

行政相談委員の団体の成り立ち

—その設立と発展—

はじめに

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。）は、昭和44年3月に、行政相談委員の発意により、行政部門とは独自の立場から、行政相談委員の自主的活動や調査研究あるいは各種委員との連携を充実強化することを目的に設立され、平成31年3月で50周年を迎えます。

これまでの間、行政相談委員の制度や活動などについて、行政相談委員が自主的に行う啓発・宣伝を支援する業務を行ってきたところではあります。

しかしながら、行政相談制度や行政相談委員制度の認知度は依然として低く、また、行政相談委員からは、行政相談委員と全相協との距離は遠く、全相協が何をしているのかよく分からないとの声もあります。

このような状況を踏まえ、全相協50周年記念事業については、行政相談委員に、改

めて、委員団体の設立の原点に立ち返り、設立目的や役割の周知を図るとともに、国民、関係機関等に対する行政相談委員の制度や活動などの広報・啓発に資することを目的に実施することとしております。

この記念事業の一環として、50周年の記念誌を作成することとしました。

作成に当たっては、全相協と行政相談委員とを直接繋いでいる唯一の季刊誌「季刊行政相談」の特集号として作成し、編集に当たっては、団体の設立目的や役割等の周知を図るとともに、広く広報・啓発に資することとしております。また、「50周年記念誌」として、これまでの歴史等を記録として残すためにも必要なものの収集、編集に留意することとしております。

記念誌は、4回にわたって編集、発行し、今回は、行政相談委員の団体の設立と発展について、過去の記念誌等の資料も活用しながら発行することとしました。

1 行政相談委員の団体の設立

全相協をはじめ行政相談委員の団体は、行政相談委員の発意により設立されたものです。

昭和36年に行政相談委員制度（36年7月から37年9月までは「行政苦情相談協力委員」と称していた。）が発足しました。その後、行政相談委員の相互の連絡、親睦、研修等を目的として、各地で行政相談委員の団体が結成され、今日の姿になりました。これらの経緯を、団体結成の順に従ってご説明します。

(1) 行政相談委員協議会（地相協）の設立

最も早く委員団体が結成されたのは山形でした。

昭和36年に山形行政監察局管内では16名の行政苦情相談協力委員が委嘱され、年4

再開催していた委員全体会議を通じて、また、会議後の懇親会を通じて委員団体結成の気運が高まり、昭和37年4月24日に、全国で初めて委員団体「山形地区行政苦情相談委員協議会」（翌38年に「山形県行政相談委員協議会」と改称）が結成されました。

結成当時のことについて、次のような回顧がされています。

山形県内では昭和36年7月1日付で、16名の行政苦情相談協力委員が委嘱された。委員にとって委嘱を受けたものの、どのようにして相談活動を進めてゆけば良いのか、とまどいを感じながら各自がそれぞれ工夫をこらして活動を始めた。

昭和36年度は、委員の数も少ないこともあって委員全体会議は4回も開催された。会議では各委員から活動状況についての報告があり、これが委員活動のひとつの目安となった。

会議の後は、大抵懇親会が開かれた。懇親会の席では、会議では出なかった苦労話等に大いに沸いた。お互いに勇気づけ合いながらだんだん自信をつけていった。委員同士が接する機会も多くなるにつれて委員相互の連帯意識が強まっていった。活動が軌道に乗った委員は、近

くで悩んでいる委員のところに出向き、市町村の理事者等に対して委員活動について理解を得るように説得したり、相談事案の処理について助言したりすることもしばしばであった。

昭和36年度も年度末の昭和37年2月2日に第3回目の委員全体会議が開催された。この頃には、昭和37年度に委員が15名増員されて31名になることも決まっていた。更に県内46市町村のすべての委嘱が完了するのも間近いという見通しもあった。この機会に各委員相互の研さん

と情報交換等のための委員の組織を結成してはどうかとこの日の会議の席上である委員が提案したところ、出席した13名（3名欠席）の委員は全員賛同した。

〔山形地相協の結成当時を省みて〕佐藤佐武郎委員「行政相談の歩み―行政相談制度20周年・行政相談委員制度20周年記念誌―」から抜粋。

その後、左表のとおり、順次各都道府県に行政相談委員協議会（以下「地相協」という。）が結成されました。

行政相談委員協議会（地相協）の設立年月日

名称	設立年月日	名称	設立年月日
北海道	昭和41. 4. 1	大阪	昭和40. 4. 1
函館	41. 4. 1	福井	43. 3. 16
旭川	38. 5. 7	滋賀	39. 4. 1
釧路	40. 4. 1	京都	40. 4. 1
宮城	41. 4. 1	兵庫	41. 4. 1
青森	42. 4. 1	奈良	39. 4. 1
岩手	41. 3. 16	和歌山	40. 10. 1
秋田	41. 4. 1	広島	41. 3. 30
山形	37. 4. 24	鳥取	40. 4. 1
福島	41. 5. 23	島根	40. 4. 1
東京	40. 4. 1	岡山	44. 2. 21
茨城	38. 4. 25	山口	39. 4. 1
栃木	39. 4. 1	香川	43. 12. 19
群馬	40. 4. 1	徳島	40. 5. 13
埼玉	40. 4. 1	愛媛	43. 6. 1
千葉	40. 6. 8	高知	40. 8. 1
神奈川	41. 3. 14	福岡	41. 4. 1
新潟	39. 4. 1	佐賀	38. 3. 10
山梨	41. 4. 1	長崎	41. 4. 1
長野	40. 4. 1	熊本	41. 3. 19
愛知	41. 5. 6	大分	41. 4. 27
富山	40. 3. 23	宮崎	42. 4. 1
石川	40. 4. 1	鹿児島	41. 1. 16
岐阜	41. 5. 16	沖繩	48. 6. 14
静岡	39. 11. 20		
三重	41. 4. 28		

