

## 令和4年度行政苦情救済推進会議 議事概要

### 1 日時

令和5年1月24日(火) 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（敬称略）

（委員）

齊藤 睦男（座長）、遠藤 恵子、加藤 睦子、神部 光崇、藤田 祐子、古里 直美

（事務局）

栗田 奈央子（局長）、阿部 浩也（総務行政相談部長）、藤田 浩之（評価監視部長）、  
只野 裕子（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 不動産登記申請書添付書類の原本還付請求手続の改善
- ② 児童扶養手当現況届の提出手続の改善

#### (2) 前回付議事案の報告

- ① 高速道路上の給油を促す案内表示に関する改善要望（その後の状況）
- 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（その後の状況）

#### (3) 以前付議したテーマ（介護マーク）のフォローアップ調査の報告

### 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 不動産登記申請書添付書類の原本還付請求手続の改善

（齊藤座長）

不動産登記申請書添付書類の原本還付請求手続の改善について、事務局から説明がなされたところだが、御質問はないか。

（遠藤委員）

仙台法務局では、担当職員による原本還付の要否の確認や原本還付請求手続についての説明が徹底されているのか。

(事務局)

仙台法務局における申請者本人等による申請について 300 件抽出し、原本還付が行われているかどうかを調べたところ、遺産分割協議書については 43 件のうち 13 件が還付されておらず、抵当権設定契約証書等については 101 件のうち 83 件が還付されていないことから、担当する職員による確認が十分とは言い切れない。

また、申請者から出された原本還付請求手続に係る苦情等については、1 件が未解決、他の 2 件についても還付はなされているものの対応の経緯が不明であることなどから、やはり十分な説明が尽くされているとは言いがたいと考えられる。

(斉藤座長)

それでは、この事案について各委員の御意見を伺いたい。

(藤田委員)

原本を返せるものは返していくのが原則だと思うので、法務局では原本還付請求手続について丁寧に説明すべきである。しかし、現状では説明が徹底されていないことが、還付された件数が少ないことに反映されているし、苦情にもつながっているのだろう。改善が必要な事項だと思われる。

一方で、申請者等に対して、提出された添付書類原本の還付の可否を確認し、慎重に扱ったケースも見られるとのことなので、こういったことは全件的に対応すべきことではないかと思う。

司法書士が本人の代理で行うような申請については、原本還付請求ができていると思うが、登記申請などは本人による申請もあることから、法務局において原本還付請求手続の説明をしっかりとする必要があるのではないか。

(神部委員)

不動産登記申請のほとんどが司法書士等代理人による申請で、個人の方による本人申請は非常に少ないという認識で間違いないか。

(事務局)

間違いない。

(神部委員)

相続や不動産登記は、一生のうちに何回もないというなじみの薄い分野であるので、法務局職員は、原本還付請求手続について申請者は分からなくて当たり前という前提で対応すべきではないか。

我々民間だと、お客様を知るところから取引が始まる。申請に来ているお客様は手続に不慣れであるという前提で配慮しながら対応すべきだと思う。

司法書士等の代理人を通せないような申請については、他の法務局で行っているような具体

的な説明を一つ一つ行ってきちんと記録に残しながら、対応することが必要ではないか。

(斉藤座長)

本人が申請する場合は、手続に関する予備知識がないと思われるので、そこはより丁寧な説明が必要なのではないかと、他の法務局では具体的な説明がされているということなので、その取組を広めていくのがいいのではないかと、という御意見をいただいた。

事務局で調べた中で、良い説明方法と思われる具体例があれば、説明をお願いしたい。

(事務局)

福岡法務局に問い合わせた結果、独自に作成しているチェックリストを入手した。どのような手続をすれば原本を返却できるのかが具体的に分かりやすく書かれている。こういうものがあれば、説明の際の改善が図られるのではないかと考えている。

(斉藤座長)

