

第98回行政苦情救済推進会議 議事概要

1 日時：平成27年6月18日(木) 16:30～18:00

2 場所：中央合同庁舎第2号館 1101会議室

3 出席者

座長 大森 彌

秋山 收

加賀美 幸子

加藤 陸美

関口 一郎

松尾 邦弘

(総務省) 行政評価局長 新井 豊

大臣官房審議官 讃岐 建

行政相談課長 吉開 正治郎

行政相談業務室長 細川 則明

4 議題

(1) 事案

- ① 年金受給権者死亡後に支給された年金の返納請求通知の改善(新規)
- ② 年金請求時に添付する戸籍謄本等の原本返却の推進について(新規)
- ③ 相続した自動車に係る廃車手続における戸籍謄本等の原本還付(継続)

(2) 報告

- ① 健康保険及び厚生年金保険の滞納保険料に過誤納付が判明した場合の延滞金の取扱い(あっせん)
- ② 住まいの復興給付金を受給するために必要とされる罹災証明書の取扱い(回答)
- ③ 衆議院議員総選挙及び最高裁判所裁判官国民審査の期日前投票日の統一(回答)
- ④ 自宅買換えに係る介護保険料の減免措置の促進(回答)
- ⑤ 身体障害者等に対する軽自動車税の減免に係る申請期限の見直し(回答)

5 議事概要

(1) 事案

① 年金受給権者死亡後に支給された年金の返納請求通知の改善

事務局から付議資料に基づいた説明が行われた。

(秋山委員)

現在、使用している日本年金機構から送付されてきた年金の返納を求める文書のうちの「ぜひお読みください」(注)の在庫が無くなり、新しく印刷する場合において、「相続放棄している方は返納する必要がありません。」という文言を追加してもそれほど大きな費用負担にはならないのではないかと。

もう一つは、同居の親族の場合でも、照会すべきではないかということについては、手続きがダブるような感じがするので、そこまでする必要はないと思うが、「ぜひお読みください」の文書の中に、「あなたが返納義務者になります。」という文言を入れたほうがよいのではないかと。

今後「ぜひお読みください」を新たに印刷する時に、相続放棄の関係と同居親族であるあなたが返納義務者になりますというような記載をしていただいてはどうか。

(加賀美委員)

同居親族でも、相続放棄した方は、返納する必要がないのか。返納しなくてもよい場合は、誰が返納することになるのか。

(事務局)

相続放棄した方は、亡くなった年金受給権者の財産を管理していないので、年金を返納する必要がありません。なお、日本年金機構が、改めて、相続放棄していない方や財産管理をしている方の中から、返納いただく方を特定することになります。

(関口委員)

私も、基本的には、秋山委員と同じ考えである。

年金は、2か月に一度、自動的に支給されることもあり、同居していて相続放棄している者が、亡くなった年金受給権者の年金を事実上受け取っていることもあるのではないかと。受け取った年金は返納することになるのか。

(事務局)

そのような場合は、不当利得ということですので返納いただくことになりません。

(大森座長)

「ぜひお読みください」の内容の見直しは、そんなに難しくなくできそうな感じがする。

(事務局)

返納を求める文書は、旧社会保険庁時代から見直しをしたことがなく、見直しの議論もないと聞いています。

(加賀美委員)

文言というか言葉は分かりやすくということが当然のことなので、どうか、それをお願いしたい。

(大森座長)

「ぜひお読みください」の文書は、「分かりやすく」、「簡潔」及び「明確」に記載していただきたい。これぐらいの文書だったら、すぐ直せますね。秋山委員のご提案の方向で進めてください。

日本年金機構は、「ぜひお読みください」の内容を変えることについて、どのような感じか。

(事務局)

担当者の感触ですが、「ぜひお読みください」については、見直しの検討をしていきたいとしております。

(大森座長)

本件は、あっせんの方角でまとめていただきたい。

(注) 「ぜひお読みください」は、日本年金機構から死亡した年金受給権者の親族等に対して、払い過ぎとなっている年金の返納を求める文書とともに送付されるもので、返納を求めた趣旨や手続等について説明されている。

② 年金請求時に添付する戸籍謄本等の原本返却の推進について

事務局から付議資料に基づいた説明が行われた。

(松尾委員)

国民が日本年金機構に提出する書類で、原本返却が可能な書類は何か。原本返却の取扱いは具体的にどのようにするのか。

(事務局)

未支給年金の請求においては、住民票、戸籍謄本が原本返却可能な書類です。これら書類については、申出があれば、請求書を提出する窓口が原本であることを確認し、そのコピーに原本証明し、提出者に原本を返却するという流れで行われます。

(加藤委員)

