

第118回行政苦情救済推進会議 議事概要

1 日時：令和2年9月17日(木)14:00～16:00

2 場所：中央合同庁舎第2号館 第2特別会議室 (Web会議併用)

3 出席者

座長	松尾 邦弘	
	江利川 毅	
	小野 勝久 (Web)	
	梶田 信一郎	
	齋藤 誠 (Web)	
	高橋 滋 (Web)	
	南 砂	
(総務省)	行政評価局長	白岩 俊
	大臣官房審議官	米澤 俊介
	行政相談企画課長	大槻 大輔
	行政相談管理官	飯塚 雅夫

4 議題

(1) 審議案件

<継続>

- ① 金融機関における成年被後見人の本人確認書類の統一 (第115回及び第116回付議案件) [資料1](#)
- ② 標準報酬改定に係る決定書の教示事項について (前回付議案件) [資料2](#)
- ③ 本人限定受取郵便物の到着のお知らせを音声読み上げ機能を付けたものに改善してほしい (継続案件 (前回付議案件)) [資料3](#)

<新規>

- ④ 太陽光発電設備を相続した際の名義変更手続について [資料4](#)
- ⑤ 育児休業給付金の受給期間延長申請について [資料5](#)

(2) その他

<結果報告>

- 個人住民税の給与支払報告書 (総括表) の様式統一に向けた見直し (第116回付議案件 (あっせん (改善措置結果))) [資料6](#)

5 議事概要

事務局から、付議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。主な質疑は以下のとおり。

(1) 審議事案

金融機関における成年被後見人の本人確認書類の統一（継続案件）

(松尾座長)

金融機関というのはおおむね非常に慎重である。慎重というより、もういいのではないかというぐらい色々な資料を出さなければならない。その問題と、登記事項証明書の活用の兼ね合いの問題なので、金融機関にとっては一步踏み出すかという問題があるのかもしれないが、それでも多くの金融機関が登記事項証明書で賄う方向へ進んでいるということは、今報告いただいた中でもはっきりしていると思う。

(齋藤委員)

既存口座の件については、今の事務局の方向性でよろしいのではないか。新規口座の方は犯収法の適用解釈の問題があるので、まだ警察庁との協議に一定の期間が必要かもしれない。しかし、既存口座の方は、既にそういう取扱いをしているところが多いし、ここで金融庁に周知ということがあっせんできれば、既存口座の分だけでも便宜度が広がるわけであるから、成年後見人の方々にとっては非常に便宜だと思う。

(小野委員)

齋藤委員のお話のとおり、新規口座については警察庁の方も色々問題があるということだが、既存口座については金融機関でもおおむね同意しているということなので、これはあっせんする方向で進めてはいかがかと思う。

(高橋委員)

異存はない。賛成である。

(梶田委員)

既存口座については、その方向で検討していただきたい。

脱線するが、最近問題になっているドコモ口座、あれは本人確認の問題もあるのか。ドコモの問題であるとともに、金融機関側の本人確認の問題でもあるのか。

(事務局)

金融機関側の本人確認というよりも、ドコモ口座を作るに当たっての本人確認が不十分という報道だったと記憶している。

(梶田委員)

それはドコモの問題であるとともに、金融機関サイドの本人確認の問題か。

(事務局)

金融機関の口座情報を盗んで、なりすましてドコモの口座を作っているので、ドコモ口座を作るときの本人確認が不十分という問題のようである。今回取り上げた事案は、預金口座を作る際、裁判所で本人確認が済んでいるものを金融機関で改めて行うのか、という問題であるため、問題の性質が違っていると受け止めている。

(梶田委員)

あのようなことが起こると金融機関側も慎重になるのではないかと思ったが、本質は違う話ということか。金融機関サイドの問題でもあるのか。

(事務局)

金融機関サイドは、ドコモ口座に送金するときはどう確認しているかという問題がある。金融機関から送金する際の暗証番号の取り方が非常に単純、取引における本人確認のやり方がかなり昔に作られたものそのままなので、それを電子の取引にそのまま適用すると悪用が簡単である、という問題だと思われる。

