

行政院所屬各機關出國人員報告書
(出國類別：考察)

參訪日本政府處理陳情業務模式與機制

服務機關：行政院秘書處

出國人姓名職稱：科長陳振銘、諮議吳錦麟

出國地區：日本

出國時間：90.10.20~92.10.23

報告日期：93.3.15

A1/ C09301099

目 次

壹、前言	1
貳、參訪日期及行程	2
參、參訪紀要	3
肆、日本總務省行政評價局體制	6
伍、行政相談制度運作機制	11
陸、心得與建議	15
柒、附件	18
附件一、參訪內容摘要(日文版)	
附件二、日本總務省的行政相談(日文版)	
附件三、日本行政相談制度的概要(日文版)	
附件四、日本行政苦情辦理要領(日文版)	
附件五、日本行政相談委員法(日文版)	
附件六、日本請願法(日文版)	
附件七、日本實地參訪照片	

壹、前言

陳情係民主國家提供民眾行政救濟與政治參與之管道，我國「行政程序法」訂有專章規範陳情事項，舉凡民眾對行政機關之興革建議、違失舉發、權益維護或法令查詢等事項，均可透過信件、電話、傳真或網路郵件等方式提出陳情，並獲得適當回應；陳情機制規範妥適、運作得宜，可使行政機關施政順遂，提升政府形象，並避免行政資源浪費。

行政院為全國最高行政機關，常為民眾陳情或抗爭之對象，基於民主政治理念，行政院除尊重個人或團體陳情權利外，並積極維護民眾陳情權益。惟民眾來院陳情時，倘違反陳情相關規定，而有聚眾脅迫、滋擾抗爭、妨害公務、妨害秩序等行為，其有影響機關安全、秩序與安寧之虞者，警察機關會依現場狀況及相關法律如「社會秩序維護法」、「道路交通管理處罰條例」、「槍砲彈藥刀械管制條例」、「噪音管制法」、「廢棄物清理法」、「空氣污染防制法」或「集會遊行法」等予以規範，但現場狀況瞬息萬變，雖有前述法規可據以執法，實務上之處理仍需考量比例原則，以避免引發更複雜之群眾事件。

鑑於日本國情與我國較為接近，近年來亦因經濟不景氣，人民或團體為爭取權益，不乏走上街頭向政府機關陳情，惟因日本政府處置得宜，未聞釀成重大工潮運動或嚴重失控場面等危害；因此，日本政府處理陳情運作模式及機制相當成功，值得我國借鏡與參考；他山之石可以攻錯，藉由本次參訪活動，期能增進本院辦理陳情業務之視野，周延處理陳情機制，以落實政府機關危機管理意識。

貳、參訪日期及行程

行政院九十二年核定出國計畫「參訪日本政府處理陳情請願業務模式與機制」項目，計為二人次，期間四天，費用十萬零四千元；參訪行程如下：

<2003年10月20日>

08：55 桃園中正機場搭乘中華航空公司CI-100班機飛往日本

13：05 抵達日本千葉縣成田國際機場

16：30 搭乘利木津巴士抵達東京都赤坂見附東急飯店

(2-14-3 千代田區永田町 Akasaka Tokyu Hotel)

<2003年10月21日>

09：30 會晤台北駐日代表處余震甫秘書，商洽此行拜會之日方人員職稱姓名、議題、時間及地點

14：00 參觀日本國天皇寓所警備措施、東京都車站

<2003年10月22日>

09：30 至財團法人交流協會 INTERCHANGE ASSOCIATION (JAPAN).Taipei Office 拜會

10：00 拜會日本國-內閣府-總務省-行政評價局-行政相談課-田中英人課長

14：00 拜會日本國-內閣府-國家公安委員會-警察廳-警備局-警備課-福田吉彥警視、本田英昭警部

<2003年10月23日>

09：00 參觀日本國總理官邸警備措施

10：00 參觀日本國參議院、眾議院、自民黨黨部警備措施

14：00 拜會台北駐日經濟文化代表處

<2003年10月26日>

13：50 成田國際機場搭乘中華航空公司CI-101返回台灣

參、參訪紀要

陳情依主體可分為個人及團體陳情，依屬性可區分為政治性及非政治性陳情兩種，其中團體性陳情經常衍生藉機聚眾脅迫、滋擾抗爭、妨害公務或秩序等不理性失序行為，滲入政治性因素後現場之處理更為複雜敏感，為落實政府危機管理意識，有必要建置周延、妥善陳情處理運作機制；本院在規劃前往日本參訪之前，即先將擬探討研究處理陳情相關問題，歸納為法規、實務及實務參訪等三面向研提如下：

