



行政相談シンボルマーク

# 総務省の行政相談における 新型コロナウイルス感染症への対応

令和2年8月12日

総務省行政評価局



行政相談マスコット  
「キクーン」

総務省の行政相談では、生活支援・事業支援を始め、新型コロナウイルス感染症に関連する様々な相談に対応するとともに、各種支援制度や相談窓口に関する情報の発信に取り組んでいます。

## 1 相談の受付状況

令和2年1月からの半年間で、1万件超の相談受付

P.1

## 2 国民への情報提供

支援制度や相談窓口に関する情報を発信

P.7

## 3 相談窓口における感染対策

各種感染対策に取り組むとともに、対面によらない相談を推奨

P.8



行政相談マスコット「キクーン」もマスクを着用して活躍中！

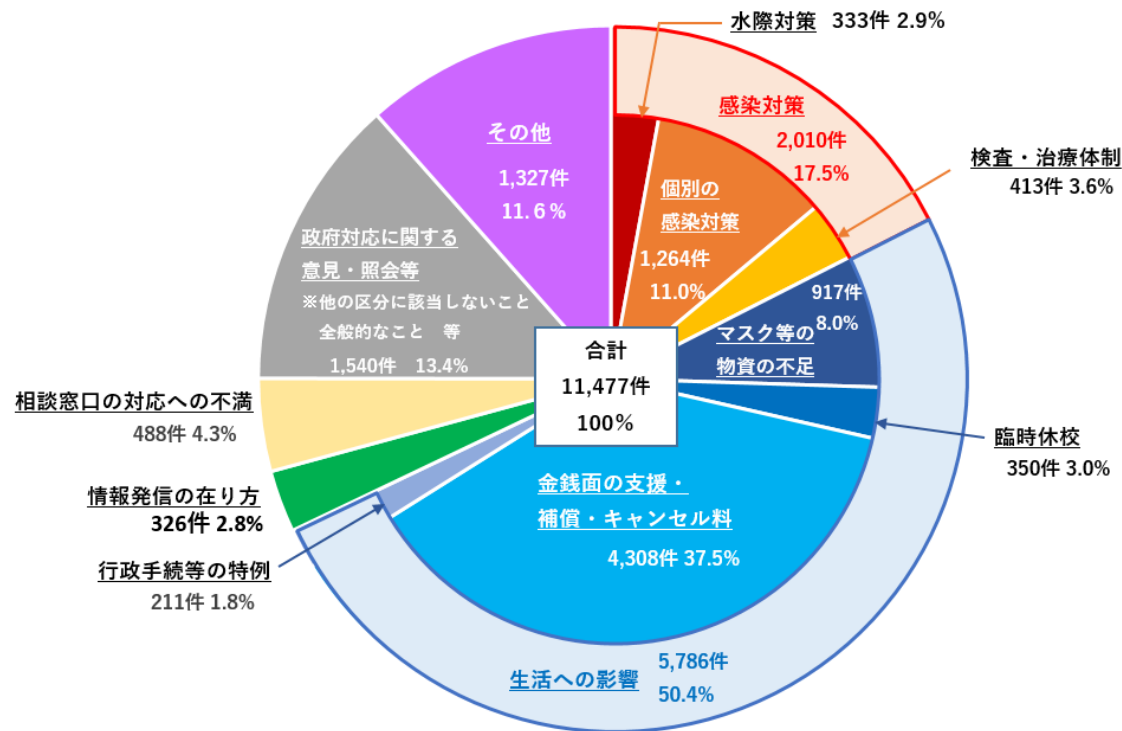


- ◆ 総務省行政相談センター「きくみみ」(注)では、新型コロナウイルス感染症に関連する相談を、令和2年1月からの約半年間(令和2年7月3日まで)で、1万1,477件受付

(注)「総務省行政相談センター」は、管区行政評価局・行政評価支局・行政評価事務所及び行政監視行政相談センターの行政相談窓口の呼称であり、「きくみみ」は愛称

- ◆ 相談内容別では、金銭面の支援に関する意見・相談が、令和2年3月下旬以降大幅に増加し、特に、特別定額給付金や持続化給付金に関する意見・相談が多く寄せられている。

