

# 「よくぞ、言ってくれました！」 もつと皆が気持ちよく暮らせる社会に」

九州管区行政評価局行政苦情救済推進会議委員  
(株)ビスネット代表取締役  
消費生活アドバイザー

久留 百合子



どのようなきっかけで私にこの長い名称である「行政苦情救済推進会議」(以下「推進会議」という)の委員就任を依頼されたのか、この機会に思い出してみました。

その当時、ある委員会でご一緒することがあった、推進会議の座長であり、西南学院大学法学部教授でいらした川上宏二郎先生から「このような会議があるが、これまで女性委員が入っていないかったので、あなたを推薦したい。」というお話がありました。

私は、尊敬する川上先生のご推

薦であれば、お引き受けしないわけにはいかないと思い、あまり会議の内容を理解しないまま平成3年2月に就任。早28年も経ったという次第です。この会議のメンバーでは一番古株になってしまいました。

私自身、現在県・市など合わせて16ほどの委員会の委員をしていますが、一番長くさせていただいている会議でもありません。

就任依頼を受け、このような行政相談制度があることを初めて知りましたが、これまでのあっせん

事例などを聞きますと、一生活者として大変興味が湧き、お引き受けすることにしたのを記憶しています。

私が所属しますのは、当時は九州管区行政監察局行政苦情救済推進会議という名称で、省庁編成により九州管区行政評価局と改名。しかし、この会議の流れ、さらに一般国民から行政に対する苦情・意見を受け付けるといふ理念は変わっていません。

全国8ブロックに分かれた、それぞれの地域で、これまで年に2



九州管区行政評価局が入居する福岡合同庁舎本館

回々4回推進会議が開催され、九州では熊本行政評価事務所でも推進会議が開催されています。

委員の構成は大学教授、弁護士、新聞社の論説委員長、行政相談委員、企業人などです。長く女性委員は私一人でしたが、「女性一人では少なすぎる」と言い続けた結果、平成14年に2人になりました。

この会議に上がってくる案件は、行政評価局の担当者が受け付けた一般国民の方からの相談です。また、地域現場には、全国に

約5千名の行政相談委員がおり、その方々から上がってくる相談が取り上げられることもありま

す。私の手元に昨年5月に発行された「季刊行政相談 全相協50周年記念特別号」があります。58年と



推進会議の風景



いう長い歴史に支えられたこの行政相談委員制度は他国に例を見ない、大変すぐれた、そして成果を上げている制度だと言われています。行政相談委員の方々の活躍や相談事例については、この季刊誌に書かれていますので、私は28年間、推進会議に出席し改善された事例やそのときの感想を述べてみたいと思います。

### 改善された事例やそのときの感想

まず最初に思い出しますのは、福岡市に地下鉄が初めてできた昭和56年から10年以上経った平成5年にこのような議案がかかりました。

○「地下鉄天神駅西側階段は昇り

降りの区別がなく、ラッシュ時

には混雑し事故の危険性がある

ので改善してほしい」（平成5

年9月13日付議）

## 【行政相談の要旨】

福岡市営地下鉄天神駅西側階段は昇り降りの区別がなく、ラッシュ時には、ホームからの昇り客が殺到して階段をいっぱいに使って昇ってくるため、階段で行き場を失って立ち往生している乗客や、昇り客から突き飛ばされそうな乗客もみられるなど、ラッシュ時における当該階段の通行は、危険な状態である。

事故防止の観点から円滑に昇り降りできるように改善してほしい。

## 【検討結果】

福岡市営地下鉄の乗降客は、開業当初の3倍以上に達しており、ラッシュ時の天神駅における乗降客の混雑は、かなりのものとなっている。

今後、混雑による事故発生のおそれもあり、福岡市が何らの対策も講じないのは問題と思われる。

福岡市(交通局)は、早急に誘導線敷設等の対策を講じるべきである。

## 【福岡市からの回答要旨】

推進会議における検討結果を踏まえ、福岡市(交通局)に要請した結果、同市では、通行の円滑化を図るため次の改善措置を講じた。

中央階段及び西側階段については、乗降客の流動にあわせ、幅3メートルの階段のうち片側2・2メートルを「上り」、残る片側0・8メートルを「下り」とし、蹴上部分及び踏面部分にシール(「上り」は黄色、「下り」は青色)を貼付した(平成5年11月26日)。