(松尾座長)

本件、一つは、登記事項証明書の信頼性をどう見るかという問題である。家裁の審判で後見人を選任する、そこの物の見方に相当程度の信頼を置くのであれば、以降の取引も含めて、登記事項証明書について信用性を確保するものとして高く評価するということになる。

(事務局)

そこのところを法務省に確認すると、法律上、審判の時に被後見人本人から陳述をしてもらわなければならないという規定がある。その陳述の中で本人確認をしていると思うが、具体的に実務上どう行っているかは、今調査している。そこでしっかりしたやり方でやっていると言えるのであれば、警察庁に対しても、ちゃんと本人確認は済んでいますよね、と主張できるのではないかと考えている。

(松尾座長)

私も検察庁にいたときに家裁なり簡裁なりと大分お付き合いがあり、皆さん大変真面目にやっておられる。ただ、こういう取引の実情を見ると、そのあたりに弱い部分がもしあるのであれば、それを利用して登記事項証明書を悪用するような事案が考えられないことはない。現実に家裁の審判を含めて登記事項証明書を認める手続に世間がどのような感じを持っておられるか。家裁で審判手続を経ているということが、取引に当たって社会的にどのような受け止め方をされているのか。この登記事項証明

書が悪用されるなりして大きな事件になったということは聞いたことがないが、社会的にはどうなのか。家裁が出している証明に対して、それ以上の手続を要求するかどうか。

(事務局)

そこまでいくと際限のない証明になってしまう。そのために家裁の審判手続があると理解するべきだと教わったように思う。

(松尾座長)

そのとおり。

(事務局)

法人のために口座を開設しようとするときには、登記事項証明書で法人が実在することを証明することで手続ができるとされている。法人は、準則主義で書面を形式的に整えれば登記・設立できるので、裁判所で被後見人の本人確認が済んでいるなら、むしろこちらの方がしっかり本人確認しているのではないかという問題意識をもって、今警察庁と当たっている。それに対して、先方の考え方として「こういう危険性もある」ということであれば、また検討したい。そのところを警察庁と詰めている状況である。

(松尾座長)

警察庁の方はどうか。プラスで何らかの証明を要求するという、かなり強い意向か。

(事務局)

警察庁は、今のやり方でいいというスタンスである。私どもは、法人と自然人の比較論で投げかけているが、警察庁は、法人と自然人はそもそも性質が違うのだから、法人のやり方をそのまま自然人に適用できないと主張している。では、どういう性質の違いがあるから法人のやり方を自然人に適用できないのか、というところはまだ回答が返ってきていない。もしかしたら説得力のある説明があるのかもしれないが、今はそこを確認中である。

(松尾座長)

このあたりの登記事項証明書の信用性という関心が、関係機関の中では警察庁が一番強いと思う。具体的な犯罪の手段として使われるリスクは消せないと思うが、しかしそのリスクをどの程度に見るかということ。警察庁の方にこんな言い方は失礼かもしれないが、リスクについてこういうことが考えられて、こういう危ないことがありましたよ、という事例をもって説明があれば考えやすいことは考えやすい。普通に考えれば、家裁でチェックして出している証明書だから、それなりの信用性を社会とし

て与えるべきだということになると思うが、具体的な取引事例の中で際どい話があるのかどうか。

(事務局)

我々の知り得ない犯罪の手口があるなら、そこはきちんと考えないと、我々が働きかけることで犯収法に穴を作ってしまうことになるので、そうはならないよう、気をつけて考えながら判断しなければならない。

(松尾座長)

捜査機関は抽象的な可能性でも犯罪の可能性があれば初めに潰しておきたいという考え方になりやすい。警察庁がどう考えているのか分からないけれども。一方で、金融機関の取扱いも、証明書一本でいいよとしているところも多数あると思うが、信用性を担保するために別の書類を求めているのが実態ではないかと思う。したがって、これが仮に肯定的な結論になったとしても、実際に世の中で行われていることにそれほど大きな影響を与えないのではないか。原則は何かと言われれば、家裁で審判を経て発行された証明書だから、それなりに社会が受け止める、それに基づいて取引を行うことに問題は無いということになるかもしれない。どのようなものか。