一、法規面：

- (一) 陳情之定義？
- (二) 行政機關處理陳情案件的法律依據或相關法令規定。
- (三) 人民陳情的法律依據為何？
- (四) 處理陳情案件（個人及團體）標準化作業流程。
- (五) 個人或團體至機關陳情時，處理方式及原則為何？
- (六) 人民提出陳情的方式有哪些？
- (七) 人民提出陳情的事項範圍為何？
- (八) 人民陳情案件可向哪些機關提出？
- (九) 處理陳情案件重要方式及原則為何？
- (十) 處理陳情案件之有無期間限制？
- (十一) 人民不滿陳情案件處理結果，可循哪些途徑救濟？
- (十二) 人民提出非屬陳情範圍之事項，應如何處理？
- (十三) 何種情況下之陳情，得不予處理？
- (十四) 民眾至機關陳情有哪些禁止行為。
- (十五) 顯然違法之行政處分，如已逾越救濟期限，可否提出陳情？

二、實務面：

- (一) 日本政府相當行政院層級之機關中，由哪一個單位負

責處理陳情業務？

- (二) 政府機關中有無設置專責處理陳情業務之單位。
- (三) 處理陳情單位，如何機先獲得陳情人或團體將至機關陳情之預警情資？
- (四) 處理陳情單位，如何掌握陳情活動與狀況？
- (五) 陳情團體事先告知將率眾至機關陳情，如何處理？
- (六) 陳情團體無預警率眾至機關陳情，如何處理？
- (七) 民眾至機關陳情，未依規定派代表進入機關，意圖強行集體進入機關陳情，如何處置？
- (八) 民眾至機關陳情，不願派代表進入機關，在門口舉標語牌、抗議、示威、呼口號、唱歌、靜坐、夜宿或其他不當行為，如何處置？
- (九) 民眾至機關陳情，群情激昂，鼓譟叫囂，勸阻無效者，如何處置？
- (十) 民眾至機關陳情，不滿陳情結果，滯留門口不願離去，如何處置？
- (十一) 民眾至機關陳情，情緒激動，意圖自焚、自戕等自傷行為，如何處置？
- (十二) 民眾至機關陳情，有破壞機關建築、設備之虞，如何處置？
- (十三) 民眾至機關陳情，有聚眾脅迫、滋擾抗爭、妨害公務、妨害秩序、或其他不法行為，影響機關安全、秩序與安寧者，如何處置？
- (十四) 民眾持布條，佔據機關出入口定期陳情如何處置？
- (十五) 民眾將布條懸掛機關圍牆或放置地上，如何處置？
- (十六) 民眾攜帶汽油、刀械、油漆、雞蛋、冥紙等物品至機關陳情，如何處置？

- (十七) 民眾意圖強行進入機關，要求面見首長如何處置？
- (十八) 民眾依法申請集會遊行獲准，遊行途中率眾轉至機關陳情，如何處理？
- (十九) 民眾未依法提出集會遊行申請，非法集會遊行後率眾至機關陳情，如何處理？
- (二十) 受理民眾陳情有無固定場所或地點？
- (二十一) 政府官員能否應民眾要求至機關外接受陳情或承諾改變政策？

三、實務參訪：

- (一) 拜訪日本政府相當行政院層級之機關，負責處理陳情之單位。
- (二) 參觀處理陳情狀況簡報。
- (三) 瞭解實務上處理陳情狀況流程及作法。
- (四) 瞭解陳情狀況情資蒐集及通報狀況。
- (五) 參觀受理民眾陳情場所或會議室等。
- (六) 蒐集陳情制度相關資料。
- (七) 情況允許下，現場觀摩陳情狀況處理情形。

本次參訪原擬拜會日本內閣府或內閣官房，以實地瞭解日本政府處理民眾陳情請願狀況，並事先將研擬探討相關議題，函請外交部及駐日經濟文化代表辦事處先行協助送請日方參考，俾利會面時順利提供所欲瞭解之問題；惟因我國與日本政府無正式邦交，我駐日機構與日方正式接洽似有困難，致轉由日本交流協會協請日本國內閣府總務省及警察廳指派相關官員至交流協會與參訪人員會談。

