

# 不確かな世の中で不可欠な 行政相談委員

日本オンブズマン学会理事長  
東海大学政治経済学部教授

岡本 三彦



## 1. SNSとAIの進化

今日コンピュータなしで日常生活を送ることは難しい。個人的にスマートフォンやパソコンを使用しないとしても、社会のシステムがコンピュータなしでは機能しなくなっている。1990年代以前には、今日ほどには誰もがコンピュータを使用するようなことにはなっていないかった。しかし、1995年に発表されたWindo

ws 95はパソコンを爆発的に普及させることになり、インターネットも一般に使われるようになった。その後も情報通信技術(ICT)は発展を続け、私たちは多少なりともインターネットの利便性を享受している。2000年代に入るとTwitter(現「X(エックス)」)やFacebookといったインターネット上で人と人がつながるソーシャル・ネットワーク・サービス(SNS)

が急速に拡大し、遠く離れた人も容易に情報を共有し、コミュニケーションが可能となっている。さらに2020年代になるとChat GPTといった生成的人工知能(生成AI)が一般に普及し、それを使って誰でも簡単に文章、画像、音楽、映像などを作り出すことができるようになっていく。では、SNSやAIが進化すれば、私たちの生活はさらに便利に、快適になっていくのであろうか。

## 2. 行政DXの進展

ICTの進展に伴って、国や自治体でもデジタル化が求められており、最近では行政デジタルトランスフォーメーション(行政DX)が進められている。特に自治体の行政DXについて、総務省が2024年に公表した「自治体DX推進計画【第3・0版】」では、「自らが担う行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して、住民の利便性を向上させるとともに」、「デジタル技術やAI等の活用により業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていく」ことが重要であるという。国も自治体も行政DXに積極的に取り組むようになっていく。特に日本の場合、労働人口が減少しており、自治体の職員不足も深刻であることから、行政業務の効率化、省力化は喫緊の課題である。また、サービスの受け

手である住民にとってもオンライン化の推進により、行政の手續にかかっていた時間的、金銭的コストの削減につながって、利便性が向上すれば、メリットは大きい。

## 3. SNS、AIと行政苦情

それではSNSやAIがさらに普及し、DXがより進展すれば行政の課題は解決するのであるのか。確かに、SNSやAIによって、私たちは多くの時間とエネルギーをかけることなく、瞬時に情報を入手でき、コミュニケーションが可能であるなど、メリットは大きい。また、行政DXによって、何かと非効率であると批判されてきた行政の効率化が図られるのであればそれは望ましいことである。行政に対する苦情や要望などについても、SNSを活用することで行政相談がより簡易にできるようになるのであれば有益であ

る。AIがさらに進化すれば、将来的には人の手を借りることなく個別の苦情や要望にも対応できるようになるのかもしれない。

その一方で、これまで行政相談委員制度で行ってきたような、それぞれに異なる行政に対する個別の苦情や要望などに適切に対応できるのかというと、SNSやAIだけでは十分とはいえないのではないか。AIやデータベースなどを活用すれば申出人からの苦情や要望について過去の同種の事例から判断して、そこから適切なアドバイスを解決策のヒントを得ることはできるかもしれない。その点で、SNSやAIは行政相談業務を補助する手段としては有益であろう。

しかし、行政相談委員が申出人の苦情や要望を丁寧聞き取り、そのニュアンスをくみ取ったうえで、内容を精査して解決を図るような対応をAIに期待するのは難

しいと思われる。申出人が何を求めているのか、直接、対面で話をしないとわからないこともある。また、周りに相談相手、話し相手のいない申出人の中には、誰かに話を聞いてもらって相談したいという人もいる。その点で「困ったら一人で悩まず行政相談」のキャッチフレーズにあるように、苦情や要望に身近なところで個別に対応し、解決を図るといいう行政相談委員制度は大きな利点があるといえる。

#### 4. 行政相談委員制度の利点

筆者は1990年11月に発足した川崎市市民オンブズマンの初代専門調査員の一人として勤務したが、自治体の公的オンブズマンの管轄は、原則として、当該自治体機関の業務の執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為である。それに対して、行政相談委

員制度は、国・自治体の行政に対する苦情を広範に受け付けており、苦情・要望の内容によっては、行政相談委員が関係機関に改善を働きかけることができる。

行政相談委員は「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」（行政相談委員法第2条第1項）が総務大臣から委嘱されることになっていることから、社会的に信頼のできる人格を備えた人が苦情相談に真摯に対応しているという「高潔さ」や「信頼感」がある。さらに、行政相談委員は苦情や相談に基づき関係機関に改善を申し入れることが可能であり、総務大臣に行政運営の改善に関する意見を述べる「権限」もある。

行政相談委員法では、行政相談委員は「行政機関等（中略）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」（行政相談委員法第2条第1項）とされている。その対象は、行政相談委員法第2条第1項及び行政相談委員法第2条第1項第1号の法人を定める政令によると、国の行政機関の業務や独立行政法人等の業務に関するものであって、自治体の業務に対する苦情は行政相談委員法上はその対象外となる。

しかし、「申出人は、自己の苦情が国の行政機関等の業務に関するものか、地方公共団体の業務に関するものかの区別ができない場合が多いので、地方公共団体の業務に関する苦情の申出があった場合においても、委員は親切に対応」（行政相談委員業務実施要領（昭和59年7月1日総務庁長官決定））することになっている。このように行政相談委員は、関係機関と連携しながら自治体の行政に対する苦情にも広く対応している。

## 5. 行政相談委員の今後と期待

全国行政相談委員連合協議会（全相協）の「行政相談事例集（改訂版）」（2025年発行）を見ると、2019～2023年度までの5年間で受付件数は26万7740件となっている。また、行政分野別では「登記、戸籍・国籍等」「社会福祉」「健康・保健・医事・薬事」「保険・年金」「租税等」に関する相談等が受付件数の上位である。このように行政相談委員は非常に多岐にわたる苦情や相談に対応しており、多くの実績をあげていることがわかる。

しかしながら、2021年の内閣府による「行政相談に関する世論調査」では、行政相談委員を「知っていた」と答えた者の割合は13・8%に過ぎず、認知度は高くない。これまでの実績を考えれば、もっと世の中で知られていて

も良いはずである。もちろん、総務省行政評価局などが中心になってWebsiteや行政相談公式Xなどを使って積極的にPRを行っている。もっとも、行政機関が自らに対する苦情を申し立てるように積極的にPRすることには限界があるといえないこともない。それでも、いざというときに苦情や要望を伝え、解決が図られることは、市民にとって心強い存在であるといえよう。そのために、今後もできるだけ広くPRを続けることが必要である。今日のような不確かな世の中においては、市民に寄り添って相談に応じる行政相談委員は不可欠な存在であることは確かである。