今では当たり前に階段における昇り降りは矢印が書かれていますし、乗降客のマナーも良くなってきましたので問題は聞かなくなりましたが、その当時は人が出たりなどのトラブルがあったと聞いています。

通勤客にとっては毎日のこと。しかし自分が気をつければ我慢すればという人がほとんどで、私はこういう事例を見るといつも「よくぞ、言ってくれました!」と思います。

実はこのような事例がいくつか思い出されます。JR駅の相談も多かったように思います。

・(今のような博多駅になる前ですが)改札前に待合室があるが、いつも一杯なので増やしてほしい

・ホームでの喫煙は煙を吸って不快だし、人が多い時は危険である。喫煙場所を特定してほしい

1番目の待合室については、以



現在の福岡市営地下鉄天神駅西階段(当時の状況とは異なります。)



現在、JR九州の博多駅在来線ホームに設置されている待合室

前改札前に待合室はあったのですが、当時、駅に用事のない人やホームレスの利用が多くなっていたので、駅としてはそのような理由で増設は躊躇されていました。そのうち駅ビルができることになり、今では以前あった待合室も旅行会社に代わり、その周りにはカフェができていて、そこを待合にということでしょうか。

このように旧国鉄、現在では国土交通省の管轄ですが、民間企業ゆえに経済性もあり、何でも強くあつせんできるといってもあ

りませんでした。

2番目のホームでの喫煙については、今では公の場所で喫煙場所は特定されるようになりましたが、その当時は分煙さえない時代です。まずは、ホーム中ほどに喫煙場所が設けられ、その後、これに対しても苦情が出、ホームの隅に移動。その後、時代の要請によりホームでの喫煙場所はなくなります。

身近に一般市民が利用する公共の乗り物については、本当は皆が困っていたり不快に思っていることは多々あると思います。しかし「私一人が言ったって・・・」と考える人がほとんど。ここでも「よくぞ、言ってくれました」と思うのです。

さあ、これから先はここ2、3年の案件の中から「よくぞ、言ってくれました」という事例をご紹介します。

「よくぞ、言ってくれました」という事例

1. 「総合通信相談所の取扱時間を見直してほしい」（平成26年12月9日付議）

【行政相談の要旨】

総合通信相談所に無線通信について尋ねたいことがあったため、9時前に電話したところ、留守番電話になってしまった。勤務時間開始後に留守番電話になっているのは問題である。

また、放送局に関する苦情を伝えるため、12時50分頃電話したところ、留守番電話になっていた。昼間の時間帯に留守番電話になっていることを改めてほしい。

【あつせん要旨】

職員の勤務時間は8時30分から17時15分までのため、問合せ先が分からない場合の案内窓口となる総合通信相談所の取扱時間を延長すること。

昼休み時間帯については、この時間帯にしか問い合わせることができない者に配慮して対応することが望ましいという意見が出されていることに鑑み、この時間帯の留守番電話への切替えを行わないこととし、国民からの問合せへの対応を可能とすること。

#### 【総合通信局からの回答要旨】

取扱時間を8時30分から17時15分まで拡大し、昼休みの留守番電話への切替えを取りやめて、問合せに対応することとした。ホームページにおいても、受付時間は8時30分から17時15分までと掲載し、国民に周知を図っている。

このような正に役所的な時間の苦情は以前にもいくつかが上がっていました。民間企業ではどうに昼休みは交代で取り、お客様からの電話には就業時間内であればいつでも対応するというのが一般的になっていました。それにもかかわ

らず、国民の不便さなど想像も及ばず、昼休みは休みという平成26年当時でもまだこのような考え方であることにびっくりしたのを覚えています。



2. 「国立大学の教員免許状更新講習受講料の払込方法を利用しやすいものにしてほしい」（平成28年10月17日付議）

#### 【行政相談の要旨】

私が教員免許状更新講習を受講した国立佐賀大学は、受講料を金融機関の窓口でしか払込みができないとしている。このため、学校の昼休み時間を利用して、最寄りの金融機関の窓口で払い込んだが窓口が混雑しており、午後の授業

