

行政相談委員制度の在り方に関する
研究会報告書（案）

平成 2 1 年 月

行政相談委員制度の在り方に関する研究会

目 次

	ページ
はじめに	1
第1章 行政相談委員制度の意義、今日の課題	2
1 行政相談委員制度の制定の意義・目的	2
(1) 行政相談委員制度発足の経緯	2
(2) 行政相談委員制度制定・法制化の意義	3
2 制度制定以来、今日までの行政相談委員制度の発展と定着	5
(1) 地域における行政相談委員の活動とその定着	5
① 体制拡充の経緯	5
② 地域住民にとって身近な行政相談窓口の拡充	5
③ 地域住民の声を汲み取るための取組	6
④ 地域における総合相談的取組	6
⑤ 各種委員との連携・協力	8
⑥ 大規模災害の被災地での特別行政相談等臨機応変の対応	9
(2) 国民の苦情、意見・要望等を踏まえた行政運営の改善等への 貢献	10
ア 国の行政に関する苦情等の処理等を通じた行政運営の改善	10
イ 地方公共団体、民事・民間部門に関する苦情等	15
3 行政相談委員制度の今日における意義と課題	16
(1) 行政相談委員の特質等	16
(2) 行政相談委員制度の在り方の見直しの趣旨	17
第2章 制度、仕組み等の在り方の具体的検討と今後の方向	23
1 地方公共団体、各種相談機関・委員等との連携・協力の制度、 仕組みの在り方	23
(1) 各種相談機関・委員等との連携の在り方	23
(2) 地方公共団体との連携・協力の在り方	25
ア 行政相談委員の活動に関しての市町村との連携・協力関係	25

イ	行政相談委員の委嘱における市町村による候補者の推薦	28
ウ	行政相談委員と市町村の苦情相談員等との兼務	31
2	行政相談委員自らの苦情の処理等に関する制度、仕組みの 在り方	33
(1)	国の行政機関等の業務に関する苦情	33
ア	行政相談委員の「通知」に対する関係行政機関の回答義務	33
イ	行政苦情救済推進会議の制度化	36
ウ	行政運営の改善についての総務大臣への意見陳述	39
エ	行政相談委員への「あっせん」権能の付与	41
(2)	地方公共団体の業務に関する苦情	46
ア	地方公共団体の法定受託事務に関する苦情の扱い	46
イ	地方公共団体の自治事務に関する苦情の扱い	51
(3)	民間部門（行政事務委託・代行的な各種法人の業務、国からの 補助を受けている各種民間組織・団体等の業務、その他公益性の 高い民間組織の業務など）に関する苦情	53
(4)	地域における総合的な相談機能の制度的な位置付けの在り方	56
3	効果的な活動のための活動基盤に関する制度、仕組み等の 在り方	58
(1)	名称の在り方	58
(2)	身分の在り方（民間、無報酬（ボランティア）という 位置付け）	61
(3)	委嘱の期間の在り方	64
(4)	活動（担当）区域の在り方	66
(5)	体制の在り方（5,000人体制）（含む、人材の多様化）	70
(6)	行政相談委員団体の在り方	79
(7)	周知・広報の在り方	83
(8)	効果的な活動を進めていくための管区行政評価局・行政評価事務所 の行政相談委員の活動への支援の在り方	90
	おわりに	93

はじめに

行政相談委員制度は、国民に身近なところでボランティアである民間有識者が苦情等を受け付ける制度として、昭和 36 年に発足し、昭和 41 年に法制化されたものである。

現在、総務大臣の委嘱のもとに、全国で約 5,000 人が配置されている行政相談委員は、地域住民の最も身近なところで住民生活に密着した様々な苦情、意見・要望等を汲み取り、地域の相談役として定着している。

地域社会においては、近年、急速に少子高齢化が進み、地域の住民同士の支え合いが薄れる中で、地域住民の日常生活の安全・安心を脅かす問題が頻発している。

そのような問題が生じる原因は様々であるが、行政が、潜在的なものも含めて、これら住民の不満、苦情等に適時的確に対応できず、そのことが、国民の行政に対する信頼性の低下につながる事態も少なくない。

地域住民の声を身近なところで幅広く吸収し、行政との架け橋となって問題解決の促進を図る行政相談委員に期待される役割は、ますます増大しているものと考えられる。

今日の地域社会の状況等を踏まえて、これまで地域において定着してきた行政相談委員制度が、今後、その期待される役割を一層効果的、安定的に果たしていくよう、その制度の在り方について全般的に見直しを行ったものである。

制度創設以来初めてとなるこのような見直しの結果が、さらなる行政相談委員制度の定着と発展につながるものとなることを願うものである。

第1章 行政相談委員制度の意義、今日の課題

1 行政相談委員制度の制定の意義・目的

(1) 行政相談委員制度発足の経緯

- 行政相談委員制度発足以前の行政管理庁（現総務省）における行政相談は、管区行政監察局及び地方行政監察局（現管区行政評価局及び行政評価事務所）を相談窓口として実施されていたが、その取組を通じて、国民の行政に関する苦情が極めて多いことが判明した。
- 一方、行政相談に応じる管区行政監察局や地方行政監察局は、原則として都道府県に一つしかなく、管区行政監察局や地方行政監察局の所在地から離れた地域の住民にとっては、苦情を容易に申し出られる環境ではなかった。
- こうした状況の中、国民の行政に関する苦情を聞いてその解決を促進するという行政相談の趣旨にかんがみて、遠隔地における住民の利便を図る必要があることなどから、地域住民の苦情は、当該地域の民間有識者に聴いてもらうことが有益であるとして、昭和36年4月に「行政苦情相談協力委員」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月には、名称を現在と同じ「行政相談委員」に改められた。
- 行政相談委員は、昭和36年の制度発足当初は、町村部を中心として全国の主要な市町村に882人が配置されたが、以降、順次配置数を増やし、昭和39年には全市町村に配置され、地域住民の身近な相談窓口となっていた。
- しかしながら、この時点における行政相談委員は、訓令により設置されたものであり、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回国会において行政相談委員法案が提出され、5月27日には参議院本会議において、6月25日には衆議院本会議において、同法案が可決されて成立し、7月1日から施行された。

(2) 行政相談委員制度制定・法制化の意義

〔制度制定の意義〕

- 行政相談委員制度発足以前は、行政管理庁（現総務省）において相談に応じる窓口は、管区又は地方行政監察局に限定されていたため、大多数の国民にとっては地理的に不便であったし、また、苦情を申し出る相手が行政監察局という役所であったため、気軽さや親しみやすさという点で難点があったことも否めない事実であった。
- これに対して、行政相談委員制度は、行政相談窓口を地域住民の中に開き、かつ、その相談に応じる者として民間の有識者を当てるというものであり、国民の行政に対する声を幅広く吸収して行政制度・運用の改善を図るという行政相談制度の意図を実現し得る体制を整えていく上で、画期的な役割を果たすこととなった。

〔法制化の意義〕

- 行政相談委員制度の法制化の意義としては、行政相談委員の役割・権能及び位置付けが法律上位置付けられ、明確化されたことにより、一層円滑かつ効果的な業務遂行が可能となったこと等にある。
- すなわち、その役割・権能については、
 - ① 国の行政機関等の業務に関する苦情の相談に応じて、申出人に対する必要な助言と関係行政機関等への通知等を行うこと
 - ② 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ができることを法律上位置付けることによって、従前の訓令に基づく行政相談委員が苦情の受付を行うという位置付けであったのに対し、行政相談委員自らが助言と通知により、自らの責任において、苦情等の解決の促進に資すること

及び総務大臣に対する直接の意見陳述により、行政運営の改善に資することを明らかにしたものである。

- また、その位置付けについては、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、自らの責任で苦情等の解決に奉仕することが適当であるという考えの下に、「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」（行政相談委員法（昭和41年6月30日法律第99号）第2条第1項）に行政相談業務を委嘱することを法律上明確にしたものである。

2 制度制定以来、今日までの行政相談委員制度の発展と定着

(1) 地域における行政相談委員の活動とその定着

① 体制拡充の経緯

行政相談委員は、その役割・機能、位置付けに合わせた十分な業務実施体制を整備すべく、制度発足以来、徐々に人数を増加し、体制の拡充を行ってきたところである。

すなわち、昭和 36 年の制度発足当初に、管区行政監察局・地方行政監察局の利用が不便な町村部を中心として、全国の主要な市町村に 882 人が配置されて以降、順次配置数を増やし、昭和 39 年には全市町村に配置されることとなった。

その後、昭和 47 年には、沖縄行政監察事務所（現沖縄行政評価事務所）の設置に伴う増員、翌昭和 48 年には大都市部について、人口 5 万人に 1 人の割合で増員、平成 3 年にも都市部に増員といったように、逐次の体制拡充を行ってきた結果、平成 20 年度末時点では、全国の市町村に 1 人以上、計 5,011 人が配置され、地域住民の身近な相談窓口となっている。

このように、行政相談委員は、地域の住民生活に密着した苦情、意見・要望等を吸収するため、発足以来の体制の拡充と相まって、その活動の方法と場の拡充を図ってきたところである。

これにより、行政相談委員が受け付ける苦情等の件数は、発足時（昭和 36 年度）は年間 9,000 件程度であったが、配置数の増加と制度の浸透に伴い急速に増加し、昭和 40 年代半ばに 10 万件を超え、昭和 60 年代には 10 数万件に達したところである。近年、件数は、逡減傾向が見られるものの、昭和 40 年代半ば以降、毎年 10 万件を超える件数を受け付けているところである。

② 地域住民にとって身近な行政相談窓口の拡充

昭和 36 年の制度発足当初は、行政相談委員による行政相談は、委員の自宅での受付を前提としていたが、地域住民にとって身近な相談窓口となり、住民の苦情をより効果的に吸収するためには、多様な窓口を整備する必要があり、そうした場所としては、市役所・町村役場や公民館

といった地域に密着した施設が適当との考えにより、制度発足後の早い時期から、市町村の協力を得て、市役所・町村役場や公民館などにおいて定例相談所を開設した。また、遠隔地の住民の利便のため、市町村内を巡回して相談を受け付ける巡回相談活動も併せて開始した。

この定例相談、巡回相談は、その後、全国に広まり、引き続き市町村の協力の下で、現在では、行政相談委員が行政相談を行う際の一般的な手法となっており、昭和 62 年度以降平成 20 年度までに、定例相談は、毎年 4 万回前後（行政相談委員 1 人平均年間 8 回程度）、巡回相談は、毎年 5 千回～7 千回開催されている。

③ 地域住民の声を汲み取るための取組

行政相談委員は、単に苦情の申出を待つだけでなく、様々な場において、様々な相手から、行政に対する苦情や意見・要望を汲み取り、国民の声を行政運営に反映させるため、担当の市町村の区域内において、自治会、婦人会、商工、教育、社会福祉等の団体の代表者と行政に関する懇談会（行政相談懇談会）を開催するなどの活動を行っている。行政相談委員は、こうした行政相談懇談会や自ら開催、あるいは他の機関等が開催する各種会合に参加し、そうした場において、行政運営に関する様々な苦情や意見・要望を聴取し、関係機関等や地元の管区行政評価局・行政評価事務所への通知や総務大臣に対する意見を通じて、それらの改善を促進する活動を行っている。行政相談委員が開催又は参加して行政相談の広報及び苦情、意見・要望等の受け付けを行っている行政相談懇談会及び各種会合の実績は、平成 8 年度以降でみると、行政相談懇談会が年間 800～1000 回、各種会合が 1 万回前後となっている。

④ 地域における総合相談的取組

- ・ 生活形態の多様化や権利意識の高揚などに伴い、地域住民が抱える不満や苦情も多様化してきたことから、苦情等の相談を受ける上でも、多様な相談窓口を一か所に集めることによって、できる限り住民の便宜を図る必要があるとの考えから、行政相談委員は、昭和 42 年に始まった行政相談週間（毎年 10 月）において、関係機関等の参加を得て管

区行政評価局・行政評価事務所が開設する一日合同行政相談所に参加している。また、昭和55年には、5月にも行政相談週間（行政相談強調週間）が設けられ、その際に、市民祭・区民祭等の市町村の催しの会場など、多数の人が集まる場で開設される特設相談所にも参加している。行政相談委員は、現在も、こうした相談所で重要な役割を果たしており、一日合同行政相談所は、平成20年度には全国140か所が、特設相談所は、平成19年度には2,166箇所が開設された。

- ・ また、特に大都市部では、より複雑で多様化した多くの苦情が潜在していることが懸念されており、一日合同行政相談所や特設相談所のように関係機関等が一同に会して、相互の連携の下、様々な苦情等を受付ける活動が効果的であると考えられたが、これらの相談所は1日限りのものであった。

そのため、昭和50年度から、デパートやターミナル駅の構内等、住民の利用に便利で人が多く集まる場所において、定期的（月1回以上）に関係行政機関等と共同で開設する相談所として、札幌市、仙台市、東京都、横浜市、川崎市、名古屋市、大阪市、京都市、神戸市、広島市、高松市、福岡市及び北九州市において、大都市定例行政相談所を開設した。大都市定例行政相談所は、昭和53年度以降、順次、常設の総合行政相談所に発展し、平成19年度には、全国の主要都市で22か所の総合行政相談所が整備され、年間約1万5,000件の大都市の住民からの相談を受付・処理している。

この総合行政相談所は、行政相談委員にとって大きな活動の場の一つとなっており、全国22か所の総合行政相談所のうち、14か所では、開催地の行政相談委員が中心となって運営に参画している。

こうした取組は、その後も発展を続け、平成15年度からは、管区行政評価局・行政評価事務所の主催、あるいは地方公共団体等との共催により、管内の主要な地域を巡回し、国の行政機関等や都道府県・市町村の職員等と一緒に国、地方公共団体等の業務に関する苦情等をワンストップで受け付け、処理する国・地方総合相談センターを開設している。平成19年度には、332回開催され、13,081件の苦情等

を受付・処理したところである。

⑤ 各種委員との連携・協力

- 各省庁は、昭和40年5月の閣議決定「行政運営の改善について」に基づき、行政相談担当者を設置するとともに、民間有識者を委嘱し、専門の行政分野における相談、苦情の受付を行う各種の相談員を順次設置してきた。
- これにより、地域においては、行政相談委員制度より以前にあった民生委員、人権擁護委員、保護司等のほか、様々な特定行政分野の苦情、意見・要望等を受付ける各種の相談委員等が多数配置されている。
- こうした中で、各地域における苦情相談業務の円滑で効果的な運営には、行政相談委員をはじめとする各種相談関係委員の相互の連携が重要であるとの認識から、昭和38年から「各種委員等連絡会議」を開催しており、行政相談委員も、その中で、国の行政全般にわたり苦情解決の促進等を図ることができるという自らの特色を活かしながら、相談事案の相互連絡を行うとともに、合同で相談所を開設するなど、必要に応じて現地レベルでの連携・協力を努めているところである。平成20年度でみると、各種委員等連絡協議会は、約300市町村で年間約2,200回開催されている。
- なお、行政相談委員の中には、民生委員や人権擁護委員を兼務している者も多く、平成20年9月時点では、民生委員兼務者659人、保護司兼務者324人、心配ごと相談員兼務者146人、人権擁護委員兼務者134人等1,446人が各種委員を兼務している。
- また、政府の男女共同参画会議の意見等を受け、平成15年度から、男女共同参画に関する施策についての苦情の処理に関し中心的な役割を担うことを目的として、行政評価局長が、行政相談委員の中から男女共同参画担当委員を指名しており、平成21年4月現在で189人（男性65人、女性124人）の委員がこの指名を受けている。
- 一方、社会の中で様々な苦情関係機関が整備されていく中で、市町村においても各種の苦情相談員を設置するところが増えてきているが、市町村がそうした相談員を設置する際に、行政相談委員とそれらを兼

務させるところも出てきている（市町村の相談員を行政相談委員として推薦するケース、行政相談委員を市町村の相談員とするケースの両方あり。平成21年6月現在把握できたもの43件。）。これにより、実態として、行政相談委員が、市町村の苦情も扱えるケースが出てきており、こうした動きは、いくつかの市町村に拡大してきているところである。

- ・ また、行政相談委員自身が地域の各種団体の役員等を兼ねているものも多く、そのような立場を有効に活用して、積極的な活動を展開している者もみられる（平成20年9月時点で各種公職を兼務している委員が1,582人。うち、自治会等の役員が最も多く535人、次いで、福祉団体等の役員453人、婦人会等の役員336人と続く。）。

⑥ 大規模災害の被災地での特別行政相談等臨機応変の対応

総務省は、大規模災害や炭鉱閉山などの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・問い合わせに臨機応変に対応している。

このような特別相談活動は、平成5年の北海道南西沖地震における特別総合相談所の開設に始まり、その後、阪神・淡路大震災（平成7年1月）の経験を基に、平成7年12月には、被災地における特別総合相談所の円滑な開設及び運営のため、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」を申し合わせている。

総務省では、平成5年以降現在まで、地震、集中豪雨、台風などに見舞われた被災地において、延べ87か所（99回）で特別総合相談所又は管区行政評価局・行政評価事務所、行政相談委員及び地元市町村による特別行政相談所を開設しているが、ほとんどの相談所に地元の行政相談委員が参加し、被災者の復興のための相談を受け付けている。

(2) 国民の苦情、意見・要望等を踏まえた行政運営の改善等への貢献

ア 国の行政に関する苦情等の処理等を通じた行政運営の改善

(ア) 個別の苦情の処理に関する特質

- 国の行政機関等に関する苦情、意見・要望、照会事案の行政分野別の状況をみると、行政相談委員制度発足当初から、国の省庁が所管する住民生活に密着したあらゆる行政分野の苦情相談を受付・処理している。

