

CLAIR REPORT

民願事務処理制度

(財) 自治体国際化協会 CLAIR REPORT NUMBER 129 (January 16, 1997)

Council of Local Authorities
for International Relations



財団法人 自治体国際化協会

〒102 東京都千代田区霞が関3-3-2 新霞が関ビルディング19階
TEL 03-3591-5483 FAX 03-3591-5346

目 次

はじめに	1
第1章 民願制度の概要	2
第1節 民願とは	2
1. 根拠法	2
2. 定義	2
第2節 民願事務手続き	3
1. 民願事務の流れ	3
2. 民願室の設置	4
第3節 民願事務の処理	4
1. 受付	4
2. 民願書類の移送	8
3. 処理期間	8
4. 民願書類の補完・補正	10
5. 処理担当者の明示	11
6. 民願事項の変更または撤回	11
7. 処理結果の通知及び確認・点検等	12
第4節 民願の種類別処理原則	12
1. 複合民願の処理	12
2. 質疑及び行政改善建議の処理	14
3. 苦衷民願の処理	15
4. 反復及び重複民願の処理	15
5. 多数人関連民願の処理	15
第5節 審査基準の設定・公表	16
1. 審査基準の設定・公表	16
2. 民願事務処理基準表の統合告示	16
第6節 民願事務統制官制度	17
1. 民願事務統制官	17
2. 職務内容	17

第2章 民願1回訪問処理制	19
第1節 制度の概要	19
1. 民願1回訪問処理制の意味と目的	19
2. 民願1回訪問処理制の原則	19
第2節 民願1回訪問処理制の運営	20
1. 民願1回訪問相談窓口の設置・運営	20
2. 民願処理過程の管理	20
3. 実務総合審議会の設置・運営	20
4. 処理進行状況の通報	21
5. 民願調整委員会設置・運営	23
6. 行政機関の長の最終決定	23
第3節 民願1回訪問処理の現場	25
1. 市の概要	25
2. 民願行政の概要	25
3. 民願1回訪問処理制の実務	26
4. 民願の統制方法	27
第4節 民願1回訪問処理制の効果	33
1. 導入の効果	33
2. 住民の反応	34
おわりに	36
1. 地方自治体の施策	36
2. 国の施策	36

はじめに

民願とは、辞書には「国民の望みや請願」とある。では韓国の行政機関で行われている民願とはいったいなんだろうか。なにか嘆願書の受付でもしているようなイメージが付きまとうが、実際には、住民が行政機関に対して行う申請・苦情・その他行政機関に特定の行為を要求する行為が民願であると規定されている。つまり、住民が行政機関に用事があるというとき、私用を除きその「用事」というのが民願であり、行政機関から見ると対住民行政の全てをカバーする言葉と言える。

このため各自治体は、住民サービスのため民願行政にはいろいろ気を使っているし、様々な工夫をしているようである。

最近韓国の公務員が日本へ出張する機会も増えたことにともない、我々も民願という言葉に触れることが多くなると考えられるため、本稿では、民願制度の概要を説明するとともに、民願の中でも1番のセールスポイントでもある、民願1回訪問処理制を取り上げて若干詳しく説明している。

また、本稿では地方自治体が行っている民願行政を中心に取り上げ、国の機関である国民苦衷処理委員会等の制度については言及していない。

この制度の中には日本でも当然に行われていることもあるが、民願1回訪問処理制のように見るべき点も多数含まれているように思われる。

本稿の執筆にあたり、ご協力をいただいた内務部住民課の皆様及び忙しい仕事の合間に質問に答えていただいた龍仁市・釜山市・釜山市東萊区の民願処理関係の方々に感謝申し上げます。

第1章 民願制度の概要

第1節 民願とは

1. 根拠法

民願を規定している法律は、基本法として、行政規制及び民願事務基本法（以下「基本法」）があり、個別の行政法でもこれを規定しているものがある。また、大統領令で、行政規制及び民願事務基本法施行令（以下「施行令」）を定めている。

基本法は、名前のとおり行政規制と民願事務を規定しており、①行政規制緩和の一般的根拠法としての性格②民願事務に関する行政手続法的性格^{註1)}③苦衷（不服・苦情）民願の処理手続に関する一種の行政救済法的性格の3つの性格を持つ法律であると言われている。

2. 定義

基本法及び施行令等を中心に定義をしてみると以下のようになる。

(1) 民願

民願とは「民願人が行政機関に対し、処分等、特定の行為を要求する行為」を言い、

- ・許認可・免許・特許・承認・指定・認定・推薦・試験・検査・検定等の申請
 - ・台帳等への登録・登載または申請
 - ・特定の事実または法律関係に関する確認または証明の申請
 - ・法令・制度・手続等の行政業務に対する質疑・相談を通じた説明や解説の要求
 - ・行政制度や運営の改善に関する意見の建議
 - ・その他行政機関に対し特定の行為を要求する事項
- 等が全て含まれる。

(2) 苦衷（不服・苦情）民願

「苦衷民願」とは、行政機関の違法・不当もしくは消極的な行政行為（事実行為・不作為を含む）及び不合理な行政制度で国民の権利を侵害し、もしくは国民に不便・負担を与える事項に関する民願で、次の項目に該当するものを言う。

- ・行政機関の違法・不当な処分（事実行為を含む）や不作為等により、権利・利益が侵害され、もしくは不便または負担となる事項の解決要求
- ・民願事務の処理基準及び手続が不透明である、もしくは担当公務員の処理遅延等、行政機関の消極的な行政行為や不作為による不便または負担となる事項の解消要請
- ・不合理な行政制度・法令・施策等により、権利・利益が侵害され、もしくは不便または負担となる事項の是正要求

- ・その他行政と関連する権利・利益の侵害や不当な対応に関する是正要求

(3) 民願人

民願人とは、「行政機関に対し処分等特別な行為を要求する個人・法人または団体」を言う。但し、行政機関または公共団体は、私経済の主体として行う場合を除き民願人と認めない。また、偽名・仮名や虚偽の住所で申請することはできないこととなっている。

(4) 行政機関

基本法の適用を受ける対象行政機関には、中央行政機関や地方自治団体だけではなく、法令により行政権限を行使、もしくは委任・委託を受けた法人・団体または個人を含む。中央行政機関及び地方自治団体以外には、以下のようなものがある。

- ・市・道教育庁及び下級教育行政機関

（地方自治団体の教育行政は地方自治団体の一般行政とは異なる組織により運営されている^{註2)}）

- ・政府投資機関管理基本法の適用を受ける法人と、その他個別の法律により直接設立された法人
- ・国家または地方自治団体の行政権限を委任または委託を受け、行使する協会・組合等の法人・団体並びにその機関または個人
- ・その他法令により民願事務に関する業務を遂行する機関または個人

但し、法人・団体・個人については、その行政権限の委任・委託を受けた業務に限り法の適用を受ける。

第2節. 民願事務手続き

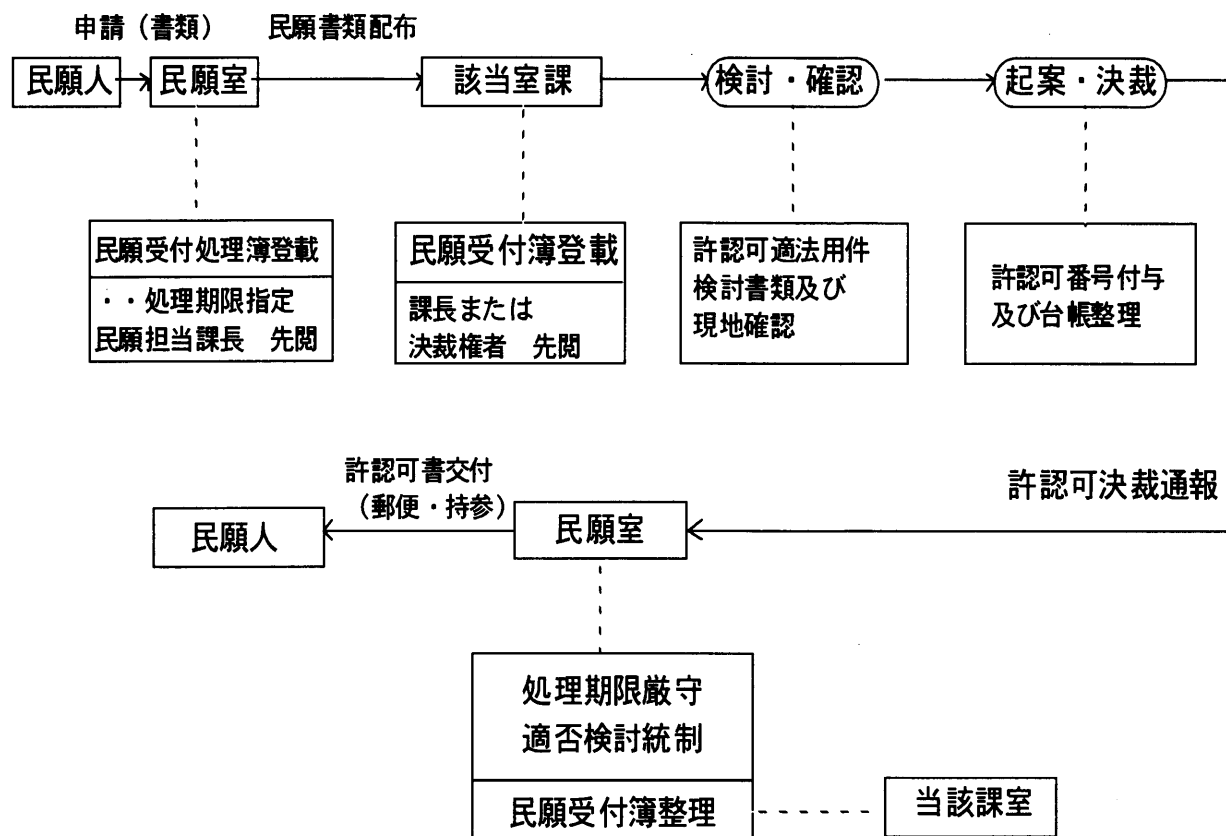
1. 民願事務の流れ

民願の流れを簡単に説明すると次の図1のようになる。

民願人は民願を提出する際には、民願室を訪問し、そこで全ての申請をすることができ、民願室がそれを受け付けた後、処理主務部署（民願を処理する部署または主に処理する部署）に書類を回し、そこで処理をして民願室へ結果を通報し、民願室から民願人へ書類等を交付するというものである（民願室を設置していない場合には、文書課または処理主務部署で民願を受け付ける）。

