

地域における行政相談委員の役割、位置づけと市町村との関係

1. 行政相談委員制度が担う機能、役割

(1) 行政相談委員法に規定されている行政相談委員の業務

① 行政相談委員法第2条に掲げられた業務

- ・ 行政機関等（※）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
- ・ 上記の通知をした苦情に関して、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

（※）内閣府及びその外局、宮内庁、各府省及びその外局、政令で定める独立行政法人及び特殊法人

② 上記以外の業務（行政相談委員法第3、4条）

- ・ 委員は、その業務に関し、啓発及び宣伝をするものとする
- ・ 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

(2) 行政相談委員の担っている役割（制度上の特色）

① 幅広い行政分野の苦情等を住民に身近なところで受付

（※）国の行政機関等についてのあらゆる分野の苦情等について、全国の市町村に約5千人の相談委員を配置し、国民の身近なところで苦情相談に応じている。市町村庁舎等に設ける定例相談所等のほか、委員の自宅や巡回相談等で苦情等（電話を含む）を受付。

② 苦情等の対象となっている行政機関から離れた、公正・中立な第三者的立場に立って、苦情等の解決を促進

（⇔各府省等が受け付ける相談は、自らの所掌事務について当事者として対応）

このような立場に立っていることから、以下のような性格を有する苦情等にも対応

- i) 相談者が関係機関の措置に納得できない場合（第2次的審査機能）
- ii) 直接関係機関に苦情等を申し出にくい場合（代位機能）
- iii) 解決に向けて複数の関係行政機関と折衝する必要がある場合（調整機能）
- iv) 対応する機関の特定が容易でない場合（所管確定困難事案への対応機能）

③ 社会的信望があり、かつ、行政運営の改善に理解と熱意を有する者として委嘱されたボランティアの民間有識者たる行政相談委員が、国民と役所の間立って、双方の信頼を得ながら、苦情等の解決に奉仕

- ④ 国の行政に関する苦情等の解決に当たっては、必要に応じ、総務省の行政苦情救済推進会議への付議や行政評価・監視機能の活用を通じ、行政の制度・運営も含めた改善が図られるものとなる。

また、行政相談委員自らも、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述べることができる。

(3) 相談内容全体の傾向、性質

- 行政相談委員は、地域の住民生活に身近な分野を中心に、広範な行政分野の苦情等を受け付けている。

- 受け付けられた苦情等の内容は、国の行政機関の苦情等のみならず、地方公共団体の事務等に関する苦情等や民事事案に関するもの等、広範で分野を問わないものとなっている。

これは、国・地方・民事といった区分を意識することなく何らかの苦情や意見を抱えた地域住民にとって、行政相談委員が、住民に身近な相談役としての役割を担っていることを示していると考えられる。

(※) 19年度実績で、国の行政に関する苦情、照会等は約2.6万件(全体の約25%)、地方公共団体の事務等に関する事案は約3.4万件(同約33%)、民事事案は約4.4万件(同約43%)

- 国の行政機関等に関する苦情等については、必要な通知を行政相談委員自らが対象機関に行うか、あるいは管区行政評価局・行政評価事務所のあっせん権限等を通じて事案の解決を図っている。

- 地方公共団体の事務等に関する事案については、行政相談委員は、必要な場合、当該地方公共団体への連絡等を行うことにより、実質的に事案の解決を図っている。

- 民事事案についても、行政相談委員は、相談者からよく話を聞いた上で、案件の性格等に応じ、個人の見識も含めて助言したり、必要な法律相談窓口を教示したりする等の対応を行っている。

2. 行政相談委員の現状に関する市町村アンケート調査結果の概要

(1) 調査の概要

全国 150 市町村を対象に、昨年 12 月、市町村の苦情相談体制・活動と行政相談委員の活動との関係等についてアンケート調査を実施。管区行政評価局、行政評価事務所を通じて質問票(資料 1) を送付し、150 市町村すべてから回答を得た。

