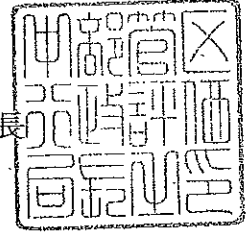


中部相第 158 号
平成 26 年 9 月 30 日

愛 知 県 知 事 殿

総 務 省
中部管区行政評価局長



一般旅券の交付窓口の取扱いに関する行政相談の処理について

時下、ますます御清栄のこととお喜び申し上げます。

当局は、総務省設置法（平成 11 年法律第 91 号）第 4 条第 21 号に基づき、行政に関する苦情や意見、要望等を受け付け、その解決や実現を促進する行政相談を行っています。

この度、当局に対し、「平日は仕事が忙しい利用者も多いので、休日でも旅券が受け取れるようにしてほしい。」との申出がありました。

これを踏まえ、当局管内の貴県、岐阜県、静岡県及び三重県の 4 県並びに県から旅券事務を権限移譲されている市町村における一般旅券の休日交付窓口の開設状況等を調査するとともに、中部管区行政評価局行政苦情処理委員会（座長：西讓一郎元東海銀行副頭取）から意見を聞くなどして検討した結果、別紙のとおり、検討することが望ましいと考えられますので、御連絡します。

なお、これらに対する貴職の措置（方針を含む。）を講じられましたら、平成 27 年 3 月 31 日（火）までに御連絡くださいますようお願いいたします。

担 当：首席行政相談官
電 話：(052) 972-7416

【別紙】

第一 関係行政等の実態

1 旅券の休日交付等の実施状況

調査対象の愛知県、岐阜県、静岡県及び三重県の4県（以下「調査対象4県」という。）並びに当該県から旅券事務を移譲されている市町村における交付窓口の開設状況をみると、「休日交付」、「平日の交付時間延長」ともに行っていない窓口が多数であるほか、「平日の交付時間延長」を行っていても、「18時まで」としている窓口もあり、利用者にとって必ずしも利便性が高いとは言えない。

（注）調査対象4県のうち、県の旅券窓口が開設されていない静岡県を除く3県が開設する旅券窓口18か所のうち、休日交付、平日の交付時間延長を実施しているのは7か所（愛知県8か所のうち3か所、岐阜県1か所のうち1か所、三重県9か所のうち3か所）である。

また、旅券事務を移譲されている90市町村のうち、休日交付、平日の交付時間延長を実施しているのは21市町（愛知県11市町村のうち3市、岐阜県42市町村のうち3町、静岡県35市町村のうち15市町、三重県2市では未実施）である。

2 愛知県及び三重県の旅券交付窓口の状況

（1）旅券の休日交付の需要状況

両県の旅券交付窓口の取扱件数等の状況をみると、以下のとおり、休日交付を行っていない窓口であっても、休日交付の潜在需要は相当数に上るものとみられる。

ア 休日交付を行っている窓口と同等以上の需要

（ア）愛知県の例

平成25年度において、休日交付を行っている東三河旅券コーナーの申請件数を上回っているのは、豊田加茂県民生活プラザなど4県民生活プラザであり、豊田加茂が2.1倍、西三河が1.8倍、知多が1.5倍、尾張が1.3倍それぞれ上回っている。

（イ）三重県の例

休日交付を実施している三重県旅券センター（津市）とこれを実施していない四日市旅券コーナーの平成25年度の申請件数は、同程度である。

イ 交付のみ休日交付を行っている窓口を訪れる者が多数存在

休日交付を行っている窓口では、交付件数が申請件数を上回り、休日交付を行っていない窓口では、交付件数が申請件数を下回る状況がみられる。

これは、休日交付を行っていない窓口（居住地等の窓口）で申請のみを行い、交付は休日交付を行っている窓口を訪れる者がいることが要因の一つと考えられる。この点について詳細をみると、平成 25 年度に休日交付を行っている窓口で休日交付した件数のうち、他の休日交付を行っていない窓口で発給申請した者に対して休日交付した件数の比率が、愛知県旅券センターで 14.3%、同県の東三河旅券コーナーで 30.5%、三重県旅券センターで 37.6%を占めている。

なお、休日交付を行っていない窓口で申請受理し、休日交付窓口で交付した比率は、愛知県旅券センターが 9.4%、同県の東三河旅券コーナーが 7.3%、三重県旅券センターが 4.5%となっている。

(2) 平日の交付時間延長の状況

両県が開設する旅券窓口 17 か所（愛知県 8 か所、三重県 9 か所）のうち、平日の交付時間を延長している窓口は 5 か所である。その時間は 18 時までとしている窓口が 2 か所、18 時 30 分までとしている窓口が 3 か所となっており、19 時以降まで延長している窓口はない一方、全都道府県が開設している旅券窓口 171 か所（調査対象の県の窓口を含む。）の平日の交付時間をみると、このうち 63 か所で交付時間延長を行っており、その時間については、19 時以降も交付業務を行っている窓口（41 か所）が多い。

(3) 旅券交付窓口の入居施設

休日交付を行っていない窓口が入居する施設をみると、県の出先機関の庁舎内にある窓口が多く（愛知県 4 か所、三重県 6 か所）、これらについて休日交付や平日の交付時間の延長を行うためには、通常の執務時間で閉庁する庁舎の管理などとの調整などが必要とみられる。一方、商業施設に入居している窓口もあり（愛知県 2 か所、三重県 2 か所）、これらの中には、下記のとおり、通常の執務時間外の業務取扱い（休日交付、平日の交付時間延長）が可能とみられる例がある。

(例示)

○ 愛知県豊田加茂県民生活プラザ

名古屋鉄道豊田市駅前の商業施設（営業時間は 20 時まで、土・日曜日営業。）に入居している。なお、同じフロアに収入印紙や県収入証紙を販売する旅行関連業者（営業時間は上記入居施設と同様であるが、印紙・県収入証紙の販売時間は県民生活プラザの業務時間に合わせて、平日 18 時までとしている。）が入居している。

○ 三重県四日市旅券コーナー

近畿日本鉄道四日市駅前の商業施設（営業時間は18時30分まで、土・日曜日営業）に入居している。なお、隣接の駅ビル内に、収入印紙や県収入証紙を販売する旅行業者（営業時間は18時30分まで、土曜日営業）が入居している。

3 市町村の旅券交付窓口の状況（愛知県、岐阜県及び静岡県）

調査対象4県で旅券事務が移譲されている90市町村のうち、休日交付又は平日の交付時間延長（以下「休日交付等」という。）を行っているのは21市町にとどまり、69市町村はいずれの措置も講じていない。休日交付等を行っていない市町村の状況をみると、①住民票（写）の交付などについて休日開庁しているが、旅券交付を含めていないもの、②比較的旅券交付の取扱件数が多いが休日交付等を行っていないものがみられる。

これらについて、旅券事務の権限移譲が2市である三重県を除く3県（愛知県、岐阜県及び静岡県）内の市町村から、休日交付等を実施・非実施双方の15市町（休日交付実施5市町、平日の交付時間延長実施2市町、休日交付等未実施8市）を抽出して、実施等のあい路等を調査した結果は、以下のとおりである。

