に、関係機関等にあっせんし、解決や実現の促進を図ることとしています。

② 構成員(6人)

座長：石田真夫(仙台弁護士会会員弁護士)、委員：遠藤恵子(東北学院大学教養学部教授)、
委員：大塚正宸(河北新報社常務取締役)、委員：丹野諒二(宮城県社会福祉協議会会長)、
委員：田畑精治(仙台商工会議所副会頭)、委員：笹原壮介(東北行政相談委員連合協議会会長)

③ 開催日：平成14年9月17日(火)

(問合先)	{	担当：首席行政相談官(八木沢 賞)
		電話：022-262-7840
		住所：〒980-0014 仙台市青葉区本町3-2-23 仙台第二合同庁舎

手数料納付書等の用語「出頭者の氏名」の見直し

1 行政相談への相談要旨(平成14年7月26日受付)

私は宮城運輸支局で自動車の登録、検査等に関する手続を行うことがある。

同支局が窓口で配布している用紙のうち、自動車の登録申請に係る手数料納付書、ワンライティングになっている手数料納付書(新規検査登録用)及び自動車重量税納付書(新規検査自動車用)の3種類については、窓口訪問者の氏名を記載する欄が設けられており、その標記は「出頭者の氏名」となっているが、何か問題を起こして呼び出されているような気がして、よい印象を受けない。

この標記を、一般の人が素直に受け入れることができるような用語に改めることはできないものか。

2 当局の調査結果

東北運輸局は、自動車の登録申請に係る手数料納付書等の様式を作成し、管内(東北6県)の運輸支局(6支局)に配布している。

このうち、自動車の登録申請に係る手数料納付書、ワンライティングになっている手数料納付書(新規検査登録用)及び自動車重量税納付書(新規検査自動車用)については、窓口訪問者の氏名を記載する欄が設けられており、その標記は「出頭者の氏名」となっている(参考資料(1)参照)。

この用語が使用されている理由等は、次のとおりである。

① 自動車の登録申請に係る手数料納付書

この様式は、運輸省地域交通局陸上技術安全部(現在の国土交通省自動車交通局技術安全部)長通知「電子情報処理組織による自動車登録検査事務処理要領について」(昭和62年12月18日付け地管第161号、地技第312号。以下「部長通知」という。)に定められた様式を準用しており、この中で「出頭者の氏名」との用語が使用されていることによる。

② 手数料納付書(新規検査登録用)

この様式は、「部長通知」では定められていないため、東北運輸局が独自のものを定めているが、自動車登録令第10条を根拠にして、窓口訪問者名を記載する欄の標記を「出頭者の氏名」としている。

③ 自動車重量税納付書(新規検査自動車用)

この様式は、運輸省自動車局(現在の国土交通省自動車交通局)長通知「自動車重量税等の施行に伴う事務の取扱いについて」(昭和46年9月8日付け自管第143号、自車第579号。以下「局長通知」という。)に定められた様式を準用しているが、同通知では「出頭者の氏名」欄は設けられてない。しかし、上記②の手数料納付書(新規検査登録用)とワンライティングになっているため、同納付書と同様に「出頭者の氏名」欄を設けている。

3 行政苦情救済推進会議の意見

【意見の内容】

自動車登録令に「出頭」の用語が使用されており、また、法令上「出頭」が多く使用されていることから、手数料納付書等において「出頭者の氏名」が使用されていることについては、理解できないわけではない。

しかし、一般的には、馴染んで使用されている用語とはいえず、固いとの印象を受ける用語になっており、本件相談事案のように、一般の者が記載する書類に使用されている場合には、必ずしもよい印象を与えないと考えられる。

法令の用語と窓口で配布する納付書等に使用する用語は必ずしも一致させることはないと考えられるので、手数料納付書等に使用されている「出頭者の氏名」を、平易な用語に改めるようにしてはどうか。

4 当局によるあっせん

【あっせん事項】

現行法令数は7,086件であるが、このうちの325件において「出頭」との用語が用いられており、行政では広く使用されている状況となっている。

東北運輸局が作成・配布している手数料納付書等では、窓口訪問者の氏名を記載する欄の標記が「出頭者の氏名」となっているが、これについては、自動車登録令第10条に「出頭」が使用されているためであるとされている。

