



ホームページにおけるナビダイヤルの案内方法の見直し

《あっせんによる改善結果》

中国四国管区行政評価局は、広島法務局のホームページにおけるナビダイヤルの案内方法に関する行政相談を受け、行政苦情救済推進会議に諮り、その意見を踏まえ、ホームページ閲覧者の利便向上を図る観点から、同ダイヤルを利用できない場合の連絡先を併記の上案内することについて、広島法務局にあっせんを行った結果、分かりやすい案内に改善されました。

【本件のきっかけとなった行政相談】

広島法務局に人権問題に関する相談をしたいと思い、同局のホームページで人権相談窓口を調べたところ、「みんなの人権 110 番」（全国共通人権相談ダイヤル）の電話番号を確認できた。

しかし、その電話番号（ナビダイヤル）は、一部の IP 電話等からは利用できない場合があると掲載されており、私が利用している IP 電話からは、つながらなかった。また、携帯電話からナビダイヤルに電話すると、通話料金が割高になるので、ナビダイヤル以外に連絡先の電話番号が記載されていないか、同局のホームページで確認したが、すぐには見つからず、何度かクリックした末にリンク先の法務省本省のホームページに IP 電話用電話番号一覧（全国の法務局等一覧）が掲載されているのを発見した。

ナビダイヤルが利用できない場合の連絡先（電話番号）を、もっと容易に確認できるようナビダイヤルの案内に併記するなどの分かりやすい方法で周知してほしい。

ホームページ閲覧者の利便向上を図るため、ナビダイヤルの案内方法を見直し<あっせん内容>

広島法務局は、ホームページ閲覧者の利便向上を図る観点から、ナビダイヤルが利用できない PHS や一部の IP 電話利用者向けの連絡先（電話番号）を容易に確認できるよう、ナビダイヤルの案内に併記するなどの方法で周知することについて検討する必要がある。

【改善結果】

広島法務局では、当局のあっせんを受け、法務省本省と協議の上、平成 24 年 4 月 9 日から、みんなの人権 110 番（全国共通人権相談ダイヤル）について、次のとおり、広島法務局のホームページにおいて、ナビダイヤルが利用できない場合の連絡先を同一ページに掲載し、ナビダイヤルの案内を分かりやすいものに改善しました。

広島法務局ホームページの「女性の人権ホットライン」も同様に改善済みです。

また、法務省本省では、全国の法務局・地方法務局に対し、ホームページ閲覧者の利便向上を図る観点から、同様の事例がある場合は、改善を図るよう指示しました。

【広島法務局HPの見直し後の案内(平成 24 年4月9日更新)】

全国共通人権相談ダイヤルのお知らせ

差別、暴行、虐待、セクハラ、パワハラ、いじめ、体罰、名誉棄損、プライバシー侵害など、ひとりで悩まず相談してください。 ≪ 受付時間平日午前8時30分から午後5時15分まで ≫

みんなの人権110番

全国共通人権相談ダイヤル

0570-003-110<ナビダイヤルゼロゼロみんなのひゃくとおばん>

- 電話はおかけになった場所の最寄りの法務局につながります。
- 法務局職員または人権擁護委員が相談に応じます。
- 秘密は厳守されます。

(注) 発信した地域によっては、その地域を管轄しない法務局・地方法務局で電話を受ける場合があります。PHS、一部のIP電話等からは御利用できない場合がありますので、その場合は、以下の電話番号にお架けください。

広島県内の常設人権相談電話番号

広島法務局人権擁護部 TEL (082) 228-5792
廿日市支局 TEL (0829) 31-2164
東広島支局 TEL (082) 423-7707
呉支局 TEL (0823) 21-9288
尾道支局 TEL (0848) 23-2882
福山支局 TEL (084) 923-0100
三次支局 TEL (0824) 62-5070

