

自治体における連絡先メールアドレスの公開状況

Status of disclosure of contact email addresses in Japanese municipalities

本田正美[†] 中野邦彦[‡]

[†] 関東学院大学 経済経営研究所
[‡] 島根大学 地域包括ケア教育研究センター

要旨

日本の自治体の公式 Web サイト上には、問い合わせ先が掲載されている。その基本は住所や電話番号・FAX 番号であるが、メールアドレスが掲載されている事例もある。その他に、Web 経由での連絡が可能となるように、問い合わせフォームが開設されている事例もある。本研究は、日本の都道府県と市を対象に、その公式 Web サイト上で公開されている連絡先のメールアドレスおよび問い合わせフォームについて、その現状を確認するものである。

1. はじめに

日本の自治体の公式 Web サイト上には、問い合わせ先が掲載されている。掲載されている問い合わせ先に関する情報は当該自治体の住所や電話番号・FAX 番号であるが、メールアドレスが掲載されている事例もある。公式 Web サイトにアクセスしてページを閲覧している者は、自治体に対してインターネット経由で問い合わせを行うことも可能であり、自治体がインターネット経由での連絡先を掲載することは不自然ではない。むしろ、公式 Web サイトにアクセスする者に対して行うべき情報提供を行っているとも言える。

メールアドレスの他に、Web 経由での連絡が可能となるように公式 Web サイト上に問い合わせフォームが開設されている事例もある。本研究は、日本の都道府県と市を対象に、公式 Web サイト上で公開されている連絡先のメールアドレスおよび問い合わせフォームについて、その現状を確認するものである。

2. 自治体の連絡先への着目

自治体に対して、何らかの事由により連絡を取ることは特段不自然なことではない。ただし、恒常的に連絡を取るということも想定にくく、時折生じる必要に応じて、何らかの手段を用いて連絡を取ると言うのが一般的であると考えられる。その連絡の際に、連絡先を把握する手段はいくつか想定されるが、そのうちのひとつが当該自治体の公式 Web サイトを確認するという方法である。

日本の自治体においては、その全てにおいて Web サイトが開設されている[1]。それゆえ、何らかの手段を用いて、連絡を取ろうとする自治体の Web サイトにアクセスすれば、連絡先を把握することも可能となる。自治体の公式 Web サイトであることからして、その自治体の連絡先が掲載されていないということは考えにくく、住所や電話番号・FAX 番号は掲載されている。問題は、公式 Web サイト上に、その自治体に連絡を取るためのメールアドレスが掲載されているか否かである。

公式 Web サイトにアクセス可能であるという状況下にある人物は当然にインターネット経由で連絡を取ることも可能であり、自治体のメールアドレスが把握出来れば、メールを利用した連絡を行うことにつながる。電話の利用は連絡手段として一般的であると考えられるが、内容によっては文章や文書での連絡を取る必要があることもあり、その際にはメールの利用は有効な手段となる。

3. 研究の方法

本研究では、2019年5月1日現在の全47都道府県と全792市を対象に事例調査を行う。調査方法は、Google 検索で「団体名 連絡先」で検索を行い、また各団体の公式 Web サイトにアクセスし、サイト内検索で同様のキーワードで検索を行うことで、当該団体の(代表)連絡先が掲載されているページを確認した。調査時点は2020年11月16日から17日である。

4. 連絡先メールアドレスの公開状況

以下に、調査結果を示す。

表1 自治体Webサイトにおけるメールアドレスと問い合わせフォームの公開状況(一)