(事務局)

既存口座のあっせんについてはこれでよろしいですね。新設口座の方は、引き続き警察庁と話し合っ、事務局から次回ご報告させていただく。

(松尾座長)

警察庁の危惧が本当のところどこにあるのかしつかり話し合ってもらって、その結果、一応これは前向きに考えるということでもいいと思うが、その結果でもう一回ここで議論する必要があるればここに出していただく。警察庁の見解そのものが全部出てきていないのではないかと思う。したがって、最終段階の前で止めておくということでもよろしいか。

→ (異議なし)

(事務局)

あっせん文書の案文については、事務局で整理して座長の了解をいただいて出すこととしたいので、その点について皆さんのご了解を取っていただければ幸いである。

→ (異議なし)

標準報酬改定に係る決定書の教示事項について（前回付議案件）

（松尾座長）

ご意見をお願いします。

（高橋委員）

厚生労働省が積極的に対応するのであれば、こういう形（周知について働きかける方向）であっせんするということで私は賛成したいと思う。

（小野委員）

私もこの向きで結構だと思う。

（齋藤委員）

私も、これで実質的に被保険者の方にも情報が伝わるということで、書式の改訂それから周知ということがなされるので、あっせんの方に賛成する。

（江利川委員）

私もこれでいいのではないかと思う。

（松尾座長）

今の方向で異論がないですか。

→ （異議なし）

（松尾座長）

（前回の審議資料では、）まあ、厚生労働省の説明振りというのも必ずしも、すっと落ちるような説明にはなっていないものであるから、厚生労働省としても改めていろいろと考えたのだらうと思うので。

私は基本的に、事業主と被保険者の関係など、そのあたりは、厚生労働省の捉え方そのものが、必ずしも、読み取れるような理解に収まっていないと思うので、だからこそ厚生労働省も少しやわかり回答になってきているのかと思う。そもそも言葉の関連でずっとやっていると、利害関係人に対して、捉え方が、非常に恣意的な感じがしないこともないので、これは改善する方向として厚生労働省が受けるのであれば、その方向で検討して、また、この苦情救済推進会議にその結果を報告いただければいいのではないか。

→ （異議なし）

本人限定受取郵便物の到着のお知らせを音声読み上げ機能を付けたものに改善してほしい（前回付議案件）

（松尾座長）

この点、いい方向で進んでいる事案であるが。

（小野委員）

やはり、経営判断の守備範囲にあまり深く踏み込んだ文言というのはどうかと、やはり主体性というのは、費用、全体から見れば少ないのかもしれないが、経営があつての日本郵便であるわけなので、それに対してはほどほどに踏み込む程度ぐらいにしないと、越権行為にもなりかねないのではないかというところは、この公表をするに当たっても、配慮が必要ではないかと思うが、基本的にはこの方向で賛成である。

（齋藤委員）

私も基本的にこの方向性、それから今の小野委員の意見に賛成である。ただ、1点確認であるが、なおかつ、この相談に対する対応として本人限定受取郵便についての対応なので、いわゆる桃色カード（本人限定用カード）で非常に便利になると思う。ただその、既に日本郵便のほうで実施している点字カードのほうだが、こちらにその音声コードのほうを記載しようというようなそれこそ自発的な動きがあるのかないのか。資料に見落としがあるかもしれないが、何かそこに情報があれば、教えていただければありがたい。意見としては賛成だということの上での確認である。

（事務局）

ペーパーの方には、記載していなかった。説明の中で若干触れさせていただいたが、この黄色カード（不在者連絡票である現行の点字カード）の運用状況を調べていく中において、日本郵便では、もともと音声コードについて付与すべきではないかというような課題をもっていたということである。今回、同時にそれが解決するとは聞いていないが、この桃色カードを先行して、今現在の黄色カードを併用していく、その後、この音声コードを黄色カードについても付与するということについては、自ら、しっかり課題として検討していく、していかなければならないと思っているということは口頭で聴いているところである。

