

平成30年度 行政相談週間

— 10月15日(月)～21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。面談、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 176 か所※)を開設します。

※ 平成 29 年度実績：全国 180 か所で、受付件数 12,583 件

お こまりなら まるまる くじょー ひゃくとおぼん

○ 行政苦情 110 番 **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。

- ・ 資料 1 「平成 30 年度一日合同行政相談所開設のお知らせ」
- ・ 資料 2 「総務省行政相談センターの所在地等一覧」
- ・ 資料 3 「総合行政相談所一覧」

※ 本報道資料及び上記資料については、総務省ホームページ

(http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan_n/index.html)

に掲載(本日閣議後大臣会見終了後)するほか、行政評価局行政相談企画課において配布します。

きくみみ



総務省行政相談センター

(連絡先)

総務省行政評価局
行政相談企画課

担 当：羽田、實藤、長嶺

電 話：03-5253-5420

F A X：03-5253-5426

行政相談週間での取組

◆ 全国 176 か所で、一日合同行政相談所を開設！

- 総務省行政相談センター「きくみみ」では、行政相談週間を中心に、全国 176 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、国民の皆様のお身近な場所で、一日合同行政相談所を開設します（10月12日以降に開設する一日合同行政相談所は「資料1」参照）。



平成 29 年 10 月 20 日
高松市一日合同行政相談所（香川県）

- 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ご相談を受け付けます。

- 西日本を中心に被害が生じた平成 30 年 7 月豪雨や 9 月に発生した北海道胆振東部地震^{いぶり}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。



平成 29 年 10 月 29 日
とうふふれあいフェスタ会場
で開設した行政相談所（富山県）

行政相談窓口の愛称

きくみみ について

総務省では、行政相談を国民に親しみやすく、気軽に利用してもらうため、行政相談窓口の愛称を「きくみみ」としました。

コンセプトは、＜地域社会に寄り添って一人ひとりの声を聞く＞です。

行政相談のマスコット「キクーン」ともども、よろしくお願いします。



行政相談の
マスコット
「キクーン」

総務省行政相談センター

◆ 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企画課ツイッター、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。

- ・ 総務省行政評価局行政相談企画課ツイッター
@MIC_soudan



平成 30 年度行政相談周知用ポスター

- ・ 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
https://www.gov-online.go.jp/data_room/calendar/event/201810.html



行政相談の主な改善事例

【事例 1：事故の危険性があるため路面表示を改善してほしい】

〈相談概要〉

国道A号線のB交差点付近の右折車線には、路面に右矢印が標示されているが、交差点の直前で直進の矢印になっていて危険なので改善してほしい。

〈改善結果〉

相談を受けた行政相談委員が現地を確認したところ、相談のとおり状況であり事故の危険性がありました。このため、国道事務所に対応を依頼した結果、路面標示が書き直され、道路が安全になりました。



【事例 2：視覚障害者にも年金関係通知書の内容が分かるようにしてほしい】

〈相談概要〉

視覚障害で障害年金を受給しているが、日本年金機構から送付される年金額改定通知書の文字が読めずに困っている。通知書に点字を表記するなど視覚障害者にも内容が分かるようにしてほしい。

〈改善結果〉

日本年金機構は、視覚障害の障害年金受給者に対する年金額改定通知書等について、平成 30 年度から音声コード※を印刷して発送することができるよう、システムの改修などの見直しを行うこととした。

※ 音声コードとは

紙に印刷された音声コードを読上げ装置等で読み込むと、コード内に格納された文字が読み上げられる。



【事例 3：高等学校等就学支援金の受給決定前の授業料納付の猶予】

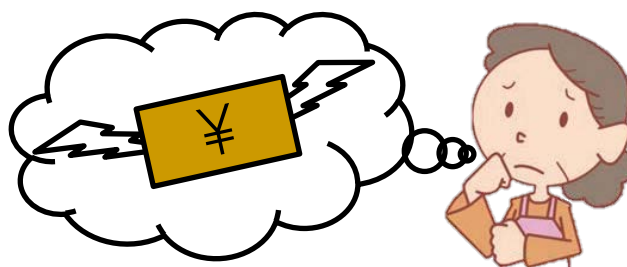
〈相談概要〉

私立学校入学後、就学支援金が支給されるまでの約半年間は授業料の全額を納付しなければならないと言われた。負担は一時的であるとしても、授業料の全額納付は負担が大きいため、就学支援金に相当する授業料の納付を猶予してほしい。

〈改善結果〉

文部科学省は、都道府県に対し、①就学支援金の支給前に授業料を徴収する場合は、原則、支援金相当額を差し引いて徴収する、②やむを得ず支給前に授業料全額を徴収する場合でも、授業料の負担が困難な生徒・保護者に十分配慮するよう、学校設置者に対して指導すること等を依頼した。

さらに、同省は、支援金相当額を差し引いて授業料を徴収するための学校設置者の取組事例などを周知するとともに、上記内容を反映した支援金の事務処理要領の改訂を行った。



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 お こまりなら まるまる くじょー ひゃくとおぼん **0570-090110** におかけください。

- (※) ・お近くの総務省行政相談センター「きくみみ」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。

◇ 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、FAX、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「きくみみ」の窓口やFAX、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。

あなたの街の行政相談所 検索 で検索可能です。