(2) 行政相談委員連合協議会(広相協)の設立

次に、広域的な委員団体も必要であるとの声から、管区行政監察局管内を単位として、行政相談委員連合協議会(以下「広相協」という。)が、昭和43年8月結成の九州を始めた。次のとおり、順次結成されました。

行政相談委員連合協議会(広相協)の
設立年月日

名称	設立年月日
北海道	昭和44. 4. 1
東北	44. 3. 5
関東	44. 2. 14
中部	44. 2. 25
近畿	43. 11. 16
中国	44. 3. 4
四国	44. 3. 4
九州	43. 8. 26

(3) 全国行政相談委員連合協議会(全相協)の設立

全国行政相談委員連合協議会(以下「全相協」という。)の結成については、各地に地相協が設立された頃からその機運がありました。

昭和40年1月20日、行政相談委員に対す

る初めての行政管理庁長官表彰が行われた際、表彰された全国49名の委員と行政管理庁との懇談会で一部の委員から行政相談委員の全国組織の必要性について意見が述べられました。その後、毎年の長官表彰式の都度、委員からこの意見が述べられました。が、行政管理庁では、当時の行政相談委員が非常勤の国家公務員という身分であったことなどから、この種の団体を結成することに慎重な態度がとられていました。

しかし、昭和43年10月14日の長官表彰式後の懇談会において再び全国団体結成の提案があった際に、「行政相談委員法の施行(昭和41年7月)により、現在の委員は、純然たる民間人であるので、この委員が自主的に全国組織を結成されることについては特段の異論はなく、今後は行政管理庁としても積極的に側面から協力する」旨の発言があり、そこから急速に行政相談委員の全国組織結成の気運が高まり活発な運動が開始されました。

以上の経緯により、昭和43年12月、行政相談委員全員に対し、全国組織の結成等に関するアンケート調査が実施され、大多数の委員から全国組織の結成についての賛同が得られたことから、昭和44年3月19日、発起人(設立準備委員)会、創立総会が東京(旧総理府(現内閣府)庁舎内)において開か

れ、全相協の結成・発足に至りました。

結成時の全相協会則では、

目的は、行政相談委員相互の連絡、親睦を図り、併せて行政相談業務の進展に寄与すること

(参考：現在の全相協の定款による目的)

国民の行政に関する苦情の解決の促進に資するため、行政相談委員活動の充実に資するとともに、国民の行政相談業務に対する理解を深め、もって行政の民主的な運営に寄与すること

会員は、行政相談委員広域協議会(以下「広域協議会」という。)を会員として組織する

(参考：現在の全相協の定款による会員)

①普通会員 行政相談委員が都道府県の区域を単位として組織する団体(北海道については、これに準ずる組織。以下「地相協」という。)で本会の目的に賛同して入会したものを

②賛助会員 前号に該当しないものであって本会の事業を賛助するために入会した個人又は団体

③特別会員 行政相談に関し学識経験を有するもので、理事会において推薦されて入会した者

とされています。

この全相協の結成は、全国の行政相談委員にとって画期的だっただけでなく、行政管理庁の行政相談業務の展開にも大きなインパクトを与え、業務は、新しい段階に入ったといわれています。その状況は、当時の行政管理庁の広報紙に、次のように述べられており、行政相談委員の活動はもとより、団体の活動の原点が、50年を経た今日でもここにあることがうかがわれます。

昭和44年3月19・20日の両日は、当庁の行政相談業務にとって、まことに記念すべき日であった。

すなわち、この両日、管区行政監察局の管轄区域を単位として各1、他に1、計9人の行政相談委員代表者が本庁に集まり、今後の相談業務の運営について、委員の立場から卓越した意見が述べられ、今後の行政相談業務のあり方や方向が真剣に論ぜられたのである。そこで、従来とかくこの業務の運営について役所の意見が強く盛られる傾向があったが、この会議によりもつと実情に即し、しかも広い視野から、この業務を発展させようという新風が吹きこまれることとなった。

また、この全国行政相談委員代表者会議を契機として、ほとんどの委員の念願

であった「全国行政相談委員連合協議会」（以下「全相協」という。）が結成されたが、それは「府県協議会」（以下「地相協」という。）、「広域協議会」（以下「広相協」という。）、全相協という整然とした系統的な団体組織によって、3,605人の相談委員の活動が今後ますます効果的に行われることを保証するものである。

代表者会議の開催と全相協の結成は必然的に行政相談業務の今後の進路を示していることを忘れてはならない。

たとえば、行政相談委員法において行政相談委員の役割は、第2条による「行政相談」、第3条による「行政相談業務の啓発宣伝」、第4条による「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の陳述」を規定しているが、今迄各監察局は、第2条の役割を委員に期待し、第3条、第4条の役割までもごむ域に至っていない。また、これらをのぞんだとしても、それは、とくに熱心な委員に期待するだけであり、各管内の委員全体に対しその活動を期待すべき方法と経路が明確でなかった。

全相協、広相協、地相協、の各団体により委員の研修、研究、広報が活発に行われ、また、これら団体の推進により、委員の長官に対する意見陳述が、適切か

つ効果的に行われるとしたならば、当庁の行政相談活動の発展ははかりしれないものがある。

こうした観点から、先ず、本庁、管区、地方の各監察局は、これらの団体と固く結ばなければならない。次に、行政相談業務の処理にあたっては、職員に対する指導・管理を一層徹底し、事務処理の合理化を図ること、行政相談と行政監察との連けいを強化すること、個々の苦情の解決にとどまらず、これらの事案を通じて、関係機関と協議し、行政の抜本的な改善をはかることがますます必要である。

全国代表者会議と全相協の結成によって、今後の行政相談業務は大きく発展する可能性と方向とを示唆している。すなわち、相談委員法の全面实施と委員活動の充実、各役所の相談活動に対する支援体制の確立、各監察局と委員団体とのいわゆる「二人三脚」による相談業務の展開、役所間の相談活動連けい体制の整備等が今後の課題となる。