（高橋委員）

今の齋藤委員に対する事務局の説明も踏まえて、この方向で結構だと思う。

（松尾座長）

今回のこのケースは一步進んだ形で改善がされるということであるから、大変結構なことだと思う。これも、この苦情救済推進会議に意見を頂戴したものであるから、

ここでの議論を踏まえて、日本郵便当局も頑張っていたらと思う、それは評価したいと思う。一方、こういうケースというのは、今後はいろいろ出てくるのではないかなという感じが個人的にはしており、この音声コードにしても、10年、20年前には考えられないような手段であり、これがこういう形で実現するというのは、そのあたりの技術の進歩というか、いろいろなものが経営ベースで乗ってくるような時代になったので、これはそういうような説明付きで公表したほうが良いかもしれない。そうするとこういう他のケースで、これだってそれだったら出来るのではないかなというように、ある種の一つのモデルケースになれば広がっていくと思うので、公表の中にそういった趣旨を、要するに技術の進歩、こういう生活に密着したいろいろなところに取り入れていく必要というのが認められた、それで日本郵便当局としても受け入れるということになったので、これにとどまらずいろいろな議論が提起されれば、苦情救済推進会議としては幸いであるということを書くことで。こういうようなことは、今後もいろいろあるのではないかと個人的には思う。音声コードをこういう形で入れるというのがどの程度負担になるのか分からないが、経営に影響するような大きな障害なり、負担にはなっていないから受けたと思うのだが。そういったことで、生活の周辺で、こういったことで改善される事例というのを今後いろいろ考えるといいと思うという趣旨を公表文の中に少し入れ込んではどうか。

(事務局)

座長にご相談申し上げたい。

太陽光発電設備を相続した際の名義変更手続について（新規案件）

(松尾座長)

これは本当に新しい時代に出てきた問題であり大変おもしろいと思う。

(高橋委員)

11 ページに、最初の相談についての資源エネルギー庁の説明がある。内部手続、要するに行政内部でこう運用しているから、虚偽申請を見破れない可能性があるからだめだというのは、行政内部の事情を申請人に押しつけている感じがする。これはあまり適当な回答ではないように思う。そういう意味では、事務局の説明のような形で対応していただくのがいいと思うし、それ以外についても、本当に意味のない、除籍謄本などの書類の制限については、撤廃していただく必要があると思う。利便性をしっかり見直していただき、責任をもった対応をしてほしいということで、資源エネルギー庁と交渉していくのがいいのではないかなと思う。

(小野委員)

相談も、岡山や山形など、ある程度数も増えてきている。こういう相談も出てきていることから、この際、今後のことも考えて、現行の名義変更に関わる運用を見直す方向で進んでいただけたほうがよいのではないかと思う。

(齋藤委員)

今、高橋委員、小野委員がおっしゃったように、この太陽光発電設備の大きな制度自体を何か変えなければならぬとなると大変なのだろうが、そういうレベルのものではないと思う、基本的に。何か変えなければならぬとしても。なおかつ、資源エネルギー庁がアウトソーシングしている先において、丁寧というか、その顧客に対し便宜な対応をすれば改善できるものについては、できることから改善していくのが筋だと思うので、相談内容それぞれについて、この事務局の説明の方向で進めていただければと思う。

(松尾座長)

太陽光発電設備というのは、私の認識でも、この20年10年の間に、急速に規模が拡大して、普通の汎用の電気設備と同じように、国民の適切なところで利用できると同時に、経営もできるというように、従来の発電所という概念と、まったく相容れないぐらいの状況のなかで、それをどのように制度として取り扱っていくかという問題だと思う。

(梶田委員)