(※) 対象市町村の選定方法

都道府県ごとに、

A 行政相談委員の活動実績が比較的高い(= 1 人当たり年間平均受付件数が概ね 60 件以上) 市町村 1

B 行政相談委員の活動実績が平均的な(= 1 人当たり年間平均受付件数が 20 件程度) 市町村 2

を、対象市町村の規模(人口)に偏りが生じないことなどを考慮した上で選択。(北海道は、管区行政評価局とその下の 3 分室の管轄区域により、4 地域に分割して地域ごとを選択)

(2) 調査対象市町村における行政相談委員の活動への連携・協力について

① 委員の委嘱に当たっての市町村の関与

…… 資料 2

- ・ ほぼすべての市町村において、委員の委嘱に当たり、事実上市町村が推薦を行っている。
- ・ 今回の市町村へのアンケート調査によれば、大多数の市町村において、人選に当たり首長等が関与していると回答。

② 広報に関する市町村の連携・協力

…… 資料 3

ほぼすべての市町村が、広報誌、その他の媒体により、住民に対して行政相談委員の活動(相談所の開設等)について広報を行っている。

③ 行政相談委員の定例相談に関する市町村の連携・協力

…… 資料 4

ほぼすべての市町村が、行政相談委員の定例相談所開設に当たって、一定の支援を行っている。

(注) なお、定例相談については、市町村が開催の支援をするもののほか、管区行政評価局・行政評価事務所が開催するものもある。

④ 上記以外の行政相談委員の活動に関する連携・協力 …… 資料5

合同相談（行政相談委員も含めた、地域における各種の相談委員等を一堂に集め、住民からの相談を受け付ける。）、市町村（長）の対話集会への行政相談委員の参加については、相当数の市町村で実施。

また、行政相談委員が行う行政相談懇談会（自治会長、町内会長、婦人会等、地域の“まとめ役”と行政相談委員との会合）への支援については、一部の市町村で実施。

（注）なお、行政相談懇談会については、市町村が開催の支援をするもののほか、管区行政評価局・行政評価事務所が開催するものもある。

⑤ 市町村独自の“苦情相談員”と、行政相談委員との兼務 …… 資料6

市町村独自の“苦情相談員”を配置している30市町村中、10市町村においては、行政相談委員と兼務。

(3) 市町村における苦情相談受付体制

① 全体的な状況

市町村においては、行政についての分野を特定しない一般的な苦情相談（国や都道府県行政に係る相談を含む。以下「一般相談」という。）に対応する窓口や、特定の分野に関する相談（以下「専門相談」という。）に対応する窓口が整備されている。

…… 資料7

② 一般相談の受付体制

いずれの市町村においても、分野を特定しない一般相談を受け付けていると思われるが、今回調査対象とした150市町村においては、一般相談の受付について、市町村民相談所のような窓口を設けているもの（49市町村）、市町村の広報広聴課等が受け付けることとしているもの（7市町村）など専門の相談窓口を設けているものが56市町村となっている。

その他の94市町村では、専門の窓口が設けられておらず、各担当部局が直接苦情相談を受け付けることとしている。

また、市町村の常勤職員以外に、独自に苦情相談員を設置して、一般相談を受け付けている市町村は、150市町村中30市町村となっている。これらの市町村のうち、10市町村では、行政相談委員が市町村の苦情相談員を兼務することとなっている。

③ 専門相談の受付体制

調査対象とした150市町村のうち、一般相談以外に特定の分野に関する相談（専門相談）窓口を設けているものが124市町村みられる。

市町村の専門相談窓口の種類は、1～30以上まで多様だが、概ね、市町村の人口規模に応じて、種類が多くなる傾向となっている。

専門相談窓口として多いものは、法律相談、消費者相談、人権相談。その他、福祉・家庭児童関係、教育関係の窓口が比較的多く見られる。

市町村の中には、行政相談委員が庁舎内等で行う定例相談を専門相談の一環として位置付けているもの（24市町村）もある。

④ 市町村の苦情相談等と行政相談委員の相談受付状況との対比

住民生活に必要な様々なサービスの提供を担う市町村には、日常的に住民から直接相当数の苦情等が寄せられているものと考えられる。

市町村が受けているこれらの苦情等と行政相談委員が受けている苦情等とは必ずしも同列に比較できるものではないが、地域において行政相談委員が果たしている役割を推し量る上での参考として、両者の状況を対比して分析した。