広島県以外の常設人権相談は、[こちらの一覧表にある法務局・地方法務局の電話番号](#)を御利用ください。

【当局の調査結果】【改善前】

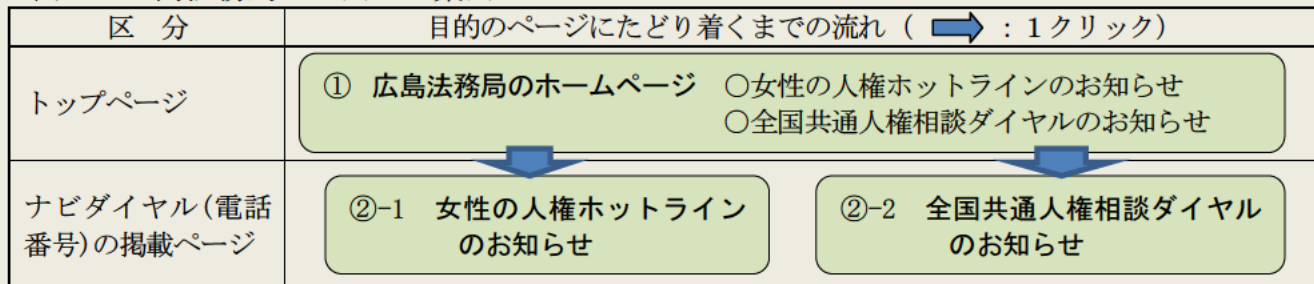
広島県内に所在する国の行政機関等（6機関等）が利用しているナビダイヤルのホームページ（以下「HP」という。）における案内状況を確認したところ、表1のとおり広島法務局以外の5機関等は、ナビダイヤルが利用できないPHSや一部のIP電話等の利用者向けの連絡先（電話番号）をナビダイヤルに併記又は同じページ内に掲載する方法で案内している。

表1 ナビダイヤルが利用できない場合の連絡先のHPへの掲載状況等

機関等名	ナビダイヤルを利用している窓口等	ナビダイヤルが利用できない場合の連絡先の掲載状況
中国四国管区行政評価局	・行政相談の受付	ナビダイヤルの案内に併記
中国総合通信局	・地デジコールセンター 等	〃
広島法務局	・女性の人権ホットライン ・全国共通人権相談ダイヤル (みんなの人権110番)	リンク先である法務省本省HPに掲載
中国経済産業局	・中小企業電話相談ナビダイヤル	同じページに問合せ先を掲載
NHK広島放送局	・電話による意見・問合せ先 ・受信料関係の問合せ先	ナビダイヤルの案内に併記
法テラス広島	・法テラスサポートダイヤル	〃