私も過去、相続の時に、様々な書類を出さないといけない。不動産は、登記や処分する時でいいというので放っておいたが、その他にも、こういうもの(太陽光発電設備)は持っていないが、銀行や市役所にいろんなものの届出をした。添付書類も、戸籍謄本を揃える等いろいろあり、しかも届出も一つじゃないことから、複数部数揃える必要があった。そこで、複数部数の添付書類を一応用意したが、ところによっては、ここにもあるように、コピーするだけで返してくれる。そういうものも結構あったことから、結局、複数部数用意したものは不要になった。結局、書類を見て、確認するときにそれを使うことができればよく、必要なら確認するほうでコピーを取ればいい。申請者の事務の軽減の仕方というのはいろいろあるだろうと思うし、それから先ほど高橋委員がおっしゃった、11ページの資源エネルギー庁の意見だが、これもあまり納得できない。法人ではない、個人の場合はそんなにたくさんこういった設備は持っているものではない。これは相続の問題であり、個人の便宜を考えれば、いろんな改善の方法はあるのかなという感じもするので、よく資源エネルギー庁と相談して事務局の説明の方向でご検討をいただければと思う。

(江利川委員)

私はこういうことに詳しくなく、推測だが、おそらく資源エネルギー庁は、最初の頃は、太陽光発電設備、個人でやるようなものも含めて、いかに実態を正確に把握するかというところに重点を置いて、いろんな届出や書式でやったのだと思うが、時代がそれから10年15年と経ってくると、まさにここにでてくる相続のような問題があるので、そういった局面が変わったところに応じて、改めてこのあたりの整理をしてもらえればありがたいという感じがする。昔こうやって把握していたから、ということを利用して「だから変更は難しいですよ」みたいなことを言われてしまうと、いや視点が違いすぎるという感じがする。

(事務局)

すごく乱暴な質問になるが、4番の案件、13ページの(4)の公正証書遺言の話だが、資源エネルギー庁の行うこの手続で、正当な相続人であることの証明にそもそもなるのだろうか。つまり「正しい相続人が誰であるかということ」、「その本人の申請した相続内容が正確であるかということ」について、資源エネルギー庁が行政手続として、正確に把握しなければならないのか。そもそも「これは行政側が自ら証明するようなこと？」にならないか。どこまでこういう行政手続で、そういうものの真正性の確認というのが求められるものなのか。これから議論していく過程で資源エネルギー庁がこの議論を言ってくるかもしれないと思い、この点については私どもよりもおそらく委員の皆さまの方がお詳しいところがあるのではないかと、経験であるとか、もし参考になるような事例があれば教えていただければと思う。

(梶田委員)

公正証書遺言というのは、その遺言に、そこに書かれているとおりに、実際には相続がなされているかどうかはわからない。違う場合がありうるという話か。

(事務局)

本件、公正証書遺言持ってきて、本人が「こうなったから、私、届出が必要なので届出したいです」と言っているのではないですか。

(梶田委員)

本当は違う人が相続しているかもしれないという、本当はどうか公正証書遺言に書かれてないような相続がなされているかもしれないし、それはそれで、民事上は有効だと。もし当事者が協議して、公正証書とは違う相続関係にしますという合意が相続人全員でなされれば、そういう相続もあるだろうと。だから、公正証書遺言による届出を認めたら、実際には違っていたと。相続関係ではそういうことがありうる、ということか。

(事務局)

それは分かるが、問題は、FITの届出の時に、これはまさに相続人の内部の議論であるということ。裁判とか訴訟とかで当事者が争うのは勝手な話であって、行政の側としてみれば、電力のネットワークにつながっているこの発電機から、電力が計画通りに供給されることが求められるのであり、その電力において受益する者が誰かという問題はあるにせよ、それは行政が保証することではなくて、要はその発電設備による発電という事業そのものが継続していればいいわけなので、その相続そのものがどのようなものであったかということ、この真正性みたいなものを、どこまで確認する義務が行政側にあるのかという疑問がある。

(梶田委員)

これは認定制度か。認定をするのか。

(事務局)

これは届出である。

(梶田委員)

何をチェックしているのか。

(事務局)

そう、何の目的でやっているのかということ。

(梶田委員)

