

(公印省略)



中 部 相 第 12 号
令和 5 年 2 月 21 日

国土交通省

中 部 運 輸 局 長 殿

総務省

中部管区行政評価局長

氏名等の誤記による希望ナンバー不交付等に関する
行政相談について（あっせん）

当局では、総務省設置法（平成 11 年法律第 91 号）第 4 条第 1 項第 14 号の規定に基づき、行政機関等の業務に関する苦情申出について必要なあっせんを行っています。

この度、当局に対し、氏名等の誤記による希望ナンバー不交付等に関する行政相談がありました。

この行政相談について、貴局管内の希望ナンバーの交付状況等を聴取するとともに、当局行政苦情処理委員会（座長：西 譲一郎元東海銀行副頭取）に付議して民間有識者の意見を聴取した結果、別紙のとおり対応が必要と考えられますので、御検討ください。

なお、これに対する貴局の対応措置（方針を含む。）について、令和 5 年 3 月 24 日までに御回答くださいますようお願いいたします。

担当：首席行政相談官

電話：(052)972-7416

【別 紙】

1 申出要旨

お客の依頼により「希望ナンバー」を申請したが、依頼者の名の漢字を誤って申請した。

交付手数料を支払い予約済証が交付された時点で誤りに気づき、運輸局や国土交通省に相談したが、交付手数料を支払った後では訂正等はできず、①ナンバーは交付しない、②交付手数料も返還しないとのことであった。

希望ナンバー申込書の氏名を誤記しただけで、ナンバープレートが交付されず、手数料も返還されないことに納得できない。誤字程度の誤りであれば、訂正の上「希望ナンバー」を交付するか、交付しないのであれば手数料を返還するようにしてほしい。

2 関係業務の実態（当局確認結果）

別添のとおり

3 中部管区行政評価局行政苦情処理委員会の意見要旨（令和5年1月18日(水)開催）

本件申出を端緒として、希望ナンバー申込書の氏名等に誤記があった場合の取扱いについて、中部運輸局管内の運輸支局及び自動車検査登録事務所（以下「運輸支局等」という。）における対応状況を確認したところ、ほかにも同様の事例が想定されることから、当局行政苦情処理委員会に諮ったところ、次のような意見が出された。

中部運輸局は、予約済証と登録申請書に記載された、使用者の氏名等が誤字・脱字により異なるものとなっている場合、同一の申込者が同一希望番号に複数の申込みを行うこと（不正）を防止するため、登録を認めないとしている。

しかし、中部運輸局管内の東海4県に所在する運輸支局（4）及び自動車検査登録事務所（6）における取扱いをみると、悪意がないと判断できる場合には住民票等で確認した上で訂正し、登録を認めている運輸支局等と、そうでない運輸支局等とがあり、運輸支局等によって取扱いが区々となっている。

希望番号の申込みについては、現在、同一車台番号で複数の希望番号の申込みができないシステムとなっており、不正を働くことが困難な状況になっていることを踏まえると、車台番号が一致していれば、予約済証と登録申請書に記載された使用者の氏名等が異なっても、それが悪意によるものでない場合には、登録を認めても公平を失するものではないと考えられる。

4 あっせん

上記3の当局行政苦情処理委員会の意見を踏まえて、当局が検討した結果、中部運輸局は、行政の公平性、申込者の負担軽減を図る観点から、次の措置について検討する必要がある。

- ① 管内運輸支局等における、予約済証と登録申請書に記載された使用者の氏名等が異なる場合の取扱いの統一を図るため、具体的な例示等を示した方針を明示すること。
- ② 方針の作成に当たっては、予約済証と登録申請書において車台番号が一致し、氏名等の齟齬が悪意によるものではない場合には、原則として希望番号での登録を認める方向で検討すること。
- ③ 仮に登録を認めない場合は、希望ナンバープレート作成費用と納付済み交付手数料との差額（実損を超える部分）の返還の必要性について、消費者契約法に照らして検討すること。