為使日方簡要瞭解我方此行參訪主要目的及期望，前述資料行前即先扼要整理並翻譯成日文（附件一），先行提供我駐日單位轉送拜會機構總務省及警察廳官員參考。與會當天承蒙日

本交流協會總務部副長西淳也熱情接待安排，經由總務省行政評價局行政相談課田中英人課長及警察廳福田吉彥警視、本田英昭警部等人，詳盡介紹該國政府處理陳情業務狀況、運作機制及相關規定，並提供相關資料簡介，耐心、有禮地回答參訪人員所提諮詢問題；惟針對前述參訪議題中有關個人或團體陳情活動，可能發生之藉機率眾脅迫、滋擾抗爭、妨害公務或秩序等不理性或失序等行為之問題，日方田中英人課長及福田吉彥警視、本田英昭警部等人，咸認為二、三十年前日本或許有發生可能，但以目前民主成熟程度，及人民守法精神素養，似乎不太可能再有類似情事發生；但對陳情民眾如有妨害秩序、妨害公務或違反相關法律規定者，日本政府有關單位均會嚴格依法處理。

有關日本總務省行政評價局體制及日本行政相談制度運作機制等容後詳述。

肆、日本總務省行政評價局體制

一、沿革

- (一) 日本總務省行政評價局係經過多次改制而成，最早為中央行政監察委員會-1947、9、1；改制為行政管理廳監察部-1948、7、1及1952、8、1；行政監察局-1957、8、1；總務廳行政監察局-1984、7、1，最後才改制為總務省行政評價局。
- (二) 2001年1月中央省廳改革，總務廳行政監察局改為總務省行政評價局，並辦理新增之政策評價功能業務。

二、功能與目標

- (一) 強化行政監察之政策評價、行政評價監視等功能。
- (二) 透過政策評價、行政評價、監視、行政諮商等業務

，提高行政效率及為民服務。

三、主要業務

- (一) 政策評價：從必要性、效率性、有效性等觀點謀求政策之改革。
- (二) 行政評價、監視：從合法性、合理性、效率性等觀點謀求行政運作之改善。
- (三) 行政諮商：解決有關國民對行政之陳情及訴願。
- (四) 擔任政策評價、獨立行政法人評價委員會之事務局之工作。

四、行政評價局相關組織

- (一) 總務省：管區行政評價（支）局有八人--行政評價事務所（分室）有四十二人（以上地方支分部局共九三九人）。
- (二) 行政評價局有一六七人計分為：
 - 1、 總務課：地方業務室、業務情報化推進室。
 - 2、 行政相談課：行政相談業務室。
 - 3、 政策評價官一人。
 - 4、 評價監視官九人。

五、政策評價

- (一) 總務省行政評價局的任務
 - 1、 政策評價制度之管理及推動：為期政策評價制度能順利、確實運作，自2001年1月起，政府全面實施本項業務。
 - 2、 由各省廳（部會）依據「政策評價標準指針」推動政策評價。
 - 3、 透過各省廳（部會）連絡會議強化各省廳（部會）之合作。

- 4、 政策評價白皮書之製作及公布。
- 5、 推動政策評價方式、指標的研究。

(二) 由評價專責機構的立場實施政策評價

- 1、 政策評價局以異於各省廳（部會）之立場，作政策評價。
- 2、 中央機關橫向的、統一的評價、檢查檢定制、特別會計、補助金、政府金融機關之公共資金供給。
- 3、 跨省廳（部會）政策之綜合評價：ODA（政府開發援助）、殘障者對策、高齡者對策、休閒區法、容器包裝回收法、廢棄物回收法、少子化對策（家庭計畫）、留學生對策。
- 4、 確保政策評價之客觀性：政策評價實施體制、實施計畫之掌握，評價結果之聽取及內容之檢討。

(三) 評價之觀點：必要性、效率性、有效性、公平性、優先性。

(四) 評價之目的

- 1、 對國民徹底實施之行政說明。
- 2、 實現以國民為中心之有效率、高品質之行政。
- 3、 反應站在國民觀點並重視成果之行政。

(五) 評價之方式

- 1、 專業評價：以事務或事業為中心，事前進行評價，中間或事後進行檢驗。
- 2、 實績評價：事先設定達成目標並對其實績之達成度進行測定之評價。
- 3、 綜合評價；設定特定議題站在各種角度深入綜合評價。

