

## 第 67 回行政苦情処理委員会 議事概要

- 1 日時：平成 26 年 9 月 11 日（木）13：30～15：30
- 2 場所：当局局長室
- 3 出席者  
委員：西讓一郎（座長）、稲垣隆司、栗本幸子、河野昂、鷺見弘の各委員  
事務局：吉武洋一郎局長、内藤和久第一部長、中村浩第二部長、畑佐薫総務管理官、澤本伸平行政相談課長、渡部英俊首席行政相談官
- 4 議 題  
休日でも一般旅券（パスポート）を交付窓口で受け取れるようにしてほしい。

### 5 議事概要

#### 【事案の概要】

一般旅券の発給申請と受け取りのため、その申請・交付窓口に出向くのに、勤務先から二度にわたって休暇を取らざるを得なかった。

以前住んでいた市では、一般旅券の受け取りが休日（日曜日）でも可能だったのに、利用する窓口によっては休日の事務は行わないなど、その取扱いが違うのは、利用者へのサービスの提供窓口として納得できない。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。

#### 【意見交換の概要】

事務局から上記事案の内容を資料に基づき説明した後、委員間の意見交換に入った。主な意見の内容は、次のとおり。

#### （鷺見委員）

本件申出の実情がよく分かる。現在、旅券の発給は増えているのか。

#### （事務局）

平成 25 年度の旅券の発給件数は、近年では、少ない底の状態であった。旅券発給は 10 年更新が多いため、10 年前の発給件数の影響を受けている。10 年前はサーズなどにより、海外渡航者が減少した時期であったため、旅券の

取得者が少なかった。この影響により平成 25 年度は底の状態であった。しかし、これからは増える可能性があると思われる。

(鷺見委員)

旅券窓口において休日交付等の実施に当たってのネックは何か。

例えば、費用対効果の問題や、休日に交付するための専門的な知識を有する職員の確保が困難、トラブルがあっては困るといった問題があるのか。

(事務局)

今回調査したところ、これらの全てが、休日交付等ができない原因であると思われる。

(西座長)

休日交付ができない理由として、一部の市ではトラブルの発生を挙げている。理屈の上ではトラブルが発生するかもしれないが、交付のトラブルはほとんどないのではないか。

(事務局)

外務省は、申請時のトラブルを避けるため、慎重に対応することとしているが、交付についてはそこまで言及していない。また、当局が調査した結果、トラブルは発生していないと聞いている。

(稲垣委員)

旅券の交付には、費用対効果の問題がある。

県から市町村に対し交付金が出ているが、おそらく多くの市町村が持ち出しになっていると考えられる。このことから、市町村に対する休日交付等の強制は困難と考えられる。

(河野委員)

愛知県旅券センターの申請書には、「権限移譲を行った市町村の住民の方は、原則として県の窓口では受けられません。」ということが書かれてあり、緊急時などのやむを得ない場合にしか、利用できないと感じた。

しかし、旅券センターの担当者に確認したところ、権限移譲されたことを知らない人、通勤・通学で名古屋市にきている人、日曜日に交付を必要とする人も県旅券センターを利用できるとのことであった。誠に柔軟な対応がなされていると感じた。

このことから、どのような場合に県旅券センターを利用できるのか、近くの県民生活プラザで申請すれば、県旅券センターで休日に交付が受けられることなどを分かりやすく案内する必要があるべきと感じた。

(栗本委員)

知多や海部は1時間で名古屋市に来ることができるため、需要が少ないが、豊田加茂県民生活プラザは、需要が多いことから交付時間を延長する方法が考えられる。

また、愛知県は業務委託、三重県は嘱託職員が事務を行っている。嘱託職員が事務を行っている場合は、人件費がかかるし、委託であっても経費がかかる。

費用対効果を考えると、一律、休日交付や時間延長を実施せよとは言えないので、可能な限り実施を要請ということではないかと思われる。

(西座長)

行政と民間とでは、費用対効果のニュアンスが異なるのではないか。

行政は、極めて費用対効果が低いというのであれば、住民サービスから考えると行う必要があるのではないか。

(稲垣委員)

住民サービスのことを考えると、1か所で戸籍が取れ、旅券の発給ができることが望ましい。トラブルが懸念されるから休日交付等を行わないというのではなく、検討する余地はあると思う。

(河野委員)

発給件数の多い豊田加茂県民生活プラザでは、平日の交付時間延長は行っているが、休日交付を行っていない。豊田加茂県民生活プラザで申請した場合でも、県旅券センターで休日に交付が受けられることを周知していれば、同様の苦情が減るのではないか。

この他にも、権限移譲された市町村において、地元の市町村で申請交付ができることを知らない人が多い。

(稲垣委員)

今回の連絡先は県にしたほうがよい。市町村に対しては県から要請してもらうことは可能と考えられる。

(西座長)

以前の苦情処理委員会において、愛知県内の2か所の旅券センター等を8か所に増設することを検討したことがあった。ディスターブするようなことがなければ、やったほうがよい。費用対効果については、どこまでシビアに考えるか。

(鷺見委員)

費用対効果というが、他府県で実施できているところもあるので、できないことはないのではないかな。

(河野委員)

(休日に収入印紙を売っていないのがネックとの意見について)

収入印紙はコンビニエンスストアでも買える。パスポートは10年に1回と頻度が少ないとの意見もあるが、だから休日交付を実施しないとはならないのではないかな。

(事務局)

休日交付等については、業務の必要性や難易度を勘案して決められていると思う。

(稲垣委員)

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、まず、権限移譲の働きかけをすべきである。

(西座長)

それでは、色々なご意見が出されましたので、これまでの議論を事務局で要約して下さい。

(事務局)

- 旅券の受領は、本人が旅券窓口に出頭する必要があるため、平日に仕事のある申請者の利便に配慮し、休日交付等の措置を講ずることが望ましい。
- 休日交付等においては、交付要員の配置等のコスト増を伴う可能性があるため、休日交付等の需要量や当該旅券窓口が入居する施設の立地条件などを踏まえた検討が必要である。
- 旅券事務は、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、身近な市町村での実施が適している

考える。

○ このような観点から、愛知県、岐阜県、静岡県及び三重県内の旅券窓口の状況をみると、次のとおりである。

1 県が開設する旅券窓口においては、①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、②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から、休日交付窓口の拡大や平日の交付時間延長について検討する必要がある、その余地があるものと判断される。

また、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の周知徹底が必要である。

2 市町村が開設する旅券窓口においては、①旅券の交付件数が比較的多い市や②休日に住民課等の窓口を開庁している市町村においても、旅券の交付を休日等の業務としていない市町村がある。これらの市町村は、住民課等の窓口の休日開庁日に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県と連絡できないこと、収入印紙等売りさばき所が営業していないことなどの事情を挙げていることから、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。

また、旅券の交付件数が多い市や休日等に住民課等の窓口を開庁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、その余地があるものと判断される。

3 旅券業務の権限移譲が一部の市町村にとどまっている県があり、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、県は、市町村への権限移譲を働きかける必要がある。

(西座長)

今の事務局の説明を踏まえ、委員会の意見を取りまとめることとしたいが、文章については、事務局と私にお任せいただけるか。

(各委員)

座長に一任することで異存はない。