



行政相談シンボルマーク

総務省の 行政相談の実績

(平成30年度)

令和元年6月26日
総務省行政評価局



行政相談マスコット
「キクーン」

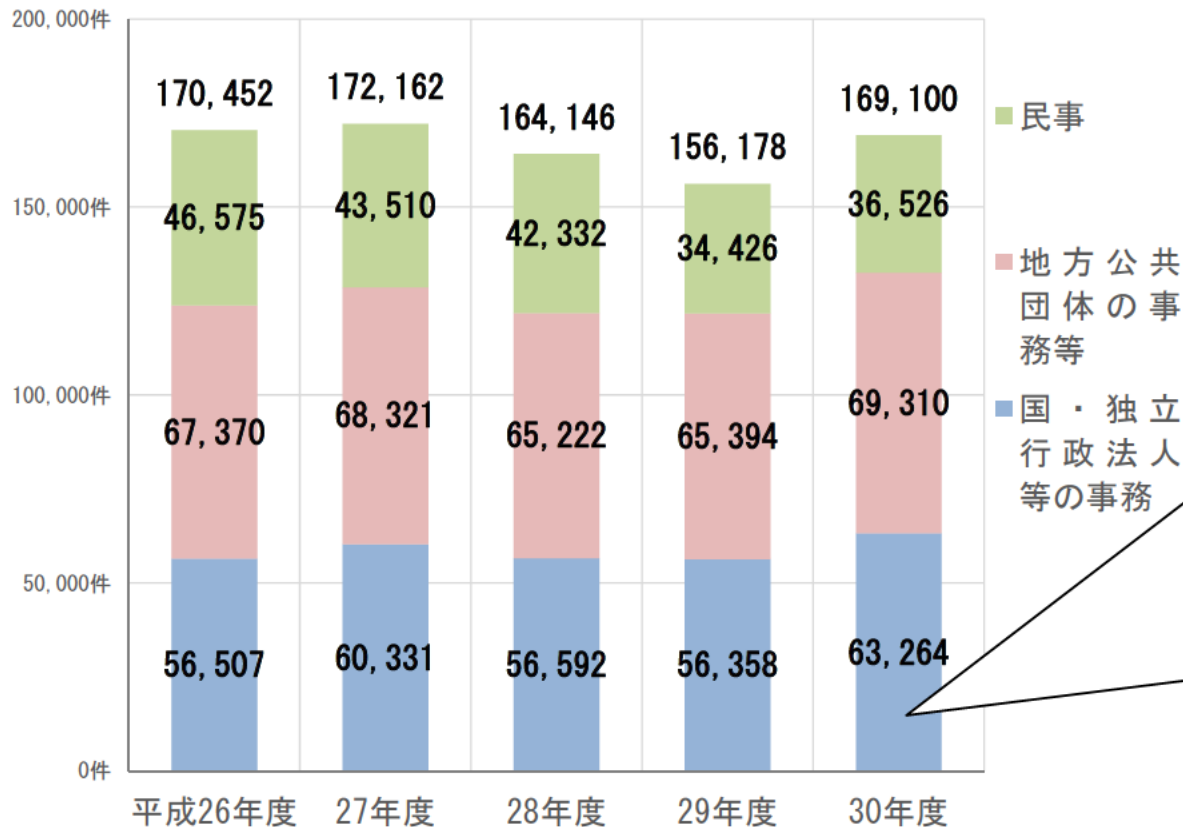
1 行政相談の受付状況

- ◆ 平成30年度の行政相談受付件数は16万9,100件（行政相談委員の受付8万5,301件〈50.4%〉、総務省本省・総務省行政相談センター（注）「きくみみ」の受付8万3,799件〈49.6%〉）