六、行政評價、監視

- (一) 全國性行政問題之改善 (全國計畫調查)
提出有必要評估之全國性問題，由管區行政評價(支)局、行政評價事務所實施現地調查，以求行政運作基本事項之改善。
- (二) 地區性行政問題之改善 (地區計畫調查)
由管區行政評價(支)局、行政評價事務所獨自提出與當地居民有密切關係之問題，實施調查並做必要之改善。
- (三) 勸告實效性之確保
為提高勸告之實效性，要求各行政機關依據勸告結果所作之改善措施，要求提出報告；倘未見改善，必要時繼續追蹤調查，要求更進一步改善。

七、擔任政策評價

獨立行政法人評價委員會工作：

- (一) 為保持行政評價局、獨立行政法人評價之客觀性，2001年1月設置「政策評價獨立行政法人評價委員會事務局」。
- (二) 行政評價局作為上述委員會之事務局，辦理委員會業務之庶務及支援委員會之活動。
- (三) 政策評價、獨立行政法人評價委員會 (委員長、委員共六名)
 - 1、政策評價分科委員會人員：委員三名、臨時委員五名、專門委員五名。
 - 2、所掌事務：就有關政策評價之基本事項及行政評價局進行政策評價之重要事項等接受總務大臣諮詢並進行調查審議及提出報告。
- (四) 獨立行政法人評價分科委員會：委員三名、臨時委員

五名、專門委員五名。

- 1、所掌事務：根據「獨立行政法人通則法」之規定所屬權限事項，對於設在各省廳（部會）之獨立行政法人評價委員會實施之評價結果，可以表示意見。
- 2、對獨立行政法人主要事務及業務，可於中期目標完成前，向該省廳（部會）主管大臣提出改革與廢除之勸告。

八、行政相談（諮商）

接受民眾關於行政之陳情、意見、期望，以公正、中立之立場與相關行政機關作必要之溝通，以求解決及促進民眾權益，透過此方式，同時亦達到行政制度運作之改善。

（一）多樣化之受理窗口

- 1、管區局、事務所之行政諮詢課（50處）：設有行政陳情一一〇專用電話、網際網路。
- 2、全國各地之行政相談委員約有5046人，每年約處理七成約14萬件之相談（諮商）案件。
- 4、全國各市町村之民生委員。
- 5、進行之方式有定期巡迴相談（諮商）、共同相談（諮商）、行政相談（諮商）懇談會、綜合行政相談（諮商）所及一日合同行政相談（諮商）所等。

（二）綜合行政相談（諮商）所設在札幌、仙台、東京、名古屋、大阪、廣島、福岡、那霸等八地，民眾在任一窗口諮詢，利用總務省設置之全國性網路，可一體受理及處理。

（三）總務省行政相談（諮商）之特徵

- 1、處理所有行政相談（諮商）。
- 2、在任何地方提出相談（諮商），總務省均可利用其

設置之全國性網路加以迅速受理及處理，手續簡便，迅速解決。

3、根據行政制度及運作之改善，防止相同及類似相談（諮商）問題再度發生。

（四）行政相談（諮商）制度發揮了行政監察官（ombudsman）之機能；行政評價局於1994年成為國際行政監察官協會正式會員，1998年成為亞洲行政監察官協會理事。