それは要するに、国民の声が反映する血の通った行政の実現に通ずる道である。

（行政相談委員機関紙「行政相談」昭和44年第42号）

2 全国行政相談委員連合協議会の発展と活動

(1) 全相協の法人化

全相協は、既述のとおり、昭和44年に、全国的な団体の必要性から任意団体として設立されましたが、時代の流れによる組織の強化と、より効果的な運営の要請から、昭和53年に社団法人化され、平成25年には、公益法人3法に基づく新しい公益法人制度の発足に伴い、専ら公益目的事業（行政相談委員活動支援事業）を行う公益社団法人に移行しました。

その経緯等は、次のとおりです。

ア 社団法人化の経緯

全相協は、昭和44年3月の創立以来その目的に沿って運営されてきましたが、時代の流れによるさらなる組織の強化と、より効果的な運営が要請されるようになり、それには、民生委員や人権擁護委員の団体のように全相協を法人化して、活動しやすい団体とすべきであるとの声が大きくなってきました。そこで、全相協会長は、昭和50年11月10日に設けられた全相協法人化問題調査委員会に対し、「全相協法人化の是非」について諮問しました。

同調査委員会は、2年余の歳月と7回に

わたる慎重な審議の結果、昭和52年5月16日「全相協を法人化すべし」の答申を行いました。

答申を受けた全相協は、次の趣意書のもとに、昭和53年6月1日から社団法人として発足し、その初めての総会が、昭和53年6月15日、東京都千代田区霞が関の中央合同庁舎第4号館において51人の会員の出席を得て開催されました。

〔設立趣意書（社団法人化）〕

（※ゴシックは、事務局による）

現代は行政の時代であると言われていきます。現代社会において、行政が複雑化し、また、量的に増大するに伴い、国民生活のあらゆる分野で行政との係わり合いは増大しており、今後ともこの傾向は続くものと考えられます。

このような情勢の下において、行政相談制度の果たす役割は極めて大きいものがあります。

すなわち、「およそ人間の行動に対して全く過誤のないことを要求するのは不可能を強いるものである。」と言われていくように、行政機関が膨大な行政事務を処理する過程である程度の過誤を生じることが不可避であり、そこに国民の苦情が発生することも避けられないことで

ありますが、行政機関がその苦情を受け付けて解決を図るとともに、自ら積極的に国民の行政に対する意見要望を幅広く、これを行政施策や行政運営の改善に反映させていくことは、行政に対する国民の信頼を確保し、行政の民主化を推進していく上で極めて重要なことであります。換言すれば、行政相談は、現代行政に不可欠の機能と云えるのであります。

行政相談委員制度は、行政管理庁が行う行政相談制度の中核的役割を担うものとして、国民の間に広く行政相談の窓口を開設することを目的として昭和36年に発足いたしました。

以来、行政相談委員は、その数も漸次増加し、その活動も活発化してきており、今や国民一般から信頼され期待されるに至っておりますが、今後更に行政相談委員の活動を充実、強化し、国民の期待に応えていくことが要請されております。

このためには、第1に、行政相談委員の自主的活動を充実、強化する必要があります。

すなわち、行政相談委員の組織相互の連絡を密にし、指導援助、自主研修会の開催あるいは委員活動に関する啓発・宣伝を行うことは、委員活動の効果を高める上で必要不可欠であります。もちろん、

行政相談委員に対する指導援助は、第一義的には行政管理庁の行うべきことではありますが、更に行政相談委員自らが、民間有識者としての経験を生かし、自主的な活動を行うことも重要であります。

第2に、行政相談に関する調査研究を行う必要があります。

行政相談制度に関する調査研究は、行政管理庁や関係機関などにおいて行われているところではありますが、行政相談事案の受付け、処理の技術や行政相談に関する基礎的理論について、役所側とは別な角度から行政相談委員の実務上の経験を基礎にした調査研究を行うことも必要であると考えます。

第3に、民生委員や人権擁護委員等類似の委員団体との連携を強化する必要があります。民生委員や人権擁護委員等は、それぞれ法律上の根拠や目的を異にするとはいえ、民間の有識者の中から委嘱されており、末端の地域社会においては、住民の心配事や人権問題の相談に応じており、行政相談委員と類似の機能を有しております。

したがって、行政相談委員が地域(市町村段階)で活動する場合には、これら各種委員と密接に連携することが必要不可欠ですが、このためには、まず委員団

体相互の連携を強める必要があります。

民生委員や人権擁護委員等は既に法人格を有する団体を結成し、活発な活動を展開しているところであり、行政相談委員についても、その組織的基盤を確立し、これら各種委員団体の活動に呼応することが要請されています。

全国行政相談委員連合協議会は、このような観点に立って、行政部門とは独自の立場から、行政相談委員の自主的活動や調査研究活動あるいは各種委員との連携を充実、強化することにより、行政相談委員活動を一層効果的にし、もって行政に対する国民の信頼を確保して、行政の民主化の推進に寄与しようとするものであります。

イ 法人化後の事業体制

社団法人化以前の全相協設立の趣旨が「全国の委員が相互に連絡、親睦を図りながら併せて行政相談業務の進展に寄与するため」にあったこともあって、専任の事務局もなかったため、任意団体であった期間の全相協は、必ずしも活発な活動状況にあるとはいえませんでした。

全相協は、社団法人化により、人格を持ち、権利義務の主体となることができることとなったことに伴い、財政面の充実強化

を図るとともに、種々の事業活動を積極的に実施する体制の整備が図られることになりました。

社団法人化した当時は、事務所を東京都港区新橋の千代川ビルに置き、非常勤の役員のほか、事務局長とパートタイムの職員1名の体制でしたが、翌昭和54年4月には同区虎の門の信和ビルに事務所を移し、その体制も逐次整備されて、その後、昭和62年には信和ビルの建替えに伴い、事務所を現在の千代田区外神田のダイニチ神田ビルに移しました。現在は、専務理事、事務局長のほか、職員4人の体制となっています。

