報道資料

総務省
MIC Ministry of Internal Affairs and Communications



行政相談マスコット
キクーン

令和４年５月27日
東北管区行政評価局

戦没者等の遺族に対する特別弔慰金の請求受付時における対応の充実－受付票の交付の実施－

～行政苦情救済推進会議の意見を踏まえた参考連絡～

総務省東北管区行政評価局は、以下の行政相談及び行政相談委員からの意見を基に、実情を調査するとともに、東北管区行政評価局行政苦情救済推進会議(注1)に諮りました。

同会議の意見を踏まえ、東北５県(注2)に対し、県・市における推奨的な取組について参考連絡を行いました(「5　行政苦情救済推進会議の意見を踏まえた東北５県への参考連絡」参照)。

当局は、参考連絡事項については全国的な課題であると考えられるため、総務省行政評価局に対して報告し、対応を依頼することとしました。

(注)1　東北管区行政評価局行政苦情救済推進会議は、行政に関する苦情事案への対応に民間有識者の意見を反映させることにより、国民的立場に立って、苦情の解決とともに苦情の原因である行政の制度・運営の改善を図ることを目的として開催

2　今回の行政相談のあった県は、情報提供済みのため除く。詳細は、下記「2 調査結果」及び「詳細版 3 本件に係る調査結果」を参照

参考連絡に至る経緯の概要

1　行政相談・行政相談委員意見の要旨

（行政相談の要旨）

戦没者等の遺族に対する特別弔慰金を請求したが、当初、受付窓口で聞いた説明が実際に国債が交付されるまでの期間と異なっているし、早く支給してほしい。

（行政相談委員意見の要旨）

特別弔慰金を請求した際、市町村によっては、請求をしたことを確認できる書類が何も残らず、いつ国債が交付されるのか請求者に不安を感じさせるものとなっているので、市町村は、受付票を交付し、その中で国債の交付までの期間を説明する必要があるのではないか。

2　調査結果

今回の行政相談のあったA県を除く東北5県及び当該5県の26市（支所等を含む。以下同じ。）を対象に、①県における受付票又はこれに代わるもの（以下「受付票等」という。）の様式の作成状況等、②市における請求者に対する受付票等の交付状況等を調査

◆　県における受付票等の様式の作成状況

- 5県のうち4県は、受付票等の様式を作成
- このうち、1県は、受付票に①受付日の押印又は記載欄、②請求から国債交付までの具体的な期間が明示。それ以外の3県の受付票等は、①、②の両方が網羅されるものとはなっていない。

◆　市における請求者に対する受付票等の交付状況

- 26市のうち20市は、請求者に対して受付票等を交付。このうち、県が作成した様式を活用している市は13市
- 県が作成したチラシの様式に市独自に修正を加えたものや、市独自に作成したものの中には、請求者にとって分かりやすい受付票になるように工夫している例あり
- 20市の受付票等に記載されている内容
  - 受付日の押印又は記載欄あり⇒15市、なし⇒5市
  - 国債交付までの期間の記載あり⇒11市、なし（具体的に明示せず、「しばらく」と記載）⇒9市

3　行政苦情救済推進会議の主な意見

①　特別弔慰金の請求者の大半は高齢者であることを考慮すると、請求者の立場に立って、受付票を交付するのが望ましい。

②　受付票の様式には、以下の事項を記載することが必要

ⅰ　受付日の押印又は記載欄

ⅱ　請求から国債交付までの具体的な期間（例えば、前回の特別弔慰金の支給実績から想定される期間や、「1年以上かかる場合がある」と記載するなど）

③　今回の調査結果により把握した推奨的な受付票の例を県に情報提供した上で、ⅰ）県が受付票の様式を作成し、市町村に提示する、又はⅱ）当該推奨的な受付票の例を市町村に周知してはどうか。

4　当局における措置方針

請求者への対応をより一層充実させる観点から、東北5県に対し、調査結果を参考連絡するとともに、全国的な課題であると考えられるため、総務省行政評価局に対して報告し、対応を依頼することとする。