民願室では案内・相談業務も行っており、民願室で処理主務部署を決定することとなっているため、処理主務部署が不明確な場合でも、行政機関に出向き各部署をたらい回しにされるということは起こらないようになっている。また、書類の記入方法なども相談でき、場合によっては代筆もしてもらえる。

一般的な民願事務の流れ



2. 民願室の設置

行政機関の長は国民の日常生活と関係が深い民願事務を迅速に処理し、民願人に対する案内と相談の便宜を提供するために民願室を設置できることとなっている。そこには経験豊富で勤務態度の誠実な公務員を配置しなければならないと定められている。

また、行政機関の長が必要と認めるときには、関係機関（その処理過程に関連する機関（民願事項と関連する団体・協会を含む））の長へ所属公務員の派遣を要請することができることになっている。

また、民願室では民願が迅速に処理されるように全ての進行過程を確認・管理しなければならないと規定されている。

第3節 民願事務の処理

1. 受付

(1) 原則

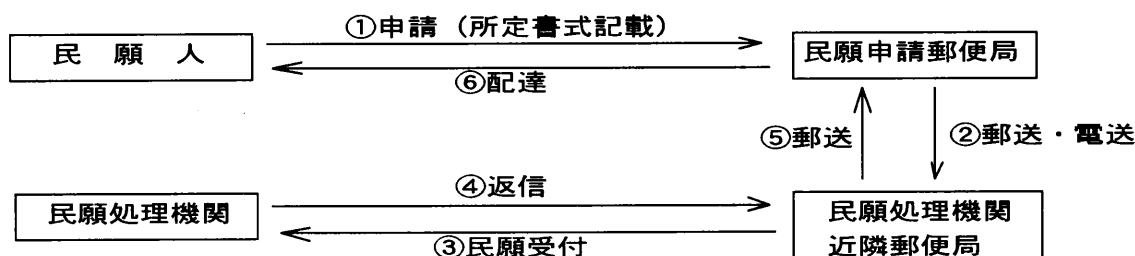
民願事項は法令で定める書式に従った書類で受け付けることを原則としており、民願書類（申請書等）は民願室（但し、民願室が設置されていない場合には文書課または処理主

務部署)で受け付ける。

この際、民願事項の性質上、民願人またはその委任または委託を受けた者^{注3)}が直接行政機関を訪問し、意思表示等をする必要がない、戸籍・住民票の謄・抄本、都市計画確認願等の各種証明発行依頼等の場合には、行政機関を訪問させるよう要求してはならないと規定されており、その要件も定めている。

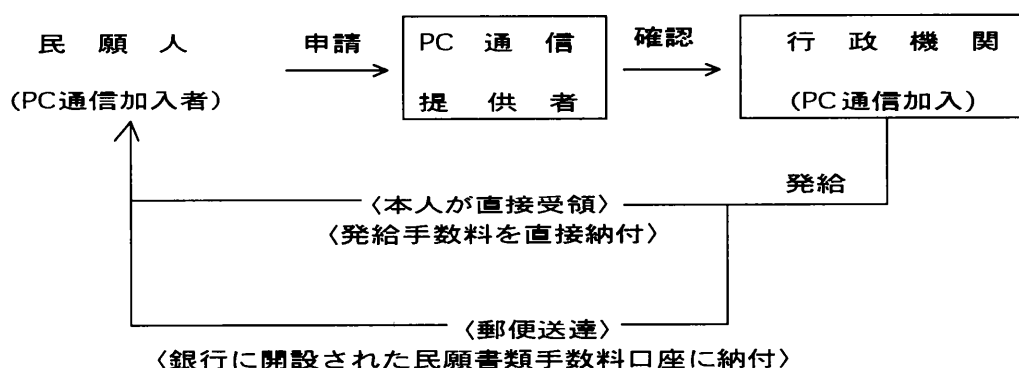
この場合には、下図のように、郵便・電信・ファクシミリ・コンピュータ通信を通じてこれを受け付け処理することができる。

郵便・電信民願処理流れ図



公務員のための行政規制及び民願事務 - 行政規制及び民願事務処理要領 - pp.56

コンピューター民願の流れ図



公務員のための行政規制及び民願事務 - 行政規制及び民願事務処理要領 - pp.60

また、各種証明発行依頼及び上下水道の故障・不正医薬品申告・伝染病発生申告等、書類による民願人の意思表示を必要としない民願事項は、口述または電話で受け付けることができる。ただし、各種証明発行依頼については、窓口で手数料を納付後に受領する事となっているため、プライバシーにかかる証明等の発行に関しては、交付の際に本人の確認等を行うなど、プライバシーの保護には注意している。

(2) 受付実務

①民願事項の申請があったときには、法令に特別の規定がある場合を除き受付を保留または拒否することはできず、受け付けた書類を不当に返却してはならないことになっている。

これは故意に受付時間を延長させたり、軽微な書類上のミスを理由に返却する行為、処

理期間不足を理由に民願人へ取り下げさせようとする行為等を禁止するものである。

また、他機関に提出する民願書類を民願室で受け取ったときには、即時にその機関に移送しなければならないが、処理担当の機関でないことを理由に受付を拒否することはできない。

②民願人に所定の必要書類以外の書類を追加で要求してはならない。

・複数の許可等を要件とする申請等の民願書類の提出をする場合には、複数の申請書等に証明書や図面については原本を1部添付すればよく、他の民願書類はコピーを添付すればよい。

③民願人が所持する以下の書類で当該民願事務の処理に必要な内容の確認が可能な場合には、その民願人に関連証明書の提出を要求することはできない。

- ・住民登録証 (17歳以上の国民には常時携帯の義務がある)
- ・その他証明証 (医療保険証、国家技術資格証、自動車免許証、旅券、公務員証等)
- ・当該行政機関の公簿 (建築物管理台帳、土地台帳、地積図、都市計画図、許可証発給台帳等)
- ・行政電算システム入力資料 (住民登録管理、不動産管理、自動車管理、犯罪歴管理等の電算システム入力資料)

④行政機関が当初の許可・認可等の内容変更または更新の申請を受けた場合は、特別な理由がある場合を除いては、すでに提出されている書類または資料を、再度要求することはできない。

⑤民願事務処理簿への記載

民願室・文書課または処理主務部署が民願書類を受け付けたときには、その順序に従って民願処理簿に記録しなければならない。

また、郵便・電信による民願の場合には、民願処理機関で受け付け後「民願郵便・電信による民願事務処理簿」に、ファクシミリまたはコンピュータ通信により民願事項を受け付けたときには「ファクシミリまたはコンピュータ通信による民願処理簿」に登載し、処理しなければならない。

経由処理しなければならない民願書類は、決裁した後、処分機関から移送し、経由機関で意見があるときには、これを添付しなければならないが、この場合には、経由機関では民願書類の原本の控えを別に受け取る必要なく民願事務処理簿の経由欄に年月日を記入し処理する。

⑥受付証の交付

受け付けたときには、下記の場合を除き民願人へ受付証を交付しなければならない。

- ・口述・電話・電信・ファクシミリ・コンピュータにより受け付けられる民願
- ・処理期間が「即時」となっている民願
- ・受付証の代わりとなる書類 (検査手数料領収証等) を交付する民願

・その他行政機関の長が民願事務の性質上受付証を交付する必要がないと認める民願
受付証には受付番号・受付日時及び時間・民願名・民願人名（代表者または代理人が決
まっている場合はその氏名）・処理期限・処理主務部署及び電話番号・案内事項を記載す
ることとなっている。

案内事項としては下記のようなものが挙げられる。

- ・必要書類が完備されているかどうか
- ・審査または処理の基準と手続
- ・予想処理所要期間
- ・必要な現場確認及び調査予定時期等

〔別紙 第2号様式〕

受 付 証	
第 号	受付日時： . . . :
① 民 願 名	
② 民願人（代表者または代理人）	
③ 処理予定期限	
④ 処理主務部署	（電話： ）
⑤ 案内事項	
民願受付者： （姓名）	
（電話： ）	
（行政機関名）	

2. 民願書類の移送

民願室または文書課に受け付けられた民願書類中、その処理が民願室または文書課の主管に属さないものについては他の文書に優先し処理主務部署へ移送しなければならないと規定されている。

①原則

民願室または文書課→処理主務部署

(1 勤務時間以内、但し、相当に離れている場合には3 勤務時間以内)

②同一行政機関内の処理主務部署が、所管でない民願書類を受けたとき

送付を受けた部署→民願室または文書課を経由→所管処理主務部署(3 勤務時間以内)

③所管機関でない行政機関が民願書類を受け付けたときに

民願室または文書課→所管機関に移送し、事実を民願人へ通知(8 勤務時間内)

ここで、1 勤務時間とは公務員の1 日の拘束時間内の1 時間を指す。

3. 処理期間

行政機関の長は迅速な民願事務処理を図るため、行政機関へ申請が到達・受付されたときから、当該民願事務の処理が完了するときまでに所要する処理期間を民願事務種類別にあらかじめ定めなければならないと規定されている。

