

令和4年度第1四半期 苦情審査事案の概要

令和4年4月1日～6月30日

◆生活困窮に係る相談について〈総務部・総合政策部〉

【申立事項】

申立人は、生活保護受給者であるが、昨年12月に防寒着・冬底靴・スマートフォンが壊れ、外出不能の監禁に似た生活になった。

収入認定除外の〇〇市社会福祉協議会の貸付を受けるべく、ボランティア団体に頼み、毎日のように〇〇市役所と同市社会福祉協議会にFAXを送っていたが、徹底した門前払いを受けた上に、本年2月には同市役所から、FAXは一切受け取らない旨の連絡が届いた。

また、生活保護法に基づく〇〇市の対応に対する不服申立てと審査請求の方法を保健福祉部福祉局地域福祉課(以下「地域福祉課」という。)に尋ねたが、「教える立場にない」の一点張りで答えなかったため、この状況を打開しようと道の代表電話に架電した。

(1)代表電話の電話交換業務員に、生活困窮に係る相談で、地域福祉課と総合政策部知事室道政相談センター(以下「相談センター」という。)以外の部署に繋げて下さいと何度も頼んだが、相談センター以外に繋がられない旨の説明が一切なく、一方的に何回も相談センターに繋げ続け、申立人の貴重な時間を奪った。

(2)相談センターで電話対応を行った男性相談員は、名前を尋ねたにも関わらず最後まで名乗らず、「知らない」、「わからない」、「〇〇市に電話しろ」の三つの回答に終始し、挙げ句の果てに、申立人を「威力業務妨害で訴える」と脅した。「威力業務妨害で訴える」と言って訴えなかった場合は、「脅迫罪」である。

以上、電話交換業務員と相談センターの対応について、苦情を申し立てる。

【審査の結果等】 — 申立の趣旨に一部沿ったもの —

電話交換業務員は、申立人からの最初の電話で、生活困窮に係る相談という要請に応じ、担当部署である地域福祉課に繋いでおり、その後、地域福祉課の対応に不満を持った申立人が再度架電し、他の部署で生活困窮に係る相談のできる部署へ繋ぐよう要請があったため、相談センターへ取り次いでいる。

さらに、相談センターでの対応にも不満を感じた申立人から再度架電があり、地域福祉課と相談センター以外の部署に繋ぐよう要請があったが、地域福祉課以外では相談センターが窓口になることを説明の上、相談センターに取り次いだ。

この対応が4回行われたことから、その後、電話交換業務員は20回ほど申立人からの電話を一方的に相談センターへ取り次いだ。

このような状況下で、相談センターに繋ぎ続けたのは、やむを得なかったとし、対応には不備はないと考える。

また、申立人は、相談センター職員の対応の様子について、「威圧的な話し方」や「脅す」等の表現を使って申立てを行っているが、当該日の電話でのやり取りについては録音記録などの客観的証拠となるものが無いため判断ができない。

なお、相談センターへの2回目の電話において、膠着状態を打開するために対応者を交代しており、申立人はその際、交代者の名を訪ねたにもかかわらず、職員が名乗らなかったことを苦情の1つにあげている。相談センターの説明によると、本件対応の責任者が最初の対応者であり、すでに名乗っていることから、改めて名乗らなかったとのことだが、この点については疑問を感じるところであり、一部対応に不適切な部分があったと考える。

さらに、申立人は「訴える」と言われたとし、一方、相談センターは「威力業務妨害に該当する可能性がある」旨を伝えたと双方の主張に違いはあるが、申立人から同じ趣旨で20回以上も電話があり、道政相談業務の妨げになっていることからの発言であったのは理解できる。

しかし、威力業務妨害という非常に強い言葉は訴えると脅されたという印象を受けることは予想され、これは道政にとってもあまり望ましいことではないと思われる。

以上のことから、相談センターの対応は、一部不適切な点があったと思われるが、基本的にやむを得ないものであったと考える。

◆北海道のヒグマ対策について〈環境生活部〉

【申立事項】

〇〇市において、クマの生態調査を行った職員等が、巣穴から出てきたクマに襲われるという事故が発生し、その際、クマが逃げ、巣穴には子グマが2頭いた。春先にクマの巣穴を発見した時点で、その周辺はクマがいる可能性が極めて高いと判断し、立ち入り禁止区域にすべきである。

