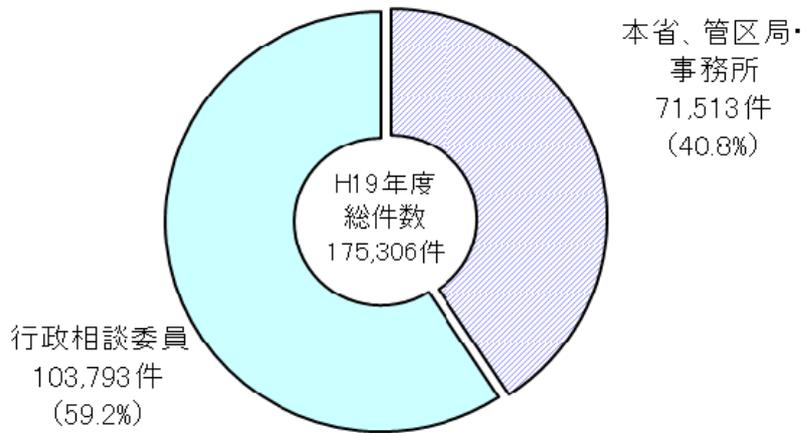


## 「国の行政に関する相談」の受付・処理状況

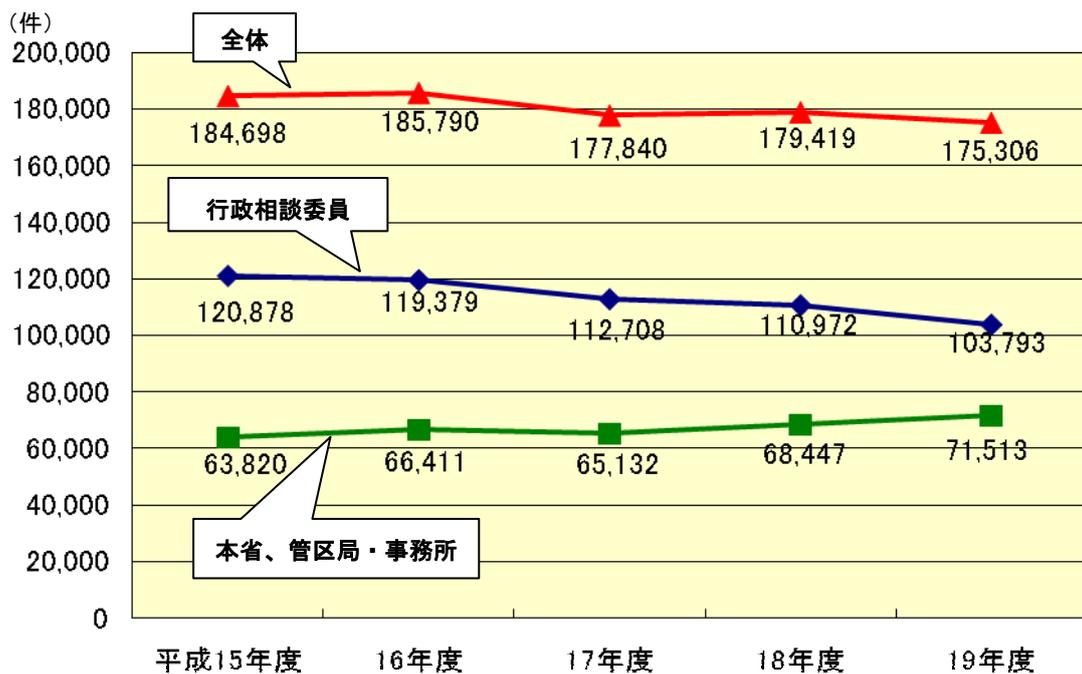
### ○ 総務省の行政相談の実績等

#### 1 行政相談窓口別の処理件数（平成 19 年度）

総件数のうち、6割強は行政相談委員が処理



