



昼休み時間帯における自動車登録手続に関する業務対応（あっせん）

～行政苦情救済推進会議の意見を踏まえたあっせん～

中国四国管区行政評価局は、下記の行政相談を受けて、中国運輸局管内の運輸支局における昼休み時間帯の自動車登録業務等の実施状況について実情把握を行った上、行政苦情救済推進会議（座長：川内 菟 広島修道大学法学部教授）に諮りました。

その結果、同会議の「関係機関・団体と協議の機会を持って、体制的に対応可能な範囲で業務の拡充を検討すべきである。」等の意見を踏まえ、平成 26 年 3 月 28 日、中国運輸局にあっせんしました。

◆行政苦情救済推進会議

行政相談事案のうち、様々な視点から検討することが必要と思われる事案の処理について、民間有識者の意見を聴取することにより、より公平・中立かつ的確な処理を推進するために設置

【本件のきっかけとなった行政相談要旨】

自動車の名義変更の申請手続をするため、中国運輸局管内のある運輸支局の窓口に出向いたところ、昼休みであるからと言われて受け付けてもらえなかった。

昼休みにおける業務の対応については、職員が交代で業務に当たるなど工夫をすれば対応できると思われるので、運輸支局の窓口は、昼休みにも登録手続に関する業務に対応するようにしてほしい。

1 自動車登録制度の概要

- 自動車は、道路運送車両法（昭和 26 年法律第 185 号）等に基づき、登録を受けなければ運行できないとされ、運輸支局等で登録手続を行うこととされている。⇒中国運輸局管内では 5 運輸支局及び 1 自動車検査登録事務所（以下「6 運輸支局等」という。）が窓口
- 自動車登録手続及びその他の関係手続の例
 - ・自動車登録手続
 - [新規登録] 新車やナンバーのない中古車を登録する場合
 - [移転登録] 自動車の譲渡・譲受や相続により所有者を変更する場合
 - [変更登録] 所有者の氏名、名称、住所、使用の本拠地の位置等を変更する場合
 - [抹消登録] 自動車の使用の一時中止、自動車の解体、自動車を輸出する場合
 - ・その他の関係手続
 - [登録事項等証明] 自動車検査証に記載されている内容を確認する場合
 - [検査証再交付] 自動車検査証を紛失、汚損したりした場合（再交付）
- 自動車登録手続等の件数

平成 24 年度における 6 運輸支局等の自動車登録手続の件数は、全体で約 113 万 5 千件で、新規登録、移転登録、変更登録、抹消登録の 4 つの登録手続が約 80% を占めており、登録事項等証明や検査証再交付はあわせても約 4 %

2 自動車登録部門における昼休み時間帯の業務の実施状況

○ 昼休み時間帯の業務の対応状況

6運輸支局等のうち、調査した3運輸支局（広島運輸支局、鳥取運輸支局及び山口運輸支局）の登録部門における昼休み時間帯の新規登録、移転登録、変更登録、抹消登録など登録事項の変更を伴う自動車登録業務及びその他の関係業務（以下「自動車登録関係業務」という。）の対応状況をみると、いずれもその他の関係業務のうち電話対応業務と登録相談業務を行っているものの、自動車登録業務は行っていない。

○ 自動車登録関係業務の受付時間の掲載（掲示）状況

中国運輸局ホームページに掲載されている6運輸支局等の自動車登録関係業務の受付時間は、6運輸支局等が窓口で掲示している受付時間と次のとおり異なっている。

[中国運輸局ホームページの掲載受付時間] 8：40～11：45、13：00～16：00

[山口運輸支局窓口における掲示受付時間] 8：30～12：00、13：00～16：00

[その他5運輸支局等窓口の掲示受付時間] 8：40～12：00、13：00～16：00

○ 登録相談業務の掲載（掲示）状況

6運輸支局等では、昼休み時間帯に登録相談業務に対応しているが、そのことは中国運輸局ホームページには掲載されておらず、調査した3運輸支局の窓口等にも掲示されていない。

3 昼休み時間帯における自動車登録関係業務の見直しについて

○ 昼休み時間帯に自動車登録関係業務を拡充する場合の支障

昼休み時間帯に現に対応している電話対応業務と登録相談業務以外の自動車登録関係業務を行う場合の支障について、中国運輸局及び3運輸支局では、次のような理由を挙げている。

① 昼休み時間帯の交代勤務が業務の効率性の低下を招くおそれがあること

申請書の受付、入力、審査等の事務を分担し、必要に応じて相互に応援しつつ処理を行っているので、昼休み時間帯を交代勤務で実施した場合、昼休み時間帯後の体制が脆弱となるなど、全体的な業務処理能力が低下するおそれがある。

職員配置数の少ない運輸支局等では、体制的に交代で業務を行うことも困難である。

② 関係機関・団体による昼休み時間帯の対応が必要となること

6運輸支局等においては、新規登録、移転登録など所有者等（自動車税（都道府県税）の課税対象者）の変更を伴う申請の事務処理は、運輸支局等による審査終了後、県税事務所職員が課税対象者について確認を行った上で自動車検査証を交付する流れとなっているので、県税事務所職員も昼休み時間帯に対応してもらうことが必要となる。

また、登録等の申請を行うには、申請者はあらかじめ手数料納付用の印紙等を関係団体の販売窓口で購入するため、関係団体も昼休み時間帯に対応してもらうことが必要となる。

○ 昼休み時間帯における自動車登録関係業務の拡充についての見直しの必要性

中国運輸局等は、昼休み時間帯に自動車登録関係業務を行う場合の支障（上記①及び②参照）を挙げており、自動車登録部門に配置されている職員数によっては、対応が困難であるとしているが、i）九州運輸局管内の自動車登録関係業務を行っている運輸支局では

昼休み時間帯において登録相談業務に加えて登録事項等証明書及び自動車検査証再交付について対応していること、ii) 新規登録や変更登録と比べると業務量の負担の少ない手続（例えば、登録事項等証明書の交付及び自動車検査証の再交付）もあることなどから、体制的に対応可能な範囲で、自動車登録関係業務の拡充について検討する必要があると考えられる。

【あっせん要旨】

中国運輸局は、申請者の利便向上及び誤解の防止を図る観点から、次の事項について検討する必要がある。

- ① 必要に応じて関係機関・団体とも協議の上、体制的に対応可能な範囲で昼休み時間帯に実施する自動車登録関係業務の拡充を行うこと。
- ② 中国運輸局ホームページに掲載している受付時間と各運輸支局で掲示している受付時間（実際の受付時間）を合致させること。また、現在、昼休み時間帯に登録相談業務を実施していることの周知を行うこと。

【あっせんにより期待される効果】

このあっせんに基づく改善措置が講じられた場合、申請者の利便向上及び誤解の防止が図られることが期待できる。