### 新型コロナウイルス感染症関連の相談の受付件数(令和2年7月3日までの累積)



各区分の相談内容の例は、P.5参照

(注) 数値は、令和2年7月28日時点のデータに基づく。  
また、相談の区分は、相談内容の主要な要素により、判断している。

# 新型コロナウイルス感染症関連の相談の受付件数の推移

受け付けた相談の内容を、棒グラフと折れ線グラフで表しています。

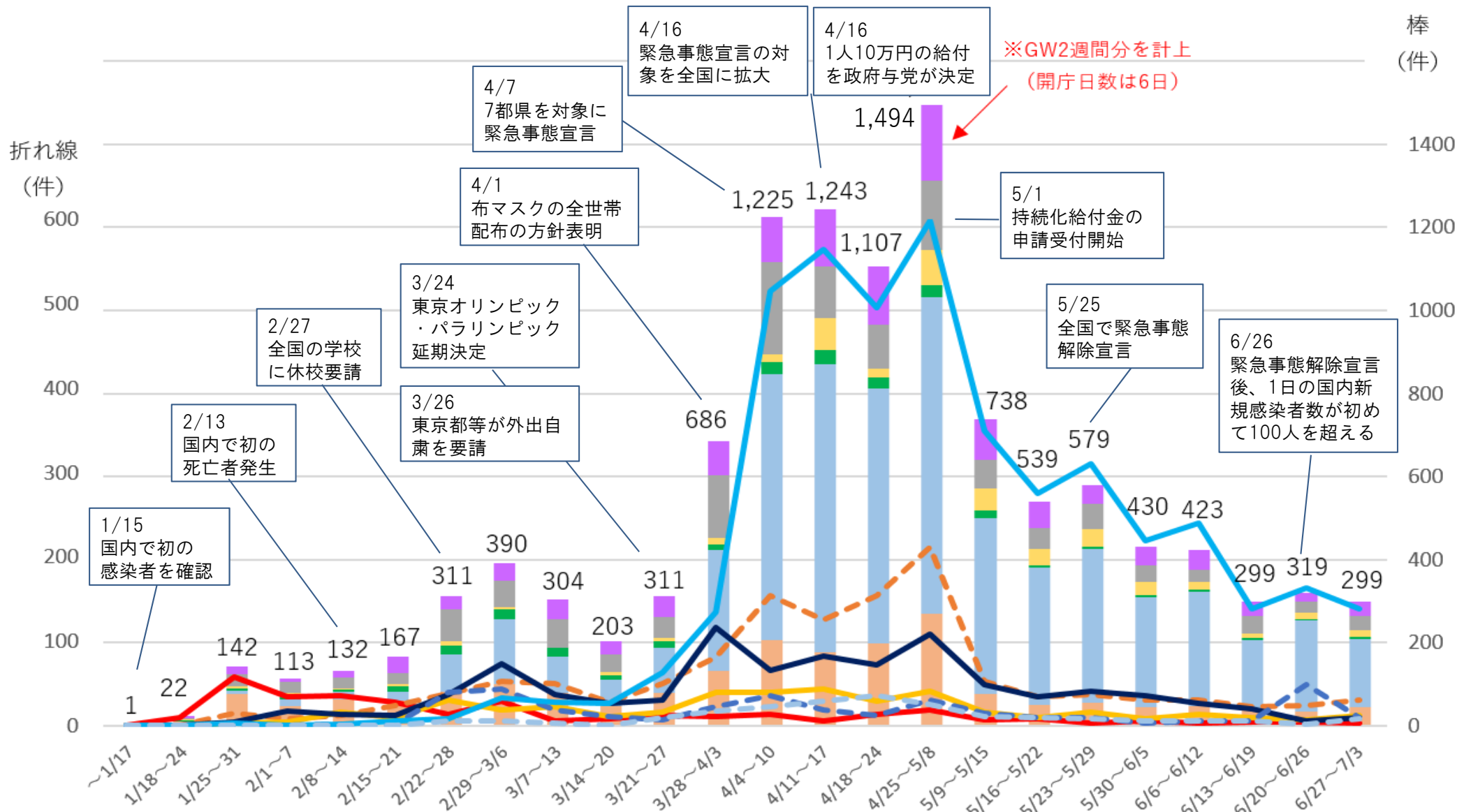
<棒グラフ>

- 感染対策
- 生活への影響
- 情報発信の在り方
- 相談窓口の対応への不満
- 政府対応に関する意見・照会等
- ※他の区分に該当しないこと、全般的なこと等
- その他