(1) 休日開庁から旅券交付事務を除外している市町村

当局が調査した旅券休日交付未実施の10市町のうち6市（愛知県2市、岐阜県3市、静岡県1市）では、住民票（写）や戸籍謄本交付等のために住民課等の窓口の休日開庁が行われている。

上記の市において、住民課等の窓口で休日開庁しているにもかかわらず、旅券交付については休日交付を行っていない理由を聴取したところ、①休日交付の需要が不明確である、②休日交付のための職員配置体制に課題がある、③市の休日開庁日に県旅券センターが業務を実施していない、④休日には収入印紙や県収入証紙の販売が行われていないとのあい路又は課題を挙げている。

ア 休日交付の需要

以下のとおり、旅券の休日交付を実施した場合には、相当数の需要が見込まれる。

(ア) 休日交付実施市町村における休日交付実績は全交付件数の2割以上

調査対象市町のうち休日交付を実施している5市町の実績をみると、毎週、休日交付を実施した場合には、全体の旅券交付件数のうち休日交付

件数が2割以上になることが見込まれる。

【参考】愛知県A市 25.7% (毎週日曜日 (第3日曜日を除く。) 8時30分～17時)、同県B市 30.8% (毎週日曜日の10時～17時)、岐阜県C町 10.5% (第2・第4日曜日の9時～12時)、静岡県D市 19.4% (毎週土曜日の9時～16時30分)、同県E市 23.3% (毎週日曜日9時～12時)。

(イ) 県の旅券交付窓口での休日交付を選択している者が相当数

【愛知県の例】

愛知県では、旅券事務の権限が移譲された市町村に居住する旅券申請者が地元市町村の旅券窓口で申請せずに、同県の旅券窓口(8か所)で申請した理由を把握するため、その該当者に対し、「一般旅券発給申請についての確認書」に、その理由等を記載させている。その結果をみると、平成24年4月から26年6月までの2年3か月の間に、9市町村の住民が、当該市町村で旅券事務を行っているにもかかわらず、計1,815人が県の旅券窓口で申請しており、その理由として「休日(日曜日)の受取が必要。」とする者が全体の20.3%に当たる368人となっている。

【岐阜県の例】

岐阜県において、平成24年4月から9月までの6か月間、東濃振興局(多治見市)及び同振興局恵那事務所(恵那市)で旅券の申請を行い、日曜日に県旅券センター(岐阜市)で交付を受けた者の状況を調査したところ、全申請者の3.8%(5,151件中198件)が県旅券センターで日曜日に交付を受けている。現在、岐阜県では、振興局等では旅券事務を取り扱っておらず、市町村に権限が移譲されているが、上記の状況から、権限移譲後の市町村においても、休日交付の需要が相当数に上るものと推測される。

イ 市の休日開庁日と県旅券センター業務実施日の不一致

【課題・あい路の概要】

住民課等の窓口で休日開庁しているにもかかわらず、休日開庁の取扱業務に旅券交付を含めてない理由について聴取したところ、2市から、土曜日に開庁しているが、土曜日は県旅券センターが開設されていないため(県旅券センターの休日交付は日曜日)、交付時にトラブルが発生し確認を要する場合、県との連携が図れないとの意見が聞かれた。

【休日交付実施市町の実態】

静岡県では、権限移譲後、旅券の申請受理及び交付事務を行っておらず、かつ休日に旅券室の職員は出勤していない。

当該県内においては5市が日曜日に、1市が土曜日に交付を行っており、これらの市では、いずれも休日交付の際にトラブルが発生した場合、県との連携を図ることが不可能である。しかし、これらの市のうち2市で聴取したところ、これまで交付時にトラブルはなかったとしている。また、調査対象の他の市町(13市町)においても、現時点においては交付時のトラブルは発生していないとしている。

ウ 休日交付を実施した場合の収入印紙・県収入証紙の取扱い

【課題・あい路の概要】

住民課等の窓口で休日開庁しているにもかかわらず、休日開庁の取扱業務に旅券業務を含めない理由について聴取したところ、多くの市から、収入印紙及び県収入証紙の売りさばきが、売店や会計課等で平日に限定されており、休日は売りさばきが行われていないことから、休日交付の際にトラブルが想定されるとの意見が聞かれた。

【休日交付実施市町村の実態】

休日交付又は平日に時間延長して交付を行っている調査対象の7市町から、休日、時間外の収入印紙、県収入証紙への対応を聴取したところ、休日交付を行っている3市では、休日でも庁舎等で収入印紙等を購入できるので、特に問題はないとしている。

また、交付時間を延長している市(1市)でも、時間外に庁舎で収入印紙等を購入することができるので、特に問題はないとしている。

その他の3市町では、休日及び時間外に庁舎内で収入印紙等の売りさばきが行われていない。このため、休日等の交付に支障を来さないよう、①申請時に収入印紙等の売りさばき日時を明記した書面を手交して注意喚起を促すほか、②申請の際にあらかじめ、収入印紙等を購入しておくよう案内している。この他、万が一、収入印紙等を購入しないまま休日窓口に来た者への対応として、収入印紙は郵便局、県収入証紙は自動車学校で購入できることを案内している市もあるなど、各市町ともトラブルの防止に努めている。

(2) 旅券交付件数が多い市における休日交付等の実施状況

調査対象4県から旅券事務を移譲されている市町村のうち、交付件数が比較的多い市(平成25年度の交付件数が2,500件以上又は26年度の交付状況からみて同等の交付件数があると見込まれる市)を抽出して、旅券の休日交付等の実施状況をみたところ、該当の16市のうち7市が未実施である。休日交付等を実施していない7市のうち5市は、住民課等の窓口の休日開庁

を行っておらず、調査対象の市からは、住民課等の窓口で休日開庁していないため、旅券の休日交付も行っていないとの説明が聞かれた。

しかし、中には、住民課等の窓口の休日開庁は行っていないが、旅券交付のみ単独で休日に業務を行っている市もみられ、住民課等の窓口の休日開庁の実施の有無とは別に、旅券の休日交付のみの実施が可能となっている。

第二 中部管区行政評価局行政苦情処理委員会の意見

旅券の発給については多くの申請者があり、その申請・交付窓口については、申請者の利便を考慮した柔軟な運営が肝要である。特に旅券の受領に当たっては、代理受領が認められず、本人が旅券窓口に出頭する必要があることから、平日に仕事のある申請者の利便に配慮し、可能な限り休日交付等の措置を講ずることが望ましい。

もとより、旅券の休日交付等は、交付要員の配置等のコスト増を伴う可能性があることから、その実施に当たっては、休日交付等の需要量を踏まえる必要があるほか、当該旅券窓口が入居する施設や収入印紙・県収入証紙売りさばき所等の関連施設の立地条件を踏まえた検討が必要である。

また、住民に身近な行政は、住民に身近な窓口でサービスが受けられるようにすることが基本であり、旅券事務については、旅券発給申請時に戸籍謄(抄)本の取得が必要であることも踏まえ、住民サービスの観点からは市町村での実施が適していると考えらる。

このような観点から、調査対象4県内の旅券窓口の状況を見ると、次のとおりである。

① 愛知県及び三重県が開設する旅券窓口の運営状況を見ると、休日交付を実施している窓口と同等以上の需要がある未実施窓口があること、平日の交付時間を延長しているが、比較的早い時刻に終了していることなど、利用者の利便からは必ずしも十分とは言えない。その一方、市中心部の鉄道駅付近の商業施設に入居しているなど、休日交付等の実施に適した立地条件にある窓口がある。