一方、公共職業安定所では、以前使用していた「出頭」の用語が適当でないとして改めており、また、社会保険事務局（所）では、窓口訪問者の意向等に配慮して「出頭」の用語は使用しないこととしている。

上記の行政苦情救済推進会議の意見等を踏まえ、行政サービス確保の観点等から、手数料納付書等に使用されている「出頭者の氏名」を、日常的に使用されている平易な用語に改めることが必要であると考えられる。

一般廃棄物の収集運搬に関する自動車運送事業許可に係る指導の明確化

1 行政相談への相談要旨（平成14年7月31日受付）

当組合は、複数の町が組織した一部事務組合であり、一般廃棄物(ごみ及びし尿)を処理しているが、これらの一般廃棄物の収集運搬については、当組合を構成する町に所在する収集運搬事業者12社に委託している。

宮城運輸支局からは、これまで、廃棄物の処理及び清掃に関する法律に基づき一般廃棄物の収集運搬を委託する場合、当該事業者は一般貨物自動車運送事業の許可を取得した事業者でなくてもよいとの指導を受けていた。

しかし、最近、一般貨物自動車運送事業の許可を持たない事業者に一般廃棄物の収集運搬を委託するのは違法なことであったことから、当組合が宮城運輸支局に照会したところ、一般廃棄物の収集運搬を行うためには、この運送事業の許可が必要であるとの回答であった。

一般廃棄物の収集運搬に係る事業者が、一般貨物自動車運送事業の許可を受けなければならないということは、おそらく当組合だけではなく、県内外の市町村等でも承知していないことであり、また、当組合が委託している事業者は、ほとんどが零細な事業者であるので、直ちに許可を取得するのは困難な状況である。

東北運輸局は、一般廃棄物の収集運搬が一般貨物自動車運送事業の許可を必要とするかどうかについて早急に関係事業者等に明示し、許可が必要であるならば、零細事業者に対する許可の申請方法等についても併せて指導してほしい。

2 当局の調査結果

東北運輸局は、過去において、市町村等に対し、一般廃棄物の収集運搬を行う事業者については一般貨物自動車運送事業の許可を要しないと指導してきたが、平成10年に、国土交通省本省から、これら事業者のうち、自ら処理施設を持たずに収集運搬を行う事業者については、許可が必要である旨の指示を受けた。しかし、従来とは異なった指導を行うことになり、積極的な指導がしにくい状況であったので、照会等があった事業者等に対してのみ個別に許可を要することを指導してきた。

このため、本件相談事案にみられるように、一般廃棄物を処理する市町村、収集運搬に係る事業者等においては、一般貨物自動車運送事業の許可を取得すればよいのか、このまま許可なく収集運搬をしてもよいのか分からない等の混乱を招いている状況となっている。

(1) 一般廃棄物の収集運搬に係る事業者の現況

国土交通省本省の指示により、一般廃棄物の収集運搬に係る事業者のうち、貨物自動車運送事業法に定める運送事業に該当するものについては、一般貨物自動車運送事業の許可を要することが明確になっているが、この許可を取得している事業者は少なく、反面、法令等を遵守して許可を取得した事業者については、法令に基づき、安全運行等のための各種の措置が採られている（参考資料(1)②～③参照）。

(2) 一般廃棄物の収集運搬に係る許可・委託状況

① 宮城県内

宮城県内における一般廃棄物の収集運搬に係る許可及び委託件数は、次表のとおり、許可件数が616件、委託件数が103件となっている。

表 一般廃棄物の収集運搬に係る許可及び委託件数
(単位：件)

区 分	ご み		し 尿		計	
	許 可	委 託	許 可	委 託	許 可	委 託
市 部	129	19	73	9	202	28
郡 部	338	64	76	11	414	75
計	467	83	149	20	616	103

- (注) 1 「許可」は、廃棄物の処理及び清掃に関する法律に基づき、市町村の許可を取得して収集運搬を行っている件数である。また、「委託」は、市町村の委託により収集運搬を行っている件数である。
- 2 許可又は委託を受けている事業者の中には、当初から一般貨物自動車運送事業の許可を取得して収集運搬を行っている者、許可車両と普通乗用車両とを両方所有し、使い分けている者等が含まれているが、その実態は把握されていない。
- 3 一部事務組合は含まれていない。
- 4 当局の調査結果（平成14年9月現在）による。

