

北海道苦情審査委員

平成17年度活動状況報告書

〈平成17年4月1日～平成18年3月31日〉

平成18年5月

北海道苦情審査委員

目 次

I 苦情審査委員の所感	1
II 活動状況	
1 概況	5
2 対象機関別苦情申立て受付状況	5
3 苦情申立て処理状況	7
III 苦情申立事例	
1 審査を終えた事例	
<input type="checkbox"/> 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	
・道営住宅の駐車場使用許可について（前年度繰越分）	8
・企画競争等の業者募集について	10
・自動車税の取り扱いについて	11
<input type="checkbox"/> 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの	
・海岸護岸の未処理用地について（前年度繰越分）	12
・NPO法人の入札参加について	13
・指名競争入札に係る業者選定基準等について	14
・約束を守らない道職員について	15
・農業協同組合の法令違反に対する指導について	16
・道道改良工事の歩行者安全対策について	18
<input type="checkbox"/> 道の機関の行為に不備がないもの	
・仮設道路用地の借地契約について（前年度繰越分）	19
・道路工事の補償委託先の指導について（前年度繰越分）	19
・落雪防止柵の設置について（前年度繰越分）	20
・特定疾患治療研究事業の見直しについて	20
・消費者の苦情対応について	21
・保健所職員の対応について	22
・医療廃棄物処理施設の営業許可等について	23
・道立高等学校の対応について	24
2 審査をすることができない事例	25
3 審査を行っている事案	26
4 制度の対象外となった事例	26
5 申立ての内容を検討している事案	27
IV 関係規程等	
○北海道苦情審査委員制度の概要	28
○北海道苦情審査委員に関する条例	29
○苦情審査の流れ	33

I 苦情審査委員の所感

苦情審査委員の三年を振り返って

苦情審査委員 山本 穫

苦情審査委員を務めて三年がたちます。担当した事例を通じ感じたことを述べてみます。

平成17年度に、このような事例を担当しました(詳しい内容は10ページにあります)。

道東のある会社が道の実施する企画競争の案内書をホームページで見て、応募しようと電話で問い合わせました。説明書は担当課窓口(札幌市)で渡すことになっていましたが、遠隔地で取りに行けないことから、返信用封筒を同封するので郵送してもらえないかと尋ねました。ところが担当職員に「そのようなことは想定していないので、できない。」と言われ、結局応募を断念しました。同じようなことは、前年に他の部でもあり、当該会社がその不都合を指摘したところ、その指摘を踏まえて事務を進めると約束していたのに、これが全庁的に周知されていませんでした。

担当職員がなぜ説明書の郵送を断ったかについて、担当課はいろいろ弁解しましたが、なんら納得できる理由はありませんでした。企画競争の案内書を作成した段階で、「入札の公告」の様式を見習ったようですが、その様式に説明書の交付は、「交付場所で交付する。」とあったのを、深く考えることなく無批判に真似て本庁担当課で交付すると記載したものだと思われまます。

さらに上記のように郵送を依頼されたとき、遠隔地の応募希望者の立場を謙虚に気遣うことなく、案内書に書いてしまったことにこだわり、郵送は想定外と断ってしまったのです。

この事例は、行政に携わる公務員が陥りやすい二つの問題を含んでおります。

一つは、無批判に前例を踏襲しがちなことです。前例は、事例の解決処理に役立ったものとして、尊重すべきものであり、それを見習うことは多くの場合適切な処理となるでしょう。しかし時間の経過や事案の違いから、必ずしも適切でない場合も生じ、常に合理的修正を心がけるべきです。

二つには、行政の目線からだけ見ていると、相手の立場に気づきにくいということです。ちょっと相手の立場に立って考えれば、簡単に気づくことでも、見落としてしまうのです。

この件は説明書の郵送という些細な例でしたが、大きなことにも繋がりがかねない問題だと思えます。

次に三年を振り返り担当した苦情申立ての中には、独任制の苦情審査委員が審査し判断することが適切かどうか、疑問を感じる例があります。

一つは、道(知事)の大きな政策にかかわるものです。重度心身障害者の医療費の負担、特定疾患治療研究事業の見直しなど、制度の改正により自己負担が増加する人々からの苦情です。これらの制度改正は、多くは国の政策と歩調をあわせ、相当期間の研究や準備、関係者との協議がなされて、慎重に進められており、申立人の苦しい事情には理解と同情を禁じえないながらも、一苦情審査委員が制度改正に異論や疑義を差し挟む余地はほとんどありません。

しかしこのような場合も、苦情審査委員制度では、審査の対象外ではありませんし、実質審査をしない理由にもなっていません。担当部局から詳細な説明を受けて、制度改正に至る経過や背景など、制度改正の必要を説いて申立人を説得する内容の審査結果通知書を作成したこともありました。

もう一つは、高度の知識や経験を有する者からなる専門委員会の判断や選定に不満があって苦情を申し立ててくる場合です。

このような専門委員会の判断や選定など高度の専門性を有するものについては、苦情審査委員が審査できるのは、明白かつ重大な不備がある場合に限ると考えられます。

この観点から都市計画審議会の議決や北海道アウトドアガイド資格試験審査員の判断には、明白かつ重大な不備があるとは認められないとして実質審査に入りませんでした。

最後に苦情審査委員の無力の嘆きを書かせていただきます。

公共工事に絡んで、道側に何らかの不備があり、土地（建物）所有者にそれほど重大ではないが不都合や損害が生じているのに補償交渉がまとまらず、苦情申立てがなされた例がいくつかありました。このような紛争の終局的な解決には、民事訴訟によらなければなりません。因果関係や損害の有無の判断や立証に技術的困難を伴います。

長年民事紛争に関与してきた経験から、数例について、落ち着きどころはこのあたりだろうと考え、話し合いによる解決案（過去の二つの補償事例では、具体的に金額や条件を示して）を提示しました。

これで丸く治まればいいと、大岡裁きでもできたようなつもりでいました。その後どうなったか気になって、担当課に聞いたところ、示した解決案に沿って解決したのは1件のみで、他は依然として解決に至っていないとのことでした。

その外、言葉を尽くして、苦情が当たらないことの説明を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いようです。時折、事務局に文句の電話が入るようですし、審査結果通知書の言葉に不満があると知事宛に手紙が送られたこともありました。このような申立人への対応には、さぞかし職員は苦勞してきたであろうと推察する次第です。

平成17年度を振り返って

苦情審査委員 松村 操

苦情審査委員に就任して三年目が過ぎようとしています。北海道は昨年7月には知床が世界遺産に登録され、市町村合併により212あった市町村が180になりました。道財政は破綻寸前で、財政立て直しの一環として平成18年度から職員の給与が1割カットされることになりました。しかし道民へのサービスの質を落とすようなことがあってはなりません。

平成17年度の苦情申立件数は、ほぼ前年度並みでした。私は前年度の所感で、組織内におけるミスのチェック機能の充実、職員の道民に対する十分な説明能力、そして職員におけるコスト意識の欠落を指摘させて頂きましたが、残念ながら平成17年度も、組織内におけるミスのチェック、職員の対応のまずさが原因であると判断せざるを得なかった苦情が散見されたことは、大変残念に思います。

「企画競争等の業者募集について」(P10)では、山本委員も書いていますが、遠隔地の業者にも応募のための説明書が本庁での直接交付となっていたことを受け、道民参加の観点から通達を改善し郵送・メールなどの交付も可能となりました。

「自動車税の取り扱いについて」(P11)では、道民が申告した情報を適切に処理していなかったことに加え、道民に配布する指示文書の表現が適切でなかったことから、自動車税の延滞金が減免されました。この件はいくつかの要因が重なった、通常では起こりそうもない稀なケースでしたが、道は迅速かつ適切な対応をしたと思います。

「NPO法人の入札参加について」(P13)は、「NPO法人は道の一般競争入札という土俵に上がることができず門前払いされているのは不合理である」という苦情ですが、申立人の主張は尤もであると思います。「営利法人と非営利法人を競争させない」という通達は、利潤の有無など設立趣旨が違う法人間の競争は不公平であるなどの考えで制定されたとのことですが、苦情申立てを受け、道は「北海道版市場化テスト」のモデル事業の実施にあわせて通達を見直す、と回答しました。道財政が逼迫している状況下で、道の関与団体への補助金などを見直すことは言うまでもなく、道の委託事業は1円でも安い法人に委託するのは当然のことだと思います。その意味では業務委託先の選定基準を業務遂行能力に置き、委託先の候補をNPO法人などの非営利法人を含めて判断すべきであると思いますので、早期の改善を期待しています。

「指名競争入札に係る業者選定基準等について」(P14)では、ホームページ上で競争入札情報を公告することになっていますが、わかりにくかったことから、改善が図られました。

「約束を守らない道職員について」(P15)では、掲示された看板についての職員の撤去の発言は謹むべきであったとし、看板の書き換えをすることになりました。

以上から、職員は業務を適切に処理し、道民に対して適切な情報を提供すること、また、道民の目線に立った対応が大切であると、私は思います。

「道営住宅の駐車場使用許可について」(P8)では、現状を調査したところ、道有財産(駐車場)を適正に管理していないことが分かりました。これは、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ところとそうでないところがあること、また道財政が逼迫しているにも拘わらず、全スペースの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が欠落していることを指摘した審査実施結果を踏まえて、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について」に基づき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。申し立てられた苦情に対しては、比較的迅速な対応がなされたことを私は評価したいと思います。

「落雪防止柵の設置について」(P20)では、道の機関に不備はないと判断しましたが、調査の結果、次のことがわかりました。

過去の道路拡幅工事・歩道工事の際に、土現が申立人に落雪防止の措置を十分に説明してこなかったことを理由に、申立人の家屋の屋根を改造する費用の一部を道が負担するという事で長期間にわたって交渉が進められてきたこと。その間、申立人の一方的かつ強引な主張の都度、道の負担額が引き上げられて来て、協議確認書案を作成した経緯があったこと。

幸いにも、この件は申立人があまりにも法外な要求を続けたため、道は別の解決策を講じ、申立人に対して全く負担しない結果で終わりました。

土現の説明不足に端を発したとはいえ、申立人の主張や諸情勢が変化するたびに土現の対応が変わったことは好ましいとは思えません。どんな相手に対しても、道は毅然とした態度で説明する一貫した姿勢を堅持することが大切だと思います。

最後に「農業協同組合の法令違反に対する指導について」(P16)では、道が農協に対し員外利用制限の法令を遵守しているかどうかの検証を怠り、農協からの報告を鵜呑みにしていたことが明らかになりました。農協法では、行政庁が監督権限に基づき農協に対し「報告を徴すること」、「検査ができること」を規定しています。申立てがされる前、申立人が所属する協同組合から調査等の依頼がありましたが、道は農協に対して口頭で指導をしただけで、その結果の検証はおろかこれまでに農協から提出された数値(員外利用率)の検証もしていませんでした。今回の申立てがあつてから、道は独自の調査を行いました、農協でとりまとめた数値の原始記録まで調べることはしませんでした。

農協がこれまでに行った4回の調査のうち、前半の2回の調査結果は員外利用率制限の20%を上回っていますが、これらについては道は「員外利用率を正確に把握できていない」「調査期間等に問題がある」という見解を示しました。そして農水省の調査結果及び道の独自調査の結果は20%以下であったことから、「農協は法令を遵守している」と判断しました。

