

# 北海道苦情審査委員

## 平成18年度活動状況報告書

<平成18年4月1日～平成19年3月31日>

平成19年5月

北海道苦情審査委員

# 目 次

苦情審査委員の所感	-----	1
活動状況		
<b>1 これまでの概況</b>	-----	6
<b>2 平成18年度苦情申立処理受付状況</b>		
(1)対象機関別苦情申立状況	-----	7
(2)審査区分別苦情申立処理状況	-----	8
苦情申立事例		
<b>1 審査を終えた事例</b>		
<input type="checkbox"/> 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	-----	9
・支払通知書の個人情報保護について		
<input type="checkbox"/> 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	-----	10
・中山間地域総合整備事業について（前年度繰越分）		
・道有林の施業計画等の質問書に対する回答について		
・自動車税の還付手続きについて		
<input type="checkbox"/> 道の機関の行為に不備がないもの	-----	14
・要望書に対する回答について（前年度繰越分）		
・屋外広告物設置の事前協議について		
・貸金業の規制に関する取扱いについて		
・勤労者福祉資金融資制度について		
・児童相談所の対応について		
・質問及び要望書に対する回答について		
・自動車税の納付事務について		
<b>2 審査をすることができない事例</b>	-----	18
<b>3 審査を行っている事案</b>	-----	19
<b>4 制度の対象外となった事例</b>	-----	20
<b>5 申立ての内容を検討している事案</b>	-----	20
関係規程等		
○北海道苦情審査委員制度の概要	-----	21
○北海道苦情審査委員に関する条例	-----	22
○苦情審査の流れ	-----	26

# 苦情審査委員の所感

## 苦情審査委員の4年間を顧みて

北海道苦情審査委員 山 本 穂

平成15年6月、北海道苦情審査委員に就任して4年がたち、退任することになりました。その間、道民から申し立てられた苦情の審査を担当し、幾つか行政の不備を指摘もさせてもらいました。いささかでも、役に立ってくれればと思っております。

4年間に私が担当し審査を終えた事案のうち、形式審査で終わったものを除いて、実質審査事案は37件でした。そのうち申立ての趣旨に沿ったもの3件(8.1%)、申立ての趣旨に一部沿ったもの13件(35.1%)、道の機関の行為に不備がないもの21件(56.8%)でした。何らかの形で申立ての趣旨に沿った結果になったものは、43.2%で、前任者のそれが約40%だったということですのでほぼ同じだったといえると思います。

4年間を振り返って、思いつくままに感想を述べてみます。

就任した最初の年の平成15年度は、苦情申立件数が多く、まだ慣れていなかったこともあり、一時は手持ち事案数7件を抱え、処理に追われる日々でした。その後は次第に申立件数が減り、特に平成18年度は手持ち事案が途切れるほどでした。苦情申立てが少ない理由は、正確には分かりませんが、道職員が相応の緊張を持って努力していることも一因であることも確かであると感じています。

苦情申立ては、制度改正など大きな問題に対するものもありましたが、総じてそれほど大きくない問題についてでありました。特に審査結果が一部又は全部申立ての趣旨に沿ったものは、私が担当したものに関する限り、大きな問題に関するものではありませんでした。

まず遺憾に感じたことは、行政側に重大ではないミスがあるのに、それを認めようとせず、あるいは認めても、関係の部課をあげて、極力責任を回避しようとする態度が認められたことです。

たとえば、企画競争等の業者募集に係る説明書の郵送を拒否した事例(平成17年度活動状況報告書10頁記載)では、遠隔地の者へ説明書を郵送すべきことはいわば常識であるのに、説明書は本庁で直接交付するとしたことを正当化するために、直接交付でなければならない理由をいろいろ挙げました。私には、「入札の公告」の書式を何の配慮もしないで見習ってしまったために起こった単純な不手際であるとしか見ませんでした。さらに、担当者が即時に判断して郵送することをしなかった理由として、郵送を受けた者と、説明書は郵送してもらえないと応募をあきらめた者との間に不公平が生じるためだと、私には全く理解できない理由まで挙げました。

また、訪問介護事業所の変更届の処理が遅延した事例(20~21頁記載)があります。訪問介護事業所を平成18年4月1日に札幌市から江別市に変更し、支庁に届け出ましたが、担当職員が誤って10月18日まで事業所台帳システムに正しいデータを入力しませんでした。事業所は江別市への変更により介護報酬地域単位単価が変わるのに、4月から10月までの介護保険報酬を従前の単価で請求し受領していました。そこでその間の過誤請求の処理の必要が生じました。遅滞なく正しいデータの入力となされていれば、間違いがすぐに分かり、こんなに長期間の過誤請求が起こり得ませんでした。

支庁はデータ入力の遅延は認め、事業所に謝罪しましたが、過誤処理のための責任(過誤処理に必要な費用の損害賠償等)は認めようとしません。事実経過についても、苦情審査委員にすべてを開示しようとせず、苦情審査委員が他からの調査で把握した事実を突き

つけると、その後ようやく陳弁しながら認めるということがありました。

私は、事情聴取の際、道の公務員の明らかな過失により第三者に損害を与え、その損害も比較的小額であるから、道は事業所に双方の協議で定めた相当の損害賠償を支払うべきであると考え、その可能性を打診したところ、担当者は予算等の関係から司法判断を待たずに損害賠償を支払うことは不可能であると答えました。後述のように、関係部課の努力により、可能なはずなのに、なんとか責任を回避して、相手の泣き寝入りを待つ正義にもとる態度に見えました。

二つの事例で、部課の担当者特に責任者に度量の広さ、<sup>いほぎよ</sup>潔さがあつたなら、苦情など生まれる余地がなかったと感じられます。

苦情審査委員としての無力を痛感させられることがしばしばありました。

先にも書きましたように（平成17年度活動状況報告書2頁記載）苦情申立ての趣旨に沿わない結果報告をする場合などに、そのようになる道理を私なりに意を尽くして説明しているつもりですが、申立人の理解が得られないことが多くありました。事務局に不満の電話が入ることは時折ありましたし、知事宛に手紙が送られたり、道議会議員を動かそうとした例もありました。

つぎに、稀にですが、苦情審査委員が軽視されているのではないかと感じさせられることもありました。例えば、上述の訪問介護事業所の変更届の処理が遅延した事例では、事情聴取において、課の担当者は司法判断を待たずに損害賠償を支払うことは不可能であると答え、私がそんな不合理なことはないはずであると再考を求めましたが、無視するような対応でした。審査の最終段階に、当方から道には損害賠償委員会も組織されており司法判断を待たない損害賠償の支払も可能であることを指摘するとようやく、損害賠償支払いを検討する意向を示しました。

最後に、苦情審査の運営に関して、一つ述べます。

苦情の趣旨を把握するため、又は事案の心証を得るため、申立人又は代理人に直接面談して事情を聴取したいと感じることが多くあります。道の行政範囲は広大なので、申立人が遠隔地に居住することもあります。事情聴取には申立人又は代理人に原則として来庁してもらわねばなりません、その旅費支給も含めて検討していただきたいと思います。

私が事情聴取したのは、申立人又は代理人が札幌市やその近郊に居住した数例と巡回相談の折に支庁へ来てもらった1例のみでした。その他の事案では、事務局に電話や書簡で確認してもらうに留まり、なにか消化不良の感を否めませんでした。

是非、苦情審査委員が申立人又は代理人に面談して直接事情聴取することを原則的運営とするよう言い残しておきます。

# 任期終了にあたって

北海道苦情審査委員 松村 操

平成18年度の苦情申立件数は、苦情審査委員制度の発足以来、最少となりました。

私が苦情審査委員に就任した年は、過去最高の42件でしたが、2年目は26件、3年目は25件と減少し、4年目は18件でした。これは、苦情がなくなるほど行政サービスの質が向上したためであると解釈したいところです。

任期終了にあたり、苦情の審査過程をとおしての雑感を述べさせていただきます。

## 1. 苦情の原因について

以前の所感にも書かせていただきましたが、苦情の原因は、道側に問題があった場合と、申立人の側に問題があった場合があります。

まず道側に問題があった場合ですが、第一に、職員の人為的なミス（データの入力ミス、職員指導の不徹底、書類保管の不備など）に起因し、道民の怒りを招いたケースがあります。

人為的なミスはどうしても起きてしまうものですが、チェック機能がうまく働いていれば十分回避できることだと私は思います。職員への指導の不徹底と、書類の保管不備につきましても、十分対応が可能だと思えます。今後これらの理由からの苦情が少なくなることを期待します。

第二に、道民への対応のまずさ（態度の尊大さ、説明不足、知識不足）に起因し、道民の怒りを招いたケースがあります。

職員は、知らず知らずのうちに道民に尊大と感じさせるような対応をしてしまう場合があるようです。職員の応対に誠意が感じられなかった、見下された、親切に説明をしてくれなかった、こちらが聞いたことについて対応した職員が知らなかった、などという苦情が出ることは、道職員として恥ずかしいことだと私は思います。職員は行政サービスを提供しているという自覚を常に持ち、道民の目線で対応することが求められると思えます。

それには職員の資質の向上を図ることが必要でしょう。特にコミュニケーション・スキルを身につけることが求められると思えます。

次に、申立人の側にも問題があるのではないかと、思わざるを得ない場合についてですが、第一に、私的利益の追求と言っても良いと思いますが、補償金等の額の過大な要求があります。特に土木現業所の立ち退き補償関連では、目に余る要求もあり、私はとても残念に思いました。

