

行政相談制度・行政相談委員制度の概要

行政相談制度の概要

1 沿革

(1) 行政相談制度の発足

総務省の行政相談制度は、旧総務庁の前身の行政管理庁が、昭和 30 年 2 月に「苦情相談暫定処理要領」を策定し、国民の行政に関する苦情等を聞いてその解決を促進するための相談窓口を開設したことに始まる。

発足当初は、管区行政監察局（現 管区行政評価局）と一部の地方行政監察局（現 行政評価事務所）において監察業務に付随する業務として試験的に行政苦情の受付窓口を開設したが、国民の行政に関する苦情が極めて多いことが判明し、昭和 33 年 8 月には、全管区行政監察局及び地方行政監察局に相談窓口を開設することとなった。国民が行政に対する苦情を持ち、その改善を申し出た場合に、その所掌事務である監察業務の一環として事実行為として事案の解決を図ったものである。

(2) 行政相談制度の法制化

その後、行政相談が国民に知られるに従って相談件数も増加し、また、事実行為として実施してきた行政相談活動の行政の民主化・効率化に果たす役割には大きいものがあると評価されることとなり、国会においても苦情の窓口を制度的に整備する必要があるとして、昭和 35 年 5 月に行政管理庁設置法の改正が行われ、事実上の業務として処理されてきた行政相談制度は、法律上行政管理庁の所掌事務として規定された。

(3) 行政相談委員制度の法制化

行政相談に応じる管区行政監察局や地方行政監察局が都道府県に一つしかないため、遠隔地における住民の利便を図る必要があり、また、行政機関に直接申し出ることを躊躇しがちな国民感情を考慮して、地域の民間有識者に国民の苦情を聴いてもらうことが有益であるとして、昭和 36 年 4 月に「行政苦情相談協力員」が行政管理庁長官の委嘱を受けて全国の主要市町村に配置されることとなった。翌昭和 37 年 9 月に、名称が「行政相談委員」に改められ、39 年には原則として全国の市町村に配置されることとなった。

しかし、行政相談委員は、訓令により設置されており、民生委員や人権擁護委員など法律により設置されている類似の委員と比較して、その業務の重要さにもかかわらず均衡を失っている面があり、また、その対外的地位や業務範囲などが明確でなく、行政相談委員の積極的な活動を期待する上で制度的に十分でない面があったため、内外から委員制度の法制化を望む声が高まってきた。そこで、昭和 41 年 4 月に第 51 回国会に行政相談委員法案が提出され、5 月 27 日に参議院本会議、6 月 25 日に衆議院本会議において可決されて成立し、7 月 1 日から施行された。

(4) 行政苦情救済推進会議の開催

以後、主な動きとしては、昭和 62 年に行政に関する苦情等のうち行政の制度及び運営に係るもの等について、高い識見を有する公平な第三者による国民的立場からの意見を聴取するために第 1 回行政苦情救済推進会議を本省において開催し現在に至っている。

2 業務

国の行政機関の業務、独立行政法人、特殊法人等の業務、地方公共団体の業務（法定受託事務に該当するもの）及び国の委任又は補助を受けて行っている業務に関する苦情の申出について、公正・中立の立場から関係機関にあっせんを行い、苦情の解決を促進

※あっせん：苦情申出人とその相手方である行政機関等との間に立って、当該行政機関等による自主的な苦情の解決を促進する行為

【参考】1 総務省設置法（平成11年7月16日法律第91号）抄
（所掌事務）

第4条 総務省は、前条の任務を達成するため、次に掲げる事務をつかさどる。

二十一 各行政機関の業務、第十九号に規定する業務及び前号に規定する地方公共団体の業務に関する苦情の申出についての必要なあっせんに関すること。

二十二 行政相談委員に関すること。

2 「あっせん」とは

相談者と関係行政機関等との間に介して、苦情の原因が除去され、苦情が自主的に解決されるように促進する行為。あっせんには、単なる橋渡しの行為にとどまらず、双方の主張の実態を確かめ、自らの判断に基づく必要な意見を表示する。また、苦情の申出に合理的な理由があると認められるものについては、その意見をあっせん案という形式で提示することもある。あっせんは、総務省の権限行為（総務省設置法第4条第21号）として行われるものである。

3 総務省の行政相談の意義・特色

(1) 行政相談業務の意義

総務省及び各府省が行う行政相談は、行政審判、行政不服審査などの他の行政救済制度と比較して、手続が略式・簡便で、救済の対象となる行為及び申出ができる期間に制限がなく、処理が迅速である（簡易・迅速性）等、行政救済体系の中にあって特徴的かつ重要な意義を有している。

(2) 行政相談業務の特色

- ① 苦情等を受け付ける範囲は、国の行政機関の業務、独立行政法人・特殊法人の業務、地方公共団体の業務であって法定受託事務に該当するもの及び国の委任又は補助を受けて行っている業務であり、国の広範な行政に及んでいる。
- ② 相談がどの地域の問題であっても、また、相談者がどの窓口にも相談しても、管区行政評価局・行政評価事務所、行政相談委員、総合行政相談所等全国的に整備したネットワークを活用して、一体となった受付・処理を行うことができる。
- ③ 行政の制度及び運営の基本に関するもので、通常のあっせん手法では解決が困難な相談については、民間有識者で構成される行政苦情救済推進会議に付議し、また、同種・類似の苦情の発生が予想される問題については、行政評価・監視機能を活用して、苦情の原因となっている行政の制度・運営そのものの改善を図っている。

4 受付体制

- ① 管区行政評価局・行政評価事務所（分室を含む50か所。以下「管区局・事務所」という。）の窓口（「行政苦情110番」（全国统一番号 0570-090110）やFAXでも受付）

- ② 行政相談委員（総務大臣が民間の有識者に委嘱。各市区町村に配置(定数 5,011 人)）
- ③ 総合行政相談所（全国 22 か所。関係機関等の参加を得て、大都市のデパート等で、毎日又は定期的に開設する相談所）
- ④ 国・地方総合相談センター（管区局・事務所が都道府県・市町村職員等と一緒に、国・地方公共団体等の業務に関する相談をワンストップで受け付け、処理）
- ⑤ 一日合同行政相談所、特設相談所、行政相談懇談会等（春・秋の行政相談週間を中心に関係機関や各種委員等が一堂に会した合同行政相談所や特設の行政相談所を開設。また、地域住民の代表者による懇談会等を開催）
- ⑥ 特別行政相談活動（大規模災害や地域住民の生活基盤に多大の影響を及ぼす事態が発生した場合に、行政相談委員、関係機関等との連携の下、特別総合行政相談所等を開設）
- ⑦ インターネット、手紙による行政相談の受付（総務省ホームページアドレス <http://www.soumu.go.jp>、「お手紙どうぞ 行政困りごと相談」）

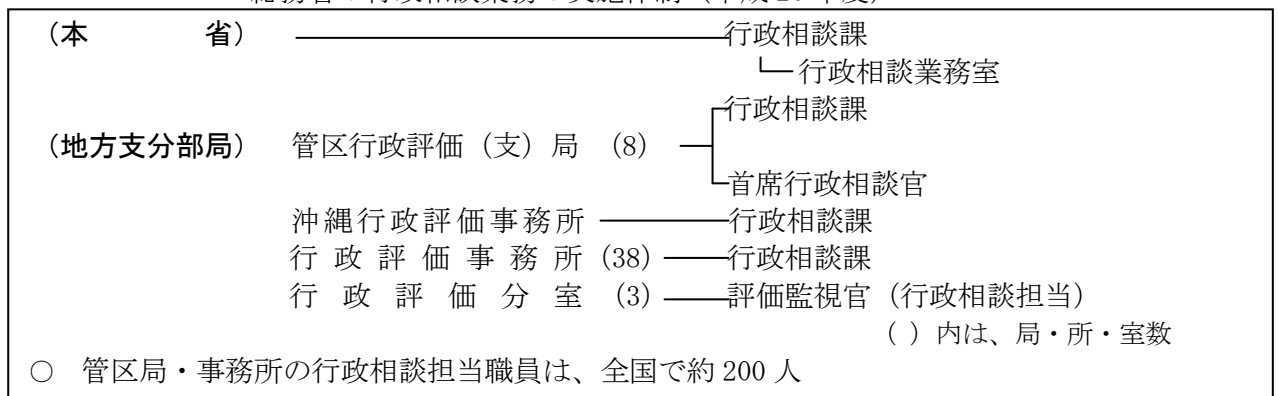
5 行政相談関係予算及び行政相談業務の実施体制

行政相談関係予算額の推移 (単位：千円)

年 度	平成 17 年度	18 年度	19 年度	20 年度
行政相談関係予算額	636,919	566,351	531,666	542,707
うち、行政相談委員 実費弁償金	336,576	302,502	300,575	300,575

(注) 予算額はいずれも当初予算額である。

総務省の行政相談業務の実施体制（平成 20 年度）



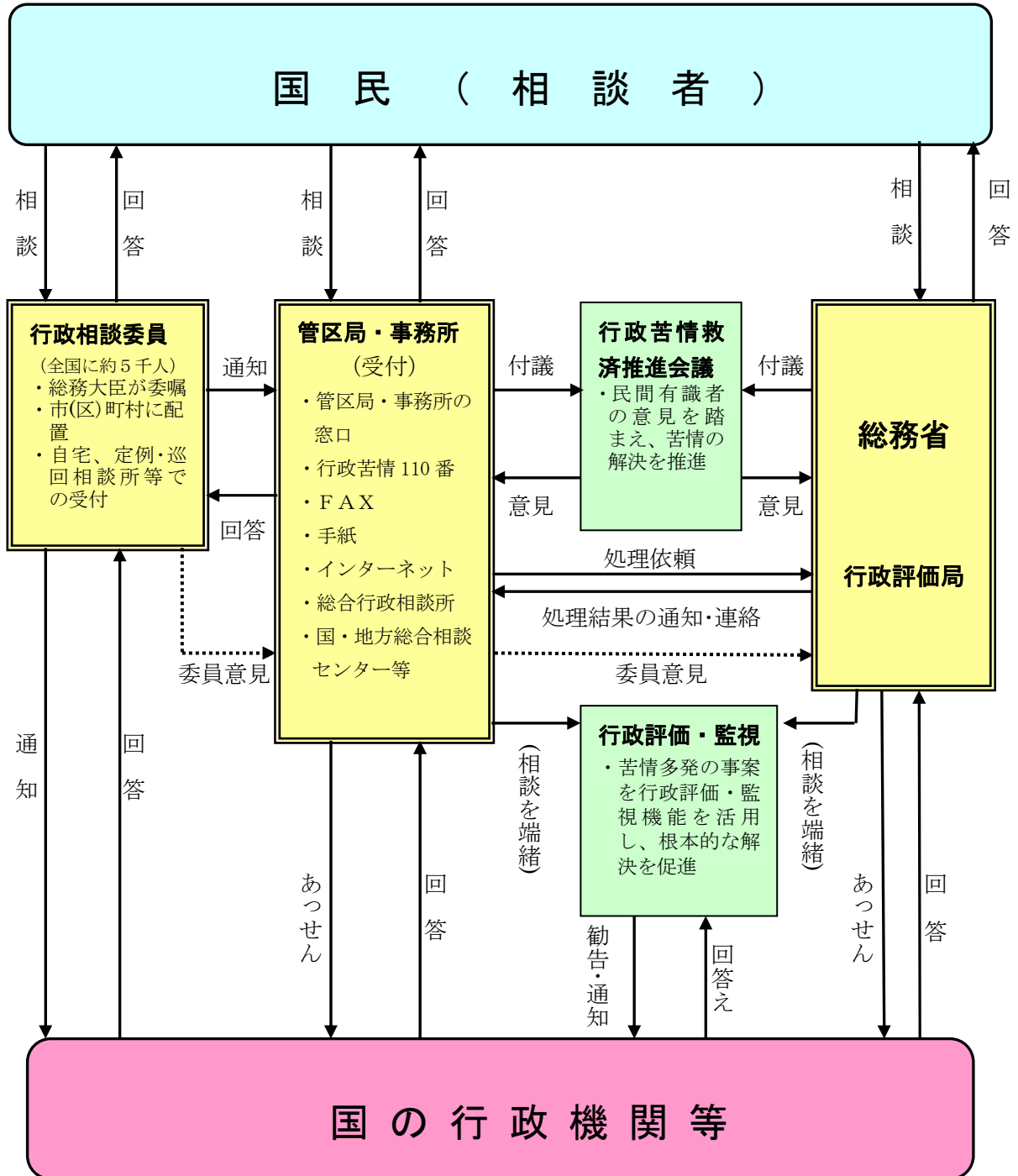
6 行政相談の受付・処理等の実績

- ・ 総務省の行政相談は、平成 19 年度において約 17 万 5,000 件の相談を受付・処理
- ・ このうち、約 6 割（約 10 万 4,000 件）を行政相談委員（全国約 5,000 人）が国民に身近な相談相手として受け付け、処理
- ・ 残る 4 割（約 7 万 1,000 件）を管区局・事務所等が受け付け、処理している。
- ・ 管区局・事務所では、行政相談の受付・処理をするとともに、総合行政相談所の運営や国・地方総合相談センターの企画・立案・実施を行うほか、行政相談制度に関する広報活動や行政相談委員に対する各種の支援活動、国の行政機関や都道府県・市町村等関係機関