【別添】 関係業務の実態（当局確認結果）

1 制度の概要

(1) 自動車登録及び自動車登録番号標の交付

道路運送車両法（昭和26年法律第185号。以下「法」という。）では、第4条により「自動車（軽自動車、小型特殊自動車及び二輪の小型自動車を除く。略。）は、自動車登録ファイルに登録を受けたものでなければ、これを運行の用に供してはならない。」とされ、第5条により「登録を受けた自動車の所有権の得喪は、登録を受けなければ、第三者に対抗することができない。」とされている。

また、法第19条において、「自動車は、（略）国土交通大臣又は第25条の自動車登録番号標交付代行者から交付を受けた自動車登録番号標を（略）表示しなければ、運行の用に供してはならない。」とされている。

このため、自動車の所有者等は自動車を供用するためには、国土交通大臣に対し、自動車の登録申請を行い、登録を受けて自動車登録番号の通知を受けた際には、当該番号を記載した自動車登録番号標を、国土交通大臣の指定を受けた自動車登録番号標交付代行者（以下「交付代行者」という。）から交付を受け、自動車に取り付け、同大臣の委託を受けた者による封印の取付けを受ける必要がある。

このとき、交付される自動車登録番号標が、いわゆるナンバープレートである。

自動車登録番号標（以下「ナンバープレート」という。）に表示される自動車登録番号は、自動車登録規則（昭和45年運輸省令第7号）第13条第1項により、図1のとおり、i）自動車の使用の本拠の位置を管轄する運輸支局等を表示する文字、ii）自動車の種別等による分類番号、iii）自動車運送事業用かどうかの別等を表示する平仮名又はローマ字、iv）4けた以下のアラビア数字の組み合わせで定めるものとされている。



ナンバープレートの交付を行う交付代行者は、事業場ごとに申請を行い、国土交通大臣（道路運送車両法施行令第15条により地方運輸局長に委任）の指定を受けて業を行うこととされ（法第25条第1項）、ナンバープレートの交付を受けなければならない者の請求がある場合には、災害その他やむを得ない事由がなければ、これを交付しなければならない（同26条第1項）、交付につき収受する手数料については、国土交通大臣の認可を受けることとされている（同27条）。

なお、中部運輸局によれば、交付手数料の認可に当たって国が示している方針等については、「道路運送車両法及び関係政省令における許認可等処分事案の処理方針について」（平成6年9月27日付け自管第86号運輸省自動車交通局技術安全部管理課長通達）によるとし、当該通達以外にはない、としている。

（参考）

「道路運送車両法及び関係政省令における許認可等処分事案の処理方針について」には、①新車の販売台数の動向等を踏

まえ、自動車登録番号標交付枚数等の見込みが適切であること、②廃標収入、営業外収入、雑収入が過小となっていないこと、③能率的な事業運営の下における適切な原価を償うものであること、④標板製作者からの標板購入額についてはその裏付けについて調査を行うこと、⑤公益事業への繰り入れについては、過去の実績等（事業内容、規模等）を判断して適切であるか、過大な見積もりを行っていないこと、⑥内部留保（会計処理上は積立金、引当金等として計上）については、その目的及び事情計画等を調査し、交付事業に要する費用と認められるものであること、⑦自動車登録番号標交付事業に係る収益及び費用の配分が適切に行われていること等に留意することが規定されている。

(2) 希望ナンバーの交付手続き

① 国土交通省通達

ナンバープレートの「希望ナンバー制」は、自動車登録番号のうち、自動車の種別等による分類番号（前述の図1のii）部分）の3桁化に伴い導入されたもので、4桁以下のアラビア数字を希望により選ぶことができるものである。選べるアラビア数字（番号）は、特に希望が集中すると考えられる抽選対象希望番号と、それ以外の一般希望番号とに区分され、申込み（予約）や番号払出しの取扱いが異なっている。