第二に、進んで情報収集をしない、必要な時に意思表示をしないという問題があります。自分の権利を守るためには、道民自ら情報を得る努力をし、言うべき時にははっきりと意思表示をすることが求められています。昨今は何もかも行政（お上）にお任せではなく、自己責任が原則の時代なのです。

第三に、情報を自己中心的な解釈をすることも問題です。担当部局の説明が自分の思い通りにならないからといつまでも不満を抱くということがあります。

また、高齢化が進む昨今、年齢を重ねて身体が不自由になっても現在の住居に住み続けるためには、何をすべきか、私たち一人一人が真剣に考えていかなければいけないと思えます。

## 2. 職員に期待すること

信頼される職員として、必要であると思われることを述べさせていただきます。

第一に、職員には、「過ちて改むるに憚ることなかれ」を実践していただきたいと思いま

す。組織には往々に、不祥事を隠蔽しようとする体質があります。道民から問題を指摘された場合、もしそれが正しいのであれば、ミスを隠そうとしたり、正当化したりせずに勇気を持って認めて、迅速に対応することが道民の信頼を得ることだと思えます。

これまでの苦情の中には、もっと早い段階で適切に処理していたのであれば、苦情が申し立てられなかったのではないかとと思われる事例が散見されました。

第二に、職員にコスト意識を持っていただきたいと思えます。道財政が逼迫している時に、道の財産の適正な運用は当然だと思えますが、まだ職員の中にはコスト意識などは「民間の発想」であると考えている人が見受けられます。財政が逼迫している今こそ、民間の発想が重要であると思えます。

端的に表れたのが、平成16年度巡回相談で受けた道営住宅の空き駐車場の使用についての苦情で、2台目の車を、空いている駐車場に市価でも良いので止めさせて欲しいとお願いしたのに断られたというものでした。調査の結果、同じ道営住宅でありながら2台目の使用を許可している住宅とそうでない住宅があるという不公平がある、全駐車スペースの2割が空いたままになっていることに疑問を持たない職員のコスト意識の欠落が問題である、と私は指摘しました。道は平成17年9月に「道営住宅の駐車場における保管区画の使用許可に係る運用」を設け、2台以上の自動車を保有する世帯に対しても使用を許可することになりました。このことは昨年度の知事報告の際に指摘させていただいたところ、迅速な対応で職員に徹底していただきました。

道庁内部でも、照明や事務用品の節約を徹底するなど、涙ぐましい努力がされていますが、既存の組織や、運営方法の見直しも引き続き必要だと思えます。夕張市の財政破綻が道民全体に与えたショックは大きかったと思えますが、発想の転換が必要であるという認識を道民一人一人が持てたのではないのでしょうか。

第三に、しばしば指摘されていることですが、縦割り行政意識を取り除いていただきたいと思えます。例えば、12ページの「自動車税の還付手続きについて」の事例は、道税事務所と支庁とが連携をとっていれば苦情は生じなかったと思えます。このように複数の関連部署が関わっている場合は、相互の連携が必要ですし、職員は関連部署の手続き等の知識をある程度持つことが求められると思えます。

第四に、組織を客観視し、勇気を持って積極的な改善策の提案をしていただきたいと思えます。上司は良い提案であれば、進んで検討していただきたいと思えます。職員の立場にありますと、個人的に考えてはいるけれど組織の中では発言が憚られることがらが多いようです。

最後に、職員は、苦情審査委員制度を尊重していただきたいと思えます。苦情審査委員のヒアリングへの積極的な協力は当然のことですが、審査結果を、担当部局は尊重していただきたいと思えます。苦情審査委員は、審査結果のフォローをしています。この制度が信頼されるためには大切なことだと思っています。

### 3. 今後の検討事項

まず、苦情審査委員への報告内容についてです。苦情審査委員は、苦情の担当部局にヒアリングをし、それに基づいて審査実施結果通知書を作成しています。ヒアリングをしますと、申立人の主張とヒアリング調査の結果とが食い違うことが往々にしてあり、苦情審査委員は、どちらが正しいのか、判断できないことがあります。苦情審査委員は、公正・中立な立場で判断をしなければなりません。万が一、苦情審査委員に対して虚偽の報告があったとしたら、苦情審査委員制度そのものの冒涇であり、許されるものではありませんし、この制度への道民の信頼を失わせるものだと思えます。

道が監督権限を持つ団体からの報告の場合、不利な情報は出さない傾向があるように思ったことがありました。苦情審査委員に正確な情報を提供することは、この制度を支える根幹だと思えます。

第二に、苦情申立人と苦情審査委員との関わりについてです。山本委員も指摘しておら

れますが、北海道は広大ですので、必要であると思っても、遠方の申立人から直接事情をお聞きすることができないのは、残念なことだと思います。申立人にとっても、結果はどうかであれ、苦情審査委員に直接話ができることはメリットだと思います。こちらからの出張あるいは申立人の来訪が経費の問題で無理なのであれば、現在使用しているテレビ会議を利用することもできるのではないかと思います。

第三に、発意調査について述べたいと思います。札幌市オンブズマンの場合、札幌市オンブズマン条例第4条（職務）において「常に市政を監視し、自己の発意に基づき、市の業務に関し事案を取り上げ調査すること」と、定められています。私は個人的には、北海道苦情審査委員にも、将来的に発意調査権を検討する余地があるのではないかと思います。

第四に、苦情の申立ての勧めについてです。いろいろな部局に行ってもなかなか解決されないような苦情をお持ちの方には、第三者の判断を仰ぐという意味で、一方、これまで申立人に対して誠実に対応してきたのに、なかなか本人の理解を得ることができない担当部局の方には、一区切りをつけるという意味で、苦情審査委員制度を遠慮なく利用していただきたいと思います。

最後になりますが、私は、任期中、熱心に職務に取り組んでおられる多くの優秀な職員にお会いし、心強く思ったことでした。これからも道民のためにご尽力いただきたいと思います。

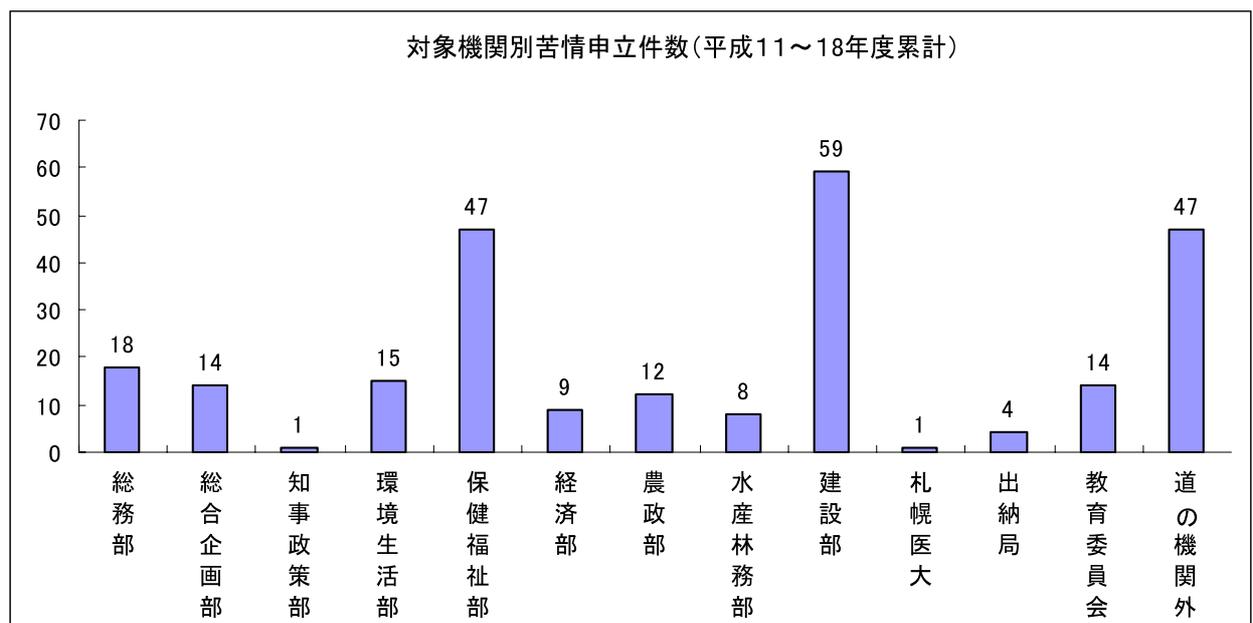
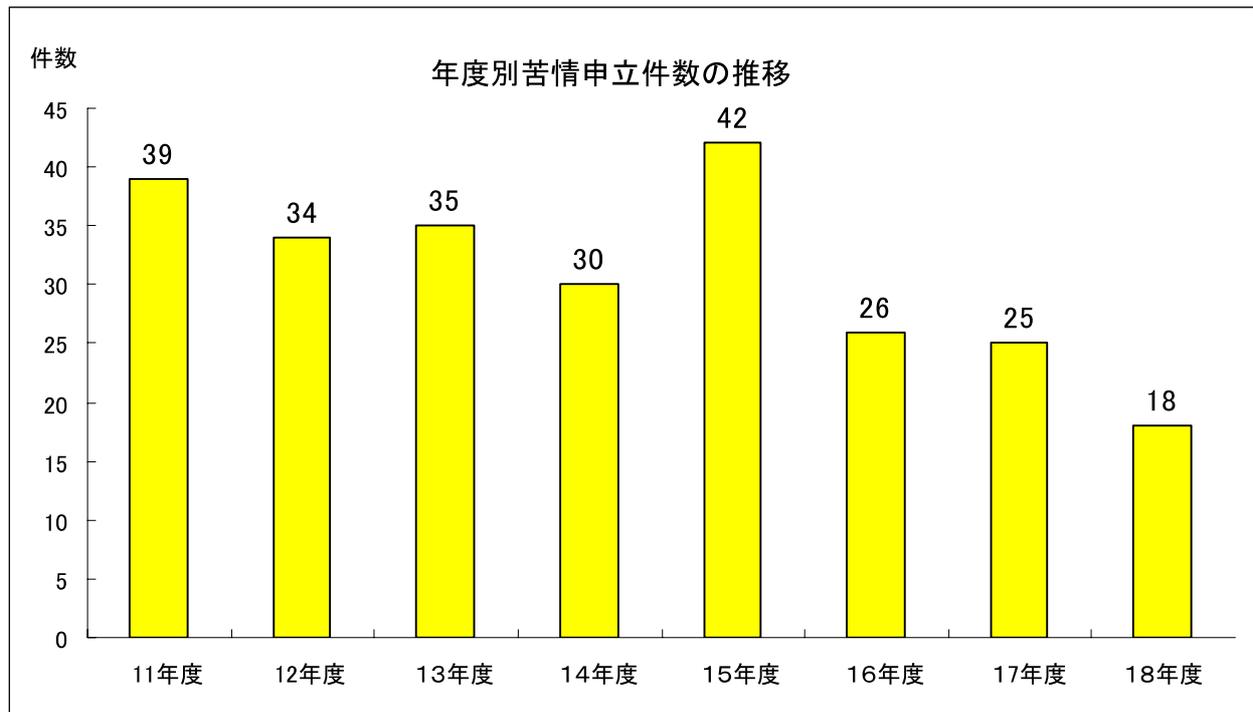
この制度が道政と道民にとって役立っていくことを願っております。