今回の調査で市町村から、一般相談受付件数の実績について回答があった72市町村について、市町村の一般相談件数と、同時期における当該市町村の行政相談委員の受付件数のうち、行政相談委員の受付件数の割合をとり、これと市町村の相談窓口の整備状況や市町村の人口規模等との関係をみると、次のとおりの状況がみられる。

○ 上記72市町村のうち、専門相談窓口が設置されていない5市町村において、行政相談委員の受付件数の割合は、4市町村で50%以上と相当に高く、住民からの苦情の受付に関し、行政相談委員の果たす役割が高い状況を示していると考えられる。

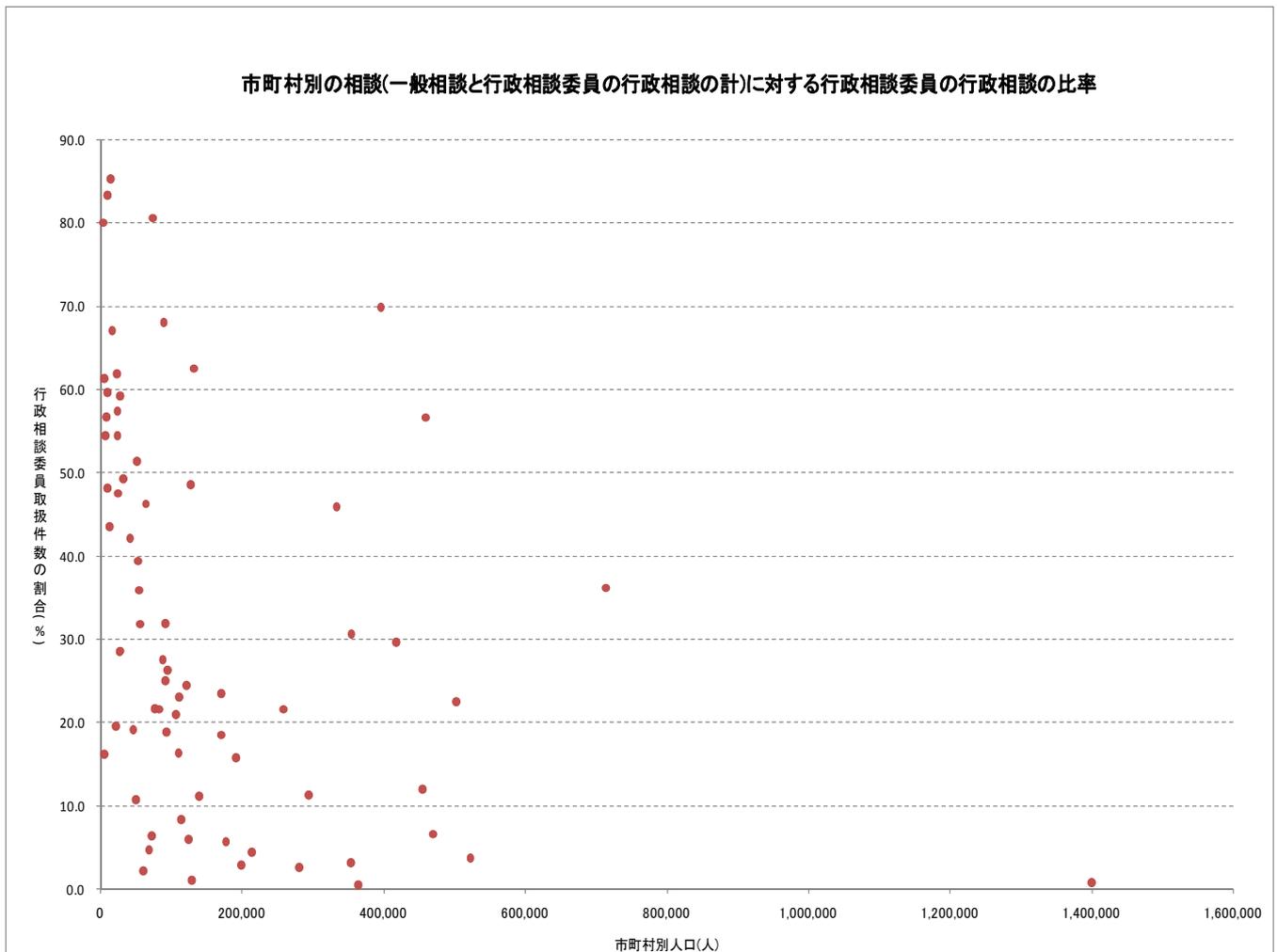
- 72市町村について、市町村の人口規模と行政相談委員の受付件数の割合の関係を図にして示すと、以下のとおりである。