との連携活動等を実施

- 行政相談委員は、自宅のほか、市役所や町村役場、公民館等で定期的に開催する定例相談所や市町村内の各地で開催する巡回相談所等で相談を受け付け、処理
- 様々な窓口を通じて受付・処理した相談件数約 17 万 5,000 件の中には、相談者が①行政に関わる相談か民事に関わる相談か、あるいは、②国の事務に関わる相談か地方公共団体の事務に関わる相談か分からず申し出られるものも多数あり。また、地方公共団体の事務や民事に関わるものでも、精査していくとその相談が発生する原因に国の行政が関わっている場合もあり、総務省の行政相談には、国の行政に関する苦情や要望陳情、照会のほか、地方公共団体の事務に関する事案や民事事案多数も含まれる。

総務省の行政相談の仕組み



行政苦情救済推進会議の概要

1 背景

① 昭和58年3月 第二次臨時行政調査会最終答申

「行政管理庁は、行政相談制度の運用に当たり、特に多数の行政機関に関連する事案等他の苦情相談制度では対応が困難な事案の処理を積極的に推進するとともに、その適切な運用のため民間有識者の意見を反映させる等の措置を講ずる」必要がある旨を提言。

② 昭和61年6月 第一次行革審答申

「臨調答申の指摘に沿って、既存諸機能の活性化を進める」との指摘。

③ 昭和61年12月 閣議決定

「オンブズマン等行政監視・救済制度については、民意の反映等を図るなど、既存諸機能の活性化を推進する」等を閣議決定。

2 行政苦情救済推進会議の開催

① 昭和62年12月17日 本省において行政苦情救済推進会議(第1回)開催 (以降、平成20年2月12日の会議で74回の開催)

- ・ メンバー 民間有識者5人(座長:故林修三委員)
- ・ 行政制度及び行政運営の基本に係る苦情事案のうち、国民生活との関連が強く全国的な広がりを持つ事案について、会議の意見を聴取することにより、的確かつ効果的な処理を推進。

② 管区局等における行政苦情救済推進会議の開催

昭和56年度 北海道管区局及び九州管区局で行政相談業務研究会開催

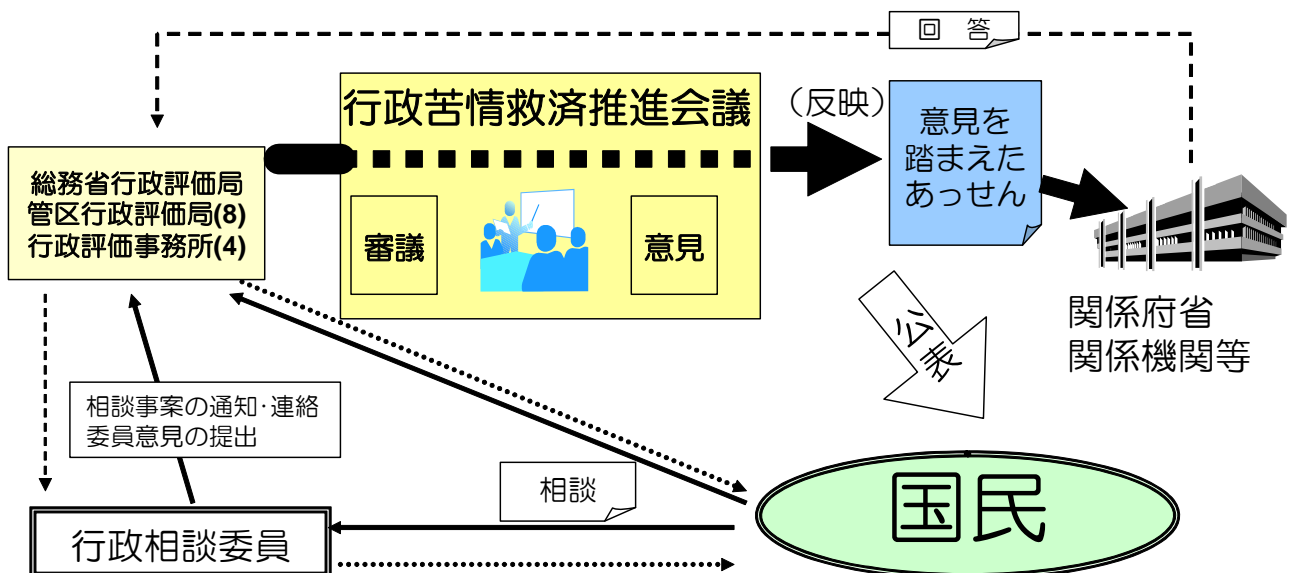
昭和57年度 近畿管区局で行政相談業務研究会開催

昭和58年度 行政苦情救済推進会議の開催

当初、3管区局(北海道、近畿及び九州)及び7事務所(山形、埼玉、石川、和歌山、岡山、高知及び鹿児島)の計10局所において開催

現在、8管区局・支局の全局(北海道、東北、関東、中部、近畿、中四国、九州)の7管区局及び四国支局)及び4事務所(石川、京都、熊本、沖縄)の12局所において開催

3 行政苦情救済推進会議の仕組み



総合行政相談所の概要

総合行政相談所は、都市部の住民の利用に便利な場所に、総合的な相談窓口を持つ行政相談所を設置することにより、広く国民の行政に対する苦情等を受け付け、その解決を促進するとともに、行政相談制度の普及に資することを目的として設置。

総合行政相談所は、全国の主要な22都市のデパートなどに、関係機関、各種団体、行政相談委員等の協力を得て、幅広い相談に対応できる総合的な相談窓口として、常時又は定期的に開設。

平成19年度の総合行政相談所における相談受付件数は、約1万5千件。

総合行政相談所設置・運営状況一瞥(平成20年4月1日現在)

名称	設置局・所名	設置場所	参加機関数 (機関)	設置年月日	平成19年度 受付件数 (件)
札幌総合行政相談所	北海道管区局	札幌西武ロフト7階(札幌市)	17	昭和 61. 4. 1	1,029
行政困りごと相談所	東北管区局	藤崎一番町館6階(仙台市)	8	昭和 54. 6. 15	984
行政困りごと相談室 【毎週火曜、木曜】	福島事務所	福島市男女共同参画センター ウィズ・もともち	4	平成 16. 6. 8	172
さいたま総合行政相談所 【毎週月曜、水曜、金曜】	関東管区局	武蔵浦和駅前ビル マーレA館2階(さいたま市)	3	平成 16. 7. 1	207
東京総合行政相談所		西武百貨店池袋本店7階 (豊島区)	8	昭和 53. 6. 24	770
暮らしの行政相談所 【奥浜区高瀬コミュニティセンター：毎週水曜】	千葉事務所	奥浜区高瀬コミュニティセンター(千葉市)	3	平成 16. 7. 7	211
【緑区鎌取コミュニティセンター：第2～5週の火曜】		緑区鎌取コミュニティセンター(千葉市)	3	平成 19. 1. 9	162
行政なんでも相談所 【毎週火曜】	東京事務所	世田谷郵便局(世田谷区)	6	平成 16. 10. 5	280
浅草行政なんでも相談所 【毎週火曜】		松屋浅草7階(台東区)	4	平成 18. 11. 7	220
かながわ総合行政相談所 【港南区：毎週水曜】 【緑区：毎月第3水曜】	神奈川事務所	城南台214ビル3階(横浜市)	5	平成 16. 9. 2	366
		緑郵便局1階ロビー (横浜市)	3	平成 16. 8. 18	24
名古屋総合行政相談所	中部管区局	栄町ビル9階(名古屋市)	6	昭和 53. 6. 24	1,297
金沢総合行政相談所 【毎週水曜】	石川事務所	金沢市中央公民館3階	1	平成 16. 5. 13	71
大阪総合行政相談所 堺すいよう行政相談所 【毎週水曜】	近畿管区局	大丸百貨店大阪心斎橋店 南館8階(大阪市)	20	昭和 54. 8. 30	3,034
		高島屋堺店6階 (堺市)	7	平成 18. 7. 5	320
京都総合行政相談所 【京都高島屋：毎月第1火曜】 【ジェイアール東山駅前店：毎月第2水曜】 【アバンティ：毎月第4水曜】 【中京郵便局：毎月第3水曜】	京都事務所	京都高島屋4階アネックス (京都市)	5	平成 16. 11. 15	236
		ジェイアール京都伊勢丹8階 コミュニティサロン(京都市)	5		210
		アバンティ1階(京都市)	2		24
		中京郵便局(京都市)(注)	3		22
兵庫総合行政相談所 【毎週月曜～金曜】	兵庫事務所	兵庫県民総合相談センター (神戸市)	1	平成 16. 4. 1	299
行政困りごとなんでも相談所	中国四国管区局	そごう広島店本館9階 (広島市)	9	昭和 61. 10. 11	1,176
暮らしの総合行政相談所 【毎週火曜】	岡山事務所	岡山市福祉文化会館	5	平成 16. 6. 29	235
暮らしの行政相談所 【毎週水曜】	四国支局	福祉コミュニティセンター・ 高松1階 相談室(高松市)	1	平成 16. 10. 1	130
福岡総合行政相談所 【くらし・行政なんでも相談コーナー】 【毎週月曜～水曜】	九州管区局	岩田屋本店新館8階 お客様サロン(福岡市)	24	昭和 62. 1. 7	1,963
北九州総合行政相談所 【くらし・行政相談コーナー】 【毎週水曜】		小倉井筒屋新館8階 お客様相談室(北九州市)	6	平成 16. 10. 8	265
暮らしの総合相談所 【毎月第1～4水曜】 ※水曜日が祝祭日の場合は、翌日	熊本事務所	くまもと県民交流館 パレオ (熊本市)	7	平成 16. 10. 6	183
暮らしの総合行政相談所 【毎週月曜～金曜】	沖縄事務所	那覇中央郵便局1階ロビー	27	昭和 55. 10. 16	872
受付件数合計					14,762

(注) 京都事務所の中京郵便局内の総合相談所は平成19年9月第3水曜を最後に閉鎖し、平成20年4月からワングス京都内(第3水曜日開設)へ移設。

行政相談週間の実施状況

総務省では、行政相談制度について、広く国民の理解と認識を深め、その利用を促進し、制度の一層の発展と行政の民主的運用に資するため、各府省、地方公共団体等の協力のもと、毎年5月と10月に、春と秋の行政相談週間を実施

この週間中、管区行政評価局・行政評価事務所及び行政相談委員が一体となって相談所を開設し、幅広く苦情の受付を行うほか、行政相談懇談会を開催して、各種団体の代表者から行政運営の改善に資する意見を聴取するなどの各種行事を実施