以上のことから、両県が開設する旅券窓口については、旅券の休日交付や平日の交付時間延長実施窓口の拡大、交付時間のさらなる延長を検討する必要がある、また、その余地があるものと判断される。

また、今回の相談については、身近な県の旅券窓口で申請し、交付時には別の休日交付実施窓口で旅券を受領できることが周知されていないことが背景にあるとみられるので、この点の周知徹底も必要である。

② 愛知県、岐阜県及び静岡県内の市町村が開設する旅券窓口の運営状況を見ると、休日交付を実施した場合には多くの需要が見込まれるが、旅券の

交付件数が比較的多い市であっても、休日交付等の措置を講じていない市がある。

また、住民票（写）の交付等のために住民課等の窓口を休日開庁しているも、対象業務に旅券交付を含めていない市がみられる。これらの市では、住民課等窓口の休日開庁日には、国と県の旅券担当部局が閉庁しているためトラブル発生時に連絡できないこと、収入印紙等売りさばき所が営業していないことといった事情を挙げていることから、愛知県、岐阜県及び静岡県は既に休日交付を実施している市町村の対応や工夫を踏まえた助言を行い、これらの懸念を払しょくすることが肝要である。

なお、住民課等の窓口の休日開庁を実施していなくても、旅券の交付のみ単独で休日に実施することが可能と考えられる。

以上のことから、市町村が開設する旅券窓口についても、旅券交付件数が多い市、住民課等窓口の休日開庁や平日の窓口時間延長を実施している市町村を中心に、旅券の休日交付等の実施を検討する必要がある、また、その余地があるものと判断される。

- ③ 愛知県及び三重県では、旅券業務の権限移譲が一部の市町村にとどまっております。住民にとってより身近な窓口で手続きが可能となるよう、両県は、市町村への権限移譲を働きかける必要がある。

第三 連絡事項

上記の当局行政苦情処理委員会の意見のとおり、愛知県の旅券窓口及び市町村の旅券窓口に対する旅券の休日交付等の需要は多く、旅券窓口の実態等をもみても、これら措置を拡大、拡充する余地があると考えられます。

また、愛知県では、身近な同県の旅券窓口で申請し、休日交付実施窓口で旅券を受領することができるよう措置されており、休日交付希望者には、この点の周知を十分に行うことが必要と考えられます。

さらに、住民の身近な行政である旅券事務は、住民の利便性を考慮して、より住民に身近な窓口で行われることが望ましいと考えられます。

以上のように、身近な窓口での旅券の発給申請・交付を可能とし、さらには、休日交付や平日の交付時間延長が実施されることにより、遠方の旅券窓口に出向かなくても手続きが可能となること、平日は仕事などで多忙な利用者が勤務時間後や休日に旅券受領が可能となることなど、利便性の大幅な向上が期待されます。

つきましては、利用者の利便の向上に資するため、次の措置を講ずることについて検討していただきますようお願いいたします。

① 愛知県が開設する旅券窓口については、申請・交付件数、立地条件等を勘案の上、旅券の休日交付等を拡大すること。

また、既に平日の交付時間延長を実施している旅券窓口については、さらなる交付時間の延長を行うこと。

② 旅券事務を権限移譲された市町村の住民も含め、旅券の休日交付が必要な場合には、身近な県の旅券窓口申請し、休日交付実施窓口で受領可能であることを、県のホームページ、旅券発給申請者への説明資料等で周知すること。

③ 旅券事務が移譲されている市町村に対し、特に旅券交付件数の多い市、住民課等の窓口の休日開庁や平日の窓口時間延長を実施している市町村を中心に、当局行政苦情処理委員会の意見を参考として、旅券の休日交付、平日の交付時間延長の実施を検討するよう要請すること。

また、旅券の休日交付等を実施するに当たっては、国と県の旅券担当部局が閉庁している時間帯にトラブルが発生した場合の対応等に懸念を有する市町村がみられることから、市町村に対し、新たに旅券の休日交付、平日の交付時間延長を実施する上で必要な助言を行うこと。

④ 住民にとってより身近な窓口で旅券発給申請・交付が可能となるよう、引き続き、旅券事務の市町村への権限移譲を推進すること。

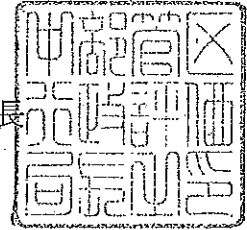


中部相第 158 号
平成 26 年 9 月 30 日

岐 阜 県 知 事 殿

総 務 省

中部管区行政評価局長



一般旅券の交付窓口の取扱いに関する行政相談の処理について

時下、ますます御清栄のこととお喜び申し上げます。

当局は、総務省設置法（平成 11 年法律第 91 号）第 4 条第 21 号に基づき、行政に関する苦情や意見、要望等を受け付け、その解決や実現を促進する行政相談を行っています。

この度、当局に対し、「平日は仕事が忙しい利用者も多いので、休日でも旅券が受け取れるようにしてほしい。」との申出がありました。

これを踏まえ、当局管内の貴県、愛知県、静岡県及び三重県の 4 県並びに県から旅券事務を権限移譲されている市町村における一般旅券の休日交付窓口の開設状況等を調査するとともに、中部管区行政評価局行政苦情処理委員会（座長：西讓一郎元東海銀行副頭取）から意見を聞くなどして検討した結果、別紙のとおり、検討することが望ましいと考えられますので、御連絡します。

なお、これらに対する貴職の措置（方針を含む。）を講じられましたら、平成 27 年 3 月 31 日（火）までに御連絡くださいますようお願いいたします。

担 当：首席行政相談官
電 話：(052) 972-7416

【別紙】

第一 関係行政等の実態

1 旅券の休日交付等の実施状況

調査対象の愛知県、岐阜県、静岡県及び三重県の4県（以下「調査対象4県」という。）並びに当該県から旅券事務を移譲されている市町村における交付窓口の開設状況をみると、「休日交付」、「平日の交付時間延長」ともに行っていない窓口が多数であるほか、「平日の交付時間延長」を行っていても、「18時まで」としている窓口もあり、利用者にとって必ずしも利便性が高いとは言えない。

（注）調査対象4県のうち、県の旅券窓口が設置されていない静岡県を除く3県が開設する旅券窓口18か所のうち、休日交付、平日の交付時間延長を実施しているのは7か所（愛知県8か所のうち3か所、岐阜県1か所のうち1か所、三重県9か所のうち3か所）である。また、旅券事務を移譲されている90市町村のうち、休日交付、平日の交付時間延長を実施しているのは21市町（愛知県11市町村のうち3市、岐阜県42市町村のうち3町、静岡県35市町のうち15市町、三重県2市では未実施）である。

2 市町村の旅券交付窓口の状況（愛知県、岐阜県及び静岡県）

調査対象4県で旅券事務が移譲されている90市町村のうち、休日交付又は平日の交付時間延長（以下「休日交付等」という。）を行っているのは21市町にとどまり、69市町村はいずれの措置も講じていない。

