

# 「行政相談委員制度の在り方に関する研究会」（第1回）議事要旨

1 日時 平成20年12月19日（金）10:00～12:10

2 会場 総務省共用第2会議室

3 出席者（敬称略）

（構成員）座長 成田頼明（横浜国立大学名誉教授、関東管区局行政苦情救済推進会議座長）

今川 晃（同志社大学政策学部教授）

伊与久美子（元市川市役所総務部長、千葉縣市川市担当行政相談委員）

斎藤 誠（東京大学大学院法学政治学研究科教授）

篠崎由紀子（株都市生活研究所代表取締役社長、第29次地方制度調査会委員）

山岡永知（日本大学名誉教授、東京都杉並区担当行政相談委員）

（総務省行政評価局）関行政評価局長、新井大臣官房審議官、新井総務課長、讃岐行政相談課長、榎本行政相談業務室長ほか

4 議題

- (1) 行政相談制度・行政相談委員制度の概要
- (2) 今後の研究会の進め方について

5 会議経過

- (1) 行政評価局長挨拶
- (2) 資料説明
- (3) 意見交換等

主な意見等は次のとおり。

- 行政相談委員は従来から、ワンストップ的な役割を果たしてきていると思われるが、さらにワンストップ化を検討するとする意味合いは何か。
- 民間や私人の活動に関する苦情相談に対して、総務省の行政相談及び行政相談委員は、何らかの権限を有しているのか。国が民間に委託・委任又は補助しているサービスが増えているが、それらに関する行政相談はどのように扱われるのか。例えば、大学に関する行政相談でも、国立と私立とでは取扱いに違いがあるということか。
- 行政相談委員における民間に係る事案の取扱いがどうなっているのか、また、民間との関係で難しいと感じた事例をみて議論した方がよい。
- 行政の民営化が進み、様々な行政サービス（公共施設の管理（指定管理者制度）、違法駐車の間接指導員による取り締まり、航空機内の安全確保のための機長の逮捕権限等）が民営化、民間委託されており、これらの民間が行う業務に係る苦情相談の処理をどのように考えるのかについての検討も必要ではないか。
- 行政相談委員法では、地方公共団体の事務に関する苦情相談については委員の業務範囲に規定されていないが、実際には、地方に関する相談も多く寄せられ、これら案件の取扱いについては地方自治体とうまく協力しあって進められている。今後のこととしては、このような実態

を踏まえた「お墨付き」があった方がよいのではないかと。

- 苦情の解決を促進する方法として、必ずしも行政ですべてやらなくても、例えば、苦情の存在を公表してマスメディア、NPOなどを通じて解決を促進するというのも考えていいのではないかと。
- 行政相談委員の業務対象範囲として、政令により指定された法人の業務があるが、中には、JRやNTT、日本郵便など本来、顧客サービスとして自ら苦情・相談を処理しなければ、市場から選ばれなくなるものが含まれており、それらについてまで行政相談の範疇とすることに意味はあるのか。このような法人に関連する苦情相談がどの程度あって、どのように扱っているのかを検討する必要がある。
- 行政相談委員制度に対する国民の認知度はどの程度か。
- 行政相談委員には、地域の自治会や民生委員などの団体役員や各種委員を兼務している者が多く、国民は、行政相談委員として相談しているのではなく、属人的に相談している面もあるのではないかと。都市部と過疎地でも違うだろうが、地域コミュニティが変化している中で、従来、地域の有力者が解決していた相談事について、属人的に取り扱う新たな人材が必要とされているだろうから、そういったところに行政相談委員の新たな役割があるのではないかと。そのような視点でも委員の活動や取り扱う案件の実態を調査する必要がある。
- 地域におけるきめ細やかな苦情相談窓口が求められるとともに、地域のことは地域で対応するという体制も必要となっている。その中で、地域住民の中に、国には声が届かないというあきらめの気持ちがあったり、国に意見を言えない場合なども少なくない。このような背景を踏まえて、行政相談委員の役割を明確化していくことも必要ではないかと。
- 行政相談委員が一人で解決できないことでも、市町村や民生委員などとの連携・協力により解決が図られるケースもある。また、国道上へのゴミの放置の問題でも、ゴミを排除することはできても、それでは、ゴミを出した人の事情をどのように救済すべきかという面もある。このように複線的に解決を図る必要がある場合に、行政相談委員はどのような役割を果たすべきかを考える必要がある。
- 行政相談のワンストップ化を考える場合、市町村レベルの行政相談窓口のみではなく、都道府県での相談窓口はどのようになっているのか。国、都道府県、市町村レベルで、どういった役割分担になっているのかについて、確認する必要がある。また、各種委員との連携・協力は必要であるが、活動に重複はないのか。人権擁護委員、民生委員の制度においては、市町村の関与が法律に明記されているとのことであるが、行政相談委員制度とこれら各種委員制度と比較できる資料があれば検討の参考になる。
- 例えば、裁判員制度など国の制度でも、その運営には市町村の協力が不可欠であり、共同で運営するような制度・仕組みがあるのが望ましい。行政相談についても、国と地方の共同で運営できるような仕組みが望ましいかもしれない。
- 行政相談の申出方法について、どのような方法での申出が望ましいか。Face to faceが望ましいのか、行政相談の受付・処理にどの程度インターネットが利用されているのか。都市部では、インターネットを利用したいというニーズも強いと思われるが、実態と見通しを知りたい。
- 苦情を申し立てる人も色々な方がいて、相談を受ける側が身の危険を感じることもあるとの

話を聞いたことがある。このような問題も考えていかなければならない。

- 行政相談委員制度の認知度が低く、教育の中で行政相談を取り上げる試みとして、小中学校を中心に、「出前教室」を実施したり、大学生のインターンシップを行ったりしているが、もっと、行政相談委員制度のPRをする必要がある。

(配付資料)

- ① 「行政相談委員制度の在り方に関する研究会」の開催要領
- ② 行政相談制度・行政相談委員制度の概要等（説明資料1）
- ③ 研究会における検討の論点（説明資料2）
- ④ スケジュール案（説明資料3）