<折れ線グラフ>

- 感染対策の内訳
  - 水際対策
  - 個別の感染対策
  - 検査・治療体制
- 生活への影響の内訳
  - マスク等の物資の不足
  - 臨時休校
  - 金銭面の支援・補償・キャンセル料
  - 行政手続等の特例

(注) 数値は、令和2年7月28日時点のデータに基づく。  
また、相談の区分は、相談内容の主要な要素により、判断している。  
なお、集計は、原則として毎週金曜日を締切日とし、前週土曜日からの7日分を1単位としてグラフにしている。



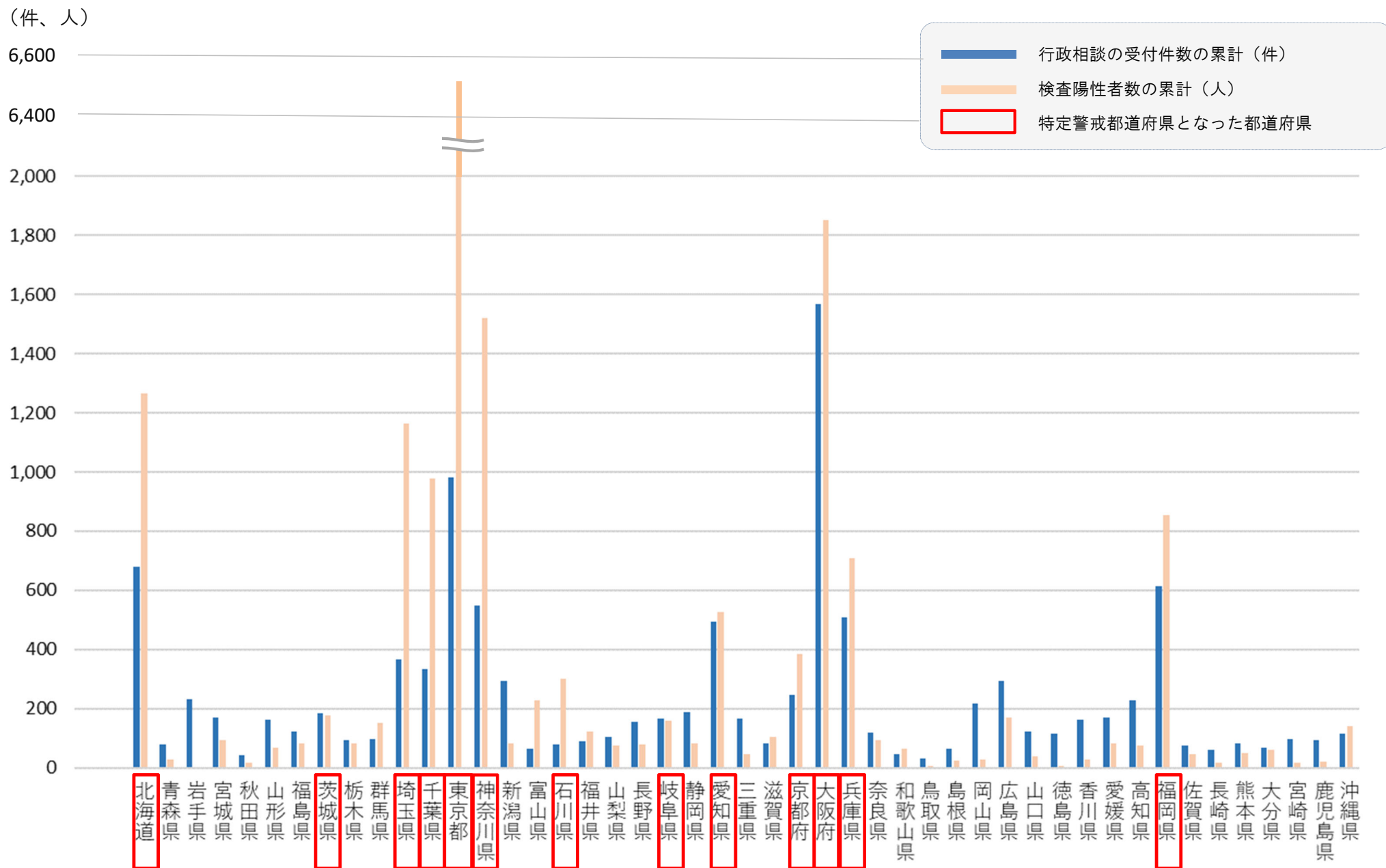
## グラフからみる相談内容の傾向



- ◆ 1月～2月は国内での感染は限定的であり、「水際対策」【折れ線 ——】に関する相談が多かった。
- ◆ 国内での感染拡大とともに、2月中旬以降、「個別の感染対策」【折れ線 - - - -】や「マスク等の物資の不足」【折れ線 ——】に関する相談が増加
  - ⇒ その後、新規感染者の減少や「新たな生活様式」の広まり、マスク等の供給の安定化とともに減少
- ◆ 外出の自粛や店舗の営業自粛など日常生活への影響が大きくなった3月中旬以降、「金銭面の支援・補償・キャンセル料」【折れ線 ——】に関する相談が急増
  - 政府等による各種給付金が国民の高い関心を集めるとともに問合せが多数寄せられ、特に、特別定額給付金と持続化給付金に関する相談の増加が顕著であった。
  - ⇒ その後、これらの給付金の支給事務の進捗とともに減少



# 都道府県別の新型コロナウイルス感染症関連の行政相談受付件数と検査陽性者数



(注1) 行政相談の受付件数は、令和2年7月3日受付分までの件数（令和2年7月28日時点のデータに基づく）。

なお、北海道の受付件数は、道内4か所の総務省行政相談センターで受け付けた件数の合計である。