そのような多様な行政分野の中でも、道路、保険・年金、社会福祉や郵政については、従来から引き続き苦情、意見・要望が多く見られ、また、年金、国税、登記については、照会（行政案内）事案が多くなっている。

他方、農業関係、交通安全、都市計画、河川・ダムなど従来多く見られた行政分野については、近年、減少しており、代わって、電気、通信、雇用など社会・経済情勢や行政施策を反映した相談の分野が増えている。

- このような行政相談・行政相談委員の苦情の受付・処理の活動は、行政事件訴訟制度（昭和 37 年に法制化）や行政不服審査制度（昭和 37 年に法制化）などの行政救済制度と比べて、救済の対象となる行政機関等の行為に制限がなく、また、申立等の期間にも制約がないこと、苦情等の申出に当たっては、必ずしも書面を必要とせず、電話や口頭（面接）などによって相談できることなど、手続や要件が簡便で弾力的な救済が図られるものとなっている。
- また、行政相談・行政相談委員が受け付ける苦情等は、極めて幅広いものであるとともに、関係機関等から離れた第三者性、中立性を有することから、①関係行政機関等の措置内容に納得できないという苦情等の受付・処理（第二次的審査機能）、②諸般の事情から、直接関係機関に苦情等を申し出にくいという苦情等の受付・処理（代位機能）、③複数の関係行政機関等と折衝・調整する必要がある苦情等の受付・処理（調整機能）、④所管する行政機関等が容易に特定できない苦情等の受付・処理（所管確定困難事案への対応機能）にも対応している。

(イ) 国の行政の制度・運営の改善の促進機能

(行政評価・監視（行政監察）との連携)

- 個々の苦情事案は、その発生した背景・原因を分析すると、地域住民の生活に密接に関連する行政上の問題が顕在化したものであると考えられる場合が少なくない。

このため、行政相談・行政相談委員制度の発足の早い段階から、行政管理庁（当時）では、個々の苦情の解決促進を図っていく中で、地域住民の生活に密接にかかわる行政の制度・運営の改善を図るため、行政監察機能の活用を図ってきたところである。

- このような行政監察機能の活用は、問題の地域性、広範性の程度（一定の地域にとどまるものか、全国的な問題として想定されるか）や問題の性格（行政運営上の問題か、制度の改正等が必要な問題か）などに応じて、特定の地域を対象とする監察の実施や全国的な監察の実施などによるものとなっている。
- このような行政相談と行政監察との連携による行政の制度・運営の改善は、昭和 50 年代以降定着していき、各地の行政問題の事情に明るい行政相談委員の意見等も積極的に吸収して、地域的な監察が行われてきたところである。
- さらに、地域で生じている苦情を端緒として全国的な監察（評価・監視）を実施して、国の行政の制度・運営の改善にまで結びつけるということまで及ぶものとして、最近においては、立入検査、調査従事職員等の現場における身分確認に関して、全国的な調査を行い、国の 10 府省に改善を求めたこと（平成 18 年）などの例がある。

(行政苦情救済推進会議を通じた解決促進)

- 行政相談・行政相談委員制度が地域において定着していくにつれ、申し出られる苦情の中には、
 - ・ 申出人の利益と公益との調和点を見出し難い
 - ・ 多数の行政機関に関係する等複雑な行政運営上の問題が内在している

- ・ 現行法令等の改正がなければ、当該苦情等の解決ができないなど、解決に当たって対応が難しい事案が増加してきた。

このような解決困難な事案について、民間有識者の意見、発想等を参考として処理することが有効であると考えられたことから、昭和 58 年以降、逐次、各管区行政監察局等において、高い識見を有する公平な第三者として、大学教授、法曹関係者、論説委員その他幅広い地域の民間有識者に参集を求めて行政苦情救済推進会議を開催することとしてきたところである。

- その後、昭和 62 年からは、総務庁本庁(当時)においても開催され、国民生活との関連が強く、全国的広がりを持ち、行政の制度及び運営の基本に係る苦情等の解決のための審議を行ってきている。
- 行政相談委員が受け付けた苦情を踏まえ、総務省本省で開催されている行政苦情救済推進会議の議を経てあっせん・解決につながった事案の中には、

- ・ 建築計画概要書の閲覧制度の見直し(平成 19 年)

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が、ダイレクトメールの送付など、本来の目的外に利用されているとの苦情を踏まえ、当該閲覧制度の適正な運用の観点から、閲覧事項の見直しなどの制度の整備を含めた適切な対応をとるようあっせんしたものの。

- ・ 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の改善(平成 20 年)

非課税世帯で、障害者支援施設の利用負担について各種の減免措置が講じられている場合、心身障害者扶養共済給付金を受給すると、収入が増えると思われ、給付金を支給されても施設利用負担の減免が受けられず、ほとんど相殺されてしまうという苦情を踏まえ、同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っせんしたものの。

など、地域の苦情を端緒に、国の行政機関の制度(運営)の改善に結びつけ、地域住民に福祉の向上に寄与したものが少なくない。

(総務大臣への行政運営の改善に関する意見陳述)

- 行政相談委員は、日常的な業務の遂行を通じて、国民の立場からみた行政運営の在り方についての問題点を把握し、その改善のための考えを持ち得る立場にある。したがって、行政相談委員法において、行政相談委員は、「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」(行政相談委員法第4条)とされている。
- この意見陳述については、その権能が法定化された昭和41年から、様々な意見が提出されてきた。

特に、昭和40年代から50年代においては、委員団体である全国行政相談委員連合協議会(全相協)を中心に、意見の取りまとめを行ってきたところである。
- その中では、昭和40年代においては、
 - ・ 公害行政、環境保全対策の積極的推進
 - ・ 社会福祉行政の充実強化
 - ・ 陸上交通安全対策の推進
 - ・ 青少年対策、物価対策、消費者保護対策の推進など、当時の地域の住民生活に密接に関わる重要な政策分野について意見が寄せられ、全相協の会長、理事から行政管理庁長官に直接意見陳述が行われた。
- また、昭和50年代においても、国政上、重要、緊急と考えられる事項については、長官に直接意見陳述が行われている。

中でも、「原子爆弾被爆者に対する援護対策の改善に関する意見」については、全国的な反響を呼び、所管の厚生省(当時)も行政管理庁からの働きかけに応じて、各都道府県に対して原爆被爆者対策の趣旨の徹底を図るよう指示するなど、行政相談委員の意見を契機として全国的な改善が図られることとなったことが特筆されている。

また、自動変速装置車（ＡＴ車）の普及に伴う運転免許制度の改善、
婦人労働者の夜間就労禁止規定の緩和等、その後の国民生活に密接に
関連する分野の制度改正のつながったものも少なくない。

- 近年においては、
 - ・ 自主防犯パトロールに際しての車両への青色回転灯の設置に関する基準の緩和（平成 15 年）
 - ・ 加工食品の原料原産地の義務表示対象の拡大（平成 15 年）
- 等、地域の住民生活に密接に結びつく意見が出され、国の行政の制度・
運営の改善に反映されている。

（オンブズマン的機能を果たすものとしての評価）

- 上述のとおり、行政相談・行政相談委員が地域住民から受け付けた
苦情や行政相談委員が業務遂行を通じて得た地域社会・地域住民に関
わる意見・要望等は、必要な場合には、総務省（行政評価局）との連
携等を通じて、国の制度、運営の改善の検討に反映されるものとなっ
ている。
- 行政相談委員の活動が、地域住民の行政機関等に対する個々の苦情
の解決促進から、必要な場合には、国の行政運営全般の改善まで図る
ものとなっていることから、そうした行政相談委員の活動は、国民の
行政に対する苦情、意見・要望等を円滑に処理する存在として、諸外
国におけるいわゆるオンブズマン的機能を果たすものとしての評価も
受けている。
- このような評価は、行政相談・行政相談委員制度創設初期から、外
国の研究者から示されてきたものである。（ウォルター・ゲルホン著「オ
ムブズマン・その他一九つの国々における護民官達」（1966 年（昭
和 41 年））その後、行政相談委員を含む行政相談制度、行政苦情救済
推進会議、行政評価・監視機能が一体として運用されていることが、
諸外国におけるオンブズマン制度と同様の機能を発揮していると整理
され、平成 6 年（1994 年）、我が国（総務庁行政監察局）は、国際オ
ンブズマン協会の正会員になり、平成 8 年（1996 年）からは、アジア

オンブズマン協会にも加盟したところである。この中で、行政相談委員制度は、地域住民に身近なところで行政から離れた民間人が苦情を受け付け、簡易・迅速に処理する我が国特有の仕組みとして、諸外国からも評価を受けている。

イ 地方公共団体、民事・民間部門に関する苦情等

- 地域において、行政相談委員は、国の行政機関等の業務に関するもののみならず、地方公共団体の業務に関するもの、民事に関するものを含むあらゆる苦情、意見・要望等の受付窓口として機能している。(直近の平成20年度でみると、行政相談委員の苦情等受付件数における割合は、国の行政機関等の業務に関するものが約25%、地方公共団体の業務に関するものが約35%、民間・民事に関するものが約40%となっている。)
- これらについては、制度発足以来の詳しいデータはないが、地方公共団体に関する苦情等の案件の最近の傾向としては、道路・河川の管理、介護・老人福祉、生活衛生・廃棄物、交通安全、保健医療等、住民生活に、密着した分野の苦情の割合が高くなっている。

これらの行政相談委員が受け付けた苦情等は、関係する地方公共団体に連絡することにより、必要な対応が図られ、地域住民の福祉の向上に寄与しているものと考えられる。
- 民事、民間部門に関する苦情等に関しては、家族問題、相隣関係等が多くを占めており、行政相談委員が身近な相談役として活動している状況が伺える。
- また、公益法人、公共企業（電力会社等）等に関する苦情も見られ、こうした準公共的部門に関するものについては、必要な場合、行政評価局のあっせん機能（国の委任又は補助に係る業務は、行政評価局のあっせん対象の業務として位置付けられている。）を通じて解決の促進が図られるものとなっている。

3 行政相談委員制度の今日における意義と課題

(1) 行政相談委員の特質等

- 行政相談委員は、社会的信用があり、行政運営の改善について理解と熱意を有する者として、総務大臣から委嘱を受けた民間人のボランティアであり、地域の住民に身近なところで相談を受け、苦情等の対象となる機関等から離れた第三者的立場で、簡易・迅速な方法により苦情、意見・要望等の解決の促進を図っており、気軽で信頼のおける地域の相談役となっている。

また、行政相談委員には、守秘義務があり、その意味でも、住民にとっては信頼できる存在となっている。

- 苦情の対象が国、地方公共団体、民間のいずれであるかを問わず、幅広くどのような苦情等でも受け付け、必要な対応を行っている。

- ・ 国の行政に関する苦情等については、地域において分野を問わず全般にわたって扱うことができる唯一の存在であり、自ら又は行政評価局と連携して、関係行政機関に通知して必要な改善を促進している。

その苦情等の処理に関しては、関係機関等を離れた第三者性を有することから、①相談者が関係機関の措置に納得できない場合、②直接関係機関に苦情等を申し出にくい場合、③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、④対応する機関の特定が容易でない場合等の性格を有する苦情等にも、総務省行政評価局と連携しつつ、的確に対応できるものである。

また、総務省（行政評価局）の機能を通じて地域を越えた全国的な改善まで図ることが可能となっているほか、行政運営の改善に関する総務大臣への意見陳述を通じて、地域の声を国政に反映させる役割を担っている。

- ・ 地方公共団体に関する苦情等についても、関係地方公共団体に対して必要な連絡を行うことにより、苦情の解決促進に寄与している。
- ・ 民事事案についても、自らの見識により助言したり、窓口を教示することにより、一定の対応を行っている。

- 上記のように、地域住民にとっては、いわばセーフティネットの一つとしての機能を果たすものとして定着している。また、その存在は、地域住民の福祉の向上に欠かせないものとなっており、その活動に当たっては、制度創設以来、地域の地方公共団体からの連携・協力が行われてきている。

(2) 行政相談委員制度の在り方の見直しの趣旨

- 地域社会においては、急速な少子高齢化、コミュニティの希薄化等が進展し、住民の間の様々な支え合いが薄れる中で、消費生活、雇用、医療、福祉、年金、その他日常生活に密接に関わる様々な分野で、安全・安心に関わる問題が頻発している。

また、年金記録問題など、行政機関における長年の事務処理の怠慢が引き起こした問題はもとより、行政が国民の日常生活等に密接に関わる不安・不満の払拭に的確かつ臨機に対応できないことにより、行政への不信が高まるという状況も生じている。

このような中で、地域住民が抱える苦情、意見・要望等は、その内容等についてみても、日常生活にかかわる分野を中心にあらゆる分野に及び、また、単なる疑問、照会や申出人だけにかかわる苦情の解消を求めるものから、行政制度・運営自体の改善・改革までをも視野に入れるものまで、広範かつ膨大なものとなっている。

また、地域住民の多様化するライフスタイルやニーズ、さらに外国人をも含む住民自体の多様化などを反映し、苦情、意見・要望等も多種多様なものとなっている。

こうした中、行政相談委員制度や行政相談委員の活動もこのような変化に適切に対応したものとしていく必要がある。

- このように、地域住民の苦情、意見・要望等が広範、膨大かつ多様なものとなる中で、地域において、これら住民からの苦情、意見・要望等の受付、処理を行う機関、団体等も、国・地方公共団体（市町村、都道府県）の一般的相談窓口や個別分野の相談窓口、地方公共団体等に置かれるオンブズマン、国・地方公共団体が任命・委嘱する各種相談員など公的なものから、地域の社会福祉協議会、その他各種の公益法人、NPO等など、民

間組織・団体が担うものまで、広範・多様なものとなっている。

- 行政相談委員の特性としては、
 - ・ 地域住民に身近で、市町村長の推薦を受け、総務大臣が委嘱する信頼できる民間人が相談相手である、
 - ・ 国、地方、民事を問わず、住民から寄せられる様々な苦情、意見・要望等を受け付けるものである、
 - ・ 苦情等の対象となる行政機関等から離れた公正・中立な第三者的立場から苦情等の処理を行うものである、
 - ・ 特に、国の行政機関等に関する苦情、意見・要望等については、あらゆる分野に関するものを受付ける地域における唯一の存在である、
 - ・ また、国の行政に関しては、総務省（行政評価局）との連携や行政相談委員に固有の権限である総務大臣への行政運営改善に関する意見陳述を通じて、地域の苦情、意見・要望等やその背景となっている状況をもとに、国の行政の制度・運営の改善を促進する機能を有する、という特性を具備しており、地域において、他の機関等では代替できない固有の役割を果たすものと位置付けられる。
- 一方、苦情等の申出人にとっては、自らが抱える苦情の内容が、国の行政にかかわるものか、地方の行政にかかわるものか、あるいは民事的なものであるかの区別を意識せず、何らか問題の解決・解消を求めて、地域の身近なところで相談したいという場合が少なくないと考えられる。また、特定の行政分野にかかわる問題であることが明確であったとしても、それが国・地方のどちらの問題か、都道府県か市町村のどちらの問題かは一概に明確ではなく、さらに、個別の問題として解決が図られるのか、解決のためには制度面での検討が必要なのか、ということは相談を受けてみなければ分からない場合があると考えられる。このような状況を考えると、地域の多種多様な相談機関においては、自ら処理できる範囲内の問題以外にも、多くの苦情、意見・要望等が寄せられていることが多いと考えられる。
- このようなことから、行政相談委員が、地域社会を取り巻く今日の下で、地域における様々な相談機関・団体と連携を強化して、その特性を生かして苦情等の解決に当たることが、地域住民の福祉の向上にとって

必要不可欠であると考えられる。

(制度の在り方の見直しの必要性)

- 行政相談委員制度については、法制度制定以来、抜本的にその在り方の見直しが行われたことはなかった。

その法制度においては、所掌・権能、委嘱等の手続、その他規律、指導、費用などに関する基本的な事項だけが定められているが、制度発足後、今日までに地域において定着してきた様々な関係機関等との連携・協力関係やそうした連携・協力関係をも踏まえた分野を問わない苦情、意見・要望等の受付と必要な処理等は、運用において行われるものとなっている。

- このような中で、以下で述べるように、関係機関等と行政相談委員との連携・協力、行政相談委員が受付けた苦情等の処理、総合的相談機能の発揮（国、地方公共団体、民事それぞれに関する苦情等の受付・処理機能が有効に機能すること）、国の行政の制度・運営の改善機能等、行政相談委員の活動全般について、制度的な在り方の見直しを行う必要があると考えられる。

(関係機関等と行政相談委員との連携・協力について)

- 行政相談委員と地方公共団体その他関係機関等との関係については、制度創設以来、行政相談委員制度の地域への定着とともに、地域の実情等に応じて一定の定型的な活動（定例相談所の開設、毎年定期的に行う合同相談所の開設等）等に係る連携・協力関係が定着している。

他方、行政相談委員が、今日の地域における広範かつ多様な苦情、意見・要望等を効果的に把握するためには、地域の状況、ニーズに適した活動を市町村、関係機関等との連携・協力のもとに行うことが重要であるが、定型性を越えた連携・協力関係の構築は、地域によって程度の差異が生じている状況である。

地域の状況、ニーズ等に応じた行政相談委員の効果的な活動の事例とそのような活動を支える諸条件について、本年2月、各管区行政評価局・行政評価事務所に照会をしたところである。その中で、様々な

効果的活動に関しては、行政相談委員の熱意、努力はもとより、市町村等の理解に基づく連携・協力が重要であること、一方、効果的な取組を行うに当たっての市町村等の連携・協力の程度には差異があることなどが報告されている。

- 制度的に見ると、近年、他の制度において、制度改正により、地方公共団体との連携・協力関係を位置付けた例（保護司法等）、新しく国の制度を創設する場合、地方公共団体や関係機関等との連携・協力関係を明確に法制上位置付けた例（総合法律支援法等）がみられるところである。

