

行政に対する苦情の受理状況報告書

(令和2年9月分)

参議院行政監視委員会では、「行政に対する苦情の取扱いについて」（平成30年12月10日理事会確認）に基づきまして、広く国民の皆様から行政に対する苦情を受け付けております。

行政に対する苦情の取扱いについて

1. 苦情の範囲

行政監視委員会は、行政制度・施策の改善及び行政運営上の遅延、不適切、怠慢、不注意、能力不足などによって生じた不適正行政による具体的な権利・利益の侵害に関する苦情を受理する。

2. 苦情の受付

苦情は、参議院ホームページ上の入力フォームのほか、行政監視委員会又は同委員長に宛てた封書・はがき及びFAXにより受け付ける。

3. 受理した苦情の委員への報告

受け付けた苦情のうち、内容が不適当なもの以外の苦情を受理し、調査室において報告書（月報）として取りまとめ、委員に配付する。

4. 行政監視委員会における調査への活用

受理した苦情は、行政監視委員会において調査の端緒として活用する。

行政に対する苦情受付制度は、本委員会が行政監視活動を行うに当たり、国民の皆様から寄せられた行政に対する苦情を基礎的な資料・情報源の一つとして活用しようとするものです。寄せられた苦情に対して個別に応えるものではありません。また、行政以外の立法や司法等に関する苦情は対象ではありません。

令和2年10月

参議院行政監視委員会調査室

行政に対する苦情の受理状況（令和２年９月１日～30日）

上記期間に受理した苦情は、以下の53件です。

苦情に関するお問い合わせ：行政監視委員会調査室（内線75363）

	件 名 ・ 要 旨	受理年月日
1	[消費税について] 新型コロナウイルス感染症の影響による収入減、倒産、閉店、解雇等が増えている中、税金や年金保険料等はしっかりと徴収され、国民は苦しんでいる。消費税については、贅沢品を対象に税率を10%のままかそれ以上に引き上げることとした上で、標準税率は引き下げるべきではないか。	R2.9.2 ホームページ
2	[生活福祉資金の特例貸付について] 市町村社会福祉協議会において、生活福祉資金の特例貸付（新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ実施）に係る業務を担当しているが、当該貸付制度が開始された3月以降、連日の残業、休憩時間にまで及ぶ問合せ対応、申請者から浴びせられる罵詈雑言等によって、心身共に疲弊している。また、貸付業務に時間をとられて、それ以外の地域福祉推進のための業務が全くできていない。当該特例貸付はその場しのぎの制度としか思えず、本当に国民のためになるのか疑問である。当該特例貸付の申請受付期間は延長（7月末まで→9月末まで）となったが、これ以上の受付期間の延長に反対する。	R2.9.3 ホームページ
3	[マイナンバーカードの追記欄について] マイナンバーカードの追記欄は面積が小さく、住所変更を繰り返すとすぐに埋まってしまうため、拡大してほしい。その際、必要性が低いと思われる臓器提供意思表示欄は削除してほしい。また、追記欄が埋まった後も表面にシールを貼付するなどして追記ができるようにしてほしい。追記欄が埋まった場合はカードの再申請を行う必要があるが、新規申請よりも再申請を優先して交付するようにしてほしい。さらに、追記欄が埋まった状態で住所変更を行った際、転入先の役所においてカードを強制的に回収することは、カードを用いたサービスが一定期間利用できない状態を生むため、やめてほしい。	R2.9.7 ホームページ
4	[防衛費の増額について] 日本は中国の軍事的な脅威にさらされており、安全のための備えは何よりも優先されるべきであることから、迅速な防衛費の増額、防衛力の増強を進めてほしい。	R2.9.7 ホームページ
5	[再生可能エネルギー発電促進賦課金について] 再生可能エネルギー発電促進賦課金について、環境のためと称して国民からいたずらに賦課金を徴収し、その徴収分を無駄遣いすることはやめてほしい。	R2.9.8 ホームページ
6	[復興特別税について] 復興特別税を徴収し続けることはやめてほしい。	R2.9.8 ホームページ
7	[LINEを利用した住民票の写しの交付請求について] 一部の地方自治体において実施しているLINEを利用した住民票の写しの交付請求サービスに関連して、総務省は、電子署名を用いない当該サービスような請求方法は法令違反であるとの通知を発出しているが、当該サービスの安全性が確認できた場合は、内容を修正した通知を新たに発出するべきである。	R2.9.10 ホームページ