実際に他の法務局で、原本還付について説明を行っていることが分かった。

法務局における原本還付請求手続の周知が不十分で改めるべきということが、皆さんの共通認識ということではよろしいか。

(加藤委員)

今まで出た意見に賛成である。私も登記の書類を取り扱ったことがあるが、原本還付請求の手続を行った経験がある。本人申請の場合、教えていただかないとなかなか気が付かない部分だと思うし、今回の発端となった青森の相談事案は、還付に応じたらいいのではないかと思う。

(古里委員)

私はこういう手続をしたことがないが、そもそも還付請求手続について分からない人に向けての窓口の説明が丁寧にされていないことが今回の相談事案の発端だと思う。

私はそもそも原本還付請求がなぜ必要なのか分からなくて、請求しなくても返すべきものは返せばいいと思う。

窓口で説明がないのであれば、手続をやったことがない人は一人で窓口に行けないと思うので、一般市民に対して丁寧に分かりやすく説明してくれる環境を作ってほしいと思う。

(遠藤委員)

福岡法務局の事例は大変良いので、全国の法務局に広めていってもらえたらいいと思う。しかし、その前に御指摘があったが、原本還付するために請求手続を必要としているのは、どういう趣旨なのか。手続などしなくても法務局は原本を返すべきものは返せばいいのではと思った。

(斉藤座長)

皆さんの御意見がそろった。同じ方向の結論かと思う。

まとめると、現在の法務局は、周知が不十分だという御意見である。そもそも原本還付に請求の手続が必要であるということが、そろそろ見直されてもいいのではないかと御意見もあった。先ほどの福岡法務局のチェックリストの例などのように、仙台北法務局の管内でも周知が十分に行われるように、手立てを講ずるようにしたらいいのではないかと。

それでは仙台北法務局に対し、あっせんを行う方向でまとめていくということによろしいかと。

(一同) 了承

## ② 児童扶養手当現況届の提出手続の改善

(齊藤座長)

2 件目の新規付議事案は、児童扶養手当の現況届について、特に全部が支給停止となっている方を念頭に置いて、その提出手続が改善できないかという事案である。

何か御質問があればお願いしたい。

(藤田委員)

今回の調査対象は 6 県と福祉事務所設置の 32 市ということだが、福祉事務所を設置していない町村でも児童扶養手当支給対象者はいて、そういった人達も現況届は各町村に出しているのか。

全部の市町村を調査するには多すぎるため、今回は福祉事務所のある市だけ調査をしたということか。

(事務局)

福祉事務所を設置していない町村を含め、児童扶養手当の支給を受けている者は、現況届を各市町村（東北 6 県の市町村数は 227）に提出している。今回は、福祉事務所を設置している市の中から 32 市を抽出して調査を行った。

(齊藤座長)

抽出した 32 市は福祉事務所が設置されているということであって、問題があって選んだわけではないという理解でよいか。

(事務局)

そのとおり。

(齊藤座長)

ほかに御質問はないか。

(神部委員)

現況届を提出する目的を確認したい。児童扶養手当の支給要件に該当するかどうかを確認したり、今の状況等を確認したりするという目的と捉えてよいか。

(事務局)

御指摘のとおり、現況届を提出する目的は、支給要件の確認と状況確認の二つがあると理解している。現況届提出時に状況確認を行うことで、ひとり親の方々の相談に応じて支援策の情報提供を行っている。

(神部委員)

そうすると8月中に提出された現況届が集まって、役所がその人に支援が必要かどうか個人の様子を検証しながら、この人には支援をしようということにつながっていくのか。それとも記録だけにとどめておくのか。

(事務局)

実際の支援の内容は、市によって区々であり、今回の相談事案のように支援の冊子を渡すだけというところもある一方で、面談を必須として行っているところもある。また、現況届を提出した際に何かお困りごとはないかと声掛けをしたり、現況届を提出する時に合わせて、例えばハローワークや生活困窮者支援に係る担当者に集まってもらって相談会を開いたりしているところもある。