	春の行政相談週間	秋の行政相談週間
期 間	20年度:5月19日(月)～25日(日) (毎年5月16日以降の最初の月曜日を初日とする7日間)	20年度:10月20日(月)～26日(日) (毎年10月15日以降の最初の月曜日を初日とする7日間)
主 な 実 施 行 事	<ul style="list-style-type: none"> ○ 特設行政相談所の開設 全国 2,166 箇所で開催(平成 19 年 度) ○ 行政相談委員全体会議の開催 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 一日合同行政相談所の開設 全国 140 箇所で開催 うち、35 箇所で一日合同行政相談所長を委嘱 ○ 行政相談委員総務大臣表彰の実施

自然災害に伴う特別行政相談活動

総務省は、大規模災害や地域の住民の生活基盤に多大の影響を及ぼす事態が発生した場合には、必要に応じ「特別行政相談活動」を行うこととし、行政相談委員、関係機関等との連携の下、特別総合行政相談所を開設するなどにより、被災者等地域住民からの相談・問い合わせに迅速かつ的確に対応するよう努力。

阪神・淡路大震災の経験を基に、平成7年12月に各省庁行政苦情相談連絡協議会及び特殊法人等苦情相談連絡協議会において、「震災等大規模災害時における相談窓口体制について」を申し合わせ

自然災害に伴う特別相談活動（平成19年度以降）

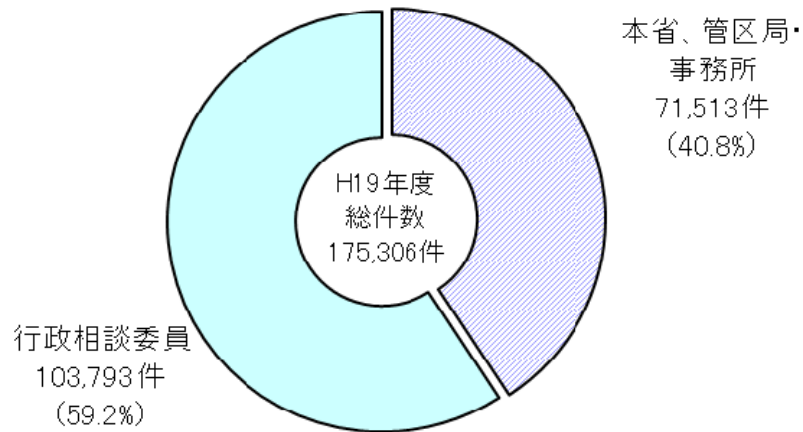
災害名（発生日）	局所名	特別総合行政相談所の開設年月日等	参加機関数	相談件数
能登半島地震 (19.3.25)	石川行政 評価事務 所	平成19年3月28日(水)から5月25日(金)まで、事務所内に「震災特設行政相談所」(フリーダイヤル)を開設		181件
		平成19年4月13日(金) 輪島市 輪島市役所門前総合支所	11	84件
		平成19年4月25日(水) 穴水町 穴水町地域情報センター	13	75件
		平成19年5月8日(火) 輪島市 輪島市役所	7	16件
		平成19年5月10日(木) 志賀町 志賀町富来行政センター	7	15件
平成19年 台風4号 (19.7.9)	沖縄行政 評価事務 所	平成19年7月23日(月)から8月17日(金)まで、事務所内に「災害特設行政相談窓口」(フリーダイヤル)を開設		18件
新潟県中越沖地震 (19.7.16)	新潟行政 評価事務 所	平成19年7月20日(金)から10月31日(水)まで、事務所内に「災害特設行政相談所」(フリーダイヤル)を開設		157件
		平成19年8月10日(金) 柏崎市 柏崎エネルギーホール	19	80件
		平成19年8月20日(月) 刈羽郡刈羽村 刈羽村生涯学習センター	4	12件
		平成19年9月10日(月) 三島郡出雲崎町 出雲崎町役場	4	9件
岩手・宮城内陸地 震 (20.6.14)	岩手行政 評価事務 所	平成20年6月17日(火)から8月31日(日)まで、事務所内に「災害特設行政相談窓口」(フリーダイヤル)を開設		8件
		平成20年6月19日(木) 岩手県一関市 一関市役所	2	0件
		平成20年6月25日(水) 岩手県奥州市 奥州市役所	2	0件
	東北管区 行政評価 局	平成20年6月17日(火)から8月31日(日)まで、管区局内に「災害特設行政相談窓口」(フリーダイヤル)を開設		59件
		平成20年7月23日(水) 宮城県栗原市 栗駒総合支所	11	40件
		平成20年7月30日(水) 宮城県栗原市 花山総合支所	11	24件

