

令和3年度行政苦情救済推進会議 議事概要

1 日時

令和4年2月9日(水) 13:30～15:30

2 場所

東北管区行政評価局局長室等（リモート開催）

3 出席者

（委員）

齊藤睦男（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）

大高 光三（局長）、藤田 浩之（総務行政相談部長）、高橋 喜義（評価監視部長）、
白戸 和保（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 高速道路上の給油を促す案内表示に関する改善要望
- ② 戦没者等の遺族に対する特別弔慰金の支給手続の改善

（2）前回の付議事案に関するその後の経過等の報告

- 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局の消印日付の取扱いに関するサービスの充実について（日本郵便株式会社東北支社の取組状況）
- 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（その後の状況）

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 高速道路上の給油を促す案内表示に関する改善要望

（齊藤座長）

高速道路上の給油を促す案内表示に関する改善要望について、事務局から説明がなされたところだが、質問、意見があれば話していただきたい。各委員の体験談等でも良い。

（安野委員）

NEXCO 東日本株式会社東北支社（以下「NEXCO 東北支社」という。）の「最終給油所」等の表示

板の設置の考え方は、ガス欠率が高くなるおおむね 150 キロを超える区間という話だが、東北以外のところの設置の状況がどうなっているか分かれば、教えていただきたい。

(事務局)

今回調査した NEXCO 東北支社の管轄区域外については把握していない。

(遠藤委員)

給油所を通り過ぎてしまった後に注意喚起されても戻るしかないと思うが、高速道路上では戻ることもできないだろうし、そのような時にはどうするのだろうか。

(事務局)

最終給油所の表示がある所は、国土交通省東北地方整備局（以下「東北地方整備局」という。）が管理している無料区間であるため、東北地方整備局としては、高速を降りて、その先で給油ができるだろうと説明している。

(斉藤座長)

NEXCO 東北支社、東北地方整備局及び宮城県道路公社（以下「県公社」という。）が、それぞれの道路を管理しているのか具体的に教えていただけると、イメージが湧きやすいので説明をお願いしたい。

(事務局)

今回、検討の対象になっているのは、燃料切れ防止のための案内看板（以下「案内看板」という。）が設置されていないところであるため、そこに関して説明したい。

資料において、「案内看板が設置されていないもの」として 6 か所挙げており、パーキングエリアでみると 6 か所、道路でみると 7 か所になる。

今回の行政相談を例にとると、東北自動車道は、NEXCO 東北支社が管理している。ただし、東北自動車道の福島ジャンクションから山形方面に分岐している東北中央自動車道については、東北地方整備局福島河川国道事務所が管理している。この相談事例では、東北自動車道の最終給油所を通り過ぎてから、東北中央自動車道の「本線上に給油所なし」などの案内表示があるという状況である。

他の箇所についても、NEXCO 東北支社の管理区間にパーキングエリアや最終給油所があって、その先に、東北地方整備局の管理区間があるということになる。三陸自動車道は、NEXCO 東北支社の管理区間と東北地方整備局の管理区間の間に、県公社の管理区間が挟まれているというイメージで考えていただきたい。

(加藤委員)

この事案は自己責任の問題ではないかと思ったが、調査結果のガソリン切れの発生状況等をみると、1 日 1 件はガソリン切れが発生しているようなので、やはりこれは何かしら注意喚起な

どの対策を話し合った方がよいのではないかという感想を抱いた。

(神部委員)

私は、これは自己責任の話であり、現状の注意喚起で十分ではないかと思う。

あえて言うと、これからデジタル化を進めるのであれば、例えば走行中にナビやスマートフォンへ注意喚起のメッセージを入れる体制を作るなどの対応の方がよいのではないかと思う。

携帯電話に位置情報などにより給油メッセージを伝えられないものかと考える。技術的な話は分からないが、要は高速道路の運転中に、デジタル上の仕掛けによってそういった注意喚起をあまねく行うことにより救われるのではないか。

また、ガソリン車以外にも、今後、EV車などが普及した場合、電気の供給所の情報も必要になるため、運転する者においても、給油所等の情報をアップデートしていただくことが基本だと考える。

(藤田委員)

給油は自己責任ではないかという原則は私もそのとおりでと思うが、実際には高速道路でのガソリン切れについてそれなりの件数が発生しているようであり、中には通行止めまで至ったものもある。ガソリン切れで車が放置されて事故が起こったり通行止めになったりしないように、道路管理者側が事前に注意喚起してできることがあるのなら、何か対策を講じてもいいのではないか。

