



行政相談シンボルマーク

# 総務省の 行政相談の実績 (令和元年度)

令和2年8月12日

総務省行政評価局



行政相談マスコット  
「キクーン」

# 令和元年度の行政相談トピック

トピック **1** 行政相談の受付件数は、約16万件

P.1

トピック **2** 外国人からの相談対応の取組を推進

P.2

トピック **3** 災害時に特別行政相談活動を展開

P.3

トピック **4** 新型コロナウイルス感染症関連の相談に対応

P.4



行政相談マスコット  
「キクーン」

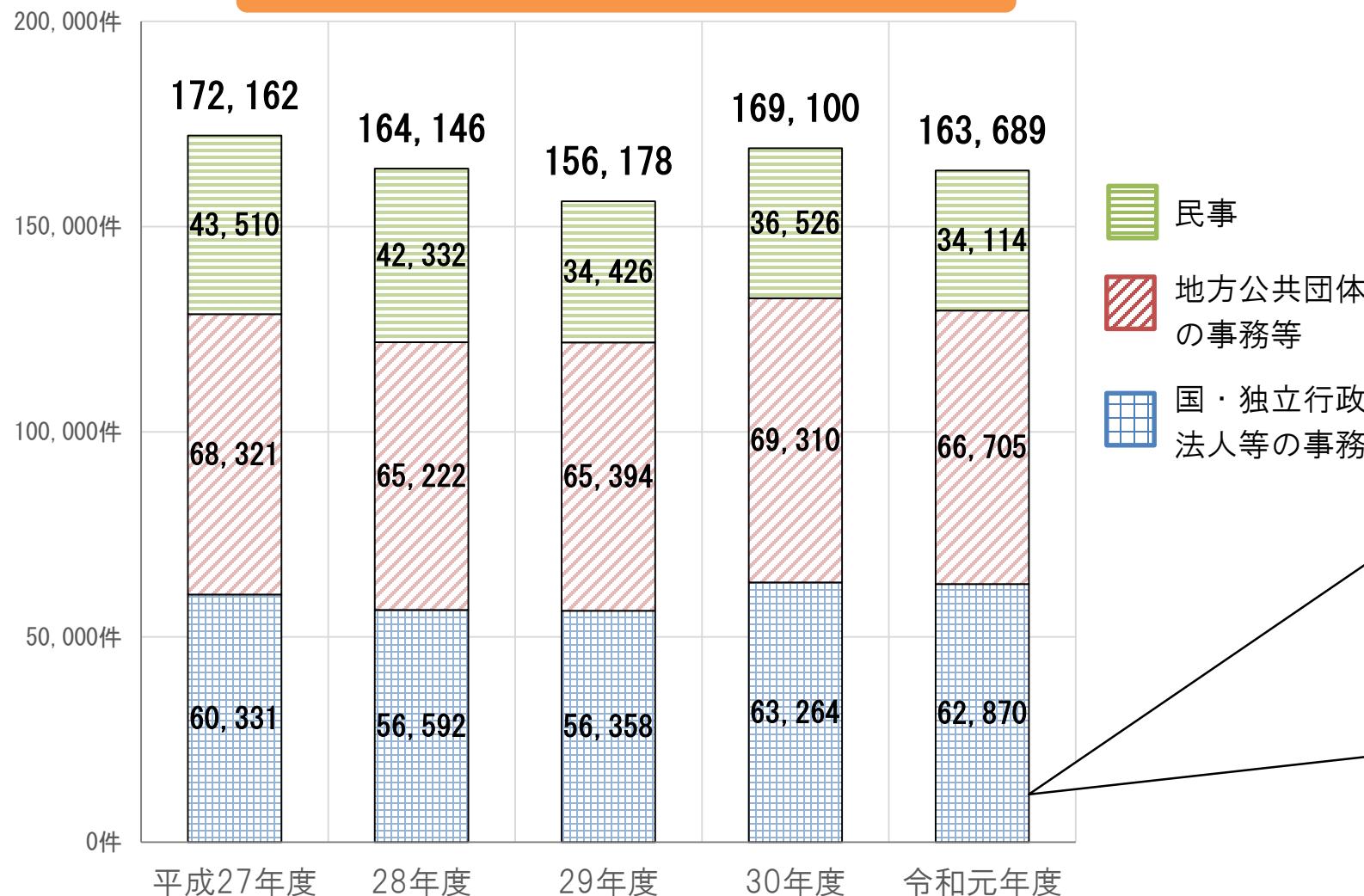
- 行政相談による改善例 . . . P. 5
- 行政相談が端緒となった制度・運用の見直し . . . P. 8
- 行政相談委員の活動 . . . P. 9
- 総務省行政相談センター「きくみみ」の活動 . . . P. 10
- 【参考】 総務省の行政相談とは . . . P. 11