(1) 小グマ2頭の速やかな保護を強く求める。

(2) 巣穴調査を行った際、母グマに飼育放棄させる原因を作った行為に責任を負うべきであり、道・市の長に対し、指揮監督改善を強く求める。

【審査の結果等】－審査をすることができない(苦情申立人の自己の利害にかかわらないもの)－

〇〇市役所に関する部分は、北海道苦情審査委員に関する条例第4条で定められている「道の機関の業務」にかかわるものではないことから、審査の対象外である。

また、苦情申立の趣旨は、子グマの保護とヒグマ対策についての今後の道の指揮監督の改善等にあり、道のヒグマ対策に対する申立人の主張は、道の業務に対する意見にとどまり、道の業務が、申立人の法律上ないし事実上の利益を損なっているとの評価は困難である。

したがって、条例第12条第1項(8)の「自己の利害にかかわらないとき」に該当するものであることから、同条同項ただし書きの規定により審査をすることができない。

◆道道の除排雪について〈建設部〉

【申立事項】

申立人は、居住地において、長年、道道における除雪車騒音、振動に迷惑している。

(1) 家の建っている地域は地盤がゆるく(配水管工事で家の壁に亀裂が入るなど)、この地盤のゆるさを知っていて悪質的に騒音を立て、振動をおこして除雪をしている。

(2) 〇〇役場や〇〇振興局〇〇建設管理部〇〇出張所(以下「〇〇出張所」という。)に苦情の電話をすると、さらに騒音、振動をたてて除雪する。

(3) 2020年に道路の舗装を行っているが、その冬の雪解けには亀裂が入っていて、歩道には除雪車の刃先で削ったような痕が2m位の長さで2本ある。

(4) 今年は、家のセメント製の煙突に1本亀裂が入っていた。

(5) 〇〇出張所は、現場を見て、改善に取り組もうとせず、指導、監督ができていない。

(6) 長年、同じ業者が受注している。

以上の理由により、精神的苦痛、ストレス、安眠妨害、家の損壊などの被害をうけているので、改善を求める。

【審査の結果】－申立の趣旨に一部沿ったもの－

〇〇役場の対応については、北海道苦情審査委員に関する条例第4条で定められている「道の機関の業務」にかかわるものではないことから、審査の対象外である。また、1年を経過している事項は、条例第12条第1項(9)に該当するものであることから、同条同項ただし書きの規定により審査することができない。

今回の審査は、今冬の除雪作業が適切さを欠いて、騒音や振動を生じさせ、また、苦情を申し立てているにも関わらず適切な対応がとられていないということが対象となる。

まず、本件において、申立人の騒音や振動についての主張や心配は、理解できるものであるが、申立人が主張している騒音や振動の程度、除雪作業と煙突の亀裂等との関係性を推測させるような資料等がなく、申立人の主張を基礎としても、通常の除雪作業と異なる作業を行っていたということは認定できなかった。

また、申立人以外の本件道路に面した住宅の住民の方々から、除雪作業に対する苦情等はなく、申立人以外の住民としては、本件除雪作業の騒音等は、許容できるものであったと思われる。

さらに、申立人は、必要のないときにも除雪をしているのではないかという疑問を呈しているが、降水量の記録とともに、除雪作業の記録をみると、不合理な部分は見受けられず、処理要領に反している、あるいは反していることを推測させるような事実は確認できなかった。

申立人は、除雪業者が、故意に振動や騒音を立てて作業し、除雪作業の様子を動画撮影すると、常識的な範囲で作業を行うとの主張もしているが、あえて騒音を大きくしたり、振動をたてたり、乱暴に扱うなどを推測させるような事実や事情を確認することはできず、本件除雪作業が、不適切になされていたとの事実を認めることはできなかった。

以上から、今回の除雪作業が、受忍の限度を超えたものであるとまでの判断をすることはできず、申立人に不合理な不利益を与えているとまでは認められなかった。

次に、〇〇出張所における申立人への対応についてだが、申立人の主張を業者へ伝えることを繰り返していただけであり、苦情の実態を把握していた様子はなく、当該苦情に対応したものではなかったようである。

本件における申立人の苦情は、相当程度の回数にのぼり、その主張の内容や態様もかなり強く厳しいものであったことから、当該苦情が一時的なものでないことは理解できていたはずで、業者に対する指導も効果がなかったのであればなおのこと、〇〇出張所は、本件苦情が認められるものか否かについて、早期かつ適切に判断し、苦情が受け入れられないものであるというのであれば、実際に申立人が納得するか否かにかかわらず、口頭ないし、状況によっては書面をもって、説明をして理解を得る努力を行うべきであったと考える。