総務省の行政相談の実績等

1 平成 19 年度行政相談実績

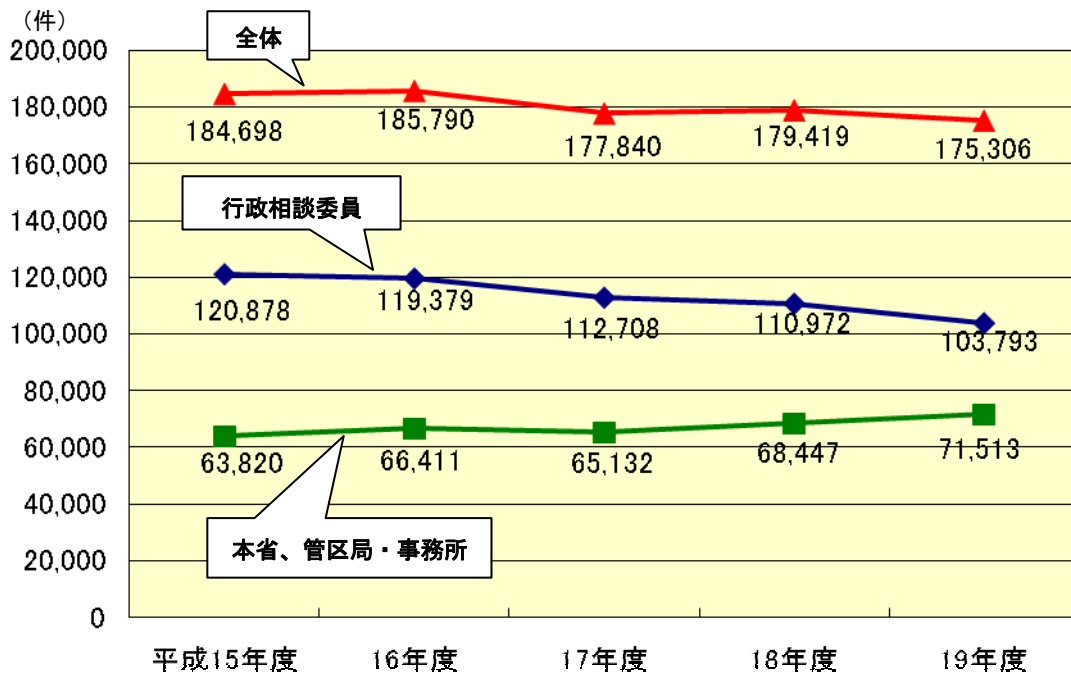
① 行政相談窓口別の処理件数

○ 総件数のうち、6割強は行政相談委員が処理



② 行政相談処理件数の推移

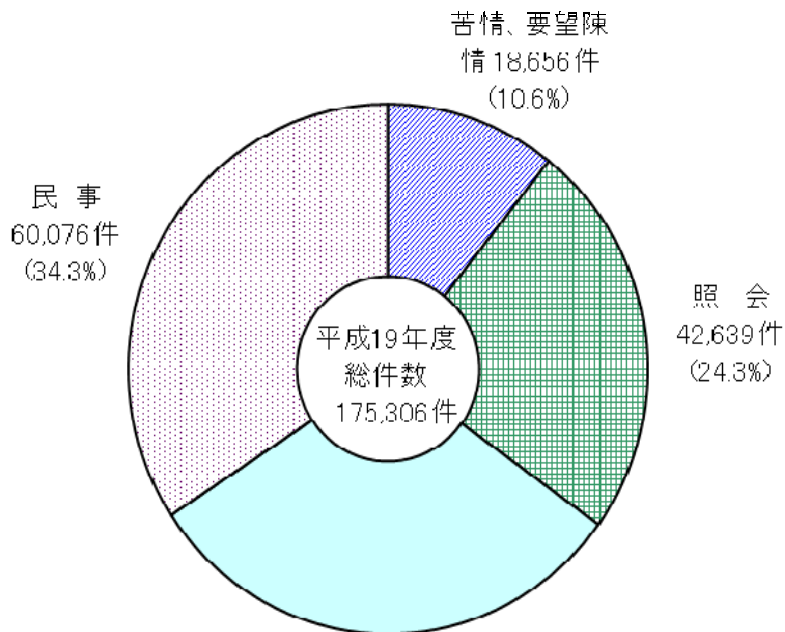
○ 平成 19 年度の行政相談処理件数は、減少（約 4,000 件）



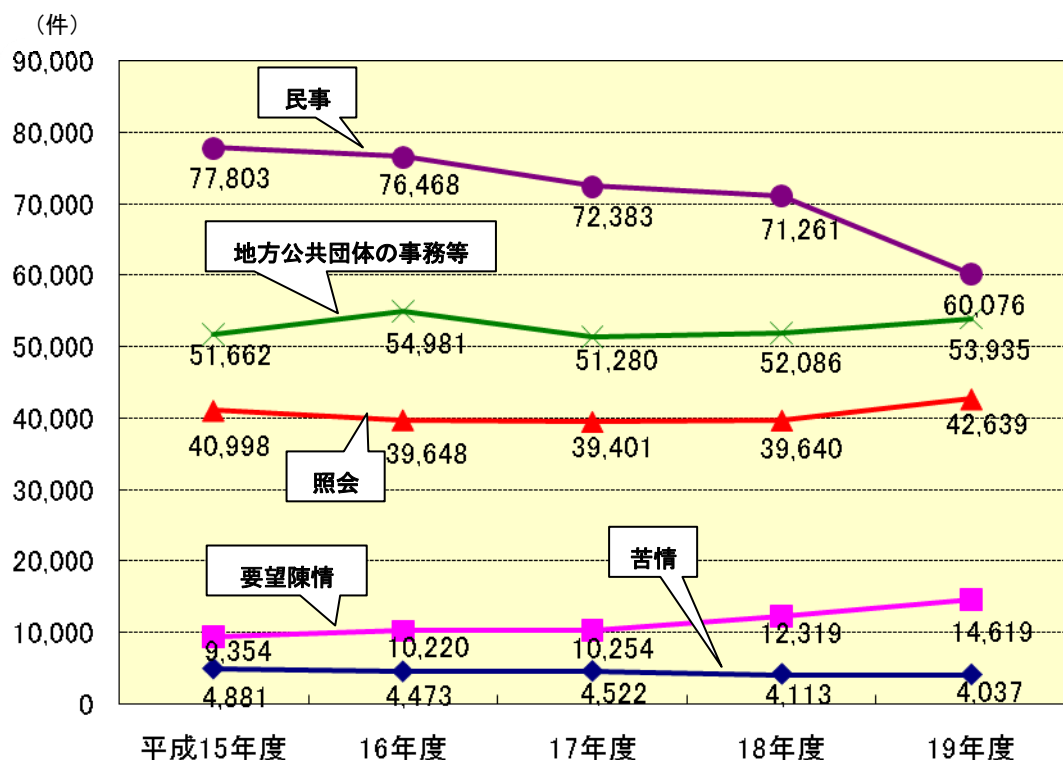
③ 事案区分別の処理件数等

i 処理件数事案区分別の内訳（全体）

○ 苦情、要望陳情が約 1 割、照会が約 2 割 5 分、地方公共団体の事務等が約 3 割、民事が約 3 割 5 分

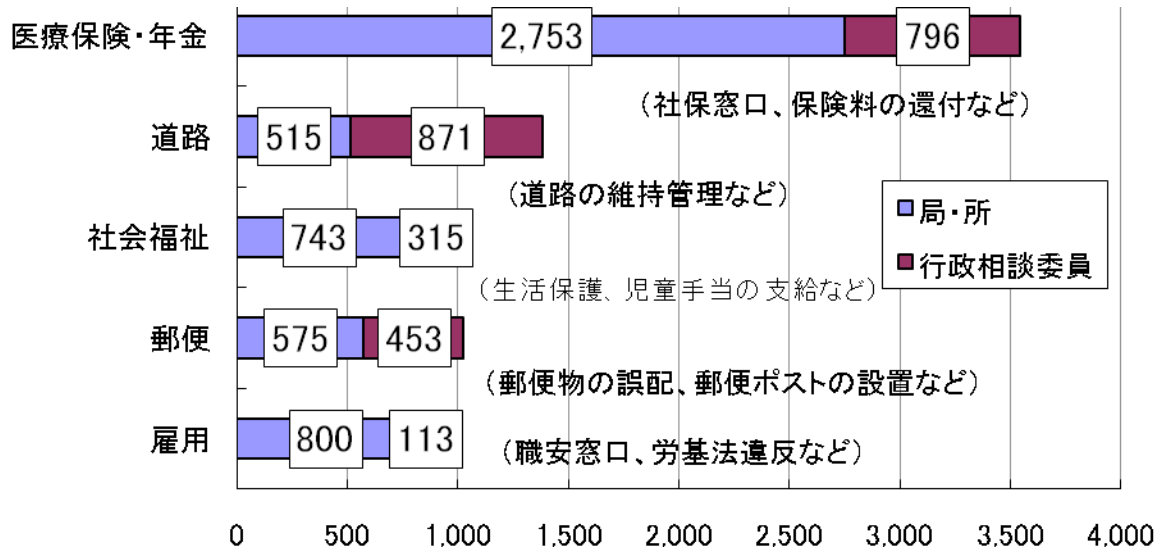


ii 事案区分別の処理件数の推移（全体）



④ 苦情、要望陳情事案の行政分野別の内訳（上位5分野）

○「医療保険・年金」、「道路」など国民生活に身近な分野が上位



行政相談委員制度の概要

1 目的

- 国民の行政に関する苦情の解決の促進を図り、もって行政の民主的な運営に寄与（行政相談委員法（昭和41年法律第99号。以下「法」という。）第1条）
- 苦情相談という業務の性質から、総務省の組織の外にあって、国民の身近にいる有識者が役所と国民の間に立って、双方の信頼と尊敬を受けながら、自らの責任でその解決に奉仕することとするもの

2 職務

- 行政相談委員の主な職務
 - ① 国の行政機関等の業務に関する苦情の相談を受けて、相談者に必要な助言を行ったり、関係行政機関等にその苦情を通知するほか、管区行政評価局・行政評価事務所と連携して、苦情の解決を促進（法第2条第1項第一号、二号）
 - ② 行政相談委員業務に関する啓発、宣伝（法第3条）
 - ③ 業務の遂行を通じて得られた行政運営の改善に関する意見を総務大臣に対して述べることにより行政の改善に貢献（法第4条）

3 委嘱・配置

- 行政相談委員は、法に基づき、社会的信望があり、かつ、行政運営の改善について理解と熱意を有する者の中から総務大臣が委嘱（法第2条第1項）
- また、担当する区域（市町村の区域）を定め、2年以内の期限を限って委嘱（法第2条第2項）
- 国民の身近な行政相談窓口として、全国の市区町村に少なくとも1人、全国で約5,011人の委員を配置（市町村別に人口5千人未満1人、5千人以上3万人未満2人、3万人以上10万人未満3人、10万人以上4人配置（10万人を超える毎1人増））
- 無報酬（法第8条）
委員は無報酬であるが、業務の遂行に当たり支出した経費について、予算の範囲内で実費弁償金を支給（平成20年度予算では、1人平均約6万円）

4 実績

- 「自宅」のほか、定例・巡回方式による行政相談所（「定例相談所」、「巡回相談所」）等を開設することにより、平成19年度においては、約10万4,000件、行政相談の総取扱件数の約6割を受付
- 市町村広報紙や有線放送・防災無線などを利用した広報を延べ約6万4,000回実施
- 行政相談委員意見の平成19年度における提出件数は171件（うち中央事項は22件）

行政相談委員配置定数の推移

年度別	昭和 36 年度	37	38	39～46	47	48～55	昭和 56～平成 2	平成 3 ～	19 ～
定 数	882 人	1,755 人	2,690 人	3,605 人	3,660 人	4,576 人	4,789 人	5,046 人	5,011 人

- ・ 昭和 36 年の発足当初（行政苦情相談協力委員、昭和 37 年 9 月に行政相談委員と改称）
委員定数が 882 人で、全国の主要な市町村のみに配置（以降、昭和 39 年まで順次増員）
- ・ 昭和 39 年当時
委員定数が 3,605 人となり、全国の各市区町村に配置
- ・ 昭和 47 年度
沖縄行政監察事務所の発足に伴い 55 人増員（3,660 人）
- ・ 昭和 48 年度
大都市を中心に 916 人増員（4,576 人）
- ・ 昭和 56 年度
都市部に 213 人増員（4,789 人）
- ・ 平成 3 年度（委員制度 30 周年）
257 人増員（5,046 人）
- ・ 平成 19 年度
35 人減（5,011 人。行政相談委員活動の実態、市町村合併による委員活動への影響等を勘案しつつ、行政サービスの維持・向上を図る観点から、委員配置を見直し。）

（参考）委員配置の目安

- ① 5 千人未満 1 人
- ② 5 千人以上 3 万人未満 2 人
- ③ 3 万人以上 10 万人未満 3 人
- ④ 10 万人以上 4 人

（5 万人を超える毎に 1 人増配置）

（注）離島、飛地等の特性も勘案して配置する。

（参考）

行政相談委員の数—行政相談委員法の施行に関する訓令（昭和 59 訓令 22 号）

第 1 条 行政評価局長は、管区行政評価局（四国行政評価支局及び沖縄行政評価事務所を含む。）及び行政評価事務所の管轄する区域ごとに、その管内の市（特別区を含む。以下同じ。）町村数、人口、交通その他の事情を考慮して行政相談委員法（以下「法」という。）第 2 条第 1 項の規定により委嘱する行政相談委員（以下「委員」という。）の数を定める。

行政相談委員の委嘱状況（平成20年12月1日現在）

1 配置数

配置数 4,901人（定数 5,011人）

行政相談委員配置市町村数	1,800市町村
うち、欠員が生じている市町村数	135市町村
うち、行政相談委員未配置市町村数	8市町村

2 男女比・平均年齢・平均委嘱期間

男女比 男性 3,238人(66.1%) 女性 1,663人(33.9%)
 年齢 平均 66.3歳
 委嘱期間 平均 7.1年

3 行政相談委員の主な現職・前職

〔主な現職〕

専門的・技術的職業（教育関係・行政書士・弁護士等）	311人(6.3%)
会社役員等（会社・団体職員）	625人(12.8%)
自営業（農林漁業・商業等）	780人(15.9%)
無職（主婦を含む。）	2,643人(53.9%)

〔主な前職〕

元公務員	2,568人(52.4%)
うち、地方公務員	1,857人(37.9%)
うち、元教員	526人(10.7%)
会社役員等	1,101人(22.5%)
無職(主婦を含む)	304人(6.2%)

4 行政相談委員の公職及び各種委員の兼務状況

【公職の兼務状況】

自治会（町内会）等の役員	538人(11.0%)
福祉団体等の役員	454人(9.3%)
婦人会等の役員	336人(6.9%)
商工団体等の役員	295人(6.0%)
スポーツ・文化団体等の理事	254人(5.2%)
その他地域団体等の役員	1,660人(33.9%)
実人員計	1,586人(32.4%)

【各種委員の兼務状況】

民生（児童）委員	663人(13.5%)
保護司	322人(6.6%)
心配ごと相談員	147人(3.0%)
人権擁護委員	135人(2.8%)
調停委員（民事・家事）	126人(2.6%)
消費生活相談員	22人(0.4%)
その他	727人(14.8%)
実人員計	1,450人(29.6%)

行政相談委員の行政相談受付・処理の仕組み

1 苦情相談の受付

行政相談委員は、「行政相談委員」の標札を掲げ、自宅で行政相談を受け付けているほか、各委員が所属する地域団体の会合などの機会を利用して相談を受け付けている。また、次のような相談所等において地域住民からの相談を受け付けている。

① 定例相談所

管区局・事務所又は行政相談委員が、市（区）役所、公民館、集会所などで、定例（定期的）に開設する相談所

② 巡回相談所

管区局・事務所又は行政相談委員が、遠隔の地に居住する住民の便に供するため、区域の広い市区町村や交通の不便なところで、各地を巡回して開設する相談所

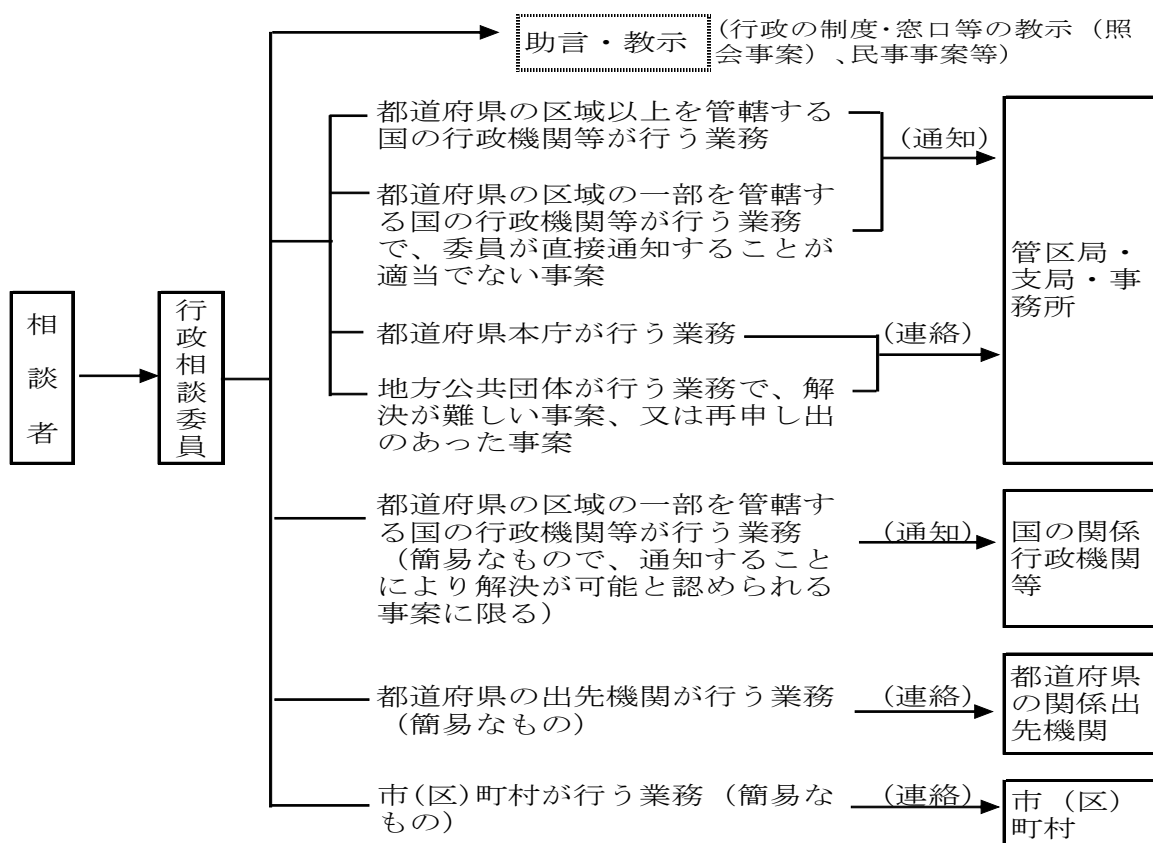
③ 行政相談懇談会

地域の町内会、婦人会等各種団体の代表者を対象として、行政相談制度を周知するとともに、行政全般についての苦情や意見・要望を聴取するため、管区局・事務所や行政相談委員が開催する懇談会

