



## 行政相談改善事例の紹介



大分行政評価事務所では、広報活動の一環として、毎月 1 回、地域情報誌に行政相談委員が受けた相談事例を掲載しています。

ここでは、平成 27 年 4 月～28 年 12 月号に掲載された事例を紹介します（※）。

（※新しい事例から順に掲載しています。）

### 道路沿いの雑草が車道にはみ出ている (NEW !)

#### \* 相談内容

道路沿いに雑草が生い茂り、それが市道上に横倒しとなって、はみ出ている。そのため、道路が狭くなっており、自動車で通行する際には対向車線にはみ出して運転することとなり危険なので早急に刈り取ってほしい。

#### \* 処理結果

相談を受けた行政相談委員が現地を確認したところ、約 300 メートルにわたって雑草が市道上に横倒しとなっており、自転車で通学中の学生が中央線付近を走行し、非常に危険な状況が確認できました。そのため、委員は市役所の支所に連絡し、雑草の刈取りを依頼しました。その後、市役所の道路担当課による現地確認の結果、雑草は JR 九州が管理している線路用地から生えていることが分かりました。そこで、市役所から JR 九州に対して雑草の刈取りを依頼したところ、早速刈取りが行われ、危険が除去されました。

この結果を相談者に伝えたところ、通行しやすくなったと感謝されました。

### 第三者による住民票の写しの取得について (NEW !)

#### \* 相談内容

住民票の写しや戸籍謄本等の証明書が本人や代理人以外でも請求、取得できることを知った。私の住民票の写しや戸籍謄本等を知らない間に第三者が取得し、悪用されるかもしれないと思うと不安である。何か対策があれば教えてほしい。

#### \* 処理結果

相談を受けた行政相談委員が市役所に問い合わせたところ、第三者（弁護士等がその業務を行うために必要がある場合など）は個人の住民票の写しや戸籍

謄本等の証明書（以下「住民票等証明書」という。）を取得することができるということでした。

大分県内の市町村では、住民票等証明書の不正請求及び不正取得の抑止・早期発見につなげるため、代理人や第三者に住民票等証明書を交付した場合、希望する本人（事前に市町村への登録が必要）に交付したことを知らせる「本人通知制度」を実施しています。この制度を利用すれば、委任状の偽造等による不正請求や不正取得を早期発見でき、悪用される前に解決することが期待できます。

このことから、相談者に対し、市役所から説明された内容を伝えるとともに、本通知制度は事前登録が必要であるので、お住まいの市の窓口に相談するよう助言しました。

## 相続税の申告について (NEW!)

### \* 相談内容

昨年夫が亡くなったが、相続税の申告をしていない。相続財産があり、相続人は妻である私と、子供一人である。相続税の申告をする必要があるか教えてほしい。

### \* 処理結果

相談を受けた行政相談委員が税務署に問い合わせたところ、相続財産が遺産に係る基礎控除額（以下「基礎控除額」という。）以下であれば申告は必要ないとのことでした。基礎控除額は平成 27 年の相続税改正により引き下げられ、現在は「3,000 万円 + (600 万円 × 法定相続人の数)」となっています。相談者の場合、法定相続人は 2 名であることから、基礎控除額は 4,200 万円であり、相続財産が 4,200 万円以下であれば原則として申告の必要はないとのことでした。

このことから、相談者に対し税務署から説明された内容を伝えるとともに、土地建物等の相続財産がある場合は申告が必要となる場合もあるため、詳細については最寄りの税務署に相談してみるよう助言しました。

## 転居先での選挙について (NEW !)

### \* 相談内容

平成 28 年 4 月に A 市に転居したが、同年の参議院議員選挙の投票所入場整理券は 3 月まで居住していた B 市の選挙管理委員会（以下「選管」という。）から送られてきた。今住んでいる A 市で投票するためにはどうしたらいいか教えてほしい。

### \* 処理結果

相談を受けた行政評価事務所が A 市の選管事務局に問い合わせたところ、転居前の B 市での選挙権を有する人が A 市で投票するには、送られた入場整理券に同封の「不在者投票請求・宣誓書」に必要事項を記入し、B 市の選管事務局宛てに送ると、投票用紙が返送されるので、それを持って市役所（本庁）で不在者投票を行うことができるとのことでした。