改善するとすれば、請求書の記載要領の一番最後の行の「原本を添付してください。」といった表現を変えるのがよいのではないか。原本として残さなければならぬ書類はあるのかを明確にして、記載要領を変更すればよい。

(松尾委員)

どのような原本を返すべきか、返さなくてもよいのかの整理も必要ではないか。

(事務局)

日本年金機構では、原本返却が可能な書類と不可能な書類について整理しています。その整理を踏まえ、事務局としては、返却できない書類を記載要領に列挙する方法が良いのではないかと考えています。

未支給年金請求書については、添付書類として返却できないものは、年金証書だけです。それ以外の添付書類は全て原本証明をして返却できる取扱いとなっております。

例えば、記載要領に「申出があれば原本返却ができます。ただし、原本返却できない書類：年金証書」といったように、原本返却できない書類名を分かりやすく記載することがいいのではないかと考えます。

(加賀美委員)

本件については、関東管区行政評価局が、北関東・信越ブロック本部にあっせんしたとのことであるが、それ以外の視点から講ずべき改善措置がないかということか。

(事務局)

そのような視点です。平成 23 年に日本年金機構本部から年金事務所に対して、管内に所在する市町村に通知するよう指導が行われており、関東管区行政評価局のあっせんでは、その周知の徹底を求めるものでした。

(加賀美委員)

請求書の記載要領に書いておけば、市町村の年金事務窓口において、原本返却の取扱いが徹底されるでしょう。

(大森座長)

どうして、年金事務所からの勧奨が市町村に浸透していないのか。市町村は受け取った通知文書を読まないのか。どこに原因があるのか。

きちんと、請求書の記載要領に明記するほうがよい。その方がより効果が得られるのではないか。

(事務局)

厚生労働省が行った「平成 25 年度国民年金等事務取扱交付金実態調査」によると、例えば、「市町村国民年金事務においては、標準的な事務手順は整備されておらず、窓口担当者の経験の不足がある」としています。

また、年金事務の窓口の担当者は、「市町村の人事により、数年単位での定期異動が行われ、属人的な知識に基づき対応している状況がある」としています。

これらのことが、原本返却の取扱いが市町村に浸透していない背景にあるの

ではないかと考えています。

(大森座長)

そうだろう。市町村の担当者はどんどん人が入れ替わるので、業務の継続性も失われるわけだ。そこが原因の一つとして考えられる。

(関口委員)

私は、関東管区行政評価局の推進会議の委員もしています。本件については、関東管区行政評価局の推進会議で一定の成果を上げたものと考えていたが、本省の推進会議にも付議されて、少し驚いているところである。関東管区行政評価局は、厚生労働省や日本年金機構本部にあっせんをしなかったのか。

(事務局)

関東管区行政評価局では、日本年金機構の9ブロック本部のうち北関東・信越ブロック本部にあっせんしました。

あっせんを受けた同ブロック本部では、日本年金機構本部にあっせんを受けたことの報告をしたところ、日本年金機構本部が全国での対応が必要であると判断して、平成27年5月に、改めて、全国の年金事務所等に再度の市町村への周知の指示を出すとともに、厚生労働省にも市町村への周知の依頼を要請しています。

つまり、日本年金機構と厚生労働省の両者から市町村に周知するといった対応がとられています。

(松尾委員)

私が関東管区行政評価局の推進会議の委員をしていた数年前にも同じような案件を議論したことがある。

共通点は、周知をしたが、その周知が徹底していないため、事務の窓口できちんとした対応が行われていないという点である。

関東管区行政評価局や本省で調べた結果、ほとんどの市町村で原本返却の取扱いができていない結果が出ている。

議論を進めるに当たって、国民に提出を求める書類についての考え方を整理しておきたい。

行政が書類を求める場合には、取れるものは取っておこうといったように、行政は国民に安易に数々の書類を求めたがる傾向がある。だから、国民に求める書類は必要最小限度とすべきと考えている。

これから、検討を進めていかなければならないのだろうが、行政機関としては、提出を求めた書類については、必要な確認を行って返却すべきであるという前提の元に、原本が返却できる書類か返却せずに保存すべき書類かを整理しておく。その上で、返却できる書類については、国民の要望があれば

きちんと原本返却するといった取扱いを徹底するといった原則といったものを作っておく必要があるのではないか。

もしかしたら、行政機関には、国民が提出した書類については、返却しないでも構わないという意識があるのではないだろうか。

当推進会議とすれば、行政機関が、国民に提出を求めた書類は、その目的を達し、保存を必要とする特別の事情があると認められない限り、国民の求めに応じて原本を返却することが責務あるいは原則であるという立場に立つべきであり、その考えの徹底について、行政機関に求めていく必要があるのではないか。