④ 管区局・事務所が開設する総合行政相談所、一日合同相談所

管区局・事務所が開設する総合行政相談所（全国22か所）や行政相談週間中の一日合同行政相談所に参加

2 苦情相談等の処理（助言、通知、連絡）のフロー



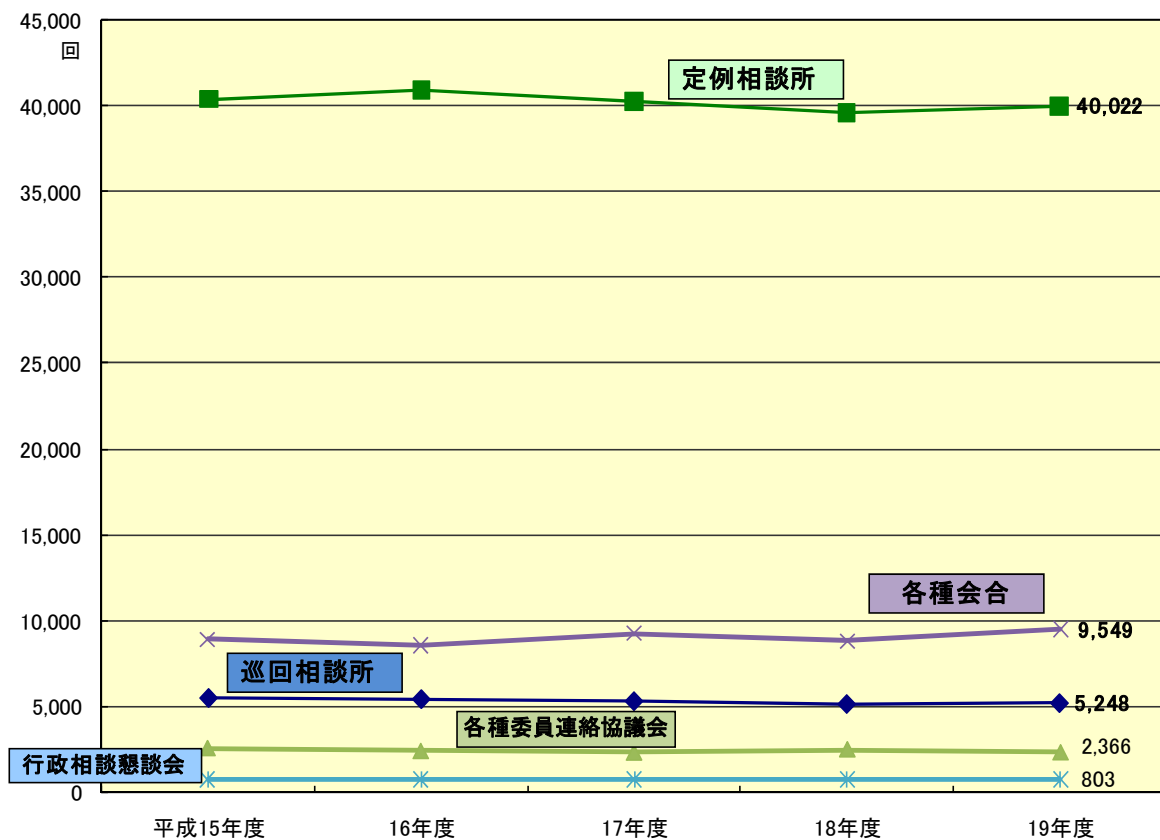
(注) 地方公共団体の業務についての苦情は、委員法上の委員の業務ではないが、必要な「連絡」により、苦情の解決に協力する。なお、「連絡」とは、委員の権限に基づかない事実上の行為である。

行政相談委員の活動

1 行政相談委員処理件数の推移

年 度	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
総件数	120,872	119,379	112,708	110,972	103,793
委員1人平均件数 〔委員数：15~18年度 5,046人〕 〔委員数：19年度 5,011人〕	24.0	23.7	22.3	22.0	20.7

2 行政相談委員の定例相談等開催回数



3 行政相談委員の広報活動実施回数

(単位：回、人)

広報方法等	平成15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
広報紙	26,038	25,827	25,270	26,760	27,455
有線・無線	27,038	27,732	27,008	26,902	25,420
その他	9,185	9,836	9,644	9,735	9,772
広報回数計	62,261	63,395	61,922	63,397	62,647
実人員	3,960	3,816	3,873	3,878	3,905

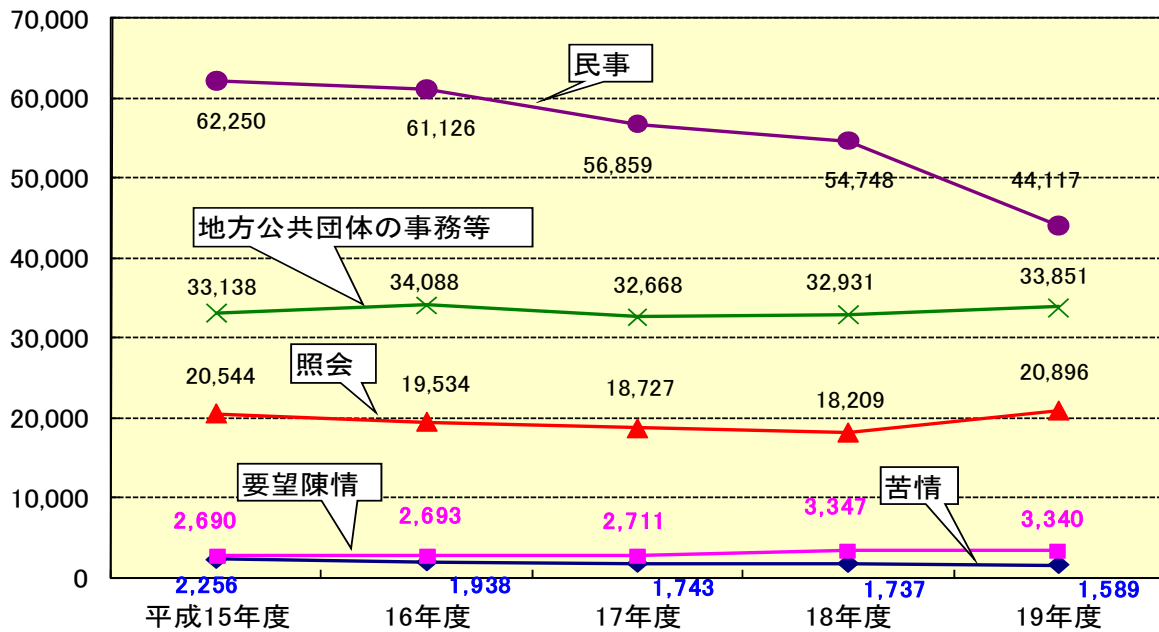
行政相談委員の行政相談処理実績等

① 行政相談委員処理件数

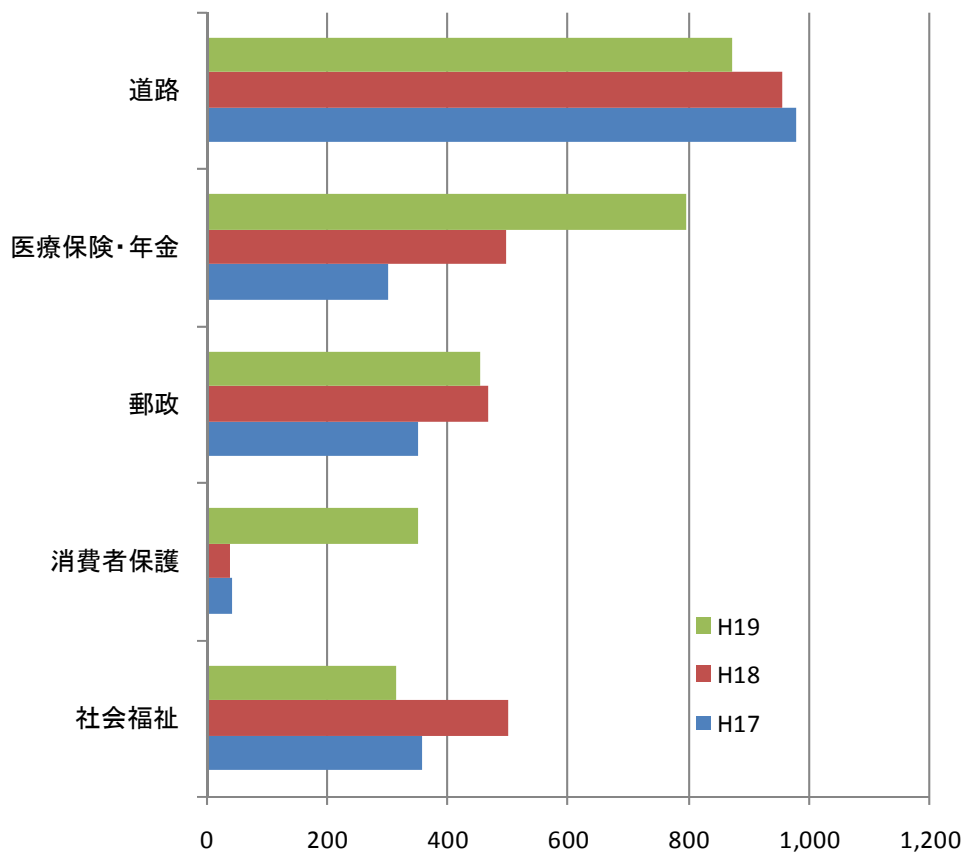
(単位：件)

区 分	平成 15 年度	16 年度	17 年度	18 年度	19 年度
行政相談委員処理	120,878	119,379	112,708	110,600	103,790

② 事案区分別の処理件数等



③ 苦情・要望陳情事案の主な行政分野別



行政相談委員の日常の活動事例と行政相談事例

【福島県いわき市の行政相談委員の活動事例】

人口：348千人 行政相談委員数：7人

《委員活動の概要》

○ 委員活動

市相談コーナーにおける定例相談の開設（毎月1回）
国、県、市合同の行政巡回相談を実施（秋に8地区で実施）
各種相談員との合同で「困りごと相談所」を開設（春、秋、冬季に各2日開催）

○ 広報活動

市役所支所、公民館等に行政相談委員のチラシを配置
市広報誌への定例相談、行政巡回相談の実施について掲載

《取扱事例の概要》

相談内容：国道歩道沿いの民家が、歩道上に段ボール箱等を積み上げており、歩行者が通行するにも支障が生じている状況であるので、指導してほしい。

処理内容：申出を受けた委員が、現地確認の上、国道を管理する国道事務所に連絡したところ、国道事務所がその民家の住民に対し指導を行い、歩道上に置かれていた段ボールは撤去された。

【茨城県高萩市の行政相談委員の活動事例】

人口：32千人 行政相談委員数：2人

《委員活動の概要》

○ 委員活動

市民相談室において定例相談所開設（毎月2回）
人権擁護委員との合同相談所開設（秋の行政相談週間）

○ 広報活動

市広報誌への定例相談日の掲載（毎月）
市の公的施設へのポスター掲示、パンフレットの配置
市関係行事、イベントでの広報用パンフレットの配布
行政相談パンフレットの市内全戸への回覧

《取扱事例の概要》

相談内容：海岸沿いの砂浜に、数台の自動車が放置されたままとなっている。海岸を管理する機関に働きかけ、放置自動車を撤去してほしい。

処理内容：申出を受けた委員が、市、警察、県土木事務所などに苦情内容を伝え、撤去について働きかけを行ったところ、放置自動車が撤去されることとなった。

【京都府舞鶴市の行政相談委員の活動事例】

人口：92千人 行政相談委員数：3人

《委員活動の概要》

○ 委員活動

市内3地区で定例相談所開設（毎月1回）

各種相談員との合同で「困りごと相談所」を開設（春、秋、冬季に各2日開催）

《取扱事例の概要》

相談内容： 市内の幹線国道沿いに住んでいるが、近年、車両の交通量が増加し、夜間でも大型トラックが多く通行するようになった。このため、大型トラックが通行するたびに家屋が振動し、夜間は眠りを妨げられる状態であるので、早急に道路改修をしてほしい。