休日交付等を行っていない市町村の状況をみると、①住民票（写）交付などについて休日開庁しているが、旅券交付を含めていないもの、②比較的旅券交付の取扱件数が多いが休日交付等を行っていないものがみられる。

これらについて、旅券事務の権限移譲が2市である三重県を除く3県（愛知県、岐阜県及び静岡県）内の市町村から、休日交付等を実施・非実施双方の15市町（休日交付実施5市町、平日の交付時間延長実施2市町、休日交付等未実施8市）を抽出して、実施等のあい路等を調査・検討した結果は、以下のとおりである。

（1）休日開庁から旅券交付事務を除外している市町村

当局が調査した旅券休日交付未実施の10市町のうち6市（愛知県2市、岐阜県3市、静岡県1市）では、住民票（写）や戸籍謄本交付等のために住民課等の窓口の休日開庁が行われている。

上記の市において、住民課等の窓口で休日開庁しているにもかかわらず、

旅券交付については休日交付を行っていない理由を聴取したところ、①休日交付の需要が不明確である、②休日交付のための職員配置体制に課題がある、③市の休日開庁日に県旅券センターが業務を実施していない、④休日には収入印紙や県収入証紙の販売が行われていないとのあい路又は課題を挙げている。

ア 休日交付の需要

以下のとおり、旅券の休日交付を実施した場合には、相当数の需要が見込まれる。

(ア) 休日交付実施市町村における休日交付実績は全交付件数の2割以上

調査対象市町のうち休日交付を実施している5市町の実績をみると、毎週、休日交付を実施した場合には、全体の旅券交付件数のうち休日交付件数が2割以上になることが見込まれる。

【参考】愛知県A市 25.7% (毎週日曜日 (第3日曜日を除く。) 8時30分～17時)、同県B市 30.8% (毎週日曜日の10時～17時)、岐阜県C町 10.5% (第2・第4日曜日の9時～12時)、静岡県D市 19.4% (毎週土曜日の9時～16時30分)、同県E市 23.3% (毎週日曜日9時～12時)。

(イ) 県の旅券交付窓口での休日交付を選択している者が相当数

【愛知県の例】

愛知県では、旅券事務の権限が委譲された市町村に居住する旅券申請者が地元市町村の旅券窓口で申請せずに、同県の旅券窓口(8か所)で申請した理由を把握するため、その該当者に対し、「一般旅券発給申請についての確認書」に、その理由等を記載させている。その結果をみると、平成24年4月から26年6月までの2年3か月の間に、9市町村の住民が、当該市町村で旅券事務を行っているにもかかわらず、計1,815人が県の旅券窓口で申請しており、その理由として「休日(日曜日)の受取が必要。」とする者が全体の20.3%に当たる368人となっている。

【岐阜県の例】

岐阜県において、平成24年4月から9月までの6か月間、東濃振興局(多治見市)及び同振興局恵那事務所(恵那市)で旅券の申請を行い、日曜日に県旅券センター(岐阜市)で交付を受けた者の状況を調査したところ、全申請者の3.8%(5,151件中198件)が県旅券センターで日曜日に交付を受けている。現在、岐阜県では、振興局等では旅券事務を

取り扱っておらず、市町村に権限が移譲されているが、上記の状況から、権限移譲後の市町村においても、休日交付の需要が相当数に上るものと推測される。

イ 市の休日開庁日と県旅券センター業務実施日の不一致

【課題・あい路の概要】

住民課等の窓口で休日開庁しているにもかかわらず、休日開庁の取扱業務に旅券交付を含めてない理由について聴取したところ、2市から、土曜日に開庁しているが、土曜日は県旅券センターが開設されていないため（県旅券センターの休日交付は日曜日）、交付時にトラブルが発生し確認を要する場合、県との連携が図れないとの意見が聞かれた。

【休日交付実施市町の実態】

静岡県では、権限移譲後、旅券の申請受理及び交付事務を行っておらず、かつ休日に旅券室の職員は出勤していない。当該県内においては5市が日曜日に、1市が土曜日に交付を行っており、これらの市では、いずれも休日交付の際にトラブルが発生した場合、県との連携を図ることが不可能である。しかし、これらの市のうち2市で聴取したところ、これまで交付時にトラブルはなかったとしている。また、調査対象の他の市町（13市町）においても、現時点においては交付時のトラブルは発生していないとしている。

ウ 休日交付を実施した場合の収入印紙・県収入証紙の取扱い

【課題・あい路の概要】

住民課等の窓口で休日開庁しているにもかかわらず、休日開庁の取扱業務に旅券業務を含めない理由について聴取したところ、多くの市から、収入印紙及び県収入証紙の売りさばきが、売店や会計課等で平日に限定されており、休日は売りさばきが行われていないことから、休日交付の際にトラブルが想定されるとの意見が聞かれた。

【休日交付実施市町村の実態】

休日交付又は平日に時間延長して交付を行っている調査対象の7市町から、休日、時間外の収入印紙、県収入証紙への対応を聴取したところ、休日交付を行っている3市では、休日でも庁舎等で収入印紙等を購入できるので、特に問題はないとしている。

また、交付時間を延長している市（1市）でも、時間外に庁舎で収入印紙等を購入することができるので、特に問題はないとしている。

その他の3市町では、休日及び時間外に庁舎内で収入印紙等の売りさ

ばきが行われていない。このため、休日等の交付に支障を来さないよう、①申請時に収入印紙等の売りさばき日時を明記した書面を手交して注意喚起を促すほか、②申請の際にあらかじめ、収入印紙等を購入しておくよう案内している。この他、万が一、収入印紙等を購入しないまま休日窓口に来た者への対応として、収入印紙は郵便局、県収入証紙は自動車学校で購入できることを案内している市もあるなど、各市町ともトラブルの防止に努めている。

(2) 旅券交付件数が多い市における休日交付等の実施状況

調査対象4県から旅券事務を移譲されている市町村のうち、交付件数が比較的多い市（平成25年度の交付件数が2,500件以上又は26年度の交付状況からみて同等の交付件数があると見込まれる市）を抽出して、旅券の休日交付等の実施状況をみたところ、該当の16市のうち7市が未実施である。休日交付等を実施していない7市のうち5市は、住民課等の窓口の休日開庁を行っておらず、調査対象の市からは、住民課等の窓口で休日開庁していないため、旅券の休日交付も行っていないとの説明が聞かれた。

しかし、中には、住民課等の窓口の休日開庁は行っていないが、旅券交付のみ単独で休日に業務を行っている市もみられ、住民課等の窓口の休日開庁の実施の有無とは別に、旅券の休日交付のみの実施が可能となっている。

第二 中部管区行政評価局行政苦情処理委員会の意見

旅券の発給については多くの申請者があり、その申請・交付窓口については、申請者の利便を考慮した柔軟な運営が肝要である。特に旅券の受領に当たっては、代理受領が認められず、本人が旅券窓口に出頭する必要があることから、平日に仕事のある申請者の利便に配慮し、可能な限り休日交付等の措置を講ずることが望ましい。

もとより、旅券の休日交付等は、交付要員の配置等のコスト増を伴う可能性があることから、その実施に当たっては、休日交付等の需要量を踏まえる必要があるほか、当該旅券窓口が入居する施設や収入印紙・県収入証紙売りさばき所等の関連施設の立地条件を踏まえた検討が必要である。