団体名	mail	form	団体名	mail	form	団体名	mail	form	団体名	mail	form	団体名	mail	form	団体名	mail	form	団体名	mail	form
北海道			秋田県			栃木県			千葉県			神奈川県			山梨県			静岡県		
札幌市			秋田市			宇都宮市			千葉市			横浜市			甲府市			静岡市		
函館市			能代市			足利市			鎌子市			川崎市			富士吉田市			浜松市		
小樽市			横手市			栃木市			市川市			相模原市			都留市			沼津市		
旭川市			大館市			佐野市			船橋市			横須賀市			山梨市			熱海市		
室蘭市			男鹿市			鹿沼市			館山市			平塚市			大月市			三島市		
釧路市			湯沢市			日光市			木更津市			鎌倉市			韮崎市			富士宮市		
帯広市			鹿角市			小山市			松戸市			藤沢市			南アルプス市			伊東市		
北見市			由利本荘市			真岡市			野田市			小田原市			北杜市			島田市		
夕張市			潟上市			大田原市			茂原市			茅ヶ崎市			甲斐市			富士市		
岩見沢市			大仙市			矢板市			成田市			逗子市			笛吹市			磐田市		
網走市			北秋田市			那須塩原市			佐倉市			三浦市			上野原市			焼津市		
留萌市			にかほ市			さくら市			東金市			秦野市			甲州市			掛川市		
苫小牧市			仙北市			那須烏山市			旭市			厚木市			中央市			藤枝市		
稚内市			山形県			下野市			習志野市			大和市			長野県			御殿場市		
美唄市			山形市			群馬県			柏市			伊勢原市			長野市			袋井市		
芦別市			米沢市			前橋市			勝浦市			海老名市			松本市			下田市		
江別市			鶴岡市			高崎市			市原市			座間市			上田市			裾野市		
赤平市			酒田市			桐生市			流山市			南足柄市			岡谷市			湖西市		
紋別市			新庄市			伊勢崎市			八千代市			綾瀬市			飯田市			伊豆市		
士別市			寒河江市			太田市			我孫子市			新潟県			諏訪市			御前崎市		
名寄市			上市市			沼田市			鶴川市			新潟市			須坂市			菊川市		
三笠市			村山市			館林市			鎌ヶ谷市			長岡市			小諸市			伊豆の国市		
根室市			長井市			渋川市			君津市			三条市			伊那市			牧之原市		
千歳市			天童市			藤岡市			富津市			柏崎市			駒ヶ根市			愛知県		
滝川市			東根市			富岡市			浦安市			新発田市			中野市			名古屋		
砂川市			尾花沢市			安中市			四街道市			小千谷市			大町市			豊橋市		
歌志内市			南陽市			みどり市			袖ヶ浦市			加茂市			飯山市			岡崎市		
深川市			福島県			埼玉県			八街市			十日町市			茅野市			一宮市		
富良野市			福島市			さいたま市			印西市			見附市			塩尻市			瀬戸市		
登別市			会津若松市			川越市			白井市			村上市			佐久市			半田市		
恵庭市			郡山市			熊谷市			富里市			燕市			千曲市			春日井市		
伊達市			いわき市			川口市			南房総市			糸魚川市			東御市			豊川市		
北広島市			白河市			行田市			匝瑳市			妙高市			安曇野市			津島市		
石狩市			須賀川市			秩父市			香取市			五泉市			岐阜県			碧南市		
北斗市			喜多方市			所沢市			山武市			上越市			岐阜市			刈谷市		