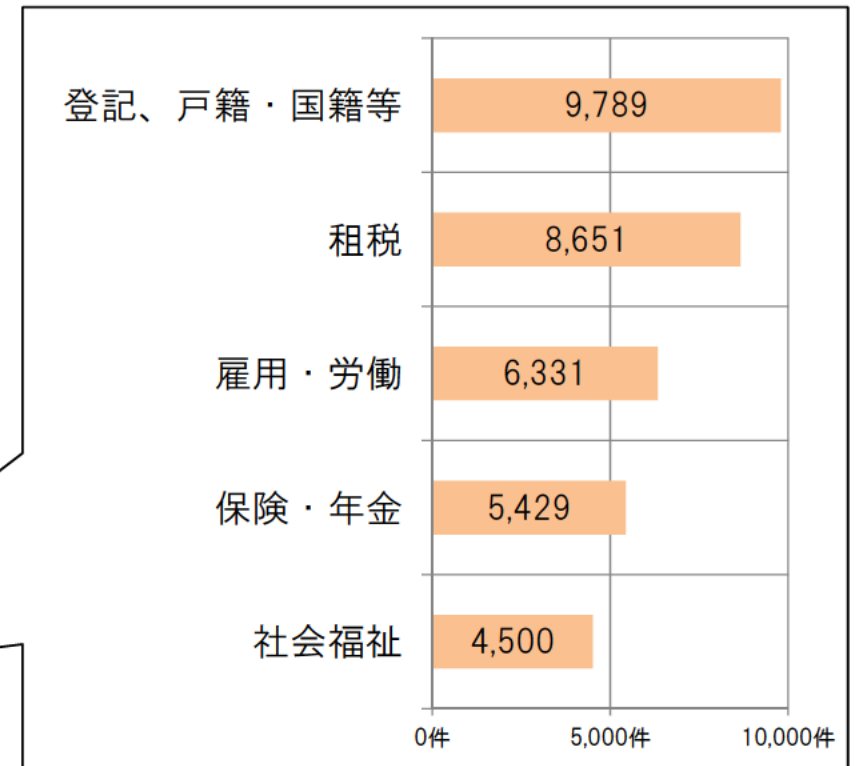
（注）総務省行政相談センターは、管区行政評価局・四国行政評価支局・行政評価事務所及び行政監視行政相談センターの行政相談窓口の呼称

- ◆ 相談内容別では、①国・独立行政法人等の事務：37.4%、②地方公共団体の事務等：41.0%、③民事：21.6%
- ◆ 国・独立行政法人等の事務に関する相談を行政分野別にみると、①登記、戸籍・国籍等、②租税、③雇用・労働、④保険・年金、⑤社会福祉の順に受付件数が多い。

行政相談受付件数の推移



行政分野別件数 （国・独立行政法人等の事務）



2 行政相談による改善例 ①身近な困りごとの例

通学路の安全確保

【相談要旨】

国道が児童の通学路になっている。ゆるやかな坂道の直線のため、スピードを出す車両が多い。危ないので減速対策をしてほしい。



【対応状況】

国道出張所に改善を働き掛けた結果、

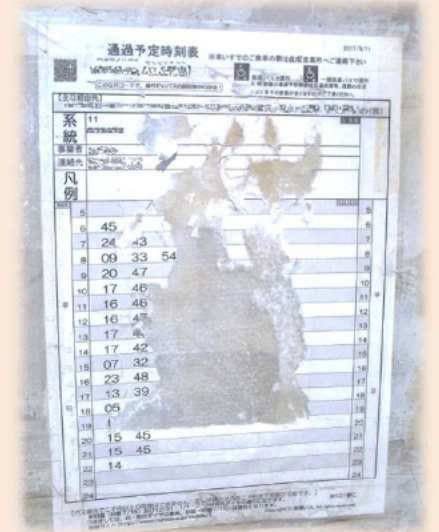
- ・減速を促す白いドットの減速マーク
- ・「歩行者注意」の路面表示
- ・歩道に通行安全確保のためのポールコーンが設置された。



バス停の時刻表示の改善

【相談要旨】

バス停留所の時刻表が破れていて、バスの到着時刻が分からない。整備してほしい。



【対応状況】

関係府省の現地事務局を通じてバス事業者に連絡した結果、新しい時刻表が掲示された。

系統	時刻
11	45
7	24 43
8	09 33 54
9	20 47
10	17 46
11	16 46
12	16 47
13	17 47
14	17 42
15	07 32 58
16	23 48
17	13 39
18	05 30 56
19	18 46
20	15 45
21	15 45
22	14
23	
24	

2 行政相談による改善例 ①身近な困りごとの例

育児休業給付金の支給対象期間の延長

【相談要旨】

子が1歳になる日の翌月を希望日として、市へ保育所の入所申込みをしていたが入所できなかった。そのためハローワークで、育児休業給付金の延長を相談したが、市の証明書に記載された入所希望日が子の1歳の誕生日以後の日付であり、無効として延長が認められなかった。