（五）陳情、相談（諮商）案件內容

以道路維修興建居多、社會福祉、交通安全、國土、都市計畫居次、餘為生活衛生、廢棄物等案件。

（六）最近的改善事例

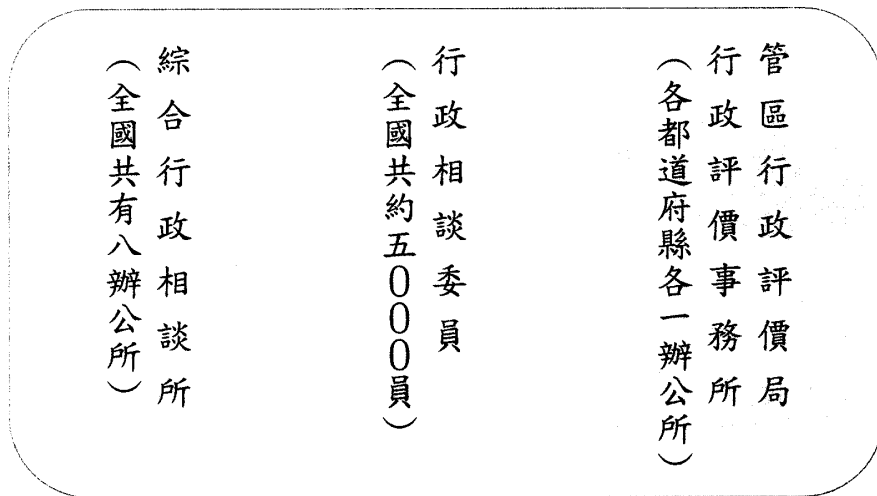
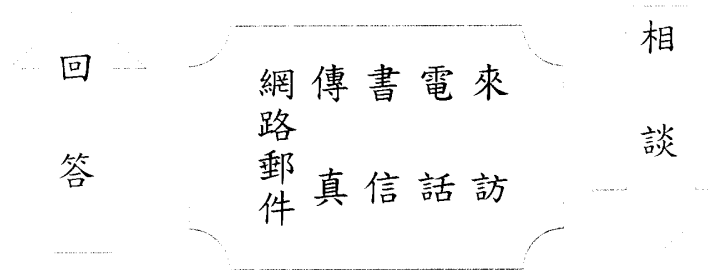
1. 國道沿線電車停靠站的改善。（各行政機關協調結果，設置安全地帶及道路注意標示）
2. 改善對職務調動者子女轉學之措施。（每學期轉、入學考試之外，職務調動之旺季實施相同之考試）
3. 考慮視障者（弱視者），改善JR車站階梯。
4. 居住海外之日本人，適用國民健康保險；修改國民健康保險法，納入適用對象。

伍、日本行政相談（諮商）制度運作機制

一、概說：

日本處理陳情之方式，即透過「相談」（諮商）制度受理民眾的苦情訴怨、解答問題及協談等事項，由中央或地方行政機關處理或協助改善；係模仿北歐各國之監察使（Ombudsman），及我國古代之御史及現代監察制度而設計，具有發揮行政監督與行政救濟補充作用之功能（附圖一）。

國民（相談者）



中央行政機關、特殊法人
都道府縣、市町村

圖一：行政相談圖表

二、受理機關：

日本除中央政府設省外，地方政府分為兩級，第一級為都、道、府、縣。第二級為市、町、村。在第一級地方政府，日本現有一東京都、一北海道、二府（京都、大阪）及四十三個縣；在第二級地方政府，有581市、1993町、662村，有關其行政相談受理機關如下：

- (一) 總務省、管區局、事務所行政相談課：相談者（國民）可採來訪、電話、書信、傳真及電子郵件等方式。
- (二) 全國行政相談委員：總務大臣委任民間有識之士協助受理民眾相談，任期兩年、全國有5046人，無報酬。
- (三) 綜合行政相談所、一日合同行政相談所。

日本有關苦情處理，係採「分散型」制度，即分為「聲明苦情」與「聲請斡旋苦情」，前者係由對該案件有管轄權之行政機關受理，後者則依其他法律規定或設專門掌理斡旋苦情之機關為之，諸如「行政管理廳」、「行政監察局」、「地方行政監察局」、「行政相談委員」等機關專責處理人民陳情案件。日本行政監察局下設行政相談課，置行政相談委員處理行政苦情斡旋工作，除中央政府總務省設有行政相談課辦理行政相談業務外，各都、道、府、縣均設有一個事務所，並設有行政相談官；地方政府在各地市、町、村、役所設有市民相談室；惟不互相隸屬，亦無指揮監督關係（附圖二）。

二、行政相談之功能

「相談」（諮商）制度，係指民眾對政府機關有所陳述苦情或願望，行政機關採行協助措施，解決問題或實現民眾願望，以促進政府行政效能與行政革新之制度。相談（諮商）主要係接受民眾的訴怨、解答問題及協談。為處理本項業務，在全國各地設置「市民相談室」，協助民眾除土地、建物、