また、住民に身近な行政は、住民に身近な窓口でサービスが受けられるようにすることが基本であり、旅券事務については、旅券発給申請時に戸籍謄(抄)本の取得が必要であることも踏まえ、住民サービスの観点からは市町村での実施が適していると考えられる。

このような観点から、調査対象4県内の旅券窓口の状況をみると、次の

とおりである。

- ① 愛知県及び三重県が開設する旅券窓口の運営状況をみると、休日交付を実施している窓口と同等以上の需要がある未実施窓口があること、平日の交付時間を延長しているが、比較的早い時刻に終了していることなど、利用者の利便からは必ずしも十分とは言えない。その一方、市中心部の鉄道駅付近の商業施設に入居しているなど、休日交付等の実施に適した立地条件にある窓口がある。

以上のことから、両県が開設する旅券窓口については、旅券の休日交付や平日の交付時間延長実施窓口の拡大、交付時間のさらなる延長を検討する必要があり、また、その余地があるものと判断される。

また、今回の相談については、身近な県の旅券窓口で申請し、交付時には別の休日交付実施窓口で旅券を受領できることが周知されていないことが背景にあるとみられるので、この点の周知徹底も必要である。

- ② 愛知県、岐阜県及び静岡県内の市町村が開設する旅券窓口の運営状況をみると、休日交付を実施した場合には多くの需要が見込まれるが、旅券の交付件数が比較的多い市であっても、休日交付等の措置を講じていない市がある。

また、住民票（写）の交付等のために住民課等の窓口を休日開庁していても、対象業務に旅券交付を含めていない市がみられる。これらの市では、住民課等窓口の休日開庁日には、国と県の旅券担当部局が閉庁しているためトラブル発生時に連絡できないこと、収入印紙等売りさばき所が営業していないことといった事情を挙げていることから、愛知県、岐阜県及び静岡県は既に休日交付を実施している市町村の対応や工夫を踏まえた助言を行い、これらの懸念を払しょくすることが肝要である。

なお、住民課等の窓口の休日開庁を実施していなくても、旅券の交付のみ単独で休日に実施することが可能と考えられる。

以上のことから、市町村が開設する旅券窓口についても、旅券交付件数が多い市、住民課等窓口の休日開庁や平日の窓口時間延長を実施している市町村を中心に、旅券の休日交付等の実施を検討する必要があり、また、その余地があるものと判断される。

- ③ 愛知県及び三重県では、旅券業務の権限移譲が一部の市町村にとどまっているおり、住民にとってより身近な窓口で手続きが可能となるよう、両県は、市町村への権限移譲を働きかける必要がある。

第三 連絡事項

上記の当局行政苦情処理委員会の意見のとおり、市町村の旅券窓口に対

する旅券の休日交付等の需要は多く、市町村の住民課等窓口の休日開庁の状況や旅券窓口の実態等をみても、これら措置を拡大、拡充する余地があると考えられます。

また、休日に旅券を受領するために、遠方の休日交付を実施している窓口を訪れる利用者も多く、これらの利用者にとっては、身近な窓口で休日交付や平日の交付時間延長が実施されることにより、交通費、移動時間等の負担が軽減されることとなり、特に平日は仕事などで多忙な利用者にとって、利便性の大幅な向上が期待されます。

つきましては、旅券の休日交付や平日の交付時間延長を推進し、利用者の利便向上に資するため、次の措置を講ずることについて検討していただきますようお願いいたします。

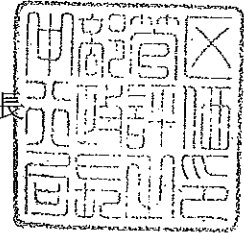
○ 特に旅券交付件数の多い市、住民課等の窓口の休日開庁や平日の窓口時間延長を実施している市町村を中心に、当局行政苦情処理委員会の意見を参考として、旅券の休日交付、平日の交付時間延長の実施を検討するよう要請すること。

また、旅券の休日交付等を実施するに当たっては、国と県の旅券担当部局が閉庁している時間帯にトラブルが発生した場合の対応等に懸念を有する市町村がみられることから、市町村に対し、新たに旅券の休日交付、平日の交付時間延長を実施する上で必要な助言を行うこと。

中部相第 158 号
平成 26 年 9 月 30 日

静岡県知事 殿

総務省
中部管区行政評価局長



一般旅券の交付窓口の取扱いに関する行政相談の処理について

時下、ますます御清栄のこととお喜び申し上げます。

当局は、総務省設置法（平成 11 年法律第 91 号）第 4 条第 21 号に基づき、行政に関する苦情や意見、要望等を受け付け、その解決や実現を促進する行政相談を行っています。

この度、当局に対し、「平日は仕事が忙しい利用者も多いので、休日でも旅券が受け取れるようにしてほしい。」との申出がありました。

これを踏まえ、当局管内の貴県、愛知県、岐阜県及び三重県の 4 県並びに県から旅券事務を権限移譲されている市町村における一般旅券の休日交付窓口の開設状況等を調査するとともに、中部管区行政評価局行政苦情処理委員会（座長：西讓一郎元東海銀行副頭取）から意見を聞くなどして検討した結果、別紙のとおり、検討することが望ましいと考えられますので、御連絡します。

なお、これらに対する貴職の措置（検討を含む。）を講じられましたら、平成 27 年 3 月 31 日（火）までに御連絡くださいますようお願いいたします。

担 当：首席行政相談官
電 話：(052) 972-7416

【別紙】

第一 関係行政等の実態

1 旅券の休日交付等の実施状況

調査対象の愛知県、岐阜県、静岡県及び三重県の4県（以下「調査対象4県」という。）並びに当該県から旅券事務を移譲されている市町村における交付窓口の開設状況をみると、「休日交付」、「平日の交付時間延長」ともに行っていない窓口が多数であるほか、「平日の交付時間延長」を行っていても、「18時まで」としている窓口もあり、利用者にとって必ずしも利便性が高いとは言えない。

（注）調査対象4県のうち、県の旅券窓口が開設されていない静岡県を除く3県が開設する旅券窓口18か所のうち、休日交付、平日の交付時間延長を実施しているのは7か所（愛知県8か所のうち3か所、岐阜県1か所のうち1か所、三重県9か所のうち3か所）である。

また、旅券事務を移譲されている90市町村のうち、休日交付、平日の交付時間延長を実施しているのは21市町（愛知県11市町村のうち3市、岐阜県42市町村のうち3町、静岡県35市町のうち15市町、三重県2市では未実施）である。

2 市町村の旅券交付窓口の状況（愛知県、岐阜県及び静岡県）

調査対象4県で旅券事務が移譲されている90市町村のうち、休日交付又は平日の交付時間延長（以下「休日交付等」という。）を行っているのは21市町にとどまり、69市町村はいずれの措置も講じていない。休日交付等を行っていない市町村の状況をみると、①住民票（写）交付などについて休日開庁しているが、旅券交付を含めていないもの、②比較的旅券交付の取扱件数が多いが休日交付等を行っていないものがみられる。

これらについて、旅券事務の権限移譲が2市である三重県を除く3県（愛知県、岐阜県及び静岡県）内の市町村から、休日交付等を実施・非実施双方の15市町（休日交付実施5市町、平日の交付時間延長実施2市町、休日交付等未実施8市）を抽出して、実施等のあい路等を調査・検討した結果は、以下のとおりである。

