

第 83 回行政苦情救済推進会議 議事概要

1 日 時：平成 23 年 11 月 7 日（月）10:00～12:00

2 場 所：中央合同庁舎第 2 号館 8 階 第 4 特別会議室

3 出席者

座 長 大森 彌
秋山 收
加賀美 幸子
加藤 陸美
小早川 光郎
谷 昇

(総務省) 総務大臣政務官 主濱 了
行政評価局長 新井 英男
大臣官房審議官 上村 進
行政相談課長 白岩 俊
行政相談業務室長 龍宮 克宏

4 議題

- (1) 金融機関で健康保険料を振り込む場合の本人確認免除（新規）
- (2) 老齢年金請求書に添付する戸籍関係書類の範囲の明確化（新規）
- (3) 公的病院における医療費のカードによる支払いの拡大（継続）
- (4) 遺族年金と児童扶養手当の併給制限の見直し（継続）

5 議事概要

(1) 金融機関で健康保険料を振り込む場合の本人確認免除

＜＜事案の概要＞＞

私は全国健康保険協会（旧政管健保）の任意継続被保険者であり、年 2 回、金融機関の窓口で 6 か月分の健康保険料(約 12 万円)を現金で納付しているが、保険料が 10 万円を超えるため、納付の都度、金融機関から本人確認書類（運転免許証等）の提示を求められる。振り込みは所定の納付用紙を使用し、振込先も公法人で、振込目的も健康保険料の納付と明らかなのに、本人確認が必要なのは納得できない。

(大森座長)

外国では、「公法人」に仕事をさせている例はないのですか。国や地方公共団体以外に、このようなタイプのものに公的な仕事をさせているのかどうか。

(秋山委員)

本人確認がこの場合いらぬということは、常識的なところから出てくるのかと思います。もし、国際条約的な問題があるのであれば、警察庁が第一に言うはずで

す。通常、この保険料の振込は、1回当たり10万円超になるのでしょうか。結構、高額のような気がします。

(事務局)

この場合は、「前納」です。6か月分、あるいは12か月分を前もって、まとめて支払いますと、4パーセント割引されるという形になります。そのメリットがあるものですから、この方は半年分まとめて納付されておられたと思います。

(秋山委員)

既に開設している口座からの振込みは、原則として（本人確認の）対象外とされているけれども、金融機関の運用では、決してそうではないという気がします。この頃は、10万円を超える金額であれば、必ず「運転免許証を見せろ」と言われるような気がいたします。松尾委員の方向性は同じなのですから、「見なされるもの」という書き方では、政令か何かになるのでしょうか。金融機関は非常にまごつくと思うので、もし例外措置を講じるとすれば、きちっと明文で、類似のものを洗い直して列挙すべきではないかと思います。

(事務局)

省令に規定があります。改正するかどうかという検討になるかと思いますが。この協会の名前を明示的に書くのか、いろいろ検討しなければならないのかなと考えています。

(秋山委員)

ただ、窓口で混乱がないようにするという事だけお願いします。

(小早川委員)

結論からすれば、大変もつともだと思います。外国のことはよく調べてもらうとよいでしょう。日本の公法人の制度については、フランスに「エタブリスマン・ピュブリク」(Établissements publics (公施設法人)) という統一的概念があります。それが国際関係上どのように取り扱われているか。公法人の範囲は、行政管理局所管の行政手続法、行政不服審査法、情報公開法などの別表で挙がっており、「相場」があると思います。日本で「線引き」するとすれば、公法人はこのへんかなという具合に。

ただ、数が相当多くなると、金融機関の窓口の実務上、どうかという点があります。説明があったように、10万円を超える振込みを何万人もの方が行うというケースは、多くの公法人にある話ではないと思います。そちらの側からの「絞り込み」もあり得ると思います。「省令で指定する法人」という前提で挙げるとするのかな、という気もいたしました。この協会は、法令上、「名称独占」となっているかと思いますが。他の者が「名前をかたる」ということは、制度的には抑えられていると思われる。