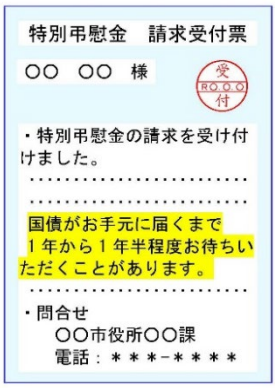
5　行政苦情救済推進会議の意見を踏まえた東北５県への参考連絡

請求者への対応をより一層充実させる観点から、東北５県に対し、今回の調査により把握した、県・市における推奨的な受付票の作成例等を参考連絡

なお、市町村に対し、請求受付時における受付票の交付の検討を促すに当たっては、次の①、②のいずれかの方法が考えられる。

① 受付日の押印又は記載欄、請求から国債交付までの具体的な期間を盛り込んだ受付票の様式を作成し、市町村に対し当該様式を提示する。

② 当該推奨的な受付票の例を市町村に周知する。


特別弔慰金　請求受付票

○○　○○　様

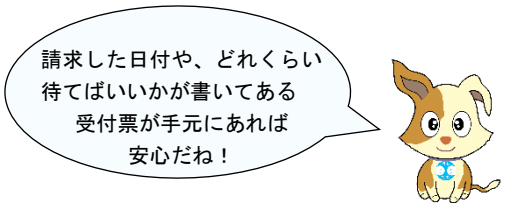
受 R○.○.○ 付

・特別弔慰金の請求を受け付けました。

国債がお手元に届くまで
１年から１年半程度お待ちいただくことがあります。

・問合せ
○○市役所○○課
電話：＊＊＊－＊＊＊＊

◀【受付票のイメージ】



【本件照会先】
東北管区行政評価局
首席行政相談官室　伊藤、佐々木
電話：０２２－２６２－７８４０

詳細版

1　行政相談・行政相談委員意見の要旨

（行政相談の要旨）

私は、令和２年８月に、A 県 a 市の支所において、戦没者等の遺族に対する第 11 回特別弔慰金を請求した（9 月に a 市から A 県に提出）。

受付窓口では、口頭により、国債の交付は令和３年４月以降との説明があった。

生活資金として期待していたことから、令和３年３月になり、A 県に国債の交付がいつになるか問い合わせたところ、年明け頃になるとの回答があった。

当初、受付窓口で聞いた説明と、実際に国債が交付されるまでの期間が異なっているし、早く支給してほしい。

（行政相談委員意見の要旨）

戦没者等の遺族に対する第 11 回特別弔慰金については、請求から国債の交付まで、おおよそ１年以上の期間を要するものとされている。

国債の交付まで長期間を要し、また、請求者のほとんどが高齢者であるにもかかわらず、市町村によっては、請求受付時に、国債の交付までの期間について、口頭で案内するにとどまっている。請求者の手元には、特別弔慰金を請求したことを確認できる書類が何も残らず、１年超の期間、何の連絡もないため、いつ国債が交付されるのか請求者に不安を感じさせるものとなっているので、いずれの市町村においても、請求受付時に受付票を交付し、その中で国債の交付までの期間を説明する必要があるのではないか。