処理内容： 申出を受けた委員が、現地を確認したところ、確かに大型車両が通行するたびに家屋が振動する状況が認められたことから、国道を管理する国道事務所に連絡したところ、予算の関係で時間がかかるとの回答であった。その後、委員が、再度、関係住民とともに被害の現状を訴え早期の工事実施を訴えたところ、早期に道路の全面補修工事が行われ、振動が解消した。

【熊本市の行政相談委員の活動事例】

人口：674千人 行政相談委員数：14人

《委員活動の概要》

○ 委員活動

地域住民を対象とした行政相談懇談会を実施（年3～4回）

地区コミュニティセンターにおける定例相談所の開設（毎月第3土曜日）

阪神デパート内での定例相談所の開設（毎月第1木曜日）

総合相談所内において「男女共同参画相談」を開設（毎週第1水曜日）

○ 広報活動

定例相談所開設日を広報するため、年2回、6千世帯にチラシを回覧

地元新聞に定例相談開設日等を掲載

《取扱事例の概要》

相談内容： 地域で高齢者を対象としたひったくり事件が多発し、犯人が24時間解放している大学構内に入り込み逃走してしまうため困っている。

処理内容： 相談を受けた委員は、大学側に申出内容を連絡し、門扉の夜間閉鎖を申し入れたが、大学では地元の要望により構内を自由に住民が通行できるよう開放しているとの回答であった。その後、委員が、地元自治会、大学と協議を重ねた結果、夜間における開門の時間規制が行われることとなった。

相談内容： 近くにある遊水池は、夏になると雑草が生い茂り、蚊が発生するため、付近住民は困っている。遊水池の浚渫、付近の除草をしてほしい。

処理内容： 相談を受けた委員は、現地確認を行い、遊水池の管理機関を調べたところ、県及び市の土木事務所が関係していることが判明し、両機関に対応を依頼した結果、翌月に浚渫及び除草作業が行われた。

行政相談委員の通知を基に行政の制度・運営が改善された具体的な事例

<p>(事例1) 国立療養所病院の患者(重度心身障害者)のプライバシーに対する配慮の改善について (通知の概要)</p> <p>患者のプライバシー保護及び人権尊重の観点から、T地方厚生局では当該病院に対する実態調査及び調査結果に基づく指導の必要がある。</p> <p>(改善の概要)</p> <p>当該病院では、指摘を受け、患者に対するプライバシー保護を図ることになった。また、T地方厚生局管内の施設に対して注意を喚起した。</p>
<p>(事例2) 災害時に十分機能していない国土交通省が設置した河川の排水装置の改善について (通知の概要)</p> <p>S河川事務所は、河川の水位上昇による家屋への浸水被害を未然に防止するため、排水ポンプ設置作業の定期的な訓練を励行するなど、排水作業の迅速化を図る必要がある。</p> <p>(改善の概要)</p> <p>河川工事事務所等関係機関の参加のもとに、排水ポンプの設置作業訓練を実施するとともに、迅速な対応ができるよう意見交換を実施。その結果、今後は、定期的に排水ポンプの設置作業訓練を行い排水作業の迅速化に努めるとともに、水位上昇時には、排水ポンプ車が早期出動できる連絡体制を整備するとともに、排水ポンプの設置作業がスムーズに行える足場を確保するため、年度内に吸水槽周辺の環境整備も実施することになった。</p>
<p>(事例3) 国民年金保険料納付案内書に記載してある分かりにくい「歳入代理店」という言葉の改善について (通知の概要)</p> <p>国民年金の納付書類とともに送付される「国民年金保険料納付案内書」には、「納付場所」として、日本銀行本店・支店、郵便局等のほかに『歳入代理店』が記載されているが、『歳入代理店』という言葉は一般の住民には分かりにくい。「全国の銀行の本店・支店」等分かりやすい表記にする必要がある。</p> <p>(改善の概要)</p> <p>既に今年度分については、業者と契約してしまっているので変更はできないが、来年度の「国民年金保険料納付案内書」を改善したい。分かりやすい表記については、全部の銀行が歳入代理店となっていないので、適切な表記を考えるよう検討されることとなった。</p>
<p>(事例4) 交通センター内の郵便局のATMの利用時間の改善について (通知の概要)</p> <p>相談のあった交通センター内に設置してある郵便局のATMの利用時間は9時からであるが、類似場所に設置されている銀行のATMの中には、取扱開始時間を8時からとしているところが見られるので、利用見込み等を確認の上、開始時間の繰上げを検討する必要がある。</p> <p>(改善の概要)</p> <p>検討の結果、利用件数が見込まれること、職員の体制上も取扱時間を繰り上げることが可能であることから取扱時間を8時からとすることになった。</p>

行政苦情救済推進会議の意見を踏まえてあつせんした事案

(行政相談委員が受け付けた行政相談事案)

建築計画概要書の閲覧制度の見直し

(平成19年7月5日、国土交通省に対してあつせん)

【行政相談委員が受け付けた申出の要旨】

私は、家を建築中であるが、複数の家具店から「ご新築・特別優待セール」のダイレクトメールが送られてくるようになった。これは、事業者が建築基準法の閲覧制度を利用しているものと分かった。建築基準法の閲覧制度によるものであっても、このような営業を目的とする者に対して、建築確認申請に係る個人の情報を提供することは納得できない。

《処理の状況》

- 推進会議の意見を踏まえ、国土交通省に対し、個人情報保護及び国民生活の安心・平穩の確保等を推進する観点から、住民の協力により違反建築物の建築の未然防止等を目的とする建築計画概要書の閲覧制度に沿わない「営利目的の閲覧」、「大量閲覧」及び「建築物が特定されていない閲覧」を制限できるよう、閲覧事項等の見直しなどによる制度の整備を含め、適切に対応するようあつせん。
- 国土交通省は、建築計画概要書等の閲覧制度について、日本建築行政会議等関係者の意見を踏まえ、当該制度の適正な運用の観点から、平成20年度内を目途に、閲覧事項の制限を内容とする省令改正を行うなどの措置を講じることとした。

障害者自立支援制度における心身障害者扶養共済給付金の取扱いの改善

(平成20年11月27日、厚生労働省に対してあつせん)

【行政相談委員が受け付けた申出の要旨】

私は月額2万円の心身障害者扶養共済給付金(以下「給付金」という。)を受給している障害者で、現在、障害者支援施設に入所しているが、私のような非課税世帯の場合は、障害者自立支援制度上、施設の利用負担について各種の減免措置が講じられるものの、当該給付金は、利用負担額の算定の対象収入となっているため、給付金を支給されてもその分利用負担額が増え、結果としてほとんど手元に残らない。利用負担を求められていないとしている生活保護者や給付金未受給者に比べて不公平であるので、給付金を負担額算定の対象収入と認定しないよう改善してもらいたい。

《処理の状況》

- 推進会議の意見を踏まえ、厚生労働省に対し、心身障害者の生活の安定及び福祉の増進を図るとともに、心身障害者の将来に対する保護者の抱く不安を軽減するという共済制度の趣旨・目的を尊重する観点から、障害者自立支援制度における給付金の取扱いについて、共済制度加入の目的効果が損なわれないよう、当該給付金の性格を踏まえて、現行の利用者負担の算定方法を見直すようあつせん。

行政相談委員の行政運営改善に関する意見陳述の仕組み等

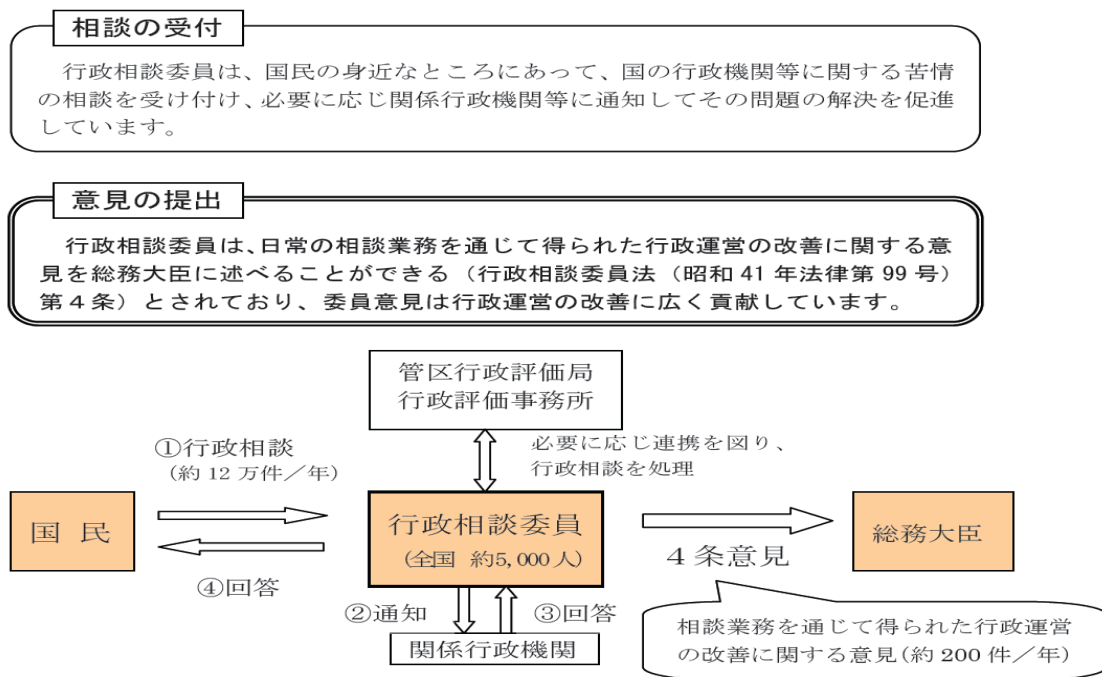
行政相談委員法（昭和41年法律第99号）抄

（意見の陳述）

第4条 委員は、総務大臣に対して、業務の遂行を通じて得られた行政運営の改善に関する意見を述べることができる。

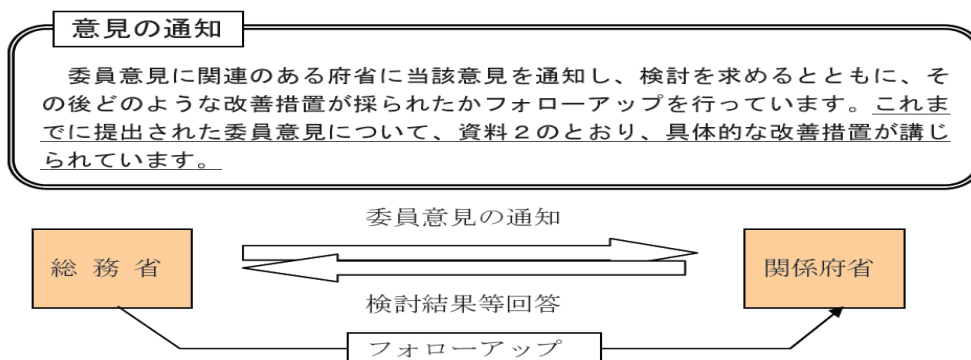
行政相談委員と委員意見

- 総務大臣が委嘱する行政相談委員：全国の市町村に約 5,000 人配置
 <役割>



委員意見の関係府省への通知

- 行政上の重要な問題を指摘している委員意見を通知



○ 行政相談委員提出件数

年 度	平成15年度	16	17	18	19
提出件数(件)	278	216	207	198	171
うち本省事項	92	64	44	40	22

委員意見が端緒となり、行政評価・監視機能を活用して 行政の制度・運営そのものの改善を図っている例

「検査・調査等業務従事者の身分確認に関する調査」（行政評価・監視）

1 主な結果通知事項

(1) 立入検査に係る身分証の表記事項の充実

- 顔写真及び生年月日を表記する、又は身分証に併せて顔写真及び生年月日付きの職員証の提示を訓令で義務付ける措置を講ずること等。

(2) 実地調査証、統計調査員の身分証の表記事項の充実

- 統計調査員の身分証に顔写真、調査名及び申告義務等を表記すること等。

(3) 相談員の身分証の表記事項の充実

- 相談員の身分証の表記事項を充実させる方向で見直しを行うこと等。

2 背景事情

- 近年、国等が実施する立入検査、統計調査等については、国民の価値観の多様化、プライバシー意識の高まり等を背景に、これらの対象者の理解と協力が得にくくなっている。