- ◆ 令和元年度の行政相談受付件数は16万3,689件（行政相談委員の受付8万94件〈48.9%〉、総務省本省・総務省行政相談センター「きくみみ」<sup>（注）</sup>の受付8万3,595件〈51.1%〉）

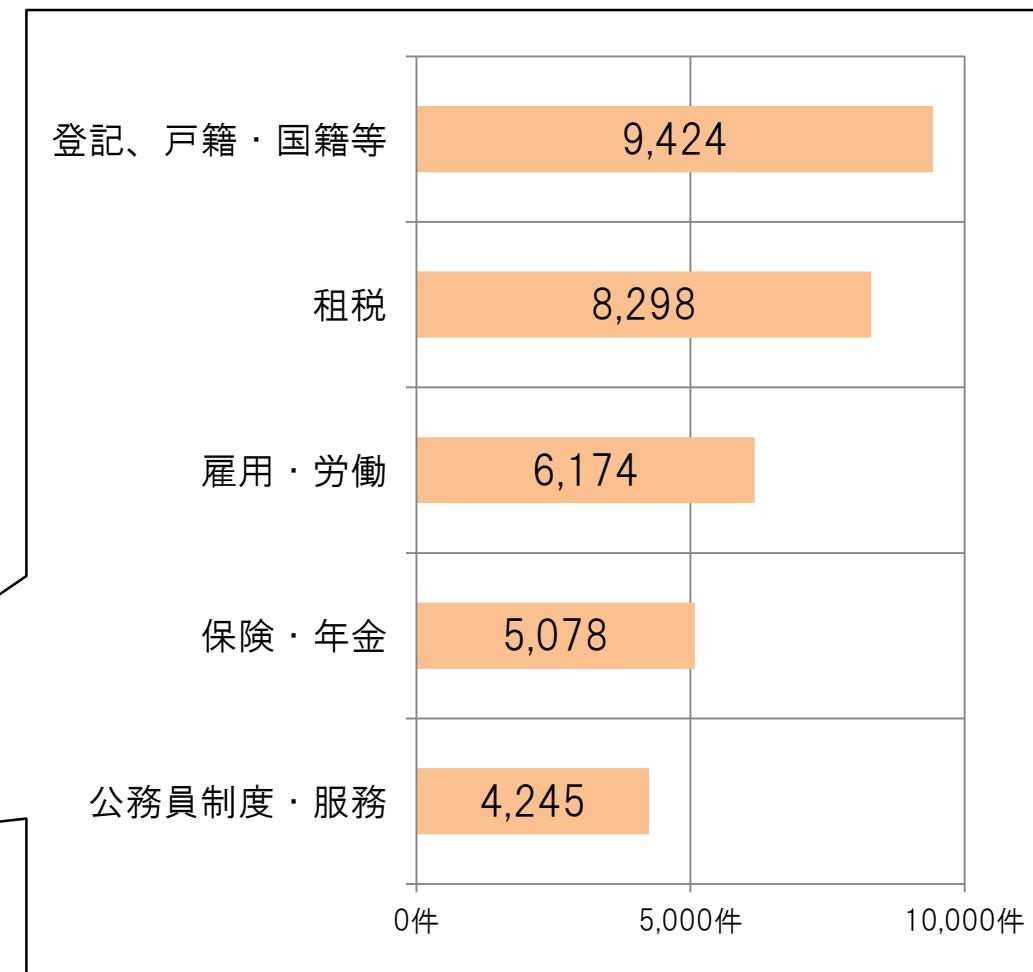
（注）「総務省行政相談センター」は、管区行政評価局・行政評価支局・行政評価事務所及び行政監視行政相談センターの行政相談窓口の呼称であり、「きくみみ」は愛称