(神部委員)

現況届の提出手続が8月に限定されている理由は何かあるのか。

児童扶養手当受給者は、おそらく非正規で働いている方が多く、職場での立場が弱い方が多いのではないと思う。さらに、8月は職場全体が休暇を取得する時期でもある。そのため、児童扶養手当受給者は、児童扶養手当の申請のために休暇を取得して職場を離脱するのがなかなか難しい環境にあるのではないか。その辺を考慮して、提出期間を延ばすといったことができないものかと考えたところである。

(事務局)

現況届の審査の流れは、6月までに税が確定し、それに基づいて現況届を提出してもらって審査を行い、認定が11月という流れで進んでいるようである。

提出期間(8月)については、法令上で規定されている。

(斉藤座長)

ほかに御質問があればお願いしたい。

(古里委員)

現況届提出時に、対面によって提出者の状況を把握するとのことだが、実際対面で行うことによって、どれだけの人をサポートできているのか分かる数字を事務局で把握しているか。

(斉藤座長)

対面の効果がどれほどあるのか、対面による支援がどの程度行われているか、感触でもいいので、分かれば教えてほしい。

(事務局)

現況届提出時の受給者からの相談実績は把握しているが、さほど多くないというのが実情である。また、対面の効果については、詳細までは把握していない。

一方で、支援員が日頃からサポートしているDV等でお困りの方が児童扶養手当の現況届の提出のために窓口に来た時に相談してもらえるように、対象者が来たら支援員につなぐようあらかじめ窓口の職員に依頼をしておくなど、サポートに配慮している例もある。

(斉藤座長)

現況届を窓口に対面で提出するというのは、困っている人が相談をするきっかけにはなるが、現実にはそれを利用される方は割合的に少ないという現状のようである。

ほかに御意見や御質問はないか。

(古里委員)

窓口で面談をすることによって、DVの被害を察知することができるものなのか、現況届の面談の機会がなければDVの発見につながらないのか。

(事務局)

現況届提出の際にDV被害を発見することが対面で行うことの主目的ではないと考えられるが、面談をしている市では、対面する機会は年1回ということで、面談の時の対象者の様子を把握したいという意見があった。しかし、窓口面談で、DVについて言及されたという市の回答はなかった。

(事務局)

説明を補足させていただくが、児童扶養手当現況届の提出時の面談は、説明があったとおり、DVを把握することが主目的ではないが、面談をすることで発見につながっていくというケースもあり得るということで、しっかり見ていこうという姿勢の担当者もいるのではないかと考えている。

DV対策に関しては、内閣府などが様々な機会を捉えて、メール相談受付やDVをメインにした施策を実施している。

(古里委員)

相談できる相手、話ができる相手がいることは大事だと思う。窓口に行ってどこまで相談できるかという問題はあるが、行政機関の窓口として一市民に何かあったら助けますよという姿勢が表れていて、それはそれで良いことだと思う。

しかし、実際には、対面による相談の機会がなくてもいいと考えている本件相談者のような場合、郵送による提出が可能なのであれば、対面と郵送どちらが良いか、本人の意思を確認した上で、郵送を選択できる形を取ればいいのか。対面でなくては駄目だと固執する必要はないのではないか。

(齊藤座長)

全てを郵送にしてしまうのは行き過ぎで、対面の良さをいかせるようにしておいた方がいいが、この相談者のように、明らかに面談が不要で本人からのニーズがない場合にも面談を義務付けるのはやり過ぎで、郵送を選択できる方法があるといいという御意見であったと思う。

皆さんの御意見を一通り聞いていきたい。

(加藤委員)

ケースバイケースであると思うが、例えば全部支給停止者の方で対面を必要としない方もいらっしゃるのでは、対面と郵送が選択できるようにしておけばいいのか。年に一度、8月の現況届提出時に、手続に来た方全員の状況をまとめて理解しようとするのも無理があるので、対面による面談や相談を希望する気持ちを酌み取るような仕組みを用意しつつ、対面によらない方法も組み込んでおけばいいのか。