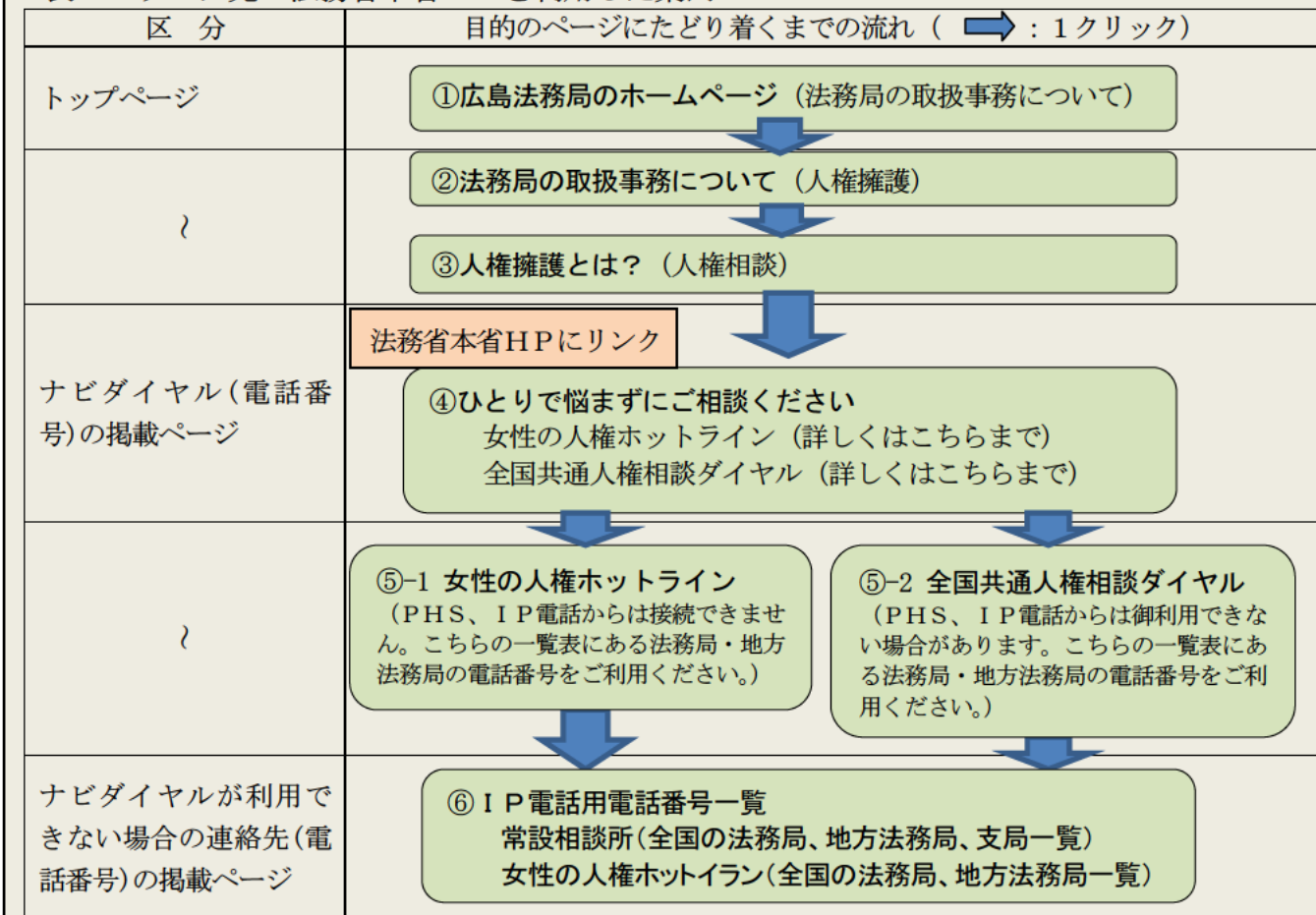
一方、広島法務局は、ナビダイヤル（女性の人権ホットライン及び全国共通人権相談ダイヤル）について、同局HP及び同ページのリンク先である法務省本省HPに掲載された情報で案内している（表2及び表3参照）が、ナビダイヤルが利用できないPHSや一部のIP電話等の利用者向けの連絡先（電話番号）については、リンク先である法務省本省HPに掲載された情報（全国の法務局等の一覧）を見ないと確認できない状況となっており、当該ページにたどり着くまでに手間がかかるものとなっている。

表2 広島法務局HP内での案内



◎ ナビダイヤルが利用できない場合の連絡先（電話番号）は掲載されていない。

表3 リンク先の法務省本省HPを利用した案内



【参考】

ナビダイヤルは、「0570」に続く6桁の専用番号を利用して、あらかじめ指定した電話番号につなぐサービスで、全国共通の電話番号で受付できることから、問い合わせや相談窓口として利用している機関、事業所等が多い。

しかしながら、ナビダイヤルは、PHSや一部のIP電話（050型）等からは利用できず、また、一般回線等固定端末からの通話料金（昼間3分間）は通話距離に応じて8.5円～80円に設定されているのに対し、携帯電話からの通話は一律90円と割高に設定されている。