# 活動状況

## 1 これまでの概況

北海道苦情審査委員制度は、道が行った業務や制度に対する道民の苦情を審査し、簡易迅速に道民の権利利益の保護を図り、開かれた道政を一層推進するとともに道民の道政に対する信頼の確保に資することを目的に平成11年6月7日にスタートした行政オンブズマン制度です。

制度創設から今年で満8年を迎えますが、これまでの苦情申立ては、平成18年度末の累計で249件を数え、制度の発展に一定の成果をあげてきています。



総合企画部については平成11～15年度まで、平成16年度以降は知事政策部と企画振興部（組織変更）の件数を計上しています。

## 2 平成18年度苦情申立処理状況

### (1)対象機関別苦情申立状況

平成18年度の苦情申立て受付件数は18件で、その内訳をみると、知事に対する申立ては15件、教育委員会に対する申立ては1件、道の機関以外の申立ては2件となっています。

道の機関別苦情申立事項については、次のとおりです。

対象機関	件数	苦情申立事項
総務部	2	・自動車税の還付手続について
		・自動車税の納付事務について
環境生活部	3	・北海道消費生活審議会への資料提出について
		・質問及び要望書に対する回答について
		・苦情審査実施結果通知について
保健福祉部	3	・支払通知書の個人情報保護について
		・児童相談所の対応について
		・訪問介護事業所の住所変更手続等について
経済部	2	・貸金業の規制に関する取扱いについて
		・勤労者福祉資金融資制度について
水産林務部	1	・道有林の施業計画等の質問書に対する回答について
建設部	4	・屋外広告物設置の事前協議について
		・都市計画法に係る用途地域の変更について
		・土地区画整理事業に係る質問・要望に対する回答について
		・道道切替え工事に伴う倉庫への影響について
教育委員会	1	・いじめ問題の対処について
道の機関以外	2	・土地区画整理事業について
		・警察の相談対応について
合計	18	

## (2) 審査区分別苦情申立処理状況

平成18年度の苦情申立て18件と前年度繰越分2件を合わせた苦情申立て20件の審査区分別処理状況については、次のとおりです。

(平成19年3月31日現在)

審 査 区 分	件 数
1 審査を終え、結果を通知したもの	11(2)
(1) 申立ての趣旨に沿ったもの	1
(2) 申立ての趣旨に一部沿ったもの	3(1)
(3) 道の機関の行為に不備がないもの	7(1)
2 審査しない旨を通知したもの	4
(1) 判決、裁決等により確定した権利関係に関するもの	
(2) 裁判所において係争中及び不服申立ての審理中のもの	
(3) 監査委員又は外部監査人に監査請求を行っているもの	
(4) 監査委員等において現に監査請求を行っているもの	
(5) 議会に請願又は陳情を行っているもの	
(6) 職員の自己の勤務条件に関するもの	
(7) 苦情審査委員の行為に関するもの	1
(8) 苦情申立人の自己の利害にかかわらないもの	1
(9) 事実のあった日の翌日から1年を経過したもの	1
(10) 虚偽その他正当な理由がないもの	
(11) 審査することが適当でないもの	1
3 審査を行っているもの	2
4 制度の対象外となったもの	2
(1) 道の機関の行為でないもの	2
(2) 事実が確認できないものなど	
5 申立ての内容を検討しているもの	1
合 計	20(2)

( ) は内数で前年度からの繰越分

# 苦情申立事例

## 1 審査を終えた事例

### □ 苦情申立ての趣旨に沿ったもの

#### 支払通知書の個人情報保護について

##### 1 苦情の内容

- 平成17年度に特定不妊治療費助成事業申請を行い、助成金を受領したが、支払通知書は二重折りのシール(圧着シートのカガキ)になっておらず、不妊治療を受けていること、いつ、どの銀行のどの口座番号にいくらの金額が振り込まれるかが一目でわかるものであり、個人情報がかたく保護されていなかった。このようなことは民間企業ではあり得ないのに、個人情報保護条例もある道の行政で行われたことが納得できないので、是正の措置をしてほしい。

##### 2 調査の内容

- 調査の結果、特定不妊治療費助成事業の申請から助成金受領までの過程において、2つのミスが要因となり、問題の支払通知書が申立人に郵送されたことが判明した。
- そのミスとは、執行機関である保健所の段階で起きたこと、職員の電算処理に関する情報不足と入力ミスのチェック機能の欠落により生じたものである。
- 申立人の申請では前年度申請時の書類に記載された銀行の口座番号が変更されていた。本来債権者の口座番号などの変更手続は、執行機関が債権者変更登録依頼書を出納機関に提出し、それに基づき出納機関は申立人の債権者登録の当該箇所を変更することになるが、担当職員がこれを知らなかったため、新しく申立人の債権者登録をした。その際に「個人」と入力すべきところを誤って「法人」と入力して登録手続を完了した。残念ながら、このミスは見逃されてしまい、この誤ったデータが出納機関である支庁に回付され、支庁で支払通知書が出力された。
- 第二のミスは出納機関である支庁で起きた。執行機関から回付された支出命令書に記載されているバーコードを用いて「支払通知書」を印刷するが、個人情報を保護する必要がある個人宛の支払通知書は出納局経理課で圧着シートにより処理され、法人宛及び隔地払の支払通知書は支庁で処理される。支庁では3月1日支払日の処理件数が多いため、個人宛となるべき申立人の支払通知書を見逃してしまったため、本来ならば窓空き封筒に入れ直して発送すべきであるのに、はがきのままで発送してしまった。この段階で申立人宛の支払通知書を見逃すというミスが起きてしまい、結果的に申立人に個人情報が保護されない支払通知書が送付されてしまった。

##### 3 審査の結果

- 保健所は、助成事業の実施に当たっては申請者の個人情報の保護に十分留意しなければなりません。その意味では、債権者登録について個人を法人と誤って入力したことは個人情報の保護に留意する責務を果たしていなかったと考えます。
- また、支庁は債権者登録の誤りにより圧着シートによる支払通知書の作成がされていないものは封筒に入れて送付することになっています。しかしながら、チェックされませんでした。今まで本件のようなケースがなかったと道は回答していますが、いずれにしても、今回は職務の怠慢があったと指摘せざるを得ません。
- 道は一連のミスを認め、保健所が申立人を訪問し謝罪したいと回答しました。そして、今後ミスを防ぐ対策として、保健所において、債権者登録の出力帳票による担当者以外のチェックと出納機関への債権者変更登録依頼書の提出を徹底するとしています。なお、申立人が受け取られた支払通知書にあるように、平成18年度からは経費削減のため、申請者に支払通知書を出さないことになりました。したがって、今回のようなミスは、今後は起きないと思われます。
- 申立人は今回、道からの助成金額及び振込先銀行の預金口座番号まで人の目に触れてしまうような支払通知書を受けとられて、苦痛に追い打ちをかけられた思いで、さぞ立腹されたことと苦情審査委員はお察しいたします。
- 道は申立人に対し、真摯に謝罪すべきであると、苦情審査委員は思います。今後、申立人に誠実に対応するとともに、道民の信頼を失うことのないよう、気を引き締め、ミスのない執務をすべく日々尽力してください。

## □ 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの

### 中山間地域総合整備事業について（前年度繰越分）

#### 1 苦情の内容

- ・道は中山間地域総合整備事業の計画路線の実測を十分行わず、私有地の立木を無断伐採して飲雑用水管を埋設した。このことは所有者の承諾を得ないまま行われた事業であり、速やかに問題解決を行い、原状回復してほしい。賠償金、慰謝料として2千万円を求める。