ウ 全相協の諸課題に関する検討会の開催

近年の社会経済情勢等の大きな変化は、全相協の活動・業務にも直接、間接に様々な影響を及ぼしています。とりわけ、全相協の財政状況は厳しいものとなっており、その対応策について検討すべきとの指摘が平成23年6月の理事会及び総会でなされました。また、全相協の法人格についても、公益社団法人の認定を受ける方向で作業を進めることとされ、その具体的な作業に向けて、法人の在り方等を検討する必要が生じてきました。

このような状況を踏まえ、平成23年10月に「全相協の諸課題に関する検討会」(座

長・小野勝久茨城地相協会長）が開催されました。

検討会は、座長を含む5人の行政相談委員のほか、総務省行政相談課がオブザーバーとして参加し、①安定的な収入の確保方策②全相協の業務の在り方③全相協と地相協や行政相談委員との関係の在り方④その他（委員による自主・自立の団体活動の在り方等）について検討され、平成24年2月13日に、提言が取りまとめられ、全相協の理事会及び総会に報告されました。

なお、提言のうち次の事項については、早急に各地相協を始め、関係者に周知活用してもらうため、全相協総会の前に各地相協会長あて連絡されました。（※提言の詳細は資料1参照）

- ① 全相協等の協議会が、行政相談委員自ら組織した行政相談委員のための団体であるとの意識の醸成
- ② 全相協が作成する資料の有効性及び当該資料の販売収入が全相協等における活動を支える資金となることを踏まえた、当該資料の購入及び利活用の推進
- ③ 創生事業資金が行政相談委員や地相協の自主活動を助成する資金を提供していることを行政相談委員に周知し、目標達成のための協力の要請

工 公益社団法人化の経緯

平成18年6月、公益法人3法の公布に伴い、公益法人制度は、①一般社団法人及び一般財団法人と、②公益社団法人及び公益財団法人の2つに改組されることになりました。

全相協も、平成25年11月までに、従来の特例民法法人から上記のいずれかの法人に改組する必要に迫られたことから、平成23年6月開催の平成23年度第1回理事会及び総会において協議したところ、公益社団法人へ移行する方向で認定申請作業を進めることが了承されました。

そして、所要の準備作業を経て平成24年10月25日に移行認定申請を行い、翌年3月21日に内閣総理大臣から「公益社団法人として認定する」との認定書を受理しました。その後、公益法人移行登記を終え、平成25年4月1日「公益社団法人 全国行政相談委員連合協議会」に移行しました。

この移行前後の事情について、当事者として移行業務に当たった水野雅充専務理事（当時）は、以下のとおり回想しています。

〔全相協の公益社団法人化の思い出〕

全相協の設立50周年という記念すべき年を迎えるに当たり、全相協の変遷の一つである「公益社団法人化」について、

その作業に関与した者の一人として、経緯等を含め思い出を残すこととするものです。

私は、平成21年6月から全相協に勤務したのですが、その際、全相協を巡る大きな問題の一つが「公益社団法人化」の問題でした。

全相協は、昭和44年3月に任意団体として設立され、運営されてきましたが、時代の流れによるさらなる組織の強化と、より効率的な運営が要請されるようになり、昭和53年6月から民法の規定を根拠とする社団法人として発足しました。社団法人化の設立趣意書によると、今後さらに行政相談委員の活動を充実、強化し、国民の期待にこたえていくことが要請され、そのためには、行政部門とは独自の立場から、行政相談委員の自主的活動や調査研究活動あるいは各種委員との連携を充実、強化することにより、行政相談活動を一層効果的にし、もって行政に関する国民の信頼を確保して、行政の民主化の推進に寄与しようとするもの、とされています。

その後、民法の規定を根拠とする公益法人について、公益法人の判断基準が不明確、公益性を失った公益法人が存在する、公益法人が補助金や天下りの受け皿

になってゐる等の指摘や批判が強まり、これに対応するため、公益法人制度改革関連法案が平成18年6月に公布、20年12月に施行(移行期間は平成20年12月～25年11月の5年間)され、新しい公益法人制度が発足することとなりました。

この新しい法律に基づく公益法人の認定を受けるためには、法で示された18の認定基準を満たさなければならないという厳しいものでした。

全相協としては、当初、公益社団法人化を目指すものの、取り分け、次の2つの要件のクリアができるかどうかが大きな課題でした。

① 全相協の業務は、不特定多数の者の利益の増進に寄与するという「公益」ではなく、行政相談委員の活動を支援する「共益」である、との指摘

② 「公益目的事業費率が100分の50以上となると見込まれること」の要件について、現在の全相協の事業規模から、市場原理あるいは突発的な事由により一つの事業が欠けることで、公益認定が取り消されかねないという不安定な状況にあると言わざるを得ないこと

私は、認定基準の厳格な運用などから、これまで培ってきた全相協の仕組みを

えてまで「公益法人認定」を得るメリットがあるのか、また、現在の諸情勢の厳しさを勘案すると、現時点で全相協事業の新たな展開・発展は望めないことから、現状では、全相協が行政相談委員の自主・自立のための団体であるという自覚の醸成と全相協作成資料の購入の促進など、団体の「足元を固める」ことを基本とすべきであり、まずは「一般社団法人」として認定申請し、将来、全相協事業として「公益事業」のさらなる事業の展開ができるようになれば、改めて「公益社団法人」の認定申請を検討することとしたと考えていました。

しかしながら、全相協の会長を始め役員等から、「行政相談委員は、個人の利益のために活動しているのではなく、総務大臣から委嘱を受け、報酬も受けず、善意で国民(国)のために活動を行っているものであり、その活動を直接、間接に支える全相協が公益性を認定されないのは納得がいかない。新しい法律そのものがおかしい。」また、「全相協を始め行政相談委員の団体は、役所が作ったものではなく、行政相談委員相互の研鑽等を図るため行政相談委員自らが結成したものであり、行政相談委員の活動をより良いものにするための団体である。」との強