しかし、原始記録を取り寄せて細かく検討した結果、私は現金とクレジットの売上高を組合員と員外に按分する利用按分率の算出それ自体に疑問を持たざるを得ませんでした。

従いまして、道が行政の立場から適正に農協を監督・指導しているとは言えない、と私は判断いたしました。これにつきましては1ヶ月を目途に審査実施結果通知で示した事項に対する回答をお願いしたところ、道から回答がありました。その内容は、1. 道が指導を行った結果、農協は「員外利用状況調査実施要領」を制定した。2. 道は員外利用制限に関する農協法に基づく指導・監督は利害関係者からの要請の有無にかかわらず適正に行うべきであり、北農中央会と連携し員外利用率の把握に努めるとともに、利害関係者からの情報提供等に適切に対応していく、ということでした。審査結果が真摯に受け止められ、早急に改善が図られたことを私は評価したいと思います。

今後は、道が農協の員外利用率を的確に把握し、利害関係者に対する説明が十分なされることを期待しています。

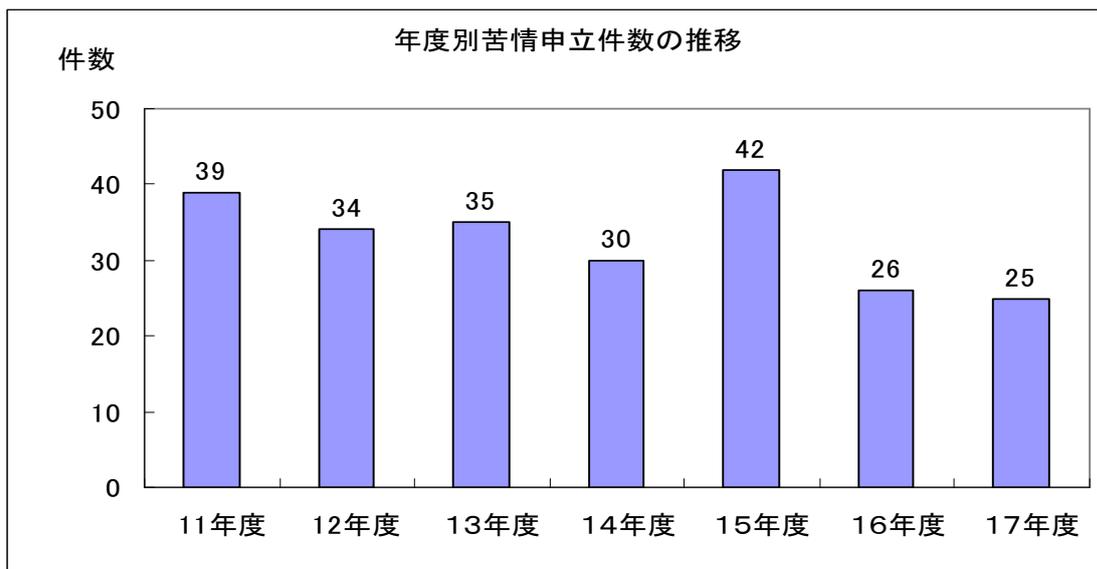
平成18年度は平成17年度のような苦情が出ないことを私は期待していますので、この活動状況報告書を、類似した事例の解決策のヒントとして、また日常業務への警鐘として職員の方々に活用していただければ幸いです。

II 活動状況

1 概況

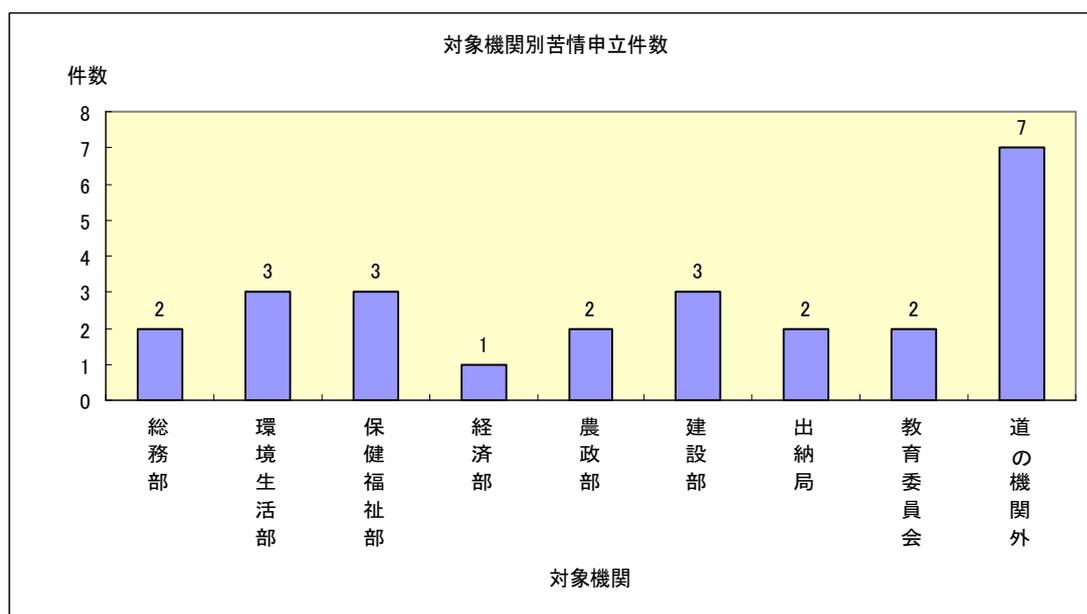
北海道苦情審査委員制度は、道が行った業務や制度に対する道民の苦情を審査し、簡易迅速に道民の権利利益の保護を図り、開かれた道政を一層推進するとともに道民の道政に対する信頼の確保に資することを目的に平成11年6月7日にスタートした行政オンブズマン制度です。

制度創設から今年で満7年を迎えますが、これまでの苦情申立ては、平成17年度末の累計で231件を数え、制度の発展に一定の成果をあげてきています。



2 対象機関別苦情申立て受付状況

平成17年度の苦情申立て受付件数は25件で、その内訳をみると、知事に対する申立ては16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	申 立 事 項
総 務 部	2	・自動車税の税率について
		・自動車税の取り扱いについて
環 境 生 活 部	3	・消費者の苦情対応について
		・医療廃棄物処理施設の営業許可等について
		・要望書に対する回答について
保 健 福 祉 部	3	・特定疾患治療研究事業の見直しについて
		・保健所職員の対応について
		・生活保護費受給者の自動車の運転等について
経 済 部	1	・大規模小売店舗立地法の手続きについて
農 政 部	2	・農業協同組合の法令違反に対する指導について
		・中山間地域総合整備事業について
建 設 部	3	・約束を守らない道職員について
		・道道改良工事の歩行者安全対策について
		・道道交差点の除雪等について
出 納 局	2	・企画競争等の業者募集について
		・NPO法人の入札参加について
教 育 委 員 会	2	・指名競争入札に係る業者選定基準等について
		・道立高等学校の対応について
道の機関以外	7	・自動車運転免許証の更新について
		・噴火湾サーモンダービーについて
		・反射材活用モニター募集方法の改善について
		・騒音・振動被害の対応について
		・共同漁業権行使承認について
		・警察署の物品購入について
		・私有財産の廃棄処分について
合 計	25	

3 苦情申立て処理状況

平成17年度の苦情申立て25件と前年度繰越分5件を合わせた苦情申立て30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18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	17 (5)
(1) 申立ての趣旨に沿ったもの	3 (1)
(2) 申立ての趣旨に一部沿ったもの	6 (1)
(3) 道の機関の行為に不備がないもの	8 (3)
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	
(8) 苦情申立人の自己の利害にかかわらないもの	3
(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	
3 審査を行っているもの	1
4 制度の対象外となったもの	7
(1) 道の機関の行為でないもの	6
(2) 事実が確認できないものなど	1
5 申立ての内容を検討しているもの	1
合 計	30 (5)

※ () 内は、内数で前年度からの繰越分

Ⅲ 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

道営住宅の駐車場使用許可について（前年度繰越分）

1 苦情の内容

- ・支庁に道営住宅団地の駐車場スペースの使用許可をお願いしたが、使用許可は1台となっているので、民間の駐車場を確保するよう指導された。
- ・駐車場スペースがたくさん空いていることから、民間の駐車場代と同額を支払ってもよいので2台目の使用を許可してほしい。

2 調査の内容

(1) 道営住宅の管理主体

- ①北海道住宅管理公社～札幌市、江別市、北広島市、石狩市、小樽市
- ②函館市住宅都市施設公社～函館市
- ③支庁建設指導課～上記以外の市町所在の道営住宅

(2) 駐車場使用許可状況

	駐車場区画数	使用許可台数（使用許可率）	2台目許可台数
道	6, 565	5, 068（77.2%）	許可事例なし
当該支庁	421	321（74.1%）	許可事例なし
函館市住宅都市施設公社	1, 381	1, 153（83.5%）	227（19.7%）
北海道住宅管理公社	7, 008	5, 823（83.1%）	866（14.9%）

(3) 空き駐車場に関する道の説明

- ①駐車場は公共的施設であるため、施設の利用機会は公平でなければならない。したがって、1台目の利用希望者を優先させることが許可の基本的考え方になっている。
- ②空き駐車場は入居者の入れ替わりや自動車の購入などへの対応を基本とした余力スペースとして確保する必要がある。
- ③道営住宅の共同施設は入居者で構成する自治会が運営管理するのが望ましいと考える。

(4) 2台目使用許可に関する道の説明

- ①道が駐車場の2台目を使用許可することは入居者への過剰優遇であり、道営住宅に入居できなかった人と入居者との不公平感が増すことになる。
- ②公社は駐車場の整備資金の償還、維持管理を使用料で賄っており、駐車場取扱要綱を逸脱しない範囲において2台目の使用を許可していると認識している。
- ③将来的に駐車場の利用率が著しく低下する状況になった場合、駐車場の維持管理費負担や施設の効率的な活用の観点から、2台目の使用について検討を行う必要があると考える。
- ④駐車場の配置形態や自治会組織など団地毎に事情が異なることから、統一的な取扱いは慎重な検討が必要である。
- ⑤2台目以降の使用を許可する場合、返還や許可の取消には正当な理由が必要であり、1台目の利用希望者を優先させることに正当性があるかどうかは、司法的な判断が必要である。
- ⑥例外的に自治会の総意があった場合でも、道は正式に許可しないで使用料を徴収せず、一時使用の形で弾力的な運用を検討することは可能である。

3 審査の結果

苦情審査委員が以下の見解を示したところ、道は道営住宅の実態を調査し、**4事後の対応**のとおり2台目許可を決定しました。

(1) 道有財産の適正な管理

駐車場の空きスペースの管理を自治会に任せるという取扱いについては、東京都において住民監査請求の対象となる事態が起きています。道には道有財産である道営住宅を適正に管理する義務がありますので、まず道営住宅の実態を把握し、駐車場の空きスペースの有効活用を検討する必要があります。

(2) 空きスペースの有効活用

適正管理に努めた上で、道営住宅駐車場の空きスペースの有効活用を次の2点から早急に検討する必要があります。

① 逼迫している道財政の観点

平成16年8月策定の「道財政立て直しプラン」の歳入確保の項目に使用料・手数料があり、収入が見込める道有財産の有効活用により増収を図ることは当然です。

② 公平性の観点

同じ道営住宅であるにもかかわらず、場所によって2台目が許可される団地と許可されない団地があることは公平を欠くものであり、道営住宅の駐車場利用に関して条件は同じにすべきだと思います。

(3) 今後必要な検討事項

他府県における公営住宅の駐車場などの実例を踏まえて、次の事項の検討をお願いします。

① 駐車場使用料金の細分化

② 2台目以降の使用料の検討

③ 道から団地自治会に支払っている管理費

④ 公営住宅の民間への管理委託

⑤ 周辺住民への貸し出し

4 事後の対応

平成17年9月27日付け住宅第1139号で建設部住宅課長から各支庁建設指導課長宛て「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について」の文書により駐車場の2台目使用許可の取り扱いをすることになりました。