それから、私が関東管区行政評価局の推進会議の委員をしていた平成 23 年頃の付議事案は、今回の相談と似ており、看護師免許証の氏名の変更を申請したところ、県の窓口では、結婚による改姓、結婚前と結婚後の姓が戸籍の電子化により文字変更があり、併せて 3 件の変更手続があったので、1 件 1,000 円として、合わせて 3,000 円が必要だというものであった。

一度で変更が済むのに 3,000 円の手数料を取る。関東管区行政評価局の推進会議では、このような取扱いは理不尽であり、改善すべきだと判断した。

戸籍の電子化による氏名の文字変更について、法務省は、その費用を徴収してはいけないといった通知を平成 7 年に出しているが、地方公共団体では、22、23 年頃には、そのことが全然分かっていなかった。

結局、根底には、同じような問題、つまり、地方公共団体は通知を受け取っても、その取扱いを忘れてしまうといった問題が横たわっているのではないか。

年金事務所は、機構の指示を受けて市町村に通知しているが、市町村では通知どおりに事務が行われていない。これまでどおり、日本年金機構が通知を出すだけで、市町村では、将来にわたって通知どおりに事務が行われると考えてよいのだろうか。

私としては、市町村には、何度も繰り返して言っておかないと、そのうちに、通知どおりの取扱いが行われなくなってしまうと考える。

だから、国は、取扱いが徹底するように、繰り返し通知をするなどの指導の徹底が必要である。あるいは、市町村で徹底が図られるように何らかの工夫をするなど、いろいろな対策を行うべきである。

(大森座長)

返却しない原本の保存はどのようになっているのか。

(事務局)

定められた保存年限の経過後は、廃棄されています。

(大森座長)

仮に全ての書類を返却するとなると、提出者の中には、返却が必要ないのに、なぜ、返却するのかと怒り出す人もいるのではないか。

とすれば、基本的には、原本が必要だとした人に返すのが良いのではないだろうか。

全てを返却するというを一般原則にするというのは、微妙な点があるような気がする。

本件の未支給年金の請求書については、日本年金機構の請求書等の様式に「原本返却ができること」を記載する、市町村の国民年金事務処理基準に記載するといった方法により、市町村に原本返却の取扱いの徹底を求めるといったことがあっせん方向性になるべきではないか。

そして、徹底が図られていないようであれば、さらに徹底を求めていくといった姿勢でいいのではないか。

(松尾委員)

そのとおりだと思う。未支給年金の請求書はあくまでも一つの例として、日本年金機構が国民に提出を求めている添付書類については、返却を希望した国民にはきちんと返却するといった取扱いにすべきである。

(秋山委員)

原本返却の取扱いについては、全ての行政に通ずる横並びのルールであるべきであり、そうすべきである。そのためには、行政評価局として、行政手続法の観点も踏まえ、検討していくことが望ましいのではないか。

(新井局長)

まずは、行政評価・監視として組めるかどうか検討としたいと思います。パターンとしては、いくつかの手続きについて、「添付書類を返していますか。返していませんか。その理由は何ですか」ということを聞いていく話だと思います。

我々も体制や行政評価等プログラムの制約がある中での検討になりますので、確約にはなりません。行政評価・監視のテーマ候補として検討してまいりたいと思います。

(大森座長)

本件相談は、以上の議論を踏まえ、事務局において、日本年金機構などに提出する書類については原本返却ができることの徹底を求める方向で対応してもらいたい。

③ 相続した自動車に係る廃車手続における戸籍謄本等の原本還付

事務局から付議資料に基づいた説明が行われた。

(秋山委員)

国土交通省は、戸籍謄本等の原本が必要な理由として偽造の防止を挙げているが、偽造した戸籍謄本等を使って永久抹消登録を行うことにメリットはあるのだろうか。警察による捜査関係事項の照会にも実質上の意味があるのか疑問である。

(事務局)

盗難された車両が輸出されるようなケースなども含め国土交通省に改めて照会したい。

(大森座長)

事務局は、大変だと思うが、本件についてもうしばらく事実確認していただきたい。それをやってみて、ある段階で判断しましょう。

(2) 報告

事務局から、以下について概要を報告した。

- ① 健康保険及び厚生年金保険の滞納保険料に過誤納付が判明した場合の延滞金の取扱い (あっせん)
- ② 住まいの復興給付金を受給するために必要とされる罹災証明書の取扱い (回答)
- ③ 衆議院議員総選挙及び最高裁判所裁判官国民審査の期日前投票日の統一 (回答)
- ④ 自宅買換えに係る介護保険料の減免措置の促進 (回答)
- ⑤ 身体障害者等に対する軽自動車税の減免に係る申請期限の見直し (回答)

以 上