い不満や意見が出されました。

この行政相談委員の方々の、全相協を始め行政相談委員の団体は自分たちが作り上げてきたものだとの固い信念と行政相談委員活動を通じて国民の行政に関する苦情の解決の促進を図るために行政と国民との懸け橋として日々活動しているのだとの強い自負に、ともすれば挫けそうな気持ちに強烈な活を受けたものでした。

その後、関係機関等との相談や協議の結果、

① 「公益」については、事業の直接の相手が会員だけであっても事業の内容が専ら会員の福利などを目的とする業界活動ではなく、国民(世の中)のためになる(つまり、国民に向かって発信する)活動をする会員の活動を支える事業であれば公益事業を行っているものと判断されることもあり得る。

② 「事業費率」については、現行の事業費の計上の仕方の方で工夫できるとの感触を得て、作業を進め、平成25

年4月、全相協は新しい法律に基づく「公益社団法人全国行政相談委員連合協議会」に移行することになりました。

約4年間に渡つての公益法人化の作業でしたが、全相協を始め行政相談委員の団体は行政相談委員自らが作り上げてきたものであることが、作業の根幹であり、また、公益社団法人として認定された根幹であると思っております。

(2) 全相協の事業

ア 設立当初の事業

全相協設立当初の事業について、昭和44年度の事業計画には、「全国連合協議会結成の初年度にあたるので、団体の一体化ならびに長官に対する意見の陳述に特に配慮して」次の7つの項目が掲げられています。(詳細は、資料2参照)

- 1 委員使命感の促進
- 2 団体意識の普及徹底
- 3 相談委員相互の連絡・親睦
- 4 相談委員の研修・広報
- 5 長官に対する意見の陳述
- 6 市、町、村連絡員等に対する感謝状、記念品の贈呈
- 7 全国委員大会の開催

イ 法人化後の事業

全相協は、昭和53年に社団法人化され、また、平成25年には、専ら公益目的事業(行政相談委員活動支援事業)を行う団体とし

て公益社団法人化されましたが、その目的を達成するため、次の7つの事業を実施してきております。

①行政相談の啓発・宣伝、②行政相談関係図書・資料の編集、発行、③研修等の実施、④創生事業、⑤調査研究の実施、内外資料の収集・提供、⑥国際交流の実施、⑦顕彰と補償

(ア) 行政相談の啓発・宣伝

① 行政相談の普及啓発資料の作成、配布

行政相談制度や行政相談委員の活動について、広く国民の理解と関心を高めるため、分かりやすい広報用リーフレット「あなたの街の行政相談委員」などを作成し、行政相談委員を通じて、地域住民に配布しています。また、行政相談委員が開催する行政相談出前教室(講座)用の教材を作成し、受講した一般社会人や児童・生徒などに配布しています。

これらの資料は、行政相談委員による編集委員会等を開催して企画・作成されています。

【最近作成した教材・広報用資料】
リーフレット「あなたの街の行政相談委員」

困ったら一人で悩まず 行政相談
(小・中学生、一般向け行政相談出前

教室(講座)用)

みんなの声が街をかえる

(小・中学生向け行政相談出前教室用教材)

あなたの声が暮らしをかえる

(一般向け行政相談委員活動啓発用資料)

② 行政情報の提供

総務省や行政相談委員が受けた行政相談のうち、行政に関連する法令や制度、各種手続等について説明、教示した行政案内事案が3割強となっているなど、国民にとって、行政の組織や制度・運営の内容はなかなか理解しにくいようです。そこで、国民生活に身近で関心の高いテーマについて、その内容を分かりやすく説明した資料を作成し、行政相談委員を通じて国民に情報提供しています。

【最近取上げたテーマ】

・平成29年度

いざというときに役立つ災害復旧の手掛かり

・平成28年度

女性活躍推進法、障害者差別解消法等

・平成27年度

雇用保険、年金等に関する最近の法改正の概要
・平成26年度

いじめ防止、ストーカー、DV等

(イ) 行政相談関係図書・資料の編集、発行

① 季刊「行政相談」の発行

行政相談委員が行った相談活動や啓発宣伝活動の状況、国・地方公共団体の相談窓口での取組状況、行政相談に関する総務省の動向、内外の苦情処理制度に関する調査研究結果の紹介などを内容とした、季刊「行政相談」を年4回発行しています。

この季刊誌は、行政相談に関する唯一の専門誌であり、行政相談委員が情報を共有するとともに、関係行政機関、地方公共団体、一般国民に行政相談委員の活動などを広報・啓発する機能を果たすものと位置づけられています。

② 図書・資料の編集発行

行政相談制度の解説、行政相談委員の活動の実践例、行政相談の具体的事例・解決例など、行政相談委員活動を支援するための図書や資料を編集発行しています。

【最近作成した図書・資料】

・平成29年度

行政相談委員のひろば(八訂版)

行政相談委員のためのHOWTO

行政相談(三訂版)

・平成27年度

行政相談委員のひろば(七訂版)

・平成26年度

行政相談出前教室開催の手引き(改訂版)

(ウ) 研修等の実施

広相協や地相協と共催して、毎年、行政相談委員を対象とした研修を実施しています。

また、行政相談委員や広相協・地相協との間の連絡調整を緊密に行い情報の共有化を図るとともに、関連各種団体との連携、情報交換などのための会議開催の支援や情報・資料の提供なども積極的に行っています。

(エ) 創生事業

昭和63年度に、行政相談委員制度30周年記念事業として、行政相談委員をはじめとする各界からの寄附と日本財団の助成により「基金」(平成25年度以降は「創生事業特定資産」と改称)を創設し、平成3年度からその運用果実をもって、行政相談委員や地相協・広相協が自主的に行う各種啓発宣伝活動などの事業に助成を行っています。