また、人選に当たって、法制度的に地方公共団体の推薦等が位置付けられている例（人権擁護委員法等）もみられる。

- さらに、平成12年の地方分権改革においては、地方自治体の自主性、自立性を高め、国・地方の間の対等な協力を基本とした関係を構築するという考え方のもとに、国と地方の関係について、明確なルールによることを基本として制度の改革が行われたところである。このような点も考慮して、行政相談委員と地方公共団体の連携・協力の制度の在り方についても、検討が必要と考えられる。
- このように、行政相談委員制度についても、関連諸制度との均衡の観点と、関係機関等との連携・協力関係の安定を図るため、必要な制度的検討が必要であると考えられる。

（行政相談委員が受付ける苦情等の処理等について）

- 行政相談委員は、国の行政機関等の業務に関する苦情、意見・要望等については、行政相談委員法に基づき処理を行うとともに、地方公共団体、民事に関するものについても、必要な対応を行っている。
- 近年、苦情救済制度一般に関して、国民の権利意識の向上等の中で、これら制度について大きな見直しが行われているところである。

〈行政救済・行政手続等に関する制度の見直し〉

- ・ 行政活動によって権利利益の侵害等を受けた者に対する救済制度である行政事件訴訟制度、行政不服審査制度は、行政相談委員制度の創設（昭和

36年) とほぼ同時期の昭和 37 年に法制化されたものである。

両制度は、特に最近になって、今日的な状況に対応するための見直しが行われている。

すなわち、国民の権利利益の救済をより実効あるものとするため、

- 行政事件訴訟法については、何らかの行政処分（その他公権力の行使に当たる行政庁の行為）を前提とした取消訴訟中心主義を修正し、義務付け訴訟（行政庁が一定の処分をすべきことを命ずることを求める訴え）、差し止め訴訟（行政庁が一定の処分又は裁決をすることを事前に差し止める訴え）の法定化、確認訴訟（行政処分その他公権力の行使ではない行政庁の行為（行政立法、行政計画、行政指導など）の違法確認等を求める訴え）の明示などが図られた。（平成 16 年改正。平成 17 年 4 月から施行）
- また、行政不服審査制度についても、平成 18 年から 19 年に制度の見直しが行われ、その結果、①簡易・迅速かつ第三者機関の活用を含む審理手続の改正を行うこと、②行政事件訴訟法において、申請権を有しない者が行政庁に一定の処分をすべきことを求める義務付け訴訟が新設されたことと、行政処分ではない行政指導等も含めて行政事件訴訟の対象となり得ることが明示されたこと等に対応して、行政手続法において、新たに、一定の処分を求める申出など、行政指導に対する是正の申出に関する規定を設けること、等を内容とする改正案が策定されている。（平成 20 年通常国会提出。継続審議中）
- このような行政救済・行政手続制度の改正は、これらの制度による救済の対象となる範囲の拡大をもたらすものであり、従前、行政相談以外には救済の手段がなかったような事案でも、一定の手続（出訴申立て期間の制約等）が明確に定められている訴訟・不服審査の対象となり得ることとなるものである。

- このような中で、行政相談委員制度においても、国民の苦情、意見・要望等の広範・多様化の中で、国民の権利利益の救済を安定的に行えるものとなるよう、苦情等の処理等に係る所掌の範囲、権能、処理のプロセス等の制度の在り方について見直す必要があると考えられる。

(行政相談委員の活動基盤について)

- 上記の点と合わせて、行政相談委員が今後その活動を効果的に行って行くために、名称等の在り方、委嘱期間の長期化、活動区域の弾力化、体制の在り方と人材の多様化、行政相談委員団体の在り方、周知・広報、総務省の支援の在り方等について、幅広く見直しを行う必要があると考えられる。
- このような観点から、次章において、それぞれの論点ごとに検討を行い、具体的な見直しの方向を示すものである。

第2章 制度、仕組み等の在り方の具体的検討と今後の方向

1 地方公共団体、各種相談機関・委員等との連携・協力の制度、仕組みの在り方

(1) 各種相談機関・委員等との連携の在り方

行政相談委員が、地域においてその特性を生かしつつ地域の問題の解決に寄与していく上で必要な各種の相談機関、委員等との連携の枠組みを制度的に位置づけることについて検討を行った。

〔現行の制度・運用〕

- 地域においては、地域住民等から寄せられる膨大な苦情を受け付け、処理するために、国の行政機関の出先の相談窓口、都道府県の出先の相談窓口、市町村の相談窓口、各種相談委員、さらに社会福祉協議会等の団体、NPO等民間団体などが活動を行っている。
- 行政相談委員は、国の行政全般にわたり相談に応ずることができるという特色を活かし、自らが中心となって各種委員との連絡協議の場を設け、相談事案の相互連絡を行うとともに、合同で相談所を開設するなどの取組を行ってきている。

〔見直しの必要性〕

- 行政相談委員は、地域において、国、地方、民事の区分を問わず苦情を受け付け、解決に結びつけるとともに、国の行政に関する苦情について自ら解決を促進し、また、行政運営の改善に関する総務大臣への意見表明を通じて国政へも意見を反映するという、地域における他の機関等には担い得ない役割を果たしている。
- このような行政相談委員が、地域において各種の相談機関、委員等と連携を図り、各機関等の管轄外や解決のつかないような事案の移送の仲介を図る、あるいは行政相談委員が自ら処理を行うなどの対応をとり、また、

行政相談を担当する機関、委員間で地域の課題・問題に関する認識を共有し、必要な場合は、行政相談委員が自らの意見表明機能等を通じて国政への反映を図るということは、地域の問題の解決に寄与するものとなる。

また、内閣府国民生活審議会の提言においては、行政サービス関連分野の苦情相談について、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を図ることが求められており、こうした課題への対応にも資するものと考えられる。

- しかし、行政相談委員が開催する各種委員等との連絡協議会の開催実績は減少しつつあり、また、開催行政相談委員も一部委員に特定されている。また、NPO等の新しい活動主体との連携も推進する必要がある。
- こうした状況の中で、行政相談委員が、今後、一層地域においてその特性を生かしつつ地域の問題の解決に寄与していくためには、各種の相談機関、委員等との密接で安定した連携が必要不可欠であることから、そうした連携の枠組みを制度的に位置づけることについて検討する必要がある。

〔見直しの方向〕

- このため、各種の相談機関、委員等との連携の活性化を目指し、連携の枠組みを有効なものとするために、制度的な位置づけを与えることを検討することが重要である。
- 法制的に、関係機関、委員間の連携を規定する例としては、総合法律支援法、売春防止法等の規定がある。
ただし、行政相談全般に係る民間団体をも含めた連携については、その範囲を明確に限定し得ないものであるため、どのような形で法制化することができるのか検討する必要がある。
- なお、法制的に位置づけることが困難な場合には、連携の枠組みを申し合わせ等で規定するといった方法も検討する必要がある。

(2) 地方公共団体との連携・協力の在り方

ア 行政相談委員の活動に関しての市町村との連携・協力関係

地域において、今後、行政相談委員が一層効果的な活動を行っていくために重要な活動の基盤たる市町村との安定した連携・協力関係の枠組みを制度的に位置付けることについて検討を行った。

〔現行の制度・運用〕

- 昨年12月に全国150市町村を対象に行ったアンケート調査の結果からは、定例相談所の開設の支援や市町村広報誌による行政相談委員の活動の広報など、いわば、定型的な支援に関しては概ね協力を得られているという状況がみてとれるところである。

ただし、詳細をみていくと、定例相談所の開設について広報の協力を得られていない市町村も5%程度存在し、巡回相談の実施については半数近い(46%)市町村において広報の協力を得られていないといった状況も生じている。

- 全国の管区行政評価局・行政評価事務所に対して照会を行った結果では、行政相談委員の活動として効果が上がった事例とそのような活動を支える基盤などについて、
 - ① 行政相談委員が地域の苦情を汲み取るために効果のある活動を進めるためには、地元市町村との連携・協力が重要であること
 - ② 他方、市町村の行政相談委員活動への連携・協力の度合いにはばらつきがあること
 - ③ 一部市町村において委員の推薦が得られない事例が見られたこと
 - ④ 市町村との関係について、以下のような意見が多かったこと
 - － 合併等を契機に市町村担当者と疎遠になるケースが増えている
 - － 広報等の支援が徐々に縮小傾向にある
 - － 法的根拠のない協力を忌避する傾向を感じる
- などが報告されている。

〔見直しの必要性〕

- 地域における行政相談委員の活動においては、委員の推薦、定例相談所の開設の支援、市町村広報誌による広報、事案処理に当たっての連携等の各種の支援を市町村から得ることが重要となっている。現時点においては、少なくとも、いわば定型的な支援については市町村の協力が得られている状況にあるが、市町村合併や地方分権が進む中で、法的根拠のない業務への連携・協力関係の不安定さが徐々に顕在化している。
- さらに、今後は、後述のように、行政相談委員は、地域の実情、ニーズに応じた活動に一層積極的に取り組んでいくことが求められると考えられるが、こうした活動のほとんどは、その性質上、地域自治体（市町村）との安定的な連携・協力関係が前提として不可欠となる。
- 行政に対する苦情等について横断的に扱い得ること、行政苦情救済推進会議や行政評価・監視機能を活用した解決の促進を図り得ること、必要があれば自ら総務大臣への意見を出し得ること、等の特性を活かし、行政相談委員が地域住民、地域社会の切実な声を捉え、地域の不安・不満の解消と行政運営の改善に貢献していくことは、地域社会にとってもメリットをもたらすものといえる。

地域自治体（市町村）にとって、行政相談委員との安定的な連携・協力関係を維持・構築することは、地域住民にとって重要なこうした活動を支えていくこととなる。

- このように、行政相談委員と地域自治体（市町村）との安定的な連携・協力関係を維持・強化することは、それら地域自治体（市町村）を活動の基盤とする行政相談委員にとって重要であるだけでなく、地域住民の福祉向上等の観点から、地域自治体（市町村）にとっても有益であると考えられるため、そのための枠組みを制度的に位置付けることについて検討を行う必要がある。

〔見直しの方向〕

- 上記を踏まえると、法的根拠のない業務への連携・協力関係の不安定さが徐々に顕在化している中で、今後、行政相談委員が、地域の実情、

ニーズに応じた活動に一層積極的に取り組んでいくためには、地域自治体（市町村）との安定的な連携・協力関係の維持構築が不可欠であることから、市町村との協力関係を制度的に位置づけることが重要である。

- その方策として、法令上の制度として位置づけずに通達等で国から地方への要請等を行うといったことも考えられるが、地域社会が直面する課題に行政相談委員が地域自治体（市町村）と協力して取り組んでいくという姿勢が、地域住民と地域社会に広く理解されるようにするためには、法制的な規定を設ける方向で検討することが考えられる。
- 国の仕組みの運営に当たって、地方公共団体との協力関係を位置づけた例は、多数ある。行政相談委員と類似の仕組みでの法制例としては、平成10年の保護司法改正により盛り込まれた保護司法第17条の例がある。

行政相談委員法においてそのような法制化を行う場合、地方自治の本旨を踏まえ、保護司法と同様に、「協力の義務付け」ではなく、「協力ができる」という趣旨の規定とすることが適当であると考えられる。

- また、行政相談委員が、地方公共団体の業務に関する苦情について、事実上の行為として受け付け、地方公共団体に連絡している一方で、地方公共団体も、国の業務に関する苦情について、事実上の行為として受け付け、国の関係行政機関や行政相談委員に連絡をしているというように、地方公共団体と国とが連携することによって、住民がいずれに対しても国・地方問わず行政に関する苦情を申し出ることが可能になっている。このような、地域における地方公共団体と国との緊密な連携は、住民の福祉の向上に資するものであり、その重要性について法制上明記することも考えられる。

イ 行政相談委員の委嘱における市町村による候補者の推薦

行政相談委員が、担当する市町村において効果的に委員活動を行うためには、行政相談委員の委嘱手続において、市町村から候補者の推薦を得ることは極めて重要であることから、市町村による委員候補者の推薦を制度的に位置づけることについて検討を行った。

〔現行の制度・運用〕

- 行政相談委員の委嘱（人選）手続については、行政相談委員法に特段の定めはないが、同法において、「社会的信望がある」者を「担当する市町村の区域を定めて」委嘱することとされていることなどから、内規（訓令）において、管区行政評価局長又は行政評価事務所長は当該市町村長の意見を聞いて委嘱候補者を選考することとされている。
- 具体的な行政相談委員委嘱手続は、各管区行政評価局・行政評価事務所が行政相談委員の定数の範囲内において、管内の市町村に対して候補者の推薦（人選）を依頼・要請し、市町村が人選して、各管区行政評価局・行政評価事務所に推薦した者が進達され、総務大臣が委嘱決定するものとなっている。（ごく僅かではあるが、各管区行政評価局・行政評価事務所が候補者の人選をし、その者について市町村の了解を得るという方法により委嘱が行われる場合がある。）
- このような市町村の協力による委嘱手続は、担当する市町村の区域の事情に通じ、当該市町村において社会的信望のある行政相談委員を選考するために必須な方法として、法制化以前の行政苦情相談協力委員制度の発足（昭和36年）以来、一貫してこのような方法がとられている。
- 行政相談委員の委嘱に当たっての市町村の関与の状況は、昨年12月に全国150市町村を対象に行ったアンケート調査の結果によると、調査対象市町村のほぼすべて（無回答等が若干あり）において、行政相談委員の委嘱に当たり、市町村からの推薦が行われている。

また、同調査の結果によれば、回答のあった147市町村中114市町村において、行政相談委員の人選に当たり首長等が直接・間接に関与してい

ると回答しているが、首長等が関与していないとする市町村も 25 市町村みられる。

〈行政相談委員候補者の人選に当たっての首長・幹部職員の関与状況〉

- | | | | |
|----------------|----|-----|------------|
| ・ 首長等が同意、決裁、承認 | 94 | 市町村 | (回答数の 64%) |
| ・ 首長等が選考し、決定 | 20 | 市町村 | (〃 14%) |
| ・ 首長等の関与なし | 25 | 市町村 | (〃 17%) |
| ・ その他 | 8 | 市町村 | (〃 5%) |
- (無回答 3 市町村)

- また、全国の管区行政評価局・行政評価事務所に対して照会を行った結果では、市町村における行政相談委員の推薦の状況等について、全体としては、ほとんどの市町村において行政相談委員の推薦が得られているが、中には、増員などへの対応のための人選・推薦が困難としているもの(36 市町村)や委員の交代による後任者の人選が困難となっているもの(6 市町村)などの行政相談委員の推薦に当たっての支障が挙げられている。

〔見直しの必要性〕

- このような状況から、事実上、市町村の推薦により行政相談委員が委嘱されることは、その市町村において効果的に委員活動を行う上で、極めて重要となっている。

また、行政相談委員が今後、住民の福祉の向上のためにその活動の幅を広げていき、受け付けた苦情の迅速・的確な処理を進めていくためには、担当区域の市町村の各部局から協力を得ることが必要となる。

そのためにも、引き続き、候補者の推薦について市町村から協力を得ることが重要である。さらに、首長等が関与して人選(推薦)が行われる場合には、一層効果的である。

- 一方、地方分権や市町村合併の推進に伴う行政相談委員と市町村の関係の希薄化などのために、必ずしもすべての市町村において、円滑に、

行政相談委員候補者の推薦が得られない場合もみられ、今後の行政相談委員の委嘱に当たっての懸念がある。

〔見直しの方向〕

- 上記を踏まえると、国と地方の関係について、明確なルールによることを基本とする地方分権改革の趣旨からも、①で検討した連携・協力関係と同様に、行政相談委員の選考に当たっての市町村の関与（推薦）に関し、法制的な規定を設ける方向で検討することが考えられる。

その場合の規定振りについては、地方分権改革の趣旨を踏まえ検討する必要がある。

ウ 行政相談委員と市町村の苦情相談員等との兼務

行政相談委員と市町村の苦情相談員等との兼務は、行政相談委員の効果的な活動のために有効であることから、制度的に位置づけることも含めて、その推進について検討を行った。

〔現行の制度・運用〕

- 当研究会の検討の中で、行政相談委員が市町村の苦情相談員等を兼務することで、効果的な委員活動・事案処理が行い得ることが発表されたところである。
- また、全国の管区行政評価局・行政評価事務所に対して照会を行った結果では、市町村の苦情相談員等の兼任について、
 - ① 市町村において独自の苦情相談員等を置いている場合に、それらの苦情相談員等を行政相談員が兼任することは、当該委員が対応し得る苦情等の範囲を広げるとともに、行政相談委員と市町村との連携が強化されることによる事案処理能力の向上効果が期待できる。また、受付事案数増加に伴う委員の士気向上等の効果も考えられる
 - ② このような兼任の取組については、15 局所が効果的な活動事例として挙げている
 - ③ 兼任の内訳は、市町村が設ける市政相談員・市民相談員・高齢者総合相談員等（9 局所）、市町村社会福祉協議会等の心配ごと相談員・ふれあいなんでも相談員（4 局所）、民生委員・人権擁護委員等（4 局所）となっているなど、その効果等についての報告がある。
- 市町村行政に係る相談を受け付ける市町村の苦情相談員等は、必置のものではなく、各市町村の必要に応じて任意に設置されるものであるが、昨年 12 月に全国 150 市町村を対象に行ったアンケート調査の結果では、独自の苦情相談員等を設置しているものが 30 市町村（20%）あり、そのうち、行政相談委員が兼務しているものが 10 市町村（7%）みられた。