- ◆ 相談内容別の割合では、①国・独立行政法人等の事務：38.4%、②地方公共団体の事務等：40.8%、③民事：20.8%
- ◆ 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公務員制度・サービスの順に受付件数が多い。

行政相談の受付件数の推移



国・独立行政法人等の事務の相談における行政分野別件数（受付件数の多い上位5分野）



- ◆ 改正入管法の施行に伴い新たな在留資格が創設されるなど、在留外国人の更なる増加が見込まれる中、外国人材の受入れ・共生に関する関係閣僚会議により、「外国人材受入れ・共生のための総合的対応策」が策定
- ◆ 上記総合的対応策を受け、相談窓口における多言語音声翻訳機器の配置や英語のメールによる相談受付の開始など、外国人からの相談に対応するための取組を推進
- ◆ 令和元年度は、外国人からの相談を239件受付（平成30年度は104件）、うち、31件は英語メールで受付

## 取組① 関係機関・団体との連携強化

- ・ 地方公共団体の外国人対応窓口や国際交流協会等との情報共有・意見交換を通じた、更なる協力関係の構築と行政相談の取組の発信

## 取組② 多言語音声翻訳機器の活用等による相談対応

- ・ 多言語音声翻訳機器29台を全国の総務省行政相談センターに配備
- ・ 相談対応の際に使用するタブレット端末への多言語翻訳アプリの導入
- ・ 都道府県等の国際交流協会等と連携し、通訳サービスを活用



東京都三鷹市で令和元年9月22日に開催された「三鷹国際交流フェスティバル」での相談受付

## 取組③ 国際交流イベント等への参加

- ・ 国際交流イベントや外国人向けの相談会に参加し、相談の受付や広報活動を実施

英語、中国語、韓国語、ベトナム語、ネパール語、インドネシア語、タガログ語、タイ語、ポルトガル語、スペイン語、フランス語、マレー語で作成  
(総務省ホームページの掲載ページのURL)  
[https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/hyouka/soudan\\_n/tagengo.html](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan_n/tagengo.html)

## 取組④ 多言語リーフレットを用いた広報

- ・ 12か国語の行政相談リーフレットを作成し、ホームページへの掲載や各種相談所への備置き等を通じて周知

## 取組⑤ 英語のメールによる相談受付

- ・ 英語による相談を受け付ける専用メールアドレスを開設



受付先: キクミミ [kikumimi.japan@soumu.go.jp](mailto:kikumimi.japan@soumu.go.jp)



- ◆ 大規模な災害が発生した場合、被災者への速やかな情報提供、きめ細かな相談対応を行うため、様々な特別行政相談活動を展開
  - 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
  - ②災害専用フリーダイヤルによる相談の受付
  - ③特別行政相談所の開設
- ◆ 令和元年度は、山形県沖を震源とする地震（R1.6）、令和元年8月の前線に伴う大雨（R1.8）、令和元年房総半島台風（R1.9）及び令和元年東日本台風（R1.10）の各災害の際、被災地の総務省行政相談センターにおいて特別行政相談活動を実施

## 令和元年東日本台風における特別行政相談活動

### 取組① 支援措置の窓口リストの提供

- ・ 災害救助法適用市区町村が所在する14都県（注1）の総務省行政相談センターにおいて、窓口リストを作成、配布

（注1）岩手県、宮城県、福島県、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、新潟県、山梨県、長野県、静岡県

「きくみみ福島」作成の窓口リスト  
上：表紙、下：目次



東北管区行政評価局でのフリーダイヤル受付

### 取組② 災害専用フリーダイヤルの開設

- ・ 東北管区行政評価局（注2）及び関東管区行政評価局で開設（注3）

（注2）東北6県からの通話を対象に、令和元年10月28日から同年12月27日まで開設  
（注3）関東甲信越10都県からの通話を対象に、令和元年10月25日から同年11月15日まで開設