(加賀美委員)

納付者本人以外が納付するということが「極めて低い」と書いてあります。「その中においては、必要に応じて現行の制度の見直しも行うこととしている」とありますが、どういうことでしょうか。

(事務局)

現に見直しも行っているのですが、例えば、直近では、東日本大震災に伴った改

正等を行っておりますので、今後もそういった事案が出てきたら、改正しなければならない。出てくれば、「その都度見直しを行う」というふうにしていきたいと、行政庁の方で言うておりました。

(谷委員)

必要ないと思います。「本人確認が納得いかない」と書いてあります。もっと広い観点から、本人確認は、昔に比べると多くなってきている。しかし、「運転免許証」あるいは「健康保険証」など代行した書類になっています。健康保険証は、絶えず持っています。落としたら大変な問題なので、それに代わる正式なものがあるべきだと思います。「本人確認証」というものがあればと思います。

(大森座長)

いくつかの留意事項がございますので、そのことを踏まえて、この方向性で先方と協議をしていただくということによろしいですか。

(2) 老齢年金請求書に添付する戸籍関係書類の範囲の明確化

<<事案の概要>>

日本年金機構のパンフレットでは、老齢年金請求時に必要な書類として、年金手帳・基礎年金番号通知書、年金証書等を始め戸籍の証明に関しては、「戸籍抄本・戸籍記載事項証明書（戸籍謄本でも可）」を用意するよう案内している。

私は、65歳になる妻の、老齢年金の請求手続のため年金事務所へ出向き、年金手帳、住民票等と併せて戸籍抄本を提出したところ、担当者から、パンフレットには戸籍抄本と記載されているが、請求者が振替加算(注)対象者である場合、業務処理マニュアルでは戸籍謄本が必要とされているため、戸籍謄本を取り直して提出するよう言われた。

パンフレットでは戸籍抄本と明記されているのに、改めて戸籍謄本を取り直させて提出を求めることは、申請者に負担をかける不当な要求ではないか。

(小早川委員)

前回付議された年金関係手続の事案と同様に、あっせんしてよろしいかと思いません。最後の説明で、「厚生労働省はやる」とは言っているけれども、いきさつからして100パーセント任せるわけにもいかないということも分かりました。

厚生労働省の意見について、今までは、「規則」の文言の解釈として、配偶者双方の戸籍抄本が規則で要求されている。それを謄本一本としているのだから、それは親切だという理解だったのかなと思います。しかし、文言は、やはり「受給権者の戸籍の抄本」と読むのではないかと思います。今後の処理として、規則の解釈をきちんとして、そのへんを踏まえて、お答えをいただければと思います。

(加藤委員)

全く異議ございません。

(谷委員)

答えは皆さんと同じですが、戸籍謄本とか戸籍抄本とかいったら、どうして二つに分けてですね、混乱させるのか。これを一本にさせていただいたらね、国民も迷わ

なくて済むわけですが、この場合は戸籍謄本だとか、この場合は戸籍抄本だとか、役所によって考え方が違って、国民が振り回されてしまう。だから、一本にならないものなのかなと、単純にそういう思いを持っています。

(小早川委員)

個人情報という観点から、それは出す先に言うのと思いますけれど、謄本と言うのは家族全員分書いてあるので、余計な情報まで銀行とかそういうところには漏れていく、そういう問題はあります。

(事務局)

たまたま今、料金がほとんど同じですが、別に変えてもいいのですよね。謄本の方が明らかに分厚いので。やはり、市町村事務は、今はどちらとも大して変わらない。電子化されているので、2、3枚の紙なのですが、おそらく、謄本にしますと、相当、今おっしゃったような個人情報もありますし、それに、たまたま料金は一緒ですが、料金を変えてもいいわけですから、市町村の負担として。そうしてみると、抄本という形を求めた方がかなり便利に活動できます。

(大森座長)