2　制度の概要

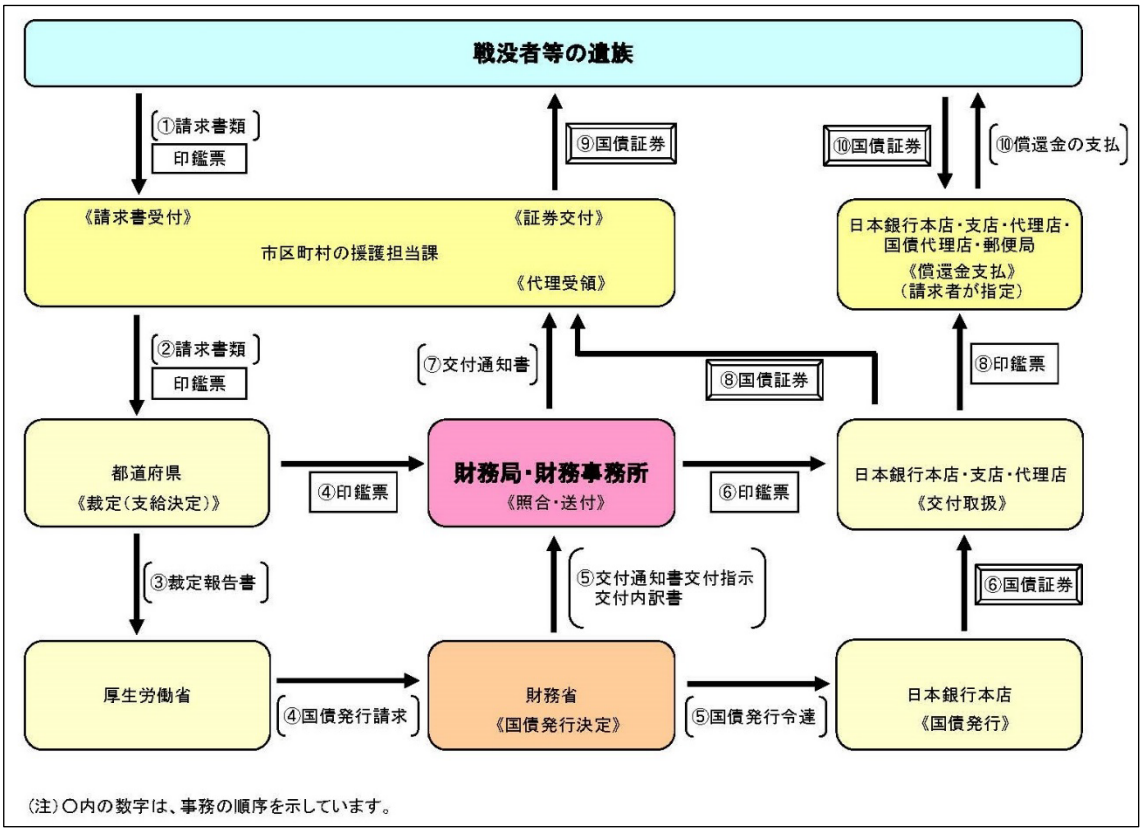
(1)　制度の概要

戦没者等の遺族に対する特別弔慰金支給法(昭和 40 年法律第 100 号)第３条に基づき、戦没者等の遺族（子、兄弟姉妹等）には特別弔慰金（額面 25 万円、５年償還の記名国債（無利子））が支給され、現在、令和２年４月１日を基準日として、２年４月１日から５年３月 31 日までを受付期間とする第 11 回特別弔慰金の請求受付が行われている。

請求から国債発行までの流れは、図表 1 のとおり、①請求者による請求書の居住市町村援護担当課への提出、②市町村による請求書の都道府県への送付、③都道府県による裁定(注)、④厚生労働省による国債発行請求、⑤財務省による国債発行決定、⑥日本銀行による国債発行の手続を経て、戦没者等の遺族に国債が交付される。

（注）　戦没者等の除籍時都道府県が審査・裁定するが、請求者の居住都道府県と戦没者等の除籍時都道府県が異なる場合、居住都道府県に請求書が提出された後、除籍時都道府県に送付され、審査されることとなる。

図表１　戦没者等の遺族に対する特別弔慰金の支給手続の流れ



（注）　財務省の資料による。

なお、戦没者等の遺族に対する特別弔慰金支給法施行令（昭和 40 年政令第 183 号）第 4 条により、請求書の経由及び特別弔慰金を受ける権利の裁定に関する都道府県及び市町村の事務は、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 2 条第 9 項第 1 号に規定する第一号法定受託事務とされている。

(2)　厚生労働省の取組状況

厚生労働省は、第 10 回特別弔慰金の支給の際、総務省行政評価局からのあっせん（平成 29 年 1 月）を受け、同年 2 月に、都道府県に対し通知を発出し、①特別弔慰金の支給までのおおよその期間を案内すること、②受付票等の交付の実施を検討することなどを要請している。

3　本件に係る調査結果

＊調査対象機関＊

今回の行政相談があった A 県を除く東北 5 県（以下「調査対象 5 県」という。）及び調査対象 5 県に所在する 26 市（以下「調査対象 26 市」という。）

（なお、A 県については、当局管内の行政監視行政相談センターから情報提供（同センターの調査の結

果に基づき、受付票を交付しているA県の市の例等を提示）している。これを受け、A県は、令和3年7月、県内の市町村長に対し、特別弔慰金の請求受付時に受付票を交付し、請求書受付から国債交付までのおおよその期間を丁寧に説明するよう配慮を求める通知を発出している。）