### 取組③ 特別行政相談所の開設

- ・ 令和元年10月から2年2月にかけて8県の27か所（注4）で開設

（注4）岩手県大船渡市、宮城県角田市・栗原市・大崎市（3か所）・丸森町（2か所）・大郷町（2か所）、福島県郡山市・いわき市（2か所）・須賀川市・相馬市・南相馬市・伊達市・本宮市、茨城県水戸市・下妻市、栃木県足利市、群馬県太田市・吉岡町、新潟県長岡市・上越市・阿賀町、長野県長野市



新潟県阿賀町での特別行政相談所の開設

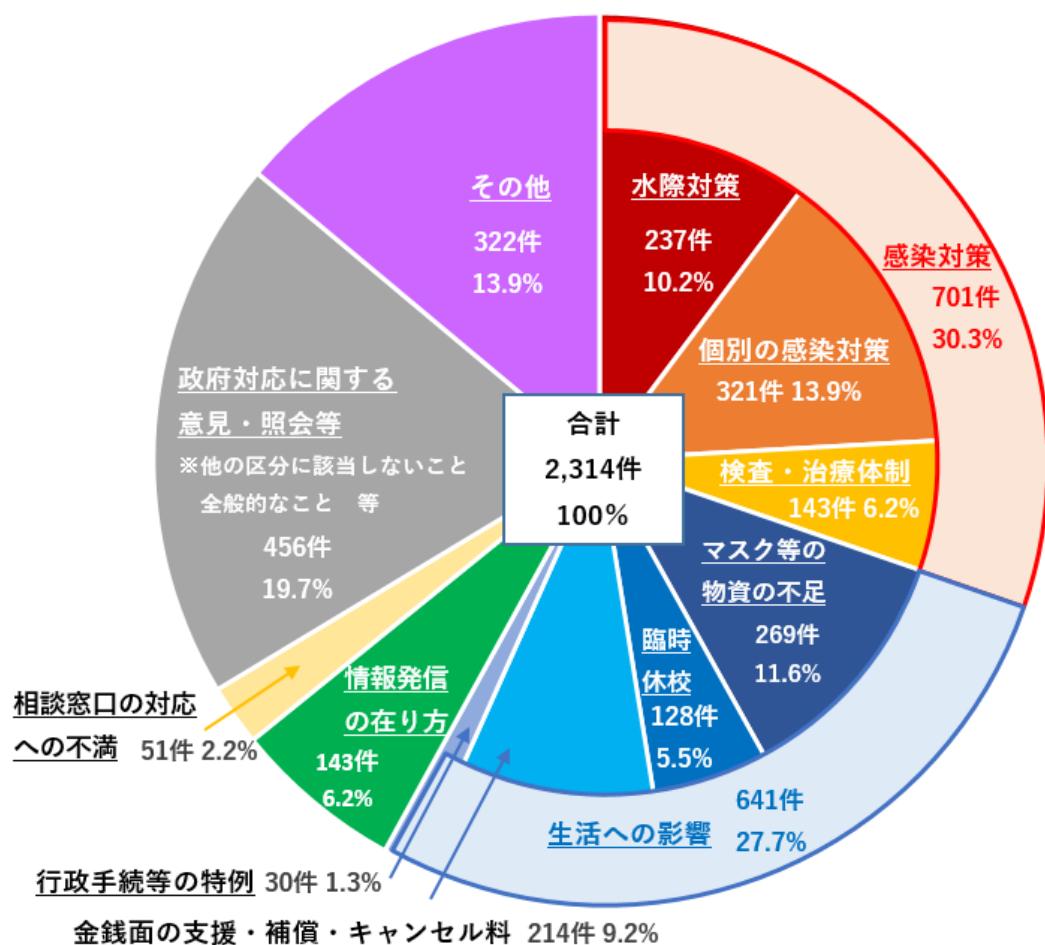
# 令和元年度の行政相談トピック 4 新型コロナウイルス感染症関連の相談に対応

- ◆ 行政相談では、新型コロナウイルス感染症に関連する相談を、令和元年度末までに2,314件受付
- ◆ 令和2年度以降は相談対応に加え、支援制度や相談窓口に関する国民への情報提供の取組等を実施  
詳細は、別途公表の「総務省の行政相談における新型コロナウイルス感染症への対応」の資料を参照