8	[マイナンバーカードを介した個人番号の漏洩防止について] マイナンバーカードを介した個人番号の漏洩を防止するため、行政機関においては、カードに個人番号を隠すカバーをかけたままデータ読み取り処理を行うことを原則とし、その旨を市区町村に通知してほしい。また、令和3年から、マイナンバーカードが健康保険証として利用できるようになることが予定されているため、医療機関に対しても同様に通知してほしい。	R2. 9. 14 ホームページ
9 10	[地方自治体施設の職員採用について] 地方自治体施設の職員採用面接が行われたところ、面接当日に欠席した者が採用されていることが、後日分かった。不適切な採用と思われるため最寄りの行政機関に相談したが、納得のいく説明が得られなかった。	[9] R2. 9. 14 ホームページ [10] R2. 9. 18 ホームページ
11	[NHKについて] 放送受信設備を保有していないにもかかわらずNHK関係者から受信契約を迫られており、非常に迷惑している。 一般的な国民の所得・生活と比較してNHK職員等の待遇・福利厚生は非常に恵まれているが、一方で、既にテレビは明確に役割を終えつつあり、NHK受信料は国民の過剰な負担となっていることから、NHKを早急に解体してほしい。	R2. 9. 15 ホームページ
12	[環境事務次官による炭素税への言及について] 環境省の事務次官が会見において炭素税の必要性に言及したとの報道があるが、この行為は憲法第84条の租税法律主義をないがしろにするものであり、憲法第99条の公務員の憲法尊重擁護義務に反する。今後このようなことがないように、同事務次官を免職にしてほしい。	R2. 9. 15 ホームページ
13	[プラスチック製買物袋の有料化について] プラスチック製買物袋が有料とされたことは大変不便であるため、無料に戻してほしい。	R2. 9. 15 ホームページ
14	[「ドコモ口座」の不正利用問題について] 「ドコモ口座」を通じて全国の銀行口座から預金が不正に引き出された問題について、口座登録関係手続の改善が確認できるまで、ドコモ口座の使用を禁止するよう命令してほしい。また、同様のサービスを提供する企業に対しても、手続方法を再点検するよう命令してほしい。	R2. 9. 15 ホームページ
15	[出版物の総額表示義務化について] 現在、消費税の総額表示義務が免除されている出版物について、免除期間終了とともに令和3年4月から総額表示を義務化することに反対する。総額表示は、出版社にとって税率が変わる度に表紙や価格印字の張り替えが必要となり、無駄なコストがかかることになる。また、税率はレジで計算することが可能であるため、総額表示をわざわざ義務化する必要があるのか疑問である。	R2. 9. 16 ホームページ
16	[プラスチック製買物袋の有料化について] プラスチック製買物袋の有料化は、実質的に消費増税であると感じており買物をする気持ちが失せるため、反対である。有料化をするか否かは各店舗が自由に考えればよいことであり、有料化について国が指図をしたり罰則を設けることは、民主主義や自由経済の原理に反する。	R2. 9. 16 ホームページ