何を目的にやっているのかということになると、これは実際に、10ページの表だと、50 kW未満を全部合計すると毎年200万件くらい出てきている。これの認定とはなにか。何をしているのか。どういうチェックをしているのかという感じはある。電力会社と設備の設置者との間の契約など。その何かをチェックしているのだろうか。

(事務局)

継続可能性だと思う。持続可能性というもの。

(事務局)

それを含めて資源エネルギー庁に確認する必要がある。適正な設備で発電できるので、FIT法に基づいて問題なく売電できるのですよ、ということを確認しているとなれば、誰が設置してきちんと管理しているのか把握しておかなければ、ということで、真正な人が届けられていることを担保する必要がある、とおそらく資源エネルギー庁は主張するのだろうと思う。そこは改めて確認する。資料の16ページに、関係法令(第9条第1項及び第2項)を付けさせていただいた。認定の具体的内容は聞いてみないと分からない。

(事務局)

公正証書遺言と実際の相続が違う場合もあるということ、資源エネルギー庁は懸念している。相続放棄された場合、相続を放棄した人がわざわざ届け出てくるだろう

か、という問題意識をもったので、少なくとも公正証書に書かれている人が「私が相続しました」といって届け出てくれば、相続は放棄していないだろうと強い推定が働くと考えた。逆に、相続人全員が合意して、公正証書とは異なる相続をしたという場合も考えられるが、そのような場合でも、不動産登記では公正証書だけで手続きできるとされているので、これとの比較をしてみたいと考え、資料に記載した方針で当たってみたいと整理した。

(齋藤委員)

先ほどの事務局の問題意識について、手短かにコメントしたい。どこまで行政が調べなければならないかという、やはりその制度の趣旨・目的との関係だと思う。再エネについては、FIT 法で、これだけの太陽光発電設備があれば、これだけの価格で買い取りますよということをきちんと確認したいので、それが確認できればいい。そうすると、その実際の相続において相続放棄がなされているかどうかという内部関係までは、行政としてそこまで深掘りする必要はないと思う。つまり公正証書が出ていれば、それを信頼して行政としては行為すればいい。他の制度と、これはあまり一般化しすぎるべきではないかもしれないが、例えば、ある取引があったときに、登記に記載されている人を土地の所有者として扱うのか、それとも登記があっても実際の所有者は別かもしれない、そこまで深掘りしなければならないのかという、やはり根拠法、行政が何のためにそれを把握しようとしているか、根拠法によって登記を信頼すればいいものもあれば、そうではなくてちゃんと深掘りして真実であるかを確認なさいというものもあるので、そこはだから公正証書どまりでよいという面もあるのではないかと考える。

(高橋委員)

私は環境法も研究しているが、FIT 法については色々議論がある。事業計画を出しても実際に事業を実施しない事業者もいるので、資源エネルギー庁としては、事業者をきちんと把握しておきたいという意識があるのだろうと思う。ただ、法人のような大規模な太陽光発電事業者と、50 kW未満それから10 kW未満の個人と、一律に考えていいのかという話はある。そこは資源エネルギー庁として、制度全体のなかで、どういうふうに個人と法人とを捉えていくかという点については、この際、整理し、説明してくださいということは、先方をお願いしておいたほうが良いと思う。

(事務局)

本日の皆さまからのご意見も踏まえ、資源エネルギー庁と当たってみたいと考えるが、よろしいか。

→ (異議なし)

(松尾座長)

この問題は再生可能エネルギーの問題のなかで、おそらく結構大きな部分を占めると思う。それが制度的に法的に今までの既存のもので間に合うのかということ、新しい法体系を考える必要があるのではないかということになれば、またそれはそれで対応しなければならない。今はその瀬戸際であるような感じもする。

育児休業給付金の受給期間延長申請について（新規案件）

(松尾座長)

ご意見をお願いします。

(高橋委員)