○これまでの取扱い

原則1住戸につき駐車場1区画を使用許可



○駐車場の実態

自動車を所有しない生活保護世帯の入居率が10%を超える
高齢者世帯の高齢化により駐車場の利用率が低下傾向にある
平成16年度末の全道の平均利用率が約80%程度に止まっている
顕著な事例では50%を下回る団地もある



○観点

駐車場の施設の設置目的に即した効果的な活用を図る観点



○前提条件

1台目の自動車の使用許可をしても空き区画が恒常的に発生する場合
管理上特に支障があると認められる場合を除く



○2台目の使用許可

当該空き区画を2台以上の自動車を保有している入居者に使用許可
ただし、駐車場の使用許可を受けていない方が駐車場を必要とした場合は
2台目以降の使用許可書を速やかに返還する

企画競争等の業者募集について

1 苦情の内容

- ・道のホームページに企画競争や一般競争入札等の業者参加募集があるが、ほとんどが「本庁担当部署まで説明書を取りに来てください。」とあるが、説明書の配布や提出までも本庁舎の窓口まで行かなければならないのか。
- ・道には支庁制度があるので、支庁での説明資料の配布・受付を行ってもよいのではないのか。また、本庁担当部署からのメール、郵送等による説明資料の配布・受付も行ってほしい。

2 調査の内容

- (1) 説明書の直接交付に関する道（計画室）の説明
 - ・道が実施した公募型プロポーザルにおいて、説明書には業務内容やプロポーザルの手続き、多種多様なデータの収集や整理、住民に対するアンケート調査の実施など膨大な作業が必要なこと、本道の経済社会等に関する高度な専門知識が必要なこと、業務の特殊性や遂行に必要な要件などの詳細を記載しており、参加希望者に少しでも誤解を招くことのないよう内容をよく理解してもらうことが必要なため直接交付することとした。
- (2) 入札説明書の標準的例示に関する道の説明
 - ・一般競争入札等における入札説明書の交付は、出納局長通達で標準的な例示として交付場所において行う旨定めているが、公募型プロポーザルについても本通達に則して運用しており、交付方法について特段の取扱いを定めているわけではない。
- (3) 今後の対応に関する道（出納局）の説明
 - ・改善を決定し、当面の措置として、平成17年6月8日付け通知文により交付方法（郵送、電子メール、インターネット）の記載例を示し、「交付方法は、直接手渡すことに限定することなく、郵便等による送付の他、電子メール、インターネット等様々な合理的かつ効率的な方法を採用する。」よう指示した。また直接手渡すことに限定する場合には、その理由を明確にする合理的な説明が必要であることも付加した。
 - ・最終的には通達「一般競争入札及び指名競争入札の執行に係る様式の制定について」を改正し、「第2号様式 入札の公告」中の「8 入札説明書の交付に関する事項」に注書きを加えることにより、交付場所で直接交付するほか、郵便等の送付、電子メール又はインターネットによる交付方法を例示することとした。

3 審査の結果

- ・道が実施する企画競争等に参加しようとする遠隔地の業者が、その説明書を本庁（札幌市）まで取りに行くのが困難なので郵送などの便宜的な方法を採用してほしいと希望するのは全く当然で、この希望に沿うように努力するのが行政担当者の当たり前の態度だと思います。
- ・しかるに、この度、申立人が遠隔地において担当窓口まで取りに行けないので返信料を負担するから郵送して欲しいと要請したのに、計画室の職員が「そのようなことは想定していないのでできない。」と断った態度にはあきれかえらざるを得ません。広大な地域と厳しい気候風土を持つ北海道を所管する道の中堅の公務員として、何故説明書を郵送するくらいの柔軟な対応ができなかったのか残念でなりません。
- ・仮に申立人が応募して優れた提案をしたとすれば道（道民）は優れた提案者を得ることになり行政上の利益に繋がるのではないのでしょうか。どうして、道民のために「良い仕事を一緒に行う協力者」になってもらうという意識になれないのでしょうか。
- ・出納局は通達の改正等を検討し、当面の取扱いについて通知文を出すに至りました。多少の経過はありましたが、出納局の早い改善の努力を歓迎し、敬意を表したいと思います。
- ・道のホームページを見ると、次々に公募型プロポーザルの募集がなされています。今後とも、説明書等が特別の理由なく直接交付になっていないかどうか注視を続けるつもりです。

4 事後の対応

- ・平成17年9月2日付け出納局長から各部長等への「『一般競争入札及び指名競争入札の執行に係る様式の制定について』の一部改正について」及び「総合評価競争入札取扱要領の一部改正について」等により通達を一部改正した。

自動車税の取り扱いについて

1 苦情の内容

- 5月30日に申立人は陸運支局で住所等の自動車登録事項を変更した。その際、道税事務所の指示文書「申告と納税」を渡され、隣接の(社)日本自動車販売協会連合会(以下「自販連」という。)支部で自動車税申告書を提出した。その申告書に基づく納税手続きの指示を待っていた。9月12日付けの旧登録番号の自動車税督促状が届いたので、それが納付指示であると理解して納付した。にもかかわらず、12月7日に自動車税の延滞金の催告を受けたことに納得がいかない。
- 5月30日に住所等の登録事項の変更を行っているので、その変更情報に基づき適切な処理をしていれば、7月に変更後の登録事項により督促状が送られることになり、それが返送されることなく申立人の手元に届き、納付したはずであるから、延滞金の問題は生じなかった。
- また、申告書提出の時点で、指示文書に基づき自販連支部が旧登録番号の納税通知書で納めてくださいと指示していただければ、そこで納税しているので、延滞金の問題は生じなかった。
- 登録事項変更の申告書提出等の経過から自動車税の延滞金の請求は不当であり、撤回すべきである。また、指示文書が実行されるように道と自販連の委託関係を見直すべきである。

2 調査の内容

(1) 督促状に関する道の説明

- 転居届の1年の有効期間内に自動車税の納税通知書が届いたが、督促状が届かなかった事例は初めて聞くが、どうしてそうなったのかはわからない。
- 納税通知書で納期限内に納めていれば、延滞金の発生はなかった。しかし、督促状については、提出された申告書の処理が適切になされていなかったことから、当方に不手際があった。

(2) 指示文書及び自販連の納税指導に関する道の説明

- 指示文書とは、証紙徴収に係る申告と納税についての「お知らせ文」のことであるが、納税については、表現に不十分な点があったと思っている。また、自販連との委託契約では、納税指導をすることにはなっていない。
- 今後の対応として、①指示文書の記載内容については、誤解が生じないように見直しをする。②自販連には証紙の売りさばきだけを委託しているので、契約内容を見直す考えはないが、今回の自販連支部には取り扱いに誤解が生じないように要請する。具体的には賦課期日を過ぎた変更登録の申告書を受付する際は、申請者に納税通知書で納付するよう促したい。

(3) 延滞金の請求に関する道の説明

- 申立人は納期限内である平成17年5月30日に変更登録をした際に、運輸支局で渡された道税事務所が作成した指示文書を読んで、後に申告に基づき納税について別途指示があるものと誤認したものである。
- 指示文書は新規登録や他県からの転入の場合の申告納税に対応するものであり、道内における変更登録の場合(既に行った納税通知の内容の効力を変えるものではない。)には適合していないにもかかわらず、道内で変更登録をしたときは別に納税が必要であるとも読める。
- 申立人が納税について誤認したことに指示文書が関わっている。したがって、納税者が納期限までに税金を納付しなかったことについて、「やむを得ない事由がある場合」に該当すると認められることから、延滞金を減免し、還付することとしたい。

3 審査の結果

- 苦情審査委員といたしましては、申立人の主張は理にかなったものであり、申告情報の適切な処理及び指示文書の適切な表現があれば、延滞金の発生はなかったものと思います。
- 道が延滞金を減免し還付すること、指示文書の記載内容を見直すこと、自販連に変更登録の取り扱いを要請することにより、問題が解決すると考えます。したがって、審査結果通知を受領後、すみやかに申立人に延滞金を還付し、指示文書を見直すようお願いいたします。

4 事後の対応

- 申立人の延滞金を減免し還付した。
- 道税事務所の指示文書の記載内容を訂正し、自販連支部窓口への備え付け、周知を依頼した。
- 自販連支部に対して納税に関して誤解が生じないように配慮するよう要請した。

□ 苦情申立ての趣旨に一部沿ったもの

海岸護岸の未処理用地について（前年度繰越分）

1 苦情の内容

- ・私の土地にある旧護岸壁の地下部分を土地売買契約上支障があるので、撤去してほしい。
- ・新護岸壁及び管理用地の敷地（旧護岸と新護岸の間にある）については、賃貸借契約にしたい。
- ・旧護岸、新護岸及び管理用地を事業用地として買収したいのであれば、その土地に隣接する住宅及び敷地も含めて一括買収してほしい。

2 調査の内容

(1) 旧護岸壁（地下部分）の撤去に関する道の説明

- ・昭和59年に新護岸工事の際、申立人ら地権者4名の要望により旧護岸取り壊しの要望書が提出された。当時、家屋等の施設が旧護岸に接しているため、地中部のコンクリートの護岸を撤去すれば施設に影響を及ぼすこと、地中部が海岸の浸食に備えて新護岸を補強するという機能もあり、地上部のみ撤去することにした。

(2) 本件事業用地の買収に関する道の説明

- ・これまで護岸の事業用地は必要な部分のみ地権者からの寄付により確保してきた。
- ・半永久的な施設用地は原則買収となる。短期の場合、所有者の同意によって賃貸借契約を行うことはあるが、本件の場合永久工作物であり、買収することとなる。
- ・これまでの経緯を踏まえると、申立人からの寄付は難しいと思われるので、土地の買収を事業者である道が負うべきと考え、必要な予算を要望していきたい。その際、買収する土地は旧護岸、管理用地、新護岸の事業用地となる。

3 審査の結果

- ・申立人ら地権者は歩行等や地上の土地利用に支障があるために旧護岸の取り壊しを要望したこと、地下部分は海岸の浸食に備えて新護岸を補強する機能を持ち、その除去は近接する建物等に影響を及ぼす恐れがあること、支庁では地上部分のみを除去することが要望であるとして進めたことが決定書の文面上明らかであること、その後苦情申立てまで20年近く何の不满も示されることなく推移したことから、少なくとも申立人ら地権者は旧護岸の地下部分の存置については暗黙に承諾していたものと認められ、黙示の土地使用貸借が成立しているものと考えられます。
- ・そうすると、使用貸借は旧護岸の存置のためですから、その存置目的が存続する限り使用貸借関係も続き、撤去を求めることはできないこととなります。申立人の旧護岸の地下部分の撤去要求は相当ではありません。
- ・護岸等の敷地が民有地であれば、それを賃貸借して権原を備えることは、法理論上は可能です。しかし海岸の護岸施設のような永久的工作物を設置管理するために民有地を賃貸借という債権関係により利用することは、特別なことがない限り、適切であるとは言えません。存続期間は20年に限られますし（民法604条）、契約解除など債権関係に由来する不安定さが伴います。
- ・一般的に公共施設の事業用地は公有地でなければならないことになっているのは十分に理由のあることです。その観点から道が土地賃貸借に応じず、買収を求めていることは当然のことと考えられます。
- ・旧護岸は新護岸と対で機能を果たしており、その敷地が事業用地として必要であることは明らかです。管理用地は護岸施設の敷地ではないが、新旧護岸の間に挟まれており、一体としての新旧護岸の敷地になっていると見ることができます。管理用地が申立人の所有のまま残ったとしても、その土地としての利用は事実上極めて制限されたものにならざるを得ないと考えられます。したがって、これらの土地は、護岸施設の用地として適正かつ合理的なもの認められ、買収の対象として考慮すべきであると考えます。
- ・旧護岸の敷地に隣接する住宅及び敷地は、位置、形状において新旧護岸の敷地になっておらず、地積も 460.97 m²もあり、独自の宅地としての効用を有すると認められるので、新旧護岸の用地としては不必要であって、買収することは適切でないと考えます。