(1) 処理期間の計算方法

民願事務処理において処理期間を計算する方法は以下のとおりである。

- ・受付初日を算入することとするが、公休日は算入しない。
- ・民願事務処理期間の計算において処理期間が4 日以上である場合には、「日」単位で計算し、4 日未満である場合には、1 日を公務員の平日の勤務時間(3 月1 日から10 月末日までは09:00 から18:00 までの9 勤務時間、11 月1 日から2 月末日までは09:00 から17:00 までの8 勤務時間)で計算する。
- ・民願事務の処理期間の計算において「即時」とは正当な事由がある場合を除いては3 勤務時間以内を言う。

(2) 処理期間に算入しないもの

以下の期間は処理期間に算入しない。

④国家安全保障または外交上必要な措置に所要される期間

⑤民願書類の補完または補正に要する期間(補完または補正のため、民願書類を民願人へ発送した日と補完または補正され行政機関に到達した日を含む)

⑥受付・経由・合議及び処理する機関がそれぞれ相当に離れている場合、民願書類の移送に要する期間

⑦5 人以上の民願人が関連している場合、その代表者の選定に要する期間

㊦当該民願事務の処理と関連し、聴聞が実施される場合、それに要する期間

㊧実験・検査・検定または専門的な技術検討等特別な追加手続を経るためやむを得ず要する期間

㊨次の場合に該当する先行事務の完結を条件とする場合、それに要する期間

- ・国会または地方議会の同意を必要とする民願事務であって、国会または地方議会の審議に要する期間

- ・政府の予算査定により、処理が遅延した期間

- ・外国機関及び在外公館への照会に要する期間

- ・脱税調査・価格調査・需要調査・原価計算・経営分析・鑑定実施及び企業診断に要する期間

- ・試験・身元照会または身体検査に所要された期間

- ・民願事務に直接関連する公課金の未納、民願人の不出席等処理段階において民願人の帰責事由により遅延した期間

(3) 処理期間の延長

①行政機関の長はやむを得ない事由により法定処理期間内に民願事務（苦衷民願を含む）を処理することが難しいと認められる場合には、当該民願事務の処理期間の範囲内で1回に限りその処理期間を延長することができる。

②処理期間を延長したときには、遅滞なく民願人へ処理期間の延長事由と処理予定期限等を書面で通知しなければならない。

③民願事務の処理において、国家安保・外交上必要な措置に要する期間、聴聞が実施される場合それに要する期間、実験・検査・検定または専門的な技術検討等特別な追加手続を経るやむを得ず要する期間のほか、総理令が「先行事務の完結に所要する期間等を処理期間に算入しないもの」として定める事項のため処理が遅延する場合にも、その事実を遅滞なく民願人へ通知しなければならない。

民願処理期間 延長通知書

様

住所：

第 号

① 民 願 名			
② 受 付 年 月 日		③ 当初処理期限	
④ 延 長 事 由			
⑤ 処 理 予 定 期 限			
⑥ 処 理 担 当 者	所属		
	姓名		電話番号
⑦ その他 案内事項			

行政規制及び民願事務基本法施行令 第29条 第2項の規定により、あなたが申請された民願事項の処理期間が、上記の事由で延長されたことをお知らせします。ご不明な事項は、担当者へお問い合わせ頂ければ、詳しく説明申し上げます。

年 月 日

(行 政 機 関 名)

15012-11411日
'94.3.17承認

148mm×210mm
(印刷用紙 (特級) 34g/m²)

4. 民願書類の補完・補正

(1) 1次補完・補正要求

- ・民願室・文書課または処理主務部署は、受け付けた民願書類に欠缺があると認めると

きには補完または補正に必要な相当の期間を定め、民願人に補完または補正を要求しなければならない。

・補完または補正の要求は民願書類を受け付けたときから8勤務時間以内にしなければならないが、現地調査等正当な事由で8勤務時間が経過した後、補完・補正をしなければならない事項が発見された場合には、直ちに補完または補正を要求しなければならない。

(2) 2次補完・補正要求

・民願室・文書課・処理主務部署では民願人が1次で指定された補完・補正期間内に民願書類を補完または補正しないときには、もう一度補完または補正の要求をしなければならない。

・2次補完・補正期間は7日とするが、1次補完・補正要求を受けた民願人が補完または補正に必要な期間を明示し、期間延長を要請したときや民願人が国外に居住し補完または補正に相当な期間が所要される場合には、これを考慮し、その期間を定めなければならない。

(3) 補完・補正要求方法

・補完または補正の要求は文書・口述・電話またはファクシミリですればよく、民願人が特別に要請したときには文書でなければならない。

・経由機関を経て受け付けられた民願書類の補完または補正が必要な場合には経由機関を経ず民願人に直接補完または補正を要求することができる。

(4) 補完・補正の不履行

・民願室・文書課・処理主務部署は民願人が2次の補完・補正要求を受けてもその期間内に補完または補正をしないときには、その理由を明示し受け付けられた民願書類を返却することができる。

・民願人の所在地が明らかでなく、補完または補正の要求が2回に渡り返送されたときには、民願を撤回したとみなし内部的に終結処理することができる。

5. 処理担当者の明示

行政機関が民願人に民願書類の補完要求、処理期間の延長または処理遅延事由の通知、処理進行状況及び処理結果等を通知するときには、公文書の施行文書に当該民願事務の処理を担当する公務員の所属・姓名・電話番号を記載しなければならない。

6. 民願事項の変更または撤回

①民願人は当該民願事務の処理が終結する前には、その申請の内容を変更することができる。ただし、他の法令に特別な規定がある場合や民願事項の性質上変更することができな

い場合にはその限りでない。

②民願人は当該民願事務の処理が終結する前には、その民願事項の申請を撤回することができる。

7. 処理結果の通知及び確認・点検等

(1) 処理進行状況の通知

①行政機関の長は民願事項を受付後、30日が経過したときや民願人の要請があるときには民願人へその処理進行状況と処理予定日等を書面で通知しなければならない。

②処理進行状況等の通知は民願事項を受け付けた後30日が経過したとき毎に通知することを原則とする。

(2) 処理結果の通知

行政機関の長は処理結果の通知を必要とする民願事項の処理を完結したときには、その結果を直ちに民願人へ通知しなければならない。拒否処分を通知するときには、代案がある場合、その代案を一緒に通知しなければならない。

(3) 拒否処分の理由明示、不服申請の公示

①行政機関は民願人が申請した民願事項を拒否したりもしくは民願事項の実現が不可能だと認められるときには、その法令上・事実上の理由を明示し、民願人へ通知しなければならない。

②行政機関が民願人へ拒否処分を通知する場合、その拒否処分に対しては行政審判を請求したりもしくは行政訴訟を提起することができるかどうか、行政審判の請求または行政訴訟の提起の場合、不服申請を提出する機関・不服申請を提出できる期間その他必要な事項を知らせなければならない。

(4) 後続事項の公示

①行政機関の長は国民が知っておけば便利な行政処分関連の後続事項・行政法・諸証明書の有効期間及び不服申請方法等を公示しなければならない。

②公示の具体的な内容と方法は行政機関の長が定める。

第4節 民願の種類別処理原則

1. 複合民願の処理

(1) 複合民願とは

複合民願とは一つの民願目的を実現するため、多数の関係機関または部署の許可・認可・承認・推薦・協議・確認等を経て処理される民願事務を言う。

(2) 処理主務部署の指定

行政機関の長は複合民願を処理するため処理主務部署を指定し、その部署に關係機関または部署間の協力を通じ、民願事項を一括処理させるようにすることができる。

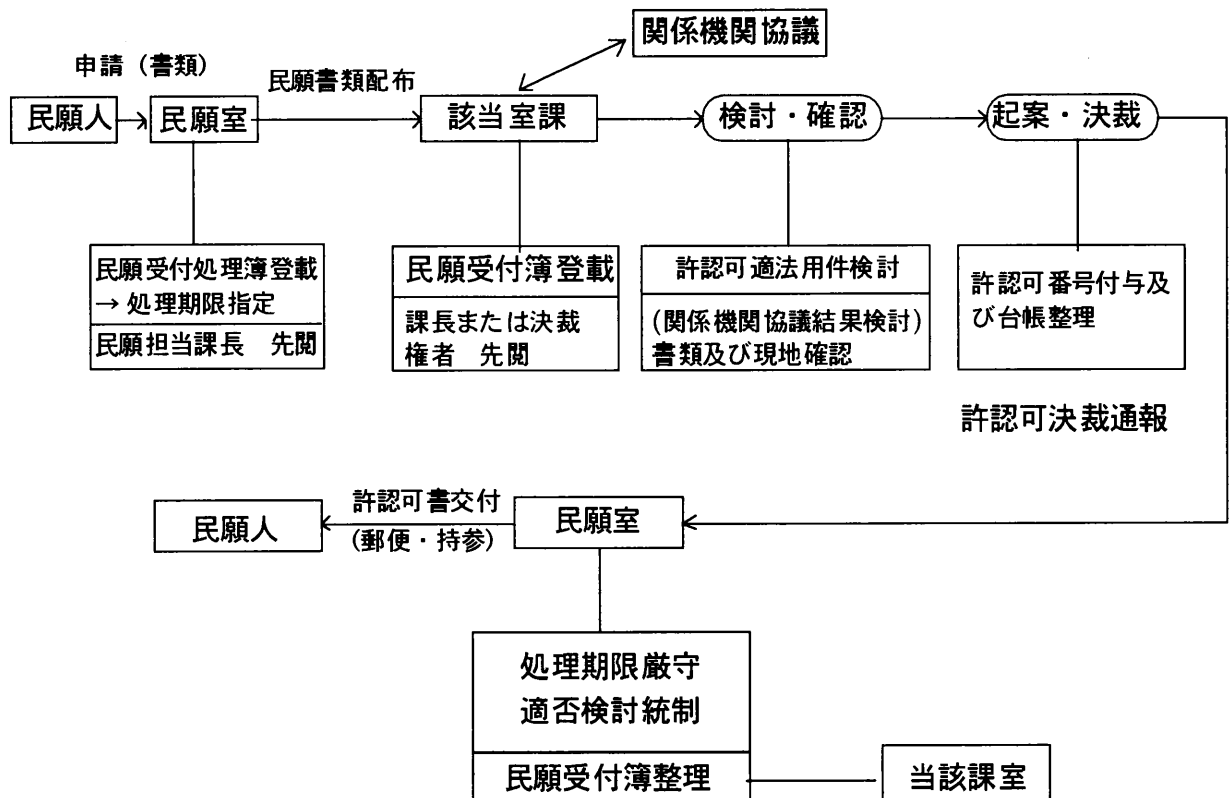
(3) 民願書類の一括提出

行政機関の長は複合民願と関連する全ての民願書類を処理主務部署に一括し提出させることができる。この場合、多数機関と関連する複合民願は關係機関とあらかじめ協議しなければならない。