② 仙台市内

仙台市内における一般廃棄物処理業の許可及び委託事業者数は、次表のとおり、一般廃棄物処理業の許可事業者45社及び委託事業者24社の延べ69社となっている。

このうち、自ら処理施設を持たずに収集運搬を行っていることから、一般貨物自動車運送事業の許可を取得する必要があると考えられるのは24社であるが、実際に許可を取得しているのは5社となっている。

表 仙台市における一般廃棄物処理業の許可及び委託事業者数

(単位：件)

区 分	一般廃棄物の収集運搬業			一般貨物自動車運送事業	
	許可事業者数	委託事業者数	計	うち、自ら処理施設を持たずに収集運搬を行っている事業者数	許可事業者数
事業者数	45	24	69	24	5

(注) 1 「一般廃棄物の収集運搬業」欄の「許可事業者数」は、廃棄物の処理及び清掃に関する法律に基づき、仙台市の許可を取得して収集運搬を行っている事業者数である。

また、同欄の「委託事業者数」は、仙台市の委託により収集運搬を行っている事業者数である。

2 「一般廃棄物の収集運搬業」欄の許可事業者数と委託事業者数には重複があり、計欄は延べ数である。

3 「一般貨物自動車運送事業」欄の「うち、自ら処理施設を持たずに収集運搬を行っている事業者数」及びそのうちの「許可事業者数」は実数である。

4 当局の調査結果（平成14年9月現在）による。

3 行政苦情救済推進会議の意見

【意見の内容】

東北運輸局は、一般廃棄物の収集運搬を行う事業者については一般貨物自動車運送事業の許可を要しないと指導してきたが、国土交通省本省から、これら事業者のうち、自ら処理施設を持たずに収集運搬のみを行う事業者については、許可が必要である旨の指示を受けたことから、平成10年以降、従来とは異なり、同指示を踏まえ、照会等があった事業者等に対してのみ許可を必要とする旨の指導を行ってきた。

しかしながら、このような指導は、事業者間で公平を欠き、また、混乱を招くことにもなりかねない。

したがって、当該許可制度について十分周知を図り、事業者の実態を把握して、必要な事業者に対しては、一般貨物自動車運送事業の許可を取るよう指導することが必要である。

4 当局によるあっせん

【あっせん内容】

東北運輸局は、過去において、市町村等に対し、一般廃棄物の収集運搬を行う事業者については一般貨物自動車運送事業の許可を要しないと指導してきたが、平成10年に、国土交通省本省から、これら事業者のうち、自ら処理施設を持たずに収集運搬を行う事業者については、許可が必要である旨の指示を受けた。

しかし、それまで許可を要しないとの取扱いを行ってきたことから、その事業者数も、輸送実績も十分把握できない状況にあったため、従来とは異なった指導を一斉、画一的に行うことは、かえって事業者間に混乱を招くものと考え、照会等があった事業者等に対してのみその実態を十分確認した上で許可を指導する、いわば個別指導にとどめてきた。

しかしながら、こうした取扱いのため、許可事業者と無許可事業者とが混在することとなり、本件相談事案にみられるように、一般廃棄物を処理する市町村、収集運搬に係る事業者等においては、一般貨物自動車運送事業の許可を取得すればよいのか、このまま許可なく収集運搬をしてもよいのか分からない等の混乱状況を招く結果となった。

また、国土交通省本省の指示により、一般廃棄物の収集運搬事業者のうち、貨物自動車運送事業法に定める運送事業に該当するものについては、一般貨物自動車運送事業の許可を要することになったことから、新規事業者については許可を取得しているものの、従前からの事業者については、許可を取得している事業者は少なく、反面、法令等を遵守して許可を取得した事業者については、法令に基づき、安全運行等のための各種の措置が採られている。

上記の行政苦情救済推進会議の意見等を踏まえ、当該許可制度について積極的に周知を図るとともに、事業者の実態を十分把握し、必要な事業者に対しては、一般貨物自動車運送事業の許可を取るよう指導することが必要であると考えられる。