希望ナンバー制は、全国の主要な26運輸支局等で平成10年5月から、その他の運輸支局等では平成11年から開始されており、その交付等については、「希望ナンバー制の導入について」（平成9年8月4日付け自管第60号運輸省自動車交通局長通達。以下「60号通達」という。）及び「希望ナンバー制の導入について」（平成9年8月4日付け自管第61号運輸省自動車交通局技術安全部自動車情報課長通達。以下「61号通達」という。）が発出されている。60号通達は希望ナンバー制の開始時期や実施支局等が示され、61号通達は交付に係る実施細則（取扱い）となっている。

抽選対象希望番号及び一般希望番号の申込み（予約）や番号の払出し等の取扱いの概要は、表1のとおりである。

表1 61号通達の概要

区分	抽選対象希望番号	一般希望番号
概要	特に希望が集中すると考えられる13通りの番号（全国共通）のほか、特定の運輸支局等において特に希望が集中している番号。 （例）愛知支局（名古屋）：36通り	従来の受付順による番号（一連番号）、転入抹消用番号、抽選対象希望番号を除く番号。
予約・払出し	抽選（毎週1回）の結果、当選した者からのみ予約を受け付け、払出しを行う。	番号が払底しない限り、申込（予約）に応じて払出しを行う。
禁止事項	同一車台番号で複数の申込みはできない。 希望番号の予約の申込みの際に明記された自動車の <u>使用者の氏名・名称、車台番号と異なる内容の登録申請の場合、希望番号による登録不可。</u>	希望番号の予約の申込みの際に明記された自動車の <u>使用者の氏名・名称、車台番号と異なる内容の登録申請の場合、希望番号による登録不可。</u>
交付手数料	予約を受け付ける際に収受する。予約のキャンセル、構造変更等により希望番号による登録が行われなかった場合であっても返還しない。	

（注）当局調査結果に基づき作成

また61号通達では、地方運輸局長は交付代行者に「希望番号予約業務運営要領」を提出させ、公正・公平かつ円滑に希望番号の受付、抽選等の予約業務が実施できるよう指導することとしている。

② 希望番号予約業務運営要領

東海4県（愛知県、静岡県、岐阜県、三重県）においては、ナンバープレートの交付代行業務の一環として、交付代行者が希望番号の受付、抽選等の予約業務を行っている。

各交付代行者はそれぞれ、61号通達で示されている予約業務の実施方法（骨子）に沿った「希望番号予約業務

運営要領」を策定しているが、これら要領をみると、抽選対象希望番号、一般希望番号とも、①自動車の使用者の氏名又は名称及び車台番号、②車種分類、用途又は標板の大きさが、「登録申請の際に（略）希望番号の予約申込の際と異なっている場合は、希望番号による登録はできない。」とされている。

また、一旦納付された交付手数料について、①予約完了後に申込者が解約した場合、②予約済証の有効期間を経過した場合のほか、③登録申請書に記載された自動車の使用者の氏名・名称及び車台番号等が予約番号申込書の記載と異なり、予約番号申込書の記載では登録できない場合であっても、返還しないこととしている。

希望ナンバーの交付手順は次のとおりである。

【抽選希望番号の場合】

抽選申込

- ・来所: 受付端末に必要事項を入力
- ・インターネット: 希望番号申込サービス(専用サイト)から申込み手続を行う
- ・郵送、FAX: 事前に電話等で連絡し、交付代行者から「登録自動車希望番号予約代行依頼書」を入手。記入して郵送・FAX。

抽選受付

- ・来所: 出力された「希望番号申込書」を受付窓口へ提出、受付窓口で職員が申込端末に読み込み(QRコード)、「抽選受付証」を発行
- ・インターネット: 専用サイトから手続を行う
- ・郵送、FAX: 手続手数料の入金確認後、交付代行者の職員が代行して受付端末に入力、出直された「希望番号申込書」を申込端末で読み込む(QRコード)

抽選(翌月曜日)