(4) 複合民願の指定

行政機関の長は關係機関と協議し、一括受付・処理する複合民願の種類と受付方法・必要書類・処理期間・処理手続等をあらかじめ定め、民願人がこれを閲覧することができるよう掲示もしくは備え付けなければならない。

複合民願処理体系図



2. 質疑及び行政改善建議の処理

(1) 質疑・相談の処理

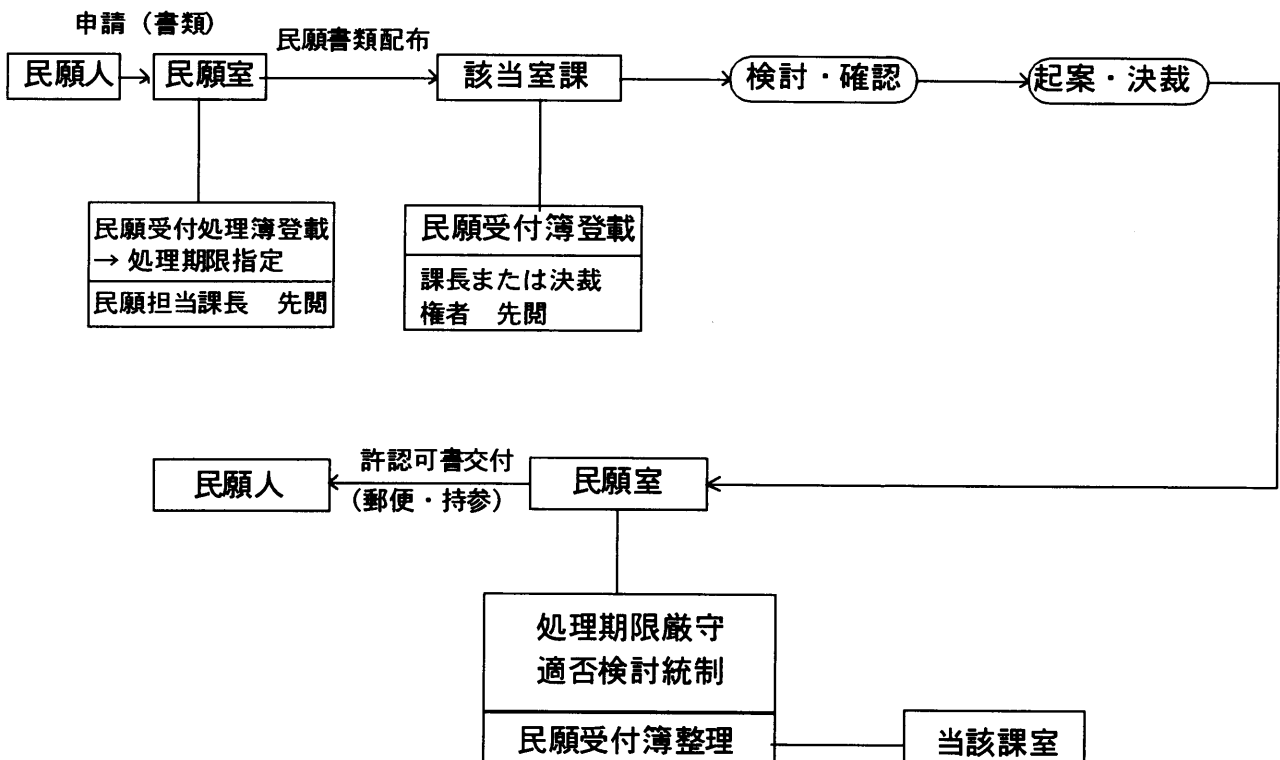
行政機関の長は法令・制度・手続等、行政業務に関する質疑または相談形式を通じた説明や開設を要求する民願事項を受け付けたときには、特別な事由がない限り次の期間内に処理しなければならない。

- ・ 民願人が行政機関を訪問し、単純な行政手続または形式要件に関し質疑・説明または助言を要求する場合：即時
- ・ その他一般質疑：7日以内
- ・ 法令質疑：14日以内

(2) 行政改善建議の処理

行政機関の長は政府施策や行政制度及び運営の改善に関する意見提示・要望または建議の受付をしたときには、特別な事由がない限り14日以内にその処理結果を民願人へ通知しなければならない。

陳情・建議・質疑等処理体系



韓国地方行政研究院 「民願行政処理 実態分析に関する研究」 pp.17. (図2-2-4)

3. 苦衷民願の処理

(1) 処理期間

行政機関の長は苦衷民願を受け付けたときには、特別の事由がない限り7日以内にその処理結果を民願人へ通知しなければならない。

(2) 処理方法

行政機関の長は苦衷民願の内容が正当な事由があると認めるときには、遅滞なく原処分
の取消変更等適切な措置をとり、その内容を民願人へ通知しなければならない。

4. 反復及び重複民願の処理

(1) 反復民願の処理

民願室・文書課または処理主務部署は民願人が同一の内容の苦衷民願書類（複写した場
合を含む）を正当な事由無く3回以上反復し提出した場合には、2回以上その処理結果を
通知した後に受け付けられた民願書類に対しては、当該機関の長の決裁を受け内部終結処
理することができる。

(2) 重複民願の処理

・民願室・文書課または処理主務部署は、民願人が同一の内容の苦衷民願書類（複写し
た場合を含む）を作成し2以上の行政機関に提出した民願事項が移送されて受付された
場合にも、2回以上その処理結果を通知した後、受け付けられた民願書類に対しては当
該行政機関の長の決裁を受け内部的に終結処理することができる。

・重複民願を移送されて受付した機関の要請があったときには、その機関に対し処理結
果を通報しなければならない。

5. 多数人関連民願の処理

①「多数人民願」とは5人以上の共同利害と関連し、5人以上が連名で提出する民願を
言う。

②行政機関の長は多数人関連民願の発生防止のために事前防止策を工夫しなければなら
ず、多数人関連民願が発生した場合には迅速・正確に解決されるよう措置しなければならない。

③行政機関の長は多数人関連民願の効率的な処理のため当該機関の監査または調査業務
担当部署等をして多数人関連民願の処理状況を調査・確認するようにしなければならない。

第5節 審査基準の設定・公表

1. 審査基準の設定・公表

行政機関の長は処分等の民願事務を処理することにおいて、適用される客観的な審査基準（以下「審査基準」という）を事前に定め、公表しなければならない。この場合審査基準とは行政機関が民願事務を処理するときに適用する具体的な決定基準（申請資格、施設基準、許可地域等）を言う。

また、これを変更または廃止する場合も同様である。

(1) 審査基準設定の原則

行政機関の長が基本法に基づき審査基準を定めるときには、処分等の性質を考慮し、可能な限り具体的でわかりやすく定めなければならない。この際、当該民願事務の性質上具体的な審査基準をあらかじめ定めることが難しいときには審査方針と考慮事項を明示しなければならない。

(2) 審査基準の設定・公表の例外

その基準を公表することが当該業務の遂行に著しく支障をきたす、もしくは公共の安全または福祉を著しく害すると認められるだけの、相当な理由がある場合はその限りでない。また、次に該当する場合には審査基準を設定・公表しないことができる。

- ・当該処分を行うにあたり、行政機関の判断する余地がない場合
- ・法令により許可・認可等の要件が具体的に規定され、説明の余地がない場合

(3) 審査基準の公表方法

行政機関の長は、具体的な審査基準を公表するときには、下記の方法でしなければならない。

- ・民願事務便覧への掲載・民願での閲覧
- ・利害関係人または団体等への案内書送付
- ・官報掲載または新聞・放送等マスメディアの活用等

2. 民願事務処理基準表の統合告示

総務処長官は、民願人の便宜のため、関係法令等に規定されている民願事項の処理機関、処理期間、必要書類、処理手続、申請方法等に関する事項を総合し民願事務処理基準表を作成し、官報に告示しなければならない。

行政機関の長は、関係法令等の制定、改正または廃止等で、以前に告示された民願事務処理基準表を変更する必要がある場合には、即時にその内容を総務処長官へ通報しなければならない。

総務処長官は民願事務処理基準表を作成・公示するにあたり、民願事務簡素化のため必要と認めるときには、関係行政機関の長の合意を経て関係法令等が改正されるときまで暫定的に関係法令等に規定されている処理期間・必要書類の簡素化及び処理手続・申請方法の変更をすることができる。

行政機関の長は民願事務簡素化のため、民願事務処理基準表の内容が変更・公示された場合には、これに従って民願事務を処理しなければならない、同表の変更された内容に従って関係法令等を改正・整備しなければならない。

第6節 民願事務統制官制度

1. 民願事務統制官

・民願事務を処理する行政機関の長は監査担当官、行政処理担当官または民願室長その他民願事務を担当する所属公務員の中から民願事務統制官を選任する。但し、業務が過大な場合には、その業務の一部を分掌するため分任民願統制官をおくことができる。