- このような中で、検査・調査業務の従事者をかたった不正が発生し、訪問者の身分を確認するよう国等が注意喚起を行った例や、個人や法人が安心して統計調査に応じることができるよう、身分証に顔写真を貼付するよう改善を求める意見の提出が行政相談委員からあり。

また、行政苦情救済推進会議においては、身分証の全体像を把握し、その改善を推進する必要との意見あり。

- 身分証は、検査・調査等ごとにその様式が定められており、その表記事項も区々であるとの指摘があるが、その全体像は未把握。

3 調査事項

○ 調査事項

- ・ 検査・調査等業務者の身分証における本人確認事項、調査権限事項、適正管理事項の表記状況等

○ 調査対象

- ・ 国等が行う立入検査の身分証 496 様式、国が行う統計調査における統計調査員の身分証等 41 様式、国が委嘱（託）する相談員の身分証 6 制度の様式

4 結果通知及び結果通知先

平成 18 年 4 月 25 日（火）、内閣府、総務省、法務省、財務省、文部科学省、厚生労働省、農林水産省、経済産業省、国土交通省、環境省の 10 府省

その他、行政相談委員意見を反映した身近な行政の改善事例

1 自動二輪車の違法駐車排除の推進

自動二輪車は、自動車や自転車と異なり法律的に駐車対策の対象とされていなかったため、専用駐車場などの整備が行われていない。自動車や自転車の駐車対策と同様、自動二輪車の駐車対策に関する法的整備を図り、違法駐車排除を求めたい。

⇒ 国土交通省は、必要な対策をとり、平成 18 年度に駐車場法が改正され、同法による駐車対策の対象として、新たに「自動二輪車」が追加されました。これにより、自動二輪駐車場の計画的な整備推進、管理運営を図ることとしています。

2 離婚届の記載事項(夫又は妻が親権を行う子の欄)の訂正方法の改善

離婚届に記載した事項の訂正は、夫婦いずれか一方の訂正押印で届出が受理されているため、夫婦協議の上、離婚届では親権者を妻としていたにもかかわらず、夫が妻に無断で夫の印を使って訂正したために夫が子の親権者になってしまった。離婚届における重要な事項の訂正(例：親権者の訂正)は、夫婦一方の訂正印ではなく、夫婦双方の訂正印の押印を義務付けるなど何らかの対策が必要である。

⇒ 法務省は、戸籍の届書に記載された文字についての訂正等をしたときの訂正箇所の押印は、届出人が数人であるときは、その全員でなされるべきとして、平成 18 年度に法務局及び市町村に対し、この取扱いを徹底するよう周知しました。

3 学校検診における脊柱異常発見のための検査の徹底

小学校 6 年生の女児が胸痛を訴え、医療機関で脊柱側湾症と診断された。脊柱側湾症については、学校保健法で定められている健康診断の検査項目に取り入れられているが、学校検診で発見することができなかったという相談を受けた。学校保健法に基づく健康診断における脊柱異常発見のための検査の遵守を改めて徹底することなどが必要である。

⇒ 文部科学省は、同省主催の「健康教育行政担当者連絡協議会」(都道府県の学校保健担当者を対象。年 2 回開催)等、学校保健担当者を対象とした研修会で、学校における健康診断が適切に実施されるよう指導することとしました。

4 郵便貯金の各種申請用紙の印刷文字の色の変更

郵便局に備え付けられている郵便貯金の各種申請用紙は色インクで印刷されており、白地に赤色で印刷されている申込書が読みにくい(高齢者にとって、青、赤、緑色で印字された文字や罫線等は、文字等の周囲がぼやけて、にじんで見えにくい。)と嘆いている高齢者を見かけた。各種申請用紙の文字等を黒色で印刷して読みやすくし、その種類は、用紙を色分けするなどにより、区別できるようにすることが必要である。

⇒ 日本郵政公社は、検討の結果、文字等はすべて黒色で印刷するとともに、住所や氏名など利用者が記入する欄を朱赤色の網掛けに統一して分かりやすくするなどの変更を行うこととし、平成 19 年 10 月の民営化後から、この新用紙を用いることとしました。

5 知的障害児(者)に給付する日常生活用具である頭部保護帽の給付対象の拡大

知的障害児(者)がてんかんを患っていても、障害の程度が軽度又は中度の場合は、医師が装着の必要性を認めても、市町村から日常生活用具としての頭部保護帽は給付されない。てんかんで転倒する危険性は障害の程度には無関係と思われるので、給付対象を重度又は最重度の障害程度に限定せず、知的障害児(者)がてんかんを患い医師が装着の必要性を認めている場合は、頭部保護帽を給付すべきである。

⇒ 厚生労働省は、障害者の補装具と日常生活用具に関する給付種目の見直しを行った結果、てんかんを患っている知的障害児(者)が使用する保護帽を障害者自立支援法(平成 17 年法律第 123 号)上の日常生活用具としました。

オンブズマン制度の概要

1 オンブズマンの一般的定義等

一般に、高い識見と権威を備えた者（1人又は複数）が国民の行政に対する苦情を受け付け、中立的な立場からその原因を究明し、是正措置を勧告することによって、簡易・迅速に問題を解決する制度であり、1809年スウェーデンで初めて設けられ（初代オンブズマンの任命は1810年）、第2次世界大戦後、世界各国に普及している。

（主なオンブズマン導入国：国レベルでの一般オンブズマン）

北欧諸国 : スウェーデン、フィンランド、デンマーク

西欧諸国 : イギリス、フランス、オーストリア

その他 : ニュージーランド、オーストラリア

2 臨調答申等

いわゆるオンブズマン制度については、臨調（昭和58年3月最終答申）、行革審（昭和61年6月答申、平成3年6月意見）において、既存の苦情救済制度の活性化とともに、我が国の風土にあった制度の導入について検討の必要性を指摘している。また、第3次行革審最終答申（平成5年10月）において、これまでの政府における検討の結果も踏まえつつ、オンブズマン的機能を有する仕組みの導入を図ることを指摘している。

3 総務省(行政評価局)の対応

(1) 総務省では、行政相談業務を実施しており、国民の行政に対する苦情等を受け付け、公正・中立な立場から関係行政機関にあっせんすることにより、その解決の促進を図っている。管区行政評価局・行政評価事務所、約5,000人の行政相談委員の全国的なネットワークによって、苦情等を受け付け、処理しており、その取扱件数は年間約17万5千件（平成19年度）に及んでいる。

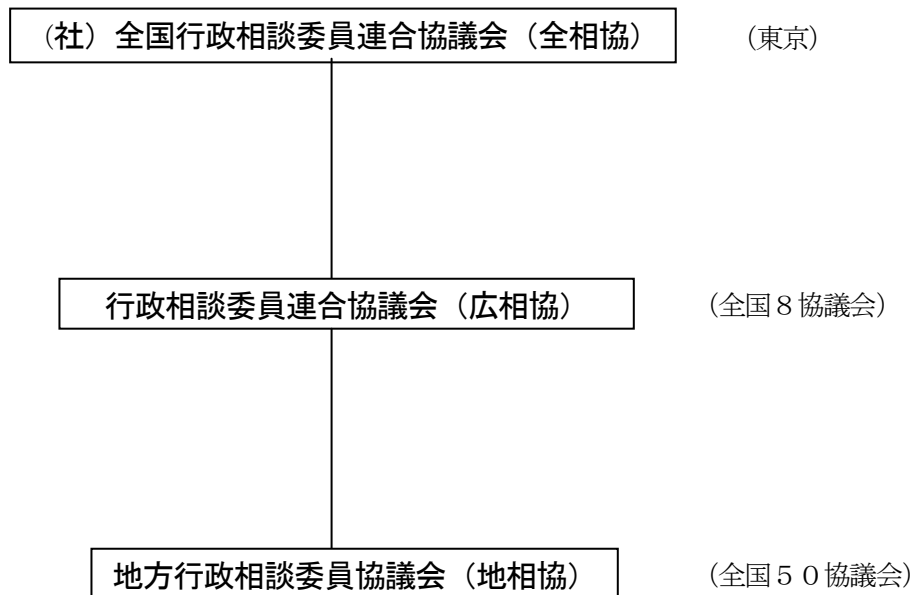
受け付けた苦情等のうち制度・運営の基本に係るもの等、通常のあっせん手法では解決困難なものについては、高い識見を有する公平な第三者により構成する「行政苦情救済推進会議」を開催し、その意見を踏まえてあっせんすることにより、的確かつ効果的な解決に努めている。さらに、類似する苦情が多くみられる場合や関係する行政の幅広い改善が必要と考えられる場合には、行政評価・監視を実施して、その改善を推進している。

(2) このように、総務省の行政相談制度は、行政相談委員と行政苦情救済推進会議、更には行政評価・監視機能とも連携しつつ、これらが一体的に運用されており、内外から、諸外国におけるオンブズマンと同様の機能を果しているとの評価も受けている。

(3) 総務省行政評価局は、平成6年に国際オンブズマン協会（本部：カナダ）の正会員になったほか、平成8年にはアジアオンブズマン協会（本部：パキスタン）の設立に参画するなど、諸外国のオンブズマン制度との交流に努めている。

また、平成11年度から、毎年、地方公共団体の公的オンブズマンと意見・情報交換（全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会の開催）に努めており、今後とも総務省の行政相談を始めとする各種の既存苦情救済機能の活性化を図っていくこととしている。

行政相談委員団体の概要



【参考】 (社) 全国行政相談委員連合協議会の概要

(社) 全国行政相談委員連合協議会は、全国約 5,000 人の行政相談委員を構成員とする都道府県単位に設けられた行政相談委員協議会を会員として、行政相談委員活動の充実を図るとともに、国民の行政相談業務に対する理解を深め、もって行政相談の発展に寄与する目的で設立された総務省所管の公益法人

同協議会の業務は、①行政相談委員活動に対する支援事業として、業務参考資料・図書の作成、②行政相談制度について、国民の理解を深め、普及・発展を図る事業として、広報資料の作成・配布、広報誌の発行、③行政相談に関連する調査研究の実施・結果の普及等の公益性の高い業務が主体

このような業務の実施を通じて、行政相談業務に対する国民の理解を促進するとともに、行政相談制度の発展に貢献。

社団法人 全国行政相談委員連合協議会定款（抜粋）

第1章 総 則

（名称）

第1条 この法人は社団法人全国行政相談委員連合協議会（以下「本会」という。）と称する。

（目的）

第3条 本会は、全国の行政相談委員組織の連絡と行政相談委員活動の充実とを図るとともに、国民の行政相談業務に対する理解を深め、もって行政相談の発展に寄与することを目的とする。

（事業）

第4条 本会は、前条の目的を達成するため、次の事業を行う。

- （1）行政相談委員組織の連絡指導
- （2）行政相談に関する調査研究
- （3）行政相談に関する啓発宣伝
- （4）行政相談に関する普及教育
- （5）行政相談に関する内外資料の収集及び提供並びに文献の整備
- （6）その他本会の目的を達成するために必要な事業

（会員の種別）

第5条 本会の会員は、次の3種とする。

- （1）普通会員 行政相談委員が都道府県の区域を単位として組織する行政相談委員協議会（北海道については、これに準ずる組織。以下「地相協」という。）とする。
- （2）特別会員 会長の指名する者で、総会において承認されたものとする。
- （3）賛助会員 本会の設立目的に賛同し、本会の事業を賛助しようとする団体又は個人は、これを賛助会員とすることができる。