- ・来所: 当選番号揭示
- ・インターネット: 当落結果のメール受信
- ・郵送、FAX: 当落結果を電話等で連絡

交付手数料納付

来所して窓口での支払い(現金)又は指定口座への振込等

予約済証の発行

- ・来所: 領収書と引き換えに手交
- ・インターネット: 予約完了メールに記載されたQRコードを交付代行者窓口へ持参し読み込み、予約済証を発行
- ・郵送、FAX: 入金確認後、郵送

登録等の申請

登録等の申請書類に予約済証を添付して、運輸支局等に申請

自動車登録番号標(ナンバープレート)の交付

【一般希望番号の場合】

予約申込

- ・来所: 受付端末に必要事項を入力
- ・インターネット: 希望番号申込サービス(専用サイト)から申込み手続を行う
- ・郵送、FAX: 事前に電話等で連絡し、交付代行者から「登録自動車希望番号予約代行依頼書」を入手。記入して郵送・FAX。

運輸支局等から交付された自動車検査証(車検証)と予約済証を交付窓口へ提出、予約済証と引き換えに自動車登録番号標(ナンバープレート)を交付

2 当局の確認結果

(1) 東海4県（愛知県、静岡県、岐阜県、三重県）における自動車登録番号標の交付状況等

① 東海4県における自動車登録等の状況

東海4県では、10 運輸支局等において、道路運送車両法に基づく自動車登録等を実施しており、令和元年度以降における登録等の推移をみると、表2のとおり、いずれの県も、登録等の件数が減少している。このうち新規登録件数は、すべての県において年々減少しており、令和元年度を100とした場合、最も減少率が高い愛知県で87.2、最も減少率が低い三重県でも91.2となっており、1割前後の減少がみられる。

一方、変更登録（自動車の所有者の氏名・住所等に変更があった場合）や番号変更（自動車登録番号のみ変更する場合）の件数は、令和元年度を100とした場合、いずれも増加傾向を示している。

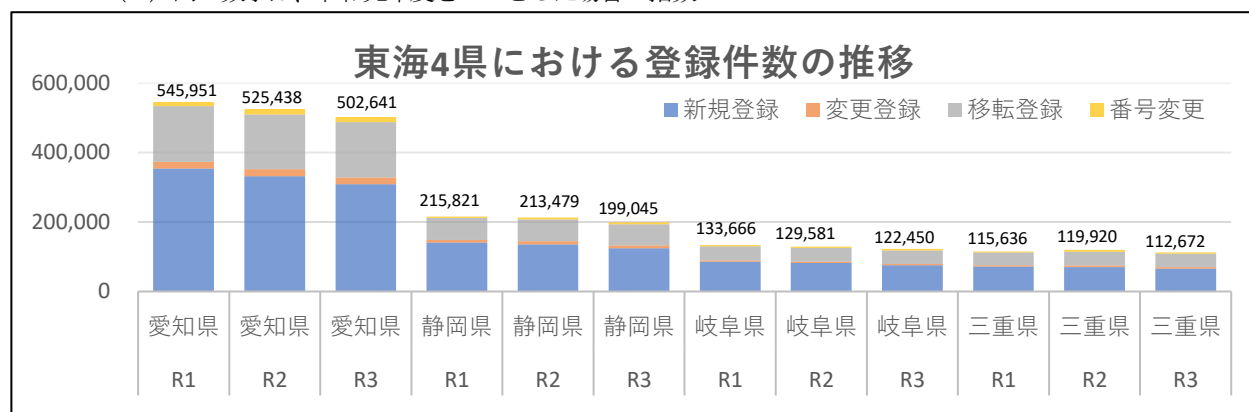
特に番号変更申請件数は、最も増加率の高い令和2年度の三重県で176.4、最も増加率の低い令和3年度の岐阜県においても112.7であり、自動車の所有者にとって、表示される自動車登録番号への関心は高いものと思料される。

表2 東海4県における自動車登録番号標の交付に係る登録等の推移 (単位：件)