#### 2 調査の内容

- ・結果として、道が誤って申立人に無断でその所有地に立ち入り、立木を伐採し、飲雑用水管を埋設し、現在も埋設されていることは事実である。
- ・土地の不法使用による損害額は、一般的には使用料相当額であり、本件の場合、区分地上権設定対価がそれにあたり、806円になる。道が行う土地改良事業に関する区分地上権設定対価は、法定の基準に従って算定される。
- ・また、申立人の承諾を得ないで申立人の土地に生育していた白樺などの立木を伐採し、申立人に立木価格相当の損害を与えた。道の見積りによると伐採した立木の種類、大きさ、本数及びその価格を考慮して、その損害額については37,740円となる。

#### 3 審査の結果

- ・道が誤って申立人の所有地に立ち入り、立木を伐採し飲雑用水管を埋設したことによって申立人が被る不便や損害は、仮にあったとしてもごく小さなものであると認められ、一方、道が申立人の所有地から飲雑用水管を撤去するには多額の費用がかかります。それ故、申立人が撤去を請求することは権利の濫用にあたるので、法律上許されないと考えます。
- ・道が無断で申立人の所有地に飲雑用水管を設置することが、合法化されるわけではありません。申立人が損害を被っているのであれば、その損害賠償を請求することができます。土地の不法使用による損害額は、一般的には使用料相当額であり、区分地上権設定対価が該当します。
- ・また、道が申立人所有の立木を伐採し、申立人が立木価格相当の損害を被っていることも明らかなので、損害賠償を請求することができます。
- ・法律上、慰謝料とは不法行為によって被害者が被った精神的苦痛に対する損害賠償をいいます。本件の被害対象は土地及び立木であり、誤って加害がなされたものですから、慰謝料の発生は認められません。
- ・道が申立人の承諾がないまま本件用水管の設置をいつまでも続けることが許されるのでしょうか。公共団体として不法な状態はできるだけ早く解消すべきであることは言うまでもありません。これまでも申立人との間に話し合いが繰り返されてきておりますが、今後も誠意を持って交渉すべきです。
- ・まずなされるべきことは、本件用水管の設置のための権原の取得です。上記の取扱い基準からは第一に区分地上権の設定ということになりますが、本件がこれまでの経過から紛争状態にあることを考慮し、本件土地の所有権全部を取得することを積極的に進めるべきです。
- ・申立人も何の落ち度もなく自分の土地に用水管を設置されたり、立木を伐採されたりして、やるせない憤りと不信を抱いたことは十分に理解できます。しかし一方で道が法令に拘束され国民の税金で事業を行わなければならない立場であることに思いをいたし、できるだけ早期の解決に協力すべきであると考えます。

## 道有林の施業計画等の質問書に対する回答について

### 1 苦情の内容

- ・ 森づくりセンターが管理する道有林の伐木本数について、計画本数と申立人が現地調査した伐根数とが食い違っていたので、水産林務部及び森づくりセンターに対して質問書を提出した。これに対して、道から「Aさんが原告となり提訴している札幌地方裁判所の係属事件との関連性があることから、裁判外での説明は差し控えますので、民事訴訟法上の手続（当事者照会等）によってください」との回答があった。また、現地説明会の申し入れに対して、「現地説明会の申し入れの件について、札幌地方裁判所の係属事件との関連性があることから、裁判外での説明は差し控えます。なお、当該係属事件の当事者は、民事訴訟法上の手続（当事者照会等）によってください」との回答があった。
- ・ 道の恣意的な説明責任の拒否、放棄が、行政基本条例に反し、国民の知る権利の侵害になることを明確に指摘し、行政の不当行為を是正されるよう強く切望する。

### 2 調査の内容

- ・ 道の回答は、あくまでも訴訟外での対応で原告らに誤解を招いたり、訴訟上不利な扱いを受けられる恐れがあることから、説明を差し控えたこと、また、原告の立場であれば、一般的事項といえども何らかの関連性があれば当事者照会の手続を踏むことができると判断したからである。
- ・ 「住民監査請求及び住民訴訟を提起した際に、それに係わる事実を公開しないのは住民の権利を侵害している」と及び「道は行政基本条例第3条の情報提供すべき義務を怠っている」という主張について、道は「公文書の開示請求がなされた場合には、開示請求者の立場を問わず、道の情報公開条例に基づき適切に対応していきます」と答えている。
- ・ 道の行政基本条例は道政運営の基本的考え方を示しており、具体的権利は情報公開条例の公文書開示請求権で示されている。
- ・ 行政基本条例の「道政に関する情報の積極的な提供」を踏まえて、道はHPなどで「道有林の森づくり」と題して「道有林基本計画」「森林づくり白書」「森林整備管理計画」などの情報提供、さらには森林の公益的機能の重要性を認識していただくために「北海道における森林の公益的機能の評価額について」の情報提供を積極的に行っている。

### 3 審査の結果

- ・ 道としては、申立人の質問及び申し入れについて、住民監査請求及び住民訴訟の中に位置づけて判断せざるを得なかったことは明らかです。その意味では一般的な森林行政に関する質問とは道の対応が異ならざるを得なかったことは、全体の状況からして、やむを得なかったと苦情審査委員は考えます。
- ・ 申立人からの電話、郵送、FAX、面談さらに公文書開示請求にも水産林務部は誠実に対応しており、住民訴訟と並行しながら情報提供を行っているので、住民の権利侵害及び行政基本条例第3条違反の主張は当たらない。むしろ、水産林務部の対応は、本来の通常業務に支障を来たしていたのではないかとと思われる。
- ・ 「行政基本条例第2条の道民協働を一方的に拒否している」という主張については、住民と行政が相互の理解と信頼に基づき一定の目的に向かって連携・協力することが「協働」の趣旨になっており、残念ながら、双方の目的が一致しないだけでなく、相互の理解と信頼も欠けているのではないかとと思われる。
- ・ 申立人の「説明責任の拒否、放棄が、行政基本条例に反し、国民の知る権利の侵害になることを明確に指摘し、行政の不当行為を是正するよう強く求めます」という主張は当たらないと苦情審査委員は考えます。これまで見てきましたように、道が「住民訴訟の中で質問及び申し入れの対応をしたい」と回答したことは、正当な理由があると苦情審査委員は思います。
- ・ ただし、道としては、質問内容を総合的に検討した結果、すべて係属事件と関連性があると判断したようですが、苦情審査委員が係属事件と関連性がないと思われる事項を峻別して再質問すると回答が得られたことから、道は可能な限り、情報提供をすべきでなかったかと考えます。
- ・ 森林づくりに関する情報提供について、道は積極的に取り組んでいると苦情審査委員は思います。
- ・ 道は、訴訟に関連しない事項で申立人から要請があったものについては、従前どおり対応しますと回答していますので、今後も、道民への情報提供を積極的に行ってください。

## 自動車税の還付手続きについて

### 1 苦情の内容

- 平成18年1月に自動車の抹消登録をし、2月に減額兼還付通知書が送付されてきた。3月に道税事務所に「いつ還付されるか」と照会したところ、「3月上旬に支払通知書は送ってある、銀行から未払証明書を取らなければ支払通知書を再発行できない」と言われた。4月に釧路から札幌へ出向き、銀行で未払証明書を受け取り、道税事務所へ送付した。2ヶ月たって何の連絡もないので、6月に道税事務所へ照会したが、書類が届いていないと言われた。この時のA係長の対応が、まるで私が税金を納めていないようなひどい言葉使いで、苦痛を受けた。6月に口座番号を教えたので、振り込んでくれると思っていたが、同月に支庁から「『未払金支払請求書』を書いて80円切手（自己負担）を貼り、送るように」との封書が届いた。支庁に電話すると、対応したB主査に道税事務所のA係長に銀行口座を知らせていると言うも、「道税事務所との話は知らないので、80円切手を貼って未払金支払請求書を送ってください」と言われた。どこもかしこも道民をバカにした、横柄な話し方をされて腹が立った。7月ようやく還付金が振り込まれた。以上の事実経過を踏まえ、次の2点について苦情申立てをする。

道税の還付金は5万円以下の場合には普通郵便で取り扱っていると聞いたが、すべての還付金について、現金書留、口座振込、配達記録などの手段を使っていれば、このような支払通知書が届かないというトラブルが生じないので、改善して欲しい。

トラブルが生じた後の還付を受ける道民に対する道税事務所及び支庁の対応が悪い。私の口座番号を聞いたのにすぐには振り込まれず、抹消登録してから半年もかかり口座に振り込まれるような怠慢やこれまで横柄な話し方や言葉使いなどにより苦痛を受けたので、謝罪して欲しい。

### 2 調査の内容

#### (1) 道税事務所（以下「道税」という。）の対応

- 申立人が受け取った「自動車税減額通知書」には、別途送付される「支払通知書」に記載されている銀行で還付金を受領するようにと書かれていたが、その後何の連絡もなく、申立人は釧路に転居する予定のため、3月に、いつ還付されるのかを電話で問い合わせた。すると、「還付充当通知書」と「支払通知書」は既に3月6日に発送されたにも拘らず、申立人はそれらを受け取っていないことが判明した。
- 受取人から「支払通知書」が到達していないという申し出があった時には、再発行することになっているので、道税は通常の業務として財務規則第115条に則って対応し、申立人に「支払店から『未払証明書』をとらなければ還付できない」と伝え、「支払通知書再発行請求書を返信用封筒とともに申立人に送付するので、それと一緒に送り返すよう」指示し、その際、「還付の完了まで2ヶ月ほどかかる見込みである」と説明した。なお、申立人はこの時点で口座振替を希望することを伝えた。
- 申立人は、4月上旬、支払店で手続をして「支払通知書再発行請求書」に必要事項を記入して、返信用封筒に入れて道税に送った。しかし還付金の振込みがないので、約2ヶ月後の6月に道税に連絡をしたところ、申立人が送ったはずの書類が道税に届いていないことが判明した。
- 申立人は口座振替を希望したにも拘らず、道税は隔地払から口座振替への支払方法変更について、対応できなかった。
- 申立人が再度道税に電話をした際、道税は「支払店の手続は支庁が確認済みなので、申立人の口座番号がわかればそこへ還付が可能」と回答したので、申立人は口座番号を教え、口座に還付金が振り込まれると思って待っていました。