青森県			相馬市			飯能市			いすみ市			阿賀野市			大垣市			豊田市		
青森市			二本松市			加須市			大網白里市			佐渡市			高山市			安城市		
弘前市			田村市			本庄市			東京都			魚沼市			多治見市			西尾市		
八戸市			南相馬市			東松山市			八王子市			南魚沼市			関市			蒲郡市		
黒石市			伊達市			春日部市			立川市			胎内市			中津川市			大山市		
五所川原市			本宮市			狭山市			武蔵野市			富山県			美濃市			常滑市		
十和田市			茨城県			羽生市			三鷹市			富山市			瑞浪市			江南市		
三沢市			水戸市			鴻巣市			青梅市			高岡市			羽島市			小牧市		
むつ市			日立市			深谷市			府中市			魚津市			魚津市			恵那市		
つがる市			土浦市			上尾市			昭島市			氷見市			美濃加茂市			新城市		
平川市			古河市			草加市			調布市			滑川市			土岐市			東海市		
岩手県			石岡市			越谷市			町田市			黒部市			各務原市			大府市		
盛岡市			結城市			蕨市			小金井市			魚沼市			可児市			知多市		
宮古市			龍ヶ崎市			戸田市			小平市			南魚沼市			山県市			知立市		
大船渡市			下妻市			入間市			日野市			南砺市			瑞穂市			尾張旭市		
花巻市			常総市			朝霞市			東村山市			射水市			飛騨市			高浜市		
北上市			常陸太田市			志木市			国分寺市			石川県			本巢市			岩倉市		
久慈市			高萩市			和光市			国立市			金沢市			郡上市			豊明市		
遠野市			北茨城市			新座市			福生市			七尾市			下呂市			日進市		
一関市			笠間市			桶川市			狛江市			小松市			田原市			田原市		
陸前高田市			取手市			久喜市			東大和市			輪島市			海津市			愛西市		
釜石市			牛久市			北本市			清瀬市			珠洲市						清須市		
二戸市			つくば市			八潮市			東久留米市			加賀市						北名古屋市		
八幡平市			ひたちなか市			富士見市			武蔵村山市			羽咋市						弥富市		
奥州市			鹿嶋市			三郷市			多摩市			かほく市						みよし市		
滝沢市			潮来市			蓮田市			稲城市			白山市						あま市		
宮城県			守谷市			坂戸市			羽村市			能美市						長久手市		
仙台市			常陸大宮市			幸手市			あきる野市			野々市市						三重県		
石巻市			那珂市			鶴ヶ島市			西東京市			福井県						津市		
塩竈市			筑西市			日高市						福井市						四日市市		
気仙沼市			坂東市			吉川市						敦賀市						伊勢市		
白石市			稲敷市			ふじみ野市						小浜市						松阪市		
名取市			かずみがうら市									大野市						桑名市		
角田市			桜川市									勝山市						鈴鹿市		
多賀城市			神栖市									鯖江市						名張市		
岩沼市			行方市									あわら市						尾鷲市		
登米市			鎌田市									越前市						亀山市		
栗原市			つくばみらい市									坂井市						鳥羽市		
東松島市			小美玉市															熊野市		
大崎市																		いなべ市		
富谷市																		志摩市		
																		伊賀市		