2. 職務内容

・民願事務統制官は民願事務の処理状況を随時に点検し、処理期間が経過した民願事務を発見したときには、遅滞なく処理主務課長（民願事務統制官が処理主務課長である場合には関係公務員）へ督促状を発給しなければならない。

・民願事務統制官は民願人が処理遅延、受付拒否、不必要な書類の追加提出要求等の事実を申告し、是正を要求した事項に関しては、その措置事項を当該機関の長に随時報告しなければならない。

民願事務処理基準表

カ00. 共通（抜粋）

分類 番号 〈類型〉	民願事務名 〈根拠法令〉	処理機関及び処理期間			必要書類名	〈民願申請 可能方法〉 手数料
		受付 〈経由〉	処理 〈協議〉	計		
00-0-01 〈陳情〉	陳情 1. 個別法令		7日	7日	1. 陳情書1部	〈電話、一般郵便、 ファクシミリ、 コンピューター〉 手数料なし
00-0-02 〈建議〉	建議 1. 個別法令		7日	7日	1. 建議書1部	〈電話、一般郵便、 ファクシミリ、 コンピューター〉 手数料なし
00-0-03 〈質疑〉	質疑（法令質疑） 1. 個別法令		・質疑 7日 ・法令 質疑 14日	7日 14日	1. 質疑書1部	〈電話、一般郵便、 ファクシミリ、 コンピューター〉 手数料なし

カ. 法務部（抜粋）

23-F-01 〈その他〉	戸籍簿の閲覧申請 1. 戸籍法 第12条第1項 2. 同施行規則第21条	市・区、 邑・面	市・区、 邑・面 即時	即時	1. 民願伝票または口頭申請	100ウォン
23-F-02 〈交付〉	戸籍簿の謄・抄本交付 1. 戸籍法第12条第1項	市・区、 邑・面	市・区、 邑・面 即時	即時	1. 民願伝票または口頭申請	〈電話、一般郵便、 民願郵便、電信民願〉 謄本400ウォン 抄本300ウォン

第2章 民願1回訪問処理制

第1節 制度の概要

1. 民願1回訪問処理制の意味と目的

民願1回訪問処理制とは行政機関が民願事務を処理するにあたって、当該行政機関の内部で行える資料の確認、関係機関・部署との協力・合議等、全ての手続について、担当公務員が直接行うようにし、無駄なことで、民願人が行政機関を訪問しなくて済むようにする民願処理制度を言う。

これは、欧米で行われている「One Stop Service」によく似た窓口システムであるが、その導入の目的は欧米での市民を行政機関の庁舎内に無断で立ち入らせないという、主に庁舎管理を理由としたものとは異なり、「民願1回処理制の施行を通じ、どのような民願でも一度行政機関に受け付けられれば、行政機関内部のあらゆる手続は、担当公務員が直接処理し、民願人が関連機関や部署の担当者を再度訪問する必要を無くし、民願人の時間的・経済的負担を軽減するとともに、民願人との頻繁な接触による公務員の不正等を除去し、民願行政に対する信頼性と透明性を高め、今までの民願の、行政機関の便宜主義を民願人中心の便宜主義に転換させること」にある。

民願1回訪問処理制は、1993年5月から内務部傘下の各行政機関で力点施策として実施され、1993年制定の「行政規制及び民願事務基本法」にも明記されているが、細部については、1994年4月7日制定の「行政規制及び民願事務基本法施行令」で定められている。

2. 民願1回訪問処理制の原則

民願1回訪問処理制では、通常「6・5原則」と呼ばれる原則に基づき運営されている。これは、6段階の過程と5つの目標のことである。

6段階の処理過程とは、後で詳しく説明するが、

- ①民願1回訪問窓口の運営
- ②民願処理主務責任者の指定及び処理過程の監督等
- ③実務総合審議委員会での審議
- ④中間報告の実施
- ⑤民願調整委員会での審議
- ⑥行政機関の長の最終決定

を指し、5つの目標とは、上で述べた制度導入の目的でもある、

- ①国民便宜の増進
- ②不正等の遮断
- ③行政制度の改善
- ④意識改革と政府信頼の回復

⑤社会・経済的費用の節減

の5個を指す。

第2節 民願1回訪問処理制の運営

1. 民願1回訪問相談窓口の設置・運営

行政機関は民願1回訪問処理に関する案内と相談の便宜を提供するため、民願室に民願1回訪問窓口を設置することができる。民願室には民願に対する専門知識と相談能力を持つ専門員の配置し、民願案内・相談及び必要書類等形式要件の審査を行わせる。また、主要複合民願別に案内書を作成し、民願室での閲覧を通じ案内・相談に活用することとしている。

＜ 主要複合民願 ＞	
創業事業計画承認	土地造成許可
工場立地指定承認申請	排出施設設置許可
建築許可	観光宿泊業登録等
※民願事務処理基準表 目録「複合民願事務目録」参照	

2. 民願処理過程の管理

民願室では民願が迅速に処理がなされるよう、民願処理に関する全ての進行過程を確認・管理しなければならない。

民願室では民願を受け付けるとすぐに処理主務部署と処理担当者を指定し、民願書類を送付しなければならない。一件一件処理状況及び関連部署との協議過程等、段階別処理進行状況を確認・管理しなければならない。

主要な確認・管理事項は次のとおりである。

- ・主幹部署及び担当者の民願1回訪問処理の責任終結の適否
- ・主要部署・関連部署間、上級・下級機関及び関連機関の協議遅延事例に対する特例・確認
- ・返却及び却下・棄却に対する妥当性の適否・重点確認
- ・書類補完要求及び民願人接触・出席要求の妥当性の適否
- ・処理機関の遵守の適否
- ・関連部署及び関係機関の業務協議の誠実さの適否

3. 実務総合審議会の設置・運営

(1) 設置

行政機関の長は多数機関または部署と関連する複合民願を審議するため、その所属下に実務総合審議会を設置運営することができる。

委員長：処理主務部署の長

委員：関係機関または部署の実務責任者

実務総合審議会の運営は関係機関または部署の担当者が一堂に集まり、民願を総合審査することで審議期間を短縮し、添付書類の適否・民願処理方案協議等を模索することにより訪問回数を1回で終わらせるようにすることに意義がある。

(2) 運営

実務総合審議会への出席の通知を受けた関係機関または部署の実務責任者は正当な理由がない限り実務総合審議会に出席しなければならない。委員長は実務総合審議会の効率的な運営のために必要だと認められるときには民願人・利害関係人または参考人を委員会に出席させ意見を陳述させることができる。

(3) 業務協力及び合同調査

やむを得ない事由で委員会に出席することができない関係機関は、委員長の協力要請があるときには当該民願の迅速な処理に必要な協力をしなければならない。

委員長は民願処理のため必要と判断する場合、関係機関または部署に対し現場確認や調査等を合同で実施することを要請することができると同時に関係機関または部署は特別な理由がない限り、これに応じなければならない。

4. 処理進行状況の通報

(1) 通知事由及び内容

行政機関の長は民願事項を受け付けた後30日が経過しもしくは民願人の要請があるときには、その処理進行状況と処理予定日等を書面で通報しなければならない。

＜ 処理進行状況の通知内容 ＞

- 現在何件、関連部署事項中何件完了、何件進行中
- 今まで処理された民願の内容
- 民願が完結され最終結果を通報することができる予想時期等

処理進行状況の通知内容は、民願人の気がかりな点を根本的に解消できるよう具体的に誠意を持って明示されなければならない。

(2) 通報周期

処理進行状況等の通知は民願事務を受け付けた後30日が経過したとき毎にすることを原則とする（基本法施行令第39条第2項）。但し、民願人の要求がある場合には直ちに進行状況を通知しなければならない。

〔別紙 第7号書式〕

民願処理 進行状況 通知書			
様			
住所：			
第 号			
① 民 願 名			
② 受 付 年 月 日		③ 当初処理期限	
④ 延 長 事 由			
⑤ 処 理 予 定 期 限			
⑥ 処 理 担 当 者	所属		
	姓名	電話番号	
⑦ その他 案内事項			

行政規制及び民願事務基本法施行令 第39条の規定により、あなたが申請された民願事項の処理状況を、上記のとおりお知らせします。ご不明な事項は、担当者へお問い合わせ頂ければ、詳しく説明申し上げます。

年 月 日

(行 政 機 関 名)

15012-11511日
'94.3.17承認

148mm×210mm
(印刷用紙(特級) 34g/mi)

5. 民願調整委員会設置・運営

(1) 設置及び運営

行政機関の長は民願処理過程で発生する全ての支障と問題点の解消等を審議・調整するため民願調整委員会を設置することができる。

＜ 構 成 ＞

- 委員長：副機関長
- 委員：①処理主務部署の局長、関係部署の局長及び監査担当官
*局制未実施 市・郡・区は課長級で構成
- ②教育庁・韓国電力・通信公社等関係機関の局長
*実務総合審議会で関係機関との協議を経て、適当でないと決定された民願を審議・調整する場合に限る

(2) 機能

- 処理主務部署または実務総合審議会でも適当でないと決定された民願に対する法規適用の妥当性
- 所管が明白でない民願の処理主務部署の決定
- 長期未解決民願、反復民願及び多数人民願に対する解消または防止対策
- 審議結果適当でないと決定された民願に対する関連法令や制度の適合性・妥当性の検討及び法令改定や制度改善が必要かどうかの可否
- その他民願の総合的な検討・調整のため当該機関の長が委員会にかけると認める事項

但し、次の場合には審議を省略することができる。

- ・当該行政処分を行うことに当たって行政機関の判断の余地がない場合
- ・法令により許可・認可等の要件が具体的に規定され、解釈の余地がない場合
- ・従前に民願調整委員会の審議を経て適当でないものとして処理された民願と同一な事由に該当する場合