#### (2) 支庁の対応

- 経緯の説明がないまま道税から支庁に引継がれた還付金支払業務は、支払方法が変更され出納期間の整理が終わってしまったため、新たな手続きが必要となり、支庁は申立人に「未払金支払請求書」を送付し、80円切手を貼って送り返すよう指示した。

### 3 審査の結果

#### (1) 道税の対応

- 申立人のように遠方の人や多忙な人にとっては還付金の口座振替は便利だと思います。自動車税を口座振替している納税者には還付金も口座に振り込まれること、今年4月から口座振替に係る支払通知書のはがき送付の廃止など、財政再建に向けた経費と労力の削減の観点から、今

後、積極的に口座振替の促進を図っていただきたい。

- ・申立人は3月末に道税に連絡した時に「2ヶ月くらいかかる」と言われていましたので、今か今かと待っていて、2ヶ月経っても還付がまだないことから、痺れを切らして連絡したのだと思います。道税が4月に申立人宛に「支払通知書再発行請求書」を送付した後、その旨を申立人に連絡するなど、何らかのフォローをしていれば、2ヶ月も無駄にはならなかったでしょう。
- ・原因は道税と支庁間の連絡が不十分であったことにある。本来、執行機関（道税）と出納機関（支庁）それぞれの役割分担はありますが、想定外のトラブルの対応については詳細な取り決めがないと思われますので、両者が連携し、迅速に処理すべきでした。

## （2）道税と支庁の対応

- ・自動車税の還付が大幅に遅れ、申立人に不快な思いをさせてしまったことは、苦情審査委員として残念に思います。この原因は、2つあると苦情審査委員は思います。
- ・第1に、郵便物が2回も届かなかったという稀有な事態が起きたことです。申立人と道の間に郵便局が介在し、送達されなかった事情を調査することはできないのですが、届かなかったという事実があります。道は今後、種々のケースを想定して臨機応変に対応する必要があると苦情審査委員は思います。
- ・第2に、道側の体制的問題として、縦割り行政による連携不足がある、ということです。税金の還付手続は道税、出納事務は支庁、と双方が自らの権限業務に固守するのではなく、トラブルの原因はどこにあり、どちらの所管になるのか明確でないことでも、双方が協力しながら、道として、納税者に遅滞なく税金を還付しなければなりません。双方の連携が密であれば、職員も業務の情報を交換することになり、今回のような申立人への配慮の欠いた対応はなくなるはずです。

## （3）事務改善策

- ・今回、道税と支庁は今後の事務処理について改善策を提示しました。道は、道民の立場に立った行政サービスの提供をすべきであり、そのためには縦割り行政の弊害を克服する工夫が必要です。そして、道の関連部局間における情報の共有・交換等、協力体制の強化は勿論ですが、職員一人一人が、問題が起きた場合、マニュアルに従順に従うだけでなく、臨機応変に判断し処理する能力を身につけることが必要である、と苦情審査委員は思います。
- ・申立人は還付金の通知を書留で郵送すべきだと主張していますが、従来から事務効率及び経費削減の観点から、5万円未満の支払通知書は普通郵便で送付しており、道財政の状況を踏まえると現行の方式を変えることは不可能ですので、今後は事務の改善ということで理解していただきたいと思います。
- ・また、申立人は職員の態度に立腹し、謝罪をして欲しいと主張していますが、これまでの経過を見ますと道税では申立人への対応に関して謝罪をしている、と苦情審査委員は思います。
- ・今回の申立により、道税及び支庁はトラブル解決のためには組織の連携が必要であるという認識を持つに至りました。道税の窓口職員が支庁の出納事務を理解することも含めて、双方がトラブルの処理事例などに関する情報を共有・交換する場が必要ではないかと思われます。また、職員一人一人にマニュアルでは通用しない場合の対応といった、危機管理能力が問われますので、職員は、今後も道民の皆さんに満足していただく行政サービスを提供すべく、日々研鑽されることを期待します。

## □ 道の機関の行為に不備がないもの

### 要望書に対する回答について（前年度繰越分）

#### 1 苦情の内容

- ・「指定管理者候補者選定の再審査のお願い」の要望書に対する道からの回答が大変不明瞭なので、納得のいく回答をしてほしい。
- ・選定委員会の議事録の公文書開示請求について、担当者がN団体からコピーさせてもらってはとの提案をしたが、N団体とは関係がないので、真摯な対応をしてほしい。

#### 2 審査の結果

- ・申立人らは指定管理者候補者について法律上の利益を有していませんので、「再審査のお願い」の提出は知事に対する請願と解され、道（知事）は誠実に処理すべきこととなります。
- ・「再審査のお願い」の文書構成から、具体的回答を求めているというよりは、道が行うこの種の選定やその公開する文書においてはこうあるべきだとの提言と受け取れます。
- ・道は、「再審査のお願い」に対し、本件指定管理者候補者の選定が適切になされたと判断し、申立人らに文書で回答しました。再審査しないとの結論的判断がなされた以上、理由の細部まで議論を及ぼすことは必ずしもふさわしくなく、道の回答書は、請願の処理として、誠実さに欠けるとは言えないと考えます。
- ・申立人はN団体と同じ事務所に入居する団体の理事であり、道の担当者の言動は申立人の便宜を考え説明したもので、他意がなく善意で述べられたものと認められ、何ら悪意に受け取るべきではないと考えます。

### 屋外広告物設置の事前協議について

#### 1 苦情の内容

- ・支庁と建設部に対して、数度にわたり屋外広告物の設置について事前協議をしてきたが、当方の主張を受け入れてもらえず、その理由又は根拠を示すなど、明確な説明をしない道の姿勢は、怠慢そのものである。

#### 2 審査の結果

- ・申立人の主張は、複数事業所の広告物を一元化することが、複数の事業所の広告物を併設するよりも条例の趣旨に適合しており、また、事業所側のコスト削減、維持管理など、負担軽減の観点からも適切であるので、設置許可を認めて欲しい、という条例の内容に関する不服です。
- ・道の説明対応について、苦情審査委員は、申立書に記載されている言葉の詳細なやりとりまでは確認できませんでした。しかし、許可権者である支庁が条例の規定を説明しても、申立人が納得しなかったことから、申立人の意向を受けて建設部が説明しています。道の説明対応は適切だった、と苦情審査委員は思います。したがって、「明確な説明をしない道の姿勢は怠慢である」との申立人の主張は当たらない、と苦情審査委員は考えます。
- ・第6種許可地域の道路沿線地域は、本道の緑多き自然など良好な景観を有する場所であり、ここでの広告物の氾濫は景観形成、風致維持を阻害することになります。したがって、許可地域の中では沿道サービス施設により表示される自家用広告物の表示面積について、「1事業所」及び「1個当たり」と最も厳しく規制しているという条例の趣旨を、申立人はよく理解し、道民として協力していただきたい、と苦情審査委員は思います。
- ・「北海道屋外広告物条例のあらまし」を見ますと、条例改正後、千歳空港周辺の沿道景観が大幅に改善されており、条例の効果が目に見える形で自然景観を向上させていることは明白です。また、道は今後も条例に基づき適切に対応してください。

### 貸金業の規制に関する取扱いについて

#### 1 苦情の内容

- ・貸金業者の管理部門担当者が偽名を用いて債権請求行為を長期間行っていたことについて、法令違反行為の調査と処分を求める申立てをした。道は、調査結果等を申立人に通知したが、道の採った措置は厳しい是正措置と行政処分を欠く不当なものであり承服できない。

## 2 審査の結果

- ・貸金業者の偽名取立て行為に関する苦情については平成17年11月に申出があり、道の事実調査は平成18年1月に行われています。偽名使用行為に関する法の解釈について金融庁との協議に時間を要しました。その間、道は苦情の内容が特に緊急を要するものではありませんが、平成17年12月にL社に偽名使用を控えるよう電話で指導しました。事実調査の実施に責められるような遅延があったとは認められません。
- ・道の事実調査では、貸金業者の偽名使用行為を確認するために、従業員2名から事情聴取を行い、一定の場合に従業員に偽名を使用させていたことが判明しました。そこで道は、偽名使用行為は違法であること、今後偽名使用行為が判明すれば行政処分を行うことになることを指摘し、指摘事項について改善報告書を提出するよう行政指導しました。業者は改善報告書を提出しました。道は、必要な調査を行って、適切な行政指導を行い、その結果違法行為が是正されていることが認められます。
- ・貸金業者に何らかの違法行為があった場合、資金需要者等に生じた損害の賠償の紛争は私人間の民事上の争いです。法律上、道にこのような問題について行政指導する権限が与えられているとは認められません。道が申立人の主張するような指導勧告を貸金業者に行わないことは、正当であると考えられます。