## 新型コロナウイルス感染症関連の相談の受付件数 (令和2年3月31日までの累積)

## 相談内容（例） 令和2年3月31日までの受付分から

- 水際対策
  - ・ 家族が外国から帰ってくるが、検疫などの対応を知りたい。
  - ・ 健康と証明されない外国人について、入国を制限してほしい。
- 個別の感染対策
  - ・ 確定申告会場が混み合っており、感染の恐れがある。広い会場を確保してほしい。
  - ・ 学校など公の施設にアルコール消毒薬を常備していないことは問題である。
- 検査・治療体制
  - ・ PCR検査は、希望者全員に無料で実施すべきである。
- マスク等の物資の不足
  - ・ マスク、消毒用アルコールが全くない。早く国民に行き渡るようにしてほしい。
- 臨時休校
  - ・ 政府は、学童の世話ができない家庭に十分な支援を行うべきである。
- 金銭面の支援・補償・キャンセル料
  - ・ 仕事が激減し、税金等が払えない。どこに相談すればよいか。
- 行政手続等の特例
  - ・ 確定申告の期限がいつまで延長されたのか、どこで申告できるのか教えてほしい。
- 情報発信の在り方
  - ・ 感染者数は報道されているが、検査者数が報道されていないのは問題ではないか。
- 相談窓口の対応への不満
  - ・ 国や県の窓口では「よそに聞いてくれ」とたらい回しにしており、機能していない。



(注) 数値は、令和2年7月28日時点のデータに基づく。  
また、相談の区分は、相談内容の主要な要素により、判断している。

# 行政相談による改善例

## 障害者用駐車スペースの案内表示の改善

### 【相談要旨】

国立病院機構の医療センターの障害者用の駐車場所が分かりにくいので、改善してほしい。



### 【対応状況】

当該施設では、約400台分の駐車場のうち16台分を「車いす専用駐車場」とし、路面に車いすのマークを表示するとともに、立体型の案内表示を1か所に設置していた。

しかし、16台分全てに駐車され、路面表示が隠れてしまった場合は、障害者用の駐車場所が分かりにくい状況となっていた。

このため、総務省行政相談センターは、当該施設に、新たな案内表示の方法を検討してもらい、その結果、16台分全てに「身障者専用駐車場」の三角コーンが設置された。



## 郵便ポストの再設置

### 【相談要旨】

私の住む地域では、郵便ポストが設置されていたクリーニング店の閉店と同時に、郵便ポストが撤去された。

現在は、離れた不便な場所にある郵便局などに郵便物を投函しに行かなければならないので、近くのバス停付近に郵便ポストを設置してほしい。



### 【対応状況】

総務省行政相談センターが郵便局に相談内容を連絡したところ、当該バス停付近に新しくコンビニエンスストアが開店することとなり、郵便ポストの設置場所が確保できたため、当該コンビニエンスストアの敷地内に郵便ポストが設置されることになった。



# 行政相談による改善例

## 見通しの悪いバス停の移設

### 【相談要旨】

国道沿いにあるバス停で、路線バスを降りて横断歩道を横断していた住民が、車にはねられて死亡する事故が発生した。住民の安全を守るため、対策を講じてほしい。



### 【対応状況】

相談を受けた行政相談委員が中心となって、関係機関（国、県、警察署、町、バス会社）との間で安全対策について協議を重ねた。

その結果、バス停を県道側に移設するとともに、バス転回場を整備したことで、住民が安心してバス停を利用できるようになった。



## 子供や高齢者に配慮した歩行者信号の設定

### 【相談要旨】

国道に設置されている歩行者用の押しボタン式信号機は、青信号の表示時間が15秒程度と短いため、子供や高齢者が青信号の表示時間内に渡りきれないところを見たことがある。