金錢貸借、離婚、繼承、交通事故等法律相談，並由弁護士（律師）解答外，尚有其他各種相談，例如市政相談、家庭訴怨問題相談、稅務相談（由稅理士解答）、保險年金相談（由社會保險勞務士解答）、不動產登記相談（由司法書士解答）。

三、行政相談的方式

日本政府分別在北海道管區行政評價局、東北管區行政評價局、關東管區行政評價局、中部管區行政評價局、近畿管區行政評價局、中国四国管區行政評價局、四国行政評價支局、沖繩行政評價局，內設有札幌、仙台、東京、名古屋、大阪、廣島、福岡、那霸等八處綜合行政相談所。相談者（國民）可採來訪、電話、書信、傳真及電子郵件等方式向管區行政評價局行政評價事務所要求相談，或者向全國各地之 5046 名行政相談委員請求相談，亦可向綜合行政相談所請求商談。民眾在任一窗口諮詢，透過總務省設置之全國性網路，可一體受理及處理。另行政相談委員可在自宅、市（區）、役所、町、村役場或公民館等處辦理定期相談、巡迴相談、約定相談或舉辦行政相談懇談會；每年並定有行政相談週，及一日合同行政相談所，民眾可選擇所需方式進行相談。

四、行政相談實績

- （一）日本政府每年約處理 19 萬件之陳情、諮商案件，其中有關民事案 43.8%、地方公共團體事務案 25.7%、行政照會案 22.7%、苦情要望案 7.8%（含道路、郵政、醫療保險及年金、勞工、社會福祉等）。
- （二）2002 年總務省行政相談實績（平成 14 年）：（附圖三）

肆、心得與建議

日本政府能有效成功的處理其國內各類型陳情事件，化危機為轉機，除日本人民民主法治素養成熟外，與其行政體系之健全及處理陳情請願資源之豐富，有相當大關係，此頗值得我國效法學習；綜合本次參訪心得及建議如下：

一、設置處理陳情專責機關，統籌處理人民陳情案件

我國並未如日本設有專責受理陳情之機關，人民遇有陳情情事，雖會向監察院陳情，但監察院並非法定受理陳情之專責機關，致該院受理之陳情案件，大多轉至行政機關處理，惟要求行政機關否定自己，本身自行撤銷或變更原處分並非易事；因此，為健全周延我國陳情體制，由監察院統籌專責處理人民陳情案件，以確實維護人民陳情權益，實可考量。

二、健全陳情法令規定，強化陳情作業體系及機制

我國人民陳情權益迄今未受充分尊重，而民眾亦未確實遵守法律規範，常因法律認知有落差，有一再重複陳情處理，浪費行政機關人力及資源等情，並偶會發生反應激烈火爆，衍生攻擊危害破壞等事件。反觀日本政府落實執行陳情法令規定，不論在資訊的提供、諮詢、教育民眾、行政上救濟等方面均有具體有效規定，以解決民眾陳情案件。我國陳情業務要能落實推動建置，首應健全陳情法規體制，強化主管機關處理陳情機制及人員訓練，以有效迅速解決民眾陳情事件，維護民眾權益，此為現代政府努力邁進的目標。

三、建立完善的先期預防機制，加強機關間資訊交流及危害通報

完善的先期預防機制及危害資訊通報系統，有助於防範聚眾陳情抗爭事件發生。日本政府針對苦情相談機制之建立，即已體認苦情申訴案件管制及危害通報系統的重要性，發展至今民主成果已臻成熟，致能充分瞭解民眾需求，掌握民意脈動，多

元化管道接受民眾苦情相談諮商，有效落實防制陳情事件擴大變質的危機管理工作；而我國在處理陳情事件之先期防制及危機管理意識尚嫌不足，仍待加強，以防範類似交通部及總統府前自殺式陳情死諫事件再度發生。

四、設置全國性陳情電話服務專線與網路，廣關陳情諮商管道

日本各管區局、事務所均設有行政相談課，並設有行政陳情「一一〇」專線電話及網際網路，民眾在任何地方提出諮商，總務省均可利用其設置之全國性網路加以迅速受理及處理，手續簡便，迅速解決；而全國各地之行政相談委員，有定期巡迴相談、共同相談、行政相談懇談會及綜合行政相談所等有效交叉運作，防止相同及類似諮商問題再度發生。我國政府機關陳情業務之處理未受重視，亦未設置全國性陳情電話服務專線，及陳情諮商管道，為確實尊重民意及人權，實有必要建置多元化陳情諮商管道，及全國性高品質陳情電話服務專線以及資訊網路，以迅速回應陳情訴求。