県名	年度	新規登録	変更登録	移転登録	番号変更	計
愛知県	令和元年度	354,175 (100.0)	19,254 (100.0)	160,814 (100.0)	11,708 (100.0)	545,951 (100.0)
	2年度	332,233 (93.8)	19,678 (102.2)	158,063 (98.3)	15,464 (132.1)	525,438 (96.2)
	3年度	308,947 (87.2)	19,809 (102.9)	158,796 (98.7)	15,089 (128.9)	502,641 (92.1)
静岡県	令和元年度	141,057 (100.0)	7,498 (100.0)	63,243 (100.0)	4,023 (100.0)	215,821 (100.0)
	2年度	135,500 (96.1)	8,922 (119.0)	63,446 (100.3)	5,611 (139.5)	213,479 (98.9)
	3年度	124,321 (88.1)	8,240 (109.9)	61,500 (97.2)	4,984 (123.9)	199,045 (92.2)
岐阜県	令和元年度	86,041 (100.0)	3,386 (100.0)	40,695 (100.0)	3,544 (100.0)	133,666 (100.0)
	2年度	81,726 (95.0)	3,650 (107.8)	39,698 (97.6)	4,507 (127.2)	129,581 (96.9)
	3年度	76,126 (88.5)	3,548 (104.8)	38,782 (95.3)	3,994 (112.7)	122,450 (91.6)
三重県	令和元年度	72,130 (100.0)	3,372 (100.0)	37,258 (100.0)	2,876 (100.0)	115,636 (100.0)
	2年度	70,329 (97.5)	4,485 (133.0)	40,033 (107.4)	5,073 (176.4)	119,920 (103.7)
	3年度	65,759 (91.2)	4,341 (128.7)	39,194 (105.2)	3,378 (117.5)	112,672 (97.4)

(注) 1 中部運輸局提出資料により当局が作成

2 () 内の数字は、令和元年度を100とした場合の指数



② 東海4県の運輸支局における希望ナンバーによる登録等の状況

東海4県の運輸支局における令和4年8月、9月の希望ナンバーによる登録等の状況についてみると、表3のとおり、登録等全体の20～25%を占めている。

このうち希望ナンバーの登録状況等についてみると、予約件数のうち登録等されなかったものは、ばらつき（8月：0.7%～5.4%、9月：1.4%～6.7%）はあるものの、平均すると3.2%（4支局2か月分で1,107件）みられた。

希望ナンバーの交付は、予約（入金）が完了した後、ペイント式6日、字光式7日（いずれも土日祝日を除く）後から、予約済証の有効期限である発行後1か月間までとなっているため、予約から交付までの間に最大約1か月のタイムラグがあり、登録件数等に占める希望ナンバーによる登録等の件数は、必ずしも精確に対応しているものではないものの、一定の傾向を図る指標としては有用なものであると考え、当局が把握した2か月についてみると、予約件数が登録等の件数を上回っており、希望ナンバーの予約（入金）をしたもののうち、一定数が登録等されていない可能性がうかがえる。

運輸支局及び交付代行者のいずれも、予約件数と登録件数との間に差異が生じている理由については承知していないが、この中には、希望ナンバーの予約はしたものの、予約済証における使用者の氏名等の誤記により登録できなかったものが少なからずあるものと思料される。

表3 東海4県の運輸支局における希望ナンバーによる登録等の状況 (単位：件、%)

