

平成29年度 行政相談週間

— 10月16日(月)～22日(日) —

困ったら 一人で悩まず 行政相談

- 総務省の「行政相談」では、国民の皆様からの行政に関する苦情や意見・要望を行政の制度・運営の改善につなげています。
※改善事例は2ページをご覧ください。
電話、インターネットなど様々な方法で、分野を問わずに受け付けます。相談は無料で、秘密は厳守されます。
- このたび、「行政相談週間」を中心として、国の行政機関・地方公共団体・弁護士等の専門家が参加して、ワンストップでご相談に対応する「**一日合同行政相談所**」(全国179か所※)を開設します。
- 行政苦情110番 おこまりなら まるまる くじょー ひゃくとおぼん **0570-090110** (全国共通番号)でもご相談を受け付けています。
この機会にぜひ行政相談をご利用ください。

※ 平成28年度実績：全国176か所で、受付件数12,447件

(連絡先)
総務省行政評価局
行政相談企画課
担当：楠原、小林、岸原
電話：03-5253-5420
FAX：03-5253-5426

行政相談週間での取組

◆ 全国 179 か所で、一日合同行政相談所を開設！

- 行政相談週間を中心に、全国 179 か所のデパート、ショッピングセンターや文化会館などの、国民の皆様
の身近な場所で、一日合同行政相談所を開設します
(10月13日以降に開設する一日合同行政相談所は
「資料1」参照)。
- 一日合同行政相談所では、法務局、国税局、労働
局など国の行政機関、地方公共団体や、弁護士、司法
書士などの各種専門家が一堂に会し、ワンストップ
で国民の皆様からの様々なお相談を受け付けます。



平成 28 年 10 月 13 日
さいたま市一日合同行政相談所

- 本年 7 月に発生した九州北部豪雨や 9 月に発生した台風 18 号などの被災者の皆様から
のご相談にも丁寧に対応します。

◆ 行政相談委員が全国各地に相談所を開設！

- 全国約 5,000 人の行政相談委員が、市区役所・町村役場、公民館などで定期的に開設
している相談所のほか、区域の広い市区町村や中心部から遠方の地域を巡回したり、地
域の行事に出向いたりして、ご相談を受け付けます。

◆ 行政相談に関する各種広報活動を展開！

- ポスターの掲示、一日合同行政相談所の開設チラシの
配布、パネル等による改善事例の紹介のほか、総務省行
政評価局行政相談課ツイッター、総務省ホームページ、
政府広報オンラインなどにより、行政相談制度を知って
いただくための広報活動を集中的に実施します。



平成 29 年度行政相談周知用ポスター

- ・総務省行政評価局行政相談課ツイッター
@MIC_soudan



- ・総務省ホームページ
http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan_n/shukan.html



- ・政府広報オンライン(暮らしに役立つ情報(行政相談))
<http://www.gov-online.go.jp/useful/article/201310/1.html>



行政相談の主な改善事例

【事例1：パスポート申請案内に、本人確認書類をきれなく記載してほしい】

＜相談概要＞

パスポートセンターで入手した「申請のご案内」には、本人確認のための書類として、マイナンバーカードや運転免許経歴証明書が含まれていない。

マイナンバーカードや運転免許経歴証明書も本人確認のための書類として認められているはずなので、追加記載してほしい。

＜改善結果＞

相談を受けた行政相談委員は、行政評価事務所に対し、利用者が分かりやすい記載となるよう、改善の検討を依頼しました。

行政評価事務所が県のパスポート担当課に相談内容を伝えるとともに見解を照会したところ、パスポートの申請案内用紙「旅券（パスポート）申請のご案内」については、毎年6月頃に更新しているため、意見を踏まえ、次回の更新時には追加記載とするよう準備したいとのことでした。

同委員がその後、平成28年6月に更新されたパスポート申請案内用紙を確認したところ、マイナンバーカードと運転免許経歴証明書が本人確認のための書類として追加記載されていました。

改善後

4. 本人確認のための書類
有効な原本（コピー不可）を申請時に必ずお持ちください。
※ご不明な場合は、お問い合わせ下さい。

① 次の書類の中から1点提示してください。

<input type="checkbox"/> 運転免許証（日本国発行の国際運転免許証、仮運転免許証を含む）	<input type="checkbox"/> 身体障害者手帳（写真付）
<input type="checkbox"/> 日本国旅券（失効後6か月以内のもの）	<input type="checkbox"/> 海技免状
<input type="checkbox"/> 船員手帳	<input type="checkbox"/> 宅地建物取引主任者証
<input type="checkbox"/> 小型船舶操縦免許証	<input type="checkbox"/> 猟銃・空気銃所持許可証
<input type="checkbox"/> 戦傷病者手帳	<input type="checkbox"/> 無線従事者免許証
<input type="checkbox"/> 電気工事士免状	<input type="checkbox"/> 官公庁職員身分証明書（写真付）
<input type="checkbox"/> 写真付き住民基本台帳カード	<input type="checkbox"/> 官公庁職員身分証明書（写真付）
<input type="checkbox"/> 個人番号カード（マイナンバーカード） <small>※個人番号通知カードは利用不可。</small>	<input type="checkbox"/> 運転経歴証明書 <small>※平成24年4月1日以降に交付されたもの。</small>