(注2) 感染者数は、厚生労働省ホームページで公表された「各都道府県の検査陽性者の状況（空港検疫、チャーター便案件を除く国内事例）」（令和2年7月3日24時時点）による。



# 相談内容(例)

## ○水際対策

- ・ 家族が外国から帰ってくるが、検疫などの対応を知りたい。
- ・ 健康と証明されない外国人について、入国を制限してほしい。
- ・ 感染がまん延している国が多いので、厳しい水際対策の継続を望む。

## ○個別の感染対策

- ・ 多くの人が集まる国家試験は、感染が落ち着くまで中止してほしい。
- ・ 勤務先が感染対策をしていないため、指導してほしい。
- ・ 感染対策で、食器等にアルコールを噴霧する店が多いが、アルコールのアレルギーで困っている人がいることを知ってほしい。
- ・ 道の駅の入口に、感染対策として、来所者の氏名・住所を記入する一覧表状の用紙が置いてあったが、自分の個人情報が他の来所者から見えないような方式にしてほしい。

## ○検査・治療体制

- ・ PCR検査は、希望者全員に無料で実施すべきである。
- ・ 事業を営んでいるが、職員にコロナの陽性者が発生した場合、陽性者以外の職員に対し、どのような措置をするべきか教えてほしい。
- ・ 週1回、介護のデイサービスを利用している。施設スタッフや利用者のPCR検査を計画的に進め、安心して利用できるようにしてほしい。

## ○マスク等の物資の不足

- ・ マスクや消毒用アルコールが全く売られていない。早く国民に行き渡るようにしてほしい。
- ・ 政府が配布する布マスクが私には届いていない。どうなっているのか。
- ・ マスクは医療現場に優先的に行き渡るようにしてほしい。

## ○臨時休校

- ・ 政府は、学童の世話ができない家庭に十分な支援を行うべきである。
- ・ 十分な感染対策ができていない中での授業再開は反対である。
- ・ 過疎化地域でもオンライン授業が可能となるよう、ネット環境の整備をお願いしたい。