このことから、相談者に対し、A 市の選管事務局から説明された内容を伝えるとともに、郵送でのやりとりとなるので早めに手続をするよう助言しました。

## 公民館駐車場近くのミラーについて (NEW !)

### \* 相談内容

公民館の駐車場から大通りに出るところにミラーが設置されているが、そのミラーに公民館の看板が映り込んで、走っている車がよく見えず危険である。どうにかならないだろうか。

### \* 処理結果

相談を受けた行政相談委員が現地を確認したところ、相談者の言うとおりであることが分かり、市役所に相談内容を連絡しました。

その後、市役所が現地確認を行い、看板の高さを調整した結果、ミラーに映り込むことがないよう改善が図られました。

これにより、大通りを往来する車が見やすくなり、通行の安全性が高まりました。

## 🌸 遺族年金の受給について

### \* 相談内容

現在私は、入籍をしておらず事実婚の状態である。今後も事実婚を続けようと思うが、相手が亡くなった場合、遺族厚生年金の受給は可能だろうか。

### \* 処理結果

相談を受けた行政相談委員が年金事務所に問い合わせたところ、遺族厚生年金の受給要件を満たしていることが前提になりますが、被保険者又は被保険者であった者によって生計を維持していたことが証明できれば、事実婚の状態であっても遺族厚生年金を受給することは可能であるとのことでした。

このことから、相談者に対し、年金事務所から説明された内容を伝えるとともに、詳細については最寄りの年金事務所へ相談してみるよう助言しました。

## 🌸 定額郵便貯金の払戻しについて

### \* 相談内容

長期間利用していなかった定額郵便貯金の通帳が見つかった。払戻しを受けることは可能だろうか。

### \* 処理結果

相談を受けた行政相談委員が最寄りの郵便局に問い合わせたところ、預入れの時期によって異なりますが、郵政民営化前（平成 19 年 9 月 30 日以前）に契約されていた場合、満期後 20 年と 2 か月が経過すると権利が消滅し、払戻しができなくなるとのことでした。

また、民営化後の契約であれば、最後の取扱日又は満期日から 10 年が経過した場合には「休眠口座」の扱いになっていますが、払戻しの請求をすることにより払戻しができるとのことです。

このことから、相談者に対し、早めに近くのゆうちょ銀行又は郵便局の貯金窓口で確認するよう助言しました。

## 破損した国道側溝のふたの改修について

### \* 相談内容

通学路になっている国道の側溝のふたが破損しており、同国道を通学する児童にとって危険であるので早急に改修してほしい。

### \* 処理結果

相談を受けた行政相談委員が現地を確認したところ、相談にあった状況がみられたため、早速、現地の国道を管理している土木事務所に相談内容と現場の状況について連絡しました。

行政相談委員から連絡を受けた土木事務所により現地確認が行われ、数日後にはふたの改修が行われました。

これにより、道路の安全性が向上し、児童や地域住民らに大変喜ばれました。

## 古い消火器の処分方法について

### \* 相談内容

自宅に使用期限が過ぎた古い消火器が一つあるが、どのように処分すればよいだろうか。

### \* 処理結果

相談を受けた行政相談委員が市役所に確認したところ、使用期限が過ぎた古い消火器の処分については、(社)日本消火器工業会が地域の販売代理店(特定窓口)と協力して行っていることが分かりました。

また古い消火器の処分に当たっては、リサイクル費用(リサイクルシール代)のほか、運搬費用などが必要となるとの説明がありました。

このことから、相談者に対し、市役所から説明された内容を伝えるとともに、処分手続や費用などについては最寄りの特定窓口などで確認するよう助言しました。

なお、2010年1月以降に販売された消火器は、リサイクルシール付きで販売されているとのことでした。

## 🌸 近隣住民との土地境界に関するトラブルについて

### \*相談内容

近隣住民と土地の境界をめぐるトラブルになっている。このようなトラブルを早期に解決する方法はないだろうか。

### \*処理結果

相談を受けた行政相談委員が相談内容に関連して法務局に問い合わせたところ、境界に関する争いを解決する方法の一つとして「筆界特定制度」があるとの説明がありました。

この「筆界特定制度」とは、土地の所有者として登記されている人などの申請に基づいて、筆界特定登記官が、外部専門家である筆界特定調査委員の意見を踏まえて、現地における土地の筆界の位置を特定するもので、この制度を活用することにより、裁判よりも迅速にトラブルを解決することができ、費用も少なくて済むとのことでした。