五、完備陳情資訊之蒐集、分析，有效提供機關施政決策之參考

日本之相談諮商管道，從中央到地方均甚為健全，且係以建立一個容易為苦情者樂於親近的場所為目標，以方便苦情者利用，此亦有利於幫助苦情者及苦情資訊之收集。日本政府有計畫的從事苦情相談資訊的收集、研究、分析及提供(教育宣導)等工作，務使最快速、正確之陳情訊息能立即提供給行政機關參考，以採取合宜之行政行為或措施。我國中央除研考會設有陳情科，針對陳情業務進行蒐集、研究、分析外，各機關限於經費及人力，目前在陳情資訊的收集、研析等方面尚有不足，實務上仍有很大改進空間。

六、積極培育處理陳情專業人才，確實保障人民陳情權益

日本在二、三十年前勞工、農民及公共設施反對者陳情活動

及事件極為頻繁，經常衍生縱火、暴力或自殺事件，影響國家形象甚鉅，政府遂培養許多的處理苦情相談等專業人才，如遍佈全國各地之行政相談委員等。我國政府機關及民間團體中各種專業人才濟濟，但各領域專家中具備有處理陳情專門知識者卻不多；因此，若能從學校教育體系上，加強教導處理陳情業務及危機管理知識，更可藉此邀集各機關專業人才加入處理陳情業務行列，培養更多處理陳情專業人才，強化處理陳情業務機制，如此，我國處理陳情業務方能夠日臻成熟，亦能彰顯政府確實確實保障人民權益之政策。

柒、附件

陳情事件対処のために日本へ訪問に行く実務経験

第一、訪問の由来

陳情は民主国家が民衆に行政救助や政治参与のルートを提供する手段である。我が国(台湾)の場合は、「行政手続法」に陳情についての専用規範がある。民衆は行政部門に対する建言、違反事情の告発、権利の主張、法令の査問などを行いたい時に、手紙、電話、ファックス、E-メールなどの方法によって陳情を提出して、適當の解答が求められる。政府のほうは、適當的に陳情の仕組みを規範し、適當的に運用すれば、行政部門は先行の民情をつかまれて、情勢に順応して効率的な施策ができるし、政府のインイメージアップもできる。しかも、行政資源の無駄もなくすることが出来る。

陳情は主体によって、個人と団体の二種類があり、プロパティによって政治関係と非政治関係の二種類がある。団体の陳情は屢屢に乱暴の行いが起こして、公務執行妨害、社会秩序の乱すことなどの結果が見える。政治の要素を加えて、現場はもっと複雑、もっと敏感、時時刻刻が変化していて、公務部門の安全は勿論、社会秩序の維持にも、政策の施行にもひどい影響を及ぼす。

当院(行政院)は全国最高の行政部門なので、時時に陳情、抗争の相手になることがある。当院は法律に基づいて民衆の個人や団体からの陳情を受け付けるはずが、積極的に民衆の権利を守って、民主の価値を支える義務がある。しかし、民衆は陳情のために当院に集めるとき、下記のような事情が推定できれば、警察機関の台北市中正一分局は現場対処として、「集会遊行法」と刑法及び「社会秩序維

持法」「道路交通管理処罰条例」「銃砲弾薬刀械管制条例」
「騒音管制法」「廃棄物清浄法」及び「空気汚染防制法」
などに基づいて規範、阻却するはすです。

陳情に関する規定の違反、民衆を誘って脅迫や抗争、
公務執行妨害、秩序の破ることなどの不正な行いを起こす
事、規定によって陳情の代表を推挙していない事、不正侵
入の意図がある事、石油、武器、ペンキ、玉子、金紙など
の品物を持っている事、当院の前に標語札のあげる事、騒
ぎ立てる事や示威、抗議、呼び子の吹き鳴らす事、宣言叫
呼、唄い、演劇、静坐、夜宿などの事、道路や機構の出入
口を占拠する事、機構や建物や施設を壊す事、陳情の結果
に対して異議があるときにとまって離れない事、自焚、自
虐などの事、ほかの違法、不正の行いは機構の安全、秩序、
安静に影響を与える虞れがある事。