(3) 運営

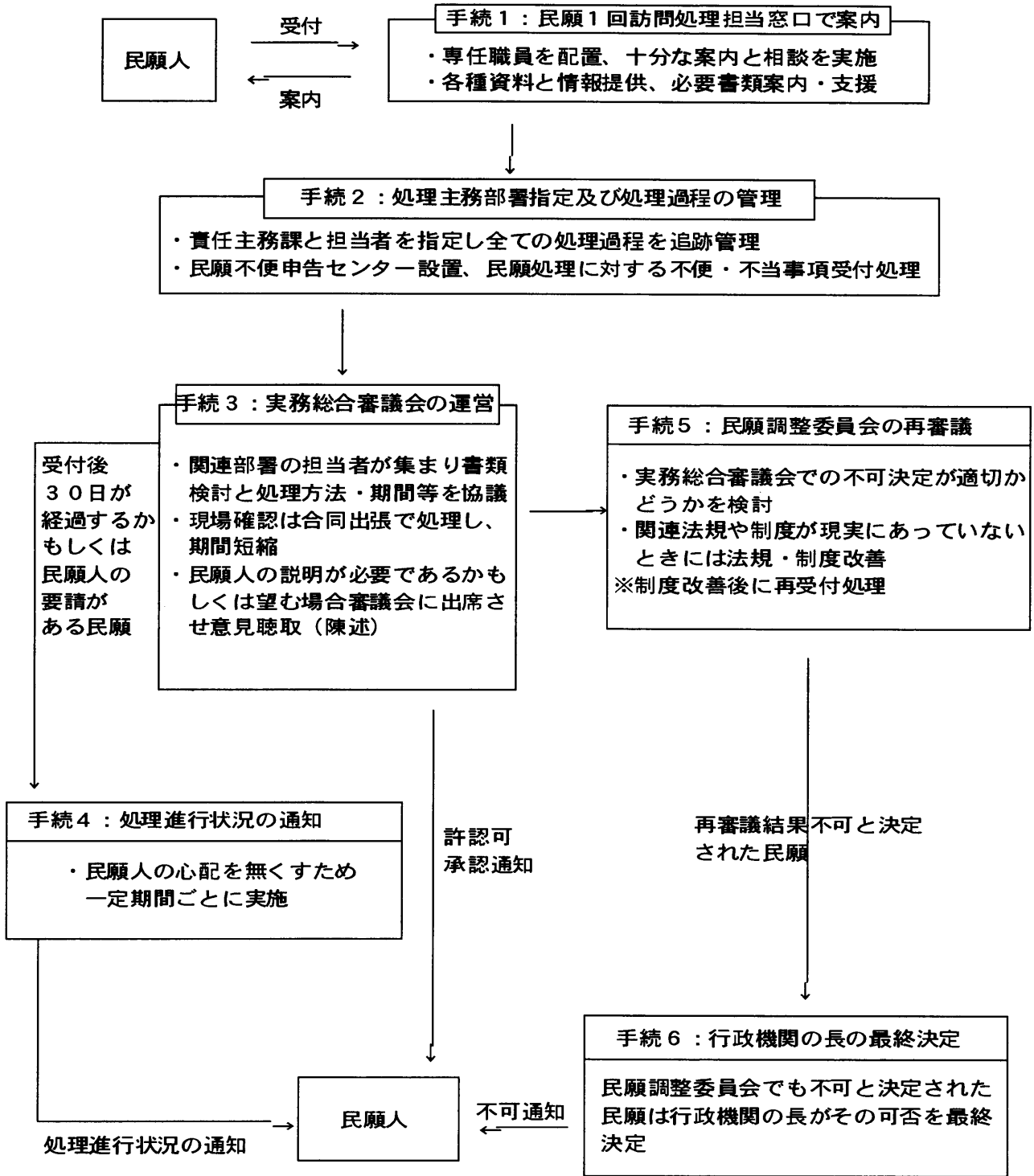
行政機関の長は民願人の要請があったり民願調整委員会の効率的な運営のため必要と認めるときには、民願人、利害関係人または参考人の出席及び意見質実をさせ、もしくは要求することができる。

6. 行政機関の長の最終決定

実務総合審議会の審議と民願調整委員会の再審議でも不可と決定された民願に対しては、当該機関の長がその可否を最終決定しなければならない。

ここで、最終決定がなされるが、再度、民願調整委員会に審議が命ぜられることもある。

民願1回訪問処理制流れ図



第3節 民願1回訪問処理の現場

京畿道龍仁市は1995年に、複合民願の処理期間が最もよく守られたとして、内務部から賞を受けている。この龍仁市へ出張し、劉宗烈市民課長、柳程植民願処理係長と民願処理係の李潤生氏の3名に話を聞いた。

1. 市の概要

龍仁市は、ソウル市の南部で、道庁所在地である水原市の隣にあり、韓国民俗村や龍仁自然農場、ゴルフ場、スキー場等の多くの観光施設がある。また、大学・研究所も多い。市全体が国土利用規制地域及び首都圏整備地域に指定されており、ソウル市への1極集中の解消のための政府施策による人口の増加やそれに伴う都市化により、それまでの郡でから、1996年3月に市となった。反面、農業も盛んで、自然保全圏域もあるという都市と農村の両方を兼ね備えた統合市である。^{注4)}

このように、開発が盛んな市であるので、開発関係の民願等も多いが、農地や自然保護関連の規制もあり、開発のバランスを考えなければならないため、行政的には難しい点も多いようである。

2. 民願行政の概要

(1) 総合民願室

市では、庁舎の1階部分に総合民願室を設置している。その中には、

- ・ 市民課 — 市民係
- ・ 監査担当室 — 民願処理係
- ・ 地積課 — 土地管理係、地積情報係、地積係
- ・ 都市課 — 都市計画係

の4課の6係がある。

今回訪問した民願1回訪問処理を担当している民願処理係長も監査担当官室所属であり、民願統制官でもある。

(2) 民願処理の状況

○単純民願

(95. 12. 30現在 単位：件)

区分	受付数件数	許認可件数	処理不可			事前取下げ	処理中
			計	棄却	却下		
95年度	35,146	33,498	717	399	318	389	542
94年度	26,185	24,842	670	463	207	251	422
増減	8,961	8,656	47	▲ 64	111	138	120

○主要即決民願年間及び1日当たり発給量

(95. 12. 30現在 単位：件)

発給所	総発給量	1日発給量	94年発給量
郡庁	535,384	1,981	397,967
邑・面	866,169	3,412	636,270
総計	1,401,553	5,393	1,034,237

○郵便・電信・電話民願

計	郵便民願		電信民願	電話民願	受け取りに来なかった件数
	一般郵便	民願郵便			
91,289	8,180	6,257	51	76,801	12,500

○複合民願

(95. 12. 30現在 単位：件)

区分	受付数件数	許認可件数	処理不可			事前取下げ	処理中
			計	棄却	却下		
95年度	4,340	3,482	419	98	321	256	183
94年度	3,029	1,438	295	84	211	132	164
増減	1,311	2,044	124	14	110	124	19

3. 民願1回訪問処理制の実務

龍仁市での民願1回訪問処理事務の流れを順を追って説明する。

①受付

受付証を交付し、受け付けた文書には民願1回訪問処理の対象であることを示す朱印、民願の処理期限を示す朱印等、規則に従い印を捺印する。また、民願人には受付証を交付する。

②民願事務処理簿登載

複合民願のみを登載する1回訪問民願文書登録台帳に必要事項を登載、この処理簿により毎日処理主務部署の処理状況を確認し、統制を行う。

③処理主務部署及び担当者の決定・送付

主要な複合民願の処理主務部署及び担当者は、あらかじめ民願事項別・担当地区別にあらかじめ定められており、概ね機械的に決定できる。処理主務部署が特定できない場合には、24時間以内に民願調整委員会を開催して決定する。

④1回訪問民願書類受付カード作成

全ての民願1回訪問処理対象民願は民願ごとにカードを作成し、処理主務部署へ民願書類とともに移送する。処理過程で書類の補完等によって民願文書が処理主務部署から民願人や関係機関へ送付される度に、このカードを統制官に提出することにより統制が行われる。

⑤実務総合審議会

受付の翌日に開催される。この制度の性質から、できるだけ全員が出席するよう努力している。

この会議では、受け付けられた書類に不備な点がないか、また、関係法令に定める要件を満たしているかどうかを審議され、その結果、可能かどうかの意見を各出席者が書類に記載する。この際、書類に不備がある場合は補正要求を行う。

また、会議終了後に、処理方針等を民願1回訪問処理管理カードに記載し、民願処理係がこれに基づき確認・統制を行う。

⑥各部署での検討・処理

審議会で可能と判断された民願は、各処理部署へ持ち帰られ、更に国や道の指針や基準の要件を満たしているかどうかの検討が行われ、問題がなければ決裁に付される。

⑦民願調整委員会

民願の処理過程で問題点が生じれば、すぐに副郡守を委員長とし、各局長を委員として民願調整委員会が開かれる。その他下記の場合にも開催される。

- ・所管が明らかでない民願（24時間以内に開催）
- ・民願処理過程で実務総合審議会の審議を経て主管課長が提起した問題点の解消
- ・部署間又は機関間の合議調整を行わなければならない事項の討議及び決定
- ・複合民願処理と関連する高度の政策決定が必要な事項
- ・主管部署の長が却下または処理が不可能と判断した民願の再審議

⑧市長の最終決定

数は多くないが、このようなケースがある。多くはホテル等の宿泊施設の建設が農地との関係、自然保護地区との関係で不可処分となることがあり、その最終決定に懸かるものがあるとのこと。昨年は2件のみであったとのことである。