〔見直しの必要性〕

- 市町村の苦情相談員等の設置は各市町村の自主的な判断によるものであるが、行政相談委員が兼務することにより、行政相談委員の活動及び事案の処理が相当円滑に行われるという効果が期待される。また、行政相談委員が市町村の様々な活動のバックアップを努めることができるという利点もあるものと考えられる。

〔見直しの方向〕

- 上記のとおり、行政相談委員と市町村の苦情相談員等との兼務は、行政相談委員の効果的な活動のために有効であるが、行政相談委員と市町村の苦情相談員等を兼務させることについて法令上位置づけることについては、市町村の苦情相談員等を法令上位置づけることが前提となり、義務付けたものとならざるを得ないと考えられることから、地方分権改革の趣旨に抵触するおそれがあり好ましくない。
- このため、例えば、行政相談委員の委嘱に際して、市町村に候補者の推薦を依頼する際に、選考の考え方等を示す基準等の中に、市町村の行政相談員であることを選考・考慮要素の一つとして盛り込むなど、運用上、行政相談委員の選考手続を工夫することにより行政相談委員と市町村の苦情相談員等の兼務を推進していくことが考えられる。

2 行政相談委員自らの苦情の処理等に関する制度、仕組みの在り方

(1) 国の行政機関等の業務に関する苦情

ア 行政相談委員の「通知」に対する関係行政機関の回答義務

行政相談委員が、的確に行政機関部内において苦情が処理されたかどうかを確認し、それを相談者に対して適時に通知するために、関係行政機関からの回答が重要である。

現在、関係行政機関からの回答は、事実上得ているものであるが、一部には、処理状況について回答が得られないとの行政相談委員からの声があることから、関係行政機関からの回答を安定した仕組みとするため、制度的に明確に位置づけることについて検討を行った。

〔現行の制度・運用〕

- 行政相談委員法により、行政相談委員は、国の行政機関等の業務に係る苦情を受け付けた場合、関係行政機関に通知することで解決を促進することとされている。
- 行政相談委員が受け付けた苦情等を関係行政機関に通知する場合には、運用上、関係行政機関のとした措置状況の回答を求めることとしている。
(所定の様式(苦情通知票)は、措置内容の連絡を要請する文面となっており、口頭による通知の場合もこれに準ずるよう指導している。)
- また、行政相談委員は、関係行政機関等から回答を受領した場合には、速やかに申出人にその内容を通知することとされている。

〔見直しの必要性〕

- 行政相談委員の通知に対する関係行政機関の措置内容の回答については、その義務・責務が明確にされておらず、事案によっては、通知した関係行政機関からの回答が長期間得られないケースもみられる。
- 行政相談委員が通知した後、その苦情が相当期間を経過しても解決しない場合には、その処理を促進するため、管区行政評価局又は行政評価

事務所に対して通知することとされている。(処理状況等についての回答が長期間得られない場合も、これに該当する。)しかし、委員が関係行政機関等に対し通知した事案については、特別の事情がない限り、関係行政機関等と委員との間で直接やり取りすることで簡易・迅速に解決が図られることが相談者の利益にかなうものである。

〔見直しの方向〕

- 住民に身近なところで相談を受け、簡易・迅速な方法により苦情等の解決の促進を図るという機能は、行政相談委員の特質の一つであるが、関係行政機関等から必要な回答が得られない状況が生じているということは、申出人から行政相談委員を介して関係行政機関等に通知された事案の処理状況の申出人に対するフィードバックが滞るという意味で、申出人の権利利益の保護と、ひいては行政相談委員の活動の信頼性にもかかわる問題であると考えられ、改善が必要である。

また、

- ① 行政相談委員法第2条第1項第2号において、「(前号の規定により通知した)苦情に関しては、(中略)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」と規定しており、この規定は、行政相談委員が必要な場合に回答を得ることが前提となっていること、
- ② 特に、近時の行政事件訴訟法・行政不服審査法の見直しの中で両制度の救済範囲の拡大が図られることとなるが、これらの制度には、一定の出訴・申立期間が設けられており、行政相談委員が通知した事案がこれらの救済制度の対象範囲のものである場合、事案の処理が遅延しているうちに、出訴・申立期間の経過により、申出人の権利利益が失われることのないよう、必要な場合には、処理状況等についての回答を求めることが重要であると考えられること、

からも、行政相談委員が国の行政機関等に対して行った「通知」に対して「回答」を求めることについて、制度的に位置づけることは意義がある。

- ただし、一般に通知という行為に関しては、何らかの回答を得ることが前提となっているとも考えられるところであり、一律にすべての事案について、通知の対象機関に対して回答を義務付けることは、制度的な難点があると考えられる。このため、むしろ、苦情等の相談者の権利利益の救済のため相談者に処理の結果を通知すべき場合など、必要な場合に回答を義務付けるという趣旨を明確にすることが適当であると考えられ、これについて、どのように明確にするか等について検討することが必要である。(例えば、「(行政相談委員は) 必要な場合 (通知を行った機関に対して) 回答を求めることができる」といった規定とすることが考えられるが、その場合において、「必要な場合」の趣旨をどのように明確にするかなどについて検討することが必要と考えられる。)

イ 行政苦情救済推進会議の制度化

総務省本省や管区行政評価局・行政評価事務所において、懇談会等行政運営上の会合として開催している行政苦情救済推進会議については、実際に果たしている役割に対して、正式の最終的な意思表示手続がとれない等の問題があることから、苦情解決の正規の機関として制度化することについて検討を行った。

〔現行の制度・運用〕

- 行政苦情救済推進会議は、行政制度及び行政運営の基本に係る苦情事案や多数の機関に関連する苦情事案等について、民間有識者からなる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行うことを目的として開催されている。
- 開催の形態としては、総務省本省において開催するものは、総務大臣の懇談会として、管区行政評価局・行政評価事務所において開催するもの（8管区局・支局の全局及び4事務所（石川、京都、熊本、沖縄）の12か所）は、管区行政評価局長（支局においては行政評価支局長）又は行政評価事務所長の懇談会として開催されている。
- 総務省では、行政相談委員や管区行政評価局・行政評価事務所が受け付けた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、行政苦情救済推進会議の意見を聴取することにより、関係行政機関等にあっせんし、的確かつ効果的な処理を推進している。
- これらの行政苦情救済推進会議は、行政相談委員からの提出事案も含め、国民生活と関連が強く、全国的な広がりを持つ事案について、効果的な処理を行ってきており、本省及び管区行政評価局・行政評価事務所において、その活動が定着化している。
(管区行政評価局・行政評価事務所においては、昭和56年度以降、逐次設置。本省においては、昭和62年度に設置。)

〔見直しの必要性〕

- 行政苦情救済推進会議は、制度的な改正や複数の機関の調整を行わなければ解決が図れないと考えられる苦情事案について調査審議し、制度改正や複数機関間の調整の方向性を含めてあっせん案を示してきている。
そのようなあっせん案で示された方向性に沿って、関係機関で具体的な制度・運営等の改善等が行われることにより、当初の苦情の申出人の権利利益の保護が図られるとともに、相当数の国民にも波及的な効果が及ぶものであり、そのような意味でも、この会議で調査審議を踏まえてあっせんを行うことの意義は大きい。
- 他方、行政苦情救済推進会議は、法令に基づく審議会としての位置づけではなく、懇談会としての位置づけである。
このため、形式的には、必要の都度参集を求めるという開催形態をとり、また、調査審議に必要な関係行政機関等からの意見聴取や資料収集等の協力要請も独自の権能は有さず（必要に応じ、事務局である行政評価局の所掌権能を通じて、そのような意見聴取等を行っている。）、また、同会議としての意思決定、意思表示等を行うという位置付けにもない。
- 同会議が置かれて以来 20 年以上にわたり、国民の生活の利便等の向上に資する様々な分野の個別課題について、ほぼ定期的、恒常的に調査審議を行っていることにかんがみると、このような懇談会としての位置づけでは、今後の組織（仕組み）の安定した継続性、関係する機関等との複雑・高度な調整を要する場合における調整力、さらに、対外的な権威、存在感などの面で、十分なものとは言えないと考えられる。

〔見直しの方向〕

- このようなことから、行政苦情救済推進会議については、法令上の審議会としての位置付けを与え、独自の関係行政機関等からの資料の収集、意見の聴取などの権能の下に、意思決定を行う機関として制度化し、権威を高めることが適当である。
- また、行政苦情救済推進会議の制度化を検討することは、処分庁や審査庁とは別の第三者的な機関に対応させる仕組みが必要だとする現在の

行政不服審査法の改正の流れにも沿うものである。

- なお、審議会を新規に設置する場合には、同程度の組織のスクラップを出すか、類似の他の機関との統合を検討するなどの対応が求められるのが通例である。
- また、中央の会議と地方（管区行政評価局・行政評価事務所）の会議との位置づけ等について、併せて検討する必要がある。

ウ 行政運営の改善についての総務大臣への意見陳述

行政相談委員が、業務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を通じて国政に反映することができる仕組みについては、近年、件数が漸減傾向にあることから、これをより有効に機能させることについて検討を行った。

〔現行の制度・運用〕

- 地域において行政に対する苦情、不満、意見要望等を有する住民の声を幅広く聞く立場にある行政相談委員が、業務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を通じて国政に反映することができる仕組みとして、行政相談委員法に規定が置かれている。
- 国民から行政に対する苦情、意見要望等を受け付ける接点に立つ民間人が有する仕組みとしては、他に例がない固有のものと言える。
- 管区行政評価局・行政評価事務所は、委員意見の提出要請のため、委員に対し、適宜、文書、会議等で委員意見の提出方を積極的に要請するとともに、その提出を支援するため、既往の委員意見の例示、行政の動きを踏まえた課題の提示、委員の関心分野を踏まえた必要な資料の提出等を行うこととしている。
- これまでの委員意見の状況をみると、行政相談委員が各地域で受け付けた個別の苦情事案で制度・運営上の制約から十分な救済が図れなかったと認められるものの抜本的な解決を図ろうとするものや要望・陳情として申出のあったものが多くみられる。また、中には、地域全体の課題として持ち上がっている課題に関して、地域の住民が自発的な活動によりその解決を図ろうとしているが、そのような活動を円滑に進めるためには、国の制度改正、規制の緩和等が必要であるなどの意見提報もみられる。

〔見直しの必要性〕

- 年金記録問題、食の安全、消費者保護等国民生活に密着したさまざまな分野で行政運営上の問題が生じ、国民の日常生活の不安と行政に対する不信を生み出している今日の下で、この仕組みの意義は大きい。
- 他方、近年、件数が漸減傾向にあるが、行政相談委員側からすると、日常の活動で感じるさまざまな問題点をいかに行政上の課題として抽出し、国政に対する意見としてまとめるかについて、戸惑いを感じているということが背景の一つにあると考えられる。

〔見直しの方向〕

- この仕組みをより有効に機能させるためには、以下のような運用の改善方策が考えられる。
 - ① 管区行政評価局・事務所が行政相談委員の問題意識を具体的な意見としてまとめていく際に、必要なアドバイスを行うなどの支援を十分に行っていく。
 - ② 行政相談委員としての問題意識を深めるため、各種相談委員等との連携の場などにおいて、現地における行政上の課題について問題・関心を聴取し、その結果も反映させて提報することを奨励する。
 - ③ 複数の者（あるいは行政相談委員団体）から提報を行うことを奨励する（そのための協議の場を設ける。）。
 - ④ 年ごとのテーマ（重点的に提報してほしい分野等）を設定する。

エ 行政相談委員への「あっせん」権能の付与

行政相談委員による苦情事案の処理は、「通知」という形で行われることとされているが、「あっせん」まで行えるようにしないと解決促進が図れないとの行政相談委員からの声があることから、行政相談委員に「あっせん」という権能を付与する（「あっせん」業務を委嘱する）必要性について検討を行った。

〔現行の制度・運用〕

（行政相談委員法に基づく行政相談委員の権能）

- 行政相談委員法において、行政相談委員が総務大臣（法制定当時は行政管理庁長官）から委嘱を受ける業務としては、
 - ① 国の行政機関等（国の行政機関及び政令で定める特殊法人・独立行政法人等）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、
 - ② 上記により通知した苦情に関して、行政機関等からの照会に応じ、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、と規定されている。
- また、総務省の所掌事務（行政相談関係）としては、各行政機関等の業務に関する苦情の申出について必要なあっせんを行うことが規定されている。
（行政相談委員は、総務省の行政相談が持つ、各行政機関等の業務に関する苦情の申出についての「あっせん」という権能のうち、各行政機関等への苦情の「通知」という権能を委嘱されていることと捉えられている）
- 行政相談委員が受け付けた苦情については、
 - ① 「通知」すれば解決が図られると認められる場合（総務大臣が定める行政相談委員業務実施要領でそのような類型を列挙）には、行政相

談委員は関係行政機関等に直接通知することとされ、

- ② それ以外の苦情や、実際に通知して一定期間経過しても解決が図られない場合などには、行政相談委員は、総務省（管区行政評価局・行政評価事務所）に通知することとされている。

行政相談委員が総務省に通知した苦情については、必要な場合、総務省があっせんを行うこと等を通じて解決が図られることとなる。

（「あっせん」と「通知」）

- 総務省の行政相談でいう「あっせん」（総務省設置法第4条第21号）とは、総務省の示している解釈において、苦情を自ら解決する行為ではなく、申出人と行政機関等との間に介在して、苦情の原因が除去され、苦情が自主的に解決されるよう促進する行為である、と解されている。

また、この「あっせん」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（調査・確認）、自らの判断に基づく必要な意見を、場合によっては「あっせん案」という形で表示（改善案の提示）し、関係行政機関等に協力を求めて行政の改善を促すことに特色があるもの、とされている。

なお、この「あっせん」は、総務省の権限行為として行われるものであるので、関係行政機関は（行政機関同士の問題として）これに応ずる義務があるものであるが、両当事者に対する法的拘束力は有しないとされている。

- 一方、「通知」とは、通常、単にある事実や自分の意思を相手に知らせることと解される。
- このような解釈を踏まえると、
 - ① 「通知」も「あっせん」も法的拘束力を有さないゆるやかな改善意思の表示であると考えられる。
 - ② 「あっせん」は双方の主張、言い分、事実認識などが異なっているような場合、双方の主張の実態の確認を行い、場合によれば途中の段階であっせん案を提示するなどのプロセスを踏みながら、妥当な（行政機関にとって自主的な改善が図られ、申出人も納得するような）解

決策を導く解決手段であると考えられる。

- ③ 「通知」は、明らかに不適切な、軽微な事案処理の問題や現場における担当者の裁量内の問題など、問題が相手方に伝えられれば直ちに改善が期待できる場合、簡易迅速に解決に導く手段であると考えられる。

〔見直しの必要性〕

（実態（事例）に即した分析結果）

- 平成 19 年度中に行政相談委員から報告があった行政に対する苦情等の事例(全国から抽出した 42 市町村に配置されている行政相談委員の報告事例) 及び、平成 20 年度に管区行政評価局・行政評価事務所があっせんした事例のうち処理経過が判明する事例 (254 事例を抽出) について、分析した結果は次のとおり。
- ① 行政相談委員から管区行政評価局・行政評価事務所に提報された事例(委員からの連絡に対し、関係行政機関が一応の措置を検討することとなったが、申出人がその措置に納得しなかったため、行政評価事務所に処理依頼した事例)の中には、申出内容に沿ったあっせんすることの妥当性の判断を慎重に行う必要があり、判断材料の収集、判断基準の確定及びそれらに基づく最終的な判断の実施を委員に求めるのは過重な負担になるとみられるものがある。
- ② 行政相談委員自身が関係行政機関への通知・連絡により、苦情の解決を実現した事例の中には、通知・連絡のみではなく、i) 具体的な改善の実施について申し入れ(要望)し、改善が実現された例、ii) 関係行政機関と改善について協議をして改善に結びつけている例、iii) 申出人と関係行政機関との間に入り苦情の解決を仲介している例など、事実上のあっせんにより、苦情の解決を促進している例がみられる。
- ③ 管区行政評価局・行政評価事務所が処理した苦情事例の中には、行政相談委員自身の処理と同様な方法(関係行政機関への通知・連絡、事実関係の照会)で解決に至ったものが多くみられる。

- 一方、上記のような方法（段階）では解決に至らず、なお、苦情の解決のために措置を講ずる必要のある事例も少なからずみられるが、そのような場合、管区行政評価局・行政評価事務所では、当該苦情の対象業務に係る法令や事務処理基準等の研究、関係行政機関（場合によって複数の機関）との協議を重ねるなどして、解決の促進を図っている。また、必要な場合には、管区行政評価局・行政評価事務所に設置されている行政苦情救済推進会議における審議・検討を経て、改善措置の必要性及び具体的な改善方策をあっせん案として、関係行政機関に提示して解決を図っている。

（必要性の検討）

- 以上のような状況から、行政相談委員に「あっせん」という権能を付与することが適当かどうかということについては、
 - ① 行政相談委員に当事者間で主張に隔たりがあるような苦情事案について、双方の主張の実態や事実関係の確認を行った上で、双方が納得できるような解決策をあっせん案として提示するような業務を委嘱することが適当か、という観点から検討する必要がある。
 - ② また、その場合、関係行政機関を含めた当事者の主張の的確な把握、事実関係の確認及び適切な改善方策の提示が求められ、それらを行うために、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として、それぞれの地域で委嘱を受けている各委員には、相当な適格性や資質が確保されることが必要となること、さらには、個人として活動する行政相談委員にとっての業務量の負担が相当なものになることが考えられる。

〔見直しの方向〕

- このようなことから、
 - ① 行政相談委員は社会的信望のある有識者ではあるが、行政の機関ではなく、また、スタッフや事務所をもって組織的に事案処理するような体制を有するものではないこと、

② 地域に密着し、民間有識者として何でも相談しやすい存在という特色を生かしつつ、幅広く苦情・要望を受け付け、解決に結びつけることができるというのが、他に見られない行政相談委員ならではの役割であること、