	[プラスチック製買物袋の有料化について]	
17	小泉環境大臣は、環境意識の普及啓発のためにプラスチック製買物袋の有料化を実施している旨の発言をしているそうだが、強制的に啓発し強制的に料金を徴収するような方法は悪質である。	R2. 9. 16 ホームページ
18	[環境事務次官による炭素税への言及について] 環境省の事務次官が会見において炭素税の必要性に言及したとの報道があるが、これが事実であれば、行政権による立法権に対する侵害である。	R2. 9. 16 ホームページ
19	[農地転用による事業用太陽光発電施設の建設について] 農地転用により自宅の隣に大規模な事業用太陽光発電施設が建設予定であるが、農地転用による施設建設に対する規制がない。住宅周辺では台風や水害により深刻な被害を受けるおそれがあり、また、不適正な業者が事業を許可されている例もあり、問題である。	R2. 9. 16 ホームページ
20	[マスクの着用について] 現段階までの科学的知見を踏まえ、マスク着用は個人の自由な判断に委ねられるべきと考えるが、国内ではマスク着用があらゆる形で推奨されており、学校等の公的施設、交通機関、商業施設等においては、マスク着用が義務とされるケースが増えている。各府省は、マスコミ等も活用し、より積極的に最先端科学の知見を紹介するとともに、マスク着用は国民一人一人の判断であり、他人に強制するのは許されないこと等を周知徹底してほしい。特に、学校や幼稚園・保育園において生徒児童にマスク着用を義務付けている例が多くあり、児童虐待のおそれがあるものとして危惧している。	R2. 9. 16 ホームページ
21	[保育士の欠格事由について] 保育士となることができない欠格事由については、処分を受けてからの経過期間が2年とされており短いこと、都道府県が欠格事由への該当を知る方法がないこと等により実質的に運用されていないため、制度を改正してほしい。	R2. 9. 17 ホームページ
22	[新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置付け（指定感染症）について] 映画館等の施設における人数制限が緩和されてきているにもかかわらず、新型コロナウイルス感染症を感染症法上の指定感染症から除外することができないのか疑問である。「Go To トラベル事業」等の政策が進められる一方で、指定感染症からの除外がないことに違和感を感じる。	R2. 9. 17 ホームページ
23	[大阪都構想について] 大阪府・大阪市が推進している特別区制度（いわゆる「大阪都構想」）に反対する。二重行政問題は都構想以外の方法で解決が可能であって、大阪市を廃止するのはやめてほしい。	R2. 9. 18 ホームページ
24	[障害福祉サービス予算について] 利用者が少ない地域活動支援センターに多額の予算が投入されたり、中身のない障害福祉サービスに対し報酬加算がなされている実態は問題であることから、早急に対策を講じてほしい。	R2. 9. 18 ホームページ

25	[西武信用金庫による不正融資に関する質問への国土交通省の対応について] 西武信用金庫による不正融資（担保余力のない不動産に対する過剰な融資）について、国土交通省に対し本件に関連する質問を6回にわたって行ったが、不十分な回答しか得られていない。 特に、不正を行った不動産鑑定士に対する措置要求については、「不動産の鑑定評価に関する法律」で定められた制度であるにもかかわらず、制度運用の実態が何一つ公開されておらず、このような環境で不動産鑑定士に対する厳粛な処分を下せるのか疑問である。国土交通省は、措置要求が制度として機能するよう、措置要求の受付総数、審査中案件数、審査結果（処分あり・なしの案件数）といった情報を開示すべきである。	R2. 9. 19 ホームページ
26	[外国人・外国資本による土地買収について] 外国人・外国資本による日本国内の土地買収が国防上危険な水準にまで増えていることから、この状況を曖昧なままで放置するのではなく、外国資本による土地買収に係る規制を強化するための法整備が必要である。	R2. 9. 19 ホームページ
27	[大阪都構想について] 大阪府・大阪市が推進している特別区制度（いわゆる「大阪都構想」）が実現した場合、予算削減等により行政サービスが低下することが懸念される。大阪の貧困化を進めること、これ以上国民を苦しめることはやめてほしい。	R2. 9. 20 ホームページ
28	[西武信用金庫による不正融資に関する質問への国土交通省の対応について] 西武信用金庫による不正融資（担保余力のない不動産に対する過剰な融資）について、不正に関与した不動産鑑定士を調査しないことが監督官庁である国土交通省として問題ではないか質問したが、不十分な回答しか得られていない。 当該不正融資の事実については金融庁や西武信用金庫自身が発表しており、国土交通省が不動産鑑定士の業務に関する検査を行う必要性は明確である。	R2. 9. 20 ホームページ
29	[アイヌ政策関係予算について] アイヌ政策関係予算は多すぎであり、アイヌ政策を取り巻く利権ビジネスが生まれている疑いがあるため、当該予算を削減するとともに、金の流れや人事関係の情報を明確に開示し、改善してほしい。	R2. 9. 20 ホームページ
30 31	[防衛費の増額について] 中国の軍事的脅威が迫っていることから、尖閣諸島を本格的に防衛するため防衛費を増額し、防衛力を増強してほしい。	[30] R2. 9. 20 ホームページ [31] R2. 9. 30 ホームページ
32	[消費税について] 消費税廃止により家計の可処分所得が増加すれば国民の消費が増えると考えられることから、デフレ解決策として消費税を廃止してほしい。	R2. 9. 24 ホームページ
33	[家賃支援給付金コールセンターの対応について] 家賃支援給付金のコールセンターについて、約束していた折り返しの電話連絡がなされないなど不適切な対応が続き、看過できない。	R2. 9. 24 ホームページ