運用果実は、全額各地相協等に還元して

おり、その総額は、平成元年から平成29年までに1億6千万円に上っています。

(オ) 調査研究の実施、内外資料の収集・提供

行政相談に関する各種の課題やテーマについて、調査研究を行っているほか、行政相談に関する内外の資料を収集し、季刊「行政相談」などによりその成果を提供しています。

(カ) 国際交流の実施

全相協が積極的に国際交流活動に取り組むこととなったのは、平成6年6月に、総務庁(現総務省)等と共催で、世界9か国のオズブズマンを招き、東京において「オズブズマン・行政相談に関するシンポジウム」を開催して以降です。これを契機に、全相協は、平成7年5月に国際オズブズマン協会に準会員として加入しました。その後、同協会総会をはじめアジア・オズブズマン会議、オーストラリア・太平洋地域オズブズマン会議への出席など国際交流を行っています。

最近では、平成25年に総務省がベトナム国家監察省と締結した行政苦情分野に係る覚書に基づいて進めている研修等の支援活動に協力し、来日したベトナム国家監察省の研修団等との意見交換などを行っています。

(キ) 顕彰と補償

① 顕彰

毎年、行政相談委員活動に功績のあった行政相談委員や委員団体に対して表彰を行うとともに、委員活動の支援に貢献された個人又は団体に対して感謝状を贈呈しています。

平成29年度からは、上記に加え、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者に対して特別表彰を行っています。

② 補償

行政相談委員が行政相談業務従事中に傷害を受けた場合に対処するため、傷害保険に加入し、ケガによる通院、入院・手術、死亡・後遺障害が生じた場合、補償が受けられるようにしています。

ウ 大規模災害時の被災委員及び関係地相協等への支援活動

平成23年3月11日に発生した東日本大震災による被害は、広域かつ甚大なものとなりました。また、平成28年4月14日及び16日に発生した最大震度7の地震(平成28年熊本地震)により、熊本県、大分県を中心に広範囲の被害が発生しました。

この地震により、関係する広相協及び地

相協並びに行政相談委員の活動に大きな影響を及ぼすこととなったことから、全相協としても、できる限りの支援を行うこととし、被災された行政相談委員を始め関係地相協等に対し、以下の支援活動を行いました。

また、東日本大震災を契機として、不測の災害に迅速に対応するため、平成25年度から「大震災支援助成費」を予算計上(平成29年度20万円)しております。

(ア) 東日本大震災の被災委員及び関係地相協等への支援活動

(i) 支援金の募集及び配賦

多くの地相協からの支援希望を受け、被災地における行政相談委員活動を直接・間接に支援することを趣旨とした「募金箱」を全相協に設置し、全国の地相協等に協力を要請したところ、全国の行政相談委員、総務省職員、日本オリーブズマン学会役員などから、総額440万円を超える募金があり、その全額を、甚大な人的又は物的被害のあった行政相談委員36名(東北3県35名、千葉県1名)に対する見舞金並びに関係する地相協及び広相協への活動支援金として配賦しました。

(ii) 東日本大震災支援事業の実施

平成23年度の全相協事業予算に「東日本

大震災支援事業」を計上し、次の事業を実施しました。

① 納入が困難と思われる行政相談委員の会費(地相協、広相協、全相協)の肩代わり

② 被災地等で開催される特別行政相談所等での利・活用に供するためのバナースタンド(あなたの街の行政相談所)の旗)の作製・配布

③ 被災地域における特別行政相談所等での委員活動用ベストの配布など

(イ) 平成28年熊本地震の被災委員及び関係地相協等への支援活動

(i) 義援金の募集及び配賦

各地相協会長を通じて、全国の行政相談委員に義援金募集の協力を要請したところ、総額224万円を超える募金が寄せられました。全相協では、この募金の公平な配賦を行うため、全相協会長、専務理事及び6人の行政相談委員の代表で構成する義援金委員会を設置し、義援金の配賦基準及び配賦方法を審議し、その結果に基づき、被災された行政相談委員(人的被害(家族を含む)4名、建物等の被害58名)に対する復興支援のための見舞金及び被災地域の広相協及び地相協の行政相談委員活動支援経費として義援金を配賦しました。

(ii) 平成28年熊本地震支援事業の実施
平成28年度事業として、次の事業を実施しました。

- ① 被災地域における行政相談委員活動用ビブス(100着)の作製並びに熊本及び大分地相協への配布
- ② 大震災支援助成費(20万円)の九州広相協への交付
- ③ 九州広相協から申請のあった創生事業特別事業(テーマ・大規模災害発生時における行政相談委員組織の在り方に関する検証)の採択及び助成金(29万5千円)の交付
- ④ 熊本及び大分地相協から申請のあった全相協会費(計115人分)の免除

(3) 大規模災害時の広相協の活動

大規模災害時の被災委員及び関係地相協等への全相協の支援活動については、上述のとおりですが、広相協及び地相協においてもそれぞれ支援活動を実施しており、「平成28年熊本地震」における九州行政相談委員連合協議会(以下「九州広相協」という。)の活動を特記しておきます。

平成28年4月、観測史上初めてとなる同一地域で最大震度7を2度観測し、熊本を中心に九州管内に大きな被害をもたらした行政相談委員にも負傷者や自宅全壊などの被害が報告されました。

このため、九州広相協では、全相協との連携を図るとともに、広相協としての対応方策を検討するため、臨時役員会を開催、以下の措置を講じました。

- ① 被災委員及び被災地相協の活動を迅速に支援するため、管内地相協会長等を構成員とする「平成28年熊本地震被災委員等支援委員会」の設置を決定
- ② 広相協会費の減免
- ③ 被災委員等の状況把握

被災地相協が実施する被災委員の状況(被災の程度、活動の現状、今後の動向)把握に対する支援

支援委員会による被災地及び被災地で開催される相談所等の状況把握(現地視察)