を考慮すると、行政相談委員に「あっせん」を行う権能まで付与するのではなく、引き続き、簡易・迅速に処理できる事案は自ら処理し、特別な調査やあっせん案の提示が求められる事案の場合には、現在行われているような管区行政評価局・行政評価事務所との連携（必要に応じて行政苦情救済推進会議の活用）により、的確な苦情処理を行うというように、総務省の出先機関との間で適切に役割分担していくことが効率的・効果的である。

(2) 地方公共団体の業務に関する苦情

ア 地方公共団体の法定受託事務に関する苦情の扱い

総務省の行政相談の対象範囲に含まれる地方公共団体の法定受託事務に関する苦情については、行政相談委員が委嘱を受ける業務の対象範囲となっていないが、行政相談委員は、実際には、地方公共団体の業務に関する苦情等も多く受け付けていることから、円滑かつ効果的な業務遂行のため、これを行政相談委員の業務の対象範囲とする必要はないか検討を行った。

〔現行の制度・運用〕

(行政相談委員が委嘱を受ける業務の対象範囲)

- 行政相談委員法において、行政相談委員が委嘱を受ける業務の対象範囲と総務省の行政相談における対象範囲を対比すると、以下のとおりとなっている。

	総務省の行政相談 (総務省設置法)	行政相談委員 (行政相談委員法)
国の行政機関の業務	あつせん	通知
特殊法人・独立行政法人等の業務	あつせん	通知 (政令で定める法人)
地方公共団体の業務		
法定受託事務	あつせん	—
自治事務	—	—
国の委任又は補助に係る業務	あつせん	—

- このように、法律上の行政相談委員の所掌は、総務省の行政相談の対象の一部となっている。

(地方公共団体の業務に関する苦情)

- 行政相談委員が受け付ける苦情のうち、現状においては、3割以上は地方公共団体の業務に関する苦情、意見・要望、照会等が占めている。
- 行政相談委員法と行政相談委員法立案・制定時の国会審議等を踏まえた地方公共団体の業務に関する事案の扱いは、以下のとおりである。

〈行政相談委員法立案・制定時からの経緯〉

- ・ 従前、地方公共団体の業務のうち、国の機関委任事務は行政相談の対象と位置づけられていた。(上記表中「国の委任又は補助」に該当)
 - ・ 他方、行政相談委員法制定時において、機関委任事務を含めた地方公共団体の業務は、行政相談委員に委嘱する業務の対象とは位置づけられなかった。
 - ・ この理由等について、行政相談委員法制定時の国会審議において、
 - ・ 地方公共団体にある苦情処理制度を尊重し、これに協力していくという建前から、地方公共団体の業務に関する行政苦情については、取り扱わないこととしたこと
 - ・ ただし、実際問題としては、これに協力する建前から、連絡、取り次ぎの立場に立つことを(自治省(当時)との間で)明確にされていることを行政管理庁長官から答弁している。
 - ・ 平成12年の地方分権改革に際しても、地方公共団体の法定受託事務は、総務省の行政相談の対象として位置づけられたが、行政相談委員の業務の対象には、地方公共団体の業務は位置づけられていない。
- 上記の国会答弁でも述べられている「実際問題として、(行政相談委員が地方公共団体の業務に関する苦情等を受け付けた場合には)連絡する」という趣旨は、法の施行に伴って定められた通達(行政相談委員への指導方針)において明確にされたところであり、
- ① 苦情が市町村の事務に関するものである場合、行政相談委員は、その市町村の窓口を教示し、あるいは、行政相談委員が直接連絡して、

地方公共団体がその苦情を解決するのに必要な協力をする

- ② このような措置によっても事案が解決せず、その後重ねて苦情の申出があったとき、又はその事案が市町村の側において適正に解決されないと認めるときは、委員はその事案の経緯を総務省（当時は行政管理庁）の出先（管区行政評価局・行政評価事務所）に連絡する
- ③ 苦情が都道府県の事務に関するものである場合、行政相談委員は、総務省の出先（管区行政評価局・行政評価事務所）に対して連絡するとされている。

このような方針に基づく対応は、現在まで続いているところである。

〔見直しの必要性〕

- 行政相談委員が市町村に連絡する場合、受ける側の市町村の状況としては、昨年12月に全国150市町村を対象に行ったアンケート調査（第2回研究会で概要を報告）においては、以下のような状況となっている。

〈窓口〉

- ・ 市民相談課等が先ず一元的に窓口として対応する 51市町村
- ・ 直接担当部局に行政相談委員が連絡することになっている 80市町村
- ・ その他（特段決まった方法がない等） 19市町村

〈その後の対応〉

- ・ 行政相談委員に対して処理状況をフィードバック（回答）することとなっている 114市町村
- ・ フィードバック（回答）はしていない 24市町村
- ・ その他（フィードバックしているか、していないかの状況を把握していない等） 12市町村

この調査をみる限り、行政相談委員が受けた市町村関係事案の連携に関して、地域の自治体との協力関係は構築されていると考えられる。

- 他方、協力の程度・方法には差異があり、近年、地方分権や市町村合併の進展の中で、長年の行政相談委員制度の運営を通じた現場での信頼関係等を踏まえた協力関係に変化が生じてきている（地方公共団体の業務は行政相談委員の所掌外であると市町村の側から言われる場合があるなど）場合も生じているとの行政相談委員の声も出ている状況にある。

〔見直しの方向〕

- 上記で見たような、現行制度における行政相談委員が委嘱を受ける業務の対象範囲と地方公共団体の業務に関する苦情の取扱いの実態を踏まえ、地方公共団体の法定受託事務に関する苦情について、行政相談委員の業務の対象範囲とすることについては、
 - ① そもそも、行政相談のあっせんの対象となっているものであるが、行政相談委員が通知することは、国の行政機関が関与しない形で自主的な改善を促すことと位置づけられること、
 - ② 通知する行為は地方公共団体の自主的な改善を促す行為であり、権力性を有するものではないこと、
 - ③ 単なる事実上の連絡ではなく、法律上、通知という行為を位置づけることにより、苦情の解決促進が安定的な仕組みとして位置づけられ、住民にとって福祉の向上となること、
 - ④ 法定受託事務は、総務省の行政相談の対象になっているのに、総務省と連携して業務を行っている行政相談委員の業務の対象になっていないことは、例えば、苦情を受け付け、助言し、又は総務省に通知・連絡するところまでを考えると、不都合であることという面があることなどを勘案し、総務省の行政相談の対象範囲と同様な規定を行政相談委員法に置く（行政相談委員法上の「通知」の対象とする）方向で検討することが考えられる。

一方で、住民に身近な行政はできる限り地方公共団体にゆだねることを基本とすべき（地方自治法第1条の2第2項）であることから、総務大臣が委嘱するなど国の色彩が強く、地方公共団体の権限が及ばない行政相談委員が、地方公共団体の業務である法定受託事務に関する苦情を

取り扱うことについては、地方公共団体の意見を十分に聴きつつ、慎重に検討を行うことが必要である。

- また、(1)ア（行政相談委員の「通知」に対する関係行政機関の回答義務）における検討との関係で、地方公共団体の業務に関する苦情も所掌範囲に入れる場合、通知又は連絡を受けた地方公共団体からの回答について整理する必要がある。行政相談委員が必要な回答を得ることは、「法定受託事務に関する苦情」についても、国の行政機関等に関する苦情の場合と同様に重要であるが、行政相談委員の「通知」に対し地方公共団体に「回答」を求めることについては、法定受託事務が地方公共団体の業務であることを踏まえ、行政相談委員の所掌範囲と併せて慎重に検討を行うことが必要である。

イ 地方公共団体の自治事務に関する苦情の扱い

〔 地方公共団体の自治事務に関する苦情についても、法定受託事務に関する苦情と同様に、制度的に位置づける必要はないか検討を行った。 〕

〔現行の制度・運用〕

- 行政相談委員は、地方公共団体の業務に関する苦情について、先述のとおり、法定受託事務か自治事務かを問わず住民から申出のある苦情については、関係地方公共団体に対して「連絡」を行っているところである。

〔見直しの必要性〕

- 地方公共団体の自治事務に関する苦情についても、法定受託事務に関する苦情と同様に、苦情の解決促進が安定的な仕組みとして位置づけられることは住民にとって福祉の向上となることから、制度的な位置づけについて検討する必要がある。
- その検討に当たっては、
 - ① 自治事務に関する苦情については、総務省設置法における行政相談の対象には位置づけられていないことから、総務大臣から行政相談委員に委嘱する業務として位置づけることにはならず、行政相談委員の独自の業務として位置づける必要があること、
 - ② 自治事務の処理に当たっては、地方公共団体の自主性、自立性への配慮が特に必要とされることに留意する必要がある。

〔見直しの方向〕

- 上記を踏まえると、行政相談委員が受け付けた自治事務に関する苦情については、総務大臣から委嘱を受ける業務に関しての対象機関への「通知」とは分けて、「地方公共団体に対して自治事務に関する苦情の連絡を行うこと」を行政相談委員法に位置づける方向で検討することが考えら

れる。

一方で、住民に身近な行政はできる限り地方公共団体にゆだねることを基本とすべき（地方自治法第1条の2第2項）であることから、総務大臣が委嘱するなど国の色彩が強く、地方公共団体の権限が及ばない行政相談委員が、地方公共団体の業務である自治事務に関する苦情を取り扱うことについては、法定受託事務に関する苦情と同様に、地方公共団体の意見を十分に聴きつつ、慎重に検討を行うことが必要である。

- (1) ア（行政相談委員の「通知」に対する関係行政機関の回答義務）における検討との関係では、上記の苦情の取扱いの制度的な位置づけにおける考え方を踏まえ、行政相談委員の「連絡」に対し地方公共団体に回答を求めることについては、制度的に位置づけるのではなく、事実上の行為として、処理の結果についての情報提供を地方公共団体に求めることとすることが適当であると考えられる。

(3) 民間部門（行政事務委託・代行的な各種法人の業務、国からの補助を受けている各種民間組織・団体等の業務、その他公益性の高い民間組織の業務など）に関する苦情

近時における規制緩和・民営化の進展、各種行政事務の民間への委託の推進等により、従前行政が担ってきた役割等を公的な性格を有する民間組織・団体が担うこととなっている分野が拡大している。

これらの分野における苦情も、行政相談委員に寄せられる場合が少なくないことから、これらの苦情を取り扱うことについて、制度的に位置づける必要はないか検討を行った。

〔現行の制度・運用〕

- 総務省の行政相談においては、「国の委任又は補助に係る業務」が苦情のあっせんの対象となっており国の行政機関等や地方公共団体以外の民間部門が実施する業務であっても、これに該当するものに関する苦情については、対象範囲に含まれている。

一方、「国の委任又は補助に係る業務」は行政相談委員の業務の対象として位置づけられておらず、民間部門の業務に関する苦情は対象範囲に含まれない。

このようになっているのは、「国の委任又は補助に係る業務」を行政相談委員の業務の対象とすると、行政相談委員に過重な負担を課すのではないかと考えられたことが理由であると説明されてきている。

- 実際には、行政相談委員は、苦情の対象が国、地方公共団体、民間のいずれであるかを問わず幅広くどのような苦情等でも受け付け、必要な対応を行っていることから、公的な性格を有する民間組織・団体の業務に関する苦情についても、法的な位置づけにかかわらず、取り扱っているところである。

〔見直しの必要性〕

- 近時における規制緩和・民営化の進展、各種行政事務の民間への委託の

推進等により、従前行政が担ってきた役割等を公的な性格を有する民間組織・団体が担うこととなっている分野が拡大している。このため、行政機関や特殊法人等の業務だけを対象とするのでは、公共サービス全体を捉えられなくなっている。

〔見直しの方向〕

- 上記を踏まえ、総務省の行政相談と同様に、「国の委任又は補助に係る業務」を行政相談委員の業務の対象とすることが考えられるが、他方、国の補助（公的助成）は、民間の企業活動、NPO活動その他広範な活動に及ぶものであり、これらを一律に行政相談委員の所掌の範囲に位置づける意義・必要性は必ずしも高いものではないと考えられ、「国の委任又は補助に係る業務」のうち行政代行的な性格が強いものを限定して、行政相談委員の所掌に追加することが可能かどうかについて検討する必要がある。
- また、実態面から考えると、近年、各分野・活動ごとに直接苦情を受け付ける仕組みが整備されつつあるが、実施主体が直接行う苦情相談によって解決できない問題などについて取り扱っていくのが総務省の行政相談の特質でもあるので、そのような相談窓口等と連携しつつ、一定範囲の公的な性格を有する組織等の業務に関する苦情を取り扱うことについて、行政相談委員がどのような役割が果たせるのかについて検討する必要がある。この場合の行政相談委員が果たすべき役割については、必ずしも総務大臣が委嘱する業務としてではなく、行政相談委員の固有の役割として位置付けることも考えられる。
- 40年以上にわたる行政相談委員制度の運営を通じて蓄積された苦情処理のノウハウを生かしつつ、民間部門に関する苦情を取り扱っていく一つの方策として、公的な性格を有する組織（住民からの苦情を効果的に受け付けてサービスの向上に反映させたいと考えるもの）と行政相談委員団体とが協定等を結ぶことにより、双方の自主的な取組として、相談委員が苦情の受付や苦情処理に関する助言、ノウハウの提供等を行うという方法も考えられる。

このような取組の一つの例として、東京都多摩市の福祉オンブズマンが民間事業者（介護事業者等）と協定を結び、当該事業者の提供するサービスに対する苦情の受付をオンブズマンの業務としている例が挙げられる。

- なお、そのような取組を推進するに当たっては、行政相談委員団体に法的な位置づけを与える等の基盤整備も併せて措置する必要があると考えられる。

(4) 地域における総合的な相談機能の制度的な位置付けの在り方

〔地域において、行政相談委員が総合的な相談機能を発揮することについて、何らかの制度的な位置付けを行うことはできないか検討を行った。〕

〔現行の制度・運用〕

- 地域においては、国の各行政機関の苦情相談窓口、地方公共団体の業務に関する苦情に関して地方公共団体が自ら設ける一般・専門相談窓口のほか、これらの相談機関が各種相談委員や弁護士、行政書士等も交えて総合的な窓口をも設けるといった取組も見られるところである。
- 他方、民間人として、全国の各地域の中で随時住民からの相談を国、地方、民事を問わず受け付けるのは、行政相談委員に固有のものである。

〔見直しの必要性〕

- これらに関する所掌の制度的位置付けの在り方について、前段までで、地方公共団体の業務に関する苦情の取扱、民間部門に関する苦情の取扱について検討したところであるが、さらに、総合的な相談機能の発揮の観点からも議論を深めていくことが期待される。

〔見直しの方向性〕

〈地域における総合的な相談機能に関する法制的な位置づけの在り方〉

- 地域における総合的な相談機能に関する法制的な位置づけについて、以下のような点が検討課題になると考えられる。

すなわち、行政相談委員法第1条は、「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、もって行政の民主的な運営に寄与することを目的とする」との包括的な目的を規定している。こうした包括的な目的規定の下で、国・地方・民事を通じた苦情等の解決に向けた活動を包含して法制上位置づけることも考えられる。

(なお、地方公共団体は、住民の福祉の増進を図ることを基本として、地域における行政を自主的かつ総合的に実施する役割を広く担っており(地方自治法第1条の2第1項)、現に、地方公共団体の業務に限らず、国の業務や民事に関することまで、幅広く住民の苦情や相談を受け付け、処理していることに留意して検討する必要がある。)

〈ADR的な位置づけの在り方〉

- また、民事も含めた苦情の処理に関しては、以下のような点も検討課題となり得ると考えられる。

すなわち、行政相談委員が分野を問わず苦情を受け付け、簡易・迅速な苦情解決に導くことにより、関係者間の対立や訴訟などを結果として回避するという役割を果たしており、これは、いわばADR(裁判外紛争解決手続)¹的機能を果たすものとして、積極的に評価する旨の指摘もなされているところである。

将来的に、行政相談委員による民事も含めた紛争解決について、ADR的な位置づけを与えることを検討していくことも考えられる。

(なお、現在、ADRを業として行う者は、裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律に基づき、認証を受ける必要がある。)

¹ ADRは、Alternative Dispute Resolutionの略。裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律(平成16年法律第151号)では、「裁判外紛争解決手続」を「訴訟手続によらずに民事上の紛争の解決をしようとする紛争の当事者のため、公正な第三者が関与して、その解決を図る手続」と定義している。

3 効果的な活動のための活動基盤に関する制度、仕組み等の在り方

(1) 名称の在り方

行政相談委員が、地域において、潜在しているであろう苦情、意見・要望等を効果的に汲み取るなど、一層効果的な活動を展開していくためには、その存在、役割・機能等を住民に十分認知・理解されることが必要であり、そうした観点から、「行政相談」、「行政相談委員」との名称を見直す必要はないか検討を行った。

〔現行の制度・運用〕

- 委員は、行政相談委員法第1条において、(総務大臣から)「苦情の相談に関する業務」を委嘱された者とされている。
- また、その名称については、「行政相談」とは、「行政に関する苦情の相談」という意味であるものの、苦情を申し出る国民の側からみれば、苦情の如何を問わず、「困ったから相談したい」というのが実情であるから、「苦情相談」とするより「行政相談」との用語の方が「行政に関する苦情の相談」という感触に適合するので、政府部内では従来からこの用語を使用しており、これを受けたもの」という理由等から、「行政相談委員」とされたところである。

〔問題点〕

- 「行政相談委員」という名称は、以下の点で分かりにくいとの意見がある。
 - ① 何を受け付けるのか、何を相談することができるのか
国民が「行政に関して相談」するものなのか、国民等に対して「行政側が相談」するものなのかが不明確、あるいは、何が相談の対象となるのかが不明確との意見があるため、「苦情」や「困りごと」といった用語を含めることはできないか。