（1）休日開庁から旅券交付事務を除外している市町村

当局が調査した旅券休日交付未実施の10市町のうち6市（愛知県2市、岐阜県3市、静岡県1市）では、住民票（写）や戸籍謄本交付等のために住民課等の窓口の休日開庁が行われている。

上記の市において、住民課等の窓口で休日開庁しているにもかかわらず、

旅券交付については休日交付を行っていない理由を聴取したところ、①休日交付の需要が不明確である、②休日交付のための職員配置体制に課題がある、③市の休日開庁日に県旅券センターが業務を実施していない、④休日には収入印紙や県収入証紙の販売が行われていないとのあい路又は課題を挙げている。

ア 休日交付の需要

以下のとおり、旅券の休日交付を実施した場合には、相当数の需要が見込まれる。

(ア) 休日交付実施市町村における休日交付実績は全交付件数の2割以上
調査対象市町のうち休日交付を実施している5市町の実績をみると、毎週、休日交付を実施した場合には、全体の旅券交付件数のうち休日交付件数が2割以上になることが見込まれる。

【参考】愛知県A市 25.7% (毎週日曜日 (第3日曜日を除く。) 8時30分～17時)、同県B市 30.8% (毎週日曜日の10時～17時)、岐阜県C町 10.5% (第2・第4日曜日の9時～12時)、静岡県D市 19.4% (毎週土曜日の9時～16時30分)、同県E市 23.3% (毎週日曜日9時～12時)。

(イ) 県の旅券交付窓口での休日交付を選択している者が相当数

【愛知県の例】

愛知県では、旅券事務の権限が委譲された市町村に居住する旅券申請者が地元市町村の旅券窓口で申請せずに、同県の旅券窓口(8か所)で申請した理由を把握するため、その該当者に対し、「一般旅券発給申請についての確認書」に、その理由等を記載させている。その結果をみると、平成24年4月～26年6月までの2年3か月の間に、9市町村の住民が、当該市町村で旅券事務を行っているにもかかわらず、計1,815人が県の旅券窓口で申請しており、その理由として「休日(日曜日)の受取が必要。」とする者が全体の20.3%に当たる368人となっている。

【岐阜県の例】

岐阜県において、平成24年4月から9月までの6か月間、東濃振興局(多治見市)及び同振興局恵那事務所(恵那市)で旅券の申請を行い、日曜日に県旅券センター(岐阜市)で交付を受けた者の状況を調査したところ、全申請者の3.8%(5,151件中198件)が県旅券センターで日曜日に交付を受けている。現在、岐阜県では、振興局等では旅券事務を取り扱っておらず、市町村に権限が移譲されているが、上記の状況から、権限移譲後の市町村においても、休日交付の需要が相当数に上るものと

推測される。

イ 市の休日開庁日と県旅券センター業務実施日の不一致

【課題・あい路の概要】

住民課等の窓口で休日開庁しているにもかかわらず、休日開庁の取扱業務に旅券交付を含めてない理由について聴取したところ、2市から、土曜日に開庁しているが、土曜日は県旅券センターが開設されていないため（県旅券センターの休日交付は日曜日）、交付時にトラブルが発生し確認を要する場合、県との連携が図れないとの意見が聞かれた。

【休日交付実施市町の実態】

静岡県では、権限移譲後、旅券の申請受理及び交付事務を行っておらず、かつ休日に旅券室の職員は出勤していない。

当該県内においては5市が日曜日に、1市が土曜日に交付を行っており、これらの市では、いずれも休日交付の際にトラブルが発生した場合、県との連携を図ることが不可能である。しかし、これらの市のうち2市で聴取したところ、これまで交付時にトラブルはなかったとしている。また、調査対象の他の市町（13市町）においても、現時点においては交付時のトラブルは発生していないとしている。

ウ 休日交付を実施した場合の収入印紙・県収入証紙の取扱い

【課題・あい路の概要】

住民課等の窓口で休日開庁しているにもかかわらず、休日開庁の取扱業務に旅券業務を含めない理由について聴取したところ、多くの市から、収入印紙及び県収入証紙の売りさばきが、売店や会計課等で平日に限定されており、休日は売りさばきが行われていないことから、休日交付の際にトラブルが想定されるとの意見が聞かれた。

【休日交付実施市町村の実態】

休日交付又は平日に時間延長して交付を行っている調査対象の7市町から、休日、時間外の収入印紙、県収入証紙への対応を聴取したところ、休日交付を行っている3市では、休日でも庁舎等で収入印紙等を購入できるので、特に問題はないとしている。

また、交付時間を延長している市（1市）でも、時間外に庁舎で収入印紙等を購入することができるので、特に問題はないとしている。

その他の3市町では、休日及び時間外に庁舎内で収入印紙等の売りさばきが行われていない。このため、休日等の交付に支障を来さないよう、①申請時に収入印紙等の売りさばき日時を明記した書面を手交して注意喚

起を促すほか、②申請の際にあらかじめ、収入印紙等を購入しておくよう案内している。この他、万が一、収入印紙等を購入しないまま休日窓口に来た者への対応として、収入印紙は郵便局、県収入証紙は自動車学校で購入できることを案内している市もあるなど、各市町ともトラブルの防止に努めている。

(2) 旅券交付件数が多い市における休日交付等の実施状況

調査対象4県から旅券事務を移譲されている市町村のうち、交付件数が比較的多い市（平成25年度の交付件数が2,500件以上又は26年度の交付状況からみて同等の交付件数があると見込まれる市）を抽出して、旅券の休日交付等の実施状況をみたところ、該当の16市のうち7市が未実施である。休日交付等を実施していない7市のうち5市は、住民課等の窓口の休日開庁を行っておらず、調査対象の市からは、住民課等の窓口で休日開庁していないため、旅券の休日交付も行っていないとの説明が聞かれた。

しかし、中には、住民課等の窓口の休日開庁は行っていないが、旅券交付のみ単独で休日に業務を行っている市もみられ、住民課等の窓口の休日開庁の実施の有無とは別に、旅券の休日交付のみの実施が可能となっている。

第二 中部管区行政評価局行政苦情処理委員会の意見

旅券の発給については多くの申請者があり、その申請・交付窓口については、申請者の利便を考慮した柔軟な運営が肝要である。特に旅券の受領に当たっては、代理受領が認められず、本人が旅券窓口に出頭する必要があることから、平日に仕事のある申請者の利便に配慮し、可能な限り休日交付等の措置を講ずることが望ましい。

もとより、旅券の休日交付等は、交付要員の配置等のコスト増を伴う可能性があることから、その実施に当たっては、休日交付等の需要量を踏まえる必要があるほか、当該旅券窓口が入居する施設や収入印紙・県収入証紙売りさばき所等の関連施設の立地条件を踏まえた検討が必要である。

また、住民に身近な行政は、住民に身近な窓口でサービスが受けられるようにすることが基本であり、旅券事務については、旅券発給申請時に戸籍謄（抄）本の取得が必要であることも踏まえ、住民サービスの観点からは市町村での実施が適していると考えられる。