NPO法人の入札参加について

1 苦情の内容

- ・道警の「駐車違反確認業務委託」の一般競争入札に私どもNPO法人が参加できなかった。
- ・その理由は、道の財務規則の運用方針に係る通達にNPO法人を含めた非営利法人が一般競争入札に参加できない旨を規定していることにある。
- ・国・他県ではNPO法人が一般競争入札に参加できるのに、道では参加できないのは不合理であり、当該規定を改正すべきである。

2 調査の内容

(1) 運用方針の改正と通達に関する道の説明

- ・従来から、非営利法人には競争入札の参加資格を付与してこなかったが、議会議論を踏まえて、平成11年3月に運用方針の改正をし、通達に次の事項を明確に定めた。
 - ①民間において履行可能な契約であっても、非営利法人の存立を援助することを目的とし、その設立目的に合致するものについては、当該非営利法人と随意契約することが可能であること。
 - ②株式会社などの営利法人と非営利法人との競争は、営利法人に対して営利法人同士の競争において見積もる適正な利潤を含めた見積もり以下の見積もりを強いるおそれがあり、公平を欠くこと等から、行わないものであること。

(2) 非営利法人の入札に関する道の基本的考え方

- ①税法上、非営利法人は営利法人とは異なる優遇措置があり、競争を行う際の諸条件を平等にする観点から国では新たな非営利法人制度の法制化を検討している。また、各種契約での予定価格の積算において、営利法人と比較して諸経費率を低減することになっている。
- ②非営利法人の存立援助という道の施策の観点から、運用方針の改正により非営利法人との随意契約の途を開いた。また、非営利法人が価格競争を行う調査研究業務の委託事務の取り扱いについても、非営利法人相互間で指名競争入札を行うこととした。
- ③現在、業務受託の希望者をNPOのみに限定する特例的な取扱い「NPOへの業務委託推進方針」を定めているが、通達の施行が特定非営利活動促進法の平成10年12月1日施行後間もないこともあり、NPOについての認識が薄かったこと、推進方針を定める際にNPOを競争入札に参加させる必要性が認められなかったことなどから、通達の規定を変えるまでに至らなかった。その結果、推進方針の業務委託の方法には一般競争入札について記載されなかった。

(3) NPO法人の入札参加に関する道の説明

- ①国の公益法人制度改革の取り組み
非営利法人と営利法人とが競争を行う際の諸条件を平等にするとの観点から、現在、国においてさまざまな議論・検討が行われている。
- ②「市場化テスト」に係る国及び道の取り組み
これまで行政が担ってきた公共サービスについて、官と民が対等な立場で競争入札に参加し、価格・質の両面で優れた者を、そのサービスの担い手とする「市場化テスト」について、現在国が法制化に向けて準備を行っている。道においても、国の動向を見据えながら、企業やNPO等の多様な主体が公共サービスの担い手となることを想定した「北海道版市場化テスト」について、平成18年度のモデル事業の実施に向けた検討を進めている。
- ③今後の対応
非営利法人に係る制度改正や「市場化テスト」の状況の中で、NPOに対する契約制度のみを見直すことは適切なものではないと考えられることから、NPOを含めた非営利法人に対する契約制度については、これらの制度改正等に係る検討の中で行っていきたい。

3 審査の結果

- ・「北海道版市場化テスト」のモデル事業が実施されるためには制度を変えなければなりませんので、申立人が主張している通達の見直しも行われることでしょう。
- ・今回の申立ては、的を射たご指摘であったと苦情審査委員は思います。
- ・現時点では、申立てに対する的確な回答をすることができませんが、制度改正に係わる検討結果をお待ちください。

指名競争入札に係る業者選定基準等について

1 苦情の内容

- 道立高校が発注した理科実験台等の入札について、競争入札参加資格業者の業種別分類表中、物品の購入等の大分類「4 事務用機器類」の登録業者によって指名競争入札が行われた。当社は、大分類「3 教育研究用機器類」の登録業者であったため指名されなかった。本件における発注品目からすれば、大分類が「3 教育研究用機器類」の登録業者を指名選考すべきであったのに、当社は指名の機会を逸してしまった。
- 教育局が公告した物品購入に係る入札応募について、高校に確認した際に「支庁のHPを見ていてください。」と言われ毎日注視していたが、いっこうに公告がないため、もしかしてと思い教育局のHPを開くとすでに応募が締め切られており、参加の機会を逸した。この件に関して、教育局はHP上での入札情報を道民にわかりやすい方法で公告するよう工夫し、当該高校は公告の内容等正確な情報を提供できるようにすべきである。

2 調査の内容

- 大分類4の登録業者から指名選考した理由に関する道の説明
 - 本件入札の品目は実験台（教師用2台、生徒用20台）、作業台1台、調理台9台、机9台であり、「教育機器・教材」というより「机・台類」としての納品の色彩が濃いものである。まず、競争入札参加資格者名簿の業種別分類表の中分類40、41に登録している数多くの業者の中から選考を進めた。その過程において、「3 教育研究用機器類」は「理化学機器・計測機器及び資材や教材・機具類」に優位性をもつ業種であるため、「4 事務用機器類」と「1 産業用機械器具類」の方が、「3 教育研究用機器類」よりも机・台類としての納品の優位性が高く、給排水電気ガス設備の付帯工事についても優位性が高いと判断した。したがって、本件実験台等購入に係る指名基準において、大分類を4又は1とした。
- 入札情報の告知・公告方法の改善に関する道の説明
 - 現状では入札に係る対象高校に対して、入札執行の通知を行い、公告についても適切な情報提供を行っている認識している。しかし、今回申立てに鑑み、より適切な情報提供を行うべく、次の対応策により改善を図ることとした。
 - 支庁HPのトップページに教育局へのリンクを設けてもらうとともに、支庁HPの入札情報に「土現・教育局の入札情報はそれぞれのHPをご覧ください。」との案内文を掲載した。
 - 支庁庁舎掲示板（合同庁舎）に、「土現及び教育局に係る入札等の告示書については各事務室前の掲示板に掲示します。」旨の表示を行う。
 - 道立学校における積極的な入札情報の提供として、当該入札に係る公告文を、公示日以降、各学校内の掲示板に掲示する旨、当該学校長宛の通知文に記載する。

3 審査の結果

- 本件指名競争入札に当たり、高校は指名選考委員会を設置し、指名基準を設定して選定を行っており、正当な手続きに従って実行しております。
- 指名競争入札における指名基準は、多数の業者の中から公正かつ公平に恣意性を排除して、対象業者を絞り込む技術的、実地的なものです。指名選考委員会が本件の基準を定めたことも、一概に間違いとは言えません。
- 苦情審査委員が試みた方法（中分類40及び41、かつ支庁管内に本社・支店・営業所を有する業者）で簡単に48社に絞り込むことができました。指名選考委員会が指名基準を設定する場合にも、幾通りか基準の組み合わせを考えて、実際に絞り込みを行ってみて、その中から最適な基準を選ぶ方法を採用することが望ましいと考えます。
- HP上での入札情報が道民にわかりやすい方法で公告するよう工夫してほしい、当該高校は公告の内容等正確な情報を提供できるようにすべきである、との申立人の主張は苦情審査委員ももっともであると考えます。
- 教育局は支庁のHP上で教育局の入札情報へのリンクを張るなどの改善を行いました。早速の対応を評価したいと思います。

約束を守らない道職員について

1 苦情の内容

- ・道営住宅の敷地内に掲示された「犬等の散歩はご遠慮願います。」の看板について、住宅を管理する支庁に「飼い主に対して啓発的な内容にできないものか。」と私が申し入れた際に、「看板を撤去します。」との回答があり、撤去日も7月一杯との約束であった。
- ・その後、現在まで看板が設置されたままで、撤去が遅れている理由の連絡もない。結局このまま放置すると思えない。善処を願う。

2 調査の内容

- (1)「道営住宅敷地内につき犬等の散歩はご遠慮願います。」の看板設置に関する道の説明
 - ・当該団地の自治会から「周辺住民と思われる方々が団地内において糞の始末をせずに犬を散歩させるため対応に苦慮しており、敷地内における犬等の散歩を禁止してほしい。」旨の要望があった。そのため、支庁としては、道営住宅敷地内における施設の適正な管理を図る観点から、管理者の判断として看板を設置した。
- (2)「7月末までに看板を撤去する」との発言の趣旨に関する道の説明
 - ・申立人との電話でのやり取りにおいては、支庁職員は申立人の主張するような前記発言を行ったものと承知している。しかしながら、当該看板は道営住宅住民の生活環境を保持するためには重要なものであり、支庁としては取り外す必要はないと考える。支庁は管理者として、現時点において事態の改善が確実に図られるという確証が得られないまま、当該看板の撤去は尚早であると判断している。
- (3) 今後の対応に関する道の説明
 - ・看板は道営住宅の入居者のための共同施設であることをもって、一部周辺住民の方々の施設の利用を制限しようとしたものではなく、糞の始末をしないで犬等を散歩させている方々の利用方法に問題があったものと考えている。今後は団地内において犬等を散歩させる周辺住民の方々が秩序をもって施設を適正に利用していただけることで、入居者とのコミュニケーションの場となり得るように、看板の文言を「犬等の飼い主の皆さんへ『散歩中の糞などはお持ち帰りください。』」という内容に書き換えを行う。
 - ・本件において、支庁は申立人に十分な説明ができなかったことに鑑み、今後このようなことのないよう十分な説明をしていきたいと考えている。

3 審査の結果

- ・看板は道営住宅の適正な管理を図るために設置されたものです。内容も「犬等の散歩」に限定し、一般人の通行や休息に及んでいませんし、「ご遠慮願います」と謙譲的言い回しを使っていて、命令的でも強圧的でもありません。
- ・苦情審査委員は、看板の設置及び内容は何ら不適切なものではないと考えます。
- ・もっとも申立人の主張のように、飼い主に啓発的な内容のものにすべきという見解も十分に傾聴に値するものでありますから、将来看板の書換えが必要な時には、内容も変えるよう検討すべきであると思えます。
- ・申立人から電話で申し出を受けた職員が7月一杯で同看板を撤去する旨の発言をしたことは、申立人の見解を受け容れるべきと考えたからでしょうが、関係者と協議するなど慎重に対応をすべきで、早い時期の撤去を約束する発言は慎むべきだったと言えます。
- ・支庁が道営住宅の管理者として、散歩する犬の糞による不衛生な状態の発生が防止できる確証がないのに看板を撤去することは時期尚早であると判断したことも、当然であったと言えます。従って、7月一杯で本件看板が撤去されなかったことも不適切とは言えません。
- ・看板を撤去できない経過と理由を申立人に説明すべきであったことは疑いを容れません。したがって、職員が何の説明もしなかったことは適切を欠いたものと考えます。
- ・支庁は本件看板を「犬等の飼い主の皆さんへ『散歩中の糞などはお持ち帰りください。』」と書き換えるそうです（11月中旬、看板書き換え）。苦情審査委員は、必ずしも書換えが必要とは思いませんが、支庁の対応は申立人の主張する「啓発的な内容」と理解できますから、好ましいことであると思えます。