(1) 県における受付票等の様式の作成状況（図表2）

○ 調査対象5県のうち4県は、受付票等の様式を作成。作成の経緯・理由は、国債交付までに時間を要することをあらかじめお知らせすること、請求者の理解を得ることなど

- B県が作成した様式は、①受付日の押印欄、②請求から国債交付までの具体的な期間、③事務フローが記載（9ページ参照）
- その他の3県は、①から③までの全てが網羅されるものとはなっていない。

図表2　調査対象5県における受付票等の様式の作成状況及びその内容

県名	受付票等の様式の作成状況	受付日の押印又は記載欄の有無	請求から国債交付までの期間の明示	事務フローの掲載状況
B県	有（受付票様式）	有	有（国債交付までの所要期間（1年～1年半程度）と事務フロー別の所要期間を記載）	有
C県	有（市町村受付時配布用チラシ）	無	有（県の審査で数か月～1年半程度、国債交付までさらに3～4か月程度と記載）	無
D県	有（受付票様式）	有	無（しばらくと記載）	有
E県	有（市町村受付時配布用チラシ）	無	無（しばらくと記載）	有
F県	無	－	－	－

（注）　当局の調査結果による。

(2) 市における請求者に対する受付票等の交付状況及びその内容（図表3、4）

○ 調査対象26市のうち20市は、請求者に対して受付票等を交付。このうち、県が作成した様式を活用している市は13市

○ 県が作成したチラシの様式に市独自に修正を加えたものや、市独自に作成したものの中には、請求者にとって分かりやすい受付票になるように工夫している例あり（10、11ページ参照）

○ 20市の受付票等に記載されている内容

- 受付日の押印又は記載欄を設けるなどして、受付日が分かるようにしている市が15市

・　国債交付までの期間を記載している市が 11 市。一方、国債交付までの期間を具体的に明示せず、「しばらく」と記載している市が 9 市

図表 3　市における請求者に対する受付票等の交付状況

（単位：市）

区分＼県・市	市数					計
	B 県	C 県	D 県	E 県	F 県	
交付している	4	3	4	7	2	20
①県作成の受付票等の様式を活用	3	1	4	5	－	13
②県作成の受付票等の様式を修正	1	0	0	2	－	3
③県作成のチラシのほか、市独自に作成した受付票等を活用	0	1	0	0	－	1
④市独自に作成した受付票の様式を活用	0	1	0	0	2	3
交付していない	0	1	0	3	2	6
合　計	4	4	4	10	4	26

（注）　当局の調査結果による。

図表 4　20 市の受付票等に記載されている内容

（単位：市）

区分	受付日の押印又は記載欄	請求から国債交付までの期間の明示
有	15	11
無	5	9 （「しばらく」と記載）
計	20	20

（注）　当局の調査結果による。

4　行政苦情救済推進会議の主な意見

①　請求書受付時の受付票の交付については、市町村によって対応が区々となっている状況が見受けられるが、特別弔慰金の請求者の大半は高齢者であることを考慮すると、行政サービスの観点から、請求者の立場に立って、受付票を交付するのが望ましい。

②　受付票の様式に記載する事項は、ⅰ）請求書を受け付けた日付が分かるよう、受付日の押印又は記載欄を設けることが必要であるほか、ⅱ）請求から国債交付までの期間については、「しばらく」というような抽象的な説明では、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考えられるため、例えば、第 10 回特別弔慰金の支給実績から想定される期間や、「1 年以上かかる場合がある」と記載するなど、具体的な期間を挙げた説明が求められる。

③　今回の調査において、県が受付票の様式を提示することにより、市町村が当該様式を活用しやすくしている例や、県が作成した受付票等の様式に修正を加えて活用している例、市独自に作成した受付票を交付している例など、請求者にとって分かりやすい受付票を交付している状況が確認できた。今回の調査結果により把握した推奨的な受付票の例を県に情報提供した上で、ⅰ）県が受付票の様式を作成し、市町村に提示する、又はⅱ）当該推奨的な受付票の例を市町村に周知することによって、市町村は、より一層、請求者に対してきめ細やかな対応が行えるのではないか。