に支障を来した。  
他の国立大学では、銀行のATMやコンビニ(窓口)払いを認めており、休日や17時以降でも払込みができると聞いている。受講者の負担軽減が図られるよう働きかけてほしい。

#### 【あっせん要旨】

(1) 受講料の払込方法を銀行ATMの活用等受講者である教員の勤務時間外でも利用できるように見直すこと。  
(2) 払込証明書等を求めている大学があるので払込証明書等の添付の省略について検討すること。  
(3) 受講料の写真、ID番号等で本人確認している大学もあるの

で受講料の学校長等の記名、押印の省略について検討すること

#### 【国立大学からの回答要旨】

(1) 銀行窓口払いと並行して新たに銀行ATMからの振込みもで

きる旨平成29年度の募集要項及びホームページに明記する方向で検討(佐賀大学)

(2) 更新講習に係る単独の金融口座を設けるとともに受講料の払込の際に個人IDや管理番号を記入させ、同姓同名等の振込者氏名の間違い防止と振込者の確認を行うなどして受講料の支払い証明書の添付を省略する(佐賀大学、長崎大学、鹿児島大学及び鹿屋体育大学)

(3) 受講票様式の学校長等の記名、押印を省略する(福岡教育大学、熊本大学、宮崎大学、鹿児島大学及び鹿屋体育大学)



この件については、申出要旨を調査してみると他にも受講者に

とって大変煩わしい手続きがあることが判明。例えば、受講票を提出する際に受講料の支払証明書の写し等を添付させている大学があり、これに関しても添付の省略について検討すること、さらに受講申込書に証明者としての学校長等の記名、押印を求めているにもかかわらず、再度受講票にも証明者の記名、押印を求めている大学もあったので、これらも省略するよう検討を依頼するという話し合いも会議ではなされました。

このとき感じたことは、企業であれば、他の企業がお客様に対してどのようなサービスをしているかというようなことには大変敏感で、負けじとサービス向上をしていくと思うのです。

しかし、行政関係の所は同じ大学であっても他の大学のいい所をリサーチするどころか、旧態依然としたままの横並びが続いていることに大変驚かされた案件でした。

3. 「国営公園における入園料等利用料金の支払に電子マネー等が利用できるようキャッシュレス化を図ってほしい」(平成29年2月21日付議)

【行政相談の要旨】

(1) 国営海の中道海浜公園の施設を利用するために同公園に行つたが、まず駐車料金を管理員に現金で手渡し、入園するための入園料と、施設を利用するための利用料をそれぞれの自動販売機で現金で支払わなければならなかった。施設を利用するたびに現金で利用料を支払うのは非常に面倒であった。利用しやすいように施設利用料について電子マネーが利用できるようにキャッシュレス化を図ってほしい。

(2) 国営沖縄記念公園内の首里城公園や海洋博公園の美ら海水族館を利用した際に、入館料を電子マネーで支払った。国営海の中道海浜公園の水族館でも電子マネーが利用できるようにして

ほしい。

### 【あっせん要旨】

(1) 国土交通省本省と協議の上、事業者に対して、入園料等の徴収方法を明確に示し、事業者の判断で電子マネー等の利用が可能となるよう検討すること。

(2) 収益施設及び特定公園施設の運営事業者に対して、キャッシュレス化の意義等について説明するとともに、施設利用料の徴収に際しては、利用者サービス向上の観点から電子マネーの利用を可能とする等キャッシュレス化の導入について検討するよう指導すること。

### 【九州地方整備局からの回答要旨】

(1) 入園料等の徴収におけるキャッシュレス化の可否については、国土交通省本省と協議した結果、①電子マネー導入を事業者に義務づける場合は、機器導入費等の負担による委託費増

につながるもので、現下の財政事情や費用対効果を踏まえた検討が必要であること、②事業者の判断で電子マネーを導入する場合は、事業者が変更する都度、電子マネーの可否や種類などが変更され、利用者に混乱が生じるなどの懸念があることから、今後の課題として慎重に検討していくこととした。