農業協同組合の法令違反に対する指導について

1 苦情の内容

- ・農協が建設中のセルフ式ガソリンスタンドは明らかに組合員以外への販売を目的としたものであり、農協法の主旨から不当である。また、員外利用率の規制をクリアするため准組合員を増やすのは農協のあるべき姿ではないので、道が指導すべきである。
- ・道に厳正な調査や是正指導を再三要請してきたが、実態を調査し是正させるなどの誠意ある対応が全くなく、農協の違法状態を放置していることは行政の怠慢である。道はすみやかに監督権限を行使して、農協の違法状態を厳正なる調査をもって是正し、農協法及び事務ガイドラインの員外利用制限を遵守させるよう指導すべきである。

2 調査の内容

(1) 農協法違反の対応に関する道の説明

- ①農協においては員外利用制限 20 %を超えていないという事実から、申立人のいう農協法違反には当たらない（組合員以外の利用分量の額／組合員の利用分量の額×100≦20%）。
- ②法令等に違反していると認められる場合は、農協に対して口頭又は文書による違反事項の改善指導を行う。
- ③農協に対して、引き続き、員外利用制限の遵守や地元関係者との協調等について指導を行う。
 - ・農協が行う事業は組合員の利用に供することを第一とするものであり、員外利用は組合員の利用に差し支えない一定の限度内に限り認められるといった趣旨の徹底を図ること。
 - ・農協での石油類の販売を含む購買事業は組合員サービスの一つであることについて、地元関係者に対し理解を得ること。

(2) 員外利用率制限の指導に関する道の説明

- ①行政庁としては、行政検査のほか必要に応じ求める報告で法令違反があれば指摘し改善を求めることを基本としている。なお、員外利用率はガソリンスタンドといった個別でとらえるのではなく、事業単位でとらえるものである。
- ②要請があった時点で農協の員外利用率は正確に把握できていないことを承知していた。また、セルフスタンドの開設によって今以上に正確な員外利用率の把握が難しくなることを懸念し、組合員かどうかを正確に把握するとともに、購買事業全体として法令を遵守できる体制を確立するよう指導した。
- ③支庁が独自に行った調査では、農協の購買事業の員外利用率（16事業年度）は19.7%だった。員外利用率が法令に抵触していないため、法律で認められている範囲内で事業を行っている以上、行政としては、関与できる立場にないものとする。仮に法律に抵触した場合、その是正を求めることは当然行政の責務であるが、購買事業全体の中でどう改善するかは農協に裁量があるため、苦情申立てのセルフ式ガソリンスタンドに関して改善を求めることにはならない。

3 審査の結果

(1) 農協の調査に関する苦情審査委員の疑問

- ①第一の疑問は、なぜ北農中央会の「員外利用分量の把握方法と考え方について」に従って調査がなされなかったのかということです。農協の給油所所長会議では員外調査が議題になったようですが、議事録やメモが存在しないので経緯等の詳細はわかりません。このような調査方法をとったことについては、問題があると苦情審査委員は思っています。
- ②第二の疑問は、なぜ調査の原票がないのか、ということです。北農中央会の「員外利用分量の把握方法と考え方について」には、「記入表」「集計表」等関係書類は保管することとされているにもかかわらず、実地調査に関する原票の提出はありませんでした。
- ③第三の疑問は、北農中央会が資格別利用分量を金額で把握するように調査指示を出したにもかかわらず、また、調査要領では売上高を用いることになっていたにもかかわらず、なぜ組合員、員外の人割割合だけを用いてクレジットと現金の売上高を按分したのか、ということです。
- ④第四の疑問は、北農中央会から平成15年9月に員外利用状況の調査要領が示された後、農協は平成16年6月と9月と12月に実地調査を行っていますが、農水省調査において、なぜ9月の数値を使ったのか、という点です。常識的に言えば、6月と9月の数値にはかなりの開きがあるのですから、2回の平均値を使うなどの工夫がなされて然るべきではないでしょうか。6月に行った調査結果の利用率をなぜ用いなかったのでしょうか。

(2) 支庁の独自調査に関する苦情審査委員の疑問

- ・支庁から提出された 16 事業年度の組合員・員外利用対比表を見ますと、農水省調査と同様、燃料売上金額のクレジットと現金については、平成 16 年 12 月の実地調査の結果である員外利用按分率を用いて按分しました。その結果、購買部門全体の員外利用率は 19.7 %になりました。苦情審査委員の疑問は、なぜ最も低い 12 月に行った実地調査の員外利用按分率だけを使ったのか、ということです。この件に関しては、支庁から明確な回答はありませんでした。仮に 9 月の数値でクレジット・現金の利用料を按分してみますと、購買事業全体の員外利用率は 20.8 %になりますので、支庁の調査結果は「信憑性」が乏しいと思われま

(3) 農協法違反の対応に関する苦情審査委員の見解

- ・農協法では「行政庁は組合から法令を守っているかどうかを知るために必要な報告を徴することができる」と定めているにもかかわらず、道は「農協指導は法令に違反していると認められる場合に必要な報告を求める」と回答しています。苦情審査委員は、道が組合から報告を徴する際の前提条件を法令違反が認められる場合と限定的に解釈し、また行政検査等で違反があれば対応すると消極的に考えていることはおかしいと思います。なぜなら、組合の常例検査でもそうですが、農協から提出された組合員・員外利用対比表の数値を何の検証もなく是として、法令違反がないと認定しており、行政として報告を徴するなど関与できる立場にないと結論づけているからです。このような考えでは、法令を守っているかどうかについて判断するために数値の根拠資料を検討することなどは必要ないこととなります。
- ・道が、農水省に対しての報告を農協の申告だけですすのであれば、結果を右から左へ伝えるにすぎず、行政庁が根拠となる資料をもとに判断するという行為を怠っていると思います。
- ・また、事務ガイドラインにおいても、「組合に対して員外利用制限を遵守するよう指導を徹底するとともに、員外利用制限の遵守のために員外利用者の事業分量を把握できる体制を整備する必要がある。」と定められていますが、「ガソリンスタンドの現金及びクレジット利用者については、本システムは未設定である。」ということですので、そのような体制が整備されていないことから、推計の根拠となる実地調査が必要であることは言うまでもありません。

(4) 結論

- ・農協が農業者の経済的・社会的地位の向上を図るために各種事業を行うとの農協法の趣旨から、農家以外の人を主な顧客にする事業についてはあるべき姿から離れており、農業生産力の増進という観点から農業に従事しない准組合員が農業の担い手である正組合員より多くなっている現状は、農協法の主旨である本来のあるべき姿とは逆行している、と苦情審査委員は考えます。しかし、そのことが直接に農協法及び定款に違反しているとは言えません。なぜなら、農協がセルフスタンドを建設することはできない、又は准組合員の加入を推進させて正組合員よりも人数的に多くすることはできないなどと、法令で規定されていないからです。
- ・道は農水省の調査結果や今回の苦情があつて支庁が行った独自調査に提出されたような資料を農協に請求し、法令違反の有無についての検証をするなど、申立人らに説明を十分に果たしてこなかった、と苦情審査委員は思います。
- ・今回支庁を通じて農協から資料が提出されるまでに大変時間がかかった上に、当然保管されているはずの資料がありませんでしたし、提出された資料には不備もありました。苦情審査委員の疑問が解決されない限りは、独自調査の結果を正しいものと認めることはできません。
- ・道は員外利用制限を遵守させるために農協に対して法令遵守の体制の整備を指導すべきであると考えます。

■道は次の 2 点について検討し、1 ヶ月を目途に回答をいただきたいと考えます。

- ① 燃料の現金及びクレジット売上げについて、組合員・員外の利用区分を明確にする体制を整備するよう指導して、その結果を報告してください。
- ② 道には農協に法令違反がないかを監督する義務があります。今後は農協のセルフスタンドの売上金額の増加が予想されることから、いつどのような形で独自調査を行い、正確な員外利用率に関する報告を求めるのか、また、利害関係者からの員外利用制限の調査及び指導の要請に対してどのように対応していくのか、基本的な考え方を明確にして報告してください。

4 事後の対応

■道から苦情審査委員あてに次のとおり回答がありました。

- ① 指導の結果、農協は給油所での組合員・員外の利用分量を的確に把握するために「員外利用状況調査実施要領」を作成し、その要領に基づき 18 事業年度から実地調査を行います。
- ② 員外利用制限に関する農協法に基づく指導・監督は適正に行うべきものであり、農協に対し必要に応じ報告を求めるとともに、利害関係者からの情報提供等に適切に対応します。

道道改良工事の歩行者安全対策について

1 苦情の内容

- ・ 道道の改良工事中の道路を歩いていた時にすべって転んでケガをした。
- ・ 道路工事の発注者であり監督責任のある土現が、施工業者に歩行者の通行の安全確保対策を指示していたなら、私のようにケガをして入院するような苦労もなかった。
- ・ 今後このような事故がないよう、当時の道路工事の歩行者安全対策がどうであったか、事実を確認してほしい。そして、歩行者安全対策に落ち度があったなら、今後このようなことのないよう対策をとってほしい。

2 調査の内容

(1) 歩行者安全対策に関する土現の説明

- ・ 事故当日の工事現場は、車両が原道を通行しており、車両の通行に支障をきたしている状況になく通行制限の必要がなかったため、歩行者通路を確保する対策をとってはいなかった。
- ・ 建設部発注工事については、「北海道建設部土木工事共通仕様書」により統一的な運用を図っており、「請負業者は、一般交通の用に供している路面を常に良好な状態に保つよう維持する」と定めており、路面の凍結防止対策が求められている。特に、冬期施工については、路面状況に応じて必要な場合は、砂や融雪剤などの散布による速やかな凍結防止対策を講ずるなど、請負業者が歩行者の安全対策を図ることが求められている。
- ・ 路面の凍結については、確かに、事故前日に排水が溢れていたのは事実であり、路面が濡れていたと推測される。また、アメダス及び工事旬報によると、事故前日から事故当日にかけて気温が下がり雪もちらつく天候であったと確認されたことから、濡れた路面が凍結した可能性があると推測され、その場合には安全管理の問題が出てくる。しかし、今となっては事故当日の路面状況を確認することができず、また転倒事故を目撃した者もいないため、転倒の原因など事実関係を明確にすることはできない。

(2) 今後の対応に関する土現の説明

- ・ 今後の工事施工に際しては、工事現場の周辺環境を十分に掌握し、第三者にも配慮した適切な安全対策を講じ、円滑な交通確保、現場管理の良好な環境保持に万全を期すよう請負業者への指導を強化して参りたい。

3 審査の結果

- ・ 道の見解は、路面が凍結していた可能性があるというものですが、事故当日の気象状況から推測すると、申立人が転倒したのは午後 2 時頃ということですので、路面が乾ききっていなかったために凍結していた路面で滑って転倒したという可能性は全く否定はできない、と苦情審査委員は考えます。
- ・ 道は当初、転倒の原因が道路の凍結であると想定した場合の対応として、「原道が狭いので凍結場所への立ち入りを防止するためのセーフティコーン等の設置は無理であったが、砂や融雪剤などの散布による速やかな凍結防止対策が必要であったと考え、冬期施工に際して歩行者の安全確保を徹底するよう現場への指導を強化していきたい」と回答しました。
- ・ しかし、その後のヒアリングでは、「申立人が主張する『転倒の原因が道路の凍結である』という事実が確認できなかったが、当日、凍結していたと仮定すれば請負業者の安全管理の問題は出てくるが、当時の工事請負業者に落ち度があったかどうかについては確認することはできない」と回答しました。
- ・ いずれにしても、冬期施工の道路工事の歩行者安全対策については、請負業者に速やかな凍結防止対策を講じる義務がありますが、今回申立ての道路工事中に排水トラブルと凍結が原因で申立人が転倒したという事実を客観的に認定することは、当時の請負業者や地域住民など第三者の目撃もなく、また時間の経過もあり、今となっては大変難しいと思われまます。
- ・ 苦情審査委員としては、申立人の主張する工事の安全対策に落ち度があったかどうかについては判断できませんでした。しかしながら、道路工事の区間で申立人の転倒事故が起きたことは否めない事実であり、道は、今後このような事故がないように、道路工事の請負業者に対する歩行者安全対策についての徹底をお願いします。