5　当局における措置方針

請求者への対応をより一層充実させる観点から、調査対象５県に対し、調査結果を参考連絡するとともに、全国的な課題であると考えられるため、総務省行政評価局に対して報告し、対応を依頼することとする。

6　行政苦情救済推進会議の意見を踏まえた調査対象５県への参考連絡

◆　行政苦情救済推進会議の意見を踏まえ、当局は、調査対象５県に対し、以下の事項を参考連絡

○　特別弔慰金の請求受付開始直後の請求が集中した時期のもの、裁定を行う都道府県（戦没者等の除籍時都道府県）と請求者の居住都道府県が異なるもの、必要書類に不備があり、確認に時間を要するものについては、一時に大量に提出される特別弔慰金の審査事務の性格上、審査期間の長期化が避けられない状況
○　特別弔慰金の請求者のほとんどが高齢者であることから、請求者の不安を軽減するため、市町村での請求受付に当たって、きめ細やかな対応が必要
○　今回の調査において、県が受付票の様式を提示することにより、市町村が当該様式を活用しやすくしている例や、県が作成した受付票等の様式に修正を加えて活用している例、市独自に作成した受付票を交付している例など、請求者にとって分かりやすい受付票を交付している状況を確認

請求者への対応をより一層充実させる観点から、今回の調査により把握した県・市における推奨的な受付票の作成例等について参考連絡
なお、市町村に対し、請求受付時における受付票の交付の検討を促すに当たっては、次の①、②のいずれかの方法が考えられる。
①　受付日の押印又は記載欄、請求から国債交付までの具体的な期間を盛り込んだ受付票の様式を作成し、市町村に対し当該様式を提示する。
②　当該推奨的な受付票の例を市町村に周知する。

