

# 行政相談委員制度のあゆみ

## はじめに

行政相談委員制度は、当初、昭和30年にスタートした行政管理庁<sup>(※1)</sup>の行政相談の窓口が、管区又は地方行政監察局<sup>(※2)</sup>に限定されていたため、大多数の国民にとって地理的に不便であり、また、苦情を申し出るべき相手が行政監察局という役所であるため、一般の国民にとっては、気軽さや親しみやすさという点で難点があったことから、行政相談の窓口を地域住民の間に開き、その相談に応じる者として民間の有識者を充てるということで、昭和36年に設けられました。

今回は、行政相談委員制度が設けられた経緯などを中心に紹介します。

※1 現総務省

※2 現管区行政評価局、行政評価事務所、行政監視行政相談センター

## 1 行政相談委員制度の発足

### (1) 行政相談委員設置の経緯

昭和35年、内閣は、人事院の国家公務員給与改定勧告を受け、所要の措置を講ずる閣議決定(昭和35年10月14日)を行い、その際、併せて、次の事項も決定されました。

「行政運営改善の推進機関を設け、あわせて、人事管理態勢を整備強化するとともに、行政監察を強化し、広く国民の意見並びに苦情を系統的に収集組織化して、国民による行政改善推進態勢を確立し、行政運営の画期的改善、能率化をはかるものとする。」

行政管理庁ではその趣旨に沿い、行っている行政監察及び行政相談業務に関し、「国民の意見並びに苦情を系統的に収集して、国民による行政改善推進態勢を確立」するための方策について、慎重に検討を重ねら

れました。

事務当局には、従来から行っている行政相談制度を組織、陣容の面で拡大強化すべきであるとの意見と、例えば、人権擁護委員制度のごとく民間人を通じて苦情等を吸収する方法等を考慮したらどうかという意見とがありました。

当時の高橋進太郎行政管理庁長官は、「今日こそ、わが行政管理庁が水戸黄門の役を進んで引き受けるべきである。」として、後者の方策を選ぶという裁断を下し、この構想の下に「行政苦情相談協力委員」を設置するとともに、併せて巡回苦情相談の強化、行政民主化懇談会の開催等を行うとの方針が打ち出されました。

このため、「行政苦情相談協力委員規則」(昭和36年4月15日訓令第1号)が制定され、国民各界各層の行政に関する苦情等の受付その他の行政苦情あつせんに関する業務等の円滑な運営を図ることを目的として、全国に882人の行政苦情相談協力委

員が置かれることとなり、ここに初めて行政相談委員制度の誕生を迎えることとなりました。

## (2) 行政相談委員制度の意義

行政管理庁では、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、昭和30年から窓口を開設して国民からの相談に応じる「行政相談制度」を新設しました。その後、年々受付件数が増加するとともに、国民各層における社会的評価も高まり、この実績が認められて、昭和35年には行政管理庁の所掌事務として法制化され、また、行政相談の実施体制が一応整えられました。しかし、その相談に応ずる窓口は、管区行政監察局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、苦情を持っていても申し出るべき相手が行政監察局という役所であるため、一般の国民にとっては、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りました。

行政相談委員制度は、これらの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充てるというものであり、行政相談制度の発展にとって画期的なものとなりました。

これにより、国民の行政に対する声を幅

広く吸収してその改善を図ることとする行政相談制度本来の意図を実現し得る体制が整ったといえます。

## 2 行政相談委員制度の法制化

### (1) 行政相談委員法制定までの経緯

行政相談委員制度は、先ず訓令によって「行政苦情相談協力委員」として誕生し、その後、昭和37年の「行政相談委員規則」(昭和37年9月15日訓令第6号)の制定により、「行政相談委員」と名称が変更されましたが、行政相談委員の取扱件数は年々増加し、その業績は、誠に見るべきものがありました。

このような行政相談委員活動の活発化に伴い、昭和40年の初め頃から、行政相談委員制度の法制化を望む声が行政相談委員側から急速に高まってきました。

その根拠とするところは、①法律上の制度とすることによって、行政相談委員の権威を高め、その社会的地位の向上を図るべきであること、②業務遂行を円滑かつ能率的にならしめるためには、独自の法律上の権限が付与されることが必要であること、③民生委員、人権擁護委員等類似の性質の職務を行うものは当初から法律上の委員となっており、行政相談委員のみが法律上の

