

平成 26 年 6 月 20 日  
関東管区行政評価局  
(局長：大西 一夫)



# 所沢一日合同行政相談所

関東管区行政評価局では、埼玉行政相談委員協議会と共催で、所沢市役所において、国の行政機関、地方公共団体、弁護士会・税理士会など 11 機関により、

**「所沢一日合同行政相談所」**を開設します。

税金や登記、年金・保険、道路、雇用・労働など行政に対する苦情、要望のほか、相続・遺言、相隣関係等、

**様々なご相談を「ワンストップ」でお受けします。**

相談は無料、秘密は厳守します。

**6/27(金)  
開催**



昨年度（川越市開催）の相談所

(受付)  
**9時 45 分から  
15 時 30 分まで**  
(相談対応)  
10 時から 16 時まで

○場所：所沢市役所 8階大会議室

(西武池袋線航空公園駅から徒歩5分)

※ 予約は不要 ですが、受付は先着順ですので、受付後にお待ちいただく場合や、受付を早めに締め切らせていただく場合があります。

※「行政相談」とは、総務省が行政に関する苦情や意見・要望などを受け付け、国民(相談者)と関係行政機関の間に立ち、あっせん等を行い、その解決を促進するものです。

本件照会先：行政相談課 奥山、永田  
TEL：048-600-2311、FAX：048-600-2335  
電子メール：knt31@soumu.go.jp

どんな内容の相談  
を受けてくれるの？



### 道路

- ・道路に穴があるので補修してほしい
- ・この道路工事はいつまで続くの？
- ・道路の段差をなくしてほしい

など

### 保険・年金・社会福祉

- ・国民年金、厚生年金の受給手続は？
- ・生活保護について
- ・障害者手帳の交付を受けるには？

など

### 労働

- ・雇用主が賃金を払ってくれない
- ・休業補償や傷病手当金について
- ・雇用保険（失業手当）について

など

### 登記・遺言

- ・土地、建物の名義を変更するには？
- ・権利証を紛失した場合、どうすればいいの？
- ・遺言書の作成方法は？

など

### 法律

- ・契約書の作成方法は？
- ・土地の境界争いの解決方法は？
- ・遺産相続の話し合いが進まない

など

### 税金

- ・土地、建物を売買した時の税金は？
- ・相続した時の税金はいくらになるか？
- ・生前贈与にかかる税金は？

など

### 子ども・生活

- ・学校で子どもがいじめられている
- ・高齢の両親の今後が心配
- ・パートナーのDVについて

など

### その他

- ・どこで手続すればいいの？
- ・窓口職員の説明がよく分からなかった

など

## 参加機関は？

<input type="radio"/> さいたま地方法務局	<input type="radio"/> 埼玉弁護士会
<input type="radio"/> 埼玉労働局	<input type="radio"/> 埼玉司法書士会
<input type="radio"/> 日本年金機構所沢年金事務所	<input type="radio"/> 関東信越税理士会埼玉県支部連合会
<input type="radio"/> 埼玉県	<input type="radio"/> 埼玉行政相談委員協議会
<input type="radio"/> 所沢市	<input type="radio"/> 関東管区行政評価局
<input type="radio"/> 埼玉県人権擁護委員連合会	(11 機関)

## <参考1>



# 「行政相談」とは？

総務省の行政相談は、国の行政についての苦情、意見・要望などをお聴きし、相談者と関係行政機関との間に立って、必要なあっせんを行い、苦情などの解決や要望などの実現を促進するとともに、国民の皆さまの声を行政の制度及び運営の改善にいかしています。

## ○ 「どのような業務が対象なの？」

行政相談の対象範囲は、以下のとおり、国の行政全般にわたっています。

- |  |                 |
|--|-----------------|
| ① 国の行政機関が実施する業務                                | ⇒例：国道、年金、登記など   |
| ② 独立行政法人、特殊法人などの業務                             | ⇒例：電話、高速道路など    |
| ③ 法定受託事務（法令により地方公共団体（都道府県、市町村）が実施するとされている国の業務） | ⇒例：戸籍、パスポート発行など |
| ④ 国の委任または補助を受けて行われている業務                        |                 |

したがって、「行政について苦情がある」、「こうしてほしい」、「行政機関の説明や対応に納得できない」、「どこに相談したらよいかわからない」などということがあれば、行政相談を御利用ください（相談は無料です、秘密は厳守します）。

## ○ 「どこで聞いてくれるの？」

### ① 管区行政評価局・行政評価事務所

総務省は、各都道府県庁所在地に、管区行政評価局・行政評価事務所を設置し、行政相談を受け付けています。埼玉県内には、「関東管区行政評価局」が設置されています。

#### ○総務省 関東管区行政評価局（首席行政相談官室）

〒330-9717 さいたま市中央区新都心1-1 さいたま新都心合同庁舎1号館19階

電話：おこまりならまる まるくじょーひやくとおぼん0570-090110（全国共通番号）

FAX：048-600-2336

インターネット（相談受付専用）：「行政相談受付」で検索

[http://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/hyouka/soudan.html](http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan.html)