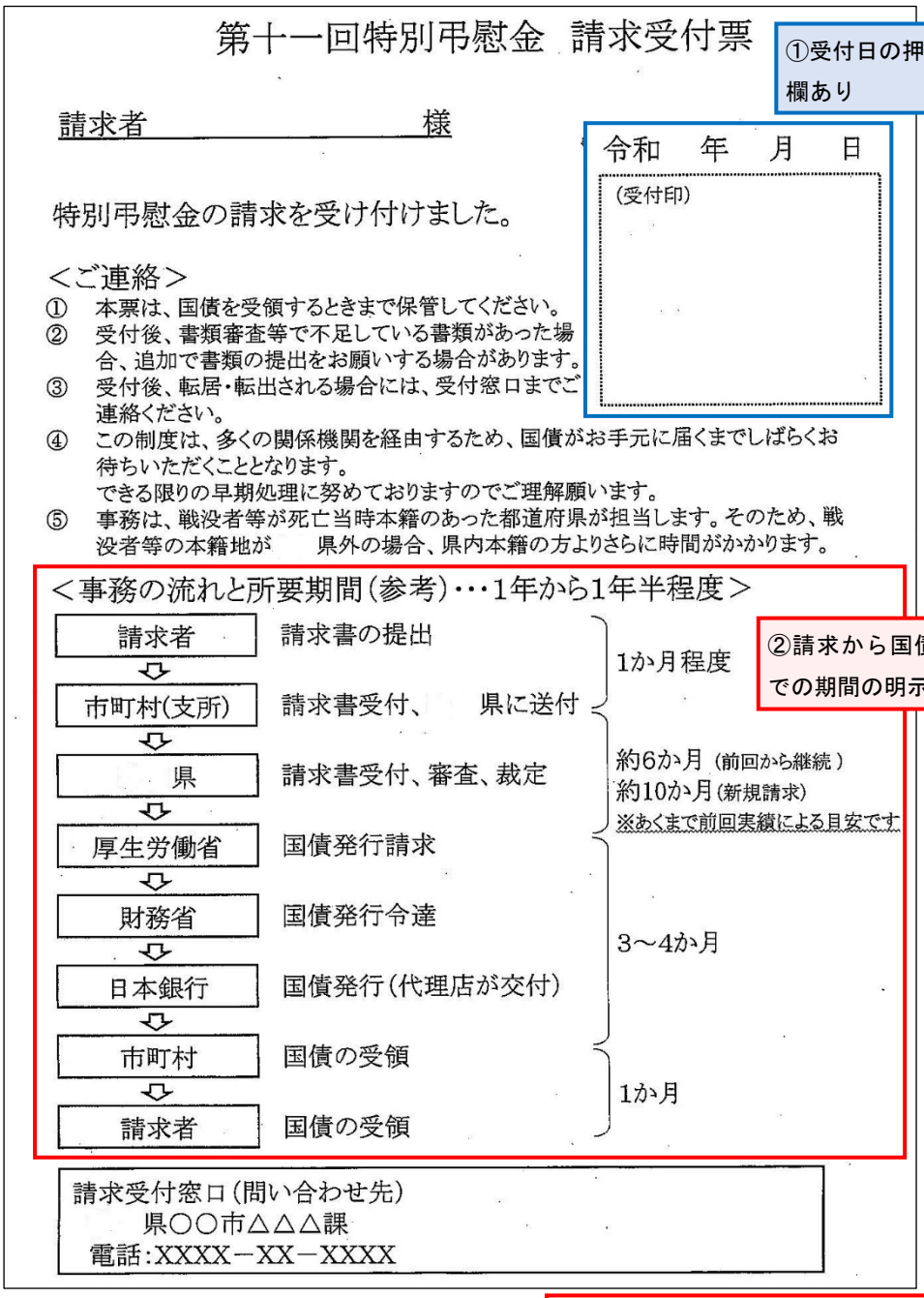
（資料）

※県・市提出資料による（枠線及びコメントは当局が付した。）。

受付票の様式

1　B県　第十一回特別弔慰金　請求受付票

（表面）



第十一回特別弔慰金　請求受付票

①受付日の押印・記載欄あり

請求者＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿様

令和　年　月　日

（受付印）

特別弔慰金の請求を受け付けました。

＜ご連絡＞

① 本票は、国債を受領するときまで保管してください。
② 受付後、書類審査等で不足している書類があった場合、追加で書類の提出をお願いする場合があります。
③ 受付後、転居・転出される場合には、受付窓口までご連絡ください。
④ この制度は、多くの関係機関を経由するため、国債がお手元に届くまでしばらくお待ちいただくこととなります。
できる限りの早期処理に努めておりますのでご理解願います。
⑤ 事務は、戦没者等が死亡当時本籍のあった都道府県が担当します。そのため、戦没者等の本籍地が　　県外の場合、県内本籍の方よりさらに時間がかかります。

＜事務の流れと所要期間（参考）・・・1年から1年半程度＞

請求者	請求書の提出	1か月程度
市町村(支所)	請求書受付、　　県に送付	
県	請求書受付、審査、裁定	約6か月（前回から継続） 約10か月（新規請求） ※あくまで前回実績による目安です
厚生労働省	国債発行請求	3～4か月
財務省	国債発行令達	
日本銀行	国債発行（代理店が交付）	
市町村	国債の受領	1か月
請求者	国債の受領	

②請求から国債交付までの期間の明示あり

請求受付窓口（問い合わせ先）
県〇〇市△△△課
電話：XXXX－XX－XXXX

（裏面）（抜粋）

〈よくある質問、問い合わせ〉

②「よくある質問、問い合わせ」欄にも、請求から国債交付までの期間の明示あり

Q2　請求してから国債の交付までどのくらい時間がかかるか。また、途中で進行状況などの連絡はあるか。

A2　前回の特別弔慰金交付時の例を見ると、請求書の受付から国債の交付までは概ね１年かかっています。その中には、請求から国債交付まで、１年６か月近くお待ちいただいた例も多数ありました。

2　b市　第十一回特別弔慰金を請求された方へ

※枠部分が、県が作成したチラシの様式に市独自に修正を加えた箇所

申請受付日：令和　年　月　日

課で受け付けました。

①県が作成した案内の様式に、市独自に申請受付日の記載欄を追加

第十一回特別弔慰金を請求された方へ

【ご連絡】

1．受付後、書類審査等で不足書類があった場合には、追って提出していただくことがあります。

2．特別弔慰金裁定事務は、戦没者等が除籍時に本籍があった都道府県が担当します。そのため、他の都道府県本籍の方は、　県本籍の方より多少、時間がかかりますがご了承ください。