このことから、相談者に対し、法務局から説明された内容を伝えるとともに、申請手続や費用などの詳細は法務局で確認するよう助言しました。

## 🌸 マイナンバー制度に関連した不審な電話等への対応について

### \*相談内容

役所の職員を名乗る者から、個人番号カードの登録手数料を名目にお金をだまし取られたという事件があったと聞いたが、不審な電話等があった場合、どうすればよいか。

### \*処理結果

相談を受けた行政相談委員が、マイナンバー制度について相談を受け付けているマイナンバーコールセンターに問い合わせたところ、①国や地方公共団体などの職員が、マイナンバーの通知や利用などの手続で、金銭を請求したり、口座番号などを電話等で聞いたりすることはない、②このような不審な電話やメールなどには応じることなく、消費生活センターや最寄りの警察署などに相談してほしい、③平成28年度までは、個人番号カードの初回交付手数料は無

料であるとの説明がありました。

このことから、相談者に対し、コールセンターから説明された内容を伝えるとともに、最寄りの相談窓口を案内しました。

## 国道のトンネル内の照明の改善について

### \*相談内容

自宅の近くのトンネルは、内部の照明が暗く、車で通行する際に前方が見えにくく危険なので明るくしてほしい。

### \*処理結果

相談を受けた行政相談委員が現地を確認したところ、相談内容のとおりであることが分かりました。このため、現地の国道を管理している土木事務所に対し相談内容を連絡し、改善を依頼しました。

連絡を受けた土木事務所がトンネルの照明を確認したところ、照明灯の電球が切れている箇所が複数あることが分かり、すぐに電球の交換作業が行われました。

その結果、トンネル内の照明が明るくなり、道路の安全性が確保されました。

## 臨時福祉給付金に関する問合せについて

### \*相談内容

私の知人の手元には、臨時福祉給付金の申請書が届いたようであるが、私のところには届いていない。私は、この給付金をもらえないのだろうか。

### \*処理結果

相談を受けた行政相談委員が、本件に関連して市に問い合わせたところ、この臨時福祉給付金は、平成26年4月から消費税が8%に引き上げられたことに伴い、所得の低い方への負担の影響を緩和するため、暫定的・臨時的な措置として設けられたもので、27年度の給付に当たっては、27年1月1日に当該市に住民票があり、27年度市・県民税（均等割）が課税されない方（市・県民税が課税されている方の扶養親族等、生活保護制度の被保護者の方などを除く）が対象になっており、申請の受付期間は28年1月29日までとなっている。

るとのことでした。

また、市では臨時福祉給付金コールセンターを設け、市民からの問合せに対応しているとのことでした。

このことから、相談者に対し、自身の市・県民税の納付状況を確認し、受給要件などについては、市が設置するコールセンターに問い合わせるよう助言しました。

## 年金情報等の流出事案について

### \*相談内容

日本年金機構から個人情報が出たという報道を聞いたが、私の個人情報は流出していないのだろうか。

### \*処理結果

相談を受けた行政相談委員が本件に関連して年金事務所に問い合わせたところ、基礎年金番号や氏名などの情報が流出したと思われるお客様には、6月中に、お詫びと基礎年金番号の変更に関するお願いの文書を送付するとともに、専用電話窓口（コールセンター）を設置し、国民の皆様方の疑問などにお答えしているとのことでした。

またコールセンターには、この年金情報流出を口実にした不審な電話が掛かってきたとの情報が多く寄せられているが、日本年金機構（年金事務所）からお客様に直接電話したり、ATMの操作を依頼したりすることは一切ないと説明がありました。

このことから、相談者に対し、年金事務所からの説明内容を伝え、コールセンターで、御自身の個人情報の流出の有無について確認するとともに、不審な電話があった場合には、最寄りの年金事務所又は警察署に相談するよう助言しました。

## 不正登記防止のための手続について

### \*相談内容

土地と家屋の登記済証（権利証）を紛失してしまった。誰かに悪用されないか心配である。



## \* 処理結果

相談を受けた行政相談委員が本件に関連して法務局に問い合わせたところ、紛失した登記済証を誰かが悪用し、勝手に所有権の移転登記や抵当権の設定登記をしてしまうおそれがありますが、このような登記の申請には、登記済証のほかに、印鑑証明書等の添付情報が必要となります。したがって、実印や印鑑証明書の管理をしっかりと行っていれば、勝手に登記されることはないとのことでした。

しかし、登記済証を取得した者が、登記名義人になりすまして不正な登記を行う可能性が全くないとは言い切れないので、登記名義人の権利を守るため、不正登記防止申出制度があるとの説明を受けました。