#### ○さいたま総合行政相談所（JR武蔵浦和駅南ビル「マーレ」2階）

#### ○東京総合行政相談所（西武池袋本店7階）

### ② 行政相談委員

全国の市町村には、総務大臣から委嘱された「行政相談委員」（全国で約5,000人、埼玉県内には183人）が配置され、国民の皆さまの身近な相談相手として活躍しています。

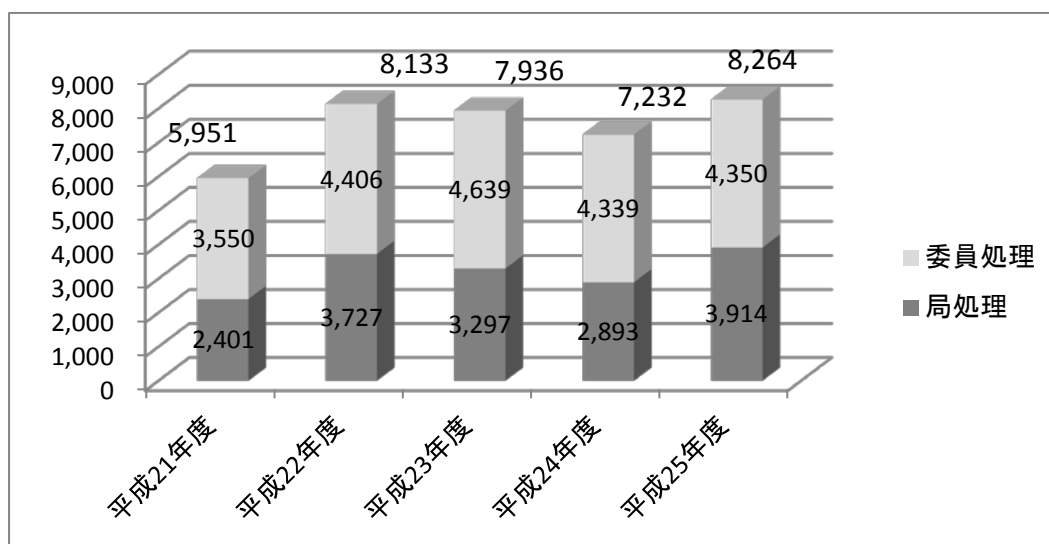
行政相談委員が開設している相談所については、関東管区行政評価局やお近くの市役所・町村役場までお尋ねください。

## 平成 25 年度関東管区行政評価局 行政相談実績

### 1 行政相談処理件数

平成 25 年度の相談処理件数は、過去5年間で最高となる 8,264 件 であり、前年度 (7,232 件)と比較すると 1,032 件(前年度比 14.3%)の増加 となっています。

このうち、当局が処理した件数は 3,914 件で、前年度 (2,893 件)と比較して 1,021 件 (前年度比 35.3%)の増加、行政相談委員が処理した件数は 4,350 件で、前年度 (4,339 件)と比較して 11 件 (前年度比 0.3%)の増加となっています。



### 2 苦情、意見・要望の主な分野別処理件数(平成 25 年度)

平成 25 年度の相談処理件数のうち、苦情、意見・要望事案として処理したものは 646 件あります。その中で、件数が多い順にその行政分野別をみると、保険・年金 89 件、河川・海岸保全 53 件、雇用・労働 48 件、社会福祉 42 件、租税 35 件となっています。

## (相談事案の主な例)

- 交差点が危険なので安全対策を行ってほしい

(相談要旨)

学校の近くにある3か所の交差点は、トラックが頻繁に通行し、子どもが交通事故に巻き込まれる可能性が高いと思われるので、カーブミラーを設置するなど安全対策を行ってほしい。

(処理結果)

要望を受けた委員は、3か所の現地確認を行い、この道路を管理する部署に連絡した。後日、担当者から「要望のあった3か所の交差点のうち2か所に、注意喚起を促すための電柱巻き看板等を設置する。もう1か所(下記の写真の交差点)は、以前からカーブミラーが設置されているので、そのポールに立て看板を設置し、また、交差点を目立たせるために地面に赤いベンガラ枠を設ける。」との連絡があった。

(改善後)



○ 年金の裁定請求に添付する証明書は無料であることを周知してほしい

(相談要旨)

年金の裁定請求のため、A町役場で戸籍謄本を有料で発行してもらった。しかし、後になって、年金の請求手続きのために戸籍に関する証明書類を発行する場合は、無料であることを知った。

(調査結果)

A町では、「年金の請求手続きのために必要な戸籍記載事項証明書の発行については、町の手数料条例で無料としている。しかし、請求手続きにあたり、具体的にどのような書類が必要かを町役場で判断するのは困難なので、年金事務所で案内してほしい。」としている。

一方、年金事務所で作成し配布している、「年金の請求手続きをされる皆さんへ」という書類には、必要な書類が列挙されており、その中に戸籍謄本も含まれているが、「戸籍記載事項証明書」という記載はなかった。