委員でないことは不合理で、実際上も支障があること等が主な理由でありました。

これに対し、事務当局はもちろん、歴代行政管理庁長官も法制化の必要を認め、行政相談委員制度の法制化と処遇改善等について善処方が言明されておりました。特に第48回国会において増原恵吉行政管理庁長官が、「次の通常国会までには、十分検討し、法律案をまとめたい。」旨の答弁を行ったことにより、事務当局においても、この問題と真正面から取り組むこととなり、昭和40年の秋から、法制化の具体的作業に取りかかりました。

### (2) 行政相談委員法成立の経過

#### ア 原案の作成

ここで行政相談委員法制定当時、特に問題とされた事項とその調整過程について振り返ってみますと、法案作業にかかる直前、たまたま国会開会を控え、政府は、法案の濫造を戒める意味から、法律の制定は、その内容が国民の権利義務に直接関係するものだけに限定するとの原則を確認しました。このため、行政相談委員制度を法制化することそれ自体に問題が生じました。

行政管理庁としては、行政相談委員制度の充実強化は、行政相談委員の積極的活動

を助長し、行政の民主化と国民の権利利益の簡易迅速な救済を促進する仕組みを確立するために必要であることを力説し、また、行政相談業務の重要性と行政相談委員の果たしている役割、さらには、純然たる民間人を行政相談委員とし、それに行政相談という特定の業務と独自の権限を与えることの意義等を極力強調し、関係者の了解を得ました。

行政相談委員法案の作成には、種々の困難がありました。政府部内の調整が完了し、昭和41年4月15日、政府案として閣議決定され、翌16日に第51回国会へ提出されました。

#### イ 国会における審議

行政相談委員法案は、参議院先議とされ、昭和41年4月19日、同院の内閣委員会において次のとおり提案理由の説明が行われました。

##### 〔行政相談委員法案提案理由説明〕

ただいま議題となりました行政相談委員法案につきまして、その提案の理由および内容の概要を御説明申し上げます。

行政管理庁は、昭和36年から民間の有識者に行政相談委員を委嘱し、全国各地において行政機関等の業務に関する苦情

の受付をお願いし、少しでも多くの苦情をあつせん解決するよう努めて参りました。

しかし、現在の行政相談委員は、人権擁護委員、民生委員等法律で置かれた委員に比べて何かと活動のうえに不便をかけているのが実情でありましたので、このたび、行政相談委員を名誉職的な、權威の高いものとし、その社会的地位を明確にし、苦情相談の事案について自ら助言をし、および通知する等の道を開いて苦情解決の促進を図るなどの点を法律をもって定め、行政相談委員制度のより効果的な発展を図ることとするため、この法案を提案いたしました次第であります。

次に本法案の概要について御説明いたします。

行政相談委員は、国の行政機関および一部の特殊法人の業務に関する苦情の相談に応じて、必要な助言をし、およびこれを関係の行政機関等に通知し、その解決の促進に資することをその主たる業務とし、これを行政管理庁長官から民間の有識者に委嘱することにいたしました。

このように、行政相談の業務を民間の有識者に委嘱することといたしましたのは、その業務の性質からみて、行政管理庁の一員がこれに当たるよりも、国民の身近にいる有識者が役所と国民の間に

立つて、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ものとしたことが適当であると考えたからであります。

行政相談委員は、個々の苦情の解決の促進に努力することにとどまらず、苦情相談を受けた体験に基づいて、行政運営の改善に関する意見があれば、行政管理庁長官にこれを述べるができることとし、国は行政相談委員からも、すぐれた改善意見の提出を期待することにいたしました。

行政相談委員は、その扱う業務の性質から、業務上知り得た秘密を他に漏らすことおよびその地位を政党又は政治的目的に利用することを禁止する等の規定を設けました。

行政相談委員は、名誉職的な性格であることを明らかにするため、国からの報酬は一切これを受けないことを規定するとともに、業務を遂行するに要する費用は、予算の範囲内で支給を受けることが適当であると考えたからであります。

現在、行政管理庁長官の委嘱を受けている行政相談委員について必要な経過規定を設けるとともに、本法案の施行期日は、昭和41年7月1日といたしました。

以上が、この法案を提案いたしました理由及びその概要であります。なにと



ぞ慎重御審議のうえ、すみやかに御可決あらんことをお願いいたします。

(注)ゴシックは全相協50周年記念誌編集班によるもの

その後、両院内閣委員会においてそれぞれ数回の審議が行われ、昭和41年5月27日、参議院本会議において、また、6月25日、衆議院本会議において、いずれも政府原案どおり可決成立し、6月30日法律第99号として公布され、翌7月1日から施行されました。