士業資格を有する委員の把握
九州管内において、弁護士、司法書士、税理士、社会保険労務士、建築士、等の士業資格を有する委員の把握(被災地相協から、被災地で開催される相談所などへの人的応援要請があった場合に備えるため)

先例の把握

過去の大規模災害時における委員活動の実施状況及び広相協から地相協に対する支援状況の把握

④ 活動支援

被災委員の派遣等

被災地相協から、被災地で開催される相談所等への人的応援要請があった場合、応援派遣可能な地相協の把握・調整、応援委員の旅費などの経費負担

備品・広報用物品の調達

被災行政評価事務所との共催事業の実施

■ ■ ■ おわりに

全相協50周年の記念特集号の第1回として、行政相談委員の団体の成り立ちを整理し、記事としました。

団体の設立に尽力された行政相談委員の方々の思いや、また、全相協をはじめ行政相談委員の団体の役割は、時とともに変化はしていますが、国民と行政との懸け橋として日々活動されている行政相談委員を支えるという原点は揺るぎないの思いなどが本稿でお伝えできておれば幸いです。

※行政管理庁

昭和23年7月にもつばら行政管理を担当する行政機関として誕生。

昭和59年7月に総務庁として改組され、平成13年1月の省庁再編により総務省に改組。

(資料1)

全相協の諸課題に関する検討会

1 検討会の構成

- (1) 行政相談委員
小野勝久(茨城地相協会長)(座長)、佐藤 俊(宮城地相協会長)、野田隆子(神奈川地相協会長)、森田英治(愛知地相協会長)、白國哲司(大阪地相協副会長)
- (2) 全相協事務局
- (3) 総務省行政相談課(オブザーバー)

2 検討事項等

- (1) 安定的な収入の確保方策
- (2) 全相協の業務の在り方
- (3) 全相協と地相協や行政相談委員との関係の在り方
- (4) その他(委員による自主・自立の団体活動の在り方等)

3 開催状況

- 第1回：平成23年10月11日
第2回：平成23年12月13日
第3回：平成24年2月13日

数回にわたる検討の結果、平成24年2月13日に、次のような提言が取りまとめられ、全相協の理事会及び総会に報告された。

[全相協の諸課題に関する検討会の提言(要旨)]

1 団体の在り方について

- (1) 行政相談委員自らの団体であるとの意識の醸成
行政相談委員自らの団体であるとの意識の醸成を図る必要がある。
そのため、
 - ① 団体の役割、存立意義等の説明資料の作成、配布を行うこと
 - ② 新任委員への協議会の説明を重視し、管区局・事務所における新任委嘱委員研修の際に、地相協の会長等による説明時間が確保されるように、協力を要請すること
 - ③ 全相協職員による説明については、各地相協等の協力を得て機会を増やすなどの努力をすること
 - ④ 行政相談委員に対する団体の役割の説明等については、地相協、広相協等の役員等に協力を求めることこれらの説明等を効果的なものとするため、説明資料等について認識を共有するための全国的な説明会を開催するなどについて、総務省行政相談課の協力を要請すること。
- (2) 団体の活性化
 - ① 行政相談委員個人々の相談活動の活性化が団体の活性化にもなる。
そのためには、委員が実際にやっている活動内容の研究・発表や新しい時代に即応した相談事例の研究発表などの実質的な研修が効果的であるので、研修の実施に当たっては配慮すること。
 - ② 団体の活性化のためには、団体相互の交流も効果的。

そのためには、地相協間の積極的な交流の更なる実施が望まれる。また、各地相協の実情等についての討議や情報交換などを行うためのブロックや全国的な場の設定について検討し、実行することが望ましい。

- ③ 地相協の活動の活発化を図るためには、執行部に若手の委員の登用を図ることも一案と思われるので、各地相協において努力すること。
- ④ 地相協の活性化のためには、ボランティアで国民のために活動するという熱意を持った人をより多く確保することについて工夫する必要がある。
- ⑤ 全相協や地相協などを法律上の団体として位置付けることについても団体の活性化に繋がるのではないかとの観点から議論すること。

なお、その際、地相協や全相協の成り立ちの原点が、行政部門とは独自の立場から、行政相談委員自らが民間有識者としての経験を生かし、自主的な活動を行うこととしていることにも留意する必要がある。

2 財政基盤について

(1) 一般会計について

財政基盤については、収支の改善が愁眉の急であり、また、安定的なものとするには、年間9千万円の収入が必要。そのためには、行政相談委員活動のニーズに合った資料の作成・販売を行うことが必要。

また、資料の購入の促進を図るため、次のような方法について検討し、各地相協や行政相談課の協力を求めることが必要。

- ① 全相協が作成する資料の購入の促進を図るには、個々の委員の啓発宣伝活動の活発化による資料の利活用が効果的であり、老人クラブ、婦人団体、各種委員等との懇談会などの積極的な開催について努力すべきである。また、行政相談週間中の総合相談所などの場での啓発宣伝資料の積極的な活用について行政相談課に協力を要請すること。
- ② パンフレット等の相談委員活動に特に必要な資料については、委員全員が申込みすることとし、送付先は地相協事務局として、各委員が必要に応じ使用・活用できるようにすること。
- ③ 全相協作成資料の購入促進について、地相協の役員等が総会の場などで説明し、購入について申し合わせることも一案。

(2) 創生事業(特別会計)について

創生事業基金は、その運用益の全額を各地相協に還元することにより、各地相協における広報・研修等の自主活動に寄与している。早期に3億円の目標額の達成を図るためには、機会あるごとに創生事業が行政相談委員や地相協の自主活動などに寄与していることを説明し、寄附のお願いをする地道な努力を引き続き行うこととしつつ、各地相協の役員等から、行政相談委員の方々に創生事業の成り立ち等についての十分な説明が行われることを要請すること。