## 勤労者福祉資金融資制度について

### 1 苦情の内容

- ・ハローワークで勤労者福祉資金融資制度のチラシを見て、融資を申し込んだ。当然、融資を受けられるものと思っていたが、結果として受けられなかった。ハローワークなど、各所に配布したこのチラシには、「北海道が働く皆さんを応援します」として、いかにも最後の助け船であるかのように見せかけているが、道が保証する訳ではないので「融資できないことがある」などの文言がなく、信用保証機関の審査があることの記載はあるが、わかりづらく不親切なものとなっている。現チラシを回収し、もう少し親切にわかりやすく、「審査の結果、融資できない場合があります」などの記載がされ、一目でわかるようなチラシにしてほしい。

### 2 審査の結果

- ・申立人が道の勤労者福祉資金融資制度の生活資金の融資を申し込んだのに融資を受けられなかったのは、何かの融資条件に沿わなかったためと考えられますが、気の毒に思います。
- ・この制度は、融資である以上、当然、融資金が返済されるものであることを前提にしています。融資の資金源は道民の税金です。制度の目的から、融資条件ができるだけ寛大で、できるだけ多くの人ができるのが望ましいですが、返済の困難が強く予想されるような限定的な場合に、融資を受けられないことがあるのはやむを得ないことと思います。
- ・申立人は、「融資できないことがある」などの文言がなく「信用保証機関の審査がある」との記載だけでは、わかりづらく不親切であると主張しています。融資ができない場合があることは、融資である以上当然なことでもあり、限られたスペースに上記以上の記載がないことが適正を欠くとまではいえないと考えます。
- ・申立人は、現チラシを回収することを求めています。このチラシは平成18年度に2万5千部印刷されて配布されているものです。とくに欠陥がなく、相応の効用を發揮しているチラシを回収する必要はないと考えます。経済部では、来年度分のチラシ印刷に際して表現を検討する余地があるとしています。検討に期待したいと考えます。

## 児童相談所の対応について

### 1 苦情の内容

- ・娘が入所する児童養護施設で娘が担当先生と話をしているときに他の入所児童から殴る蹴るの暴行を受けた。申立人（父親）に施設から連絡があり、施設側が病院受診させ、全治1週間の診断が出た。申立人は娘を一時帰宅させ、再度自宅近くの病院へ受診させたところ、打撲によるアザがあり全治1～2週間の診断があった。事件後、加害児童は児童相談所にて、一時保護観察を受けたが、判定結果により同じ施設に戻されている。

- ・今回の事件について、暴行の原因やその後の経過を児童相談所に聞いても十分な説明がされない状態で、加害児童やその親から謝罪のことばもない。娘も申立人も加害児童を他の施設に移してほしいと望んでおり、そのことを施設や児童相談所に頼んでいるが何ら受け止めてくれない。2回も同じことがあった。加害児童を別の施設に移してほしい。

## 2 審査の結果

- ・事件の翌日から平成18年8月までの間、頻繁に、児童相談所は申立人に説明を行っております。説明の時期は、一連の手続き経過の中で段階が異なりますので、説明事項や詳しさに多少の違いはあったと考えられます。説明は求められて形式的に行ったものではなく、M子さんを含めた関係児童の処遇に申立人の理解と協力が欠かせないことから、真剣に行われていることは確かであると考えられます。
- ・児童相談所の説明は申立人の意に添うものばかりであったとは限りません。あるいは申立人においてM子さんの受けた仕打ちの深刻さに気を奪われるあまり、その説明を理解し得なかったり、耳を貸す気になれなかったのかも知れません。申立人の心情には同情しますが、児童相談所に必要な説明が不足していたとは認められません。
- ・愛娘が2度にもわたって暴力の被害を受けた申立人が、同じ施設にK子さんを置いてほしくないという気持ちはよく分かります。しかし申立人には勇気を奮い起こして冷静に次のことを考えてほしいと思います。K子さんにとって、この施設は住み慣れた親しい仲間のいる生活の場（家庭）だということです。K子さんについて保護観察を行いました、「暴力はふるわな」と言うなど、専門的検査からも、成長の可能性が見られます。本件施設では、本件暴力行為の発端となった夜の時間帯の当直職員との面接について、児童と職員が話し合っ、一定のルールを決めました。そのほか、再発防止策がとられるようになっていきます。
- ・当苦情審査委員も、児童相談所が加害児童を別の施設に移すことなく、本件施設で処遇すると判断したことは相当であると考えます。

## 質問及び要望書に対する回答について

### 1 苦情の内容

- ・ヒグマの放し飼い施設の安全性や自然保護に関わる問題に関心を持つ当会は、危険動物飼養施設の許可処分の権限を有する支庁長及び知事に対して、質問及び要望書を提出した。
- ・しかし、支庁長は当会の要望を聞き入れず、また質問書に対する回答は、きわめて抽象的であり、具体的に指摘した問題点について、ほとんど回答していないものだった。
- ・知事の回答についても、当会の質問に対して、何ら回答していないものだった。
- ・このような市民団体に対して道が説明責任を放棄する態度は、道の行政基本条例に反するものであり、国民の知る権利を侵害するものである。
- ・杜撰な危機管理の放置は、地域住民や観客、職員を危険にさらすことにつながる。したがって、危険動物飼養許可を与えた道が、当会の質問に回答しないという行政の不当行為を是正するように、強く求める。

### 2 審査の結果

- ・苦情審査委員は、申立人の「質問及び要望書に対して、道は何ら回答をしていない」という指摘は的を射ていないと思います。
- ・道は、道民への説明責任については、情報公開条例に基づく公文書の開示制度の適正な運用によって果たしていると苦情審査委員は思います。
- ・道民からの質問に対する情報提供については、危険動物の飼養施設の安全対策に対する道民の不安を申立人が代弁しているものと判断して回答した道の対応は、適切であったと考えます。
- ・また、道の許可についても、苦情審査委員は、次の理由から不備があったとは考えません。それは、道条例に基づいた申請を、道条例施行規則に則り、付帯条件を付けて許可を出していること、その際、他府県の同様な施設の設置基準を検討し、専門家から施設の評価を得ていることです。
- ・最後に、安全対策はこれだけやれば万全であるとは言えませんので、道は今後申立人が可能性として危惧している事故が起きないように、施設設置者に対しての施設監視と指導監督を徹底するようお願いいたします。

## 自動車税の納付事務について

## 1 苦情の内容

- ・ 8月に自動車税（2台分）の滞納に係る納税相談で、夫名義分 49,500 円の内 40,000 円を支払い、残金 9,500 円と妻名義分を8月と9月に支払う納付書を受け取った。その際、残りの分を10月初めに一括で支払えると思う旨を伝えた。しかし、一切の催告、差押予告など納税を促す働きかけなどがなく、10月2日に夫名義分の残金 9,500 円に対し、給与の差押えを受けた。  
自ら足を運び納税の意思を伝えていたにも拘わらず、納税相談の内容が考慮されないままの給与の差押えは不当である。
- ・ また、給与差押通知以降の問い合わせに対応した道税事務所職員の終始高圧的な言動により、大変不快な思いをし、深く傷ついた。
- ・ 道税事務所とその指揮監督をする立場にある機関に対して一連の対応の是正と謝罪を求める。

## 2 審査の結果

- ・ 納税相談は申立人らの側から自発的に税の分納を求めて訪れたものであるから、確実に納められる時期が10月初めであったならば、明確に担当者にそれを伝えるべきであり、そうすれば10月初めの何日かを納付日とする納付書が作成交付されるか、いったん上記のように3期日を納付日とされた納付書を、10月初めの何日かを納付日とする納付書に差し替えられたものと考えられます。
- ・ 具体的な差押予告を行うか否かは、個々の具体的場合の徴収側の判断によると考えられます。申立人夫の主張する具体的な差押予告は、本件において、法的に必要なばかりか、それがないからといって、道税事務所が申立人夫の給料に対して行った差押えを何ら不当とするものではないと考えます。
- ・ 申立人妻の問い合わせに対応した道税事務所の職員が終始高圧的態度であった事実は、認定することはできません。また、当該職員が当該徴収行為が正当であることを何度も繰り返したことや日頃から心がけて毅然とした態度で対応したことが、あるいは申立人妻には高圧的態度と感じられたかもしれないことは否定できませんが、そうであっても当該職員の行為に非があるとはできません。
- ・ 道税事務所は、納税相談において差押えに関する注意を伝えるなどの改善をしており、トラブル防止の観点から評価できます。なお、申立人妻が求める謝罪は、その必要は全く認められません。

## 2 審査をすることができない事例

### 北海道消費生活審議会への資料提出について

#### □ 苦情の内容

- 平成16年度北海道消費生活審議会の消費生活相談処理のあり方検討部会において、平成16年度の相談件数について、従来の道立相談センター相談件数に道内市町村の相談件数及び道内全体の相談件数を追加して報告すると道の事務局が言いながら、平成17年度の北海道消費生活審議会に報告しなかったのは信義則に反する。事務局が約束したことは履行してほしい。

#### ■ 審査をしない理由

- あなたからの苦情は、議事録を見ても明らかなように、資料を提出すると約束したにもかかわらず、それを実行しなかったのは、事務局の落ち度であることは言うまでもありません。
- 本件申立てについては、道から苦情の趣旨に沿って対応するとの回答を受けております。
- 苦情の趣旨については、苦情審査委員が事実経過などを調査して審査・判断するといった内容に至りません。以上の理由から、審査することが適当でないため、審査することができません。