### (3) 行政相談委員の業務内容と性格

#### (業務)

訓令による行政相談委員(以下「訓令委員」という。)であった時期には、単なる出人と管区行政監察局等との間の事実上の取次の存在でしたが、行政相談委員法の制定により法律上の固有の権限として行政機関等の業務に関する苦情の相談に応じて、申出人に必要な助言をし、総務省又は当該関係行政機関等にその苦情を通知する委員業務を行うこととなりました。

#### (委嘱期間)

委嘱期間は訓令委員時には1年でしたが、行政相談委員法では2年となりました。

#### (啓発・宣伝)

行政相談委員は、業務に関する啓発、宣

伝を行うものとされていますが、これは、担当区域において業務を行うに際し、その氏名と業務活動の内容が地域住民に知られていることを前提とするからであり、訓令委員の場合にも同様の業務が課されていた。

#### (意見の陳述)

行政相談委員法第4条によれば、行政相談委員は、その業務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ができるとされていますが、これは行政相談委員の権威を高めるとともに、国民の生の声を直接受ける行政相談業務を通じて得た行政運営の改善に関する意見を行政に反映させようとするもので、行政相談委員法の制定に伴い付与された新たな権限です。

#### (身分)

訓令委員の場合には、行政管理庁長官の指揮監督を受けてその業務の一部を行うものであることから、非常勤の国家公務員とされていますが、行政相談委員法による行政相談委員は、上記の業務を総務大臣から委嘱された民間有識者であり、自らの責任においてその業務を遂行する権能を法定するものですので、国家公務員法(昭和22年法律第120号)上の公務員ではありません。

#### (費用)

行政相談委員は、行政相談委員法により、その業務に関して国から報酬を受けないこととされており、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ようになっております。

## 3 行政相談委員活動の充実

### (1) 行政相談委員数の推移

(単位：人)

年度	昭和36	37	38	39~46	47	48~55	56~平成2	3~18	19~
委員数	882	1,775	2,690	3,605	3,660	4,576	4,789	5,046	5,011

行政相談委員数の推移は次表のとおりです。

昭和36年7月の発足当初(行政苦情相談協力委員、改称)の数は882人であり、全国の主要な市町村のみに配置されていましたが、その後逐次増員され、39年度には3,605人となり、全国の各市町村に配置されるようになりました。その後、昭和47年度には、沖縄行政監察事務所が発足に伴い55人、48年度には大都市を中心に916人、56年度には市部の人口増加に対応して213人が増員され、789人とな

り、平成3年度には行政相談活動の一層の充実を図り、国民生活に密着した行政相談業務を推進するため257人が増員され5,046人となりました。

さらに、平成19年度には、行政相談委員活動の実態や市町村合併による委員活動への影響等を勘案しつつ、行政相談活動の一層の充実を図り、国民生活に密着した行政相談業務を推進するため、委員配置の見直しが行われて、それ以降の委員数は5,011人となっています。

## (2) 行政相談委員の活動

昭和36年7月行政苦情相談協力委員として発足した行政相談委員の活動は、自宅における受付を建前としていましたが、中には、パイオニア精神の旺盛な委員も多く、早くから次に述べるような活動が始められました。これらの活動は、全国的に広まるとともに、後任の行政相談委員にも受け継がれ、実施されています。

### ア 定例相談及び巡回相談の実施

行政相談委員は、自宅において面接や電話で相談を受け付けているほか、地域住民の利便のため、市町村役場、公民館、集会所等の住民の利用しやすい場所を選んで、定期的に相談所を開設しています。さらに、定例相談所は、毎月一定の日に一定の場所

で開設されることから、会場から遠隔地の住民には不便であるので、この点を考慮して、市町村内の各地を巡回して市町村役場の支所・出張所、公民館等においても相談所が開設されています。平成29年度は、全国で延べ4万5,405回開設されました。

### イ 地域における民意の把握

行政相談委員は、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等と行政に関する懇談会を開催し、行政運営に関する様々な苦情や意見・要望を聴取して、関係機関や地元の管区行政評価局等に通知したり、又は、行政相談委員法第4条に基づく意見として総務大臣に提出したりすることにより、その改善を促進する活動も行っています。平成29年度は、全国で349回の行政相談懇談会が開催されています。