(神部委員)

提出するサイドからいうと、現状、手当をもらっている方は適切に手続を踏んでもらわないといけないと思うが、全部支給停止者については状況によって違いがあると思われる。郵送による提出も取り入れて、ヒアリングシートなどで対象者の希望を吸い上げるなど、きめ細かく対応したりして、工夫をして濃淡をつけるということも必要だと思う。

また行政としても、このような相談は丁寧に行う話で時間が掛かると思うので、限られたマンパワーを限られた対象者の方にきちんと注ぎ込めるような立て付けにした方がいいのではないか。

(齊藤座長)

全部支給停止者に関していえば郵送で十分と思われるが、その中でもサポートを求めている方がいれば、それが吸い上げられるような仕組みがあるといい、という御意見であった。

(遠藤委員)

今回は全部支給停止者についてどうするかということだと思うが、これは郵送での提出を認めている市が多いので、それを充実していく方向でいいのか。

先ほどの御意見のように、いろんな質問項目を置いて、面談も特に必要ないということを確認して、郵送で提出するという方向で検討したらいいのではないかと。

(藤田委員)

今まで皆さんから出ていた御意見のように、対面原則であったとしても全部支給停止者は希望すれば郵送でも可能だ、という柔軟な対応が必要だろうと思う。

もしかしたら相談したいかもしれない、援助を必要とするかもしれない人たちについては、できるだけ対面による手続をして、可能であれば手を差し伸べようという県や市町村の姿勢は大事だと思う。現状の実効性はどうか、行政がこの機会に適正な審査や支援の機会を確保しようと思っていることは重要なことなので、その趣旨をより徹底していくことは大事かと思う。

一方で、面談が不要だという方については、郵送で手続させてくださいという住民のニーズに合わせて柔軟に対応することが望ましいのではないかと。

郵送による提出に支障があるとしている県や市の理由だが、適正な審査や支援の機会の確保というのは先ほども意見が出ていたように、必要な方に手厚く、不要な方には簡単に柔軟にということが必要だと思う。

また、窓口事務負担というのは、そもそも記載漏れが余り起きないように努力工夫するだとか、記載漏れがあっても電話や手紙で不備に対応したりするのは可能なはずで、不備への対応が大変だから対面に来てくださいというのは理由にならない。郵送対応している市の例に倣って対応すればいい話かと思う。

今回調査した以外にも非常にたくさん市町村があるので、そこにも今回こういう状況でしたということで、対応を周知していくのが重要ではないかと思う。市町村によって規模は全然違うし、住民の顔が見えるところと全然把握できないところがあると思うので、様々な対応例を情報として自治体に出していくのがいいのではないかと。

(齊藤座長)

皆さんの議論が支援の機会の確保に集中していた。これに関してはほぼ皆さん共通の見解で、全部支給停止者には郵送による提出を認めている市のやり方で十分対応できるので、郵送を選択できるようになるとよい。また、この提出の機会に、相談したい方がいれば、それがちゃんと吸い上げられるようなヒアリングシートを用意するというのが皆さんの共通理解であったと思う。

くわえて、藤田委員から、窓口負担の話が出た。全部支給停止者がわざわざ窓口に行っても、1分で事足りる。反対に、県や市の方では土日夜間の対応を取らなければならないという負担を抱えている。全部支給停止者の方から見れば、わざわざ窓口に行く必要もないのに面談に行かなければならないのですかというクレームもあったり、一方で、郵送による提出が可能になってクレームもなくなりましたという市があったり、住民の側と行政の側とお互いにもっと簡略化できればいいのに、と共通しているところが見られると思う。郵送による提出が認められることによって、むしろ窓口の負担が抑えられる要素もあるのではないかと見ていた。



また、適正な審査を行うことが、面談の必要性を根拠付ける一つの理由とされているようだが、これに関して皆さん御意見あればお願いしたい。

(藤田委員)

