

40年ぶりに新しく生まれ変わる行政不服審査法を、
改正法の立案メンバーが中心に解説！

自治体法務サポート

行政不服審査の実務



本書の特色

1. 改正行政不服審査法のすべてがわかります。

- 各条文の趣旨、解釈、他の法令との有機的関連を整理
- 国・自治体における不服申立実務への影響を解説
- 造詣の深い行政法学者を多数登用した信頼ある内容

2. 行政不服審査の具体的手続を解説しています。

- 使いやすさを第一に、手続内容を自治体実務担当者が詳細解説
- 裁決書の書き方の要領やポイントをわかりやすく解説

3. 窓口部署における苦情対応方法についても解説しています。

- 不服申立ての前段階となる窓口部署における住民からの苦情対応や、適切な行政不服審査手続の考え方について解説
- 住民からの苦情を政策につなげていくための考え方を明示



編集：行政不服審査実務研究会
A5判・加除式・全1巻
定価：本体10,000円＋税



窓口対応の考え方から行政不服審査の手続きまで

行政不服審査法の改正によって このように変わります！

- 不服申立てができる対象が
- 不服申立期間が延長されます
- 審理期間が短縮されます！
- 異議申立てと審査請求の区
- 新たに審理員や第三者機関

40年ぶりの大改正となる行政不服審査法について、タイム

内容見本<窓口法務編>

第2章 自治体現場の窓口法務

第2章 自治体現場の窓口法務

第1節 住民行政の窓口法務

1 苦情の実態（類型別）

- (1) 接遇に関連した苦情
(ア) たらい回し

いずれの自治体も、市民に対する第一接客者は電話交換手である。交換手は精一杯の配慮をしながら市民の要望を聞き分けてはいるが、市民の側が課題を十分理解できていないこともあり、苦情は絶えない。例えば住民票と戸籍の区別がつかず「証明発行の係をお願いします」といい、どのような証明か交換手が聞きなおすと「転入です。」と答える。実際は転籍後の戸籍の証明であ

市民に対する
窓口対応での留意点を
類型別に解説

といわれて戸籍の届出

い。」とキリがない。担当

たらい回しのニュアンス

行政側の配慮不足も

は制度がわからないとい

が、忙しさにまぎれ、ま

を、お互いに承知して

さらに、総合的な知識

ていく応用力が必要であ

るが、例えば住民税の

を、お互いに承知して

第2章 自治体現場の窓口法務

2 苦情対応のケーススタディ

- (1) たらい回しの事例

電話交換手が「戸籍の証明のことで聞きたいのですが」という問い合わせだったので戸籍の担当に電話を回したが、戸籍の担当が電話にでると、「戸籍の証明発行」のことで、証明発行の係に電話を回した。ところが、証明発行の担当は「戸籍」という言葉に反応してまた戸籍係に電話を回した。市民は「何度話しをさせるのか」と怒り始めた。

初めて自治体に電話すると、誰でも交換手のときばきとした応答に緊張を禁じえない。逆にはっきりと課題を伝えられないもどかしさすら感じるだろう。市民は自治体で処理されている事務の制度がよくわからない。住民票と戸籍の区別もできていない。そのことを自覚して電話を受け、処理することは当然である。まず、職員は、おせっかい気味でしつこいと思われるかもしれない電話を心がけ、かつ相手が気分を害することのない言葉使いを習得しなければならない。この事例では、「戸籍」というだけでは事務処理のセクションに到達できないことの徹底がなされていない。証明か、届出かを聞くように徹底する必要がある。すでに怒っているとすれば、係長なり課長なりが早く電話に出て、問い合わせの中身を聞き、たらい回しの指摘を受けた時は、責任者として対応する旨の答えをすべきである。

行政不服審査

行政不服審査

「コー
の問
には
る。
をこ
べき
1

内容構成

行政不服審査法が、どんな理由でどのように変わったのか、正確に理解できます。

行政不服審査法の特例を伴う特殊な審査制度や、不服審査法以外の救済制度についても網羅。救済制度の全てが分かります。

改正によって手続がどのように変わるのか、また、「審理員」「第三者機関」の設置の考え方が分かります。

審査の判断材料となる裁判事例を、第一法規の視点で精選して掲載します。(改正法施行後に掲載予定)

行政不服審査制度検討会メンバーを中心とした、
これ以上ない信頼ある執筆陣

編集

行政不服審査実務研究会

编者

- 小早川光郎
東京大学大学院法学政治学研究所教授
- 曾和 俊文
関西学院大学大学院司法研究科教授
- 稲葉 馨
東北大学大学院法学研究科教授
- 高橋 滋
一橋大学大学院法学研究科教授

まで、すべての段階に対応した初めての手引書!