それでは、この案件については、ダメ押ししていくことにしていただけますでしょうか。

(3) 公的病院における医療費のカードによる支払いの拡大

〈〈事案の概要〉〉

公的病院で診察を受けた際、会計窓口でクレジットカードでの支払いを申し出たところ、「当病院では、クレジットカードでの支払いはできない」と言われた。

民間の病院では、クレジットカードで支払うことができるところが多くなってきており、公的な病院で利用できないのは不便である。利用者の立場に立ってクレジットカードでの支払いができるようにしてほしい。

(大森座長)

本日どうするかということと、「あっせん」するかどうかについて、御意見などお願いします。

(秋山委員)

カード会社がとる手数料はどのくらいですか。

(事務局)

病院の場合は、1パーセントから3パーセント、場合によっては1パーセント以下のところもあります。例えば一括契約しているようなところはですね、1パーセントを切っています。

(加藤委員)

やはり、手数料との関係とかいろいろな判断は、それぞれ経営主体としての判断という問題なので、「一律あっせん」というのはどうなのか。むしろ、良心に任せるといえるのか、利用状況に任せるといえるのが、普通なような気がいたしますが。

(加賀美委員)

手数料の実際の数字を知らなくて、今、初めて分かったのですが、そういう

ことは別にして、7ページの2番の、「病院というのは、利用者の利便の向上」、これが第一の目的なので、何よりもこのことだけではないのかなと私は思っています。
(大森座長)

あっせん先が別々になりますか。私どもの方としては「こういう考え方です」と、共通にお伝えしなければいけないわけですね。その上で、今、加藤さんがおっしゃっているでしょう。それぞれ、御事情がおありでしょうけれども、この方向で御検討いただけないでしょうかと。個別にまだ進んでないことに何か理由や事情がおありでしょうから、そこをもう少しプッシュするということでしょう。

(秋山委員)

また技術的な質問です。窓口にある設備はカード会社のものですか、それともリースか何かをして、手数料以外に取扱者の方にコストが発生するのでしょうか。

(事務局)

だいたいの取引の実態としまして、カード会社の方が機械とか、そういったものの負担をしているというのが、慣例のようです。カード会社としても、できるだけ使ってもらわないと、売上げがありません。そのような利便を図りながら、使ってもらって収入を上げたい、そのような考え方だと思います。

(谷委員)

これは病院の倫理観の問題です。利害や本音から言えば、商店といえども、クレジットカードでの支払いはやりたくない。手数料もかかるし、手間もかかりますから。しかし、やはり、倫理観というか、サービスというか、世の中の潮流というものがあります。だから、みんなやっているわけであり、病院だけは、依然としてそういう潮流に乗らないで自我を通すということが問題なのではないか。それをどこまでお願いして通るのかというのは、まさに倫理観の問題なのです。

(秋山委員)

「カード支払いに限定しているのは止めてくれ」というのはあっせんしたことがあるのですよね、九州管区ですか。それは困りますよね、確かにね。現金とカードと両方選択できるようにした方がよい。

(大森座長)

それでは、本日は「あっせんの方向で案文を考えて下さい」ということでよろしいですか。この件は、以上とさせていただきます。

(4) 遺族年金と児童扶養手当の併給制限の見直し

〈〈事案の概要〉〉

父子家庭にも児童扶養手当が支給されることとなり、市役所に申請したが、子ども2人が妻の遺族厚生年金を受給しているため、児童扶養手当は支給されないとの説明を受けた。

遺族厚生年金は2人分で月々約1万8千円であり、児童扶養手当の額（月額約4万7千円）に比べて少額である。

年金受給額が児童扶養手当よりも低額である場合には、

① 給付される年金額が一定額以下の場合、児童扶養手当も併給できるようにす

る、

- ② 給付される年金額と児童扶養手当との差額を支給する、
- ③ 受給者が年金給付か児童扶養手当の給付かを任意に選択できるようにする等の改善策を講じてほしい。

(秋山委員)