【対応状況】

相談を受けた総務省行政相談センターは、「平成29年1月から有効な証明書等が市町村の規定等により交付されない場合でも、本人からの疎明書により、支給要件を確認することが可能となっているのではないか」(注)と労働局に照会した結果、労働局は本人からの疎明書で対応が可能とし、相談者の育児休業給付金の延長が認められた。

(注) 同様の相談が多数寄せられたことを受け、平成28年10月に総務省が厚生労働省に対して改善のあっせんを行った結果、取扱いが見直されたもの。

労働問題の対応窓口のあっせん

【相談要旨】

給与が不当に安く、勤務ローテーションは不定で経営者から翌週の勤務日を一方的に示される。賃金は日払いであり、給与明細書を要求しても出してくれない。社会保険にも入れてもらえず、自分で国民健康保険や国民年金に加入せざるを得ない。

労働基準監督署に相談したが、年金事務所や税務署が対応すべき問題であるとして、受け付けてもらえない。



【対応状況】

社会保険への加入は年金事務所が、給与明細書の交付は税務署が対応すべき事項と考えられたが、一方、最低賃金法や労働基準法に違反している可能性もあり、これらは労働基準監督署が対応すべきものと考えられた。

総務省行政相談センターから労働基準監督署に連絡した結果、労働基準法や最低賃金法の違反の可能性については同署で対応することとなり、相談者に対しその結果を伝え、同署に再度相談するよう助言した。

2 行政相談による改善例 ②災害発生時の相談例

支援物資受取のための郵便窓口の開設

【相談要旨】

「平成30年7月豪雨」が発生し、避難所で生活している。避難者の中には、郵便局留めで支援物資を受け取っている者もいるが、郵便窓口が休業すると、支援物資を受け取ることができない。休日も開設できないか。



【対応状況】

日本郵便の支社へ対応を依頼した結果、当該郵便局は住民の実情に配慮し、本来取扱いを行わない7月14日からの3連休の間、特別に郵便窓口を開設。これにより、住民が支援物資を受け取ることが可能になった。

※ 被災の状況、住民のニーズ等を踏まえて当該郵便局で対応できた事案である（全ての郵便局で対応できるとは限らない）。

道路上の土砂の撤去

【相談要旨】

自宅近くの道路上の土砂を撤去してほしい。



【対応状況】

土砂が撤去されました。



3 行政相談が端緒となった制度・運用の見直し

国民健康保険における被保険者証と高齢受給者証の一体化の推進

【相談要旨】

国民健康保険の被保険者のうち70歳以上75歳未満の者は、医療機関で診療を受ける際に、市町村から交付される国民健康保険被保険者証（以下「被保険者証」という。）に加えて国民健康保険高齢受給者証（以下「高齢受給者証」という。）を提示しなければならない。市町村によっては、カードサイズの被保険者証と別にはがきサイズの高齢受給者証を交付しており、携帯に不便である。



【対応状況】

行政苦情救済推進会議（下欄参照）の意見を踏まえ、厚生労働省にあっせんした結果、同省で以下のとおり対応

- ・ 被保険者証と高齢受給者証の一体化の取組状況について、平成30年4月に全市町村に対し調査を実施し、その結果を同年9月に全都道府県へ情報提供した。
- ・ 平成30年7月に全都道府県宛てに通知を発出し、①一体化の実施に向けた検討を行うこと、②市町村への支援等を依頼した。
- ・ 一体化の取組を促進するため、国民健康保険法施行規則を改正し、被保険者証と高齢受給者証が一体となった被保険者証を一様式として追加した（平成30年8月1日施行）。

行政苦情救済推進会議について

行政の制度及び運営の基本に関するもので、法令の改正がなければ解決できないなど、解決が困難な相談は、民間有識者で構成される行政苦情救済推進会議に付議して意見を聴き、相談の解決を促進しています。



総務省本省の行政苦情救済推進会議メンバー（敬称略）

左から、

江利川毅（公益財団法人医療科学研究所理事長）
小野勝久（公益社団法人全国行政相談委員連合協会会長）
梶田信一郎（元内閣法制局長官）
座長 松尾邦弘（弁護士・元検事総長）
齋藤誠（東京大学大学院法学政治学研究科教授）
高橋滋（法政大学法学部教授）
南砂（読売新聞東京本社常務取締役調査研究本部長）

