

令和2年度行政苦情救済推進会議 議事概要

1 日時

令和3年1月26日(火) 13:30～15:30

2 場所

東北管区行政評価局局長室、11階会議室

3 出席者

(委員)

斉藤睦男(座長)、遠藤恵子、加藤睦子、神部光崇、藤田祐子、安野賢吾

(事務局)

森丘 宏(局長)、原田秀一(総務行政相談部長)、渡邊 靖(評価監視部長)、
大越 聡(行政相談課長)、伊藤 進(首席行政相談官)ほか

4 議題

(1) 新規付議事案の審議

- ① 郵便局窓口における最終収集時刻後に差し出された普通郵便物の消印日付の取扱いに関するサービスの充実
- ② マイナンバーカードの追記欄の運用等に関する改善要望

(2) 前回の付議事案に関するその後の経過等の報告

5 議事要旨

(1) 新規付議事案の審議

事務局から新規付議事案に係わる資料に基づき説明が行われた後、事案の検討が行われた。主な意見等は以下のとおり。

① 郵便局窓口における最終収集時刻後に差し出された普通郵便物の消印日付の取扱いに関するサービスの充実

(斉藤座長)

本事案について、昨年6月の時点で、日本郵便株式会社東北支社(以下「支社」という。)が改善する旨表明したが、現在、郵便局において必ずしも十分な取組がなされていないことから、この時点でどのような対応をすべきか検討したい。

まず、事務局の説明について疑問に思った点などあれば質問をお願いしたい。

(藤田委員)

確認であるが、最終収集時間を過ぎていても窓口が開いている時に窓口で「今日の消印にしてください」と伝えれば、どの郵便局においても、その日の消印を押すことが可能ということか。郵便局によって違うということはないのか。

(事務局)

基本的にどの郵便局においても、窓口で差出人が「今日の日付の消印を押してください」と申し出れば、その日の消印を押してもらうことは可能である。

(神部委員)

支社内では、このような郵便物の取扱いについて、何らかの規定等に明文化されているのか。個別の事案取扱いについて吟味されているが、規定等の範囲内のものなのか、範囲外のものなのかを考えなくてはならないと思う。

(事務局)

支社の内部規程において、このような取扱いとすると規定されていることから、その範囲外のものとは言えないが、一般の利用者に十分周知されていない状況は望ましくないのではないかと考える。

支社としては、切手に消印を押すという行為はあくまでも切手を使用したという事実を示すものであり、受付を証明するものではないとの考えであるが、一方、利用者側において「〇月〇日消印有効」という取扱いがなされていることから、顧客サービスとして配慮しているものである。

(神部委員)

顧客サービスとして当日消印有効ということをしているのであれば、まずサービスに合う内部規程をしっかり定めておかなければならないのではないかと。

(遠藤委員)

内部規程に関するよりも、消印の取扱いについて利用者に十分周知されていないことを改善することが大切ではないかと。

(神部委員)

周知されていないのであれば、周知する規定をつくるべきではないかと。また、再発防止に向け、規定やチェックする仕組みを作ることが必要ではないかと。

今回の件に関連して、個人的に郵便ポストを見て回ったところ、何日何時に集荷という文言だけ表示されていたが、消印の取扱いまではなかった。取扱いを統一し、利用者にも理解が得られる仕掛けをつくる必要があるのではないかと。

(齊藤座長)

今回は、郵便局窓口での取扱いについてのみ調査を行っているため、窓口業務に限定して話を進めたい。

(安野委員)

事務局の調査結果において、窓口で郵便物を差し出した際の職員からの説明について記載されているが、これは積極的な質問をした上での回答なのか。それとも、郵便物を出した時に、特に何も発言のない利用者に対しても同様の説明をしているのか。

(事務局)

当局職員から窓口で郵便物を差し出した時に、窓口職員から自発的に説明があったものである。

(藤田委員)

内部規程への明文化も一つの方法かもしれないが、利用者への周知も非常に大切である。その際、利用者にとっては消印がいつになるかが最も重要であるので、郵便物の取扱いがいつになるのかということよりも、「当日の消印を希望される場合は、事前に窓口でお申し出ください。お申し出のない場合は、翌日の消印になります」という郵便局の周知文書のように、消印は今日の日付が必要か、必要なら押すことは可能である、ということ意識して周知していくべきである。

(神部委員)

周知は大事ではあるが、各郵便局員が何を基にこのような窓口対応を行っているのかということも大事ではないか。つまり、個人の感性なのか、ルールが決まっているのか。それで、チェックの汎用性も変わってくると思う。

幅広くサービスを提供するのであれば最低限のルールを決めて、そのルールが遵守されているのかどうかをチェックしていくことが必要だと思う。

(加藤委員)

これは、サービスの向上を求めるものだと思う。集配局や地域区分局に郵便物を集約し、一括して消印を押すことになっているなどの一般的な流れも含めて、その上で窓口で消印を押すこともできるということ、親切丁寧にお知らせすることがよいのではないか。

(齊藤座長)

当日消印を必要とする利用者側からすれば、現在の在り方は改善されるべきだという点は、意見が一致していると思うが、本会議の意見の出し方としてどこまで踏み込むべきか。

(安野委員)

方向性としては、「〇月〇日消印有効」などの社会的要請や利用事情なども配慮した上で、やるといっていることをやれというよりもっと踏み込んで、周知すべき内容を「消印は当日でも押印可能ですので必要であればお申し出ください」という内容に改めてもらい、内部でのルール化を検討するようあっせんすることもよいのではないかと。

