

聴覚障害者が相談・案内窓口で連絡する際、FAXを利用できるよう、関係行政機関が改善（実施予定を含む）
—行政苦情救済推進会議の意見を踏まえて—

中国四国管区行政評価局（局長：水上^{みずかみ たもつ} 保）は、下記の行政相談を受け、行政機関の主な相談・案内窓口の調査を行った上、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：片木^{かたぎ はるひこ} 晴彦 広島大学大学院法務研究科教授）に諮り、その意見を関係行政機関に連絡したところ、関係行政機関が改善措置を実施（実施予定を含む）しました。

【本件のきっかけとなった行政相談の要旨】

私の父は、耳が不自由であるため、連絡やコミュニケーションをとる手段として、FAXを利用することが多い。障害者差別に関することについて、関係機関に相談しようとしたが、FAX番号が分からないため、相談できなかったとの話を聞いた。

行政機関の中には、FAX番号が公表されており、FAXによる連絡が可能なところもあるので、当該機関においても、FAXで連絡がとれるようにしてほしい。

当局が、聴覚障害者団体等から意見を聴取したところ、「聴覚障害者の最も一般的な連絡手段として、FAXの必要性は高い」、「高齢の聴覚障害者の多くは、スマートフォンや携帯電話によるメールに馴染めずFAXを利用している。」等の意見が示されました。

また、中国地方に所在する国の地方支分部局等21機関（注）における主な相談・案内窓口を対象に、FAXによる受付状況及びFAX番号の周知状況等を調査したところ、6機関（次頁表参照）の相談・案内窓口において、FAXによる受付を行っていないケースやFAXによる受付を行っているが、FAX番号を周知していないケースがみられました。

（注）国の地方支分部局及び地方機関（ブロック機関・県単位機関の支所、出張所等は除く。県単位機関は広島県所在の機関）

中国管区警察局、中国四国管区行政評価局、中国総合通信局、広島矯正管区、中国地方更正保護委員会、広島保護観察所、広島法務局、広島入国管理局、中国公安調査局、中国財務局、広島国税局、中国四国厚生局、広島労働局、中国四国農政局、中国経済産業局、中国四国産業保安監督部、中国地方整備局、中国運輸局、第六管区海上保安本部、中国四国地方環境事務所及び中国四国防衛局

調査結果を踏まえて、行政苦情救済推進会議に諮ったところ、以下の意見が取りまとめられました。

【行政苦情救済推進会議の座長取りまとめ結果】

聴覚障害者にとって、FAXは重要な連絡手段となっており、行政機関では、FAXを含め多様な連絡手段を用意しておくことが求められているので、積極的な理由なしに、FAXによる受付やFAX番号の周知を行っていない機関については、受付や周知に係る対応について検討を求める必要がある。

また、FAXの誤送信による個人情報の流出を懸念している機関については、ホームページ等により、第三者に漏れると支障のある個人情報を含む書面は、FAXで送信しないよう、あらかじめ指示するなど、個人情報の保護に十分配慮する形で、FAXによる受付、FAX番号の周知を行うことについて、検討を求める必要がある。

- ◆行政苦情救済推進会議：行政相談事案のうち、様々な視点から検討することが必要と思われる事案の処理について、民間有識者の意見を聴取することにより、より公平・中立かつ的確な処理を推進するために設置



行政苦情救済推進会議の意見を関係行政機関に連絡したところ、次表のとおり、関係行政機関が改善措置を実施（実施予定を含む）しました。

関係行政機関	改善措置の概要
中国管区警察局	代表番号は、FAX兼用であったが、ホームページ等で、その旨を明示していなかったため、明示する。
中国総合通信局	ホームページの「問合せ・相談窓口」ページに示す「総合窓口」に、新たにFAX番号を記載し、受信した内容に応じて担当する関係各課が対応する。
広島矯正管区	法務省ホームページの「全国の矯正管区一覧」に、新たにFAX番号を記載し、受信した関係各庁が対応する。
広島法務局	ホームページに、「聴覚障害者等相談受付窓口について」としてFAX番号を掲載し、受信した内容に応じて担当する関係各課が対応する。
中国公安調査局	ホームページの代表電話番号に、新たにFAX番号を併記する方向で、実施時期等を検討中。
中国地方整備局	「中国地方整備局ホームページトップ」、「河川部問合せ先」に新たにFAX番号を記載し、受信した内容に応じて本局担当課及び関係事務所が対応する。



総務省中国四国管区行政評価局

<http://www.soumu.go.jp/kanku/chugoku.html>

【本件照会先】

首席行政相談官 津江 正博

行政相談官 筒井 恒次

電話：082-228-6174 FAX：082-228-4955

E-mail：

<https://www.soumu.go.jp/hyouka/i-chihou-form.html>