(処理結果)

調査結果を年金事務所に連絡したところ、年金事務所から、「年金の請求手続きをされる皆さんへ」の書類に列挙されている必要書類の一つとして、戸籍記載事項証明書を追加することとした」との回答を得た。

### 3 一日合同行政相談所の開設状況

管区行政評価局、行政相談委員のほか、法務局、労働局など国の行政機関等、地方公共団体、弁護士、司法書士、税理士などの専門家が一堂に集まり、ワンストップで相談を受け付ける「一日合同行政相談所」を開設しております。

一日合同行政相談所の開設状況

場 所	開 催 日	場 所	件 数
川 越	平成 25 年6月 27 日	埼玉県川越地方庁舎	146 件
春 日 部	平成 25 年 10 月8日	東部地域振興ふれあい拠点施設 ふれあいキューブ	105 件
さいたま	平成 25 年 10 月 17 日	浦和コルソ	340 件
川 口	平成 25 年 12 月 13 日	川口キュポ・ラ	192 件



川越一日合同行政相談所



春日部一日合同行政相談所



さいたま一日合同行政相談所



川口一日合同行政相談所

平成 26 年度は、6 月 27 日（金）に所沢市役所で一日合同行政相談所を開設し、以後、10 月 7 日（火）に久喜市、10 月 16 日（木）にさいたま市、10 月 29 日（水）に熊谷市で開設します。

# 所沢一日合同行政相談所のお知らせ

◆日時：6月27日（金）10時～16時

（受付は9時45分～15時30分）

◆会場：所沢市役所8階大会議室

（西武新宿線 航空公園駅 東口から徒歩5分）

## 参加行政機関

- さいたま地方法務局 ●埼玉労働局 ●日本年金機構所沢年金事務所 ●埼玉県 ●所沢市
- 埼玉県人権擁護委員連合会 ●埼玉弁護士会 ●埼玉司法書士会 ●関東信越税理士会埼玉県支部連合会
- 埼玉行政相談委員協議会 ●関東管区行政評価局

国の行政機関、地方公共団体、弁護士、司法書士、税理士などが参加し、登記や戸籍、税金、賃金、雇用保険、道路、生活保護、年金など行政に関することに限らず、相続、遺言など様々な法律問題についてもご相談をお受けします（相談例につきましては、裏面参照）。

※ 相談は無料です。秘密は厳守いたしますので、安心してご相談ください。

※ 予約は不要ですが、相談受付は先着順ですので、相談者が多い機関については、受付後にお待ちいただく場合や、受付を早めに締め切らせていただく場合もあります。

お気軽に  
ご相談ください！



☆ お問い合わせ先： 関東管区行政評価局 行政相談課（電話番号 048-600-2311）  
所沢市役所 市民相談課（電話番号 04-2998-9092）

☆ 相談受付： 行政苦情110番（全国统一電話番号 0570-090110、FAX 048-600-2336）  
インターネット <https://www.soumu.go.jp/hyouka/gyousei-form.html>  
（「行政相談受付」で検索）

（注）ご相談に応じられない内容（捜査に着手しているもの、裁判をしたもの、不服申立をしたものなど）がありますのでご注意ください。

◆主催：総務省 関東管区行政評価局 ◆後援：所沢市 ◆協力：埼玉行政相談委員協議会



どんな内容の相談  
を受けてくれるの？



### 道路

- ・道路に穴があるので補修してほしい
- ・この道路工事はいつまで続くの？
- ・道路の段差をなくしてほしい

など

### 保険・年金・社会福祉

- ・国民年金、厚生年金の受給手続は？
- ・生活保護について
- ・障害者手帳の交付を受けるには？

など

### 労働

- ・雇用主が賃金を払ってくれない
- ・休業補償や傷病手当金について
- ・雇用保険（失業手当）について

など

### 登記・遺言

- ・土地、建物の名義を変更するには？
- ・権利証を紛失した場合、どうすればいいの？
- ・遺言書の作成方法は？

など

### 法律

- ・契約書の作成方法は？
- ・土地の境界争いの解決方法は？
- ・遺産相続の話し合いが進まない

など

### 税金

- ・土地、建物を売買した時の税金は？
- ・相続した時の税金はいくらになるか？
- ・生前贈与にかかる税金は？

など

### 子ども・生活

- ・学校で子どもがいじめられている
- ・高齢の両親の今後が心配
- ・パートナーのDVについて

など

### その他

- ・どこで手続すればいいの？
- ・窓口職員の説明がよく分からなかった

など

## ☆ 所沢市の行政相談所

総務大臣の委嘱を受けた行政相談委員（6名）が、皆様からの行政に関する苦情や意見・要望を、難しい手続なしで受け付け、総務省関東管区行政評価局と連携して、公正・中立の立場で、その解決や実現を促進しています。

○ 日 時：毎週金曜日 13時～16時

○ 場 所：所沢市役所1階 市民相談課