### ウ 各種委員との連携の強化

我が国には、多種多様な相談委員が存在していると言われています。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ふ特色を活かし、自らが中心となって民生委員、人権擁護委員等各种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

開設するなど各種の相談委員制度が有機的に機能するよう努めています。

### エ 行政相談委員の取扱件数

行政相談委員の先達等の活動により行政相談業務が軌道に乗るとともに、行政相談委員の受付件数も増加し、昭和36年度の9,149件から平成29年度には8万709件となっています。

行政相談委員は、その担当区域において定例相談、巡回相談等の諸活動を積極的に実施しており、地域住民の身近に相談窓口を設けた趣旨が、行政相談委員の熱意と活動の活性化によって現実に機能し定着化していると言えます。

また、行政相談委員は、定例相談、巡回相談、人権擁護委員や民生委員等当該市町村に配置されている各種委員との連絡協議会の開催等を通じ、あるいは地元市町村広報紙や有線放送の利用や地元の様々な座談会等に出席して行政相談制度の紹介を行う等により、その業務及び行政相談制度の広報に努めています。委員の取扱件数が総受付件数の50パーセントを超えるのは、このような行政相談委員の地道な啓発・宣伝活動の成果と考えられます。

### オ 行政相談出前教室の展開

平成12年度に岡山で始まった出前教室は、行政相談委員や管区行政評価局等の行政相談担当職員が小・中学校等に出向いて、社会科学の授業や総合学習の時間などを利用して、その学校の児童・生徒等を対象に、生活と行政の関わりや行政相談の仕組みなどについて話すことにより理解を深めてもらう活動です。

これは、行政相談制度に対する社会的認知度が低いのではないかとの問題意識から、岡山行政評価事務所(現岡山行政監視行政相談センター)と行政相談委員が協働で始めたもので、これまでの行政相談に関するPRが、成人を対象として、その方法もパンフレット等を中心とした広報主体のものから、主に児童・生徒など未成年者を対象として社会的認知度を高めようとするものでした。

その後、出前教室は、小・中学生の頃から、行政と行政相談について知ってもらうことにとどまらず、家族からの行政相談、地域住民に対する広報効果など、直接的・間接的に行政相談活動の活性化につながる活動として、全国に広がり、その対象も高等学校や大学などにまで拡大しています。平成29年度は、全国で343回の出前教室が開催されました。

また、近年は、出前教室開催のための関

係業務を行政相談委員自らが積極的に行うなど、自主自立の委員活動として行われています。

公益社団法人全国行政相談委員連合協議会(以下「全相協」という。)でも、行政相談委員活動の新しい取組みとしての出前教室の開催を支援するため、平成18年度には小学生向けの、「出前教室のテキスト」を作成し、その後、平成25年度には改訂版「みんなの声が街をかえる」を、平成26年度には高校生など一



平成19年度



平成18年度



平成29年度



平成26年度



平成25年度

般向けのテキスト「あなたの声か暮らしをかえる」を作成、平成29年度からは「困ったら一人で悩まず行政相談」を作成し、配賦しています。これらの資料は、出前教室や行政相談懇談会などを開催している行政相談委員が企画・編集に参加して作成され



ています。

### (3) 行政相談委員意見による行政運営の改善

行政相談委員は、その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の把握と、その改善のための意見を得られる立場にあります。

このため、行政相談委員法第4条において、「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。」と規定されています。

提出された意見は、管区行政評価局・行政評価事務所等で事実確認などを行った上で、本省（行政評価局）に報告され、本省では、具体的な改善がどのように図られるかなどの検討が行われています。

大臣に対する行政相談委員意見の陳述については、その権限が付与された昭和41年から様々な意見が提出されていますが、最近の委員意見の例としては、次のようなものがあり、いずれも所要の改善措置が講じられています。

#### 事例1 期日前投票日の統一

衆議院議員総選挙の期日前投票日と最高裁判所裁判官国民審査の期日前投票日が異なることから、衆議院議員総選挙と国民審査の期日前投票日を統一してほしい。

#### 事例2 育児休業の対象となる子の要件の見直し

育児休業法の「子」は、実子又は養子に限られているため、特別養子縁組の成立のために子を監護している期間は、育児休業給付を受けることができない。同法の「子」の要件を見直し、特別養子縁組成立前の子の監護中に育児休業給付を受けることができるようにしてほしい。