□ 道の機関の行為に不備がないもの

仮設道路用地の借地契約について（前年度繰越分）

1 苦情の内容

- ・台風災害による道道の復旧工事のために私の土地を仮設道路用地として提供してきたが、この間、騒音、交通安全面での危険、農作業、資材置場の移動などで生活に支障が生じているのを我慢してきたのに借地契約の基準単価があまりにも低すぎることに不満がある。
- ・土現との借地契約では特例措置により基準単価をアップした金額で遡って補償してほしい。

2 審査の結果

- ・申立人は賃借料の基礎となる土地評価について市並みの土地評価を求めています。土地の評価をする場合、その土地の近くにある類似の土地の取引価格を参考にします。その土地が農家宅地であるのに、都市の宅地の価格を基準とすることは許されません。
- ・本件仮設道路は台風災害で決壊した道路の復旧工事中の交通を確保するために必要になったもので、借地契約等の交渉は仮設道路が本道の使用可能の時まで必要であることを当然の前提として進められ、平成15年9月から平成16年3月まで借地契約は交わされましたが、実質的には平成16年度以降まで口頭の借地契約ないし予約が成立していたと見ることも可能であると考えます。申立人には、台風直後の公共の福祉に適おうとした精神に立ち返って、借地契約を交わして欲しいと考えます。
- ・現行の制度上、土現としては如何ともしがたい賃借料の増額を要求する申立人の態度に補償交渉の停滞の主たる原因があったのですから、担当職員の動きが鈍ったことには同情の余地があります。しかし、このような状態が長く続くことは望ましいことではありませんから、困難ではありますが、更に申立人の理解を得られるよう努力されることを期待したいと思えます。

道路工事の補償委託先の指導について（前年度繰越分）

1 苦情の内容

- ・私が経営する店舗に対する道道拡幅工事に係る補償について、町から全面改築による移転補償という考え方を示され、同意書に署名・捺印した。その後、補償の方式が全面改築から道路に面した一部改築の切り取りに変更された。その補償方式が変更になった理由について、明確な説明がされず、誤りであるなら謝罪するなど誠意ある対応をすべきである。
- ・本件について、事業主体である道が町に対してどのように指導してきたのか、補償の事前交渉などの地権者対応について、道が町に対して十分な説明をしていないことも原因と考える。
- ・したがって、補償に関する町の発言は道の発言であると考えるので、今後このようなことが起きないように町などの補償委託先に対する道の指導について改善してほしい。

2 審査の結果

- ・申立人が「町から全面改築による移転補償という考え方を示された」根拠付けとして主張する、署名捺印された同意書の存在は認められません。
- ・苦情審査委員は、町と申立人の間になされた話が正確にどんな趣旨内容であったかは判断できません。申立人は、町職員の述べた補償方法や補償金額をほぼ確定的なものと受け取ってしまったものと考えられます。誤解を避けるためには、可能性や一般例としても話さないのが良いのですが、信頼関係維持等のために何らかの話をしなければならぬのであれば、決して決まっているものでないことを断って繰り返し説明すべきでした。
- ・本件道路事業については、土現と町との間に用地取得業務委託契約が締結され、役割が分担されています。しかし、申立人のような関係住民にとって、たとえ説明を受けたとしても、土現と町の役割や権限を正確に認識することは必ずしも容易ではなく、申立人のように町の発言は土現の発言であると考えたとしても無理からぬことです。
- ・用地取得等の業務を円滑に進めるためには事業施行者と関係住民との信頼関係を維持することが必須で、おおよその内容だけでも知りたいという関係住民の要望を全く無視することができない場面に遭遇することが多いと考えられます。事案に具体的には答えられないので、混同されないようにと気を付けながら、一般的な場合に置き換えて、あり得る補償方式や補償額算定の仕方を説明することにならざるを得ないと思えます。
- ・本件において、土現や町に具体的に不適切な行為があったとは指摘することはできません。土現と町の連絡を密にしてこのような誤解が生じないように努力されることを要望します。

落雪防止柵の設置について（前年度繰越分）

1 苦情の内容

- ・土現が強引に設置した落雪防止柵により堆積した雪の影響で当社所有の建物が倒壊状態になった。隣接の他社工場や付近住民に被害が及ぶので至急対策してほしい。
- ・緊急避難措置として当社が倒壊防止工事を行ったので、その工事費を補償してほしい。
- ・落雪防止対策について、過去の協議確認書案のとおり、工場撤去移転費、事務所屋根の改造費を補償してほしい。

2 審査の結果

- ・民法 218 条で「土地の所有者は、直接に雨水を隣地に注ぐ構造の屋根その他の工作物を設けてはならない」と定められており、隣地に雪を落とすことは隣地所有者(道)の所有権を侵害することであり、雪を隣地に落とすような屋根構造の建造物は建ててはいけません。
- ・本来は申立人が所有権の侵害行為を犯しているのですから、土現としてはもう少し毅然とした対応をすべきだったと思います。
- ・歩道を通行する危険性が指摘されることにより、申立人が所有権を侵害している実態が今まで以上に顕在化したと考えるべきです。申立人の道路拡張及び歩道工事が危険性を生じさせたという主張は道理に合わないと考えます。
- ・交渉過程の双方の主張を比較しますと、申立人は工場部分の移転補償費について、土現は建物屋根の改築費用として話を進めていることは明らかです。双方の主張のどちらが正しいのか、苦情審査委員としては判断できませんが、双方の理解の一致がなく交渉が進められていったことには疑問を持たざるを得ません。何とか解決させたいという土現の気持ちもわからないわけではありませんが、これまでの土現の対応のまずさは否めません。
- ・長年交渉を続けてきたにもかかわらず結局合意はできず、通行人が危険にさらされているとなれば、土現にはその危険を排除する責任があります。そのためにやむを得ず落雪防止柵を設置したと解釈でき、土地所有者としての正当な行為であると言えるでしょう。
- ・申立人の落雪を放任し続ける行為は不法な行為ですから、土現として歩行者の通行権を含めた自己の権利を守るため、やむを得ず落雪防止柵を設置し、それが本件損害（建物倒壊状態）を生じさせたのでありますから、その損害を賠償する必要はないと考えます。
- ・今回の申立ては、双方に咎められるべき点があったと、苦情審査委員は考えています。土現については、この問題の初期及び交渉過程の対応のまずさがあった点です。申立人については、所有権者責任についての自覚の欠如と、土現から少しでも多くの補償金を得ようと推測される態度をとり、交渉を長引かせてきたことです。交渉は結局合意形成ができない結果になってしまいましたが、途中何度か合意形成の可能性があったと思います。
- ・落雪防止柵設置で本件落雪対策の問題が解決したこと、また協議確認書案は確定した合意ではなく効力が生じていないことから、土現として申立人に対応する必要はありません。

特定疾患治療研究事業の見直しについて

1 苦情の内容

- ・私はC型ウイルス性慢性肝炎のほかに重複疾病をもっている。今回の制度見直しがなされると、自己負担金が増加して無職無収入の私は負担金の支払いができない。共済組合員証（任意継続）が満了となり保険料の支払い見込みもたたない。そうなると通院医療もできない。
- ・無職無収入であっても、引き続きC型ウイルス性慢性肝炎等の治療が有償無償を問わず、継続できるように対策を講じてほしい。

2 審査の結果

- ・特定疾患治療研究事業（以下「本事業」という。）は、原因が不明で治療方法が確立していない難病のうち特定疾患について、国及び道が、治療研究の推進と患者の医療費の軽減をはかるもので、大きな意義を持つ事業です。しかし、発足から30年が経過し、原因の解明が進んだものや治療方法がある程度確立した疾患

もあり、また国も道も厳しい財政難の中にあることから、国及び道が特定疾患のあり方を検討するに至ったのは当然と考えられます。

- 国は、特定疾患の定義として①症例数が少ない、②原因不明、③効果的な治療法の未確立、④生活面への長期にわたる支障、の4要件を維持することや、一部自己負担を導入する必要があることを示しました。
- 医学の専門家等で構成される北海道特定疾患対策協議会の報告では、本事業は医療費負担の軽減など福祉的側面とともに原因解明や治療法の開発など難治性疾患の克服の研究的側面という主目的があるので、国の報告で提示された4要件を基本として検討し、その結果、難治性肝炎（ウイルス性肝炎）や橋本病などについては4要件に合わないことや、事業の対象外の他の疾患との不公平感をめぐえない面もあることなどから、見直しが必要であるとししました。特に、難治性肝炎（ウイルス性肝炎）の場合、道内認定受給者は約26,000人で希少性があるとはいえないこと、原因はウイルスであることが判明していること、また治療法も抗ウイルス療法により、ウイルスの排除や肝炎の症状軽減・進行を遅延させる効果が高いことが明らかになってきたことが、本事業の対象外とする理由に挙げられました。
- 難治性肝炎（ウイルス性肝炎）が特定疾患から除外されれば、現行制度の下で医療費の軽減が図られていた多数の患者が医療費の援助を受けられなくなることから、この疾患の特質に沿う新たな対策を創設することになりました。また、患者の医療費の急激な負担増加を緩和する経過措置として、低所得者（市町村民税非課税世帯）については3年間に限り全額公費負担（自己負担額ゼロ）とすることになりました。
- 道は、事業の見直しについて議会に報告し、各種関係団体に説明して意見交換を行うなど理解を得る手続きを念入りに行ってきました。
- この制度の福祉的趣旨からは、対象者が多数で影響が大きいことから、存続を求める考えも理解できないことではありませんが、前記のようにこの疾患の特質に沿う新たな制度を創設するとともに患者の急激な負担増加を緩和する経過措置も取られることになっていきますので、妥当な方法と考えられます。また、制度改正を行うための関係団体等との協議等の手続きについても、十分行われたものと考えます。
- 苦情審査委員としても、本事業の見直しについては、やむを得ない措置であると考えます。
- 申立人の場合、今回の見直しにより、難治性肝炎（ウイルス性肝炎）が特定疾患としての医療費助成の対象から外れること、また新たな対策の助成対象（ハイリスク患者）にも該当しないことから、通常の疾患と同様、医療費の健康保険給付を除く3割が自己負担となります。ただ、申立人が市町村民税非課税世帯に該当すれば、経過措置として、3年間は全額公費負担（自己負担額ゼロ）となります。
- 申立人は、健康保険期間満了を迎え、（新たに健康保険に加入しない限り）その後の医療費は全額自己負担となるので、何らかの負担軽減措置を教えてくださいと主張していますが、この点については、早いうちにお住まいの区の区役所保険年金課で相談してみてください。

消費者の苦情対応について

1 苦情の内容

- 北海道消費生活条例（以下「条例」という。）第24条に基づく私の苦情及び条例第30条に基づく私の申出内容について、調査もしないで判断した道の通知は納得できない。したがって、私の苦情内容について、関係業者から事実の有無を調査して再度条例の適用について適切な判断をすべきである。
- 行政不服審査法第57条第2項に基づく私の教示請求について、教示をしなかったことは違法である。したがって、同法第58条第1項に基づく手続その他救済措置があるので、その手続等について指導すべきである。また、当該行為は住民の不服申立ての権利を奪うものでもあるので、関係職員に事情聴取をして、地方公務員法に基づく適正な措置をすべきである。
なお、当該教示については、教示の前提となる通知が適正に作為（利益）されていればその必要はなく、不作為（不利益）になったことから、必要（義務発生）となったのである。