表2 自治体 Web サイトにおけるメールアドレスと問い合わせフォームの公開状況(二)

団体名	mail	form	団体名	mail	form	団体名	mail	form	団体名	mail	form	団体名	mail	form	団体名	mail	form
滋賀県	○		兵庫県	○		岡山県		○	愛媛県		○	長崎県		○	鹿児島県	○	
大津市		○	神戸市		○	岡山市		○	松山市	○		長崎市	○		鹿児島市		○
彦根市		○	姫路市		○	倉敷市	○		今治市	○		佐世保市		○	鹿屋市		○
長浜市		○	尼崎市	○		津山市	○		宇和島市		○	島原市	○		枕崎市		○
近江八幡市		○	明石市		○	玉野市	○		八幡浜市	○		諫早市		○	阿久根市	○	
草津市	○		西宮市		○	笠岡市		○	新居浜市		○	大村市	○		出水市		○
守山市	○		洲本市		○	井原市	○		西条市	○		平戸市		○	指宿市		○
栗東市	○		芦屋市		○	総社市	○		大洲市		○	松浦市		○	西之表市		○
甲賀市		○	伊丹市		○	高梁市		○	伊予市		○	対馬市			垂水市		○
野洲市	○		相生市		○	新見市	○		四国中央市			巻岐市	○		薩摩川内市		○
湖南市		○	豊岡市		○	備前市		○	西予市		○	五島市	○		日置市		○
高島市	○		加古川市		○	瀬戸内市	○		東温市		○	西海市		○	曾於市		○
東近江市		○	赤穂市		○	赤磐市		○	高知県	○		雲仙市		○	霧島市		○
米原市		○	西脇市		○	真庭市	○		高知市	○		南島原市	○		いちき串木野市		○
京都府	○		宝塚市	○	○	美作市		○	室戸市		○	熊本県	○		南さつま市		○
京都市		○	三木市	○		浅口市	○		安芸市		○	熊本市	○		志布志市	○	
福知山市		○	高砂市	○		広島県		○	南国市		○	八代市	○		奄美市		○
舞鶴市		○	川西市		○	広島市	○		土佐市		○	人吉市		○	南九州市	○	
綾部市	○		小野市		○	呉市		○	須崎市		○	荒尾市		○	伊佐市		
宇治市		○	三田市		○	竹原市			宿毛市	○		水俣市	○		始良市		○
宮津市		○	加西市	○		三原市		○	土佐清水市		○	玉名市		○	沖縄県		○
亀岡市		○	丹波篠山市	○		尾道市		○	四万十市		○	山鹿市	○		那覇市	○	
城陽市	○		養父市		○	福山市	○		香南市		○	菊池市		○	宜野湾市		○
向日市		○	丹波市		○	府中市		○	香美市		○	宇土市		○	石垣市		○
長岡京市	○		南あわじ市		○	三次市	○		福岡県	○		上天草市		○	浦添市	○	
八幡市		○	朝来市		○	庄原市	○		北九州市		○	宇城市		○	名護市	○	
京田辺市		○	淡路市		○	大竹市		○	福岡市	○		阿蘇市	○		糸満市		
京丹後市		○	兵庫県		○	東広島市		○	大牟田市		○	天草市		○	沖縄市		○
南丹市		○	加東市	○		廿日市市	○		久留米市		○	合志市		○	豊見城市		○
木津川市	○		たつの市		○	安芸高田市		○	直方市		○	大分県	○		うるま市		○
大阪府		○	奈良県		○	江田島市		○	飯塚市	○		大分市		○	宮古島市		○
大阪市		○	奈良市		○	山口県	○		田川市		○	別府市	○		南城市		○
堺市	○		大和高田市		○	下関市		○	柳川市		○	中津市		○			
岸和田市		○	大和郡山市		○	宇部市	○		八女市		○	日田市		○			
豊中市		○	天理市		○	山口市		○	筑後市		○	佐伯市		○			
池田市		○	橿原市		○	萩市		○	大川市		○	臼杵市		○			
吹田市	○		桜井市		○	防府市		○	行橋市		○	津久見市		○			
泉大津市		○	五條市		○	下松市		○	豊前市		○	竹田市		○			
高槻市		○	御所市		○	岩国市		○	中間市		○	豊後高田市		○			
貝塚市		○	生駒市		○	光市		○	小都市		○	杵築市		○			
守口市		○	香芝市		○	長門市		○	筑紫野市		○	宇佐市		○			
枚方市		○	葛城市		○	柳井市		○	春日市		○	豊後大野市		○			
茨木市	○		宇陀市		○	美祿市	○		大野城市		○	由布市		○			
八尾市		○	和歌山県	○		周南市		○	宗像市		○	国東市		○			
泉佐野市	○		和歌山市		○	山陽小野田市		○	太宰府市		○	宮崎県	○				
富田林市		○	海南市		○	徳島県	○		古賀市		○	宮崎市	○				
寝屋川市		○	橋本市		○	徳島市		○	福津市		○	都城市		○			
河内長野市	○	○	有田市		○	鳴門市		○	うきは市		○	延岡市		○			
松原市		○	御坊市		○	小松島市		○	宮若市		○	日南市		○			
大東市		○	田辺市		○	阿南市		○	嘉麻市		○	小林市		○			
和泉市		○	新宮市		○	吉野川市		○	朝倉市		○	日向市		○			
箕面市		○	紀の川市		○	阿波市		○	みやま市		○	串間市		○			
柏原市	○		岩出市		○	美馬市		○	糸島市		○	西都市		○			
羽曳野市	○	○	鳥取県	○		三好市		○	那珂川市		○	えびの市		○			
門真市		○	鳥取市		○	香川県	○		佐賀県	○							
摂津市		○	米子市		○	高松市		○	佐賀市		○						
高石市		○	倉吉市		○	丸亀市		○	唐津市		○						
藤井寺市		○	境港市		○	坂出市		○	鳥栖市		○						
東大阪市		○	鳥根県	○		普通寺市		○	多久市		○						
泉南市	○	○	松江市		○	観音寺市		○	伊万里市		○						
四條畷市		○	浜田市		○	さぬき市		○	武雄市		○						
交野市		○	出雲市		○	東かがわ市		○	鹿島市		○						
大阪狭山市	○		益田市		○	三豊市		○	小城市		○						
阪南市	○		大田市		○				壺野市		○						
			安来市		○				神埼市		○						
			江津市		○												
			雲南市		○												