#### 事例3 離島における大学入試センター試験の実施

住んでいる島には、高校が3校あるが、大学入試センター試験の試験場が設けられていないため、受験者はフェリー等を利用して市内の試験場に行くこととなる。しかし、試験が行われる1月は、フェリーの欠航が多く、5泊6日の長期滞在を余儀なくされるなど、受験者の経済的・精神的・肉体的負担が大きいため、試験場を島内にも設けてほしい。

#### 事例4 自動車登録における戸籍謄本等の原本の返却

運輸支局で相続した自動車の廃車手続を行った際、戸籍謄本等は返却されなかった。相続時は複数の戸籍謄本等が必要となり、手数料等の負担が大きいため、提出した戸籍謄本等の原本を返却してほしい。

#### 事例5 津波警報・注意報の表示の統一

テレビ局により、津波警報・注意報発表

時の予想地域の色分け表示が異なり視聴者が誤解しやすいので、色分け表示を統一してほしい。

#### (4) 行政相談委員の研修

行政相談委員は、国の行政全般にわたって相談を受け、その処理に当たっており、自ずと対象とするところは広く、幅広い知識・素養が求められています。

このため、総務省本省、管区行政評価局・行政評価事務所等がそれぞれ役割を分担しながら行政相談委員に対する研修が実施されており、また、行政相談委員による自主的な研修も積極的に行われています。

全相協では、各行政相談委員連合協議会（以下「広相協」という。）や都道府県の行政相談委員協議会（以下「地相協」という。）と共催で行政相談委員を対象とする研修を開催するとともに、研修会開催経費の助成、講師の派遣などの支援を行っています。

#### (5) 行政相談委員に対する表彰等

行政相談委員に対する表彰等については、総務省が行っている総務大臣表彰、管区行政評価局長表彰、行政評価事務所長等感謝状などのほか、全相協においても独自に行っています。

全相協では、創設以来、全相協・地相協

活動に貢献した地相協会長等に対し、全相協会長表彰などを行ってきました。しかし、当初、年間3人から7人に限られていたため、被表彰者の増員を求める声があり、昭和59年度からは全国で100人の委員を表彰することとしました。

その後、平成25年の公益社団法人への移行に伴い、新たに「表彰規程」を制定し、全相協会長表彰は、①行政相談委員活動に關し顕著な功績があった者又は団体、②その他行政相談委員活動の支援に關し顕著な功績のあった者又は団体について行うものとし、候補者の推薦は、広相協が地相協と協議して行うものとなりました。平成29年度は、①に該当する者及び団体が77人、②に該当する者及び団体が16人となつています。

平成29年度には、行政相談委員在職期間の長期化の促進及び行政相談委員組織による活動の活発化を推進するため、表彰規程に「行政相談委員組織の活動等に関し、特に顕著な功績があったと認められる者」に対する特別表彰の規定を追加し、14人の方を表彰しました。

#### 4 行政相談委員制度記念事業

行政相談委員制度の記念式典などの記念事業は、これまで20周年、30周年、40周年

と開催されてきており、平成23年には50周年の式典が執り行われました。

##### (1) 行政相談委員制度50周年記念中央式典

平成23年7月6日、東京都千代田区のグランドアーク半蔵門において、総務省及び全相協の共催による行政相談委員制度50周年記念中央式典が、天皇陛下ご臨席の下、開催されました。この年の3月にはマグニチュード9・0という国内観測史上最大規模の東北地方太平洋沖地震(東日本大震災)の発生により開催が危ぶまれましたが、関係者の努力により、予定どおり開催されました。

式典には、来賓、行政相談委員等約600名の参列があり、天皇陛下からおことばを賜るとともに、菅直人内閣総理大臣(福山哲郎内閣官房副長官代読)、横路孝弘衆議院議長、西岡武夫参議院議長及び竹崎博允最高裁判所長官から祝辞をいただきました。

特に天皇陛下からは「東日本大震災に際しては、被災地域の行政相談委員が、震災直後から避難所や公民館、自宅等において、自主的に被災者からの相談への対応を開始し、仮設住宅、当面の生活資金、事業融資などに関する相談を受け付けるなど、被災者のために力を尽くされたと聞いていま

す。非常に心強いことであり、ここに深く感謝の意を表します」とのおことばをいただきました。

功労者の顕彰では、行政相談委員制度50周年を記念して、長く相談活動に精力的に取り組み、また、後進の育成等、行政相談委員制度の発展に寄与した現職及び元行政相談委員68名に内閣総理大臣感謝状が贈呈されました。