いくつか質問をしたいのですが、遺族厚生年金という言葉と母子福祉年金という言葉がありました。これは現在も併存しているのですか。当初、児童扶養手当というのは、母子福祉年金の受給できる人とその他の母子家庭との不均等をなくすためだと説明がありました。

現在、母子家庭だけではなく、平成 22 年に父子家庭にも支給されるようになった。ところが、この不均衡は、遺族厚生年金の出ている人に「児扶」が出ないということから生じている不均衡という話ですよ。年金の話というのはとても難しく、私はよく分からないのですが、遺族厚生年金と母子福祉年金とは、どういう関係にあるのでしょうか。

(事務局)

「母子福祉年金」が解消されて、遺族基礎年金に移行しております。

(秋山委員)

「母子福祉年金」という制度はなくなったわけですか。それで国民年金になって、それに相当するものが遺族基礎年金。以下は意見ですが、繰り返しになるかもしれませんが、本来そうしますと、制度が始まった時には、「母子福祉年金」よりも「児扶」が有利になることはない。変な、「二重否定」の言い方ですが、要するに、母子福祉年金とのアンバラを解消するために制度ができた。だから、後からできた制度が前の制度より有利になることが前提だったのだらうと思うのです。今は、いろんな制度の改正や積み重ねの結果、「児扶」の方がものすごく有利になるケースが多いということが問題の発端だと思っているのです。これは、前回までの議論の整理になると思うのですが。質問は、「これによって、不利を被っているという人はどれぐらいおられるのか」。それによって、「検討のスピードを速めるかどうか」ということを要請するかどうかの一つの要素になるかと思うのですけども。

(事務局)

具体には、厚生労働省もつかんでおりません。先ほど説明しました 23 年 11 月から「全国母子世帯等調査」の中で調べるということです。

(加賀美委員)

この議論の番号ですが、「どれを求めるべきか」とあるのですが、①がダメなら②で、②がダメなら③でということですよ。そして、額としては、次のページで見ると、1 万円ぐらい併給制の場合に比べて違うということですか。

(事務局)

申出の方のケースは、併給制にすると年金の 9,000 円がもらえますので、その額だけ、差額支給や選択性より多くもらえる。

(小早川委員)

前回申し上げたことかもしれませんが、社会福祉給付の話とか、年金の話とかは、ものすごい積み重ねとか経緯だとか、あるいはバランス論があります。これだけで議論すると、思わぬところで落とし穴があったりしますので、私は基本的には、この厚生労働省の検討にペースに合わせる方がいいのではないかと思います。

ただ、そのためにあと2年ですか、それが「あまりに長いかどうか」という判断は、これが実際にどれぐらい影響を及ぼしているか、さっきの質問ですね。それと考え併せた方がよいのではないかという気がいたします。2年というのは長いような、短いような。

(大森座長)

よほど「スピードアップ」と言わない限り、必ず25年3月になるのでしょう。

(小早川委員)

これだけアンバランスの実態があれば、必ず何らかは是正する方向で出てくると思っています。

(事務局)

スピードアップを求めて、厚労がスピードアップをしてもですね、作業自体はスピードアップできるのかと思うのですが。最終ページの表の中に入れたとおり、財政負担の問題がありますので。どうしても、そこがネックになるのかなと思っています。

(大森座長)

厚労省の中でちゃんとやれるように。でも、今相当きついですよね。だから、その新しい財政負担を伴うようなことについては、非常に慎重ですね。「厚労省に限って」ではないと思うのですけれど。

(事務局)

やるとなれば、併給制限の話ですから、「これだけ」というわけにいきません。ここだけだと大した額ではないかもしれませんが、他の併給制限も全部合わせると結構な額になるかもしれません。

(秋山委員)

ただ、既存の併給制限でも「合理性あり」ということで継続されるべきものもあるし、それから「やはり是正が必要だ」と、両方あると思います。

(小早川委員)