地方でも議論されてきた経緯もあって、事務局の説明にあったとおり、様々な問題がまだまだ起きているようである。社会的な関心が高い問題でもあり、また、個別の職業安定所などで対応がばらばらになるというのは非常にまずいことだと思う。それぞれ個別の事情もいろいろあると思うが、事務局の説明にもあったとおり、具体的な判断基準、つまり今までに出てきた案件に即して、保護者が迷いなく判断できる明確で具体的な基準を出していただくのが極めて重要だと思うので、そういう方向でぜひ働きかけをしていただければありがたい。

(小野委員)

この問題は、次々に出てきていて、後を絶たないわけで、私は、ハローワークへの判断基準を具体的な形で示すということには賛成である。

それで、意外に大事だと思ったのは、事業主の労務担当者に対して休業を申し出る時に、企業側というか、使用者側の労務担当者が休業者に対する配慮というか、こういう制度があると、中身はこうだと、判断基準を具体的に共有するというふうなことを今回考えた方がよいのではないか。というのは、本件後を絶たない問題ではないか。そこで、働く人によっては、休んでから初めて給付金という話に気付く人もいることも分かったので、この問題は使用者、企業などの労務担当への周知徹底と同時に、両面で、改善を進めていくということは大事ではないか。具体的な判断基準を示すという、それで具体的なことを共有するというのを、そろそろ、もう一歩進める時期に来ているのではないかと感じている。

(齋藤委員)

私は、今の小野委員や高橋委員の意見に賛成でして、少し細かいかもしれないが付け加えると、やはり申込みについては広く考えるべきという労働保険審査会の判断もあるので、具体的な判断基準を示すという時は、申込みについて広く捉えましょうという方向で検討していただけるとありがたい。つまり、自治体として、数がひっ迫している場合には、広い意味での申込みに行ったのに、「いや、もう空きがありませんから申込みできません」という形で引っ込めざるを得ない。そうすると、「それは申込みじゃ無いよ」と言われてしまうと不親切なので、事例に出てくるような内容を広く救済できるような形で判断基準を作っていただきたい。

それから、情報提供という点も、市区町村によっては、この資料に出てくるように、柔軟に対応して広めに取っているところもあるようですから、そこについても標準的に考えて、市区町村の方との情報共有を進めていくという観点も重要ではないかと考える。

(南委員)

私も、この問題はどこにでも起こっている問題なので、今回こういう働き方改革とかいろいろなことを強調されている時代ですから、いくつかのことは踏み込んでよしいのではないかと。例えば、現場に立った人が個別に安易な判断をしてはならないということはもちろんですが、とはいえ、具体的な判断基準が明瞭に示されていないとなると、なかなか、そうは言っても難しい部分があるので、やはり明瞭な判断基準というのを各自自治体など、事例により違いがないようにきちんと示すということは、一番大事なことになると思う。併せて、事業主には、12ページの「○」の4つ目に出ている、育児休業給付金の延長の趣旨が「復職の意思はあるけれども入所が叶わない」という事情に対して、配慮をきちんとするよう何らかの形で明瞭な指摘をしていただくことも考慮してもいいと思う。

(梶田委員)

これは、11ページ（関係機関（厚生労働省）の見解）にあるように、制度の不知が原因だということなので、まずはPR、関係者に対するPRが必要だと思う。

このケース、例えば、1ページにあるようなケースは、これは制度を知っていればこんなことは書かないだろう、正しく書いたらろうという感じがするケースなものですから。実際、縦割りと言っていいのか分からないが、保育所の入所（申込）は市区町村、給付金の申請は職業安定所。これは一つの窓口なら、おそらく窓口でもって「こう書きなさい、こう書き直しなさい」と教示というのか補正というのか、そういうことをやるはず。ですから、そここのところは今後基準を検討していただく方向の中で、それはある程度弾力的に、明らかにこのようなことは書かない、記載ミスというものですから、錯誤というのか、できるだけそういうようなものは救うような基準というの

をこしらえてほしい。そういう錯誤、ミスというのは出てくると思うので一概にダメだよと言ってしまうと、今度そういったケースは、もう少し丁寧な役所側の対応の方法がほかにあるのかなと思うので、そういう方向で検討いただければという感じがする。

(江利川委員)