2 審査の結果

- ・第一に、条例第 30 条においては、消費者の申出が「広く道民一般消費者が、条例の定めに違反する事業活動によって、財産的損害を被っている場合に、知事に対して申出をすることができる」という要件を充足する場合で、「前項の規定による申し出があったときは必要な調査を行う」と規定されています。つまり、条例第 30 条は、「被害未然防止の観点から、知事に対し必要な措置を求めて申し出るもの」であります。本件は申立人の利益が害されたとは考えられず、これが広く道民に被害が及ぶものではないことから、申出の内容は条例の適用外であると判断しました。
- ・第二に、条例第 24 条については、道立消費生活センター（以下、「センター」という。）に対して個別的な被害の救済を求めて申し出るものであり、申出があれば消費者の苦情内容の聴き取り、これに対する事業者の主張の聴き取り、適用される関係法令の有無や各種資料の調査をし、消費者に対する自主的な解決を図るための助言や、事業者への自主的解決の要請をすることが定められています。申立人の苦情処理については、新カードを発行してほしい旨、発行できないのであればその理由について、申立人に説明するよう会社に促すような対応はできるとしています。
- ・カード発行の可否については、個人の社会的・経済的信用に裏付けられているものであり、不発行は信用がないと社会的烙印を押される側面もあり、ましてや約束を守らず、新カードを発行されなかったことが事実であるなら、申立人が憤慨されるのはもっともだと思います。
- ・しかし、現在申立人は新カードの発行を希望してはならず、個別的な救済を求めてもいないので、残念ながらセンターでは対応できません。
- ・調査そのものは調査それ自体が目的ではなく、条例第 24 条は、具体的な被害を被った消費者の苦情処理を目的としており、条例第 30 条は、被害の未然防止の観点から、知事が必要な措置を講じることを目的としており、その手段としての調査と考えられます。したがって、条例第 30 条に基づく「必要な調査」は、前提条件がなく無条件に調査しなければならないとの申立人の主張は、条例の規定を誤解していると思われる。また、条例第 24 条に基づく調査は、申出者からの聴き取りや書面などで苦情の内容が確認できる場合には、改めて調査する必要はないと思われます。
- ・そもそも条例第 30 条の規定に該当しない旨の通知は、行政処分又は公権力の行使に当たる行政行為でないことから、行政不服審査法の適用はありません。したがって、不服申立てのできる行政処分ではないことから、教示義務違反にはなりません。また、担当職員が申立人に「当該申出の不受理は行政処分に該当しないため、不服申立て等行えるものではない。」との説明を行いました。したがって、申立人が主張する職員の教示義務違反についての申立てそのものが意味をなさないと思います。
- ・以上のことから、道の通知は適切な判断に基づくものであり、また、行政不服審査法の教示義務違反はなく、職員にも落ち度はなかったと苦情審査委員は判断いたしました。

保健所職員の対応について

1 苦情の内容

- ・保健所職員が強制的に精神病院の医師に往診させたことは不当である。また、保健所職員が、母親との別居について積極的に加担し自分を追い出そうとしたことは不当である。

2 審査の結果

- ・医師の往診は、ご家族から求めがあったものであり、受診も結局申立人が納得してその意思でなされたもので保健所の強制によるものではなく、決して不当なものではありません。
- ・ご家族、特にお母さんは申立人のことを心配しながらも対応に苦慮しておりました。相談を受けた職員は一つの方法として当分別居することを助言し、ご家族で相談し、申立人も納得して別居が決められました。決して、職員が一方的にお母さん側に加担したりしたものではありません。
- ・関係者はみんな申立人の健康を心配し、善意で行動しています。申立人には、自ら病気ではないかと気になったり、ご家族など周りの人が勧めてくれる時には、できるだけ早くお医者さんに診察してもらってはいかがでしょうか。その方が、申立人もご家族も安心できると思います。

医療廃棄物処理施設の営業許可等について

1 苦情の内容

- ・ 廃棄物処理施設の営業許可について、事業主と地権者である申立人との間で土地賃貸借に係る懸念があったにもかかわらず十分な調査をしないまま支庁が許可したことは、行政の不作为である。土地使用及び利用に伴う懸念について、支庁はどのように調査したのか。
- ・ 「事業主と地権者等との合意がなければ許可しない。」と支庁が明言していたにもかかわらず、許可したことは不満である。再度調査の上、営業許可の適否の判断をしてほしい。
- ・ 支庁職員から「面倒だから土地を売ってやればいい。」との不快不穏当な発言があり、職員に対する指導を行ってほしい。

2 審査の結果

- ・ 産業廃棄物関係事務処理要領の「許可申請の手引き（処分業）」では、許可申請に必要な書類として、「施設の所有権又は使用権を有することを証する書類（登記簿謄本、登記事項証明書、借用期間・借受料等を明記した貸借契約書等の写し等）」を挙げています。支庁は、施設の設置場所（土地）の所有権又は使用権を証する書面の添付は求められていないが、許可後に土地の使用権原等を巡るトラブルにより廃棄物処理に支障が生ずることのないように、土地についても確認を行っていると言っています。しかし、苦情審査委員は、ここでの「施設」には敷地の利用権も含まれると考えますが、本件の限られた証拠から施設敷地使用権を有するか否かを確定的に判断することはできません。
- ・ 支庁は申立人と事業主との間に期間20年の土地賃貸借契約が成立したことを賃貸借契約書が真正であること、申立人が「契約を解除する考えはない。施設は稼動してくれなくては困る。」などと言ったので、事業主の施設敷地使用権原があるものと判断したようです。
- ・ 一般に賃借権が有効に成立したならば、何かの事情で消滅しない限り、存続するものと考えられます。しかし、申立人から敷地使用権原に疑義をはさむような申し出があること、いったん成立した賃借権が地上権に変わっていること、地上権設定登記が抹消されていることなど、現在の敷地使用権原に疑問となる事情が資料上に散見されたのですから、確認は慎重であるべきです。賃借権から地上権への変更、地上権の存続について、なぜか申立人からも事業主からも、進んでは口頭又は文書で直接に説明がなされなかったようですが、支庁から問い質し、資料の提出を促すなどして可能な限り確証に近づくようにすべきであったと考えます。しかしながら、私人間で民事の係争中であることなどを考えると、30日の標準処理期間に支庁が占有者の権利の適法の推定をくつがえす程の確認を得ることができたとは考えられません。結局、支庁は事業主の施設敷地使用権原が肯定されるものとして、産業廃棄物処分業許可手続きを進めたことに不備はなかったと考えます。
- ・ 申立人の「土地使用及び利用に伴う懸念」の書面を支庁は見ておらず、認識されていなかったようです。しかし、運搬状況の懸念については廃棄物の運搬業者の問題で処分業者の問題ではないこと、プラント稼動時の事前チェックと管理体制については、必要な調査、確認、指導をしていくことが認められます。結局、申立人の懸念については、可能で必要な対応はなされていることとなります。
- ・ 支庁担当者が申立人主張のような「確認事項」を明言した事実を認定することはできません。支庁が産業廃棄物処分業許可手続きにおいて、途中で許可の具体的な帰趨を明言するとは考えられませんので、一般的に「施設敷地の使用権原の確認も必要」であることを述べたのではないかと推測します。
- ・ 支庁担当者が申立人との対応経過の中で、申立人が事業主との事業継続を不安視し土地所有者として自分の責任が生ずることを懸念していたため、「そのような懸念があるなら、土地を売却するという選択肢もあるのではないか。」という趣旨のことを述べたようです。
- ・ 土地を売るか売らないかはあくまでも土地所有者の決めることであり、担当者も申立人もそのことは当然にわかりきった上で、解決への糸口を模索しての質問的、助言的な発言で、行政相談の中ではよくありうることであり、売却を強要したりしたものではありません。
- ・ 施設敷地の使用関係との関わりでは、本件処分業許可の要件に欠けることがないことは、見たとおりです。苦情審査委員が、その他の許可要件について審査することはできません。

道立高等学校の対応について

1 苦情の内容

- ・実習でペアを組んだ同級生との関係が一要因となり娘がうつ病にかかり、診断書を学校に提出したにもかかわらず、学校側は3年間のまとめでも同級生とペアを組ませようとし、また、新学期のクラス編成において担任教師の意向により同級生と同じクラスにした。
- ・その結果、うつ病が昂じて通学できなくなり、休学届を提出した。今後、復学の意思もなく退学せざるを得ない状況である。また、ペアを組んだ同級生も退学している。
- ・このようなうつ病の生徒に対する担任教師及び学校側の対応が全く不適切である。
- ・今後、このようなことのないように学校側の責任ある体制づくりのために教師の資質向上に努めて欲しい。

2 審査の結果

- ・申立人が休学に至った経緯の認識は、申立人と学校側とではかなりの食い違いが見られます。例えば、申立人のうつ病発症の原因については、父親は「両親の離婚による家事の負担増と看護実習のストレスが主だが、実習ペアとのトラブルが引き金。」と主張していますが、一方学校側は、「申立人の両親の離婚とその後の大きな環境変化が主因で、いじめやトラブルは全くない。」と主張しています。これ以外にも、双方の事実関係のとらえ方については、食い違いが随所に見られます。
- ・しかし、苦情審査委員は、ここでどちらの対応にまずい点があったのか、どちらに非があったかなどを詮索することより、申立人の将来に向け何をしたら良いのかを考え、周囲が申立人を支えて行くことが大切だと思います。
- ・申立てによれば、父親は、申立人が休学したのは学校側の不適切な対応であるから、今後このようなことがないような学校側の体制づくりを要望しています。また、父親が弁護士会の人権擁護委員会に提出した要望書からは、申立人に何とか専攻科を卒業し資格を取って欲しいと願い、そのために学校側に申立人が通学できる状態を整備して欲しいと考えているようです。一方学校側は、申立人を何とか修了させてやりたいと考えており、指導体制を整え、申立人の復学を待っていると回答しています。双方の目標は一致していると苦情審査委員は思います。
- ・苦情審査委員といたしましては、これを機会に親子の信頼関係や結束が強まると同時に、申立人が復学して専攻科を無事に修了されることを祈っています。申立人が復学を希望するのであれば、そのための環境整備のために、相互の話し合いと協力を学校側にもご家族にもお願いします。

2 審査をすることができない事例

大規模小売店舗立地法の手続きについて

□ 苦情の内容

- ・大規模小売店舗立地法の手続要領に基づき、説明会開催者は開催の 10 日前までに支庁に開催方法等の報告をしなければならない規定があるにもかかわらず、報告は期限後に行われた。このような手続要領に違反した届出は受理できないもので、無効ではないか。また、同要領違反を見逃した支庁職員は不作為に該当するのではないか。
- ・大規模小売店に隣接するハンバーガーの飲食店は環境問題など同法の規制対象となる。したがって、出入口の運用について、公安委員会と協議しないで独自の判断をした支庁の行為は、不作為に該当するのではないか。

■ 審査をしない理由

- ・あなたからの苦情は、大規模小売店舗立地法の手続要領に関しての支庁の対応についてですが、あなたは同法に基づく説明会開催者などの当事者ではないことから、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。

自動車税の税率について

□ 苦情の内容

- ・中古のキャンピングカーを取得したが、自動車税の課税額 97,600 円が他車と比較して高額であり、納得がいかない。
- ・ハウス栽培を行っているが、周辺には電気、電話、水道がきていないので、農作業と盗難防止のために寝泊まりするキャンピングカーが必要であり、ほとんど道路の運行に供していない。

■ 審査をしない理由

- ・あなたからの苦情は、あなたが所有するキャンピングカーに対する自動車税の課税処分についてですが、課税処分が既に 1 年を経過しており、審査することができないこととなります。また、キャンピングカーの自動車税の税率については、平成 12 年道議会定例会において北海道税条例が改正されて、キャンピング車に係る自動車税の税率区分が創設された経過があり、大きな情勢の変化もないことから、審査するのが適当でない事案でもあります。