#### 2 行政相談処理件数の推移



## ○ 行政相談委員の行政相談処理実績等

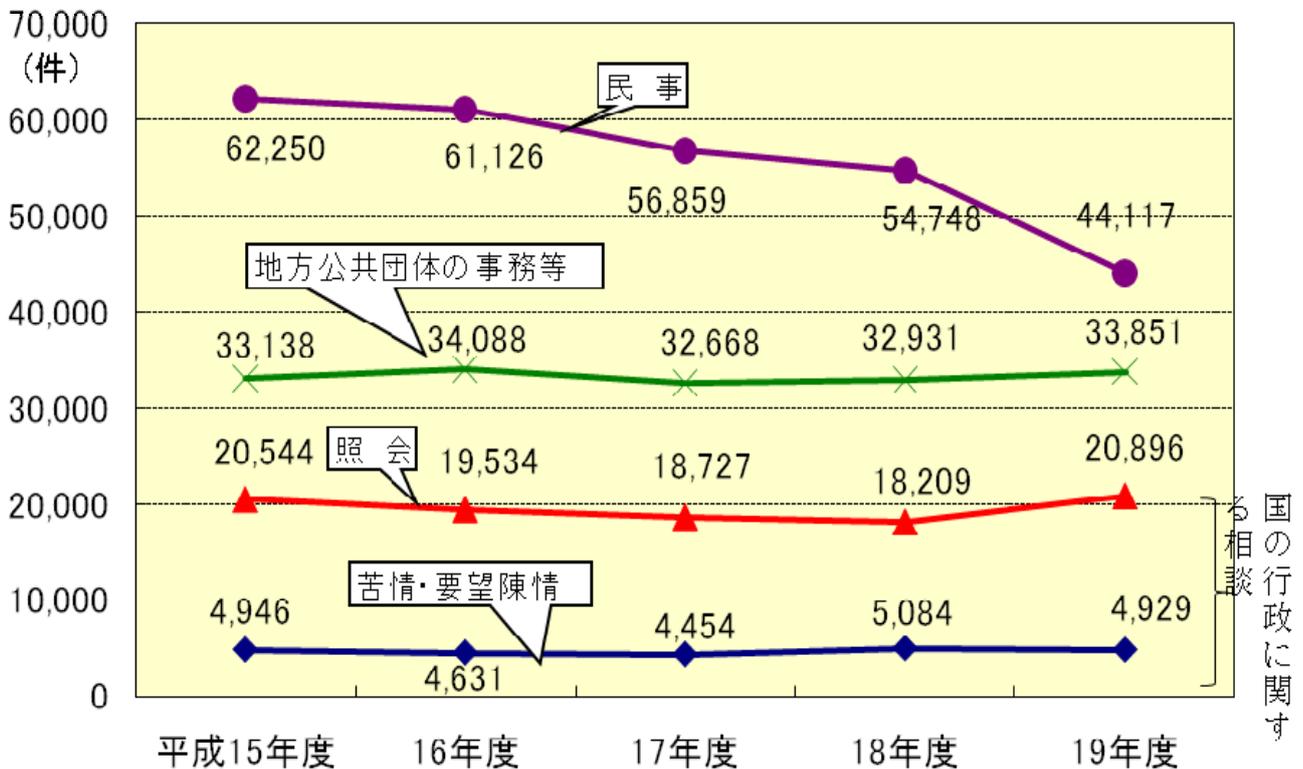
### 1 行政相談委員処理件数

(単位：件)

区 分	平成 15 年度	16 年度	17 年度	18 年度	19 年度
行政相談委員処理	120,878	119,379	112,708	110,972	103,793