拡がります!
ます!

別がなくなり審査請求に一本化されます!
を設置しなければなりません!

これらへの対応方法が本書で
解決できます!!

リー  に情報を提供!

法案成立後、改正法の逐条解説等を速報で登載!
行政分野別の窓口法務を逐次提供!
その他内容を逐次更新!

行政不服審査編

全条文逐条解説により、改正行政不服審査法のすべてが理解できます。
行政不服審査法の特例を伴う不服審査制度についてもサポート!

第1部 制度解説

第1章 行政不服審査法の意義と沿革

第2章 行政不服審査法的全条文逐条解説

第3章 行政不服審査法の特例を伴う不服審査制度

第1節 情報公開制度、個人情報保護制度

第2節 建築審査会、開発審査会

第3節 土地利用調整制度

第4節 固定資産評価審査委員会

第5節 国税不服審判所

第6節 公平審査(国公法・地公法)

第7節 社会保険審査官(会)

第8節 労働保険審査会

第9節 介護保険審査会

第10節 国民健康保険審査会

第4章 行政不服審査制度とその他の救済制度

第1節 総論

第2節 行政手続法

第3節 行政事件訴訟法

第4節 国家賠償法

第5節 行政相談・苦情処理システム

行政分野ごとに、苦情を悪化
させないための適切な窓口
対応方法がわかります。

第2部 実務解説

第1章 不服申立て対応

第1節 法改正に伴う条例・規則等への影響

第2節 組織体制

第3節 基本的手続

第4節 不服申立ての審査・裁決の基準

第5節 裁決書の書き方

第6節 再審査請求

第7節 訴訟対応

第2章 実務Q&A

第3部 関連資料

窓口法務編

行政不服審査法の前段階となる苦情対応の考え方を解説。
Q&A形式で身近な事例を盛り込んで解説しているので分かりやすい!

第1章 行政不服審査制度と窓口法務

第1節 窓口法務の考え方

1 窓口法務とはなにか

2 窓口法務の捉え方—紛争予防・合意形成・説明責任

3 行政不服審査・行政事件訴訟・住民訴訟と窓口法務

第2節 窓口法務の現状

第3節 窓口法務の重要性

第2章 苦情対応の視点と方法

1 苦情対応の重要性

2 苦情対応の仕組みづくり—苦情対応のマクロ戦略

3 苦情の種類と対応の工夫—苦情対応のミクロ戦略

4 苦情を生かす自治体マネジメント—苦情から政策へ

第3章 自治体現場の窓口法務

第1節 住民行政の窓口法務(住民登録、広聴、住民相談、情報公開・個人情報保護)

第2節 税務行政の窓口法務(課税、徴収、減免)

第3節 福祉行政の窓口法務(生活保護、障がい者福祉、介護保険、児童福祉)

第4節 まちづくり行政の窓口法務(都市計画、建築紛争等)

第5節 環境行政の窓口法務(生活環境被害、自然環境保護、廃棄物・リサイクル)

第6節 教育行政の窓口法務(学校運営、学校施設、生徒指導)

第7節 施設管理の窓口法務(コミュニティ施設、文化施設、体育施設)

第8節 その他(21年以降逐次搭載)

・道路・河川管理

・警察署 等

第4章 これからの窓口法務

1 一般オンブズマンの制度と対応

2 個別オンブズマンの制度と対応

3 窓口法務の制度化・条例化は有効か

4 窓口法務のマネジメント—組織・人材(研修)・財政

事項索引

裁決事例編

※上記内容は随時登載してまいります。
※内容の一部が変更となる場合がございます。

「購入・検討したいけれど・・・」というお客様の疑問にお答えします

加除式書籍とは？

- ◆加除式書籍とは、書籍(台本)の内容を最新の状態に保つために、法令改正・事例追加等に伴う内容補正の追録(補正・追加が必要な頁・冊子/有料)を発行し、お客様のお手元の書籍(台本)の該当頁と差し替えていただく形態の書籍です。
- ◆加除式なら追録の迅速な発行により、常に最新の情報がお手元に届きますので、改正・増補を見落とすことがありません。未永く、安心してご利用いただけます。

