

## 行政苦情救済推進会議 議事概要

### 1 日時

令和2年2月28日（金）13:30～15:10

### 2 場所

東北管区行政評価局長室

### 3 出席者

（委員）

斉藤睦男（座長）、遠藤恵子、神部光崇、鈴木淳、藤田祐子

（事務局）

平野真哉（局長）、佐藤弘喜（総務行政相談部長）、渡邊靖（評価監視部長）、安孫子成志（行政相談課長）、大場浩司（首席行政相談官）ほか

### 4 議題

#### (1) 新規付議事案の審議

① 国立大学の授業料の納付方法の拡大について

② 自然災害による被災地において住民票を有していない被災者のための支援情報の提供等について

#### (2) 過去の付議事案に関するその後の経過等の報告

### 5 議事要旨

#### (1) 新規付議事案の審議

事務局から資料に基づき事案の内容の説明が行われた後、事案の検討が行われた。主な意見等は以下のとおり。

##### ① 国立大学の授業料の納付方法の拡大について

（斉藤座長）

授業料の口座振替可能な金融機関の拡大について、口座振替可能な金融機関としてゆうちょ銀行を指定していない大学に対し同銀行を指定するよう求めるA案と、口座振替可能な金融機関が限定されている大学に対して収納代行業者を活用するなどその拡大を検討するよう求めるB案という2案が示されたので御意見をお願いしたい。

（遠藤委員）

調査結果によると現行のままでも各大学にとっては特段支障ないとのことであるが、それは自分たちの都合であり、授業料を納付する利用者の都合はあまり考えていないのではないか。

(齊藤座長)

大学側は、現行のままとしていることが利用者にとどのような不都合をもたらしているか十分認識していないのではないか。

(神部委員)

今までも同じような話があったとすれば、授業料の納付方法が大学の裁量で検討されているという仕組みに問題があるのではないか。納付方法の拡大について従前から指摘されている中で今回のような事案がみられたということであれば、個々の大学の話でなく、こういうスキームで行うべきといったことを国として取り組んでいくよい機会ではないかと考える。

(藤田委員)

各大学において東北大学のように収納代行業者を利用して幅広く金融機関からの口座振替が可能となるような状況になっていない何らかの理由があるのか。システム導入費用等の経費上の問題など、システム導入に当たって特段の支障がないのか気になった。

(齊藤座長)

収納代行業者の状況について説明していただきたい。

(事務局)

岩手大学・東北大学では、収納代行業者と契約し、一定の代行手数料を支払って授業料の収納業務を委託しているが、収納代行業者と契約し利用することによって、今までのシステムを変更する必要が生じるような場合は、大学側に負担感が生じるのかもしれない。

(神部委員)

大学側が収納代行業者を利用すると手数料がかかるので、この手数料が口座振替を推進する上で一つのネックとなっているのかもしれない。

(事務局)

平成30年10月の関東管区行政評価局のあっせんの報道資料に記載されているように、当時、同管内に所在する24国立大学のうち20大学では収納代行業者を利用した口座振替を導入している状況にあり、関東管区行政評価局があっせんを行った収納代行業者を利用していない4大学からは今年度中に対応するという回答を得ている。

(齊藤座長)

他の管区管内に所在する国立大学では収納代行業者の導入が進んでいることを考えれば、システム変更等に費用がかかるといった特別高いハードルがあるようには思えない。

い。大学側が積極的に取り組もうとする姿勢があまりみられないとすれば、現行の授業料納付に係るシステムや旧弊のやり方に特段疑問を持っていないからではないか。

ところで、A案との関連で、ゆうちょ銀行の全国的な配置状況はどうなっているのか。

(事務局)

2020年1月末現在でゆうちょ銀行の代理業を営む郵便局は、全国に約2万4000店舗ある。

(斉藤座長)

学費を払う親御さんがどこにいても、身近なところにゆうちょ銀行（郵便局）があるという推測は立ちそうだ。ゆうちょ銀行を指定に加えて口座振替可能な金融機関を拡大すべきだという方向性でよろしいか。

(鈴木委員)

A案とB案では、B案がふさわしいのではないか。

(事務局)

今回欠席されている加藤委員から御意見を伺っているので紹介する。

「どんな形であれ、授業料の納付方法の間口は広い方がよいと考えるので、納付方法の拡大は郵便局だけでなく、広く受け入れてもらう方が望ましいのではないか。結論としてB案の方がよいと考える。また、地方銀行の中には、業務効率化のため、支店の集約や昼間に店舗の窓口業務を一時休止するといったところもみられることから考えても、どこの金融機関からも口座振替が可能となるよう窓口を拡大すべきではないかと考える。」

(遠藤委員)

B案のほうがよいと思う。

(神部委員)

B案でよいと考える。

(藤田委員)

システムの変更等に伴う大きな問題がないようであればB案でよいと考える。

(斉藤座長)

この機会に大学に利用者目線で前向きに考えてもらって解決してもらうことは意味があるのではないか。関東の大学は県外からの入学者が多いためか、問題の認識が高いように思う。関東と同じく、東北においても口座振替可能な金融機関を広げ、県外からの

入学者のことを考えるようにすべきであり、B案の「収納代行業者を活用するなど口座振替可能な金融機関（ゆうちょ銀行を含む）の拡大を検討する」ようあつせんしてもらうことでよいか。

（遠藤委員）

「検討する」だとこれまでのように放っておかれる可能性があるのではないか。

（斉藤座長）

それでは、「拡大を図る」といった文言に修正することとしたい。

また、先ほど、国としてのスキームづくりという問題提起もあった。本件については本省に内容を報告するという事なので、必要があれば本省からもあつせんしてもらうことにしたいと思う。