## ○金銭面の支援・補償・キャンセル料

- ・ 特別定額給付金の申請書が届く時期や入金される時期を教えてください。
- ・ 特別定額給付金の入金日の変更通知があった。支払で困るのでどうにかならないか。
- ・ 住所がない者が特別定額給付金を申請するにはどうすればよいか。
- ・ 持続化給付金の申請後、何の連絡もない。どこに状況を聞けばよいか。
- ・ 持続化給付金の申請は原則インターネットとされているが、高齢者にとっては簡単ではない。インターネット以外の受付も行うべきだ。
- ・ 事業所の家賃支払で困っているの、何か方策はないか教えてください。
- ・ 仕事が激減し、税金等が払えない。どこに相談すればよいか。
- ・ パート先が休業した間、無給だった。金銭的支援の相談先を聞きたい。
- ・ 予約したホテルを新型コロナの影響でキャンセルしたいが、ホテル側から自己都合によるキャンセルはできないと言われて困っている。

## ○行政手続等の特例

- ・ 確定申告の期限はいつまで延長されたのか、どこで申告できるのか教えてください。
- ・ 新型コロナの影響で教習所が閉鎖した場合、教習期限は切れてしまうのか。

## ○情報発信の在り方

- ・ 感染者数は報道されているが、検査者数が報道されていないのは問題ではないか。
- ・ 首相、知事等の説明は横文字が多く分かりづらいので配慮してほしい。

## ○相談窓口の対応への不満

- ・ 国や県の窓口では「よそに聞いてくれ」とたらい回しにしており、機能していない。
- ・ 特別定額給付金のコールセンターに電話しても全くつながらない。

## ○政府対応に関する意見・照会等 ※他の区分に該当しないこと、全般的なこと等

- ・ 緊急事態宣言を解除するのは早いのではないか。
- ・ 新型コロナに関わる会議は全て公開すべきだ。
- ・ 感染の第2波、第3波に向け、国はしっかりと備えるべきである。

行政相談で受け付けた国民からの意見・相談に対して、行政評価局では、相談者への助言、関係行政機関に対応を求める連絡を行うなどにより迅速な問題解決を図るとともに、政府の新型コロナウイルス感染症対策の推進に資するべく、担当府省への情報提供も実施

## 相談等の要旨

## 対応の概要

### 特別定額給付金

特別定額給付金のオンライン申請を行う際に、マイナンバーカードの暗証番号を間違えたため申請画面にロックがかかってしまい、オンライン申請ができなかった。

そこで、市区町村の担当窓口でマイナンバーカードの暗証番号の再設定を行ったところ、本人確認のため、マイナンバーカード以外の情報が必要として、干支や旧住所を言うように言われた。マイナンバーカードで本人確認ができるのだから、必要のない情報を求めるのは納得いかない。

(参考) マイナンバーカードは、「マイナンバーカード（個人番号カード）の本人確認書類としての取扱いについて」（平成28年4月22日付け府番第72号・総行住第96号内閣府大臣官房番号制度担当室参事官、総務省自治行政局住民制度課長通知）において、公的な身分証明書として、一般的な本人確認の手続において、本人確認書類として取り扱うことが可能とされている。

総務省行政評価局から同省自治行政局に対して、地方公共団体におけるマイナンバーカードの暗証番号の再設定に要する本人確認資料について、利用者の利便及び地方公共団体の事務負担軽減に資する観点から、マイナンバーカード以外の本人確認資料が原則として不要である旨を市区町村に対して改めて周知することはできないか検討を依頼。

その後、同省自治行政局からは、マイナンバーカードの実務担当者向けの質疑応答集に追記すること等の方法による対応を検討するとの回答を得た。

### 持続化給付金

- ・コールセンターに電話しても、全然つながらない。
  - ・申請してから2週間以上経過するが、いまだに給付金が振り込まれない。
- ※同様の相談を、多数受付

総務省行政評価局から経済産業省へ持続化給付金に関する相談の内容を共有するとともに、電話がつながらないことへの対応策や、申請から給付までに時間を要している理由と対応策について照会。

同省からは、相談対応体制の強化や申請情報に軽微な不備があることで時間を要している方にはメールにより不備の修正を個別に連絡していく旨の回答があった。

### 派遣事業の更新手続

労働者派遣事業の許可が、7月△日（以下「期限」という。）に更新時期を迎える。更新の際に必要な派遣元責任者講習を3月に受講する予定で申し込んだが、新型コロナの影響で中止となった（4月、5月も中止）。