### 都市計画法に係る用途地域の変更について

#### □ 苦情の内容

- 平成4年6月の都市計画法の改正により、平成7年度にA圏都市計画の用途地域が改変され、居住地の住宅系用途地域の建ぺい率及び容積率が変更された。このことを今年6月に市役所で確認したところ、市から説明会や公聴会で市民に説明したと言われたが納得できない。
- 用途地域が改変される以前の内容に近い用途区域に是正され、不利益が解消されるよう望む。

#### ■ 審査をしない理由

- 本件苦情は平成7年度の北海道都市計画審議会に諮問答申された内容であります。したがって、苦情の申立てに係る事実のあった日の翌日から起算して1年を経過しているため、審査することができません。

### 苦情審査実施結果通知について

#### □ 苦情の内容

- 苦情審査実施結果通知について、道職員の説明に虚偽があり、その不当かつ不十分な説明により、苦情審査委員が道の対応は適切であったと判断していることから、再度の審査を求める。

#### ■ 審査をしない理由

- 苦情審査委員制度では、苦情審査委員の職務及び地位の公平中立性を図るという観点から、「苦情審査委員自身の行為に関する事項」を審査対象から除外しています。つまりは、苦情審査実施結果について、二審制度は想定していないことから、審査結果が不満で、再度苦情申立てがあっても、審査することができないこととなります。
- 当初の苦情申立ての趣旨は、貴団体が道に提出した質問及び要望書に対して、道は何ら回答していないとの内容でした。これに対して、苦情審査委員は、審査の結果、道民への説明責任を果たしており、道の対応は適切であったと判断しました。また、道の許可処分についても、道の説明など対応に係る範囲内で調査したものであり、道の許可処分の施設基準について、適合しているかどうかの審査を行ったものではありません。
- 道の許可処分の違法性についての苦情申立てがあった場合には、貴団体は直接の当事者でないことから、自己の利害にかかわらないため、苦情審査委員制度では審査することができません。

### いじめ問題の対処について

#### □ 苦情の内容

- ・いじめの実態は数多いことを知るべきで、不登校生に対する聞き取りを行うべきである。
- ・T市のように1年以上も隠し、事態が表面化したら謝罪し、辞職願の受理では、被害家族はたまったものではない。道教育委員会の見解を求める。

#### ■ 審査をしない理由

- ・苦情審査委員制度の対象となる苦情申立ては、道の機関の業務の執行に関して、道民が不利益を被っている場合の不平・不満となっております。
- ・あなたからの苦情の内容は、いじめ問題に対する道の対応についてですが、あなたが直接の当事者でないことから自己の利害にかかわらないため、審査することができません。
- ・なお、苦情の内容については、一般の広聴として扱い、北海道教育委員会に回付します。

### 3 審査を行っている事案

#### 土地区画整理事業に係る質問・要望に対する回答について

##### □ 苦情の内容

- ・私達5軒は従来道道に接していて、冬期間の除雪など何の心配もなかったが、土地区画整理事業によって行き止まりの市道に接することになった。昨年1月の大雪の時には、これまで道道に接している時には一度として夜間に除雪をすることがなかったが、隣人が夜に帰宅する家族のために除雪をしたところ、除雪の疲労も重なり持病が悪化したせいなのか、翌朝その人が急死するという不幸な事故も起きてしまった。
- ・道路がこのような行き止まりの袋小路に変わることを説明を初めから受けていたのであれば、その時の対応があったと思う。私達5軒に全く説明がないままに道路工事が施工された。
- ・土地区画整理事業の認可、指導監督官庁としての道への質問・要望に対して、これまでの回答では納得がいかないので、次のことについて具体的に調査をして回答して欲しい。
- ・冬期間の除雪については、今までの道道と同じように除雪されるよう特段の配慮をお願いする。
- ・道に具体的な調査をして回答をしていただきたいことは、次のとおりである。
  - 平成12年7月に私達の区画区域は道路用地に含まれていないので組合補償となる予定との説明であったが、どのような経過と理由で変更されたのか。
  - 平成13年6月に新道道の事業計画が都市計画決定されたと聞いているが、道路計画の縦覧及び意見書の処理はいつどのように行われたのか。また、道道の事業計画について、土木現業所で現地説明会を開催したと聞いているが、いつどのように案内して開催したのか。その際、行き止まりの市道（区画道路）についても説明したのか。
  - 道の回答によると、土地区画整理法20条に基づき区画道路事業計画の縦覧及び意見書の処理が行われたとあるが、それはいつどのように行われたのか。また、区画道路を配置した街区の設計を行ったとあるが、私達5軒の意見を反映したのか。
  - 平成14年4月にコンサルタントが説明したときに、新旧道道が2本平行に並んだ図面を見せて、「旧道道は一人でも反対したら残しません。先にSさんが来て反対したので残しません」と言っていたことが、どのような経過と理由で変更されたのか。また、そのことを私達にいつどのように説明したのか。その後、区画道路である市道の平面図（仮換地指定通知書に添付）を見たが、その道路が段差で行き止まりとなることについては一切説明を受けていない。そのことを私達にいつどのように説明したのか。

#### 訪問介護事業所の住所変更手続等について

##### □ 苦情の内容

- ・平成18年4月1日付けで訪問介護事業所を札幌市から江別市へ変更し、4月11日に石狩支庁に届け出た。
- ・しかし、支庁は10月まで住所変更の処理を怠っていた。さらに住所変更により介護報酬地域単価（以下「単価単価」という。）が変更になるが、支庁の誤った指導により事業所は4月から9月分までの単価単価を誤って請求した。その結果、6ヶ月分の介護報酬を過誤調整することとなり、

大きな不利益を被ったので、苦情を申し立てる。

平成18年2月、訪問介護事業所を札幌市から江別市へ変更することを検討した際、石狩支庁担当者が単位単価を「変わらない」と間違えて教示したことは不当である。

支庁に抗議したところ、支庁は単位単価のことは、支庁の管轄外とのことの一点張りである。

本庁の介護保険課も、単位単価を事業所が知らないこと自体に問題があり、保険者に聞くべきことで支庁に聞くのはおかしいとの見解であった。さらに、事業所は責任をとり過誤調整処理しないと最終的に処罰されるとして逆に事業所を脅迫するようなことを言った。これらの対応は不当である。

事業所の住所変更届が速やかに処理されていれば過誤請求も発生しなかった。半年間も事務処理されなかったのは不当である。

支庁の業務怠慢のせいで、事業所は精神的苦痛と物質的損害を被った。過誤調整の処理は半年間も業務怠慢があった支庁が責任を持って処理をすべきである。

## 4 制度の対象外となった事例

### 土地区画整理事業について

#### □ 苦情の内容

- ・市の土地区画整理事業に伴う減歩により事業継続が困難であり、当該土地区画整理組合との折衝で対処することになったが全く進展がない。道から迅速なる対応を指示して欲しい。

#### ■ 制度対象外の理由

- ・あなたからの苦情は、市の土地区画整理事業に対する土地区画整理組合内部のこのようですが、本件土地区画整理事業の施行として行う開発行為は、「北海道建設部の事務処理の特例に関する条例」において、市長が処理することになっております。

### 警察の相談対応について

#### □ 苦情の内容

- ・パワハラやストーカーにあい、個人情報やプライバシーの詮索、漏洩をされ、警察に相談にしたが、被害届も受理してくれない。警察の職務について審査して欲しい。

#### ■ 制度対象外の理由

- ・あなたからの苦情内容は、警察署のストーカーなどの被害相談に関する対応についての不満と思われまます。
- ・警察署を含めて北海道警察は、この制度では道の機関として対象にしておりません。したがって、本件は苦情審査委員制度の対象外となり、審査することはできません。なお、ストーカー規制に関する相談業務は、警察本部相談センターなどもありますので、お知らせします。また、北海道警察本部のHPにストーカー規制法のお知らせがありましたので、参考に送付いたします。

## 5 申立ての内容を検討している事案

### 道道切替え工事に伴う倉庫への影響について

#### □ 苦情の内容

- ・道道の切替え工事に伴い、倉庫が湿気るようになった。これまで道に対応を求めてきたが誠意ある回答がないのが非常に不満である。このままだと、家業（精米業）に著しい支障をきたすため、道は誠意をもって早急に解決して欲しい。
- ・上記について申し立てた民事調停で、道の答弁書に事実誤認があったので糺して欲しい。

# 関係規定等

## 北海道苦情審査委員制度の概要

- 1 目 的  
権利利益の救済等の諸制度を補完し、簡易迅速に道民の権利利益の保護を図り、もって開かれた道政を一層推進するとともに、道民の道政に対する信頼の確保に資する。
- 2 名 称  
北海道苦情審査委員
- 3 施 行 日  
平成11年6月7日
- 4 定 数  
2名
- 5 資格要件  
人格が高潔で、行政に関し優れた識見を有する者（知事が委嘱）
- 6 任 期  
2年（1期に限り再任可）
- 7 所 掌  
(1) 道の機関の業務の執行に関する苦情の審査をすること。  
(2) 道の機関の業務の執行に関し、その是正又は改善の措置を講ずるよう勧告し、及び制度の改善を求める意見の表明をすること。  
(3) 勧告、意見の表明等の内容を公表すること。
- 8 対象機関  
知事、教育委員会、選挙管理委員会、連合海区漁業調整委員会、海区漁業調整委員会、内水面漁場管理委員会、公営企業管理者
- 9 審査対象外事案  
(1) 判決、裁決等により確定した権利関係  
(2) 裁判所において係争中の事案、行政庁において不服申立ての審理中の事案  
(3) 監査委員又は外部監査人に監査請求を行っている事案  
(4) (3)の場合のほか、監査委員又は外部監査人において現に監査を行っている事案  
(5) 議会に請願又は陳情を行っている事案  
(6) 職員の自己の勤務条件に関するとき  
(7) 苦情審査委員の行為に関するとき  
(8) 申立人の自己の利害にかかわらないとき  
(9) 事実のあった日の翌日から起算して一年を経過しているとき  
(10) 虚偽その他正当な理由がないとき  
(11) (1)～(10)に掲げる場合のほか、審査することが適当でないとき
- 10 活動状況の報告  
四半期ごとに公表