近くには保育園や高齢者が利用する公共施設があるので、青信号の表示時間を長くしてほしい。

### 【対応状況】

相談を受けた行政相談委員が、現地の状況を確認の上、この信号機を所管する警察署へ連絡した結果、青信号の表示時間が5秒長くなるように信号機の設定が見直された。

# 行政相談による改善例

## 申請手続における提出書類の適正化

### 【相談要旨】

A出入国在留管理局（以下「A局」という。）では、技術・人文知識・国際業務に係る外国人の在留期間更新許可申請の際、申請人の在職証明書を提出するよう求めている。

他の出入国在留管理局では、在職証明書の提出を求められることはないので、A局での対応を見直してほしい。

### 【対応状況】

総務省行政相談センターが事実関係を確認したところ、A局では、技術・人文知識・国際業務に係る在留期間更新許可申請について、在職証明書の提出を一律に求める取扱いとはしていなかった。

しかし、窓口での実際の取扱状況を確認した結果、かなり高い割合で在職証明書の提出を求めていたことが判明した。

これを受けA局では、真に必要と認められる場合にのみ提出を求めるよう窓口担当職員に対し指導を行い、改善が図られた。

## 災害への備え

### 【相談要旨】

自宅は防災マップ上で、河川の破堤による浸水想定地域になっているが、近くの川や土手に雑草が茂っているので浸水を防ぐために整備してほしい。



### 【対応状況】

行政相談委員が、相談者・近隣住民と共に現地を確認し、関係機関に対策を求めた結果、草刈りや河川の浚渫等の各種浸水対策が行われた。



### 【相談要旨】

災害時の避難場所の看板が樹木で隠れており、全く見えない。



### 【対応状況】

行政相談委員が現地を確認の上、関係機関に対応を依頼した結果、迅速に樹木が伐採され、避難場所の看板を確認できるようになった。



# 行政相談が端緒となった制度・運用の見直し

## 後期高齢者医療制度の保険料納付方法の運用改善

### 【相談要旨】

市役所から、「75歳になり後期高齢者医療制度に加入してしばらくの間は、保険料が年金から天引き（特別徴収）されないのので、金融機関に出向いて、納付書で支払うか、口座振替手続をして支払ってください。」と言われた。

高齢者にとって、保険料の納付や、口座振替手続のために金融機関に出向くのは大変なので、見直しできないか。

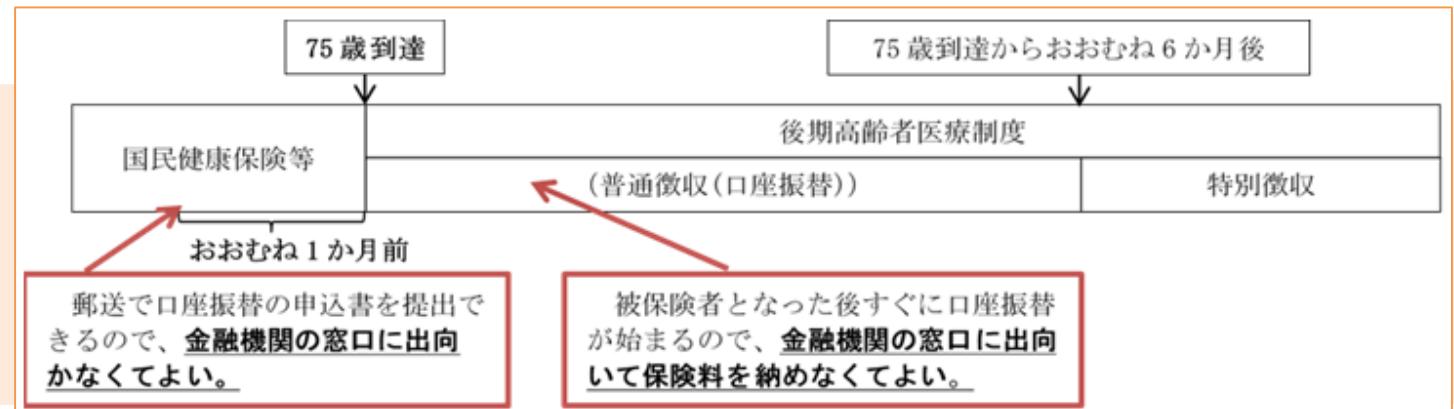
※行政相談委員が提出した意見（行政相談委員から総務大臣に対する行政運営の改善に関する意見提出についてはP.9参照）