34	[外国人児童生徒への教育支援について] 文部科学省が実施している外国人生徒児童に対する教育支援の拡充に反対する。外国人生徒児童への教育に係る根本的な課題解決策として、入国ビザ発給基準に高い日本語能力を設定する必要がある。これ以上外国人の受入れを増やすことはやめるべきであり、外国人労働者の家族の国内定住を禁止する必要がある。	R2.9.24 ホームページ
35	[大阪都構想について] 大阪府・大阪市が推進している特別区制度（いわゆる「大阪都構想」）に反対する。デメリットが説明されずにメリットばかりが宣伝されることで、ほとんどの市民は都構想による不利益の実態を正しく理解できていない。	R2.9.24 ホームページ
36	[未来投資会議の民間議員について] 国民から選挙で選ばれていない民間企業のトップが未来投資会議に議員として参加することは、利益相反につながり得ることから問題である。このため、利益相反行為に対する罰則の明確化、民間議員の業種や会議参加回数の制限、国民に対し同会議における議決の賛否を問う制度の導入といった対策を講じる必要がある。	R2.9.24 ホームページ
37	[朝鮮学校への公金支出について] 一部の自治体が実施する調査事業の対象に朝鮮学校が含まれ、調査協力費として実質的に朝鮮学校への金銭支援が行われていることは問題である。既に実施された調査についての実態を把握するとともに、今後は同様の調査が実施されることのないようにしてほしい。なし崩し的に様々な形で北朝鮮への税金投入がなされてしまうことを懸念している。	R2.9.24 ホームページ
38	[金融庁の相談窓口について] 西武信用金庫による不正融資の被害者の一人として、金融庁の相談窓口を通じ本件に関する質問等を繰り返してきたが、回答は現在までに当初の1回しかない。通報、連絡、相談を行っても何ら反応しない金融庁の相談窓口に存在意義はなく、早急に廃止するべきではないか。	R2.9.25 ホームページ
39	[西武信用金庫による不正融資に関する金融庁の対応について] 西武信用金庫による担保余力のない不動産に対する過剰な融資によって被害を受けており、本件に関して金融庁に対する質問等を繰り返してきたが、対応が不十分である。何ら被害者救済を進めない西武信用金庫とともに、それを看過し続けている金融庁の姿勢は問題であると感じており、早急に具体的な行動を示してほしい。	R2.9.25 ホームページ
40	[警察官からの職務質問について] 警察官からの職務質問がなされた際、複数回にわたり対応を拒否したが、道を塞がれるなどして回答を強制された。本人が職務質問に応じるか否かについては、法律に基づき任意としてほしい。	R2.9.26 ホームページ
41	[プラスチック製買物袋の有料化について] プラスチック製買物袋の有料化について、エコバッグを使用することは不衛生であるとともに、各店舗の店員は対応に苦慮しているように見受けられることから、この施策を中止してほしい。	R2.9.26 ホームページ