しかし、現場の状況は瞬間万変なので、事件を拡大し
て激しい衝突になる事や政治事件に変質する事を避ける
ように、実務には、遊行の責任者の意図や民衆の気持ち、
天候、比例原則、政府の対処に対する態度などの状況をみ
て適当的に対処しなければいけない。政府の危機管理意識
を確保するために、陳情事件に対処する時には、警察の現
場指揮官は当院の担当者と協力して、周全、最善の陳情対
処モードを取り組んで、陳情活動を平和的に、理性的に
進ませなければいけない。

日本の国情は我が国と似ていて、日本国内は
1970-1980年代に労働関係紛争、学生社会運動、農業存続
抗争などの事件が起こってつづいていて、日本政府は何十
年の実務経験が持っていて、円融な対処手法によって危害

対策を立てられるので、最近は陳情抗争の事件はだんだんなくなる。その社会運動事件に対する対処作業の基準と手法は国際社会に認められるので、我が国にとっては鑑として参考にできる。

第二、訪問及び資料収集の重点

一、法規関係

- (一) 行政救助の種類と受け付けの仕組みはどのようになりですか。
- (二) 陳情の定義は何ですか？陳情の方式は何種類がありますか？合法的な陳情の範囲はどのようになりですか？
- (三) 政府は陳情事件を対処する時、どういう法律によりますか？関係の法令がありますか？
- (四) 陳情事件(個人や団体)の対処について、標準化の作業フローがありますか？
- (五) 陳情事件の対処について、期間の規定はどのようになりですか？
- (六) 陳情事件の対処結果に対する異議がある時には、異議提出のルートは何種類がありますか？
- (七) 違法の行政処分は救助の期限を超えるなら、陳情の呈出ができるかどうか？
- (八) 民衆の提出する事項は陳情ではない時に、どのように対処するほうがいいですか？
- (九) どのような陳情は対処しなくても得る？
- (十) 民衆の陳情活動については禁止規定がありますか？

二、実務関係

- (一) 政府の各級機構には陳情対処についての常設部門がありますか？
- (二) 日本政府には、台湾の行政院と同級の機構の中にどの部門は陳情の業務を担当しますか？
- (三) 政策性、個別事件の陳情については、接見の階層はどのように規定するか？別の場所で接見できますか？
- (四) 陳情対処の担当部門は陳情人や陳情団体が陳情のために当院へ来るという事について、どのように先行に情報を入手できますか？
- (五) 陳情対処の担当部門は陳情活動や状況のつかむ手段がありますか？
- (六) 予知できる陳情活動はどのように対処、斡旋するほうがいいですか？予知できない陳情活動はどのように対処するほうがいいですか？
- (七) 機構の陳情管理部門には治安機構との調整機能がありますか？
- (八) 陳情代表の選定については規定がありますか？接見場所は規定がありますか？
- (九) 民衆は規定によって陳情の代表を推挙していない事、陳情結果に異議があるのでとまって離れない事、標語札のあげる事、抗議、示威、宣言叫呼、唄い、静坐、夜宿などの不正行為があるときに、どのように処置できますか？阻止できない時にどのように処置できますか？
- (十) 陳情者の情緒不安定で自焚、自虐の意図や行為の可能性のある時には予防できますか？

- (十一) 陳情者が機構の建物、施設を壊す事や何かを投擲する事の虞れがある時にはどのように対処できますか？
- (十二) 合法的に集会遊行を申し込んでから活動が許可されたが、途中に許可していない場所へ陳情に行く時に、どのように対処するほうがいいですか？
- (十三) 違法の集会遊行はどのように対処できますか？
- (十四) 国会の議員から発動して先導する陳情活動については、接待規定がありますか？
- (十五) 陳情活動中のメディアの報道については、規制がありますか？
- (十六) 違法の陳情事件については調査の仕組みがありますか？

三、 実際の訪問

- (一) 台湾の行政院と同級の省庁に陳情事件の対処を担当する部門を訪問.
- (二) プレゼンテーションによって陳情事件の対処を納得.
- (三) 情報収集、活用及び陳情事件に応用するフローと対処仕組みを認識.
- (四) 陳情受け付け場所及び施設機能を参観.
- (五) 法令、仕組み、事例などの情報の収集.
- (六) できれば、現場に陳情事件の対処を見学.