

## 総合通信相談所の取扱時間の見直し

－ 行政苦情救済推進会議の意見を踏まえたあっせん －

総務省九州管区行政評価局（局長 おごうとしお 小河 俊夫）は、下記の行政相談について、民間の有識者を構成員とする行政苦情救済推進会議（座長 石森久広 西南学院大学副学長・大学院法務研究科教授）に諮りました。その検討結果を踏まえ、本日、総務省九州総合通信局に対し、下記のとおりあっせんを行いました。

### 【行政相談の要旨】

#### 1 始業後の受付

無線通信について尋ねたいことがあったため、九州総合通信局総合通信相談所（以下「総合通信相談所」という。）に9時前に電話したところ、留守番電話になっていた。勤務時間開始後に留守番電話となっているのは問題である。

#### 2 昼休みの受付

放送局に関する苦情を伝えるために、総合通信相談所に12時50分頃に電話したところ、留守番電話になっていた。昼間の時間帯に留守番電話になっていることを改めてほしい。

### 【当局の調査結果】

九州総合通信局職員の勤務時間は 8:30～17:15（12:00～13:00 は昼休み（休憩時間））

総合通信相談所の取扱時間は 9:00～12:00、13:00～17:00 勤務時間より短い。

※取扱時間外は留守番電話に切り替えている。

### 【九州総合通信局の主な意見】

- ・総合通信相談所は、総合的な相談等の窓口として新たに設置したため、担当者はいずれも他の業務と兼務しており、本務をおろそかにすることはできない。
- ・電話での対応時間は限定しているが、メールによる相談は24時間受け付けており、国民の問合せに対する窓口は開いている。
- ・総合通信相談所の取扱時間が短いとの苦情はなく、取扱時間の改善の需要はないのではないか。

### 【行政苦情救済推進会議の主な意見】

- ・この相談所が行政サービス向上の観点から設けられたとの趣旨を踏まえ、勤務時間内は電話に対応することが望ましい。
- ・昼休みにしか電話することができない人もいるのだから、対応する必要がある。通常の執務時間と比べて十分な対応ができるかどうかは別にして、何らかの対応は可能と考えられる。

### 【あっせん内容】

#### 1 8時30分から9時までの時間帯及び17時から17時15分までの時間帯

総合通信相談所の業務を担当する職員の勤務時間内であり、また、各担当課の窓口においては業務を実施しており国民からの問合せに対応している。

このため、問合せ先が分からない場合の案内窓口となる総合通信相談所の取扱時間を延長すること。

#### 2 12時から13時までの時間帯（休憩時間）

九州総合通信局は、来局者や担当課へ直接電話があった場合は在席者がいれば対応するとしており、可能な範囲において国民からの問合せに対応している状況にある。

この時間帯にしか問い合わせることのできない者に配慮して対応することが望ましいとする意見が出されていることに鑑み、総合通信相談所においても、この時間帯の留守番電話への切替えを行わないこととし、国民からの問合せへの対応を可能とすること。

(注) 1 総合通信相談所は、行政サービスの向上を図ることを目的として総合通信局に設置されており、総合通信局の所掌事務に関する問合せ、苦情、要望、意見その他の相談を受け付け、処理する事務をつかさどることとされている。

2 あっせん内容のうち、1の時間帯については、九州総合通信局への改善の申入れの過程において見直しが行われ、平成26年12月1日から電話による対応が行われている（改善済み）。

(参考)

#### 【行政苦情救済推進会議】

相談事案の処理に当たり、民間有識者の意見を反映させることにより、公平性、中立性及び的確性の一層の確保を図り、もって国民の立場に立った行政苦情救済活動を推進するために設置しているもので、大学教授、弁護士、マスコミ、経済団体関係者等の委員で構成されている。

#### 【行政苦情救済推進会議構成員】

石森 久広 (西南学院大学副学長・大学院法務研究科教授 (座長))  
久留 百合子 (消費生活アドバイザー)  
森本 廣 (九州経済調査協会理事長)  
池内 比呂子 (福岡中小企業経営者協会副会長)  
廣渡 雪路 (福岡行政相談委員協議会会長)  
浅野 秀樹 (弁護士)  
井上 裕之 (西日本新聞社取締役論説委員長)

担 当：首席行政相談官 立花隆幸 電 話：092-431-7081 (代表)
---