案の①では、併給そのものを100パーセント。そうでなければ、他の制度にそれほど波及はしないのではないかというような気がします。どれほど全国的に規模がある問題なのかということは、考える前提になると思います。ただ、その場合、制度の見直しそのものには厚生労働省にもスケジュールがあるのでしょうか。それを「スピードアップしろ」というのは難しいかもしれません。この問題に限って、「これまで放っておいてよいのかどうか」というのは、実態を踏まえないと判断できないことだと思います。ここでのあっせんの対象にして、急ぐかどうかを判断するために、「調査だけ早くしろ」というあっせんというはおかしな気がします。

(大森座長)

上の「○」のどこかに関係しない限り、ここだけ切り離して「スピードアップせよ」というのはどうでしょうか。

(谷委員)

「早くしてくれ」としか言いようがないですよ。

(大森座長)

今年度中に、もし仮に、一応調査の内容が分かってくれば、ある程度私どもも判断可能になるでしょう。それを踏まえてどうするかということをもう一度検討しましょうか。その上で、今日のように、どういう方向で先方に伝えればよいかということも議論して行きましょうかね。「このうちいくつかについて取りまとめろ」というのはちょっと機微な感じがしますね。もう一呼吸置く。実態調査をやっていたら。どうでしょうかね。

(加藤委員)

厚労省とタイアップしてプッシュしたいという感じになりそうですね。「平成 25 年まで待つ」という必要があるのですか。ただ、併給全部という話になると、大変というか、筋から言ってもなかなか難しい。選択性とかあるいは差額という話ならば、調査の結果が出ればすぐにやれそうな気がしますけれどもね。でも、法律改正になると、来年ですかね。

(加賀美委員)

少しでも通りやすくするためには、①ではなくて、差額か選択性の方が通りやすいということですか。少しでも早くやってほしい。

(事務局)

方向性にはにわかに結論が出ないというのはそのとおりだと思います。しかし、この件に関する「不利」と言ってよいのかどうか分かりませんが、額面上の差額があります。これは解消を検討すべき範疇に入るかどうかだけなのですが。

今の状況では、入る、検討すべきものに入っているということは間違いないということでもよろしいでしょうか。そうであれば、調査の時に、「こういうことをしっかり教えてください」みたいなことを言って、次の検討につなぐというようなこともできると思うのですが。

全体の中で理不尽とまでは言えないのではないかと。制度の中で生じてくるいろいろな差の中の一つかもしれないからというところで、今一つ手を待つかということもあるし。どちらに該当するのでしょうか、これ。額面上、大きいようにも見えるのですけれども、そこらあたりはどういうお考えなのでしょう。厚生労働省に当たるにしてもですね。「これはちょっと状況を見ますよ」なのか、「ここの部分は若干問題あるのではないかと思ってるのだけれど、というふうに当たるのか」という部分の温度差みたいなものなのですから、いかがでございましょう。2回御検討いただいているものですから。そのへんのお考えを、一つの方法があるのであればご示唆賜ればと思うのですが。

(小早川委員)

やはり、併給一般ではなくて、額の低い方を強制されるということについての合理的な、納得のいく説明がですね。そちらの方が権利性が強いからだという、何か生半可な法学部の学生みたいな、そういう答えしかなかったような気がするのです。だから、そこはおかしいので。そうすると、やはり理論的な理由がないのであれば、「ずっと、このままであってはおかしい」ということもあるかと思えます。

(大森座長)

会議として、今のようなスタンスでよろしいのではないのでしょうか。

(事務局)

厚生労働省と折衝しながら、調査の結果もできるだけ早くこちらに御報告するような形で詰めるということによろしいですか。

(大森座長)

今の御了解でどうでしょうか。

(加藤委員)

妥当な線でしょう。

(大森座長)

次の時に直ちにできるかというところ少し難しいですね。おっしゃっていることを前提にして、会議として対応するというところでどうでしょうか。それでは、そういうふうに進めてください。

—以上—