追録は購入しなければならないの？

- ◆加除式のメリットは、最新の内容で常にご利用いただけることです。台本購入以降に発行される追録(有料)のご購読もお願いしております。
- ◆追録は、お客様からお届けの停止(購読中止)のご連絡をいただくまでは継続してお届けいたします。
- ◆ご利用条件については、商品に綴り込んでいる「利用規約(規程)」にご案内しております。
- ◆年間追録代、発行回数等については下記フリーダイヤルまでお問い合わせ下さい。

申し込み方法は？ 支払いは？

- ◆お申し込み方法は以下からお選び下さい。
 - 本カタログと併せてお届けした**申込書**にご記入の上、弊社宛にお申し込み下さい。申込先(連絡先・FAX番号等)は、申込書に記載しています。
 - 弊社**ホームページ**からもお申し込みいただけます。
 - ※ホームページでは、新刊をはじめ各商品の詳しい情報をお届けしています。また、フリーワードやジャンル別等商品検索機能もご利用いただけます。
 - お客様の地域を担当する**弊社社員**にお申し込み下さい。
- ◆お申し込みをいただいた後、商品(台本)と請求書をお届けいたします。
- ◆お支払い方法(一括払い・分割払い等)やお支払いの時期については、同封の申込書に記載しています。不明な点は、下記フリーダイヤルまでお問い合わせ下さい。

商品を手にとって検討したい・・・

- ◆商品をお手にとって検討したいというお客様には、便利な無料試読サービスをお勧めします。商品そのものをお届けし、内容をご確認・ご検討いただける安心のシステムです。
- ◆ご購入の場合は現品同封の申込書でお申し込み下さい。ご不要の場合は、料金着払いでご返品下さい。ご検討は現品到着後2週間以内をお願いします。2週間を経過してお申し込み・ご返品がない場合、弊社より確認のお電話等をさせていただきます。万一、紛失された場合等は、実費をご請求させていただきますことがあります。

未永く、安心してご利用いただくために

- ◆書籍のページが欠落してしまった、バインダーが壊れた等の不都合が生じた場合はお気軽に下記フリーダイヤルまでご連絡下さい。弊社社員がメンテナンスにお伺いします。

商品に関するご照会・お申し込みは

TEL 0120-203-694
FAX 0120-302-640

ホームページからのお申し込みは

<クレジットカードでもお支払いいただけます。>

※追録(有料)は、請求書でのお支払いとなります。

<http://www.daiichihoki.co.jp>

第一法規 株式会社

本社
東京都港区南青山2-11-17 〒107-8560 TEL 03-3404-2251 (大代表) FAX 03-3404-2269

北海道支社 [北海道]
札幌市中央区北4条西6丁目毎日札幌会館7F 〒060-0004

東北支社 [青森・岩手・宮城・秋田・山形・福島]
仙台市青葉区上杉1-6-1 〒980-0011

東京支社 [東京・千葉・神奈川・山梨]
東京都港区南青山2-11-17 〒107-8560

関東支社 [茨城・栃木・群馬・埼玉・新潟・長野]
さいたま市浦和区高砂2-3-19 新高砂ビル4F 〒330-0063

信越営業所 [新潟・長野]
長野市岡田町176 〒380-8566

東海支社 [富山・石川・岐阜・静岡・愛知・三重]
名古屋市長区泉1-1-39 〒461-8550

関西支社 [福井・滋賀・京都・大阪・兵庫・奈良・和歌山]
大阪市西区新町2-15-24 〒550-0013

中四国支社 [鳥取・島根・岡山・広島・徳島・香川・愛媛・高知]
岡山市柳町1-1-1 住友生命岡山ビル15F 〒700-0904

九州支社 [山口・福岡・佐賀・長崎・熊本・大分・宮崎・鹿児島・沖縄]
福岡市中央区大手門3-5-1 〒810-0074

沖縄営業所 [沖縄]
那覇市泉崎1-18-7 泉屋ビル2F 〒900-0021



担当



(604750) [0807]
行政不服審査 (604751) 2008.7 SE