全体として、比較的規模の小さい市町村においては、行政相談委員の受付件数の割合が相当程度（20%以上）に高い傾向がみられる。

これは、市町村の規模が大きくなる程相談窓口の充実が図られるが、規模の比較的小さい市町村では窓口等の限られること、コミュニティ（地域）の人間関係の中における行政相談委員の存在感等によるものと思われる。

- 一方、相談窓口が比較的充実していると思われる中規模（人口30～60万）程度の市町村においても、行政相談委員の受付件数の割合が相当程度に高い（20～70%）ものがみられる。

このような市町村における行政相談委員の活動や役割について、実態をさらに調べていくことが必要と考えられる。



4. 個別の事案からの分析

行政相談委員の月例報告をもとに委員（東京都及び福島県の各3市区町に配置の委員）が実際に受け付けた事案（H19年度）を集計・分析。

(1) 国の行政に関する事案

① 苦情、意見・要望

- ・ 行政相談委員が現地確認の上連絡することで国道の標識が改善された事例など、東京都6件、福島県9件に対応。

(例)

- * 国道の標識に表示されている地名がローカルなものに過ぎるとの意見について、行政相談委員が現地確認の上、行政評価事務所を通じて関係機関に通知。担当国道事務所により標識が改善された

② 照会

- ・ 東京都22件、福島県282件に対応。内容に応じ、関係機関等に行政相談委員が照会・確認の上、相談先等を助言・教示。

(2) 地方自治体の自治事務等に関する事案

① 苦情、意見・要望

- ・ 東京都76件、福島県86件に対応。うち28件（東京16件、福島12件）については、行政相談委員が現地確認を行った上で都道府県・市区町村の関係機関に連絡。

(例)

- * 町役場に取り合ってもらえなかった苦情（町道の舗装工場の影響で田の土手が崩れた）について、行政相談委員において町建設課と相談者の話合いの場を設け、解決
- * 県道・JRの所有地で雑草・松小木が放置されているとの苦情について、現地確認の上、県・JRの担当機関に連絡し解決
- * 火葬場の改善について、町役場の担当課長も出席する場で意見・要望を説明。施設改善について対応したいとの回答を得る
- ・ 上記のほか、福島県においては、関係機関に照会・確認の上で相談先等を案内・助言した事案も17件。
- ・ 総じて、行政相談委員から連絡が行われた事案については、都道府県・市区町村の関係機関において改善又は検討がなされており、一定の対応が得られている。

② 照会

- ・ 東京都 32 件、福島県 41 件に対応。内容に応じ、関係機関等に行政相談委員が照会・確認の上、相談先等を助言・教示（委員が照会・確認の上で助言等を行っているものは、東京で 2 割強、福島で 7 割弱）。

(3) 民事事案

- ・ 東京都 56 件、福島県 191 件に対応。基本的に、弁護士や自治体の法律相談窓口等への相談を助言・教示。身の上相談に近い内容もあるが、可能な範囲で適切な助言・教示を行っている。