### 2 事案区分別の処理件数等

行政相談委員が受付・処理する「国の行政に関する相談」（苦情・意見要望、照会）は、毎年2万3千件から2万5千件程度。

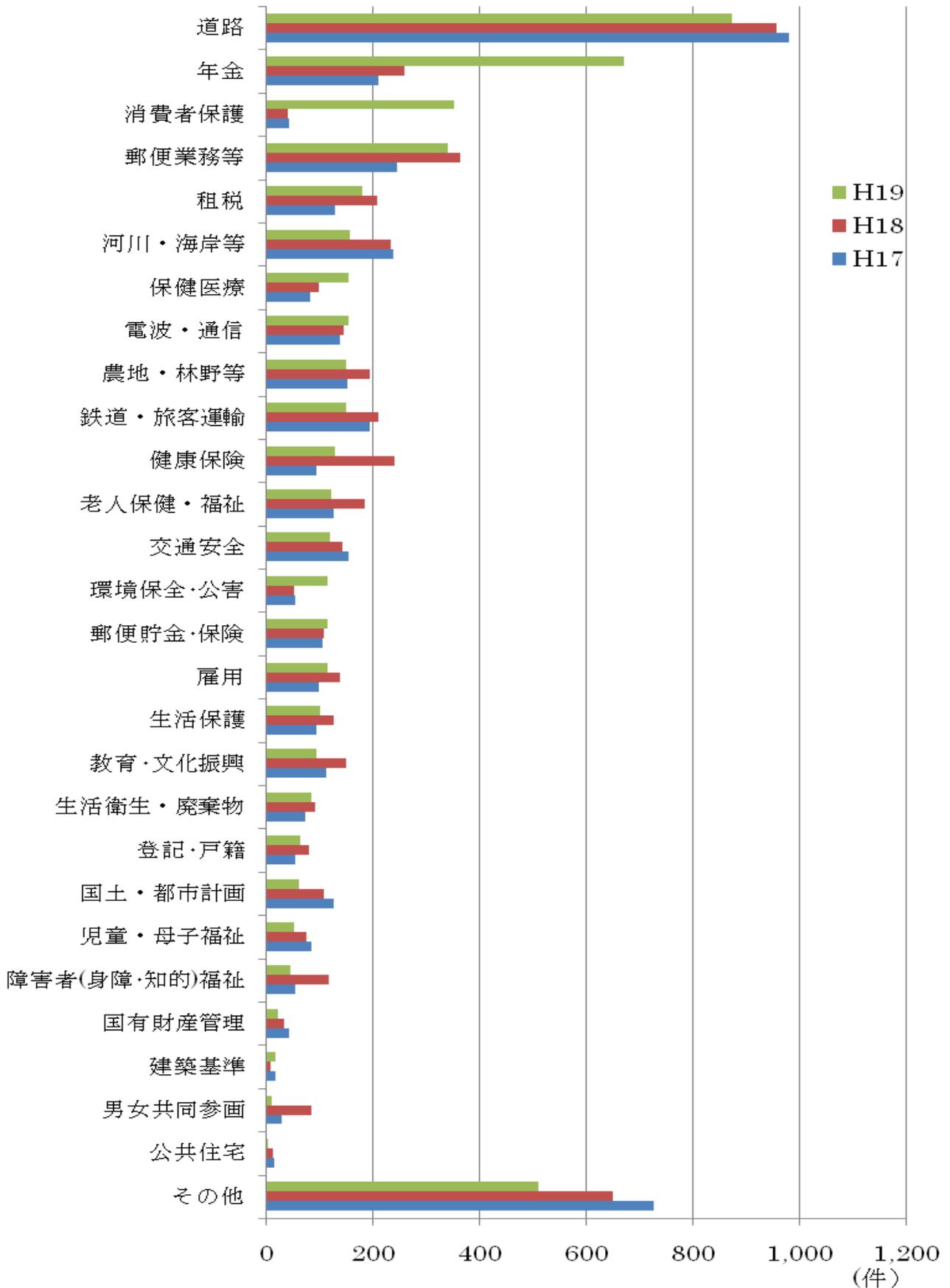


### 3 国の行政に関する相談の内容（行政分野・対象機関等の別）

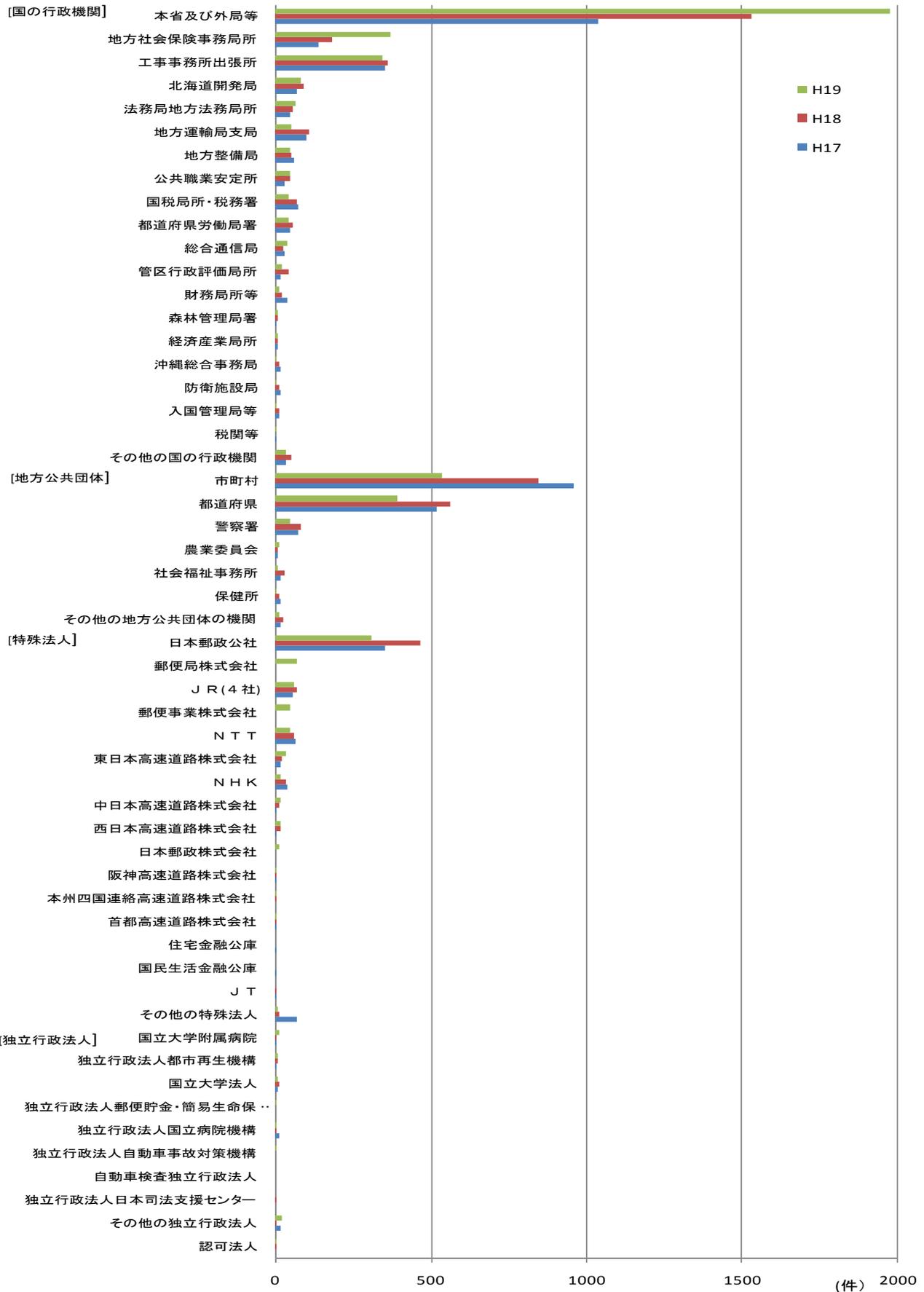
「国の行政に関する相談」のうち、その内容を「行政分野」及び「対象機関」の別でみることができるのは、苦情・要望陳情（年間約5千件）であり、その傾向は、次ページ以降の図のとおり（国の行政に関する相談のうち、「照会」（約2万件）については、行政分野別・対象機関別の統計がない。）。

ちなみに、行政分野別では、「道路」、「年金」、「消費者保護」、「郵政業務等」が上位を占めており、このうち、「年金」及び「消費者保護」は、平成19年度に大きな社会問題となった状況が反映。

行政相談委員処理事案(苦情、要望陳情)の主な行政分野別



### 行政相談委員処理事案(苦情、要望陳情)の主な対象機関別



#### 4 照会を含めた国の行政に関する相談の傾向（抽出調査結果）

今回、14 都県 42 市区町村における行政相談委員 200 名を抽出し、平成 19 年度に受け付けた「国の行政に関する相談」（苦情、要望陳情及び照会の 1,295 件）について、行政分野別にみると、「医療保険・年金」に関する相談が 372 件（28.7%）と最も多く、次いで「社会福祉」226 件（17.5%）、「雇用」97 件（7.5%）、「登記・戸籍」95 件（7.3%）等の順となっている。

なお、苦情・要望陳情では、「道路」に関する相談が最も多いが、「照会」を含めると、相当順位が後退するものとなっている。

