

## 「行政相談委員制度の在り方に関する研究会」（第6回）議事要旨

1 日時 平成21年6月22日（月）14:00～16:20

2 会場 総務省11階会議室

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）

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）

（行政相談委員）谷 昇（全国行政相談委員連合協議会会長）

関口一郎（関東行政相談委員連合協議会会長）

小野勝久（茨城行政相談委員協議会会長）

（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) 行政相談委員（委員団体会長）からの意見聴取、意見交換

(2) 報告書（案）についての議論

5 会議経過

(1) 行政相談委員（委員団体会長）からの意見聴取、意見交換

谷行政相談委員、関口行政相談委員及び小野行政相談委員から、研究会における検討の方向性について意見聴取した後、質疑応答。質疑応答への回答も含め、概要は以下のとおり。

- ・ 発足当時は、業務の幅も狭く、副次的なものであったが、制度の発達・定着とともに拡大してきた。現在では、制度と実際の活動が乖離してきているため、制度発足50年を期として、新世代型の制度・運用への改善を期待したい。
- ・ 地方公共団体の事務に関する苦情は、委員業務の対象範囲外のように扱われているが、実態を考えるとおかしい。地方分権の時代とはいえ、国民の利便を考えれば、区分けなく相談できるようにする必要がある。
- ・ 行政相談委員の中立・公正さは、その活動の自主性・自律性によるものだと思うので、できれば、法律にもその旨を盛り込んでほしい。
- ・ 行政相談委員による総務大臣に対する行政運営の改善に関する意見（行政相談委員法第4条）については、行政相談委員が意見を提出しやすくするための環境整備を行うとともに、世論や民意の反映としての意味合いを持たせてほしい。
- ・ 行政には、縦のつながりはあるが、横のつながりはあまりないので、研究会の開催などを通じて、関係機関・団体（民生委員や人権擁護委員、民間団体等）との関係を強化すべき。
- ・ 行政相談委員は、国の行政に対するチェック機能の一つであり、行政の専門家ではない有識者が、日常生活の中で庶民的感覚で行政をチェックするところにその特質があると思う。専門家としての法律解釈の見地からではなく、一般常識からくる立法的な見地からの意見を言ってもいいのではないかと考えている。
- ・ 苦情の通知や連絡を受けた行政機関からの回答については、確実に迅速な対応が得られる

よう、もっと明確に位置付けてほしい。

- 行政相談委員制度の柱は、国民とのパイプ役であるということであり、相手機関等とは、苦情等を伝えるだけの一方の関係ではだめなのだが、回答が来なかったり、遅かったりということがある。
- 行政苦情救済推進会議は、現在、総務省の内規による仕組みだが、この仕組みは、行政相談委員が制度の趣旨に沿って機能していることの一因ともなっていると思うので、できれば法制化していただきたい。
- 市町村との関係では、①委員委嘱時の推薦、②相談所の開設等、委員の活動への協力、③事案処理時の協力の3つの協力を得ている。①の推薦は、活動や事案処理への協力の担保にもなるため必要。しかし、人材発掘が難しくなっているため、市町村の推薦を原則としつつも、例えば、定数が複数となっているところなどでは、半分は推薦、半分は公募としてはどうか。②については、実際の問題として、市町村の協力がなければ、相談所の開設等の活動はできない。③については、十分な支援や対応が得られないことがあるので、職員、職場（総務省、苦情等の対象機関等の両方）のレベルアップ（ノウハウの蓄積、事案の引き継ぎ等）が必要。
- 潜在的苦情を顕在化させる取組が必要であり、「待ちの相談」から「攻めの相談」への転換が必要。

## (2) 議題について意見交換等

主な意見等は次のとおり。

(地方公共団体の事務に関する苦情等の取扱い)

- 法定受託事務に関する苦情等を行政相談委員の業務の対象とすることについては、地方分権改革の観点から考えると、慎重な検討が必要との方向になると思う。
- 行政相談委員の通知に対する関係機関等からの回答の法制化について検討を進めるにしても、国の行政機関等と地方公共団体とでは、主体としての地位が異なるので、法制上の扱いを「同様に」するとまで言えるかどうかは留保が必要。
- 自治事務に関する苦情等の扱いについては、より自律的に地方公共団体が権利救済の体制を作るというのが方向性だと思うので、「通知」ではなく「連絡」を制度的に位置付けるとし、法定受託事務と差をつけていることは妥当。
- 行政相談委員候補者の市区町村長の推薦も、市町村からの事実上の回答を促進させる一つの道ではあるが、これについて、制度的支援に課題があるならば、どういう制度化ができるかが問題である。

(行政相談委員の名称)

- 「行政」相談委員という名称が「行政の側の人か」と間違われる場合があるので、例えば、「行政問題相談委員」とか、何か入れたらいいかがか。
- 「苦情」とか「紛争」だと、扱う対象が狭く表現されてしまうのではないか。
- 法律上の名称と現場で用いる名称は、必ずしも一致していなくてもいいのではないか。
- 地方では、どこでも「総合」とか「よろず」といった文言を使っているため、行政相談委員は、むしろ「国に関する相談はここですよ」と分かるようにしておいた方がいいのではないか。
- 関係機関等からの回答や地方公共団体への苦情等の連絡については、苦情の解決を最終目的とする行政相談委員制度が目詰まりしてはならないとの観点から、それらの確保が要請されると強調してもいいのではないか。その意味では、「行政問題相談委員」くらい幅広にしておいた方が良くとも思う。

(効果的な周知・広報)

- ・ 様々な相談窓口があるにも関わらず、それらが一体となった広報をしていないことは問題ではないか。
- ・ 周知度がなかなか上がらない。教育の中で周知していくことも効果的である。
- ・ まずは、市町村の相談担当課の職員の理解を求めることが重要。
- ・ 行政相談委員は、他の委員等に比べて、活動の形として、市民の前に出ることが少ない。
- ・ ジャーナリストに情報を提供して記事やニュースなどにしてもらうことも必要。

(民間人・無報酬（ボランティア）との位置付け)

- ・ 地方公共団体との連携・協力を進めていくと、行政相談にかかる経費負担や情報公開が問題になってくるのではないか。

(多様な人材の確保)

- ・ 地方公共団体のOBがいると、相談所の開設等の点でノウハウが活かせるので、ある程度は必要とされるのではないか。一方で、最近は65歳くらいまで再任用等で勤務されているのか、50歳代はおらず、60歳以上が多いため、もう少し早い段階から委員になっていただくような工夫が必要である。
- ・ 委員の公募については、民生・児童委員でも各地で議論になり、結局は多くが難しいという結論になっているようだ。行政相談委員でも同じではないか。また、首長の交代等によって、一斉に総替えになるということもあるようだが、政治的な中立性、公平性を明示してはどうか。適任者が不当に解嘱されないような規定は必要ではないか。

(活動（担当）区域)

- ・ 最近は、基礎自治体の仕事を都道府県が補完したり、他の市町村と共同で委託その他の形式で処理するなど、市町村が単独で処理していない業務等がみられるため、行政相談委員の担当区域を検討する際には、そういうことも考慮する必要がある。

(委員団体)

- ・ 行政相談委員協議会を「指定法人」にするようなかたちで法制化はしない方がいいのではないか。地方自治体の収用委員や監査委員なども法的根拠はないが県単位の団体や全国の協議会を作って必要に応じて活動している。
- ・ 委員団体が協定に基づき民間組織等に関する事案を取り扱うというのは良い視点だが、それに行政がどう関わるのか、もう一段階の検討が必要。また、ADRにおける国の認証基準との関係も検討する必要がある。

以上