適正な審査に関しては、全部支給停止者はそもそも手当をもらっておらず、不正受給の問題が生じないので、郵送による提出でいいというのは、ある程度合理的な考え方なのではないか。

(齊藤座長)

皆さんも同じお考えだと思う。

支援の機会の確保について、全部支給停止者に関しては郵送による現況届の提出が認められてよく、対面又は郵送の選択ができるようにすべきであるということと、その際に、相談したいことがあれば、相談の機会が作られるような誘いかけやアナウンスが同時になされるようにすべきだということである。

郵送による提出が窓口の事務負担につながるということは絶対的なものではなく、むしろ郵送による提出によって、負担が軽減される面がある。

適正な審査については、全部支給停止者に関しては不正受給ということがないので柔軟に行ってもいいのではないか。

もう一つ、今回の調査対象以外の東北 6 県の市町村にも周知をするかどうかという論点がある。

なお、現況届の郵送による提出をもっと進めたらどうかという参考連絡の形になる。

この点に関しても、皆さん異論はないかと思うので、以上の方向で事務局においてまとめていただいて、参考連絡に至るということでよろしいか。

(一同) 了承

## (2) 前回付議事案の報告

### ① 高速道路上の給油を促す案内表示に関する改善要望（その後の状況）

令和 3 年度の行政苦情救済推進会議に付議した「高速道路上の給油を促す案内表示に関する改善要望」に係る東日本高速道路株式会社東北支社（以下「NEXCO 東日本東北支社」という。）及び東北地方整備局へのあっせん、宮城県道路公社への参考連絡に対する回答の内容について、事務局から以下のとおり報告した。

- i NEXCO 東日本東北支社からは、燃料切れを注意喚起するための案内看板が設置されていない最終給油所 6 か所について、あっせんで踏まえて案内看板を設置するとの回答があり、令和 4 年 12 月末までに、6 か所全てに案内看板が設置された。
- ii 東北地方整備局からは、高速道路上（無料区間）の燃料切れを注意喚起するための案内表示の整備について、当局のあっせんで踏まえて既設の道路情報板に「ガス欠注意」の表示を実施しているとの回答があった。
- iii 宮城県道路公社からは、三陸沿岸道路の公社管理区間のうち、最も通行車両が多い利府中

IC から松島海岸 IC までの道路本線上等の道路情報板に「三陸道に給油所なし・ガス欠注意」の案内表示をしており、今後、HP 等でも周知するよう検討を進めたいとの回答があった。

## 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（その後の状況）

令和 3 年度の行政苦情救済推進会議に付議した「戦没者等の遺族に対する特別弔慰金の支給手続の改善」について、当局から A 県を除く東北 5 県に対して参考連絡した結果について、事務局から以下のとおり報告した。

- i 複数の県から、受付票の様式を改善し、市町村に対して当該受付票を活用するように依頼したとの連絡を受けた。
- ii 当局は、参考連絡事項を総務省行政評価局に報告した結果、同局から厚生労働省社会・援護局に対し、特別弔慰金の支給に際し、請求から国債交付までの期間の見通しと、その理由に関する請求者への説明を徹底するため、実効性のある改善措置を講ずるよう依頼がなされた。

上記①及び②について、構成員の了承を得た。

## (3) 以前付議したテーマ事案（介護マーク）のフォローアップ調査の報告

平成 28 年度に行政苦情救済推進会議に付議した「障害者の付き添い中であることを周囲に周知するマークを普及してほしい」について、令和 2 年度に東北管内の行政相談委員から「介護マークをさらに普及推進すべき」との意見が提出されたことを受け、東北管内の 6 県及び 227 市町村を対象に取組状況のフォローアップを実施し、令和 4 年度内に取りまとめ結果を公表することを事務局から報告した。

座長から、取りまとめ結果は別の機会に報告してもらいたい旨の発言があった。

以上