また、行政相談委員としての活動が特に顕著な行政相談委員97名に総務大臣表彰が授与されました。

最後に、行政相談委員の果たすべき役割と未来への思いを「行政相談委員制度50周年記念宣言」として、神奈川県横浜市担当の野田隆子委員と大阪府大阪市担当の白國哲司委員によって読み上げられました。

式典終了後、記念講演、懇談会が開催されました。

また、50周年記念事業の一環として、総務省では、平成23年12月5日～8日、「第12回アジア・オンブズマン協会会議」を招致、開催しました。会議は、東京都及び静岡県において、「変化する社会経済の環境に対応するオンブズマンの課題」をメイン・テーマに、基調講演、第1会議から第5会



## 行政相談委員制度50周年記念宣言

本日、天皇陛下にご臨席をいただき、行政相談委員制度50周年を記念する中央式典に当たり、ご列席の皆様、国民の皆様のご理解・ご支援に深く感謝を申し上げつつ、私たち行政相談委員の思いをまとめ、ここに宣言します。

- 一 私たちは、常に国民の視点から、誠意と公平を大切に、これからも国民と行政とをつなぐ懸け橋の役割を果たします。
- 一 私たちは、相談者の気持ちを尊重し、「困ったら一人で悩まず行政相談」と言われるよう相談を受け付けることを旨とします。
- 一 私たちは、自らの民間人としての経験・知識を活かし、柔軟な発想で相談者への対応に当たります。
- 一 私たちは、自らの発意と良心にしたがって、最善の活動を行います。
- 一 私たちは、相談者の気持ちが行政に通じるよう相談者の立場にたつて、総務大臣に積極的に意見を具申します。

なお、この場を借りて、今般の東日本大震災の被災者の皆様に心からのお見舞いを申し上げるとともに、私たち行政相談委員は、災害を原因とする国民の相談を積極的に受け付けることを通じて我が国の復興に貢献する決意であることを、改めて表明いたします。

平成23年7月6日

## 行政相談委員制度50周年記念



行政相談委員制度50周年を記念して、平成23年4月15日に特殊切手が発行されました。

社団法人 全国行政相談委員連合協議会

### 記念切手

を全行政相談委員に周知するための50周年記念切手付きカードを配付しました。

### (2) 行政相談委員制度50周年記念切手

平成23年4月15日、行政相談委員制度が50周年を迎えることを記念し、特殊切手「行政相談委員制度50周年」が、郵便事業株式会社から1,000万枚(100万シート)発行されました。

### (3) 行政相談委員制度50周年記念標語

総務省では、行政相談や行政相談委員に

議までのセッションが開催され、19の国・地域等のオンラインによる発表、意見交換が行われました。国内からは自治体のオンブズマン、日本オンブズマン学会のメンバー等の有識者、行政相談委員等約170名が参加しました。

全相協では、第12回アジア・オンブズマン協会会議の日本開催を支援したほか、50周年記念宣言

ついて、分かりやすく表現していただくことをテーマに、平成22年7月～8月の間、国民から広く標語を募集しました。応募総数1,150作品の中から、愛知県の中学生の作品「困ったら 一人で悩まず 行政相談」が特選に選ばれました。

※ 特選に選ばれた中学生は、標語を作るとき心がけたこととして「募集していたテーマが分かりやすく簡潔にと書いてあったので、皆さんに分かりやすく耳に残るような標語にしたい、また、一人で抱えこまず相談してほしいと思い、『困ったら 一人で悩まず 行政相談』というストレートな標語を思いつきました。」また、これからの行政相談に期待すること、やってもらいたいこととして、「ただ行政相談を知らない人たちがいると思いますので、皆さんに知ってもらいたいという人が多いので、皆さんに知ってもらいたいということです。そして行政相談委員としての経験、知識を活かし、柔軟な発想で国民の意見を行政にしっかりと取り入れてもらうよう『困ったら 一人で悩まず 行政相談』といわれるように、国民と行政とをつなぐ懸け橋になってほしいです。」と述べています。(「季刊行政相談」No.131行政相談委員制度50周年記念特集号 から抜粋)

(資料)

## 行政相談委員法

昭和41年6月30日法律第99号  
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  
最終改正 平成27年9月11日法律第66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号第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1項第13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った場合

(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2条第1項第1号については、復興庁設置法により、同庁が廃止されるまでの間、「並びに国家行政組織法」を「、復興庁並びに国家行政組織法」と読み替える。