② ①の書類が提示できない場合は、次のうちから2点提示（提出）してください。
（A+BまたはA+A、ただしB+Bは不可）

A	B
<input type="checkbox"/> 健康保険証	<input type="checkbox"/> 失効した日本国旅券 （失効後6か月を越えたもの）
<input type="checkbox"/> 船員保険証	<input type="checkbox"/> 学生証
<input type="checkbox"/> 共済組合員証	<input type="checkbox"/> 会社の身分証明書
<input type="checkbox"/> 後期高齢者医療保険証	<input type="checkbox"/> 公的機関が発行した資格証明書
<input type="checkbox"/> 介護保険証	<input type="checkbox"/> 公的機関が発行した資格証明書 ※いずれも写真付きのもの
<input type="checkbox"/> 年金手帳	
<input type="checkbox"/> 思給証書	
<input type="checkbox"/> 国民・厚生・共済・船員年金証書	
<input type="checkbox"/> 印鑑登録証明書とその登録印 （この場合、申請書に押印）	

【事例2：駅にあるゴミ箱の分別表示に英語やイラストを併記してほしい】

＜相談概要＞

駅にあるゴミ箱には日本語の表記しかないものがあり、外国人観光客がゴミをどの投入口に入れたらよいのか分からず、戸惑っている様子を見かけた。

外国人観光客が年々増加していることを考えると、駅にあるゴミ箱の分別表示について、英語やイラストを併記すべきではないか。

〈改善結果〉

管区行政評価局から地方運輸局に対し、当該意見を通知したところ、同運輸局から鉄道事業者に対し、対応について協力の依頼が行われました。

その後、駅のゴミ箱に、外国語やイラストが表記されているものが見られるようになり、鉄道事業者による取組が進められています。



【事例3：期日前投票期間を見直してほしい】

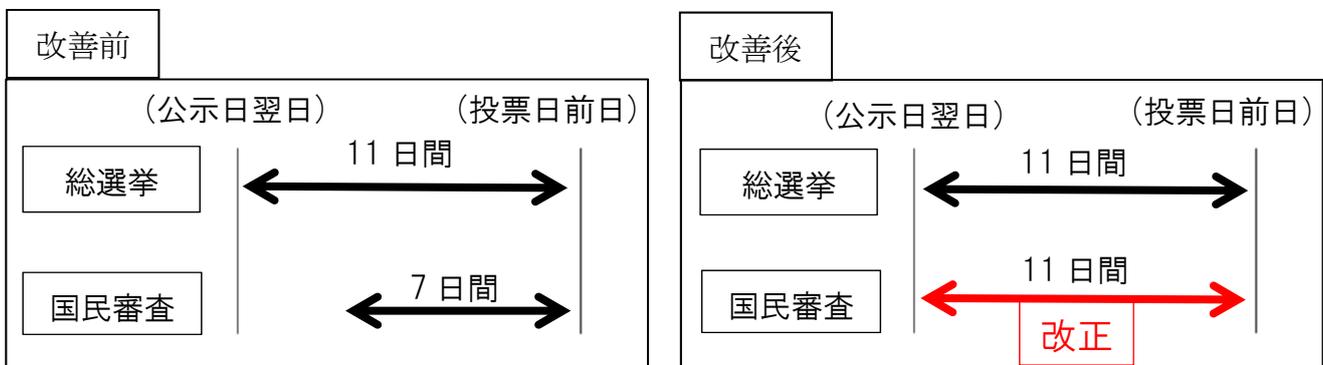
〈相談概要〉

衆議院議員総選挙と最高裁判所裁判官国民審査の期日前投票期間が異なっているため、統一してほしい。

〈改善結果〉

行政苦情救済推進会議（※）の意見を踏まえ、総務省自治行政局に対し、対応をあっせんした結果、最高裁判所裁判官国民審査法が改正され、国民審査の期日前投票の期間が総選挙と同様に、公示日の翌日から投票日の前日までとされました。

（※）民間有識者で構成された会議で、総務省に寄せられた相談のうち、解決が困難なものについて検討。



通常の行政相談窓口

◇ 電話「行政苦情 110 番」



全国どこからでも **0570-090110** におかけください。

お こまりなら まるまる くじょー ひゃくとおぼん

- (※)・お近くの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）につながります。
- ・NTTコミュニケーションズ（株）が定める通話料がかかります。電話会社の通話料割引サービスや携帯電話の料金定額プランの無料通信は適用されませんのでご注意ください。
- ・一部の IP 電話では利用できない場合があります。その場合は、総務省行政相談センターの直通電話番号（「資料 2」参照）におかけください。
- ・相談内容の正確な把握のため、通話内容を録音させていただいております。
- ・平日夜間及び土日祝日は、留守番電話で対応させていただいております。

◇ インターネット



行政相談受付アドレス

http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan.html

行政相談受付 ネット 検索 で検索可能です。



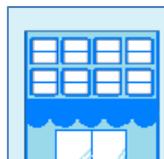
(※) 24 時間 365 日受け付けております（回答は平日の日中となります）。

◇ 来訪、F A X、お手紙による相談受付



全国の都道府県庁所在地等 50 か所に設置された総務省行政相談センターの窓口や F A X、お手紙でもご相談を受け付けます（「資料 2」参照）。

◇ 総合行政相談所（全国 19 都市、21 か所）



全国 19 都市 21 か所のデパートなどに、お買物のついでなどにお気軽にお立ち寄りいただけるよう、総合行政相談所を設置しています（詳細は「資料 3」参照）。

◇ 行政相談委員（全国に約 5,000 人）



行政相談委員は、総務大臣から委嘱を受けた民間のボランティアで、無償で国民の皆様の身近な相談相手として活動しています。全国に約 5,000 人（各市（区）町村に 1 人以上）が配置されています。

市区役所・町村役場や公民館などの公共施設などで定期的に相談所を開設し、ご相談を受け付けます。

「困りごとがあるけど、行政機関の窓口で相談するのは気が進まない」と考えている方は、お近くの行政相談委員にお気軽にご相談ください。