都道府県労働局からは、期限までに講習を受講できなければ失効すると言われているが、どうしたらよいか。

都道府県労働局へ相談内容を説明の上、期限の延長等の救済措置について照会。同局からは、現状、そのような措置はないものの、仮に期限前に講習を受けられない事態となった場合は、速やかに同局へ相談してほしい旨の回答を得た。

総務省行政相談センターでは、6月中に講習会が開かれなかった場合、何らかの救済措置を都道府県労働局と厚生労働省本省との間で協議するよう依頼

### バス車内の換気

新型コロナへの対応で各交通機関が換気を実践しているのに、いつも使っている路線バスは、何度お願いしても窓を開けてもらえない。乗客には高齢者も多く心配である。

日本バス協会では、新型コロナの感染予防対策ガイドラインを策定し、各バス事業者に取り組む要請。

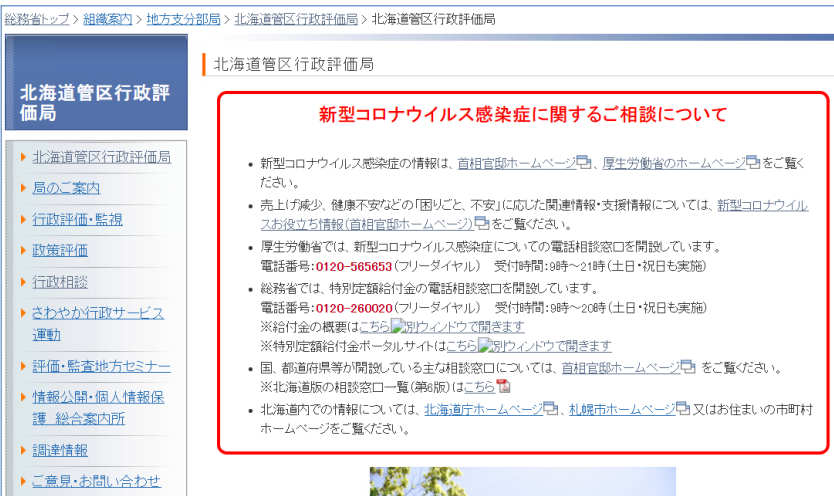
総務省行政相談センターから運輸支局に連絡したところ、当該バス事業者に対して、より一層的確な感染対策の実施と利用者への丁寧な対応の取組促進について働き掛ける旨の回答を得た。その後、当該バス事業者から運輸支局に対して、対応の改善を図る旨の連絡があった。



- ◆ 総務省ホームページ（行政相談のページ）及び総務省行政相談センター「きくみみ」のホームページで、感染対策、各種相談窓口、特別定額給付金など国民の関心が高い情報に関する案内をトップページに掲載
- ◆ 47都道府県の総務省行政相談センターにおいて、新型コロナウイルス感染症に関する支援制度や相談窓口をまとめたガイドブック（支援措置の窓口リスト）を作成し、ホームページや行政相談委員等を通じて国民や地方公共団体等に情報提供

## 取組① ホームページでの情報提供

例：「きくみみ北海道」（北海道管区行政評価局）のホームページでの情報発信



## 取組② 支援措置の窓口リストの作成、提供

例：「きくみみ東京」（東京行政評価事務所）作成の窓口リスト（第7版）



- 窓口リストは、都道府県単位で地域の情報を分かりやすく整理
- 掲載内容は、支援制度の拡充等に合わせて随時更新
- 総務省ホームページの以下URLのページに、全国の窓口リストの一覧ページを掲載  
[https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/hyouka/soudan\\_n/covid19\\_uketuke.html](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan_n/covid19_uketuke.html)  
 (右のQRコードからアクセス可能)



## 各種感染対策に取り組むとともに、対面によらない相談を推奨

- ◆ 総務省行政相談センター「きくみみ」などの相談窓口では、行政相談の機能及び信頼性を維持し、かつ、相談者、行政相談委員及び職員等の関係者から感染者を出さないことが最重要事項との認識の下、新型コロナウイルス感染防止のため、様々な取組を実施
- ◆ 相談は、できるだけ電話やインターネット等の対面によらない方法でしていただくよう呼び掛けるとともに、対面での相談の際は、マスク着用等の感染対策への協力についてお願い