運輸支局名		愛知運輸支局	静岡運輸支局	岐阜運輸支局	三重運輸支局	計
使用の本拠を表示する文字		名古屋	静岡	岐阜	三重、四日市、 伊勢志摩、鈴鹿	
令和 4年 8月	A 登録等件数	33,375	7,869	14,544	14,552	70,340
	B うち希望 ナンバー	6,715 <20.1>	1,539 <19.6>	3,591 <24.7>	3,362 <23.1>	15,207 <21.6>
	C 予約件数	7,101	1,659	3,641	3,385	15,786
	D=C-B(参考値)	386 (5.4)	120 (7.2)	50 (1.4)	23 (0.7)	579 (3.7)
令和 4年 9月	A 登録等件数	38,636	8,571	16,505	16,184	79,896
	B うち希望 ナンバー	8,054 <20.9>	1,913 <22.3>	4,180 <25.3>	3,948 <24.4>	18,095 <22.7>
	C 予約件数	8,168	1,944	4,278	4,233	18,623
	D=C-B(参考値)	114 (1.4)	31 (1.6)	98 (2.3)	285 (6.7)	528 (2.8)
計	A 登録等件数	72,011	16,440	31,049	30,736	150,236
	B うち希望 ナンバー	14,769 <20.5>	3,452 <21.0>	7,771 <25.0>	7,310 <23.8>	33,302 <22.2>
	C 予約件数	15,269	3,603	7,919	7,618	34,409
	D=C-B(参考値)	500 (3.3)	151 (4.2)	148 (1.9)	308 (4.0)	1,107 (3.2)

(注) 1 中部運輸局提出資料及び当局の調査結果により作成

2 < >内の数字は、A登録等の件数を100とした場合のB希望ナンバーによる登録等の構成比

()内の数字は、C希望ナンバーの予約件数を100とした場合のD当該月内に登録されなかった件数に係る割合

3 予約日から交付可能日まで、土日祝日を除きペイント式で6日、字光式で7日を要し、また予約済証の有効期間も発行（予約完了）から1か月間あるため、希望ナンバーによる登録等件数と予約件数の差は、あくまで参考値である（上記本文中（注）参照）。

(2) 東海4県の運輸支局等における希望ナンバーの予約済証に誤記等があった場合の取扱い等

① 希望番号の申込みからナンバープレート交付までの手順等

希望番号の申込みからナンバープレート交付までの手順は、前述(2)(2)②参照)のとおりであるが、希望番号の受付や抽選等を行う希望番号予約受付システムでは、抽選対象希望番号について、同一週に同一の車台番号についての抽選申込みをすることができない。すなわち、①出頭やファックスでの申込みの場合は、申込み端末で希望番号申込書記載のQRコードを読み込む際、受け付けできない仕組みとなっていること、②インターネットでの申込みの場合は、希望番号申込サービス(専用サイト)において必要事項を入力しても受け付けることができない仕組みとなっている。

② 予約済証交付後(交付手数料收受後)の使用者の氏名又は名称(以下「使用者の氏名等」という。)等の訂正

中部運輸局では、61号通達に、①希望番号の予約申込み時に明記された自動車の使用者の氏名等及び車台番号と異なる内容の登録申請は、希望番号による登録ができないとされていること、②同一人が一つの(希望)番号に複数の申込みを行う等の不正を防止するため、「誤字であっても訂正を認めない」としている。

しかし、「異なる内容」に誤字・脱字のような軽微なミスを含むことについては疑問があると思料されるところ、今回当局が東海4県の10運輸支局等における予約済証の訂正状況について確認したところ、一般希望番号については、すべての運輸支局等において、使用者の氏名等に誤記があった場合、理由を聞き資料を確認した上で、訂正を認めている状況がみられた。

また、一般希望番号については、すべての運輸支局等において、家族間での使用者の変更や会社名と代表者名の変更のような人格等が異なる場合でも訂正を認めており、車台番号の誤記についても、1運輸支局等を除き訂正を認めている状況がみられた。

一方、抽選対象希望番号については、10運輸支局等中5運輸支局等で、使用者の氏名等に誤記があった場合、申請者等に理由を聞くとともに同一人であることを証する資料を確認した上で、訂正を認めており、これらの運輸支局等では、使用者氏名等の誤記の訂正を認めることについて、特段の支障はないとしている。

また、使用者の氏名等に誤記があった場合に訂正を認めていない5運輸支局等についても、公平性の担保ができ、運輸局等からの具体的な指示があれば、訂正を認めても良いのではないかとしている。