(齊藤座長)

これまでの意見を踏まえた上で、本件については、あっせんに近い趣旨ではあるものの、経緯に鑑みて、方法としては、郵便局の改善を促進する意味での参考連絡ということがよいのではないかと思うがいかがか。

また、内部でのルール化の検討については、社会的要請や利用事情などを踏まえた上で文言等を考慮しなければならないと思われるが、その表現ぶりについては事務局と座長である私に一任いただきたい。

この消印日付の取扱いに関する周知が参考連絡によっても不十分でさらに社会的に大きなインパクトを与える必要がありそうな場合には、あっせんという次の段階でまた検討することにしたい。

(一同) 了承

② マイナンバーカードの追記欄の運用等に関する改善要望

(齊藤座長)

マイナンバーカード（以下「カード」という。）の追記欄の運用等に関する改善要望についての相談を受けて、どのような対応が望ましいのかを審議したい。

(遠藤委員)

「職権の修正」とは何か。

(事務局)

結婚して改姓した場合であれば、改姓日付、改姓後の姓、そして最後に「職権修正」という記載をするという決まりとなっている。

(齊藤座長)

本人の申請があって修正されるものであり、市町村側が勝手に修正するものではないという理解でよいか。

(事務局)

そのとおりである。婚姻届であれば、カードの窓口にも案内されて一緒に手続がなされる。

(神部委員)

先日、個人的にカードの更新手続きに行ってきたが、「更新」とはどういう意味か。この相談と同様の件で困っている人がどれくらいいるのかというイメージがわからないが、その比率によっても対応方法は変わってくるのかとも思う。

(事務局)

成人の方の場合、カード自体の有効期間は10年であるが、その他の電子証明についての有効期限は5年となっている。委員が更新されたのは電子証明の方だと思われるが、電子証明については全ての人が行っているわけではない。

なお、結婚と引っ越し、住所変更が必ずしも同じではなくても近い時期に行われている場合、名前の変更で1行、その後に住所変更で1行と追記欄に続けて記載されるという傾向もあるように自治体から聞いている。

(齊藤座長)

評価局職員へのアンケート結果によると、1行に収まっていない方が41%、4行全て埋まっている人が9.4%、再交付申請した方が1人という結果になっている。転勤が多いということもあるかもしれないが、このアンケート結果は特異な例ではないと思われるので、10人に1人程度は追記欄が埋まってしまう方が5年の間にいると考えてよいかと思われる。

(安野委員)

追記欄の運用の問題には、カードそのものの形がこれでいいのかという点と、修正内容が複数行に渡ってしまうという2つの点があると思う。

一方で、カードは国が推進しているものであるが、その国側から財政的な問題もある中で市町村の対応がよくないと言っているように見えてしまうのは残念な気がする。

変更過程をカード券面に示す必要はなく、今現在の状況が分かればよいと思われるので、単純な疑問として、定期券のようにカードの内容そのものを書き換えてしまうような仕組みにはできないものかと思う。カードの普及を図る国の立場として考えていくべきではないか。

(齊藤座長)

カード普及を推進している国でカード自体の改善が考えられないかという意見は全くそのとおりであると思う。

一方で、調査過程で自治体の職員の意見を広く吸い上げている点は評価できると思う。

(神部委員)

例えば、将来的には、端末にカードを差し込むことにより市町村が管理している住民票のデータにアクセスすれば、住所の情報が表示されるような仕組み等が導入されれば、カードには住所を記載しないという方法も考えられるが、当面はマニュアル的な対応で改善を求めるしかないのではないか。

(加藤委員)

カードの申請から発行までには時間がかかると聞いたが、どのくらいの時間がかかるのか。

(事務局)

一般的には、申請から手元にカードが届くまで1か月といわれているが、今年度の8月から10月頃は申請が集中したため2、3か月かかっていたこともあったと聞いている。

(藤田委員)

私も相談者と同じ状況になったとすれば非常に不便に感じると思う。

カードの交付を推進するためには、やはりカード自体が進化する必要があるのではないか。それまでは、追記欄については、自治体の方にできるだけ1行に詰めて記載してほしいと言えないのではないか。

もしくは、カードの有効期間内の再交付であれば写真の再提出は不要とする、または、明らかに有効なことが前提である申請であれば、窓口に行かずその住所に送付するなど、有効期間内再交付の手続軽減について考えてもよいのではないか。

(斉藤座長)

いずれにせよ、この事案については、自治体を責めるのではなく、現状の改善と併せて再交付の要件の緩和等について、所管する総務省に具申するという方向性が望ましいと思われる。

(事務局)

方法としては、マイナンバー制度を所管している総務省自治行政局に対し、本省行政評価局行政相談管理官室を通じて、自治体から出された意見要望等を参考連絡という形で連絡するのがよいと考える。

(斉藤座長)

協力いただいた自治体にも、検討内容とマイナンバー制度所管部局へ具申することになった旨を連絡していく方向で進めたい。その他詳細は事務局と座長の私に一任いただきたい。

(一同) 了承

(2) 前回の付議事案に関するその後の経過等の報告

事務局から、平成31年度の行政苦情救済推進会議に付議した「国立大学授業料の口座振替可能な金融機関の拡大」のあっせんの結果について、当局のあっせんを踏まえ、令和3年4月から5大学中4大学で納付方法を拡大するという回答（残りの1大学についても令和3年中に実施する予定との回答）があったことを報告した。

(以上)