4. 民願の統制方法

複合民願の場合には1回訪問民願文書登録台帳に記載すると同時に1回訪問書類受付処理カード、実務総合審議会終了後に民願1回訪問処理管理カードを作成する。

処理が終結するまで、毎日処理進行状況を確認し、台帳等に記載する。

処理が終了すると、民願人への処理結果の通報を行う文書と1回訪問民願文書台帳、1回訪問書類処理状況通報カードによりチェックを行う。

また、民願の処理過程で遅延等が考えられる場合には、監査担当官室にその民願についての監査を依頼することもある。

現時点では督促状を使用したことはない。

民願統制官である民願処理係長も、民願に対する統制がしやすいように、監査担当官室所属の職員を選任している。

龍仁市 1 回訪問民願文書登録台帳

登録番号	決裁日	分類番号	題名	施行				1 回民願 受付番号
				日付	受信者	方法	文書課確認	

1 回訪問民願書類受付処理カード

—全ての民願書類は必ず先閱を受けなければならない—

				統 制 印
受付番号	第 号	受付年月日	1996. . .	
受 信		処理期間	まで (日間)	
題 名				
<p>貴下所管の民願書類を、別添のとおり移送いたしますので、行政規制及び民願事務基本法に従い処理し、その結果を下の通報カードに従って内務課に通報していただきますようお願いいたします。</p> <p style="text-align: center;">龍 仁 市 民 願 統 制 官</p>				

統 制

						統 制 印
<h2>1回訪問民願書類処理状況通報カード</h2> <p>○受 信：龍仁市 民願事務統制官 ○発 信：龍仁市 (室・課・所) 長 (印)</p>						
題 名						
受付番号	第 号	受付年月日	1996. . .			
処理期限	まで 日間	担当者氏名				
※処理結果 (事項別)	該当覧 ○ 印	補 完	1 次	通知月日		
1. 要望事項解決		協 議	(回)	要求月日		
2. 要望事項一部解決				返信月日		
3. 要望事項解決不可		照 会	2 次	通知月日		
4. 中央機関に移送				要求月日		
5. 下級機関に移送し受付		質 疑	(回)	返信月日		
6. 関係機関へ移送				先決事務完結 条件期間	日間	内容
7. 民願人が取り下げ処分		処 理 進 行 状 況 通 報		通知月日		
8. 民願書類の返送・却下処理		処 理 期 間 延 長 通 報		通知月日		
9. 3回以上反復民願で終結				延長期限	まで (日間)	
10. 供覧または内部決裁終了				延長事由		

—全ての民願を1回訪問で—

(表)

民願1回訪問処理管理カード

受付現況	民願事務名			位置	龍仁市 (邑・面)		里	番地	
	民願人	住所		姓名		住民登録番号		電話	
	受付日					処理期限	19 . . まで		
	主管部署								
	関連部署 (協議機関)								

処理主務課	処理責任者		内 容
	職	姓名	

処理状況	処理日	処理部所(課・係)	内 容	確 認

処理完了	完了年月日	19 . .	処理区分	課・部(棄却・却下・その他)
------	-------	--------	------	----------------

(裏)

処理状況	処理日	処理部所(課・係)	処 理 内 容	確 認
※その他参考事項				

第4節 民願1回訪問処理制の効果

1. 導入の効果

民願1回訪問処理制が実施されて、処理の速度等がどのように変化したかを調査結果からから見ると、従前よりも処理期間が短縮され、また住民の側から見ると役所に提出する書類が減っていることが分かる。しかし、民願1回訪問処理民願は制度の目標である1回の訪問で処理された件数は、全体の半数程度にとどまっている。また、この調査は、行政規制及び民願事務基本法が制定される前、内務部の指針で民願1回訪問処理制が行われていた頃のものである。

主要民願の処理日数の変化（全体）

民願名	受付（件）	平均処理日数	従前日数	短縮日数
計	23,280	5	9	4
建築許可	11,528	4	9	5
建築物使用検査	3,563	4	5	1
食品衛生業許可	2,730	2	3	1
工場設立許可	1,337	6	13	7
屋外広告物許可	1,292	3	5	2
排出施設許可	1,213	7	15	8
建築物用途変更	638	6	10	4
土地形質変更	474	9	25	16
タバコ小売人指定	388	9	14	5
住宅建築事業	117	16	30	14

（資料：内務部内部資料 1993.）

民願受け付け手続別訪問回数

（単位：％）

民願受付の手続	訪問回数	受付時1回の訪問で処理された	受付後1回訪問した	受付後2回訪問した	受付後3回以上訪問した
民願1回相談窓口へ提出 (N=260)		57.3	21.2	11.2	10.4
相談無しに民願室へ提出 (N=214)		47.2	24.8	17.8	10.3
許認可処理部所へ提出 (N=236)		25.4	34.7	25.3	20.3
許認可処理担当者に提出 (N=236)		27.0	27.4	25.3	20.3
代行業者に依頼 (N=40)		47.5	30.0	5.0	17.5

（民願1回訪問処理制の評価及び発展方案の研究/表3-2（資料：内務部内部資料））

民願添付書類数の比較

	江原道	大邱市	松坡区	達西区	浦項市	春川市
建築許可	2(3)	1(3)	5(2)	8(3)	4(0)	3(2)
建築物用途変更	2(3)	2(1)	5(2)	8(3)	4(0)	
食品衛生業許可	3(3)	6(2)	3(2)	3(4)	5(4)	5(1)
工場設立許可	4(3)	1(2)		--	--	3(1)
屋外広告物許可	3(2)				1(3)	
排出施設許可	5(3)			5(4)	8(0)	
石油販売業許可	4(4)	5(1)	6(2)		4(2)	9(1)
土地形質変更許可	4(2)		5(2)		5(0)	4(3)
タバコ小売人指定	2(1)		1(1)	3(1)	3(2)	3(1)
住宅建設事業	5(3)	5(1)			7(0)	6(1)
医療機関開設許可		4(1)				

(資料：内務部内部資料、1993.)

(注：減量後の添付書類件数/括弧内は減らされた件数)

2. 住民の反応

民願1回訪問処理制に対する住民の反応について、内務部の指針として民願1回訪問処理制が実施され始めた後に内務部が行ったアンケート調査と行政規制及び民願事務基本法が施行された後に行われた京畿道でのアンケート調査の資料を見ると、住民の反応としては概ね好意的に受けとめているようである。

民願事務の処理速度

区分	回答者数 (%)	
	公務員	住民
大変迅速になった	134(21.7)	234(14.3)
比較的迅速になった	435(70.5)	1,090(66.8)
以前とほぼ同じ	45(7.3)	264(16.1)
比較的遅くなった	2(0.3)	30(1.8)
大変遅くなった	1(0.2)	17(1.0)
計	617(100.0)	1,635(100.0)

(資料：民願行政発展法案の研究・京畿道 1995.12 /表4-15)

民願関連の申請書類記入・手続き・添付書類についての評価

区分	回答者数 (%)	
	公務員	住民
大変簡便になった	140(22.7)	281(17.2)
若干簡便になった	368(59.5)	948(58.1)
以前と同じ	103(16.7)	363(22.2)
若干複雑になった	5(0.8)	30(1.8)
大変複雑になった	2(0.3)	11(0.7)
計	618(100.0)	1,633(100.0)

(資料：民願行政発展法案の研究・京畿道 1995.12 /表4-16)

民願1回訪問処理制の実施効果

区分	回答者数 (%)	
	公務員	住民
大変効果的	133(21.6)	248(15.6)
多少効果的	307(49.9)	975(61.5)
多少非効率的	156(25.4)	308(19.4)
大変非効率的	19(3.1)	55(3.5)
計	615(100.0)	1,586(100.0)

(資料：民願行政発展法案の研究・京畿道 1995.12 /表4-21)

では、住民はどのような民願が便利だと考えているのであろうか、京畿道で行ったアンケート調査の結果で見ると下記のように民願1回訪問処理制は電信民願に続き2番目に評価されていることが分かる。

最も役に立つ民願施策（住民）

区分	回答住民数(%)					
	道庁	大都市	小都市	郡	区	計
電信民願	23(43.4)	191(45.3)	152(34.2)	164(46.7)	127(39.1)	657(41.2)
休日民願処理制	6(11.3)	63(14.9)	68(15.3)	36(10.3)	43(13.2)	216(13.5)
中継民願処理制	2(3.8)	52(12.3)	65(14.6)	36(10.3)	51(15.7)	206(12.9)
総合民願室の運営	15(28.3)	62(14.7)	65(14.6)	34(9.7)	47(14.5)	223(14.0)
生活民願機動処理制	0(0.0)	12(2.8)	21(4.7)	7(2.0)	14(4.3)	54(3.4)
民願1回訪問処理制	6(11.3)	40(9.5)	68(15.3)	70(19.9)	42(12.9)	226(14.1)
その他	1(1.9)	2(0.5)	6(1.3)	4(1.1)	1(0.3)	14(0.9)
計	53(100.0)	422(100.0)	445(100.0)	351(100.0)	325(100.0)	1,596(100.0)

(資料：民願行政発展法案の研究・京畿道 1995.12 /表4-7)

おわりに

民願の事務処理については、いろいろなユニークな方策が講じられている。それらを簡単に紹介して終わりとしたい。

1. 地方自治体の施策

(1) コンピュータによる民願の統制（釜山広域市）

釜山広域市では、受け付けられた民願は全てコンピューターに入力し、処理状況もコンピューターで把握できるようになっている。このため、民願人から処理状況の問い合わせがあった場合でも、市民課のコンピューターで検索し、回答することができる。

民願書類は市民課の民願窓口で受け付けられるし、他の行政機関や民願人から郵送される民願書類も市民課で受付されるため、市民課以外の各業務担当課では、対市民的な業務についてはほとんど行っていない。

(2) 民願ボックスの設置（釜山市東萊区）

釜山市の東萊区では民願人の便宜のために、地下鉄の駅に無人民願ボックスを設置し、朝、出勤時に住民票などの申請をしたければ、手数料と一緒に申請書類をボックスにいれ鍵をしてでかければ、区職員が1日2回、回収・処理し、夕方までに発行した証明書類等をボックスに入れておき、民願人は夕方家に帰る際に、ボックスを朝持って行ったカギで自分が入れた開けて、証明書類等を持ち帰るというものである。