このような観点から、調査対象4県内の旅券窓口の状況をみると、次のとおりである。

- ① 愛知県及び三重県が開設する旅券窓口の運営状況をみると、休日交付を実施している窓口と同等以上の需要がある未実施窓口があること、平

日の交付時間を延長しているが、比較的早い時刻に終了していることなど、利用者の利便からは必ずしも十分とは言えない。その一方、市中心部の鉄道駅付近の商業施設に入居しているなど、休日交付等の実施に適した立地条件にある窓口がある。

以上のことから、両県が開設する旅券窓口については、旅券の休日交付や平日の交付時間延長実施窓口の拡大、交付時間のさらなる延長を検討する必要がある、また、その余地があるものと判断される。

また、今回の相談については、身近な県の旅券窓口で申請し、交付時には別の休日交付実施窓口で旅券を受領できることが周知されていないことが背景にあるとみられるので、この点の周知徹底も必要である。

- ② 愛知県、岐阜県及び静岡県内の市町村が開設する旅券窓口の運営状況を見ると、休日交付を実施した場合には多くの需要が見込まれるが、旅券の交付件数が比較的多い市であっても、休日交付等の措置を講じていない市がある。

また、住民票（写）の交付等のために住民課等の窓口を休日開庁していても、対象業務に旅券交付を含めていない市がみられる。これらの市では、住民課等窓口の休日開庁日には、国と県の旅券担当部局が閉庁しているためトラブル発生時に連絡できないこと、収入印紙等売りさばき所が営業していないことといった事情を挙げていることから、愛知県、岐阜県及び静岡県は既に休日交付を実施している市町村の対応や工夫を踏まえた助言を行い、これらの懸念を払しょくすることが肝要である。

なお、住民課等の窓口の休日開庁を実施していなくても、旅券の交付のみ単独で休日に実施することが可能と考えられる。

以上のことから、市町村が開設する旅券窓口についても、旅券交付件数が多い市、住民課等窓口の休日開庁や平日の窓口時間延長を実施している市町村を中心に、旅券の休日交付等の実施を検討する必要がある、また、その余地があるものと判断される。

- ③ 愛知県及び三重県では、旅券業務の権限移譲が一部の市町村にとどまっており、住民にとってより身近な窓口で手続きが可能となるよう、両県は、市町村への権限移譲を働きかける必要がある。

第三 連絡事項

上記の当局行政苦情処理委員会の意見のとおり、市町村の旅券窓口に対する旅券の休日交付等の需要は多く、市町の住民課等窓口の休日開庁の状況や旅券窓口の実態等をも、これら措置を拡大、拡充する余地があると考えられます。

また、身近な窓口で休日交付等が実施されることにより、特に平日は仕事などで多忙な利用者にとって、利便性の大幅な向上が期待されます。

つきましては、利用者の利便向上に資するため、次の措置を講ずることについて検討していただきますようお願いいたします。

- 特に旅券交付件数の多い市、住民課等の窓口の休日開庁や平日の窓口時間延長を実施している市町を中心に、当局行政苦情処理委員会の意見を参考として、旅券の休日交付、平日の交付時間延長の実施を検討すること。

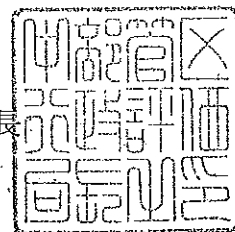
また、旅券の休日交付等を実施するに当たっては、国と県の旅券担当部局が閉庁している時間帯にトラブルが発生した場合の対応等に懸念を有する市町がみられることから、市町に対し、新たに旅券の休日交付、平日の交付時間延長を実施する上で必要な助言を行うこと。



中部相第 158 号
平成 26 年 9 月 30 日

三 重 県 知 事 殿

総 務 省
中部管区行政評価局長



一般旅券の交付窓口の取扱いに関する行政相談の処理について

時下、ますます御清栄のこととお喜び申し上げます。

当局は、総務省設置法（平成 11 年法律第 91 号）第 4 条第 21 号に基づき、行政に関する苦情や意見、要望等を受け付け、その解決や実現を促進する行政相談を行っています。

この度、当局に対し、「平日は仕事が忙しい利用者も多いので、休日でも旅券が受け取れるようにしてほしい。」との申出がありました。

これを踏まえ、当局管内の貴県、愛知県、岐阜県及び静岡県 の 4 県並びに県から旅券事務を権限移譲されている市町村における一般旅券の休日交付窓口の開設状況等を調査するとともに、中部管区行政評価局行政苦情処理委員会（座長：西讓一郎元東海銀行副頭取）から意見を聞くなどして検討した結果、別紙のとおり、検討することが望ましいと考えられますので、御連絡します。

なお、これらに対する貴職の措置（方針を含む。）を講じられましたら、平成 27 年 3 月 31 日（火）までに御連絡くださいますようお願いいたします。

担 当：首席行政相談官
電 話：(052) 972-7416

【別紙】

第一 関係行政等の実態

1 旅券の休日交付等の実施状況

調査対象の愛知県、岐阜県、静岡県及び三重県の4県（以下「調査対象4県」という。）並びに当該県から旅券事務を移譲されている市町村における交付窓口の開設状況をみると、「休日交付」、「平日の交付時間延長」ともに行っていない窓口が多数であるほか、「平日の交付時間延長」を行っていても、「18時まで」としている窓口もあり、利用者にとって必ずしも利便性が高いとは言えない。

（注）調査対象4県のうち、県の旅券窓口が開設されていない静岡県を除く3県が開設する旅券窓口18か所のうち、休日交付、平日の交付時間延長を実施しているのは7か所（愛知県8か所のうち3か所、岐阜県1か所のうち1か所、三重県9か所のうち3か所）である。

また、旅券事務を移譲されている90市町村のうち、休日交付、平日の交付時間延長を実施しているのは21市町（愛知県11市町村のうち3市、岐阜県42市町村のうち3町、静岡県35市町村のうち15市町、三重県2市では未実施）である。

2 愛知県及び三重県の旅券交付窓口の状況

（1）旅券の休日交付の需要状況

両県の旅券交付窓口の取扱件数等の状況をみると、以下のとおり、休日交付を行っていない窓口であっても、休日交付の潜在需要は相当数に上るものとみられる。

ア 休日交付を行っている窓口と同等以上の需要

（ア）愛知県の例

平成25年度において、休日交付を行っている東三河旅券コーナーの申請件数を上回っているのは、豊田加茂県民生活プラザなど4県民生活プラザであり、豊田加茂が2.1倍、西三河が1.8倍、知多が1.5倍、尾張が1.3倍それぞれ上回っている。

（イ）三重県の例

休日交付を実施している三重県旅券センター（津市）とこれを実施していない四日市旅券コーナーの平成25年度の申請件数は、ほぼ同程度である。

イ 交付のみ休日交付を行っている窓口を訪れる者が多数存在

休日交付を行っている窓口では、交付件数が申請件数を上回り、休日交付を行っていない窓口では、交付件数が申請件数を下回る状況がみられる。これは、休日交付を行っていない窓口（居住地等の窓口）で申請のみを行い、交付は休日交付を行っている窓口を訪れる者があることが要因の一つと考えられる。この点について詳細をみると、平成25年度に休日交付を行っている窓口で休日交付した件数のうち、他の休日交付を行っていない窓口で発給申請した者に対して休日交付した件数の比率が、愛知県旅券センターで14.3%、同県の東三河旅券コーナーで30.5%、三重県旅券センターで37.6%を占めている。