なお、予約済証の訂正について、愛知県内の運輸支局等においては、交付代行者において訂正しても良いか判断に迷う場合を除き原則として交付代行者が、静岡県、岐阜県及び三重県内の運輸支局等では、原則として運輸支局等が訂正を行っている。

(3) 東海4県の交付代行者における希望ナンバー等の交付手数料等

① 東海4県の交付代行者における希望ナンバー等の交付手数料

東海4県における自動車登録番号標交付手数料は、表4のとおりであり、ペイント式及び字光式の一連番号の交付手数料を100とした場合の希望番号の交付手数料は、284.9から159.7となっている。

この理由について、交付代行者は、一連番号と違い希望番号は、その都度作成してもらうことになるため、ナンバープレートの仕入れ価格が高くなるほか、希望番号予約受付システムの使用料も含まれるためとしている。

表 4

東海 4 県における自動車登録番号標交付手数料

(単位：円)

区 分		ペイント式		字光式		図柄ナンバー (全国版)		図柄ナンバー (地方版)	
		中型	大型	中型	大型	中型	大型	中型	大型
愛知県	希望番号	4,160 (284.9)	4,900 (247.4)	5,370 (187.1)	6,340 (159.7)	8,100	12,160	7,390	10,850
	一連番号	1,460 (100.0)	1,980 (100.0)	2,870 (100.0)	3,970 (100.0)	—	—	—	—
静岡県	希望番号	4,160 (284.9)	4,900 (247.4)	5,370 (187.1)	6,340 (159.7)	8,220	12,650 (注)5	7,510	10,970
	一連番号	1,460 (100.0)	1,980 (100.0)	2,870 (100.0)	3,970 (100.0)	—	—	—	—
岐阜県	希望番号	4,160 (284.9)	4,900 (247.4)	5,370 (187.1)	6,340 (159.7)	8,210	12,610	—	—
	一連番号	1,460 (100.0)	1,980 (100.0)	2,870 (100.0)	3,970 (100.0)	—	—	—	—
三重県	希望番号	4,160 (284.9)	4,900 (247.4)	5,370 (187.1)	6,340 (159.7)	8,200	12,600 (注)5	7,500	11,620
	一連番号	1,460 (100.0)	1,980 (100.0)	2,870 (100.0)	3,970 (100.0)	—	—	—	—

(注) 1 各交付代行者のホームページなどから当局が作成

2 ペイント式欄、字光式欄の () 内の数字は、一連番号の交付手数料を 100 とした場合の指数である。

3 普通自動車であって、車両総重量が 8,000 kg 以上のもの、最大積載量が 5,000 kg 以上のもの又は乗車定員が 30 人以上のものに取り付けるナンバープレートは大型になる。

4 図柄ナンバーは、希望番号として新しい番号の申込みを行うほか、交換申込として、現在表示しているナンバープレートの番号（地域名等を含む）を変えることなく交換することも可能であるが、交付手数料は希望番号と同額

5 静岡県と三重県における図柄ナンバー（全国版）の大阪・関西万博特別仕様大型の交付手数料は、静岡県で 12,820 円、三重県で 12,760 円となっている。

② 希望番号の交付手数料の返還と民法、消費者契約法

中部運輸局では、使用者の氏名等に誤記があった場合、61 号通達により、①申込みに当たっては、自動車の使用者の氏名等及び車台番号を明記させる、②交付手数料については、予約を受け付けた時点で希望番号に係るナンバープレートが製作されることから、予約のキャンセル、構造変更等により希望番号による登録が行われなかった場合であっても返還しない、③希望番号の予約の申込みの際に明記された自動車の使用者の氏名等及び車台番号と異なる内容の登録申請については、希望番号による登録ができないと規定されていることから、返還しないとしている。