(3) 建築民願室・インターフォンからの民願「申聞鼓1230」^{註5)}（ソウル特別市松坡区）

ソウル特別市の松坡区では、建築許可から竣工まで数十種類の関係法令の検討が必要なため、複雑で不便な民願について、一般の民願室とは別に、1993年5月1日から、建築民願室を設置し、建築職公務員3名、行政職1名、消防職1名、相談建築士1名の6名で構成、直接処理するようにし、1994年度は建築民願の約63%に当たる4,662件の処理を行った。

また、区の住民の65%がアパートに住んでいることから、アパートのインターフォンと洞事務所を直接つなぎ、インターフォンで電話民願ができるようにしている。

今後は、苦情や不服事項に関連する民願に対応するため、行政処分に対する不満や不服、制度に対する不満や不服を、退職した公務員や、民間団体から推薦を受けた人たちが聞き、行政との橋渡しをする「申聞鼓1230」という制度を作り運営する予定である。

2. 国の施策

また、国レベルでも民願に関しては、様々な新しい施策が考えられている。その例を新

聞記事からいくつか紹介する。

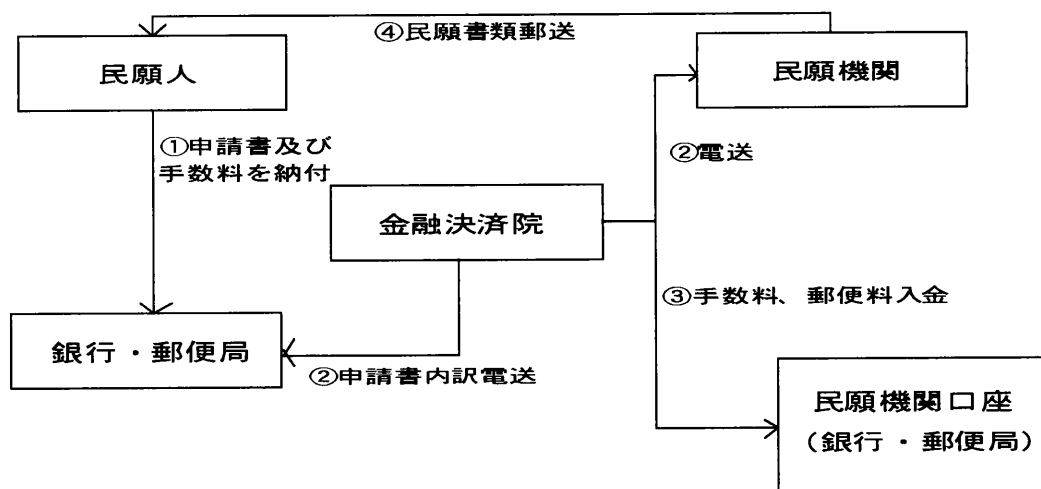
(1) 金融機関での民願

韓国銀行は金融機関と行政が連携し、戸籍謄抄本や土地台帳、税金完納証明証等の簡単な民願を金融機関の窓口で行えるようにしようとしている。

これは、銀行・郵便局・農・水・畜協の金融電算システムを利用して、金融機関の窓口で民願書類の申請及び手数料の支払いをすれば、金融機関がオンラインで行政機関へ申請するとともに、その行政機関の口座へ手数料の支払いを行い、書類発行の場合には行政機関から証明書類の郵送を受けられる。また、これまで金融機関へ提出するために必要な書類等の発給を受けたい場合には、同様の手続で金融機関が直接照会することができるようになる（手続の流れは次の図を参照）。

1996. 4. 1 開始予定（ソウル経済新聞 1995.10.12）。

◇金融機関からの民願書類発給手続き



(2) 民願提出時の添付書類の簡素化

内務部は市郡区庁に提出する書類には、民願人が申請書類等に住民票の謄抄本を添付しなくても、公務員が住民登録のオンラインでこれを照会し、処理するよう住民登録関連業務改善指針を作り各市道に通知した。

1996.3.1 開始予定（東亜日報1996. 2.28）。

(3) コンピュータ通信の利用

総務処では、コンピュータ通信を利用して、行政機関へ行かずに証明証等の交付が受けられる制度も検討中である。

これは政府37の機関の5百40個余りの情報を共同で利用できる「開かれた政府サービス流通センター」を1996年中に構築し、各種民願を案内・無料で日本の国家公務員I種試験・外務公務員I種試験・司法試験に当たる行政高試・外務高試・司法高試の総称であ

る高試の合格者証明・叙勲証明などの簡単な証明書の発給を電子メールで行おうというものである。また、そこに「公共データベース広場」、「民願広場」、「対話の広場」を設置し、国民からの提案のとりまとめ、国民と政府担当者の対話・討論ができるようにする計画である。

1996年7月から政府の情報化推進委員会で審議予定（東亜日報 1996.3.3）。

注1：行政手続法は、韓国では1986年から政府でも立法化の動きがあったが、1987年に国会に提出予定の法案が留保されたままになっているためまだ制定されておらず、現在は1989年11月14日国務総理訓令196号「国民の権益保護のための行政手続に関する訓令」を通じて行政手続を定めている。しかし、法的拘束力がないため、国民がこれを根拠として行政手続の保障を主張できず、その適用範囲が負担的行政処分に限られているため行政立法、行政計画、行政強制、行政指導、公法上の契約等の手続が排除されていることから、現在、一般行政手続法制定も再度検討されている。

注2：一時期は地方自治団体の事務として編入されたが、1988年の地方行政制度改革により、市・道知事等が普通地方行政機関とすれば、教育委員会は教育という特殊事務を管掌する特別地方行政機関と言う関係となり、両者が併存している状況である。また、教育委員会は、警察署及び消防署が地方自治団体の下級機関であるのとは異なり、その地方自治団体を代表する地位を持っている。また、教育庁は教育委員会の下部組織である（地方自治制度論 崔昌浩（三英社） pp.205）。

注3：「民願人の委任または委託を受けた者」とは、行政書士等の一定の資格を有する代理人だけを指すのではなく、広く民願人から依頼を受けた者も含む。

注4：韓国では、これまで農村地域が都市化すると、同一郡内で都市化した場所の自治単位である邑・面のみが市となり、その回りは従前の郡のままとなりことが多かったが、最近、市・郡統合が進められ、都市と農村の両方の性格を合わせ持つ統合市が誕生している。龍仁市は、市郡が統合された市ではないが、このような性格を持つ統合市と言うことができる。

注5：王宮の門楼につるし、民衆が上訴するときに打ちならした太鼓

参考文献

- 公務員のための行政規制及び民願事務実務（国文社）
民願1回訪問処理制の評価及び発展方案の研究（韓国地方行政研究院）
効率的な民願行政体系の確立方案（韓国行政研究院）
民願行政処理実態分析に関する研究（韓国地方行政研究院）
民願行政発展方案研究（京畿道）
民願事務所処理要領及び質疑回申集（総務処）
講義行政法ⅠⅡ 姜求哲 著（学研社）
地方自治制度 崔昌浩 著（三英社）

参考資料

- 「民願1回訪問処理制の運営成果」（日韓地方自治体交流促進会議発表原稿）

CLAIR REPORT 既刊分のご案内

NO	タ イ ト ル	発刊日
第 129 号	民願事務処理制度	1997/1/16
第 128 号	英国の国家予算と地方団体 -構造と編成過程、1996年度予算案の概要-	1996/12/25
第 127 号	韓国地方公務員の人事制度について	1996/12/25
第 126 号	英国（イングランド）の継続的成人教育	1996/12/24
第 125 号	アメリカの州・地方政府の経済政策 -6州の企業誘致政策を中心に-	1996/11/22
第 124 号	イギリスにおけるアイデンティティ・カードをめぐる議論と共通番号制度	1996/10/31
第 123 号	英国のコミュニティケアと高齢者福祉	1996/9/27
第 122 号	大韓民国の第 15 代国会議員総選挙について	1996/9/17
第 121 号	欧州評議会と地方自治体	1996/8/30
第 120 号	米国におけるボランティア活動 -その理念と実態-	1996/8/15
第 119 号	米国の州及び地方自治体における情報通信政策	1996/6/28
第 118 号	英国における環境づくりの新方向 -グラウンドワークの理念と実践-	1996/5/15
第 117 号	英国の新交通システム -Light Rapid Transit (and Related) Systems	1996/4/15
第 116 号	米国における国家都市捜索救助システム -FEMAとUS&R隊-	1996/3/1
第 115 号	大都市圏における広域的行政対応の事例	1996/2/15
第 114 号	英国地方団体の人事制度	1996/2/1
第 113 号	マレーシアの地方自治	1995/12/25
第 112 号	英国の 1995 年統一地方選挙	1995/12/8
第 111 号	大韓民国の 1995 年統一地方選挙	1995/12/8
第 110 号	オーストラリアの地方自治体概説	1995/10/30
第 109 号	シンガポールの地域行政	1995/10/6
第 108 号	済州道における総合開発計画	1995/9/22
第 107 号	地方団体と芸術支援	1995/9/22
第 106 号	オーストラリアにおける姉妹都市交流の動向	1995/9/22
第 105 号	フランス地方選挙のあらまし	1995/7/20
第 104 号	タイの教科書にあらわれた「日本」	1995/7/10
第 103 号	大韓民国の地方選挙について	1995/6/20
第 102 号	ルクセンブルグの地方自治のあらまし	1995/6/20
第 101 号	米国の公共図書館	1995/6/12
第 100 号	米国の州政府の財政運営と政府間関係	1995/3/20
第 99 号	ノルウェーのフリー・コミュニン・プログラム	1995/3/13
第 98 号	1994 年中間選挙 -地殻変動をもたらした米国政治の動向-	1995/2/28
第 97 号	英国の公立図書館	1995/2/28