### 【対応状況】

行政苦情救済推進会議（下欄参照）に付議した結果を踏まえ、行政評価局は厚生労働省に対し、郵送での口座振替手続が可能であることを地方公共団体に周知する通知の発出について検討するようあつせんした。

厚生労働省は、このあつせんを受け、地方公共団体及び後期高齢者医療広域連合にあつせん内容を周知するとともに、あつせん内容に関連する地方公共団体での取組事例について情報収集を行い、その結果を地方公共団体及び後期高齢者医療広域連合にフィードバックした。

あつせんによる改善のイメージ



### 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



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）

# 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
- ◆ 業務の遂行を通じて得られた行政運営の改善に関する意見を総務大臣に対して述べることができ（行政相談委員法第4条）、令和元年度は、229件の意見を提出

## 定例相談所・巡回相談所



福岡県みやま市の巡回相談所

- ◇ 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  
(元年度：延べ4万2,926回開設)

## 行政相談懇談会・出前教室



北海道池田町での行政相談懇談会

- ◇ 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 (元年度：302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  
(元年度：359回開催)

## 行政相談の広報活動



鳥取県でのコミュニティFM収録風景

- ◇ 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  
(元年度：169人出演)
- ◇ イベント会場や街頭で広報活動を展開

# 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」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



「きくみみ和歌山」と行政相談委員による広報活動

- ◇ 毎年10月に「行政相談週間」を実施（元年度：10月7日（月）～13日（日）に実施）
- ◇ 行政相談週間を中心に、全国各地で特設の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



名古屋市での一日合同行政相談所

- ◇ 行政相談週間を中心に、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（元年度：延べ230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



神奈川県での官公庁苦情相談連絡協議会

- ◇ 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（元年度：134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（元年度：30回開催）等を通じて、関係行政機関と連携

# 【参考】総務省の行政相談とは

- ◆ 担当行政機関と異なる立場から、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

**国民（相談者）** ●ご要望 ●苦情 ●問合せ ●ご意見

相談 ↓

**総務省行政相談センター（愛称 きくみみ）**  
（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の行政相談窓口）全国50か所

**行政苦情110番 全国共通番号**  
おこまりならまる まる くじょー ひゃくとおばん  
**0570-090110**

**インターネットによる行政相談の受付**

**行政相談受付** **検索** 

[https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/hyouka/soudan.html](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan.html)

**総合行政相談所** 全国19都市のデパートなどで開設

**特別行政相談所など** 災害時などに随時開設

**行政相談委員（全国に約5,000人配置）**

- 総務大臣から委嘱された民間有識者
- 全国の市（区）町村に1人以上が配置
- 役場、公民館などで定期的に相談所を開設

↑ 必要に応じて・行政苦情救済推進会議に付議  
・行政評価局調査の実施

↑ **対応策などの回答**

解決されるよう働きかけ

**関係機関**

- 国の行政機関
- 独立行政法人
- 特殊法人
- 都道府県、市（区）町村（国の仕事の関係）など

行政相談について、  
動画で分かりやすく  
紹介してるよ！  
みんな見てね♪



行政相談マスコット  
「キクーン」

YouTube 総務省動画チャンネル



ミニドラマで親しみやすく紹介

<https://www.youtube.com/watch?v=LGiYTQKYPJA>



2分弱でコンパクトに紹介

[https://www.youtube.com/watch?v=xMke1Co\\_tBE](https://www.youtube.com/watch?v=xMke1Co_tBE)



相談による改善事例を紹介

<https://www.youtube.com/watch?v=sJC-kNpleI>