なお、休日交付を行っていない窓口で申請受理し、休日交付窓口で交付した比率は、愛知県旅券センターが9.4%、東三河旅券コーナーが7.3%、三重県旅券センターが4.5%となっている。

(2) 平日の交付時間延長の状況

両県が開設する旅券窓口17か所（愛知県8か所、三重県9か所）のうち、平日の交付時間を延長している窓口は5か所である。その時間は18時までとしている窓口が2か所、18時30分までとしている窓口が3か所となっており、19時以降まで延長している窓口はない一方、全都道府県が開設している旅券窓口171か所（調査対象の県の窓口を含む。）の平日の交付時間をみると、このうち63か所で交付時間延長を行っており、その時間については、19時以降も交付業務を行っている窓口（41か所）が多い。

(3) 旅券交付窓口の入居施設

休日交付を行っていない窓口が入居する施設をみると、県の出先機関の庁舎内にある窓口が多く（愛知県4か所、三重県6か所）、これらについて休日交付や平日の交付時間の延長を行うためには、通常の執務時間で閉庁する庁舎の管理などとの調整などが必要とみられる。一方、民間施設に入居している窓口もあり（愛知県2か所、三重県2か所）、これらの中には、下記のとおり、通常の執務時間外の業務取扱い（休日交付、平日の交付時間延長）が可能とみられる例がある。

(例示)

○ 愛知県豊田加茂旅券コーナー

名古屋鉄道豊田市駅前の商業施設（営業時間は20時まで、土・日曜日営業）に入居している。なお、同じフロアに収入印紙や県収入証紙を販

売する旅行関連業者（営業時間は上記入居施設と同様であるが、印紙・県収入証紙の販売時間は旅券コーナーの業務時間に合わせて、平日 18 時までとしている。）が入居している。

○ 三重県四日市旅券コーナー

近畿日本鉄道四日市駅前の商業施設（営業時間は 18 時 30 分まで、土・日曜日営業）に入居している。

なお、隣接の駅ビル内に、収入印紙や県収入証紙を販売する旅行者（営業時間は 18 時 30 分まで、土曜日営業）が入居している。

第二 中部管区行政評価局行政苦情処理委員会の意見

旅券の発給については多くの申請者があり、その申請・交付窓口については、申請者の利便を考慮した柔軟な運営が肝要である。特に旅券の受領に当たっては、代理受領が認められず、本人が旅券窓口に出頭する必要があることから、平日に仕事のある申請者の利便に配慮し、可能な限り休日交付や平日の交付時間の延長（以下「休日交付等」という。）の措置を講ずることが望ましい。

もとより、旅券の休日交付等は、交付要員の配置等のコスト増を伴う可能性があることから、その実施に当たっては、休日交付等の需要量を踏まえる必要があるほか、当該旅券窓口が入居する施設や収入印紙・県収入証紙売りさばき所等の関連施設の立地条件を踏まえた検討が必要である。

また、住民に身近な行政は、住民に身近な窓口でサービスが受けられるようにすることが基本であり、旅券事務については、旅券発給申請時に戸籍謄（抄）本の取得が必要であることも踏まえ、住民サービスの観点からは市町村での実施が適していると考えられる。

このような観点から、調査対象 4 県内の旅券窓口の状況をみると、次のとおりである。

- ① 愛知県及び三重県が開設する旅券窓口の運営状況をみると、休日交付を実施している窓口と同等以上の需要がある未実施窓口があること、平日の交付時間延長しているが、比較的早い時刻に終了していることなど、利用者の利便からは必ずしも十分とは言えない。その一方、市中心部の鉄道駅付近の商業施設に入居しているなど、休日交付等の実施に適した立地条件にある窓口がある。

以上のことから、両県が開設する旅券窓口については、旅券の休日交付や平日の交付時間延長実施窓口の拡大、交付時間のさらなる延長を検討する必要があると判断される。

また、今回の相談については、身近な県の旅券窓口で申請し、交付時

には別の休日交付実施窓口で旅券を受領できることが周知されていないことが背景にあるとみられるので、この点の周知徹底も必要である。

- ② 愛知県、岐阜県及び静岡県内の市町村が開設する旅券窓口の運営状況をみると、休日交付を実施した場合には多くの需要が見込まれるが、旅券の交付件数が比較的多い市であっても、休日交付等の措置を講じていない市がある。

また、住民票（写）の交付等のために住民課等の窓口を休日開庁していても、対象業務に旅券交付を含めていない市がみられる。これらの市では、住民課等窓口の休日開庁日には、国と県の旅券担当部局が閉庁しているためトラブル発生時に連絡できないこと、収入印紙等売りさばき所が営業していないことといった事情を挙げていることから、愛知県、岐阜県及び静岡県は既に休日交付を実施している市町村の対応や工夫を踏まえた助言を行い、これらの懸念を払しょくすることが肝要である。

なお、住民課等の窓口の休日開庁を実施していなくても、旅券の交付のみ単独で休日に実施することが可能と考えられる。

以上のことから、市町村が開設する旅券窓口についても、旅券交付件数が多い市、住民課等窓口の休日開庁や平日の窓口時間延長を実施している市町村を中心に、旅券の休日交付等の実施を検討する必要があり、また、その余地があるものと判断される。

- ③ 愛知県及び三重県では、旅券業務の権限移譲が一部の市町村にとどまっており、住民にとってより身近な窓口で手続きが可能となるよう、両県は、市町村への権限移譲を働きかける必要がある。

第三 連絡事項

上記の当局行政苦情処理委員会の意見のとおり、三重県の旅券窓口に対する旅券の休日交付等の需要は多く、旅券窓口の実態等をもみても、これら措置を拡大、拡充する余地があると考えられます。

また、三重県では、身近な同県の旅券窓口で申請し、休日交付実施窓口で旅券を受領することができるよう措置されており、休日交付希望者には、この点の周知を十分に行うことが必要と考えられます。

さらに、住民の身近な行政である旅券事務は、住民の利便性を考慮して、より住民に身近な窓口で行われることが望ましいと考えられます。

以上のように、身近な窓口での旅券の発給申請・交付を可能とし、さらには、休日交付や平日の交付時間延長が実施されることにより、遠方の旅券窓口に出向かなくても手続きが可能となること、平日は仕事などで多忙な利用者が勤務時間後や休日に旅券受領が可能となることなど、利便性の大幅な向

上が期待されます。

つきましては、利用者の利便の向上に資するため、次の措置を講ずることについて検討していただきますようお願いします。

① 三重県が開設する旅券窓口については、申請・交付件数、立地条件等を勘案の上、旅券の休日交付等を拡大すること。

また、既に平日の交付時間延長を実施している旅券窓口については、さらなる交付時間の延長を行うこと。

② 旅券事務を権限移譲された市の住民も含め、旅券の休日交付が必要な場合には、身近な県の旅券窓口に応請し、休日交付実施窓口で受領可能であることを、県のホームページ、旅券発給申請者への説明資料等で周知すること。

③ 住民にとってより身近な窓口で旅券発給申請・交付が可能となるよう、引き続き、旅券事務の市町への権限移譲を推進すること。