

## 第 88 回行政苦情救済推進会議 議事概要

- 1 日 時：令和元年 9 月 26 日（木）13:00～15:00
- 2 場 所：中国四国管区行政評価局行政相談委員室
- 3 出席委員：片木晴彦（座長）、新時高、宇和島正美、仮谷寛志、長井紳一郎、松村健次、宮崎智三

### 4 第 87 回以前の会議付議事案の報告

事務局から、第 86 回付議事案の「国立大学における受動喫煙防止対策の徹底」及び第 87 回付議事案の「災害時における自動車検査証の有効期間の伸長」について、あっせん後の関係機関からの回答内容を説明。

### 5 付議事案

○後期高齢者に対する医療費通知書の記載内容の見直し

#### 【行政相談の内容】

A 県後期高齢者医療広域連合（保険者）は、後期高齢者（被保険者）が一定期間内に医療機関に支払った医療費の額などについて記載した通知書（以下「医療費通知書」という。）を被保険者に送付している。

平成 29 年からは、医療費控除の申告の際には、「医療費控除の明細書」に医療費通知書に記載された医療費の合計額を転記し、医療費通知書を添付すれば、医療機関ごとの医療費の内訳を記載しなくてもよい取扱いとされている。

しかし、A 県後期高齢者医療広域連合が発行する「医療費通知書」に記載された医療費の対象期間の始期は、確定申告の対象期間の始期（1 月 1 日）と一致しないため、医療費控除の申告を行おうとした場合、確定申告期間にあわせて医療費の合計額を改めて再計算しなければならず、現行の医療費通知書は使い勝手が悪いものとなっている。

医療費通知書は、医療費控除の申告手続を円滑にすることができる記載内容に改めてほしい。

事務局から、①医療費通知及び所得税の医療費控除制度の概要、②A 県を含む中国地方各県の後期高齢者医療広域連合及びその他の保険者が送付している医療費通知の記載内容及び通知時期等について説明を行い、その後、審議が行われた。

なお、当初は 5 県の後期高齢者医療広域連合のうち 3 県で、医療費通知書が確定申告で利用しづらい状態となっていたが、当局の調査途上で 2 県が改善済となった。

[委員からの主な意見は以下のとおり]

- ・ 中国地方の 5 つの後期高齢者医療広域連合のうち、1 つの医療費通知が確定申告で利用しづらい状況となっているとのことであるが、当該広域連合は、このことについてどう考えているのか。

- ・ 5つの広域連合のうち2つは、今年から医療費通知書で本年分の金額を抽出表記することとしたとのことだが、なぜ、今年から改善されたのか。
- ・ 自身が加入している協会けんぽの医療費通知書を改めて確認したところ、封筒に確定申告で利用できる旨の記載があり、今年の医療費について、抽出表記されていた。これは、広く徹底されている方が、国民としては使い勝手がよいと感じる。
- ・ マイナンバーが医療保険にも利用されるといふこともあるようだが、マイナンバーカードの普及により、こうした通知は必要なくなるのではないか。
- ・ 町内会などでは、高齢者の一人暮らしが増えてきており、パソコンを持っていない、インターネットが使えないといった問題をよく聞く。マイナンバーとの連携で、インターネットで医療費の確認や、確定申告ができるようになって、特に後期高齢者の場合には、紙の通知が必要なのではないか。
- ・ 今の70代以上の高齢者は、必ずしもパソコンやスマホになじみがないが、現在使っている世代が高齢化した場合には利用率も上がってくるのではないか。

(座長とりまとめ結果)

中国地方5県のうち4県の広域連合は、医療費通知書に記載する期間について、年をまたがない期間とする、又はその年の始めからの医療費の合計額を抽出表記することにより、確定申告の添付書類として使いやすくする取組をすでに実施している。こうした取組に大きな費用がかからないのであれば、申告者の利便性を考えて、残る1県の広域連合においても改善が図られるよう、中国四国管区行政評価局から参考までに連絡を行うべきある。

## 6 行政相談事案の紹介

以下の2件は、当会議に付議するために当局が調査を行う途上で、相手先行政機関が自主的な改善を行ったことから、行政相談事案として紹介を行ったもの。

### (1) 予約のない年金相談への適切な対応

#### 【行政相談の内容】

平日の午後3時40分頃、B年金事務所の相談窓口にて事前予約なしで相談に行ったところ、私の前に相談待ちが1人おり、定時の午後5時15分までに相談が終わらない可能性があるとして、受付終了時間前であるのに受付できないと言われた。

ホームページでは受付時間は午後5時15分までと表示されている。同年金事務所が独自の運用で時間内でも受付しないのならば、その旨表示すべきではないか。

事務局から、日本年金機構が「予約相談実施要領」を改正し、「予約がないことを理由に当日の相談を断ることがないようにする」ことが明記され、令和元年9月1日から改善が図られていることを説明した。委員からは以下の意見があった。

- ・ 相談する方は、簡単だと思っているかもしれないが、年金相談は、年金受給間際の方が多く、その方の 20 歳前後からの加入期間すべてについて調べなければならず、資格の確認だけでもかなりの時間がかかる。また、相談者は年金の受給額を知りたい場合が多く、それを算出するにはかなり資料をそろえなければいけないため、どうしても相談の時間が長くなる。
- ・ 飛び込みの相談は、「改めてお越しくください」として、完全予約制にするのも一つの方法ではないか。
- ・ 法務局の登記相談や法律相談も基本的に予約制となっている。
- ・ 年金の予約相談を徹底する必要があるとあり、年金機構からの通知すべてに、「年金相談は予約が必要です」という案内を入れるくらいしないと、浸透しないのではないかと。

## (2) 旅客船事業者における障害者割引運賃の表示

### 【行政相談の内容】

広島県のある旅客船事業者のフェリー乗り場には、障害者運賃の案内表示がなく、ホームページにおいても、一部の障害者割引が適用されないかのような不正確な案内となっていた。

旅客船事業者が、障害者割引の案内を適切に行うようにしてほしい。

事務局から、中国運輸局が、オリンピック・パラリンピックを控え、バリアフリーの取組を推進する必要から令和元年 9 月 9 日付けで旅客船事業者の団体宛に、障害者運賃の表示の改善を求める通知を出したことを説明した。委員からは以下の意見があった。

- ・ ホームページの案内や、発着場の案内を改善することも必要だが、本当に大切なのは、窓口で販売する職員がきちんと制度を理解していることだと思う。
- ・ 障害者手帳を所持しているかどうかのみで割引が適用されるかどうか判断されることもあるが、手帳の記載内容まで確認して窓口で割引の有無を判断する必要がある事業者もあるので、きちんと表示されることは大切だと思う。
- ・ 運輸局から 9 月 9 日付けで出された通知では、事業者がどこまで対応すべきか具体的ではない。全ての窓口ごとに案内すべきとまでは読めないように思える。
- ・ オリンピック・パラリンピックが 1 年後に開催されることから、運輸局が通知を出したようであり、これは障害者の方に目を向けるいい機会だと思うが、それ以降、こうした機会はなかなかないので、今回の運輸局の通知がきちんと実行されるかどうか、今後も確認が必要だと思う。