この制度は、不正な登記がされる差し迫った危険がある場合に、申出から3か月以内に不正な登記がされることを防止するための制度であるとのことでした。

このことから、相談者に対し、法務局からの説明内容を伝えるとともに、詳細については最寄りの法務局へ問い合わせるよう助言しました。

(注) 現在は、登記済証に代わる本人確認情報手段として、登記識別情報の制度が導入されています。

## 年金記録の訂正手続について

### \* 相談内容

以前、私の年金記録について、総務省の年金記録確認第三者委員会で審議してもらったが、記録の回復は認められなかった。再度、私の年金記録について調査してもらいたい。

### \* 処理結果

相談を受けた行政相談委員が本件に関連して年金事務所に確認したところ、これまで、年金記録が間違っていると思われる方から総務省に対して行われていた年金記録の「確認申立て」については、平成27年2月末に受付を終了し、同年3月から厚生労働省に対して新たに年金記録の訂正請求をすることができるようになったとの説明を受けました。

また、この年金記録の訂正請求に基づく年金記録の訂正や不訂正の決定（処分）に不服がある場合には、厚生労働大臣に対する審査請求や裁判所へ訴訟を提起することができるとのことでした。

このことから、相談者に対し、年金記録の訂正請求の手続の詳細については、最寄りの年金事務所に相談をするよう助言しました。

## 被扶養者の健康保険の取扱いについて

### \*相談内容

サラリーマンである夫が他界したが、夫の被扶養者になっていた私の健康保険はどうなるのだろうか。

### \*処理結果

相談を受けた行政相談委員が相談者の住所地の市の担当課に確認したところ、①勤務先の健康保険などの加入者とその家族（被扶養者）、②生活保護を受けている人、③後期高齢者医療の加入者以外の方は全て国民健康保険（国保）に加入しなければならないとのことでした。

また、本件の相談者の場合、御主人が亡くなられたことに伴い、健康保険の被扶養者ではなくなるので、今後、社会保険に加入する予定がないのであれば、国保に加入する必要があるとの説明を受けました。

このことから、相談者に対し、市からの説明内容を伝えるとともに、詳細については、担当課へ確認するよう助言しました。これに加え、国保への加入手続は、原則として、健康保険の被扶養者でなくなった時から14日以内に行う必要があることも申し添えました。

## インターネットサイトの料金請求トラブルについて

### \*相談内容

パソコンに送られてきたメールを開いたところ、アダルトサイトに接続され、いきなり会員登録されてしまい、入会料として98,000円を請求されたが、支払わないといけないのだろうか。

### \*処理結果

相談を受けた行政相談委員が市の消費生活センターへ問い合わせたところ、画面上に「登録されました」や「入会ありがとうございました」などと表示さ

れたとしても、契約が成立しているとは考えられないため、支払う必要はなく、また、不安に思っ業者へ問合せをしてしまうと、連絡先を教えることにもつながるので、問合せをしてはいけないとのことでした。

このことから、相談者に対し、消費生活センターからの説明内容を伝え、詳細については、直接、消費生活センターへ相談するとともに、不審なメールがあった場合には、安易にアクセスしないよう助言しました。

## 不安を抱える一人暮らしの方への支援について

### \* 相談内容

現在、一人暮らしをしているが、高齢で健康状態も芳しくなく、市内に頼れる親族もいないので、もしもの時を考えると不安であり、悩んでいる。

### \* 処理結果

相談を受けた行政相談委員が、相談者の住所地の社会福祉協議会（以下「社協」という。）に問い合わせたところ、社協では、頼れる身寄りがない方に地域で安心して暮らしていただくことを目的に「やすらぎ生活支援事業」を実施しているとの説明を受けました。

同事業は、あらかじめ「やすらぎ生活支援事業委任契約」と「任意後見制度契約」の2つの契約を結んでおくことにより、入院、施設入所中の生活用品の手配や金銭の管理、入院中の自宅の保全などの支援等が受けられるというものであり、①市内に頼れる身寄りがない一人暮らしの方、②事業内容を理解して契約することができる方、③生活保護受給者でない方、の全てに該当する方を対象に実施されているとのことでした。

このことから、相談者に対し、社協の説明内容を伝えるとともに、同事業の詳細については、最寄りの社協へ問い合わせよう助言しました。

（注）各地の社協により当該事業の実施状況は異なりますので、ご注意ください。