東北地方整備局は、今回の相談の発端になった東北中央自動車道において、「本線上に給油所なし」、「燃料切れ注意」と表示している理由について、表示しておけば一般道に降りて給油して戻ってきてくれるのではないかと考えるためと説明している。しかし、実際には、この東北中央自動車道でもトンネル内の燃料切れや通行止めが起こっているようであり、現状の注意喚起があまり伝わっていないと考えられるため、現に事故も起きているような場所については、何かしら手当をしてもいいのではないか。

(安野委員)

自己責任というのは、正にそのとおりで、停車中の車への追突事故は重大事故になりかねないということと、追突する方が死に至る危険が極めて高いということを考えると、その自己責任を他人が負わされるとというのは、いかがなものかと考える。

調査結果によれば、東北地方整備局に関しては、周辺的一般道に降りることができ、それにより地域の活性化になるということが理由として挙げられているが、通行車両やその人たちの身の安全を守るという視点からの危機意識が少し欠けているのではないかということが気になった。

個人的には分かりやすい表示をしていただくことが一番良いと感じたところである。

その表示方法には決まりがないようなので、目立つように表示するのがよいと考えられる。東北地方整備局による東北中央自動車道の「本線上に給油所なし」という表示が一番目立つが、他の箇所では、別の案内看板の下の方に小さく表示されており、運転する者が気づきやすいよ

うに、分かりやすく目立つような表示が必要なのではないかと思った。

神部委員から出されたように、ナビで注意してもらおうという方法を推奨することも、非常に重要と考えられる。

ナビでは「この先合流点なので危険」という案内がよく流れるが、「この先何キロ給油所が無いので、ここが最終地点」という案内をナビに入れてもらう仕組みがあってもいいと感じた。

(神部委員)

高速道路に限らず、ガソリン切れを全くゼロにすることは無理だと思うため、重要性を認識して、その影響度などを総合的に見ながら、必要な場所できちんと注意喚起を行うことにより、十分又はある程度予防的な対応ができるのではないかと考える。

(遠藤委員)

基本的に安野委員の御発言に賛成である。

まず、最終給油所であることを案内する表示の整備については進めていただきたいと思う。

次に、先ほどから色々議論になっているが、無料区間の高速道路を降りて給油すればいいだろうという考え方は少し無責任な感じがするので、危険性がより高い高速道路の手前の最終給油所について、早急に対策を講じることが必要ではないかなと思う。

(齊藤座長)

先ほど、神部委員から、ナビでの表示は考えられないものかという意見があり、安野委員からも賛同があったように、非常にいいアイデアだと思う。これは、具体的にどこに求めたらいいのだろうか。

ナビによる注意喚起は非常に有効な方法と思われるため、参考連絡及びあっせんが可能な機関かどうか確認した上で、可能であれば検討していただきたい。

(事務局)

このようなシステムに関係する VICS センター（一般社団法人道路交通情報通信システムセンター）という機関がある。そこで道路交通情報などを提供しており、渋滞情報などは出しているが、ガソリンスタンドの有無の情報までは出していなかったと思われる。

(藤田委員)

今回の行政相談の場合、東北自動車道下りの吾妻パーキングエリアに入る前は、本線上に「ここは山形方面最終給油所」という案内はなく、パーキングエリアに入らずに東北中央自動車道に進んでしまうと、「本線上にはもう給油所がない」という案内表示が出てくる。それではどうしようもないのではないか。

これについて、東北地方整備局は一般道に降りて給油をしてもらえばいいと考えているようだが、その意図が運転手に伝わっていないのではないか。

どの機関が負担して整備するかという問題はあると思うが、シンプルに考えて、吾妻パーキ

ングエリア入口の案内看板に、資料の岩手山サービスエリアの手前に設置しているような「最終給油所」という表示を付けてもらうことはできないのか。

(齊藤座長)

藤田委員の言うとおりに、その先にトンネルがあるということで必要性が感じられる表示だと思われる。必要がある箇所についてはきちんと表示をすべきということは、皆さんの意見として一致していると思う。

また、今回の行政苦情救済推進会議の参考連絡又はあっせんの対象として考えられるのであれば、ナビによる警告やアナウンスといった具体的な方策を挙げ、検討してはどうかという意見も挙げられた。