	[顔認証システムに対する法規制について]	
42	顔認証システムについて、プライバシーの問題から海外では法規制の動きがある一方で、日本では導入が進んでおり心配である。国民のプライバシーを守るため、顔認証システムに対する法規制等の取組を進めてほしい。	R2. 9. 26 ホームページ
	[外国人観光客頼みの経済政策について]	
43	長期化したデフレから脱却するための経済政策として、政府は、外国人観光客を大量に呼び込み国内消費を増やすということを推進したが、これは根本的な解決策ではなく、また、新型コロナウイルス感染症の影響下において、これ以上インバウンド消費に頼ることは難しいと思われる。このため、積極的に財政支出を増やし、消費税を廃止することで、デフレ脱却を実現してほしい。	R2. 9. 26 ホームページ
	[外国人の健康保険加入について]	
44	外国人についても一定の条件を満たせば健康保険に加入できることになっているが、保険適用による低い負担で治療した後にはすぐ帰国するなど不適切な利用が懸念されるため、早急に制度の見直しを進めてほしい。	R2. 9. 26 ホームページ
	[法務局の人権相談について]	
45	法務局の人権相談を利用したが、対応が公正でなく一方的で、偏見に満ちているように感じた。	R2. 9. 27 ホームページ
	[中曽根元総理の内閣・自民党合同葬について]	
46	中曽根康弘元内閣総理大臣の内閣・自民党合同葬の経費として政府が9,600万円を拠出するとの報道があるが、新型コロナウイルス感染症等で国民が苦しんでいるときに、なぜこれほどの支出をしなければならないのか疑問である。	R2. 9. 28 ホームページ
	[大阪都構想について]	
47	大阪府・大阪市が推進している特別区制度（いわゆる「大阪都構想」）について、大阪市は、住民投票等に関連するだけでも多額の税金を使用しており、また、都構想の推進を優先することで、役所のサービスを低下させている。	R2. 9. 28 ホームページ
	[中国等との交流事業について]	
48	対日理解促進交流プログラム、中国若手行政官等長期育成支援事業、日中植林・植樹国際連帯事業、中国高校生長期招へい事業といった中国等との交流事業について、多額の予算が使われているにもかかわらず成果が得られていないため、早急に中止してほしい。	R2. 9. 28 ホームページ
	[プラスチック製買物袋の有料化について]	
49	プラスチック製買物袋の有料化により迷惑しているが、実務上の問題も生じているこのような規制措置が、国会での議論を経ず省令により定められていることは看過できない。	R2. 9. 28 ホームページ
	[和歌山市における寄付金の使用について]	
50	和歌山市が動物愛護管理センターの費用のために収集した寄付金を不正に使用した疑いがあるとの報道について、事実確認を求めるとともに、これが事実であれば非常に許しがたい行為であることから、当事者の謝罪と寄付金の全額返金をしてほしい。	R2. 9. 29 ホームページ

51	[文部科学省の調査事業について] 文部科学省が実施する「地域における小学校就学前の子供を対象とした多様な集団活動等への支援の在り方に関する調査事業」について、回答した調査対象者には報酬が支払われるとの報道があるが、これは実質的に補助金の支出であることから、しかるべき法律の制定や交付要綱の制定が必要ではないか。	R2.9.30 ホームページ
52	[西武信用金庫による不正融資に関する金融庁の対応について] 西武信用金庫による担保余力のない不動産に対する過剰な融資によって債務超過に陥っており、本件に関して金融庁に対する質問等を繰り返してきたが、対応が不十分である。一貫して西武信用金庫を擁護するような金融庁の姿勢は看過できるものではなく、行政にとって被害者の救済を無視することが許されるとは到底思えないため、対応の改善と被害者救済策の速やかな提示を行ってほしい。	R2.9.30 ホームページ
53	[大阪都構想について] 大阪府・大阪市が推進している特別区制度（いわゆる「大阪都構想」）の住民説明会に参加したが、デメリットについての説明が不十分であった。大阪市の広報資料の内容が都構想推進の立場に偏っている、メディアにおいて都構想への反対意見が制限されるなど、問題点が多い都構想について、反対者や第三者を交え公平公正に見直してほしい。	R2.9.30 ホームページ