

国の仕事や手続、サービスについて 困っていることはありませんか？

どんな小さなことでも、まずはご相談ください

総務省の行政相談は、幅広い行政分野の相談に対応しています。

行政相談とは？

国の行政などへの苦情や意見、要望を受け付け、担当行政機関とは異なる立場から、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です。無料で相談でき、秘密は固く守られます。

総務省行政相談センターや市(区)町村ごとに委嘱された行政相談委員が、地域の身近な場所で相談所を開き、国民の皆様からのご相談を受け付けています。

総務省行政相談センター **まぐみみ** でご相談いただけます

電話による相談(行政苦情110番)

お こまりなら まる まる くじょー ひやくとおぼん

全国共通番号 ▶ **0570-090110**

- (注) ● NTTコミュニケーションズ株式会社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。
- 都府県をまたいで同じ市外局番が設定されている地域においては、隣接都府県の総務省行政相談センターにつながる場合があります。
 - 一部のIP電話では、ご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(裏表紙に記載)におかけください。
 - 相談のお電話は、相談内容の正確な把握のため録音させていただきます。
 - 平日の早朝・夜間や土日、休日、年末年始など閉庁日は、留守番電話で対応させていただきます。

各センターの直通電話番号

▶ 都道府県庁所在地の市外局番 - 〇〇〇 - 1100 (裏表紙に記載)

インターネットによる相談

総務省行政相談センターに、メール・オンラインにより相談できます。QRコード等は表紙をご覧ください。

来訪・手紙・FAXによる相談

総務省行政相談センターの所在地やFAX番号は裏表紙を、総合行政相談所の所在地は14ページをご覧ください。

行政相談委員にご相談いただけます

行政相談委員への相談は、「あなたの街の行政相談委員」(3・4ページ)をご覧ください。

行政相談の流れ

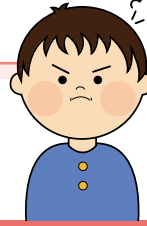
行政相談には、さまざまな受付窓口があります。受け付けたご相談は、事実関係などを確認して、国の行政機関などに対して、必要なあっせんや通知を行い、その結果は相談者にお知らせします。

こんな時は行政相談を
ご活用ください

国民の皆様(相談者)



問合せ



苦情



ご意見・ご要望

ステップ1 以下の窓口で行政相談を受け付け

総務省行政相談センター(愛称まぐみみ)

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



インターネットによる相談

総合行政相談所

全国17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

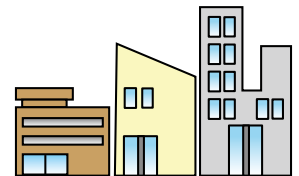
行政相談委員

(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

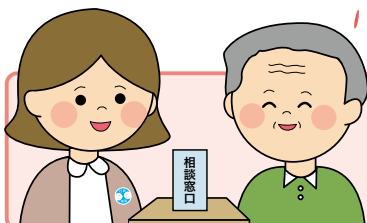
ステップ2 事実確認・調査、関係機関へ連絡

事実確認・調査、現地確認、関係者へのヒアリングを行い、
関係機関(国の行政機関など)に対しては、改善に向けた
あっせんなど必要な連絡を行います。

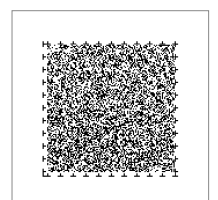


ステップ3 相談者へ結果の連絡

相談者に問合せへの回答や、関係機関における改善結果を連絡します。



国民の皆様(相談者)の
お困りごとを解決します。



このマークは
音声コードです。