確かに、梶田委員が言うとおおり、窓口が違うことによって、本来なら「満杯です」と言われたら、申し込んでもダメかと思って申し込まないのに、一方で、そういう手続きをしないとダメですと言われるのは、ちょっとそれは、常識に照らして無理を求めているような感じがする。私は、実質を確保するといった視点から、類型の3つのうち、①への対応が難しいと書いてありますが、①が実質的には多いし、①のような行動をするのは、普通の人ならそうなるのではないかと思うので、実態を踏まえて、実質的に、最初に言っているような工夫について育児休業給付金を出す側の方で一つ真剣に考えてもらうことが大事かなと思う。各委員の方々の発言等と同感で、そのように進めていただければと思います。

(松尾座長)

この問題は前にも議論したが、同じことがいろんなところで何度も繰り返して起きているということが、肝というか、非常に問題だ。年齢の捉え方とか、そういったことのちょっとした差で結論が全然違ったり、あるいは行政からはじき出されてしまうような、そんなことになる、そういったことを受けた人たちは、行政に対して抱く不信感と言うか、これは相当深刻なものになるだろうと思う。私も、個人的にも、まだそんなことが繰り返されているのかというような捉え方をすべきで、どういった問題があって、どういうシステムややり方になっているか、それを分かりやすい形でまとめて、それぞれの自治体なり何なりの窓口になった人が説明できるようにしておかないと、同じ事が何回も繰り返される。そうするとただでさえ負担を感じている母親なり幼児を抱えている人が、行政に抱く、ある意味での失望感はものすごく深くなってしまわないかと思う。

前にも議論し、またここでも議論して、行政の対応する側がやはりそれなりの努力をしていないのではないか。説明にしても、やっぱり誤解されるような説明の文書を残したり、あるいは説明をするということ自体が全国で蔓延しているのだろうと、それは大変残念に思う。そういうことも含めて、行政苦情救済推進会議としてはまず、現場で対応される人たちに、もう一度そのあたりをはっきり考えて、誤解をされることのないような説明の仕方を徹底させることは必要だと思う。何よりも、やっぱりもう少し保育所なりを日本全国で増やしていかないと、だんだんこれから人口も減るし、

働く人も減るしいいやという感じになってしまうのはおかしな話なので。結局、これは幼児を抱えた家庭、特に女性が働く機会を事実上奪われているということですから、そのあたりの深刻な結果というのを、各地方自治体なりの幼稚園・保育園の担当者にもう一回しっかり考えてもらいたい。それで、それぞれの対策を取ってもらいたいということである。行政苦情救済推進会議では蔑ろにできない問題なので、そういうような発信の仕方をするというのが重要です。そうでないと、また同じ問題がいっぱい出てきて、また同じようなことを言うという、そんなことになっても仕方がないので、一段と実効性のある対応の仕方をしてくださいというのを発信の肝に据えて、改善を求める時ではないか。

(小野委員)

座長の意見に大賛成である。

やはり教育もそうだが、子供が減るという前提で投資をしたがらないというのが問題である。子供を増やせと言っておきながら、また、それで働きなさいと言っておきながら、そのお子さんを預かる場所を確保しないというのは、私は矛盾していると思う。ですからそれは、10年後に入所するお子さんがいなくなるとしても、やっぱりその辺は官民一体になって考えていただかないと、この問題はずっと続く、先ほどから言っているように後を絶たないわけですから。

今、座長もおっしゃったように制度そのものを含め、あるいは就業の問題ももうちょっと、これは踏み込んでほしい。ぜひよろしくお願ひしたい。

(2) 結果報告

個人住民税の給与支払報告書(総括表)の様式統一に向けた見直し(あっせん(改善措置結果))

(松尾座長)

しっかり、改善措置の状況をウォッチしていただきたい。そのうえでお尻を叩くべきところがあれば、出していただければ、また議論して、対応したい。

(3) その他

(事務局)

今回の会議は、令和2年12月となりますが、改めて、連絡をさせていただきます。本日は、オンライン併用による初めての会議となりましたが、ご協力を賜りありがとうございました。

以 上