# 北海道苦情審査委員に関する条例

平成 10 年 12 月 17 日公布  
北海道条例第 45 号  
平成 11 年 6 月 7 日施行

## 目次

- 第 1 章 総則（第 1 条、第 2 条）
  - 第 2 章 北海道苦情審査委員（第 3 条～第 9 条）
  - 第 3 章 苦情の申立て、審査、勧告等（第 10 条～第 17 条）
  - 第 4 章 雑則（第 18 条～第 20 条）
- 附則

## 第 1 章 総則

### （目的）

第 1 条 この条例は、北海道苦情審査委員に関し必要な事項を定めることにより、権利利益の救済等の諸制度を補完し、簡易迅速に道民の権利利益の保護を図り、もって開かれた道政を一層推進するとともに、道民の道政に対する信頼の確保に資することを目的とする。

### （定義）

第 2 条 この条例において「道の機関」とは、知事、教育委員会、選挙管理委員会、連合海区漁業調整委員会、海区漁業調整委員会、内水面漁場管理委員会、公営企業管理者若しくはこれらに置かれる機関又はこれらの機関の職員であって法律若しくは条例上独立に権限を行使することを認められた職員をいう。

## 第 2 章 北海道苦情審査委員

### （設置）

第 3 条 簡易迅速に道民の権利利益の保護を図るため、北海道苦情審査委員（以下「苦情審査委員」という。）を置く。

### （所掌事項）

第 4 条 苦情審査委員の所掌事項は、次のとおりとする。

- (1) 道の機関の業務の執行に関し、審査をすること。
- (2) 道の機関の業務の執行に関し、是正又は改善の措置を講ずるよう勧告し、及び制度の改善を求める意見の表明をすること。
- (3) 勧告、意見の表明等の内容を公表すること。

### （苦情審査委員の責務）

第 5 条 苦情審査委員は、公正かつ適切にその職務を遂行しなければならない。

- 2 苦情審査委員は、その職務の遂行に当たっては、道の機関と有機的な連携を図るとともに、権利利益の救済等の諸制度の趣旨を損なうことがないように配慮しなければならない。
- 3 苦情審査委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。
- 4 苦情審査委員は、その地位を政党又は政治的目的のために利用してはならない。

### （道の機関の責務）

第 6 条 道の機関は、苦情審査委員の公正な職務の遂行が図られるよう、これに積極的に協力しなければならない。

(定数等)

第7条 苦情審査委員の定数は、2人とする。

- 2 苦情審査委員は、人格が高潔で、行政に関し優れた識見を有する者のうちから、知事が委嘱する。
- 3 苦情審査委員の任期は2年とし、1期に限り再任されることができる。

(解嘱)

第8条 知事は、苦情審査委員が心身の故障のため職務の遂行に堪えないと認めるとき、又は苦情審査委員に職務上の義務違反その他苦情審査委員たるに適しない非行があると認めるときは、これを解嘱することができる。

- 2 苦情審査委員は、前項の規定による場合を除くほか、その意に反して解嘱されることはない。

(兼職の禁止)

第9条 苦情審査委員は、衆議院議員若しくは参議院議員、地方公共団体の議会の議員若しくは長又は政党その他の政治団体の役員を兼ねることができない。

- 2 苦情審査委員は、道と特別の利害関係を有する法人その他の団体の役員を兼ねることができない。

### 第3章 苦情の申立て、審査、勧告等

(苦情の申立て)

第10条 何人も、苦情審査委員に対し、道の機関の業務の執行に関する苦情を申し立てることができる。

(苦情の申立手続)

第11条 前条の規定による苦情の申立てをしようとするものは、次に掲げる事項を記載した申立書を提出しなければならない。ただし、苦情審査委員が当該申立書の提出ができない特別の理由があると認めるときは、この限りでない。

- (1) 氏名及び住所（法人その他の団体にあつては、名称、事務所又は事業所の所在地及び代表者の氏名）
- (2) 申立てをしようとする苦情の内容
- (3) 前二号に掲げるもののほか、審査に当たって参考となるべき事項

(審査)

第12条 苦情審査委員は、前条の苦情の申立てがあつたときは、速やかに当該苦情の申立てに関する審査をするものとする。ただし、当該苦情の申立てが次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、審査をすることができない。

- (1) 判決、裁決等により確定した権利関係に関するとき。
- (2) 裁判所において係争中の事案及び行政庁において不服申立ての審理中の事案に関するとき。
- (3) 監査委員又は外部監査人に監査請求を行っている事案に関するとき。
- (4) 前号に掲げる場合のほか、監査委員又は外部監査人において現に監査を行っている事案に関するとき。
- (5) 議会に請願又は陳情を行っている事案に関するとき。
- (6) 職員の自己の勤務条件に関するとき。
- (7) 苦情審査委員の行為に関するとき。
- (8) 苦情の申立てをしたもの（以下「苦情申立人」という。）の自己の利害にかかわらないとき。
- (9) 苦情の申立てに係る事実のあつた日の翌日から起算して1年を経過しているとき（正当な理由があるときを除く。）
- (10) 虚偽その他正当な理由がないとき。
- (11) 前各号に掲げる場合のほか、審査することが適当でないとき。

- 2 苦情審査委員は、前項ただし書の規定の趣旨を踏まえ、必要に応じ前条の苦情の申立てに関連する道の機関の業務の執行に関し審査をすることができる。

(審査に係る通知)

第13条 苦情審査委員は、前条第1項又は第2項の審査をするときは、関係する道の機関及び監査委員に対し、その旨を通知しなければならない。

2 苦情審査委員は、前条第1項の審査をしないときは、速やかに苦情申立人に対し、その旨及び理由を通知しなければならない。

3 苦情審査委員は、前条第1項の審査をした場合において、当該審査を中止したときは、速やかに苦情申立人並びに関係する道の機関及び監査委員に対し、その旨及び理由を通知しなければならない。

4 苦情審査委員は、前条第2項の審査をした場合において、当該審査を中止したときは、速やかに関係する道の機関及び監査委員に対し、その旨及び理由を通知しなければならない。

5 苦情審査委員は、前条第1項の審査を終えたときは、速やかに苦情申立人並びに関係する道の機関及び監査委員に対し、その結果を通知しなければならない。

6 苦情審査委員は、前条第2項の審査を終えたときは、速やかに関係する道の機関及び監査委員に対し、その結果を通知しなければならない。

(調査等)

第14条 苦情審査委員は、第12条第1項又は第2項の審査のため必要があると認めるときは、関係する道の機関に対し、必要な説明を求め、関係する書類等の閲覧若しくは提出を請求し、又は実地に調査をすることができる。

(勧告及び意見の表明)

第15条 苦情審査委員は、第12条第1項又は第2項の審査の結果必要があると認めるときは、関係する道の機関に対し、当該機関の業務の執行に関して是正又は改善の措置を講ずるよう勧告することができる。

2 苦情審査委員は、第12条第1項又は第2項の審査の結果必要があると認めるときは、関係する道の機関に対し、当該機関の業務の執行に関して制度の改善を求める意見の表明をすることができる。

3 道の機関は、第1項の規定による勧告又は前項の意見の表明があったときは、これを尊重するものとする。

4 苦情審査委員は、第12条第1項の審査に係る第1項の規定による勧告又は第2項の意見の表明をしたときは、速やかに苦情申立人に対し、その旨を通知しなければならない。

(措置の状況の報告)

第16条 苦情審査委員は、前条第1項の規定による勧告をしたときは、関係する道の機関に対し、その是正又は改善の措置の状況について報告を求めるものとする。

2 前項の報告を求められた道の機関は、当該報告を求められた日の翌日から起算して60日以内に、苦情審査委員に対し、是正又は改善の措置の状況について報告するものとする。

3 苦情審査委員は、第12条第1項の審査に係る前項の規定による報告があったときは、速やかに苦情申立人に対し、その旨を通知しなければならない。

(勧告等の公表)

第17条 苦情審査委員は、第15条第1項の規定による勧告若しくは同条第2項の意見の表明をしたとき、又は前条第2項の規定による報告があったときは、その内容を公表するものとする。

2 苦情審査委員は、前項の規定による公表をするに当たっては、個人情報等の保護について十分な配慮をしなければならない。

## 第4章 雑則

(活動状況の報告等)

第18条 苦情審査委員は、四半期ごとに、その活動状況に関する報告を知事に提出するものとする。

2 知事は、前項の規定による報告の提出があったときは、これを公表するものとする。

( 専門調査員 )

第19条 苦情審査委員の職務の遂行を補佐するため、専門調査員を置く。

2 専門調査員は、行政に関し優れた識見を有する者のうちから、知事が委嘱する。

3 第5条、第8条及び第9条の規定は、専門調査員について準用する。

( 知事への委任 )

第20条 この条例の施行に関し必要な事項は、知事が定める。

附 則

この条例は、公布の日から起算して6月を超えない範囲内において規則で定める日から施行する。