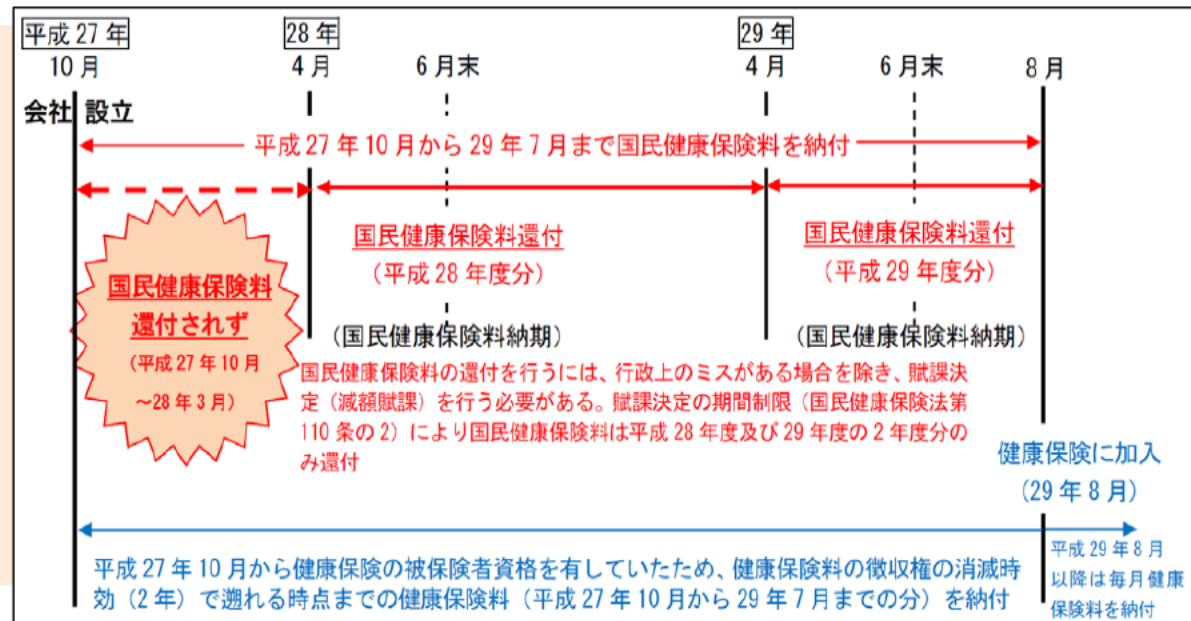
3 行政相談が端緒となった制度・運用の見直し

健康保険料と国民健康保険料の二重払いの解消

【相談要旨】

健康保険に加入し、平成27年10月から29年7月までの健康保険料を遡って年金事務所に支払った。年金事務所から、同期間の国民健康保険料は申請すれば還付されると説明を受けたので区役所に申請したところ、還付できるのは2年度分（平成28年度及び29年度）であり27年度分は還付できないという。

健康保険料の徴収は加入月から行うのに、国民健康保険料の還付は年度単位となっている。保険料の二重払いはおかしいので、解消してほしい。



【対応状況】

行政苦情救済推進会議の意見を踏まえ、厚生労働省にあっせんした結果、同省で以下のとおり対応

- ① 各保険者に対し、還付されなかった保険料相当分について、地方自治法に基づく寄附として返還することを検討することが考えられる旨、平成30年7月に都道府県へ周知
- ② 被保険者の責めに帰することのできない事由によって、国民健康保険法と健康保険法等との適用関係の調整を要することが後に判明した場合、保険料の二重払いが生じないように、国民健康保険料を減額する賦課決定をすることができるよう、令和元年5月に関係法令を改正

4 行政相談委員の活動

- ◆ 行政相談委員は、社会的信望があり、行政運営の改善について理解と熱意を有する者から、市区町村長の推薦を得て、総務大臣が委嘱する無報酬の民間有識者
- ◆ 全国に約5,000人（各市区町村に1人以上）を配置
- ◆ 行政相談委員は、①国民に身近な場所での相談所の開設、②地域の方々との行政相談懇談会の開催、③小中学校等での行政相談に関する授業（出前教室）などで相談を受け付けるほか、イベント会場等での広報活動も精力的に展開

定例相談所・巡回相談所



- ◇ 市区町村役場・公民館・集会所など国民に身近な場所で定期的に相談所を開設
- ◇ 遠隔地の住民向けに市区町村内を巡回して相談を受付
(30年度：延べ4万5,752回開設)

行政相談懇談会・出前教室



- ◇ 自治会・婦人会・社会福祉団体など地域の方々との行政相談懇談会を開催 (30年度：360回開催)
- ◇ 小中学校等で行政相談について説明する出前教室を開催
(30年度：362回開催)