② 「行政」というのが適当かどうか

地域において総合相談的機能を発揮している（すなわち、国、地方公共団体、民事の区別なく、あらゆる分野の苦情を受け付けている）現状からみて、「行政」というのは、限定的ではないかとの意見があるため、「総合」や「生活」といった用語を含めることはできないか。

〔今後の方向〕

① 行政相談委員の名称に「苦情」や「困りごと」といった用語を含めることについて

- ・ 「苦情」については、他に用例がある（例：公害苦情相談員）ものの、実際に行政相談委員が扱うものは、苦情のみならず、意見・要望、照会、その他困りごとと多岐にわたっているため、法律上の用語として考えた場合、「苦情」に限定することは適当ではないと考えられる。
- ・ 「困りごと」については、他に用例もなく、法令用語として用いることは難しいと考えられる。
- ・ 以上のことを踏まえ、行政相談委員法制定当初と同様の理由から、当面、法律上は、「行政相談委員」とし、現場での活動においては、「よろず相談」、「困りごと相談」、「なんでも相談」等、実態に即した“愛称”を使うこととすることが適当であると考えられる。

② 行政相談委員の名称に「総合」や「生活」といった用語を含めることについて

- ・ 仮に、地方公共団体や民事に関する苦情等まで、行政相談委員の業務の対象に含まれることになったとしても、法律上の用語として考えた場合、「総合」や「生活」といった用語が意味する範囲は広すぎると考えられるため、当面、法律上は、「行政相談委員」とすることが適当であると考えられる。

行政相談委員の地域・行政における役割・機能の見直しの中での総合相談的機能の扱いとそれに伴う措置（制度的なものを含めて）及びその発揮の状況をみつつ、中長期的な課題として検討していく必要があると考えられる。

- ・ 現場においては、行政相談委員のほか、各種委員、弁護士、行政書士、社会保険労務士等の参加を得て開設している「総合相談所」のように、行政相談委員が地域における総合相談的機能の一つとして機能しているということをPRしていく必要がある。

(2) 身分の在り方（民間、無報酬（ボランティア）という位置付け）

行政相談委員が、今後、地域における問題の解消に寄与するとともに、行政に対する信頼の回復に一層の貢献を果たしていくため、現在の民間有識者による無報酬のボランティアとの在り方について、見直しを行う必要はないか検討を行った。

ア 民間人であることについて

〔現行の制度・運用〕

- 行政相談委員法第2条第1項において、「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行政相談業務を委嘱することができる」とされており、行政相談委員は、「行政相談業務を委嘱された民間有識者」であるとされている。
- 行政相談委員法制定当時の考え方によれば、「行政相談委員については、その性格を明確にするため、業務を国から民間人に委託するものとし、この合法上の業務委任契約の国の相手方である民間人が行政相談委員である」とされているところである。

法制化以前は、訓令により行政管理庁に置かれる非常勤の国家公務員とされていたが、法制化に当たり、これとは明確に異なる民間人としての位置付けが与えられたものである。

〔今後の方向〕

- 苦情等の対象となる機関等から離れた民間人であることが、国民が苦情等の相談に訪れる上での気安さや信頼性の一つの大きなよりどころになっていると考えられることから、地域の住民に身近なところで相談を受け、第三者的立場で、簡易・迅速な方法により苦情等の解決の促進を図るという行政相談委員制度の趣旨にもかんがみれば、行政相談委員は、現状どおり民間人とすることが適当であると考えられる。

- なお、行政相談委員は、
- ・ 刑法上は公務員と見なされると解されている、
(法令により公務を行うものであり、公務執行妨害、文書偽造、職権濫用、収賄等については、刑法の適用がある。)
 - ・ 行政相談委員が申出人その他の関係者に損害を与えた場合には、民法第715条(使用者責任)の適用により、申出人等に対する損害の補償が図られるものと解されている(国家賠償法の適用ではない。)
 - ・ 行政相談委員が受けた損害の補償については、民法第650条第3項の規定(受任者は、委任事務を処理するため自己に過失なく損害を受けたときは、委任者に対し、その賠償を請求することができる。)により、補償責任は委任者である総務大臣が負うべきと解されており、実際に傷害を被った場合には、委員団体である社団法人全国行政相談委員連合協議会(全相協)が民間保険会社と締結している「行政相談委員災害補償保険契約」(保険料は、全相協が全額負担。)に基づき、保険金が支払われている、

といった扱いとなっており、引き続き民間人との身分であることを前提に、こうした扱いを維持していくことが適当であると考えられる。

一方、行政対象暴力が問題となってきた中、地域と密着した活動を行っている行政相談委員についても、委員活動における安全の確保が重要な問題となっていることから、対応マニュアルの作成や研修等を通じて、一層の徹底を図っていく必要がある。

また、行政相談委員は、行政相談委員法第5条第1項において守秘義務が課せられており(行政相談委員でなくなった後も同様。)、行政相談委員が扱う苦情の申出人等に関する情報などの個人情報も当然にその対象となっているが、行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律の適用対象とはなっておらず、引き続き民間人との身分であることを前提とすれば、今後も適用の対象とはならないため、例えば、取扱要領を定めるなど適切な取り扱いが徹底されるような措置を講じる必要があると考えられる。

イ 報酬を受けない（実費弁償による）ということについて（ボランティアとしての位置付け）

〔現行の制度・運用〕

- 行政相談委員法第8条第1項では、行政相談委員は、国から報酬を受けないこととされており、その活動は、「無報酬のボランティア」とされている。

また、同条第2項では、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こととされ、これを受けて、行政相談委員法の施行に関する訓令第4条等において、実費弁償金は、業務を行うために要した通信費、文具費及び交通費等の諸経費及び出張を依頼したときの旅費について支給することとされている。

〔今後の方向〕

- 無報酬のボランティアであることの清廉さが行政相談委員の信頼性の一つのよりどころとなっていると考えられていること、人権擁護委員、保護司及び民生委員は、いずれも給与を支給せず、実費を弁償する仕組みとなっていることなどを踏まえれば、引き続き、行政相談委員は、無報酬のボランティアとすることが適当であると考えられる。
- なお、民間人であることを前提とすれば、行政相談委員に給与を支給することは、制度的にできないが、「謝金」を支払うことは考えられる。
しかしながら、恒常的に、自主的な取組を中心として活動する行政相談委員の性質にかんがみれば、特定の役務について定額を支払う「謝金」の形を取るよりも、実際の活動に応じて実費を弁償する現在の仕組みの方が、行政相談委員の活動に即した、より合理的な方法ではないかと考えられる。
- ただし、行政相談委員に過度の負担を強いることがないよう、今後の委員活動の活性化の状況を見つつ、実態に合わせて、支給対象事項や支給額といった実際の運用の見直しを行っていく必要はあるのではないかと考えられる。

(3) 委嘱の期間の在り方

行政相談委員の委嘱は、2年以内の期限を限って行われることとされている（行政相談委員法第2条第2項）が、適任者の確保・養成の観点や地域における委員活動を効果的に実施する観点等から、この期間を延長（3年又は4年）することや2年ごとに一斉に委嘱を行う運用を見直すことについて検討を行った。

〔現行の制度・運用〕

- 現在、行政相談委員の委嘱期間は、行政相談委員法第2条第2項において、2年以内の期間に限るものとされており、具体的には、行政相談委員法の施行に関する訓令第3条において、2年とされているところである。なお、行政相談委員の死亡、委嘱の辞退又は解嘱があったときの新しい行政相談委員の委嘱期間については、同条において、前任者の委嘱期間の残存期間とすることとされている。

〔他の類似制度との比較〕

- 人権擁護委員、民生委員及び保護司については、委嘱期間がいずれも法律で規定されており、それぞれの具体的な期間は、以下のとおりである。
 - ① 人権擁護委員（人権擁護委員法第9条）
 - ：3年（再任規定はないが、再委嘱あり）
 - 任満了後も後任者が委嘱されるまでの間は前任者が継続
 - ② 民生委員（民生委員法第10条）
 - ：3年（再任規定はないが、再委嘱あり）
 - 補欠の任期は前任者の残任期間
 - ③ 保護司（保護司法第7条）
 - ：行政相談委員と同様2年（再任規定あり）

〔見直しの必要性〕

- 平成 17 年度、18 年度及び 19 年度の各年度における委嘱期間別の行政相談委員 1 人当たりの相談受付件数の平均を見ると、委嘱年期間が長いほど 1 人当たり受付件数が多い状況が見られる。このことから、行政相談委員が各地域において、国民に身近な存在として、苦情等の受付窓口としての役割を十分に果たしていくためには、より長く委嘱を受けることが重要であると考えられる。
- なお、一斉委嘱替え時の新規委嘱者と再委嘱者の状況を見ると、毎回約 8 割が再委嘱者となっている実態がある。

〔見直しの方向〕

- 以上のようなことを総合的に勘案すると、行政相談委員の委嘱期間については、人権擁護委員や民生委員と同様に 3 年とする方向で検討する必要がある。ただし、新規に委嘱する際には、委嘱期間が長いことが委員を引き受けることの躊躇につながる等の意見もあることから、再委嘱に係る委嘱期間のみを延長するとの選択肢もあり得る。
- なお、委嘱の時期についても、地域における委員活動の継続性の確保（例えば、すべての委員を一斉に委嘱することによって、ある市区町村の委員がすべて新規委嘱委員のみとなり、当該地域における委員活動が停滞する危険性を回避する等）の観点から、現在、2 年ごとに一斉に行われている行政相談委員の委嘱については、これを避け、例えば、毎年半数ずつ（仮に任期を 3 年とするならば 3 分の 1 ずつ）を委嘱するといった方向での検討が必要である。
- 人権擁護委員、保護司及び民生委員では、委嘱を行う時期については、それぞれ以下のような運用を行っている。
 - ・ 人権擁護委員：年 4 回（1 月、4 月、7 月、10 月）、各月 1 日付けで委嘱を実施
 - ・ 民生委員：3 年に 1 度、12 月 1 日付けで一斉改選を実施
その他、解嘱等必要に応じて委嘱を実施
 - ・ 保護司：任期満了や解嘱等、必要に応じて委嘱を実施

(4) 活動（担当）区域の在り方

行政相談委員は、市区町村の区域を定めて行政相談業務（苦情等の受付・処理、普及・啓発等）を行うこととされている（行政相談委員法第2条第2項）が、委員が今後求められる役割を十分に果たすために、広域担当の設置など担当区域の在り方について検討を行った。

〔現行の制度・運用〕

- 現在、行政相談委員の担当区域は、行政相談委員法第2条第2項において、市（特別区を含む。）町村の区域とされているところであり、各委員の活動領域は、原則として当該委員が居住する市区町村の区域内となっている。
- 過去において、委員定数が全国の市区町村数に満たなかった時代には、1人の行政相談委員が複数の市区町村を兼務していたこともあったが、昭和39年に全市区町村への配置が実現した以降は、原則として、1人1市区町村を担当区域として委嘱してきたところである。

〔他の類似制度との比較〕

- 人権擁護委員、保護司及び民生委員のいずれについても、法律上、設置区域と職務執行区域は、別々に規定されている。
 - ① 人権擁護委員
 - ・ 人権擁護委員は、人権擁護委員法第3条において、市町村（特別区を含む。）の区域に置くものとされている。
 - ・ また、その職務執行区域は、同法第10条において、その者の置かれている市町村の区域内とされているが、同条但し書きにおいて、特に必要がある場合には、市町村の区域外においても職務を行うことができることとされている。
 - ② 保護司
 - ・ 保護司は、保護司法第2条において、法務大臣が都道府県の区域を分けて定める保護区ごとに置くものとされている。

- ・ また、その職務執行区域は、同法第8条において、その置かれた保護区の区域内とされているが、同条但し書きにおいて、地方更生保護委員会又は保護観察所の長から特に命ぜられた場合には、それに限らない旨規定されている。

③ 民生委員

- ・ 民生委員は、民生委員法第3条において、市（特別区を含む。）町村の区域に置くものとされている。
- ・ また、同法第13条では、民生委員は、その置かれた市区町村の区域内において、担当区域又は事項を定めて職務を行うものとされている。
なお、民生委員の担当区域・事項を定めることについては、同法第24条第1項において、民生委員の委員組織である民生委員協議会の任務とされている。

〔見直しの必要性〕

- 全国の市区町村に行政相談委員が配置されていることにより、地理的には、行政相談委員が一人も存在しない「空白地」ができないような運用がなされているものの、業態横断的な苦情相談等、市区町村が必ずしも単位となっていない分野の需要には対応できていないとの指摘がある。
- また、これまでの議論を踏まえると、地域の課題に応じて、行政相談委員は、今後、従来のような活動内容では利用が少なかったとみられる若年者や外国人、勤労者・企業などからの苦情等も十分に汲み取っていただけるよう、
 - ① 例えば、社会福祉協議会などの支援で行われている高齢者などが集まる地域相談会や高齢者福祉施設、身体障害者施設など、地域住民が日常生活の中などで感じる潜在的な苦情等が集まる場や自ら苦情相談に行くことが難しい者が集まる場などに出向き、潜在的な苦情等を引き出す、といった活動に弾力的に取り組み、これらの苦情の解決の促進を図る、
 - ② 住民生活に密着した個々の苦情のみならず、例えば、町づくり、町おこしへの取組や地域防犯活動などの取組を進めるに当たっての行政上の問題など、地域コミュニティにおける様々な課題を捉え、具体的な苦情、

意見・要望となっているものは、必要に応じ、行政評価局の機能（行政苦情救済推進会議や行政評価・監視機能）を活用した解決の促進を図る。

また、具体的な苦情等になっているかどうかにとらわれず、行政運営の改善に関する総務大臣への意見陳述（行政相談委員意見）の活用も図る、

- ③ 政府が示す様々な行政分野での重要政策方針等に関して、例えば、地上波デジタル化の推進に関する相談や、消費者問題に関する相談など、地域の住民生活に密着した苦情、不安の解消として位置づけられるものについて、可能な範囲で積極的に協力をしていく

といった活動を行っていく必要があると考えられる。

こうした活動を効果的かつ効率的に行っていくためには、市区町村を担当区域とする現行制度について、より柔軟な対応を可能とするような見直しが必要である。

- さらに、担当区域の見直しの必要性については、市区町村に行政相談委員が一人しか配置されていない、いわゆる「一人配置」解消の観点からも検討が必要であると考えられる。

すなわち、現在は、主に人口に応じた配置基準となっているため、いわゆる「一人配置」となった場合には、担当区域が広範であるなど、実際の委員の負担が大きなものとなり、結果的に十分な成果が得られないようなケースもあることから、近隣の委員が必要に応じて応援できるような仕組みを設ける必要があると考えられる。

〔見直しの方向〕

- 以上のようなことを総合的に勘案すると、行政相談委員が今後求められるような活動を効果的かつ効率的に行っていくためには、
 - ① 各委員の専門分野や語学力等の技能を生かした行政相談委員間の連携が重要であり、活動内容に応じて求められる能力を有した委員が、自らの活動区域を越えて活動できるような環境を整える必要があること、
 - ② 業態横断的な苦情等など、必ずしも市区町村の区域にとらわれない形で苦情等を受け付け、又は処理することが必要なケースにも対応していく必要があること、

- ③ いわゆる「一人配置」解消の観点からも、必要に応じて近隣の委員間での応援態勢が取りやすいような柔軟な仕組みを設ける必要があること、
- ④ 市区町村を設置単位としていない団体とも積極的に連携を図っていく必要があること、
- ⑤ 地方分権や市町村合併の推進に伴う対象機関の所轄区域の広域化等の影響もあり、事案処理上、委員の分担区域以外の機関への通知・連絡が必要な場合があること、
- ⑥ 市区町村だけでなく、都道府県とも積極的に連携を図っていく必要があること

などから、市区町村の区域を越える「広域担当」委員を置くことができるような制度改正（例えば、行政相談委員法第2条第2項の例外規定を設けるなど）を検討する必要がある。

- また、過去には、市区町村単位ではなく、特定の職域団体に合わせた区域を活動区域とする委員が委嘱されていた例（東京）もみられるところである。行政相談委員が地域社会の幅広い苦情、意見・要望を汲み取るために、今後、改めて、地域の特性に応じた職域等からの委員の選任を検討することも考えられる。

(5) 体制の在り方 (5,000 人体制) (含む、人材の多様化)

行政相談委員は、現在、人口、面積、交通等の事情に応じ、全国の市(区)町村ごとに1人以上、計5,011人が配置されており、その人選に当たっては、職業、経歴、年齢、性別等の点で多様性の確保が求められているが、行政相談委員が今後求められる役割を十分に果たすために必要な体制の在り方について検討を行った。

ア 人数規模及びその配置 (5,000 人体制) の在り方

〔現行の制度・運用、経緯〕

- 行政相談委員の定数及び配置については、法令に特段の定めはなく、訓令(行政相談委員法の施行に関する訓令第1条)において、行政評価局長が管区行政評価局及び行政評価事務所の管轄する区域ごとに、その管内の市区町村数、人口、交通等の事情を考慮して決めることとされており、各局(所)別の定数は、行政評価局長通達によって定められている。
- 昭和36年の制度発足当初の委員定数は882人で、全国の主要な市町村のみに配置されていたが、その後逐次増員され、昭和39年には3,605人となり、全国の各市町村に配置されるようになった。その後、沖縄行政監察事務所(現沖縄行政評価事務所)の設置(昭和47年)に伴う増員や都市部を中心とした逐次の増員を行ってきた結果、平成3年には5,046人となった。
- こうして、国民生活に密着した行政相談業務の推進を目指し、逐次体制の増強を図ってきたところであったが、平成18年度に、市町村合併による委員活動への影響や委員活動の実態等を勘案しつつ、行政サービスの維持・向上を図る観点から、委員配置の見直しを行った結果、平成19年度以降は35人減の5,011人とし、現在に至っている。