また、交付代行者は、「希望番号予約業務運営要領」において、「①予約が完了した後、申込者の都合により解約された場合、②登録申請の際に自動車の使用者の氏名等及び車台番号や車種分類、用途又は標板の大きさが希望番号の予約の申込の際と異なっており希望番号による登録ができなかった場合、③予約済証に記入された有効期間（交付可能年月日から起算して 1 か月）を経過し、予約が失効し希望番号による登録ができなかった場合は、收受した交付手数料は返還しません。」と規定している。

しかし、希望番号によるナンバープレートの交付を契約に基づくものと整理した場合、所有者又は使用者と交付代行者との定型約款による契約であると考えられ、次のとおり民法及び消費者契約法の規定が関係するものと料される。

i) 民法第 548 条の 2 第 2 項は、「相手方の権利を制限し、又は相手方の義務を加重する条項であって、その定型

取引の態様及びその実情並びに取引上の社会通念に照らして第一条第二項に規定する基本原則に反して相手方の利益を一方的に害すると認められるものについては、合意をしなかったものとみなす。」としている。

- ii) 消費者契約法第9条第1号は、損害賠償又は違約金の額は、「同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者に生ずべき平均的な損害の額を超えるもの」は「当該を超える部分」は無効としているほか、同法第10条は、「その他の法令中の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比して消費者の権利を制限し又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項であつて、民法第一条第二項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものは、無効とする。」としている。

交付代行者は、希望番号の交付手数料について、ナンバープレートの仕入料のほか、希望番号予約受付システムの使用料、人件費など希望番号交付に係る事務手数料が含まれるとしているが、ナンバープレートの仕入料以外の経費は、希望番号によるナンバープレートの交付の有無に関わらず発生する経費である。上記民法及び消費者契約法の規定に基づけば、ナンバープレートを交付しない場合は、少なくとも交付手数料からナンバープレートの仕入料を控除した金額については、返還する必要があると思料される。

3 中部運輸局の意見

(1) 希望ナンバーによる登録事務の際、予約済証の訂正等を認める基準を緩和することについて

運輸支局等における現場運用の一環として希望番号予約済証の訂正等を実施している点については、当局においても承知しているが、運輸支局等登録担当職員を監督する当局としては、あくまで法令通達等に基づいた業務遂行が原則であるものとする。

なお、本件について上局である国土交通省自動車局自動車情報課へ情報提供したところ、抽選対象希望番号については制度開始時より当選率を上げるために違う名前等で何口も申込みをするなどの不正が多く見られたため、当選後に誤記として申し出る者を徹底排除してきたが、システム面からも車両1台につき1口の申込みしか認めていないことが制度として定着してきていることも事実であるため、誤記の訂正について一定要件を定めた上での取扱いを検討する予定であるとのことであった。

(2) 希望ナンバーの予約済証に誤記があり、登録を認めない場合の交付手数料の返還について

申込者の入力ミスにより登録番号標が交付されなかった事案については、「希望番号申込サービス」サイト内で何度も誤入力がない旨の注意喚起がされており、申込み時の入力内容と自動車登録申請の内容が異なる場合は、当該希望番号での登録ができないこと、その場合でも支払われた交付手数料の返金はできないこと、これに同意しない限り申込手続は完了しない仕組みになっており、申込者が同意したからこそ、登録番号標が作成されている。

(参考) 中部管区行政評価局行政苦情処理委員会

行政相談事案の処理等に当たり民間有識者の意見を反映させることにより、その公平性、中立性及び的確性の一層の確保を図り、もって国民的立場に立った行政苦情救済活動を効果的に推進することを目的として設置構成員は次のとおり（令和4年4月1日現在）。

(座長)

西 讓一郎（元東海銀行副頭取（三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社社友））

(委員)

稲垣 隆司（元愛知県副知事）

栗本 幸子（元（公財）あいち男女共同参画財団理事長）

島田 佳幸（（株）中日新聞社論説主幹）

諏訪 一夫（名古屋市立大学大学院経済学研究科特任教授（元名古屋市総務局長））

中村 正典（弁護士（元愛知県弁護士会会長））