書類受渡し口

飛沫感染防止のため、パーテーションやビニールカーテン等を設置  
(左：仙台総合行政相談所、右：きくみみ秋田)



相談室入口にアルコール消毒液を設置するとともに、手指消毒への協力をお願い  
(仙台総合行政相談所)

総務省トップ > 政策 > 国民生活と安心・安全 > 行政相談 > 行政相談の受付窓口

### 行政相談

- ▶ 行政相談とは
- ▶ 行政相談の受付窓口
- ▶ 行政相談の実績
- ▶ 行政相談の解決事例
- ▶ 特別行政相談活動
- ▶ 行政相談委員の活動

### 行政相談の受付窓口

新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、相談いただく際は、できるだけインターネット・電話・手紙・FAXを利用くださいますようお願いいたします。総務省行政相談センター「きくみみ」に来所いただくなど、対面で相談いただく際は、マスクの着用や相談時間の制限(原則15分程度、最長30分)など、感染防止対策へのご協力をお願いいたします。

総務省行政相談センター「きくみみ」では、新型コロナウイルス感染症に関する相談窓口を紹介した「窓口リスト」を作成していますので、ご利用ください。(各地域の情報はこちら)

行政に関する困りごとはありませんか？

総務省ホームページでの案内



できる限り電話又はインターネットでの相談をお願いしたい旨を掲示  
(きくみみ岩手)



# 【参考】総務省の行政相談とは

- ◆ 担当行政機関と異なる立場から、行政などへの苦情や意見、要望を受け、その解決や実現を促進するとともに、行政の制度や運営の改善に生かす仕組み
- ◆ 医療保険・年金、雇用、道路、社会福祉、交通機関など、いろいろな行政分野の幅広い相談に対応（複数機関にまたがる場合や申出先が分からない場合も受付）
- ◆ 相談は無料、秘密厳守、難しい手続は不要

国民（相談者）
● ご要望   ● 苦情   ● 問合せ   ● ご意見

相談      回答

## 総務省行政相談センター（愛称まぐみみ）

（管区行政評価局・行政評価事務所・行政監視行政相談センターの行政相談窓口）全国50か所

**行政苦情110番 全国共通番号**

お こまりなら まる   まる くじょー   ひゃくとおぼん

# 0570-090110

**インターネットによる行政相談の受付**

**行政相談受付**

**検索**

https://www.soumu.go.jp/main\_sosiki/hyouka/soudan.html

---

**総合行政相談所**  
全国19都市のデパートなどで開設

**特別行政相談所など**  
災害時などに随時開設

## 行政相談委員（全国に約5,000人配置）

- 総務大臣から委嘱された民間有識者
- 全国の市（区）町村に1人以上が配置
- 役場、公民館などで定期的に相談所を開設

解決されるよう働きかけ

必要に応じて

- ・行政苦情救済推進会議に付議
- ・行政評価局調査の実施

対応策などの回答

## 関係機関

- 国の行政機関
- 独立行政法人
- 特殊法人
- 都道府県、市（区）町村（国の仕事の関係）など

行政相談について、  
動画で分かりやすく  
紹介してるよ！  
みんな見てね♪



行政相談マスコット  
「キクーン」

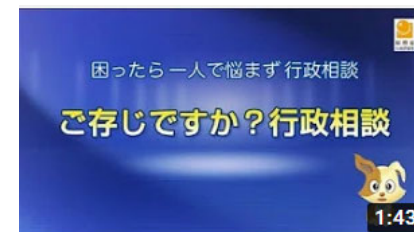
YouTube 総務省動画チャンネル



ミニドラマで親しみやすく紹介



<https://www.youtube.com/watch?v=LGiYTQKYPJA>



2分弱でコンパクトに紹介



[https://www.youtube.com/watch?v=xMke1Co\\_tBE](https://www.youtube.com/watch?v=xMke1Co_tBE)



相談による改善事例を紹介



[https://www.youtube.com/watch?v=sJC-kNple\\_I](https://www.youtube.com/watch?v=sJC-kNple_I)