(参考1：委員定数の推移)

年度別	昭和36年度	37	38	39～46	47	48～55	昭和56～ 平成2	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

(参考2：平成19年度の見直しによる委員配置数の目安)

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(10万人を超える毎に1人増配置)

〔他の類似制度との比較〕

① 人権擁護委員

- ・ 人権擁護委員法第4条第1項において、委員定数は、全国で2万人を超えないものとされており(現在、約1万4千人)、同条第2項において、市町村ごとの定数は、法務大臣が、その土地の人口、経済、文化その他の事情を考慮して定めることとされている。
- ・ なお、同条第3項において、都道府県人権擁護委員連合会は、人権擁護委員の定数について、法務大臣に意見を述べるができることとされている。

② 保護司

- ・ 保護司法第2条第2項において、委員定数は、全国で5万2,500人を超えないものとされており(現在、約4万9千人)、同条第3項において、保護区ごとの定数は、法務大臣がその土地の人口、経済、犯罪の状況その他の事情を考慮して定めることとされている。
- ・ なお、同条第4項において、定数の決定は、地方更生保護委員会に委任することができることとされており、本規定に基づき、保護区及び保護区ごとの保護司の定数に関する規則において、各地方更生保護委員会は、同省令により定められた地方更生保護委員会ごとの定数の範囲内で、保護区ごとの定数を定めることとされている。

③ 民生委員

- ・ 民生委員法第4条では、厚生労働大臣が定める基準に従い、道府県知事が市区町村の区域ごとに市区町村長の意見をきいて定めることとされている(現在、約23万人)。

〔見直しの必要性〕

- 行政相談委員は取り扱う分野が広範であるものの、その総数や市区町村等ごとの配置基準を人権擁護委員、保護司、民生委員と比較すると、委員一人当たりの人口が多く、また、担当すべき区域が広い。
- 今後、行政相談委員には、よりきめ細かく地域に密着した活動が求められると考えられ、委員一人当たりの負担も大きくなると思われることもあり、現在 5,011 人となっている委員定数について適正な規模といえるかどうか、見直しを行う必要がある。
- 一方、平成 20 年 12 月 1 日現在で、行政相談委員は 1,800 市区町村に配置されているが、このうちの 135 市区町村で欠員が生じており、この 135 市区町村のうち 8 市区町村では、行政相談委員が委嘱されていない状況となっている。
- また、委員定数については、平成 18 年度に市町村合併の影響等を踏まえた見直しを行ったところであるが、その結果を踏まえた 19 年度の一斉委嘱替えの際には、激変緩和措置として、合併市町村については、当分の間、旧市町村単位の定数配置を基礎とした調整を行うこととしたところ。

その結果、小規模市町村が合併した市町村など、一部の市区町村では、人口に比して委員数が過大になっているケースがある一方、引き続き 1 人配置となっている市町村があるなど、市区町村ごとの委員配置にアンバランスが生じている。
- このように、主に人口を基準として決められている現在の市区町村別配置数では、委員定数が必ずしも有効に活用されていないと思われる状況が見受けられることから、委員配置の在り方（配置基準、調整方法、広域担当など市区町村の区域にとらわれない配置の要否等）について検討が必要である。
- なお、行政相談委員の定数及びその配置については、
 - ・ 各種委員と比較すると、少ない人数で市区町村の区域をカバーしており、委員一人当たりの負担が大きい、

- ・ 未だに、一つの市町村に一人しか委員が配置されていない、いわゆる「1人配置」市町村があり、行政相談活動の効果的な実施のためには、こうした市町村にも、複数の委員を配置する必要がある、
- ・ 民生委員などと比べて、地域との密着度が薄い、など一市区町村当たりの委員数の増加を望む声強い。

〔見直しの方向〕

- 行政相談委員は、現在、全国で約5千人の体制となっているが、行政相談委員が、今後、地域において求められる役割を十分に果たしていくためには、各地域において、今まで以上にきめ細かく地域に密着した活動が求められると考えられることから、いずれの地域においても、十分な行政サービスが確保されるよう、体制の整備・強化を図る必要がある。
- また、市町村合併の進展に伴い、例えば、人口の少ない市区町村が合併した場合で、人口の増加に比べて行政がカバーすべき面積の拡大の方が大きいケースや、飛び地が発生するケースがあったり、過疎化が進行している地域もあるなど、人口を主とした基準だけでは、適正な委員配置が行えないケースが発生してきており、そうした市区町村については、面積や交通事情、地方公共団体の支所等の配置状況など、行政相談委員1人が現実的にカバーし得る地域を加味して体制の整備を図る必要がある。
- 特に、行政相談委員が1人しか配置されていない、いわゆる「1人配置」の市区町村は、平成20年度末現在で704市区町村あり、これらの市区町村では、i) 相談する相手がおらず活動の活性化が図れない、ii) 病気等の場合に代替要員がない、iii) 面積、人口、交通事情等からみて一人配置では十分な活動が困難である等の支障により、行政相談委員の活動に困難が伴っている状況であるため、「1人配置」の早急な解消を図る必要がある。
- したがって、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踏まえつつ、行政サービスの維持・向上を図る観点から、行政相談委員の配置の在り方について検討する必要がある。

- 以上のことから、地域住民の身近なところで、あらゆる分野の苦情、意見・要望、照会等を受け付け、対応するという行政相談委員の本来の役割を十分に果たすとともに、潜在的に存在する苦情の発掘等よりきめ細やかで地域に密着した積極的な活動を通して、地域が抱える課題への対応に寄与し、地域におけるセーフティネットの一つとしての役割や行政のワンストップ化における役割を果たしていくためには、人権擁護委員や保護司、民生委員といった国の委嘱を受ける類似の委員の体制と比較しても、現在の5千人体制を越える体制の強化が必要であると考えられる。
- その一方で、必ずしも定数が有効に活用されているとは言えない状況も見受けられることから、定数の有効な配置についても検討が必要であると考えられる。
- 委員定数の配置の見直しに当たっては、現在の実際の配置が、前回見直しに伴う激変緩和のための措置であることにかんがみて、各市区町村の状況、特に、合併市町村におけるその後の地域行政の実施状況（体制を含む。）等をも十分に踏まえ、人口だけでなく、面積や交通事情、行政相談委員の活動状況等にも配慮した基準や調整方法の検討を行う必要がある。
- なお、広域担当など市区町村の区域にとらわれない配置については、必要とされる配置単位や定数規模が、その時々地域における課題等の在り方に大きく影響されることが考えられることから、そのための定数を別枠として設けるといった硬直的な対応を行うよりも、担当区域の在り方の見直しの中で、より柔軟な運用とする方向で検討する方が、より有効であると考えられる。

イ 委員構成の在り方

〔現行の制度・運用〕

- 行政相談委員候補者の選考に関する留意事項において、委員候補者の選考に当たっては、
 - ① 管区行政評価局・行政評価事務所における委員構成の実態を踏まえ、長期的視点に立った委員委嘱方針の確立、
 - ② 多様な委員活動に対応する観点から、各界各層を代表する者の幅広い選考、
 - ③ 委員活動活性化の観点から、若年齢化の推進及び女性委員委嘱の推進、
 - ④ 行政相談委員の社会的評価の向上及び委員活動の組織的展開を図る観点から、将来、行政相談委員の指導的な立場に立ち得る適任者の確保を基本方針として、委員構成の適正化等に努めることとされている。
- また、具体的な選考基準については、同依命通知において、公職選挙法第3条に規定する公職に在る者以外から選考するよう努めるとともに、
 - ① 新規委嘱候補者は、
 - i) 地域における知名度が高く委員活動に関心を持っている者、
 - ii) 経済団体、消費者団体、社会福祉団体、教育・文化団体、婦人団体、町内会（自治会）等を通じ、地域住民に密着した活動を行っている者、
 - iii) 弁護士、公認会計士、医師、教育者等学識及び対人対応の経験が豊富な者、のいずれかから選考することが望ましく、委嘱時の年齢は、原則 65 歳以下
 - ② 再委嘱候補者は、行政相談事案受付件数、処理内容、自主的活動状況、委員の中での指導的役割又は社会的・対外的活動実績等を総合的に判断し、再委嘱時の年齢は、80 歳未満（それによりがたい場合は、総務省本省と協議）とすることとされている。

- 一方、委員候補者の選考については、行政相談委員法の施行に関する訓令第2条第1項において、管区行政評価局長（四国行政評価支局長及び沖縄行政評価事務所長を含む。）が行うこととされており、その選考に当たっては、同条第2項において、「関係市区町村長の意見を聞くもの」とされており、関係市区町村の推薦を受けて行われているところ。

〔問題点〕

- 行政相談委員が、今後、地域や行政の中で一層効果的な活動を行って行くためには、各地域において、少なくとも行政相談委員全体としては、どのような苦情、意見・要望等にも対応が可能であると思わせるような広範で専門的な知識・経験や関係機関・団体とのつながりを持ち、かつ、性別、年齢等を問わず誰でも相談に訪れやすいような環境となっている必要があると考えられる。

したがって、行政相談委員は、できる限り多種多様な職種、経歴、資格、年齢、性別等の者によって構成されることが望ましい。

- しかしながら、実際には、そうした職業・経歴等の多様化や若年齢化、女性委員数の拡大等の方針に合致する者を確保することが困難な場合が多く、データ上も、
 - ① 平成13年以降の一斉委嘱替え時（2年に1度）における行政相談委員の現職別構成を見ると、恒常的に、無職の者が全体の約半数を占めており、逆に、医師、弁護士等の専門的・技術的職業にある者は6%程度を占めるにとどまっている。また、無職の者に占める地方公共団体OBの比率が漸増しており、特に、平成17年度の一斉委嘱替え以降、そうした傾向が顕著となっている。
 - ② 平成11年以降の一斉委嘱替え時における新規委嘱者に占める60歳未満の者の割合を見ると、平成11年では43.1%であったものが平成21年には25%となっており、減少傾向にある。
 - ③ 平成11年以降の一斉委嘱替え時における女性委員の割合を見ると、約30%で推移している。
 - ④ 平成11年以降の一斉委嘱替え時における行政相談委員の配置数に

対する充足状況を見ると、恒常的に定数の2%～5%程度の欠員が生じている状況であり、その規模は漸増傾向にある。

といった状況が見られるところであり、適任者がいないとして欠員が長期化する事態や市区町村にとっては比較的推薦しやすいと思われる地方公務員OBが委員の大半を占めるといった状況に結びついているものと考えられる。

- また、委員候補者の選考に当たっては、市区町村の推薦を受けるとの運用を行っているが、市区町村からだけでは、十分な人数の推薦が得られないような状況も見受けられる。

〔今後の方向〕

- 行政相談委員が、今後、地域や行政の中で一層効果的な活動を行って行くためには、引き続き、行政相談委員の職業・経歴の多様性の確保、若年齢化や女性委員委嘱の推進、指導的立場に立ち得る適任者の確保といった方針に沿って委員構成の多様化を確保・促進していく必要があると考えられるため、委員候補者の選考基準については、大きな変更は必要ないと考えられる。

ただし、例えば、年齢制限（新規委嘱時：原則65歳未満、再委嘱時：80歳未満）について、年金支給年齢の引き上げ等、社会経済や地域の状況の変化や各市区町村における推薦の状況なども踏まえて、例外とする場合の条件を例示的に設けるなど、実態に合わせた要件緩和について検討する必要があると考えられる。

- また、委員候補者の選考に当たっては、
 - ・ 上記のとおり、引き続き委員構成の多様化を確保・促進する必要があること、
 - ・ 「活動（担当）区域の在り方」の項で述べたとおり、行政相談委員が今後求められるような活動を効果的かつ効率的に行っていくためには、市区町村の区域を越える「広域担当」委員も併せて置くことができることとするような弾力的な対応が必要であること、

- ・ 一部には、市区町村からの推薦だけでは、十分な人数が確保できない状況も見受けられること

から、市区町村からの推薦以外に、多様な人材の確保をも視野に入れた見直しが必要であると考えられるが、一方で、今後も市区町村とのさらなる連携の安定化・強化を図っていく必要があることから、例えば、市区町村の推薦を基本としつつ、現行の配置基準で、複数の定数となっている市町村について、その一部定数を市町村の推薦によらず、関係団体等（各種地域団体（商工会、農林漁業団体、青年会、婦人会等。市町村から推薦された者が属していない団体）、専門職の団体（弁護士会、行政書士会、社会保険労務士会等）など）からも候補者の推薦を受けられることとするなど、弾力的な運用を可能とする方向での見直しを検討する必要があると考えられる。

- なお、いわゆる「公募制」については、行政相談委員制度の趣旨が広く一般に浸透していることが導入の前提として必要であること、また、行政相談委員に類似の各種委員制度においても採用されていないことなどを考慮し、中長期的な研究課題としていくことが適当である。

(6) 行政相談委員団体の在り方

行政相談委員は、これまで個々人の活動を主体としてきたが、今後、各地域において、より一層その役割を果たすためには、複数委員の協働やネットワークの形成が必要であると考えられる。そのため行政相談委員の新たな活動を支援する取組の主体ともなれるよう、委員団体の在り方（位置づけ、支援等）について検討を行った。

〔現行の制度・運用〕

- 行政相談委員は、都道府県を単位とする（北海道については、それに準じる区域を単位とする）地方行政相談委員協議会（地相協）、管区行政評価局・行政評価支局の管轄区域を単位とする行政相談委員連合協議会（広相協）及び地相協等を会員とする全国組織（社団法人）である全国行政相談委員連合協議会（全相協）を組織しているが、これらについては、いずれも法令上は規定されておらず、委員の自主的な集まりとなっている。

〔他の類似制度との比較〕

- 人権擁護委員、保護司、民生委員といった行政相談委員に類似の各種委員制度では、それぞれ法律において委員組織（委員団体）が規定されている。
- 人権擁護委員については、人権擁護委員法第17条から第18条の2までにおいて、人権擁護上必要がある場合に、関係機関に対し意見を述べる事が各委員団体の任務とされているほか、同法第6条第2項において、法務大臣の委嘱は、市町村長（特別区の区長を含む。）が推薦した者の中から、当該市町村を包括する都道府県の区域内の都道府県人権擁護委員連合会等の意見を聴いて、行わなければならないこととされている。
- 保護司については、保護司法第13条第2項において、犯罪をした者等の改善更生、犯罪予防のための啓発・宣伝、民間団体の活動への協力、犯罪予防に寄与する地方公共団体の施策への協力等に関する業務計画（保護観察所長の承認を受けることとされている。）の策定が、保護司会の任務とさ

れている。

- 民生委員については、民生委員法第 24 条第 1 項において、民生委員の担当区域・事項を定めることや民生委員の職務に関して福祉事務所その他の関係行政機関との連絡に当たること等が民生委員協議会の任務とされている。

〔見直しの必要性〕

- 行政相談委員には、長年の地域における多様な苦情相談活動を通じて様々なノウハウが蓄積されているところである。

これらのノウハウを行政相談委員相互で自主的な研修などを通じて共有するとともに、地域の様々な苦情相談関係機関との連携等を通じて地域に伝えていくことも重要であると考えられる。

このような活動の主体として、地域ごとの行政相談委員団体の位置付けを明確にする必要があると考えられる。

- 具体的には、
 - ① 基礎的・専門的知識の習得や具体的な事例研究といった委員研修の充実、
 - ② 市町村、都道府県、各種関係団体等といった各関係機関等との連携の緊密化、
 - ③ 委員間における情報共有、意見集約の促進及び総務省への申入れといった取組を行うことが考えられる。(行政相談委員を支援する総務省本省や管区行政評価局・行政評価事務所として、これらを支援することも重要であるが、体制上の制約等もあり、それらが直接行う支援には自ずと限界があるため、委員団体による取組の強化が必要であると考えられる。)
- また、公的な性格を有する組織等の業務に関する苦情についても、行政相談委員が一定の役割を果たしていくことが期待される所であり、委員団体が、40 年以上にわたる行政相談委員制度の運営を通じて蓄積された苦情処理のノウハウを生かしつつ、民間事業者等との協定等に基づき、民間部門に関する苦情を取り扱っていく取組の主体となることも考えられる。
- 一方、地相協、広相協、全相協のいずれについても、あくまでも委員の

自主的な集まりとなっているため、地相協の中には、事務局を置かず、会則も定めていないものも見受けられ、また、その活動状況についても、地相協によって異なっている状況が見受けられる。

- また、行政相談委員や管区行政評価局・行政評価事務所からも、
 - ① 行政相談委員の資質の向上を図るためには、研修の機会を多く持つ必要があるが、管区行政評価局・行政評価事務所では、体制等の制約もあり、現状以上の頻度・内容の研修を実施していくことは難しいため、自主研修会等の実施主体として地相協事務局の体制を強化する方策を検討してほしい、
 - ② 相談所の開設や広報、啓発活動等、各種事業の実施主体として、地相協の強化・活性化を図るべき、
 - ③ 今後、行政相談委員各自の自主的な活動を活性化していくことはもとより、委員間の連携を強化していく必要もあると思われるため、地相協の支部や地区単位での集まりを有効に活用する必要がある、
など、委員団体の強化が必要であるとする意見がみられるところである。

