

役所の仕事や手続、サービスに関するお困りごとの解決に向けて対応しています



公共インフラ

流木がたまって
このままだと危ない！

改善前



改善後



いろいろな手続

加入電話契約の契約者本人
が死亡した場合の解約
手続をホームページでも
受け付けてほしいなあ



ホームページでも
解約申込みが可能に



どこに相談したらいいのかわからない、
相談窓口で解決しない

- ・申請先の窓口がわからない
- ・相談窓口に行ったけど納得できない

など


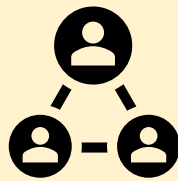
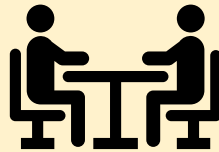
(国の仕事に対するご意見も承っています)

きくみみ



行政相談の
マスコット
「キクーン」

「行政相談」だからこそ、解決できるお困りごとがあります

① どこに相談していいかわからない困りごとなども対象	② 複数の機関にまたがる相談を解決に導く	③ 様々な手段で相談できる
<p>→「どこに相談していいかわからない」、「対応に納得できない」といった相談を受け、適切な窓口をご案内したり、関係機関に働きかけたりし、解決に導きます。</p> 	<p>→1 機関では解決できない相談について、当省が働きかけることで、複数の機関と連携し、相談を解決に導きます。</p> 	<p>→対面、メール、オンラインなど、ライフスタイルに応じた方法でご相談いただけます。</p> 

⇒具体的な事例は次ページ

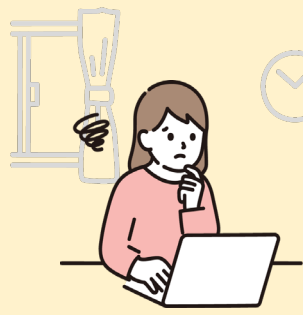
事例 きくみみの後押しで、三者（相談者、事業者、行政機関）にとってプラスの結果に！ 3

① 困りごと発生

宅配買取時に、マイナンバーカードのコピーを本人確認書類として利用できない！



どこに相談すればいいんだろう？



相談者

② きくみみに相談

きくみみが関係機関に働きかけてくれるのか！相談してみよう！



きくみみ職員
(総務省)

③ きくみみが関係機関へ連絡

宅配買取業者の懸念



マイナンバーカードのコピーは表面のみ送っていただければいいけれど、もし裏面（個人番号部分）が送られてきたらどう対応していいかわからない...

マイナンバーカードのコピーの裏面の個人番号部分を復元不可能な状態にすればOK！
同じ悩みを抱える他の業者にも周知しよう！（業界団体を通じて周知）

細断



マスキング

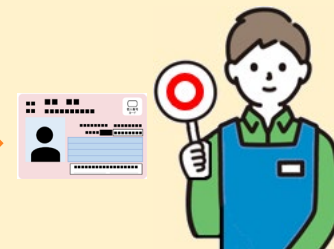


警察庁

デジタル庁

④ 結果

個人番号の取扱いについて心配がなくなったので、本人確認書類として、マイナンバーカードのコピーを利用いただけます！



相談が解決して良かった！



まとめ



相談者

本人確認書類として、マイナンバーカードが利用できるようになった！



宅配買取業者

お客様の利便性向上を図ることができた！



行政機関

マイナンバーカードの利用機会を拡大し、利用促進を図ることができた！

きくみみは、関係機関に働きかけ、解決に導きます！ぜひご相談ください

ご相談は、国民の皆様に身近な「きくみみ」、行政相談委員にお寄せください

きくみみ

(総務省行政相談センター)

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)



お近くのきくみみを訪問



行政苦情110番
0570-090110



メール・オンライン
による相談

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



お近くの
行政相談委員を訪問



行政相談委員
オフィシャルWebサイト

(参考) 行政相談に関する各種サイトはこちら

行政相談の受付窓口



行政相談 受付窓口



行政相談委員へのご相談



行政相談委員
オフィシャルウェブサイト



英語でのご相談



Contact Administrative
Counseling



総務省行政相談公式 YouTubeチャンネル



行政相談 YouTube



総務省行政相談 X (旧ツイッター)

@MIC_soudan

災害時の活動



行政相談 災害