## ② 自然災害による被災地において住民票を有していない被災者のための支援情報の提供等について

（斉藤座長）

被災者生活再建支援金の支給申請に当たって、必要書類の説明の中に、その地に住民票を有していない場合の取扱いについて記載されていない場合は、住民票を異動していない者は支給の対象ではないと思ってしまうだろう。「住民票」という記載だけでは自分が支給対象となっているかどうか分からない学生以外の住民もいそうだ。

住民が住民票を異動していない場合の理由は何か。

（事務局）

平成 29 年に総務省自治行政局が選挙の関係で調べており、親と一緒に住んでいない者のうち、約 6 割が住民票を異動していないという状況にある。その理由としては、いずれ実家に戻る予定だからとしているのが 29%、成人式に参加できなくなるためとしているのが 17.6%、親が移さなくてもよいと言っているからが 15.2%等となっている。

（斉藤座長）

原発事故で避難してあえて住民票を異動しないまま避難先の地に居住している住民が、避難先で被災するケースもあるのではないかと思う。

（神部委員）

関係人口（長期的な定住人口でも短期的な交流人口でもない、地域や地域の人々と多様に関わる者）による地方創生の話もある。関係人口に着目し地域外からの交流の入り口を増やそうという動きの中で、申請の際の必要書類のうち、住民票についての記載ぶりは不親切であるように思われるので改める必要があるのではないか。

(鈴木委員)

仙台市における必要書類の記載ぶりはどうなっているか。

(事務局)

仙台市ホームページを確認したところ、住民票がない場合の取扱いについての記載は確認できなかった。

(藤田委員)

従前の住所地に残してきた住民票は申請の際に必要なものか。

(事務局)

被災地域における居住実態が分かる資料と住民登録地の住民票の両方が必要となる。

(藤田委員)

住民票がない場合は、被災地域での居住実態を確認する必要があるとされている中で、被災した住民への支援を行うに当たって登録住所地の住民票が必要なのはどうかと思った。

(遠藤委員)

DVの場合、妻が住民票を移さず、世帯主である夫と離れて他の場所に住んでおり、住民票と居住場所が異なるケースもあるのではないか。

(斉藤座長)

住民票上の住所と実際の居住場所とが種々の事情により異なるケースがあることがうかがわれる。そのような人たちを含め被災されて支援を必要とする方の多くが、市町村ホームページなどから情報を収集している実態がある。仙台市のホームページの実情等を踏まえると、県が市町村に対してより被災者の立場に立って必要な情報をホームページにおいて丁寧に周知するよう依頼する必要性があるのではないか。

(神部委員)

被災者に対する周知方法のチャンネルを今風に改めて伝わるようにしておくことが大事であり、災害時の緊急メールを流す方法によることもよいのではないか。今回相談のあったような学生の場合には訪問しても会えないことも多く、周知するチャンネルも限られてしまうことも想定されるので、きめ細やかな情報提供を行うことが必要となるのではないか。

(藤田委員)

ホームページだけでなく、広報紙など様々な広報手段により、丁寧に周知すること

が必要ではないか。

(齊藤座長)

自然災害が頻発しているということもあるので、災害がいつどこで起きても対応できるように、被災者の立場に立って丁寧に情報提供を行い説明すべきではないかと考える。

(藤田委員)

県は、住民票がない場合の申請方法に関する情報提供は市町村の判断などと言っているが、市町村が判断すべきといったことでよいかどうか疑問に思う。

(事務局)

今回欠席されている加藤委員から御意見を伺っているので紹介する。

「被災者に有益な情報は確実に被災者の目に留まるよう提供を行うべきではないか。県や市町村のどこに住んでいるかによって住民サービスや情報提供の内容に格差が出るのはいかなものか。支援情報については、行政側が取捨選択して提供するようなことはどうかと思う。情報を見た人が他の人へ情報を発信し共有する時代であることから、適切な情報の提供が大事であり、適切な情報が提供されれば、次の人にバトンタッチされ共有されることになるのではないか。」

(齊藤座長)

被災して支援を必要とする人の多くが、市町村ホームページから情報を収集している実態がある。住民票が被災地である居住地にない場合の申請方法について、市町村のホームページでの説明が不十分な例がみられることから、県は、自らホームページにおいて周知するとともに、市町村に対して、より被災者の立場に立って必要な情報をホームページにおいて丁寧に周知するよう依頼することが望ましい。自治体に対するものであり、参考連絡の形で対応してもらうことにしたいと思う。

また、国立大学等の学生が居住アパートにおいて自然災害により被災することがあり得ることから、大学に対して何か言う必要はないか。

(藤田委員)

大学による被災した学生に対する支援情報の提供について、典型的な取組例などがあれば、大学に対しても情報提供すべきではないか。

(遠藤委員)

私立大学に対してはあまり言えないかと思うが、公立大学に対しては今回の調査結果等について情報提供すべきではないか。

(事務局)

今回の調査結果等については、国立大学とともに公立大学にも参考までに情報提供する予定である。

(斉藤座長)

私立大学にも参考までに情報提供してよいのではないかと考える。

以上、2つの付議事案について審議いただいたが、発出する文書の文言など細かい点については、私と事務局に御一任いただき詰めさせていただくことにしたい。

この2件目の事案は、被災地らしい付議事案だったと思う。

## (2) 過去の付議事案に関するその後の経過等の報告

事務局から、平成30年度の行政苦情救済推進会議に付議した「大学における学割証発行の運用の見直し」のあっせん等の結果について、当局のあっせん等を踏まえ、3大学が学割証追加発行可能である旨自動発行機等に明記し周知徹底を図ったこと、2大学が自動発行機における学割証の発行枚数制限を撤廃したことを報告した。

(以上)