〔見直しの方向〕

- 以上のようなことを総合的に勘案すると、各行政相談委員が今後求められるような活動を効果的かつ効率的に行っていくためには、委員団体である行政相談委員協議会（地相協、広相協）についても、
 - ① 研修をはじめとする各種事業の実施主体となり得るような体制の整備・強化を可能とし、
 - ② 各関係機関等（国の行政機関、市町村、都道府県、各種関係団体、地域コミュニティ等）との連携強化を図っていく上で、それらの理解をより得られやすくするように、また、委員団体を主体とすることによって、より効率的かつ効果的に連携を進めていき、
 - ③ 協定等に基づき、民間事業者等に関する苦情を取り扱っていく取組など民間部門の業務に関する苦情解決の主体となれるようにするため、制度的な位置づけを与えることについて検討する必要がある。
具体的には、全国レベル、管区・支局単位レベル、都道府県レベルの各

委員団体が果たすべき役割について整理した上で、最もふさわしい在り方（行政相談委員法で組織・任務を規定するのか、一般社団法人又は公益社団法人として法人格を得るのか、標準的な枠組みを設けつつ任意団体として活動するのかなど）を検討すべきである。

特に、行政相談委員の担当区域の設定に関し意見を言うなど制度運営の中で具体的な行為をすることや、地方公共団体や各種関係団体などの関係機関等との連携、民間部門に関する苦情の取扱いなど行政相談委員制度の外にある機関にかかわることを役割とする場合には、その確実な実施を図るとともに関係する相手方の理解・協力を得やすくする観点から、法において委員団体の任務や機能を規定することが適当である。

(7) 周知・広報の在り方

行政相談委員が、地域において、潜在しているであろう苦情、意見・要望等を効果的に汲み取るなど、一層効果的な活動を展開していくためには、その存在、役割・機能等を住民に十分認知・理解されることが必要であることから、今後の周知・広報の在り方について検討を行った。

〔現行の制度・運用〕

(ア) 制 度

- 行政相談委員の周知については、行政相談委員法第3条第1項において、総務大臣は、行政相談業務の委嘱をしたときには、委員の氏名及び住所を関係住民に周知させるため適切な措置をとることとされている。
- また、同法第3条第2項では、行政相談委員は、その業務に関し、啓発及び宣伝をすることとされている。
- 総務省による行政相談委員の周知については、行政相談委員候補者の選考に関する留意事項（依命通知）において、管区行政評価局・行政評価事務所は、市区町村広報紙等への新規委嘱委員紹介記事の掲載依頼を積極的に実施することとされている。
- また、行政相談委員が行う「啓発及び宣伝」については、行政相談委員業務実施要領において、①総務省作成のポスター、ちらし等の活用、②市町村の広報紙、地方新聞等への広報文の掲載依頼、③有線放送への放送依頼、④各種会合における行政相談委員業務に関する説明、⑤その他、行政相談委員が適当と認めた方法、によりその業務に関する啓発及び宣伝を行うこととされている。

(イ) 周知・広報活動の現状の取り組み

- ① 行政相談委員の存在の周知
 - 管区行政評価局・行政評価事務所のホームページ、市町村の広報誌やホームページ、地方新聞への記事掲載等を通じて、地域住民に対し、各地域を担当する行政相談委員の氏名や実際に相談に行く際の窓口を

周知している。

i) 管区行政評価局・行政評価事務所ホームページ

各都道府県に置かれた全国 50 の管区行政評価局・行政評価事務所（北海道については、函館、旭川、釧路の各分室を含む。）のホームページにおいて、管轄区域内の各市町村の担当委員の氏名や各委員が開設する定例相談所の開催日程・場所等を掲載している。

ii) 市町村広報誌

昨年 12 月に全国 150 市町村を対象に行ったアンケート調査において、ほぼ全ての市町村で、広報誌に行政相談委員に関する情報を掲載しているとの回答を得た。具体的には、定期的に担当の行政相談委員の氏名、相談の日時・場所等の情報を掲載するほか、委員の委嘱時（再委嘱を含む。）には、当該委員が委嘱された旨の記事を改めて掲載するといった例が多く見られる。

iii) 市町村のホームページ

上記のアンケートにおいて、多くの市町村で、ホームページに掲載しているとの回答を得た。実際には、市政相談や人権相談などの他の相談制度と併せて、関連等も分かるような形で掲載している例が少なくない。

iv) 地方新聞

管区行政評価局・行政評価事務所や市町村からの情報提供により、委嘱時（新規、再委嘱）に、行政相談委員の氏名やプロフィール等が掲載されるほか、行政相談委員が叙勲・褒章、表彰等を受ける場合には、その旨の記事が掲載されるといった形での記事掲載の例が多く見られる。

② 様々な活動を通じた周知・広報

<行政相談週間>

- 「行政相談週間」は、行政相談そのものの周知・広報の一環として、管区行政評価局・行政評価事務所と行政相談委員が一体となり、相談所の開設をはじめ広報活動等、各種の行事を開催するものであり、年

2回（春：5月第3週（5月16日以降の最初の月曜日を初日とする7日間）、秋：10月第3週（10月15日以降の最初の月曜日を初日とする7日間））開催されている。

行政相談週間の周知・広報については、主に政府公報として全国紙やTV等を通じて行う全国的広報と各管区行政評価局・行政評価事務所や行政相談委員が市町村等の協力を得つつ行う各地域ごとの広報によって行われている。

i) 全国的広報

- ・ 全国紙への広告掲載

春・秋の開催に合わせて、全国紙に「行政相談週間」の開催を広報している。

- ・ インターネット、TV等

行政相談週間をPRする30分番組を放送するなどの広報を行っている。

- ・ 「1日合同行政相談所」等の行事

行政相談週間の期間中に、各相談機関との連携により、各管区行政評価局・行政評価事務所が1～2箇所「1日合同相談所」を開設（平成20年度：140箇所）するほか、地元放送局、地方紙等も活用しつつ、各種の広報活動などの行事を重点的に実施している。

- ・ 行政相談委員の自主的活動

管区行政評価局・行政評価事務所、市町村の支援、連携・協力の下に全国各地で、各地域の実情に応じた活動を実施している。

ii) 地域への周知

- ・ 管区行政評価局・行政評価事務所と行政相談委員との連携の下、市町村の広報、地域の有線放送、CATV等による広報やチラシの配布により、地域への周知を図っている。

<地域の状況に応じた様々な活動>

- 各行政相談委員は、管区行政評価局・行政評価事務所の支援を受け

つつ、市民祭等のイベントでの特設相談所の開設（平成19年度：2,166箇所。必要に応じて、市町村広報誌、チラシ等により周知。）、地域における各種団体（町内会、自治会、婦人会等）の代表者を対象とした行政相談懇談会の開催（平成19年度：延べ803回実施）、実績としては多くないものの、地方公共団体首長との対話といった様々な活動を行っている。

③ その他、行政相談、行政相談委員制度の周知・広報

- 上記のような周知・広報活動のほか、行政相談や行政相談委員制度そのものをPRするため、ポスター、パンフレット等による恒常的な広報や現地マスメディアを通じた日常的な広報、地域住民向けの出前教室等の行政相談委員による自主活動など、多種多様な手段・方法による周知・広報活動を行っているところである。

i) 広報資料等による周知・広報

地域住民、市町村等の行政相談や行政相談委員に対する認知度・理解度の向上を図るため、管区行政評価局・行政評価事務所、行政相談委員を通じてポスター、パンフレット等の各種広報資料を全国に配布している。特に、パンフレット、リーフレットについては、相談者等に配布するほか、市町村、各種団体等に配布したり、各種会合等においても配布し、地域の相談関係者の理解を求めているところである。

また、市町村、各種団体等への説明のために、広報用DVDを作成し、行政相談委員による広報活動等のツールとして活用している。

ii) 現地マスメディアを通じた日常的広報

現在、処理された相談事案を個々に公表することは行っておらず、行政苦情救済推進会議で取り上げられた事案等について公表している。

一方、一部の管区行政評価局・行政評価事務所においては、行政相談委員が受け付けた事案とその処理・解決について、定期的に地方紙に掲載している例がある。

iii) その他（委員の自主的活動）

行政相談委員は、上記のほか、小学校から大学、市民といった各層に対して、各対象に応じた内容で行政相談や行政相談委員を紹介する出前教室や市町村職員等との合同研修会など、各地域において、その地域の実情に応じた多彩な活動を行っている。

〔問題点〕

- 国民一般の認知度（周知度）が低い。
 - ・ 過去の世論調査（昭和48年、54年、平成2年）における「行政相談」、「行政相談委員」の周知度を見ると、いずれも30%程度にとどまっている。
 - ・ 「国民の行政相談に対するニーズに対処した行政相談の在り方に関する調査研究結果報告書」（平成15年3月（社）全国行政相談委員連合協議会）によると、8割から9割が委員による苦情の受付を「知らない」と回答している。
 - ・ 「行政相談に関する総合評価」（平成18年3月）では、人権擁護委員、保護司、民生委員と比べて、その周知度は最も低いものとなっている。
- なお、一方で、総合法律支援に関する世論調査（平成21年1月）によれば、日本司法支援センター（法テラス）を「知っている」とする者の割合は、28.1%（「実際に利用したことがあり、名前も業務内容も知っている」1.4%、「実際に利用したことはないが、名前も業務内容も知っている」8.1%、「名前は知っているが、業務内容は知らない」18.6%の合計）との結果が出ており、30%前後という数値は、周知・広報活による認知度の一つの目安とも考えられる。
- 一方で、国の行政支出における無駄の根絶を目指す、いわゆる「ムダ・ゼロ」の観点から、“〇〇週間”等の広報行事は廃止すべきとの方向が示されている。
- 市町村によっては、厳しい財政状況等を背景として広報関係予算が削減されるなど、行政相談委員の周知・広報や活動について、十分な協力が得られなくなるおそれが生じてきている。

- ・ 市町村広報誌における掲載スペースの削減、ビラ配布への協力の縮小等
- ・ 市町村等の担当者（特に原課）の行政相談委員制度に対する認知度・理解度が低い。

〔今後の方向〕

- 行政相談委員が、今後、地域における問題の解消に寄与するとともに、行政に対する信頼の回復に一層の貢献を果たしていくためには、国、地方、民事を問わず様々な苦情を受け付け、必要な処理、解決の促進を図るといふ、いわば総合相談的機能を一層効果的に発揮していく必要があると考えられる。したがって、今後は、周知・広報に際しても、行政相談委員が地域における総合相談的機能を発揮していることについて、積極的にPRしていくことが重要であると考えられる。
- 一方、従来から、そもそも行政相談・行政相談委員の認知度が低いことが問題となっており、行政相談の意義や効果そのものについても一層のPRが必要である。
 そのため、例えば、一部の管区行政評価局・行政評価事務所で見られる、地元紙等に対して解決事例の解説記事の掲載を継続的に求めていくといった、行政相談の意義や効果を地域社会、地域住民に積極的にPRするような取組を行っていく必要がある。
- また、総合相談的機能の発揮や苦情等の一層効果的な処理に当たっては、地域自治体（市町村）との連携・協力が重要であることから、まずは、行政相談や行政相談委員について、相談担当課のみならず原課も含めて、地域自治体（市町村）の認知・理解を得ることが重要であると考えられる。
 そのため、例えば、地域自治体（市町村）職員が集まる場に出向いて行政相談や行政相談委員の説明を行ったり、委員委嘱時（再任時を含む。）や市区町村の相談担当者・幹部職員の交替時などに、担当委員を紹介し、周知を依頼するだけでなく、行政相談や行政相談委員の制度を説明し、改めて協力を求めるなど、積極的に理解を求める取組が重要である。
- そうした日常的で地道な取組を通じて、まずは地域自治体（市町村）に

理解してもらい、地域自治体（市町村）を通じて、地域住民に行政相談や行政相談委員を浸透させていくといった取組が重要であると考えられる。

- こうしたことから、行政相談週間のような全国的に一斉に行う取組は、秋の行政相談週間（10月）に集約し、一層の重点化による取組内容の充実を図ると同時に、上記のような日常的な取組（地域自治体（市町村）へのきめ細やかな働きかけ）に力を入れていく必要があると考えられる。

(8) 効果的な活動を進めていくための管区行政評価局・行政評価事務所の行政相談委員の活動への支援の在り方

行政相談委員が、今後、地域における問題の解消に寄与するとともに、行政に対する信頼の回復に一層の貢献を果たしていくためには、管区行政評価局・行政評価事務所は、どのような支援を行っていくべきであるのか検討を行った。

〔現 状〕

- 管区行政評価局・行政評価事務所では、行政相談委員が個々の苦情、意見・要望等を処理する際に、必要に応じて適切な指導・協力を行うとともに、案件によっては、行政相談委員と連携して処理に当たっているところである。
- また、行政相談委員の活動が円滑かつ活発に行われるよう、研修の実施や周知・広報の実施、都道府県・市区町村への各種協力依頼、行政相談委員が開催する会合等への出席など、様々な指導・支援を行っているところである。

〔今後の方向〕

- 行政相談委員が、今後、地域における問題の解消に寄与するとともに、行政に対する信頼の回復に一層の貢献を果たしていくためには、国、地方、民事を問わず様々な苦情等を受け付け、必要な処理、解決の促進を図るとい、いわば総合相談的機能を一層効果的に発揮していく必要があると考えられる。
- そのためには、管区行政評価局・行政評価事務所としては、従来から行っているような支援を引き続き行っていくことはもちろんのこと、今後は、以下のような取組を行っていく必要があると考えられる。
 - ① 地域における行政相談委員の活動が一層効果的なものとなるような支援

i) 行政相談委員の活動の基盤となる地域自治体（市町村）はもちろんのこと、国の行政機関等や都道府県、各種委員等、社会福祉協議会やNPO等の民間団体といった各種の関係機関・団体等とも緊密で安定的な連携・協力関係が構築されるような支援、委員相互間の連携強化のための支援

- ・ 行政相談委員の活動の基盤となる地域自治体（市町村）に対しては、例えば、地域自治体（市町村）職員が集まる場に出向いて行政相談や行政相談委員の説明を行ったり、委員委嘱時（再任時を含む。）や市区町村の相談担当者・幹部職員の交替時などに、担当委員を紹介し、周知を依頼するだけでなく、行政相談や行政相談委員の制度を説明し、改めて協力を求めるなど、各行政相談委員と連携し、相談担当課のみならず原課も含めて、行政相談・行政相談委員に対する認知・理解を得るような取組を積極的に行っていく必要があると考えられる。
- ・ 行政相談委員と各種相談関係機関・団体等との、又は行政相談委員相互間の連携・協力関係の構築・強化を図る上での橋渡しの役割としての支援については、例えば、関係機関・団体の紹介・仲介や、各地域における関係行政機関等の相談担当窓口名簿や職業・前職等が入った委員名簿の整備等といった基礎的情報の整備・提供など、地域の実情や各行政相談委員のニーズに合わせて、できる限り積極的な支援を行う必要があると考えられる。
- ・ 行政相談制度・行政相談委員制度の広報については、「周知・広報の在り方」の項で述べたとおり。

ii) 地域の実情に即した効果的な活動を行っていくための支援

- ・ 行政相談委員が地域の実情に即した効果的な活動を行っていくよう、
 - ア) 地域のニーズ、各行政相談委員の活動状況とそのニーズなど、各地域の実情の把握
 - イ) 全国あるいは各地域において効果を上げている活動に関する情報の収集・提供などを通じたノウハウの共有及び提供

ウ) 管区行政評価局・行政評価事務所における、効果的事例の分析及びその結果を踏まえたアイデアの投げかけ

といった取組を行っていく必要があると考えられる。

② 個々の苦情、意見・要望等の受け付け・処理を一層効果的に行っていくための支援

i) 行政相談委員による個々の苦情、意見・要望等の処理が一層効果的なものとなるように、各管区行政評価局・行政評価事務所においては、

ア) 行政相談委員から提出される苦情事案報告や月例報告をもとに、処理が困難な事案、行政相談委員による対応だけでは十分に対処しれない事案などを適切に抽出し、管区行政評価局・行政評価事務所において引き上げ、的確に処理していくとともに、

イ) 地域ごとに、処理事例を分野や対象、その内容等により整理・分析し、その結果を事例集の作成や会議・研修における事例研究等を通じて各行政相談委員にフィードバックする

といった取組を行っていく必要があると考えられる。

ウ) 委員意見の活用については、従来から呼びかけているところではあるが、そうしたことだけでは、なかなか意見の具体化まで結びつかない状況が見受けられことから、具体的には、月例報告などから行政相談委員の問題意識や関心のある分野等をつかみ、個々の行政相談委員に投げかけたり、ブロック会議や少人数の会議等において、議論のテーマとして示すなどして、問題点を引き出し、意見としてまとめるといった取組を行っていく必要があると考えられる。

ii) このような指導・支援を通じて、行政相談委員に、地域に貢献していることを実感し、やりがいを感じてもらうためにも、行政相談委員が活動を通じて得た行政運営の改善に関する意見を取りまとめるに当たり、その意見がより有益なものとなるよう、適切な助言・支援を行っていく必要があると考えられる。

おわりに

本研究会は、行政相談委員制度の在り方の全般にわたる幅広い項目について議論を行い、見直しの方向性を提言した。

そのうち、法制的な面から検討が必要な課題については、今後、関係各方面の意見も聴きつつ、更に具体的な検討を行い、結論を得る必要がある。

これらの課題のほか、主に運用面での改善を必要とする課題については、改善の具体的な方向を示したものである。

このような全般的、抜本的な見直しが行われたことが、制度創設以来初めてのものであったことから、本研究会の提言の内容は極めて幅広いものとなっている。

実現に向けた取組に当たっては、行政相談委員の熱意と努力はもとより、総務省（本省行政評価局、管区行政評価局・行政評価事務所）の行政相談委員に対する的確かつ十分な指導・支援、各関係機関等の理解に基づく行政相談委員との連携・協力が重要である。

行政相談委員制度がさらなる発展をとげ、それが地域住民の福祉向上に一層寄与するよう、関係者が一丸となってこの提言の実現に取り組んでいくことを強く期待する。