生活保護費受給者の自動車の運転等について

□ 苦情の内容

- ・生活保護費受給者のごく一部の方々が、知友人等の自動車を運転していることや毎月のようにブランド品を買ったりしているのはどうしてか、と支庁の保護係に尋ねても、職員によってはバラバラな回答なので明確な回答をほしい。

■ 審査をしない理由

- ・あなたからの苦情申立ては、生活保護受給者に関する支庁の回答についてですが、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。

道道交差点の除雪等について

□ 苦情の内容

- ・道道の交差点付近の除雪が行われていないことから、歩行者が車道を通行して危険である。

■ 審査をしない理由

- ・あなたからの道道交差点の除雪に関する苦情の申立てについては、直接的に自己の利害にかかわらないため、北海道苦情審査委員制度では審査することができないものです。
- ・あなたから道道の管理者である土現出張所への改善の申し出により、公安委員会所管の道路標識の移設を行い歩道除雪に支障がないよう改善されたこと、交差点内の除雪の際の残雪も道道

と市道を除雪する委託業者間で協議されて交差点内に雪が残らないように対応されたと聞いており、あなたからの申し出により改善効果があったものと理解しております。

3 審査を行っている事案

要望書に対する回答について

□ 苦情の内容

- ・指定管理者候補者選定の要望書に対して、道から回答があったが、たいへん不明瞭な回答内容なので、納得のいく回答をしてほしい。
- ・公文書開示に関して、担当者からすでに団体から開示請求がでているので、それをコピーさせてもらってはどうかという提案があったが、私たちが提出した知事への要望書に回答をいただくこととは別なことと考える。真摯な対応をしてほしい。

4 制度の対象外となった事例

自動車運転免許証の更新について

□ 苦情の内容

- ・自動車運転免許証の更新手続きについて

■ 制度対象外の理由

- ・あなたからの苦情は、自動車運転免許証の更新についての苦情と理解しますので、北海道公安委員会の業務の執行に関するものとなります。

噴火湾サーモンダービーについて

□ 苦情の内容

- ・噴火湾サーモンダービーについて

■ 制度対象外の理由

- ・あなたの苦情申立書を受理してから、再三にわたり苦情の内容を明らかにするよう督促してきましたが、最後の督促により提出されたあなたからの苦情申立書にも、たいへん残念ですが、苦情の内容が示されておりません。したがって、苦情の事実が確認できないことから、審査しないことになりました。

反射材活用モニター募集方法の改善について

□ 苦情の内容

- ・反射材活用モニター募集方法の改善について

■ 制度対象外の理由

- ・あなたからの苦情は、警察庁及び都道府県警察が行うモニターの募集に係る資格要件についてですが、その事務は北海道警察で行っております。あなたのご意見は傾聴に値するもののように伺えますが、本件の苦情相談窓口は、北海道警察本部相談センターになります。

騒音・振動被害の対応について

□ 苦情の内容

- ・建設機械の騒音・振動被害について

■ 制度対象外の理由

- ・あなたからの苦情は、教習センターの建設機械による騒音・振動などの公害被害に関する行政の対応と思われます。したがって、騒音・振動などの公害に関する苦情の相談窓口は町になりますので、直接、担当の方にご相談されたらよろしいと考えます。

共同漁業権行使承認について

□ 苦情の内容

- ・なまこ漁業の不許可について

■ 制度対象外の理由

- ・あなたからの苦情は、漁業協同組合の有する共同漁業権のうちのなまこ漁業の行使承認に関するものと思われます。道は組合に対し共同漁業権の免許は与えましたが、なまこ漁業の行使承認は組合が共同漁業権行使規則に基づき取り扱うものです。したがって、なまこ漁業の行使承認の件は、道の業務ではありません。
- ・なお、道に問い合わせたところ、現在組合の共同漁業権管理委員会においてなまこ漁業の行使承認について検討中で、未だ最終結論には至っていないということです。組合では近く、共同漁業権管理委員会の諮問答申を経て、理事会においてなまこ漁業の承認に関して決定がなされ、決定結果とともに承認又は不承認の根拠も明らかにされると思います。

警察署の物品購入について

□ 苦情の内容

- ・警察署の物品購入について

■ 制度対象外の理由

- ・あなたからの苦情は、警察署の物品購入事務に関するものと思われますが、本件の苦情相談窓口は、北海道警察本部相談センターになります。
- ・なお、北海道財務規則に定める物品の購入については、一契約の予定価格が160万円以下であれば、随意契約によることができること、さらに30万円以下であれば見積書も省略することができることとされているので申し添えます。

私有財産の廃棄処分について

□ 苦情の内容

- ・私所有の家財道具の違法な廃棄処分について

■ 制度対象外の理由

- ・あなたからの苦情は、町が警察署駐在所の改修に係る土地を確保するために、現派出所の隣地（実兄が所有者）を取得したことにより、自分が今まで居住していた建物の明け渡しに伴い、町が発注した解体業者が勝手に自分の家財道具を廃棄処分したとのことについての苦情と認められます。本件については、町と土地・建物の所有者である実兄との土地・建物売買に係るものであり、建物解体に伴う家財道具の搬出については、当事者に経過を十分確認されることが必要と考えます。

5 申立ての内容を検討している事案

中山間地域総合整備事業について

□ 苦情の内容

- ・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、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、原状回復をして欲しい。

IV 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

- 第一章 総則（第一条、第二条）
- 第二章 北海道苦情審査委員（第三条～第九条）
- 第三章 苦情の申立て、審査、勧告等（第十条～第十七条）
- 第四章 雑則（第十八条～第二十条）
- 附則

第一章 総則

（目的）

第一条 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）

第二条 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つ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。

第二章 北海道苦情審査委員

（設置）

第三条 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）

第四条 苦情審査委員の所掌事項は、次のとおりとする。

- 一 道の機関の業務の執行に関し、審査をすること。
- 二 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。
- 三 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）

第五条 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）

第六条 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)

第七条 苦情審査委員の定数は、二人とする。

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二年とし、一期に限り再任されることができる。

(解嘱)

第八条 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)

第九条 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。

第三章 苦情の申立て、審査、勧告等

(苦情の申立て)

第十条 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)

第十一条 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。

一 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）

二 申立てをしようとする苦情の内容

三 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)

第十二条 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。

一 判決、裁決等により確定した権利関係に関するとき。

二 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。

三 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。

四 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。

五 議会に請願又は陳情を行っている事案に関するとき。

六 職員の自己の勤務条件に関するとき。

七 苦情審査委員の行為に関するとき。

八 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。

九 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一年を経過しているとき（正当な理由があるときを除く。）。

十 虚偽その他正当な理由がないとき。

- 十 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)

第十三条 苦情審査委員は、前条第一項又は第二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、前条第一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、前条第一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、前条第二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、前条第一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、前条第二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)

第十四条 苦情審査委員は、第十二条第一項又は第二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)

第十五条 苦情審査委員は、第十二条第一項又は第二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、第十二条第一項又は第二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、第一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、第十二条第一項の審査に係る第一項の規定による勧告又は第二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)

第十六条 苦情審査委員は、前条第一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六十日以内に、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、第十二条第一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)

第十七条 苦情審査委員は、第十五条第一項の規定による勧告若しくは同条第二項の意見の表明をしたとき、又は前条第二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。

第四章 雑則

(活動状況の報告等)

第十八条 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)

第十九条 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 第五条、第八条及び第九条の規定は、専門調査員について準用する。

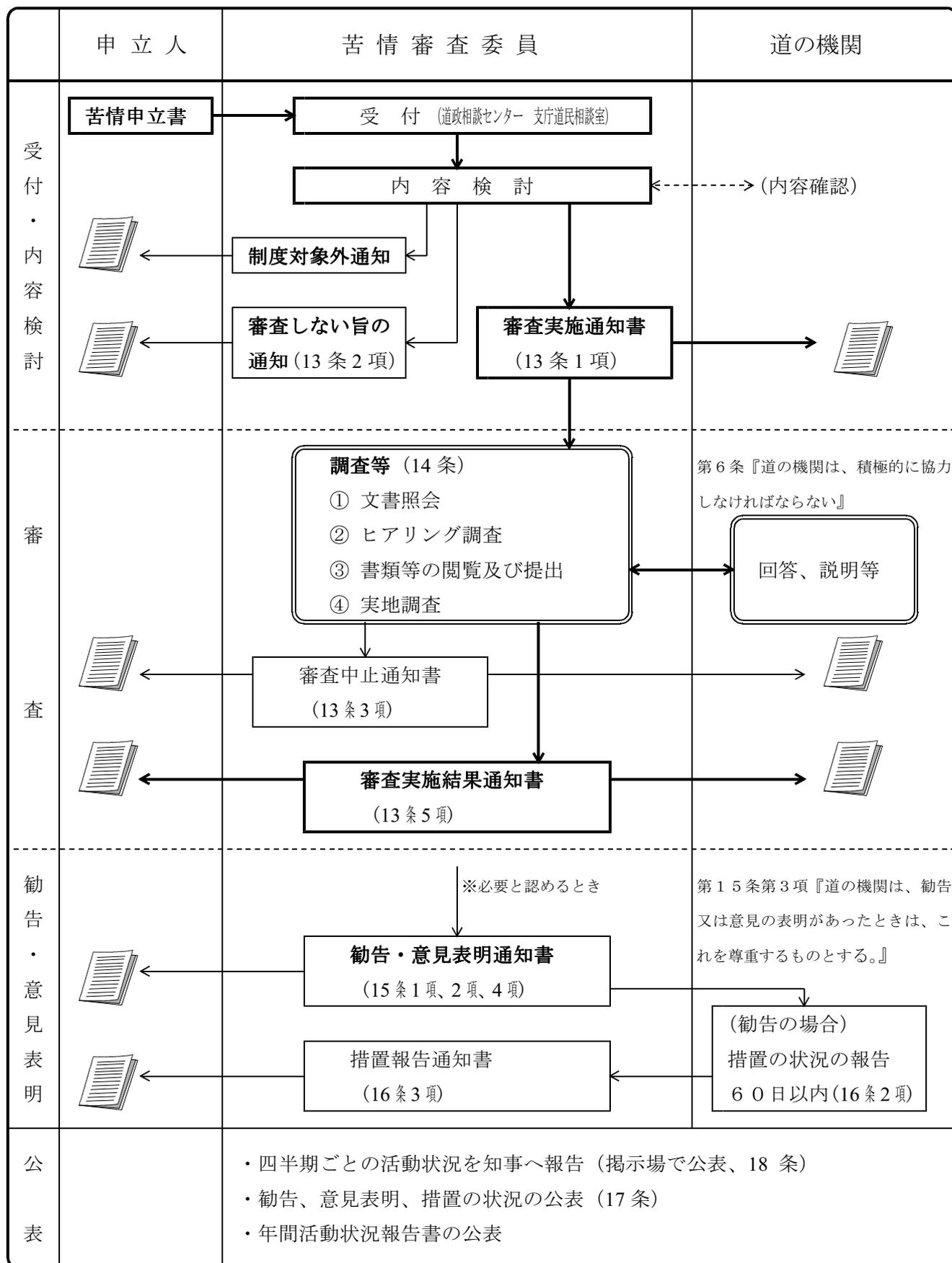
(知事への委任)

第二十条 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六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。

苦情審査の流れ



平成18年5月発行

北海道苦情審査委員

〒060-8588 札幌市中央区北3条西6丁目

北海道知事政策部知事室道政相談センター

TEL (011)204-5022

FAX (011)241-8181

北海道のホームページアドレス

<http://www.pref.hokkaido.lg.jp>
