

令和元年10月4日

令和元年度 行政相談週間

— 10月7日(月)～13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 179 か所※)を開設します。

※ 平成 30 年度実績 : 全国 176 か所で、受付件数 13,932 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。

- ・別添 1 「一日合同行政相談所の主な参加機関」
- ・別添 2 「令和元年度一日合同行政相談所開設のお知らせ」
- ・別添 3 「総務省行政相談センター“きくみみ”の所在地等一覧」
- ・別添 4 「総合行政相談所一覧」

※本報道資料及び上記資料は、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、
下記担当課において配布します。

きくみみ



行政相談マスコット
キクーン

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

電 話 : 03-5253-5420 (直通)

F A X : 03-5253-5426

E-mail : <https://www.soumu.go.jp/hyouka/i-hyouka-form.html>

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！

- ◆ 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 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(主な参加機関は「別添 1」、10 月・11 月に開設する一日合同行政相談所の開設日時、開設場所は「別添 2」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ご相談を受け付けます。
- ◆ 九州北部を中心に被害が生じた 8 月の大雨や、9 月に発生した台風 15 号などの自然災害の被災者の皆様からのご相談にも丁寧に対応します。



東京一日合同行政相談所 (H30. 10. 15)



熊本一日合同行政相談所 (H30. 10. 17)



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。



岐阜市特設行政相談所 (H30. 10. 19)



在留外国人からの 相談対応の取組を推進！

- ◆ 総務省では、在留外国人からの相談のニーズを見込み、行政相談週間に合わせて、以下のような取組を試行的に行います。

多言語対応の相談窓口の開設

- ・ 国際交流協会等と連携し、通訳サービスを活用
- ・ 一日合同行政相談所等の相談窓口が多言語音声翻訳機器を配備
- ・ 一日合同行政相談所に国際交流協会が参加

※多言語対応の取組を行う一日合同行政相談所は「別添2」参照

国際交流イベント等への参加

- ・ 国際交流イベント等に参加し、相談の受付や広報活動を実施
- ・ 地方公共団体が設置する外国人相談所で特設行政相談を実施

広報活動、関係機関と連携した取組

- ・ 一日合同行政相談所等において、多言語行政相談リーフレットやメールによる英語での相談受付に係るチラシ等を配置、配布
- ・ 関係行政機関や市町村と対応状況の情報共有や意見交換を実施



多言語行政相談リーフレット



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。

政府広報オンライン

<https://www.gov-online.go.jp/useful/article/201310/1.html>

総務省ホームページ

http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan_n/shukan.html

総務省動画チャンネル (YouTube)

- ・ 「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>



令和元年度行政相談ポスター

行政相談による改善事例

【事例1：通学路の安全確保】

〈相談概要〉

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。

〈改善結果〉

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。

改善前



改善後



【事例2：災害により発生した土砂の撤去】

〈相談概要〉

豪雨により道路上に流出した土砂を撤去してほしい。

〈改善結果〉

土砂が撤去されました。

改善前



改善後

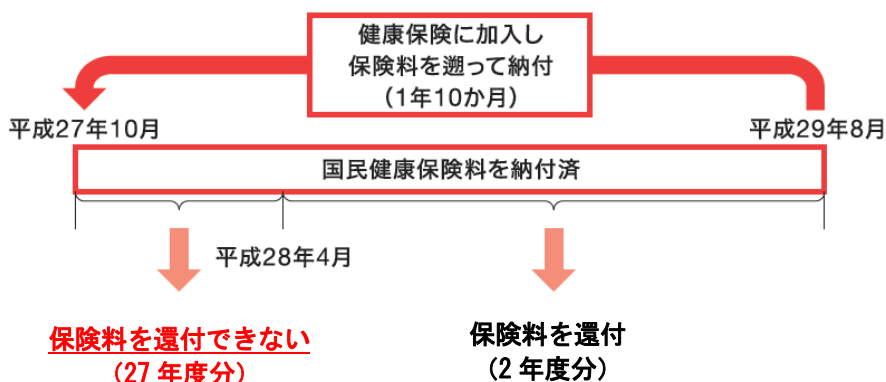


【事例3：健康保険料と国民健康保険料の二重払いの解消】

〈相談概要〉

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。



改善結果

〈行政苦情救済推進会議（※）の意見を踏まえて厚生労働省にあっせんした結果〉

令和元年5月に関係法令が改正され、被保険者の責任ではない事由によって、国民健康保険料と健康保険料等との二重払いが生じた場合は、二重払いが解消されるようになった。

（※）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や、法令の改正が必要など、解決が困難な相談は、高い識見を有する民間有識者で構成される行政苦情救済推進会議（総務大臣の懇談会）に諮り、そ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構成員（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議会会長）、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）

通常の行政相談窓口

◇ 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。

◇ 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（「別添 3」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。



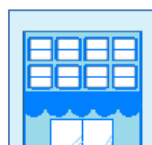
（※）24 時間 365 日受け付けております（回答は平日の日中となります）。

◇ 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 F A X、お手紙でもご相談を受け付けます（「別添 3」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「別添 4」参照）。