行政相談の広報活動



- ◇ コミュニティFM、ケーブルTVなどの地域密着型メディアへ出演し、行政相談のPRを実施
(30年度：200回出演)
- ◇ イベント会場や街頭で広報活動を展開

5 総務省行政相談センター「きくみみ」の活動

- ◆ 全国50か所の総務省行政相談センター「きくみみ」では、面談、電話（「行政苦情110番」全国共通番号0570-090110）、インターネット等の様々な方法で行政相談を受付
- ◆ 各センターでは、10月の「行政相談週間」の期間を中心に、国の行政機関や地方公共団体などの機関が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
- ◆ 全国19都市のデパートや公共施設などにおいて、毎日又は定期的に「総合行政相談所」を開設
- ◆ 国の行政機関や市区町村の担当者との会議を通じて、相談対応における連携を図る。

行政相談週間



- ◇ 毎年10月中旬に「行政相談週間」を実施
 - ※ 令和元年度の行政相談週間は、10月7日（月）～13日（日）
- ◇ 「行政相談週間」の期間を中心に、全国各地で一日合同行政相談所を開設するほか、広報活動を精力的に展開

一日合同行政相談所



- ◇ 「行政相談週間」の期間を中心に、ショッピングセンターや文化会館など国民の身近な場所で開設（30年度：延べ233か所で開設）
- ◇ 国の行政機関、地方公共団体、士業者団体等が一堂に集まり、ワンストップで相談を受付

関係行政機関との連携



- ◇ 市区町村の行政相談の担当者が参加する市区町村窓口担当者連絡協議会（30年度：143回開催）や国の行政機関の担当者が参加する官公庁苦情相談連絡協議会（30年度：30回開催）等を通じて、関係行政機関と連携

6 平成30年度の行政相談トピック

愛称「きくみみ」等の決定

- ◇ 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、ロゴと行政相談のマスコット「キクーン」**を決定（平成30年6月）
- ◇ 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＞

愛称のロゴ

マスコット



東京行政評価事務所行政相談窓口の例



キクーン

- ◇ 平成30年度からは、愛称とマスコットを積極的に活用した各種広報活動を展開中



テレビ山梨「ウツティタウン6丁目」出演
写真提供：UTYテレビ山梨 ウツティタウン6丁目

災害時における特別行政相談活動

- ◇ 平成30年度は、大阪府北部を震源とする地震、西日本の「平成30年7月豪雨」及び北海道胆振東部地震の際に、被災地の総務省行政相談センター「きくみみ」において、以下の特別行政相談活動を実施
 - ① 被災者に対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）の提供…**11道府県**
 - ② 災害専用フリーダイヤルによる相談の受付…**2県**
 - ③ 被災地における特別行政相談所の開設…**7道府県延べ79か所**

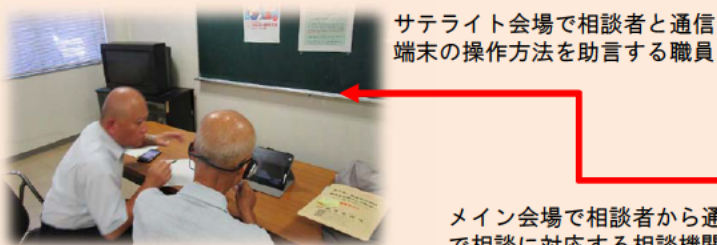


広島県尾道市因島総合支所における特別行政相談所の開設



きくみみ北海道作成のガイドブック（表紙と目次）

- ◇ 愛媛県大洲市と西予市の特別行政相談所では、市中心部のメイン会場（国、県、市、弁護士、司法書士等16機関が参加）と被害が甚大な地区の公民館等のサテライト会場をインターネットで結び、被災者の身近な場所で相談できる「**遠隔相談**」を実施（行政相談で初の取組）



メイン会場で相談者から通信端末で相談に対応する相談機関の職員

【参考】 総務省の行政相談とは

- ◆ 担当府省と異なる立場から、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



行政相談の広報用DVD動画を「YouTube」にアップロードしてるので、みんな見てね♪

- ・「ご存じですか？行政相談」 https://youtu.be/xMke1Co_tBE
- ・「困ったら一人で悩まず行政相談」（ドラマ編） <https://youtu.be/LGiYTQKYPJA>