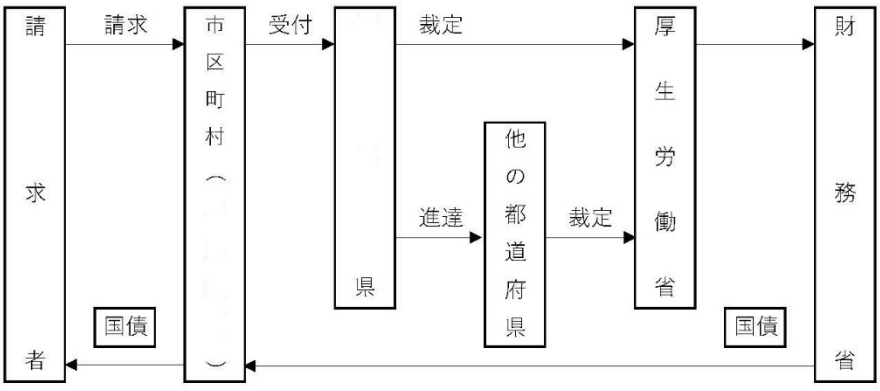
3．この特別弔慰金は、一時に多数の方が申請されますので、国債はお手元に届くまで暫くお待ちいただくことが予想されます。できる限り早期処理に努めますのでご理解ください。**※審査完了まで１年以上かかることがあります。**

4．発行された国債は、　課窓口での手渡しとなります。
受け渡しの準備ができ次第、お手紙でご案内しますのでそれまでお待ちください。

5．お手元に届いた国債は、請求書に記入していただいた金融機関で、令和３年４月１５日から５年間、毎年５万円ずつ償還することができます。

②審査完了までの期間を追加

【事務の簡単な流れ】



【担当窓口】　市　課　係

電話番号：　（内線　）

3　c 市　第十一回戦没者等の遺族に対する特別弔慰金請求をされた方へ

第十一回戦没者等の遺族に対する特別弔慰金請求をされた方へ

受付日＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

①受付日の押印・記載欄あり

□　裁定（可決・却下）がおりるまでの期間

本日受付した請求書は、県の審査で数か月～１年半程度の期間を要し、国での国債発行などが完了するまで、さらに３～４か月程度かかります。
また、過去に請求歴がなく、軍歴などの事実確認に時間を要する場合や他県での裁定対象者となる場合などには、さらに裁定までの期間が上乗せされ、２～３年の期間を要する場合もあります。
裁定結果判明までの期間は個人差がありますので、ご了承ください。

②請求から国債交付までの期間等を下線付きで明示

□　追加書類の提出について

審査の過程で追加書類の提出をお願いする場合があります。

□　可決裁定（請求が認められた）場合の国債交付

上記の裁定がおり、国債交付の準備ができ次第、　　市から請求者あてに郵送で国債の受取り方法について通知しますので、通知をお待ちください。

□　却下裁定（請求が認められなかった）場合

却下となった場合には、却下裁定通知書を郵送します。
却下裁定に不服があり、国に対し審査請求をする場合は、処分（却下裁定）を知った日の翌日から３か月以内に審査請求を行う必要があります。
審査請求の方法等については、　市　　課へお問合せください。

□　その他

本請求後に、請求者の方の身上に変更（死亡・転居など）があった場合には、　市　　課へご連絡ください。

（うら面につづく）

【参考】

○　東北管区行政評価局行政苦情救済推進会議

行政に関する苦情事案への対応に民間有識者の意見を反映させることにより、国民的立場に立って、苦情の解決とともに苦情の原因である行政の制度・運営の改善を図ることを目的として開催しています。

構成員（令和４年３月31日時点）

座長　斉藤　睦男　弁護士
遠藤　恵子　公益財団法人せんだい男女共同参画財団評議員
加藤　睦子　東北行政相談委員連合協議会会長
神部　光崇　仙台商工会議所副会頭
藤田　祐子　弁護士
安野　賢吾　河北新報社防災・教育室部長

（注）　令和４年４月１日付けで構成員が安野賢吾氏から古里直美氏（河北新報社防災・教育室部長）に交代いたしました。

○　行政相談委員

行政相談委員法（昭和41年法律第99号）に基づき、総務大臣が委嘱した民間ボランティア

行政相談委員は、国民の皆様から、国の行政活動全般に関する苦情や相談を受け付け、相談者への助言や関係機関に対する改善の申入れなどを行っています。