以上から、本件の場合、〇〇出張所は、申立人に対して、より丁寧な説明の機会を設けるべきであったと思われる。

◆北海道行政手続条例に基づく対応について〈選挙管理委員会〉

【申立事項】

申立人は、衆議院議員総選挙候補者〇〇氏の選挙運動費用収支報告書に不記載があると思料し、北海道行政手続条例(以下「条例」という。)34条の3に基づき「処分等の求め申出書」を北海道選挙管理委員会(以下「道選管」という。)に提出した。

(1)申立人は、処分等の進捗状況を道選管事務局(以下「事務局」という。)に架電し確認したところ、「本人よりそういった事実はないとの回答があり、書面で回答するよう要請した。」「捜査権限がないから口頭で報告を求めるしかない。」等と回答を受けた。しかし、事務局の説明に納得できず、同日、再度詳細を確認すべく事務局に架電したところ、捜査権限が無いことを理由に「書面送付等で調査する意思はない。」「収支報告書には宣誓がある。」などと行政指導を行わない旨の回答を受けた。

(2)当該申出書等の宛先は道選管としていたが、これらの判断は道選管としての判断なのかを訪ねると、事務局が判断していると述べ、宛先である道選管には報告せず、事務局で対応との回答があった。

以上のことから、事務局職員が道選管への報告を怠ったこと、書面ではなく申出書の一部についての電話確認のみで処理しようとした対応は極めて不適切であり、条例に基づく対応を引き続き求める。

【審査の結果等】 一道の機関の行為に不備はない

申立人は、事務局が一部に関する調査しか行わなかったと主張しているが、当該調査を行うに当たっての根拠となる条例第34条の3第2項(5)「当該処分又は行政指導がされるべきであると思料する理由」として、申出書の添付資料であった電話記録やSNS上の記録を基に、次の3点について、まず電話による口頭で、さらに文書にて確認を行い、〇〇氏は当該申出書において何を指摘されているか把握したうえで回答していると考え。

①〇〇氏の選挙運動費用の借入があったのに記載されていないのではないか。

②当該選挙運動に従事したと思われる人物に対する実費弁済の記載が無いのではないか。

③当該選挙運動の労務者としてポスター貼りをしたという人物についての人夫費に係る記載が無いのではないか。

結果として、いずれについても収支報告書に記載すべき事実の存在を否定しているが、申立人の主張するよう、事務局が申出内容の一部しか調査しなかったという事実は無かったと考える。

なお、条例第7条には「遅滞なく当該申請の審査を開始しなければならず」とあり、本件の場合、〇〇在住の〇〇氏に来庁を求める等の方法をとることは、迅速さという点において申立人の益に資するものではなく、また〇〇氏に過重な負担を負わせるのは公正性という点において適切ではない、若しくは必要が無いと考える。従って、事務局がまず電話により〇〇氏に伝え、その回答を求めたことに問題は無かったと考える。さらに事務局は、上記電話聞き取り調査の内容を、確認事項として〇〇氏から署名入り文書で提出してもらっている。

申立人は道選管の調査権の根拠として、公職選挙法の第193条もあげているが、同法の解説によると、調査に関して必要があると認めるときは、報告又は資料の提出を求めることができることとされているが、その必要の有無の認定は、それぞれの選挙管理委員会において自由にできるものとし、その「報告」又は「資料」は両者を併せてこの法律の執行に関し参考となるべき文書又は口述と解すべきとされている。さらに、選挙管理委員会は上記の調査を行うことが出来るだけで実地における調査権限は無いとも解されている。

これらの点から、事務局はその権限で出来る限りの対応を行っていたと考える。

また、道選管と事務局の関係は、地方自治法第191条第3項、および北海道選挙管理委員会規程第11条並びに第12条により、事務局長(書記長)は委員長長の命を受け、また、事務局次長(書記)、主幹(書記)、主査(書記)は上司の指揮を受け、それぞれ委員会の事務に従事することとなっている。

つまり事務局は、全般的に道選管委員長から委任を受けて道選管の事務を執行しており、一般に事務局長以

下事務局内で対応を検討し調査等を行うことについて問題は無いと考える。

なお、本件苦情に係る申出については、月に2回の委員会開催を待たずに、早急にまず〇〇氏への口頭での調査を行うと判断したもので、その対応には合理性があったと考え、電話での調査、文書での照会と並行し、道選管委員長との事務打ち合わせの中で当該申出書を委員長に示し、調査中であることを報告しており、不適切な対応ではなかったと考える。

以上から、事務局の対応にいずれも不適切な点はないと考える。