〔昭和44年度事業計画〕

全国連合協議会結成の初年度にあたるので、団体の一体化ならびに長官に対する意見の陳述に特に配慮して下記の事業を行う。

記

1 委員使命感の促進

行政相談委員は、常に行政相談委員法の立法目的に従い、広く相談の受理、あっせんを通じて関係行政の根元にさかのぼって改善することに本然の使命感を深く認識するに努める。

2 団体意識の普及徹底

府県協議会を利用する等の方法によって全国連合協議会結成の目的、意義、結成の必要性、活動状況等について、十分に周知徹底せしめるとともに、府県協議会の協議会に対する意見の聴取に努める。

3 相談委員相互の連絡・親睦

広域協議会、府県協議会等が相互に緊密に連絡し、親睦を高め、協力して相談業務の向上を促進するため特に配慮する。

4 相談委員の研修・広報

1)相談委員が、行政相談に関する意見、研究、随筆等を、その委員の所属する行政監察局の委員機関紙に積極的に執筆するようしようようし、その内容に応じ、中央機関紙"行政相談"またはその他の行政監察局の発行する機関紙に登載するよう配慮する。

2)全国連合協議会の、機関紙を発行する場合の購入部数、経費の見通し、発行の時期等を検討する。

3)行政相談委員が受理した相談や新聞報道のうち、国民の幸福と健康な生活ならびに国民の信頼を基礎とする行政に背馳し、かつ全国的傾向を示唆する事例と認めたときは、相談委員は、その所属する行政監察局に質疑照会し、または、当該関係行政庁についてその改善意見の有無を検討するとともに、つとめて、その結果を合同討議する。

5 長官に対する意見の陳述

行政運営の改善につき、長官に対する意見の陳述を行うため、積極的に苦情の収集調査を行い、諸報告を全国的視野において総合調整し、有識経験者の意見を聞くなど、客観的に妥当かつ確実性を期して慎重に行う。

6 市、町、村連絡員等に対する感謝状、記念品の贈呈

市、町、村の連絡員等で相談業務に対する協力顕著にして功績大なるものを選び、全国連合協議会長より感謝状及び記念品を贈呈するよう考慮する。

7 全国委員大会の開催

将来、都県協議会長を招集して全国代表者大会を開催する意図の下に、長官表彰式の出席被表彰者を中心とする全国的相談委員大会を開催する。

(資料3)

全相協のあゆみ

- 昭和30. 2 行政相談が行政監察の一環として開始される
- 36. 7 全国に882人の行政苦情相談協力委員を配置
- 37. 4 都道府県単位の行政相談委員協議会の結成始まる
- 37. 9 行政苦情相談協力委員を行政相談委員と改称
行政相談委員の定数が1,775人となる
- 38. 4 行政相談委員の定数が2,690人(915人増員)となる
- 39. 4 行政相談委員の定数が3,605人(915人増員)となり、全市町村に配置される
- 41. 6 行政相談委員法の制定(施行7月)
- 43. 8 ブロック単位の行政相談委員連合協議会の結成始まる
- 44. 3 全国行政相談委員連合協議会(以下「全相協」)設立
- 44. 3 森浩会長就任
- 47. 4 行政相談委員の定数が3,660人(沖縄県で55人増員)となる
- 48. 4 行政相談委員の定数が4,576人(916人増員)となる
- 53. 6 全相協が「社団法人」となる事務所を港区新橋3-2千代川ビルに置く
- 54. 1 駒井信義会長就任
- 54. 4 全相協の事務所を港区虎ノ門2-9-11信和ビルに移転
- 54. 5 季刊「行政相談」を全相協の季刊誌として発行
- 56. 4 行政相談委員の定数が4,789人(213人増員)となる
- 56. 11 行政相談制度25周年、行政相談委員制度20周年記念式典開催
(行政管理庁主催)
- 59. 7 総務庁発足
- 63. 6 行政相談委員制度30周年記念基本財産(基金)制度を創設
- 63. 9 全相協の事務所を千代田区外神田2-13-7ダイニチ神田ビルに移転
- 平成 3. 4 行政相談委員の定数が5,046人(257人増員)となる
- 3. 11 行政相談委員制度30周年記念中央式典開催(総務庁主催)
- 4. 3 鎌田理次郎会長就任
- 6. 6 オンブズマン・行政相談に関する国際シンポジウムの開催
(東京。総務庁・全相協共催)
- 7. 1 阪神・淡路大震災
- 7. 5 国際オンブズマン協会に加盟(準会員)
- 8. 11 行政苦情救済・オンブズマン大阪フォーラムの開催
以降、平成9年(仙台)、平成10年(広島)、平成11年(名古屋)、平成12年(福岡)で開催
- 13. 1 総務省発足
- 13. 6 行政相談委員制度40周年記念式典開催(総務省主催)
- 13. 10 台湾監察院監察委員との意見交換
- 14. 1 全相協のホームページ開設
- 17. 6 谷昇会長就任
- 19. 4 行政相談委員の定数が5,011人(35人減員。市町村合併等を考慮)となる
- 19. 4 タイ国オンブズマン視察団との意見交換
- 22. 1 アジアオンブズマン協会視察団との意見交換
- 23. 3 東日本大震災
- 23. 6 全相協総会において「全相協の諸課題に関する検討会」の設置を承認(平成24.2提言取りまとめ)
- 23. 7 行政相談委員制度50周年記念式典開催(総務省・全相協主催)
- 23. 12 アジアオンブズマン協会第12回総会開催(総務省・全相協主催)
- 24. 4 ベトナム国家監察省視察団との意見交換(以降、毎年度、同省国家監察総監(大臣)等との意見交換を実施)
- 25. 4 「公益社団法人全国行政相談委員連合協議会」に移行
- 25. 6 関口一郎会長就任
- 27. 6 小野勝久会長就任
- 28. 4 熊本地震
- 28. 5 熊本地震義援金委員会の設置決定(平成28.12活動終了)