(2) 収益施設及び特定公園施設の施設利用料の徴収については、運営事業者に対して、海の中道海浜公園及び吉野ヶ里歴史公園それぞれの管理運営会議において、利用者サービス向上を始めとするキャッシュレス化導入の意義を説明し、電子マネー等の導入について検討を促した。

推進会議に付議されたからと

いって、何でもあっせん解決というわけではありません。初めの頃はそのあたりの事情が分からず、もっと強いあっせんができないものかと主張したこともありましたが、しかし、管轄は行政省庁であっても民間事業者に委託している場合も多く、委託予算の関係や特に消費者サービスについては、事業者の考えもあり、強制的な言い方ができるわけではないことも分かってきました。

今年の消費税増税前、国のキャッシュレス化の推進がされているにもかかわらず一気に進まないと同様、この相談が2年ほど前とはいうものの、国策として予算をつけ進めていく勢いを感じない事例でもありました。



もっと皆が気持ちよく暮らせる社会にしていこうという気持ちを持って

改めて委員28年を振り返って、自分であれば、公のことで困りごとにあったとき「仕方がないか。どうせ言っても変わらないだろう」と我慢するかやり過ぎしてきただよように思います。

それを、まずは自分ごとの不満、不便さを解消する申し立てかもしませんが「よくぞ、言ってくれました」と感じ続けてきました。公に関するだけではなく、私たちは社会に暮らしている者として、もっと社会参加意識を持たなくてはいけないと思います。もっと住み良くしていこう、もっと皆が気持ちよく暮らせる社会にしていこうという気持ちを持つこと。さらに、私たちはもっと社会に感心をもち、困ったこと、不便なこと、おかしいと思ったことは口に出していく、議論することだと思えます。

そのためにも、この行政相談はこれからも益々重要な役割を担っていく組織だと考えます。引き続き

き、推進会議と連携を図り、たった一人の「よくぞ、言ってくれました」という声を汲み取り、住み

良く、生き生きとした社会にしていこうではありませんか。

九州管区行政評価局における推進会議の意見を踏まえたあっせん等実績(平成26年度以降)

開催年月日	付議事案	あっせん等年月日
H26.7.1 H26.12.9	保険薬局における患者のプライバシーへの配慮を促進してほしい。	H27.1.29
H26.12.9	総合通信相談所の取扱時間を見直してほしい。	H27.1.27
H27.9.28	Webサイトでの個人情報保護対策を的確に実施してほしい。	H27.10.16
	子の保育所入所申込時の利用開始希望日が1歳の誕生日後となっているとして、ハローワークが育児休業給付金の支給対象期間の延長を認めないことに納得できない。	H27.10.22
	東九州道のトンネル内でラジオ放送が聴けるようにしてほしい。	H27.10.22
H28.2.22	保育所における育児休業中の継続入所についても、転園が認められるよう国の基準を見直してほしい。	H28.3.16
H28.10.17	国立大学の教員免許状更新講習受講料の払込方法を利用しやすいものにしてほしい。	H28.11.1
	サービスエリア等の障害者用駐車場の増設及び屋根の設置等の促進	H28.12.6
H29.2.21	国営公園における入園料等利用料金の支払に電子マネー等が利用できるようキャッシュレス化を図ってほしい。	H29.3.23
	公的病院における受動喫煙防止対策の推進	H29.3.23
H29.8.3	薬局の窓口でお薬手帳の説明を励行することで「かかりつけ薬局」の普及を推進	H29.9.19
	NHK放送受信契約に係る夜間訪問の改善	H29.10.23
H30.1.29	国立大学附属病院等における郵送によるカルテ開示請求の推進	H30.3.13
	駅の料金案内図に路線名を表示するなど、利用者に分かりやすくしてほしい。	H30.4.20
H30.8.3	特定外来生物「オオキンケイギク」に係る処分方法の周知強化等	H30.11.22
	4国立大学法人における受動喫煙防止対策の推進	H30.12.11
	宗教面で配慮が必要な留学生への食事等の環境整備の充実	H31.1.17
H31.2.12	スマートインターチェンジの案内表示を分かりやすくしてほしい。	H31.4.10

九州管区行政評価局HP  
<http://www.soumu.go.jp/kanku/kyusyu.html>