表1と表2にあるように、全都道府県と市の公式 Web サイト上で、メールアドレスが公開されていた場合には「mail」に「○」を、問い合わせフォームによる問い合わせが可能とされていた場合には「form」に「○」を入れた。

「mail」に「○」があるのが319団体である。「form」に「○」があるのが522団体である。いずれにも「○」が入らない、つまりインターネット経由での連絡手段が提供されていない事例が23団体あった。

なお、調査では、メールアドレスの公開状況の確認を優先した。そのため、連絡先が掲載されているページにメールアドレスが掲載されていれば、その時点で「mail」に「○」を入れて、その自治体については調査完了とした。この場合、別途のページで問い合わせフォームが提供されているような場合に、その存在を見落としている可能性がある。「mail」と「form」の両方に「○」があるのは、連絡先が掲載されているページ上で、いずれの手段についても記載があったことによる。

5. 考察

全47都道府県と全792市を対象にした事例調査の結果、公式Webサイト上でメールアドレスが公開されている事例は全体の半数にも及んでいないことが確認された。一方、Webサイト上で必要事項を打ち込み、それを送信することで問い合わせを行う「問い合わせフォーム」が提供されている事例は全体の約6割を超えた。

全ての自治体で公式Webサイトが開設されている現況にあつて、そのWebサイトにアクセスし、そのまま連絡を取ろうとする者も一定数存在するものと思料される。しかし、連絡先としてメールアドレスが掲載されているわけではなく、その場で連絡を取ろうとするのであれば、Webサイトに掲載されている電話番号宛てに電話をするしかないという自治体が少なくないというのが現状である。

メールアドレスが公開されていないものの、問い合わせフォームが提供されている事例も一定数あった。そのような対応が取られている理由として、メールアドレスを公開することにより、迷惑メールが送信される可能性があるなどといったことがあげられる。しかし、自治体の公式Webサイト上の問い合わせフォームを悪用した不正メールの送信が2020年6月に千葉県船橋市で発生している[2]。問い合わせを行おうとする者の利便性と自治体にまつわるセキュリティの両立をいかに図るのが課題とされるところである。

なお、表1と表2から示唆される場所であるが、例えば鳥取県で顕著なように、その県内ではメールアドレスの公開が一般的となっている。対して、奈良県で顕著なように、その県内では問い合わせフォームの提供が一般的である。このことから、どのような連絡先の公開を行うのかという点について、何らかの地域的な傾向がある可能性がある。そのような地域的な特性の要因として、当該地域の自治体において採用されているWebサイトの機能に一定の傾向がある可能性が考えられる。当該自治体の主体的な判断もさることながら、Webサイトの機能上の制約により、提供される情報や機能に差が生じている可能性も考えられるところである。

6. おわりにかえて

本研究では、2019年5月時点で日本の全都道府県と全市を対象に、公式Webサイト上でのメールアドレスの公開状況を確認した。これにより、都道府県と市の連絡先メールアドレスの公開状況は確認出来たことになる。しかし、本研究では、特別区と町村は調査対象には含まれておらず、日本の自治体の現況の把握ということでは不足がある。今後の研究課題として、残された特別区と町村の調査を行うことがあげられる。また、現況が確認出来たとして、自治体間で対応に差が分かれることについて、その要因の調査も必要とされる場所である。

参考文献

- [1] 総務省自治行政局地域情報政策室, “地方自治情報管理概要 ～電子自治体の推進状況 (令和元年度)～”, 2020
- [2] 千葉県船橋市 Web サイト, <https://www.city.funabashi.lg.jp/kurashi/osirase/p080658.html>