社団法人全国行政相談委員連合協議会の事業概要

1 国の行政相談制度について広く国民の理解を深め、その普及発展を行うこと

(1) 調査研究事業

- ① 行政相談に関する各種の課題について調査研究を実施
- ② 行政相談事例の研究（総合行政相談事例集の作成）

(2) 啓発宣伝・普及教育事業

- ① 啓発宣伝、普及教育用教材を作成し、行政相談委員や地域の委員団体を通じて周知、広報
- ② 広報宣伝用パンフレット等を作成し、行政相談委員を通じて地域の住民に配布
- ③ 行政情報を解説したパンフレットを作成し、行政相談委員を通じて、地域の住民に配布
- ④ 行政相談制度への提言、論文、研究結果、行政相談委員の活動状況の紹介等を内容とした定期広報誌「季刊行政相談」を発行

(3) 国際交流事業

行政相談・オンブズマンに関する諸外国との交流

2 行政相談委員活動の支援を行うこと

(1) 出版事業

- ① 行政相談委員業務参考図書編集、発行
- ② 行政相談委員手帳の発行

(2) 研修事業

行政相談委員研修の推進（総務省の中央研究会への協力、全相協と広相協共催による研修実施）

(3) 委員の地域団体や委員個人の行う広報、研修活動への助成等事業

3 その他の事業

(1) 表彰事業（全相協会長表彰）

(2) 共済事業（行政相談委員の災害傷害補償保険への加入）

行政相談窓口のワンストップ化等の要請

- ◇ 消費者・生活者を主役とした行政への転換に向けて（意見）（「生活安心プロジェクト（行政のあり方の総点検）」（平成 20 年 4 月 3 日国民生活審議会） 抄

第 3 章 消費者・生活者の安全・安心確保に向けた実効性ある個別施策の展開

1. たらい回しにしない真摯な窓口体制

（1）消費者・生活者の問題を受け付ける統括情報窓口の設置

（略）

真に、消費者・生活者が主役となる社会とするためには、あらゆる情報・相談の入り口となる窓口のこうした状況を改善し、行政機関が相談者の声を真摯に扱うとともに、情報を集約・分析して迅速かつ確実に対応できる体制を構築する必要がある。特に「消費者問題関連」は国の窓口に約 16 万件、国民生活センターと地方自治体の消費生活センターに 110 万件、「働く関連」では国に 1,910 万件が持ち込まれていることから、消費者・生活者の問題を「消費者問題関連」、「働く関連」とそのほか消費者・生活者の「行政サービス関連」の大きく 3 類型程度に分けて、それぞれの類型毎に窓口のワンストップ化を図り、この 3 つのワンストップの統括情報窓口を中心として既存窓口をネットワーク化し、情報の集約・共有化を図れる体制を構築すべきである。

（統括情報窓口の機能）

統括情報窓口は、消費者・生活者等から相談を受け付けた場合には少なくとも基本的な回答は行えるよう体制整備を図るとともに、可能な限り、あっせんにつながるように人材配置、ネットワークの形成などを図るべきである。

- ◇ 経済財政改革の基本方針 2008（平成 20 年 6 月 27 日閣議決定） 抄

第 4 章 国民本位の行財政改革

1. 国民本位の行財政への転換

（2）生活者重視の行政システム（消費者行政、規制改革）

【改革のポイント】

1. 「消費者行政推進基本計画」等に基づき、消費者庁（仮称。以下同じ。）を創設する。

【具体的手段】

（1）消費者庁の創設等

食品表示偽装や悪徳商法の根絶等を目指すなど、消費者の視点で政策全般を監視し、「消費者を主役とする政府の舵取り役」となる消費者庁を平成 21 年度に創設するほか、消費生活センター等を一元的な相談窓口と位置付け全国ネットワークを構築するなど「消費者行政推進基本計画」に基づく取組を実施する。さらに、「生活者や消費者が主役となる社会」を目指しアクションプランを策定し、実施する。

◇「生活安心プロジェクト」－消費者・生活者を主役とした行政への転換に向けてのアクションプラン（工程表）

○ 消費者・生活者の安全・安心確保に向けた実効性ある個別施策の展開

1. たらい回しにしない真摯な窓口体制

(1) 消費者・生活者の問題を受け付ける統括情報窓口の設置

消費者・生活者の問題を「消費者問題関連」、「働く関連」、「行政サービス関連」の3類型に分けて窓口をワンストップ化

担当府省 総務省

行動計画 (20年度)

「行政サービス関連」分野については、総務省の行政相談の窓口を中心に、各省庁及び地方公共団体の協力を得て、ワンストップ体制の充実、既存の専門相談窓口間での連携強化及び効率的な情報の集約、共有化の方策について検討する。

総務省設置法（抄）

平成 11 年 7 月 16 日法律第 91 号
最終改正：平成 18 年 12 月 22 日法律第 119 号

第二章 総務省の設置並びに任務及び所掌事務等

第二節 総務省の任務及び所掌事務

(任務)

第 3 条 総務省は、行政の基本的な制度の管理及び運営を通じた行政の総合的かつ効率的な実施の確保、地方自治の本旨の実現及び民主政治の基盤の確立、自立的な地域社会の形成、国と地方公共団体及び地方公共団体相互間の連絡協調、情報の電磁的方式による適正かつ円滑な流通の確保及び増進、電波の公平かつ能率的な利用の確保及び増進、郵政事業の適正かつ確実な実施の確保、公害に係る紛争の迅速かつ適正な解決、鉱業、採石業又は砂利採取業と一般公益又は各種の産業との調整並びに消防を通じた国民の生命、身体及び財産の保護を図り、並びに他の行政機関の所掌に属しない行政事務及び法律（法律に基づく命令を含む。）で総務省に属させられた行政事務を遂行することを任務とする。

(所掌事務)

第 4 条 総務省は、前条の任務を達成するため、次に掲げる事務をつかさどる。

十五 法律により直接に設立される法人又は特別の法律により特別の設立行為をもって設立すべきものとされる法人（独立行政法人を除く。）の新設、目的の変更その他当該法律の定める制度の改正及び廃止に関する審査を行うこと。

十六 政策評価（国家行政組織法第二条第二項 及び内閣府設置法（平成十一年法律第八十九号）第五条第二項 の規定による評価をいう。以下この号及び次号において同じ。）に関する基本的事項の企画及び立案並びに政策評価に関する各府省の事務の総括に関すること。

十七 各府省の政策について、統一的若しくは総合的な評価を行い、又は政策評価の客観的かつ厳格な実施を担保するための評価を行うこと。

十八 各行政機関の業務の実施状況の評価（当該行政機関の政策についての評価を除く。）及び監視を行うこと。

十九 第十七号の規定による評価並びに前号の規定による評価及び監視（次号において「行政評価等」という。）に関連して、次に掲げる業務の実施状況に関し必要な調査を行うこと。

イ 独立行政法人の業務（第十七号の規定による評価に関連する場合に限る。）

ロ 第十五号に規定する法人の業務

ハ 特別の法律により設立され、かつ、その設立に関し行政官庁の認可を要する法人（その資本金の二分の一以上が国からの出資による法人であつて、国の補助に係る業務を行うものに限る。）の業務

ニ 国の委任又は補助に係る業務

二十 行政評価等に関連して、前号ニの規定による調査に該当するもののほか、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 2 条第 9 項第一号 に規定する第一号 法定受託事務に該当する地方公共団体の業務（各行政機関の業務と一体として把握される必要があるものに限る。）の実施状況に関し調査を行うこと。

二十一 各行政機関の業務、第十九号に規定する業務及び前号に規定する地方公共団体の業務に関する苦情の申出についての必要なあつせんに関すること。

二十二 行政相談委員に関すること。

行政相談委員法

昭和41年6月30日法律第99号
改正 昭和58年12月2日法律第80号
平成11年12月22日法律第160号

(目的)

第1条 この法律は、国民の行政に関する苦情の解決の促進に資するため、苦情の相談に関する業務の委嘱について必要な事項を定め、もつて行政の民主的な運営に寄与することを目的とする。

(行政相談委員)

第2条 総務大臣は、社会的信望があり、かつ、行政運営の改善について理解と熱意を有する者に、次に掲げる業務を委嘱することができる。

- 一 行政機関等（内閣府、宮内庁並びに内閣府設置法（平成11年法律第89号）第49条第1項及び第2項に規定する機関並びに国家行政組織法（昭和23年法律第120号）第3条第2項に規定する機関並びに総務省設置法（平成11年法律第91号）第4条第19号イからハマまでに規定する法人で政令で定めるものをいう。以下同じ。）の業務に関する苦情の相談に応じて、総務大臣の定めるところに従い、申出人に必要な助言をし、及び総務省又は当該関係行政機関等にその苦情を通知すること。
- 二 前号の規定により通知した苦情に関して、行政機関等の照会に応じ、及び必要があると認める場合に当該行政機関等における処理の結果を申出人に通知すること。
- 2 前項の規定による委嘱は、その委嘱をしようとする者の担当する市（特別区を含む。附則第2項において同じ。）町村の区域を定め、かつ、二年以内の期間を限ってするものとする。
- 3 第1項の規定により委嘱を受けた者は、行政相談委員（以下「委員」という。）と称する。

(周知等)

第3条 総務大臣は、前条第1項の規定による委嘱をしたときは、委員の氏名及び住所を関係住民に周知させるため適当な措置をとるものとする。

- 2 委員は、その業務に関し、啓発及び宣伝をするものとする。

(意見の陳述)

第4条 委員は、総務大臣に対して、業務の遂行を通じて得られた行政運営の改善に関する意見を述べることができる。

(規律)

第5条 委員は、業務の遂行に際して知ることのできた秘密を漏らしてはならない。その者が委員でなくなった後も、同様とする。

- 2 委員は、その地位を政党又は政治的目的のために利用してはならない。
- 3 委員は、公平かつ適切にその業務を遂行しなければならない。

(解嘱)

第6条 総務大臣は、委員が次の各号の一に該当すると認める場合には、第2条第1項の規定による委嘱を解くことができる。

- 一 心身の故障のため、業務の遂行に支障があり、又はこれに堪えない場合
- 二 業務を怠り、又は前条の規定に違反した場合
- 三 委員たるにふさわしくない非行があつた場合

(指導)

第7条 委員は、その業務に関して、総務大臣の指導を受けるものとする。

(費用)

第8条 委員は、その業務に関して、国から報酬を受けない。

- 2 委員は、予算の範囲内において、その業務を遂行するために要する費用の支給を受けることができる。

附 則 （略）

行政相談委員法第二条第一項第一号の法人を定める政令
(昭和41年政令第222号 最終改正：平成20年9月19日政令第297号)

行政相談委員法第2条第1項第一号 に規定する政令で定める法人は、次のとおりとする。

- 一 自動車検査独立行政法人、独立行政法人中小企業基盤整備機構、独立行政法人鉄道建設・運輸施設整備支援機構、独立行政法人水資源機構、独立行政法人自動車事故対策機構、独立行政法人国立病院機構、独立行政法人都市再生機構、独立行政法人国立高等専門学校機構及び独立行政法人住宅金融支援機構
- 二 国立大学法人法（平成十五年法律第百十二号）第二条第一項 に規定する国立大学法人
- 三 日本司法支援センター
- 四 沖縄振興開発金融公庫
- 五 日本たばこ産業株式会社、東日本電信電話株式会社、西日本電信電話株式会社、北海道旅客鉄道株式会社、四国旅客鉄道株式会社、九州旅客鉄道株式会社、日本貨物鉄道株式会社、成田国際空港株式会社、東日本高速道路株式会社、首都高速道路株式会社、中日本高速道路株式会社、西日本高速道路株式会社、阪神高速道路株式会社、本州四国連絡高速道路株式会社、郵便事業株式会社、郵便局株式会社及び株式会社日本政策金融公庫
- 六 全国健康保険協会