今回の行政相談の対象になった場所（吾妻パーキングエリア）についても、「次の給油所が最終給油所で、その先に給油所がない」という表示があれば大変有効で、ここは最も表示が必要な場所なのではないか、という意見も挙げられた。

インターチェンジ周辺の最寄りのガソリンスタンドについての所在情報の把握及び情報提供の必要性について、事務局から補足説明をお願いしたい。

(事務局)

東日本大震災後、東北地方において無料の高速道路が急激に増えている。三陸自動車道に関しては、何百キロもガソリンスタンドがない。例えば、常磐道の南相馬鹿島サービスエリアの先を北上していくと、何百キロもガソリンスタンドがない状況である。

トラックでいつも高速道路を走行している方にはあまり影響がないのかもしれないが、旅行者などの一般の方々はこのことを知らないかもしれない。高速道路を降りればよいという考え方もあるが、そのような状況であるため、どの辺にガソリンスタンドがあるのか、ある程度情報がないとつらいのではないか。

NEXCO 東北支社は、自社の管轄区域については最終給油所の案内表示を行っているが、NEXCO 東北支社の管轄区域の先の無料自動車道については給油所がないことが十分知られていない状況にあるのではないかと、いう趣旨である。

(齊藤座長)

先ほどまとめた意見に加え、今、事務局から説明のあった点を踏まえて、再度、座長と事務局で検討し、必要性に応じて参考連絡又はあっせんをしてもらうということによろしいだろうか。

(一同) 了承

② 戦没者等の遺族に対する特別弔慰金の支給手続の改善

(齊藤座長)

受付票の交付の必要性や受付票に記載した方がよい事項などについて、意見や質問等をいただきたい。

(神部委員)

戦没者等の遺族に対する特別弔慰金（以下「特別弔慰金」という。）の支給手続は、なぜこのような複雑なスキームになっているのだろうか。戦没者の遺族は毎回同じ方なのであれば、受取人の資格要件が確認できれば、そこから直接特別弔慰金を振り込むことはできないのか。

(事務局)

国債発行の手続のために、厚生労働省から財務省に国債発行の請求をした上で、日本銀行が国債を発行する。発行する際には、受け取る方の記名の手続も必要となるため、裁定してから3、4か月くらいの期間がかかるとのことである。

資料に特別弔慰金の受給権者の優先順位を記載しており、三親等内の親族（甥、姪等）まで範囲が広がる。他の年金で受給権がなくなり、特別弔慰金で新たに受給権が発生するというようなケースもあるため、受給者については多少の動きがあるかと思われる。

なお、都道府県の審査において、受給者が前回と同じ場合には比較的時間はかからないと聞いている。

(齊藤座長)

この制度は、厚生労働省、財務省、日本銀行のほか、都道府県等様々な行政組織が関わっているため対応が複雑化するという背景があるが、これを受給者の立場に立ち、もっと簡明な制度に改善すべきだということは大きな論点だと思う。ただし、これに関しては、他に様々な調査が必要になるとと思われるため、今回の審議の対象からは外すということをお願いしたい。

(藤田委員)

第10回特別弔慰金の時にも同じような苦情が出ており、行政苦情救済推進会議で検討した結果、平成29年におおよその期間を案内して受付票を出そうという通知を厚生労働省に出したとある。厚生労働省はこれを受けて、都道府県に対して同様の要請を行ったようだが、今回、第11回特別弔慰金でまた同じような苦情が出ているというのは、いかがなものか。

なぜ、第11回特別弔慰金マニュアルではきめ細やかにお願いしますとしているのに、受付票やその期間の案内がなくなってしまったのかというところがよく分からない。

第10回の際に同じことが問題になっており、その際に改善していれば、第11回の際にまた同じ苦情が出てくることはなかったのではないか。

(事務局)

資料の厚生労働省から各都道府県に送った依頼文書を見ていただくと、各都道府県に、例えば「市町村に対して、可能な限り案内いただく」などとしている。

この事務は法定受託事務だが、細かいところは各自治体に委ねられているので、先ほど御報告したように依頼のとおり行っていない自治体がある。

(斉藤座長)

よく言えば、地方自治体の立場を尊重しているとも言えるが、受給者の立場からすると、こういう通知の仕方であったために同じ問題が発生しているという見方ができると考えられる。

(加藤委員)

審査事務に相当な時間がかかっているようであり、今後も特別弔慰金については行われると思うので、先ほど神部委員がおっしゃったように、制度自体の改善も必要ではないかと思う。

また、第10回特別弔慰金の時の通知を受けた対応については、市町村によってばらつきがあるようなので、もっと通知を重く受け止めて、高齢者のことを考えて改善していった方がよいのではないかと思う。

(安野委員)

まず、国の対応について、マニュアルに記載されていれば確かに問題なかったと思うが、それが難しければ、第10回の時のあっせんを受けて厚生労働省が出した通知を第11回マニュアルを作った時に改めて添付するなどという方法があったのではないか。

また、各自治体の対応のうち、A市は各支所等によって対応が異なっているという状況が、果たしてどうなのかと気になった。A市B支所等の取り組みは非常に分かりやすくいいと思われるが、同じ市内の中で、対応が異なっているのはどうなのだろうか。

もう一つは、請求から国債交付までの詳しい期間や事務フローを分かりやすくすること、受付印を押印することというのは、できればあった方がいいと思うが、個人的には、これだけ各自治体の対応が異なっていると、各市町村の住民に対する意識の違いが見え、市町村の努力の差というのがあってもいいのではないかと思った。

例えば、受付票を交付している例を参考までに各市町村に送付することにより、相当効果が上がるのではないか。

(遠藤委員)

受付票を交付するということは必要なので、交付していない市町村も是非やっていただけたらよい。

受付票にいつ受け付けたか記載することは、必要な情報ではないか。

また、請求から国債交付までの期間が「相当期間」と言われても、請求者は、どの程度の期間待てばよいのか想定しにくいと思うので、「1年以上かかる場合もあります。」と記載するなど、具体的な期間を挙げた説明があってもいいと思う。

事務フローについては、もう少し単純な図式で記載するか、場合によっては入れなくてもよいのではないか。

(齊藤座長)

今のところは、皆さんほぼ同じ意見と思われる。

参考連絡の方法だが、東北管区行政評価局から県に対して参考連絡し、県を通して市町村に連絡してもらう方法と、東北管区行政評価局が直接各市町村に見本などを送って、参考にしてもらうという方法があると考えられるが、相談のあった県では、どのように対応したのか。

(事務局)

行政監視行政相談センターから県に通知を発出している。その通知を発出する際には、実際に受付票を交付している市町村の例を添付した上で県の方に情報提供しており、それを踏まえ、県から市町村に通知を出している。

(藤田委員)

県を通してとなると、県では市町村ごとの判断であるという理由で、同じことの繰り返しになるのではないか。

可能であれば、東北管区行政評価局から市町村に通知することはできないか。

(事務局)

直接自治体に通知することや参考連絡することも効果的と考えられる一方、県が受付票の様式を作成し、市町村に提示することにより、うまくいっているところもある。

(齊藤座長)

受付日が分かる、あるいは受付印を押す、そして、受給されるまでの期間をなるべく具体的に案内する、それが必要だということはこの会議で一致した。それらを骨子として参考連絡を行うこととし、細部については座長と事務局に一任していただければと思う。参考連絡の方法については、東北管区行政評価局で更に検討してもらいたい。

(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

① 郵便局窓口における最終収集時刻後に受け付け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について（日本郵便株式会社東北支社の取組状況）

令和2年度の行政苦情救済推進会議で付議した「郵便局窓口における最終収集時刻後に受け付け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について」の参考連絡の結果について説明した。日本郵便株式会社東北支社は、当局からの参考連絡を踏まえ、改めて東北エ

リア内の郵便局（簡易郵便局を含む）に対し、お客様への案内を徹底することとし、令和3年7月15日付けで指示文書を発出していることを報告した。また、同支社は当日引受け消印案内カードを送付し、当該カードの掲出等を指示していることを併せて報告した。

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（その後の取組状況）

令和2年度の行政苦情救済推進会議の調査結果及び審議における意見を総務省自治行政局住民制度課に連絡し、疑問点を照会した結果について説明した。

また、令和2年度行政苦情救済推進会議の意見及び同課からの回答について、マイナンバーカードに関する他の行政相談事案や委員意見と共に、令和3年度内に、総務省行政評価局行政相談管理官室を通し総務省自治行政局住民制度課に対して情報提供する予定であることを併せて報告した。

上記①及び②について、構成員から特段の意見は出されず了承を得た。

以上