

平成 25 年度行政相談週間

-10月21日(月)~27日(日)-

困ったら 一人で悩まず 行政相談

- 行政相談は、行政に関する苦情、意見・要望を受け付け、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いかしています。
- 10月21日(月)~27日(日)は、平成25年度の行政相談週間です。この週間を中心として、総務省の「行政相談」を広く国民の皆さまにご理解、ご利用いただくため、次の事項を実施します。
 - ◆ 全国160か所(※)で「**一日合同行政相談所**」を開設し、ワンストップで様々な行政に関する苦情、意見・要望などを受付。
 - ※ このうち、23か所は、今年度新たに開設するものです。
 - ◆ 全国約5,000人の行政相談委員が、地域の身近な場所やイベント会場などで行政相談所を開設することなどにより、行政に関する苦情、意見・要望などを受付。

この機会に、「行政相談」をぜひご利用ください。



行政相談シンボルマーク

(連絡先) 行政評価局行政相談課

担 当 : 大塚、太田、吉藺

電 話 : 03-5253-5420

F A X : 03-5253-5426

E-mail : kans2009@soumu. go. jp

行政相談とは？

◆ 行政に関する苦情、意見・要望を受け付け、解決・実現を促進する制度！

- 行政相談は、公正・中立の立場から、役所の仕事に関する苦情、行政の制度・運営の改善についての意見・要望などを受け付け、その解決や実現を促進するとともに、行政の制度・運営の改善にいかしています。
- 具体的には、「高齢者や障がい者への配慮に欠けているので、改めてほしい」、「手続きを簡素化してほしい」、「どこの窓口に申請してよいか教えてほしい」などの相談を受け付けています。
- 相談は無料で、難しい手続きは不要です。秘密は固く守られます。

行政相談週間での取組

◆ 全国 160 か所で、一日合同行政相談所を開設！

- 行政相談週間を中心として、国民の皆さまがお気軽に訪れやすいように、全国 160 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公共施設において、一日合同行政相談所を開設します（10月21日以降に開設する一日合同行政相談所は「資料1」参照）。

※ このうち、23か所は、今年度新たに開設するものです（なお、10月21日以降の開設地は次のとおりです。）。

青森県弘前市、同県むつ市、岩手県釜石市、秋田県横手市、福島県会津若松市、群馬県沼田市、埼玉県川口市、千葉県茂原市、東京都小平市、石川県小松市、静岡県富士市、和歌山県那智勝浦町、山口県萩市、福岡県直方市、同県豊前市、鹿児島県霧島市

- 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、地方公共団体及び弁護士、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さまからの様々な役所の仕事に関する苦情や行政の制度・運営についての意見・要望などを受け付けます。

<相談の例>

- 【年金】 遺族年金を受給するための手続きを教えてください
- 【道路】 国道の窪んでいる路面を補修してほしい
- 【雇用】 未払賃金を支払ってほしい
- 【生活保護】 収入が少なく、生活が苦しいが、どうしたらよいか

◆ 行政相談委員の相談所も各地に開設！

- 市区役所・町村役場、公民館などで通常開設している相談所のほか、区域の広い市区町村や交通の不便な地域を巡回したり、地域の行事に出向いたりして、役所の仕事に関する苦情や行政の制度・運営についての意見・要望を受け付けます。

◆ 行政相談を知っていただく各種広報活動を実施！

- 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、総務省行政相談課ツイッター、総務省ホームページ、政府広報オンライン「お役立ち情報」コーナーなどにより、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。

- ・ 総務省行政相談課ツイッター：@MIC_soudan
- ・ 総務省ホームページ：http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan_n/shukan.html
- ・ 政府広報オンライン：<http://www.gov-online.go.jp/>



総務省・各府県行政官情報連絡協議会 平成25年度行政相談周知用ポスター

行政相談の主な改善事例

【事例1：郵便物の再配達依頼方法を障がい者に配慮してほしい】

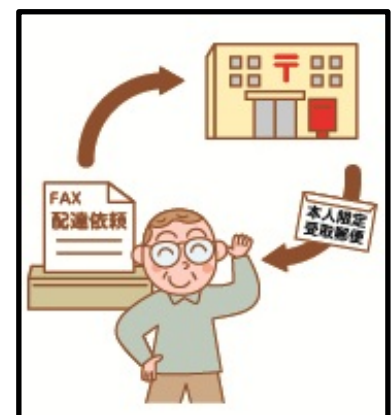
〈相談概要〉

聴覚に障がいのある知人に本人限定受取郵便物が届いたが、配達日時を電話で連絡するよう案内をされていた。知人は障がいのため電話での会話が困難であるので、このような場合でも対応できるよう見直してほしい。

〈改善結果〉

行政評価事務所が関係規程を調べた結果、書留郵便物等の不在時の再配達依頼は、FAX等により連絡できることが分かった。

このため、本人限定受取郵便でも同様の取扱いが可能であると考え、郵便事業株式会社（現日本郵便株式会社）に改善を要請した結果、郵便事業株式会社のマニュアルが見直され、平成24年から、全国的にFAXで連絡ができるようになった。



【事例2：国道の緊急避難所が利用できるようにしてほしい】

〈相談概要〉

国道の下り坂に設けられた車のブレーキ故障時の緊急避難所に雑草が茂っている。また、避難所への誘導路上の「駐車禁止」の表示が消えており、他の車が駐車し、実際ブレーキ故障が起こった場合、緊急避難所が利用できない。緊急避難所が利用できるようにしてほしい。

(改善前)



〈改善結果〉

行政評価事務所が現地を調査した結果、申出のとおり緊急避難所として利用できない状況にあることが確認できた。

このため、A国道事務所に改善を要請した結果、緊急避難所の除草が行われ、「駐車禁止」の表示も塗り直され、緊急避難所として利用できるようになった。

(改善後)



【事例3：姉の戸籍謄本を交付してほしい】

〈相談概要〉

亡くなった姉（独身）の相続手続を行うため、B市役所に出向き、私の運転免許証を提示し、姉の戸籍謄本を請求した。しかし、窓口の職員から、「法律が変わったので出せない」と言われ、交付されなかった。B市は姉の戸籍謄本を交付してほしい。

〈改善結果〉

行政評価事務所が関係法令を調べた結果、配偶者や直系尊属・卑属でなくとも、正当な理由を有する一定の者は、戸籍謄本を請求できるとされている。相談者は相続手続を行うため姉の戸籍謄本が必要であることから、正当な理由があると判断できるものであった。

このため、B市に改善を要請した結果、同市では、相談者が相続人であることを証明できる戸籍（両親、相談者、姉の4人が一つの戸籍に入っている、以前の戸籍）の提示があれば、姉の戸籍謄本を交付することとした。その後、相談者は、以前の戸籍を提示することにより、現在の姉の戸籍謄本の交付を受けることができた。

【事例4：割増賃金の支払いを指導してほしい】

〈相談概要〉

私がアルバイトしているC社は、一日10時間以上、週65時間以上働かせているが、割増賃金を支払わない。割増賃金を支払うよう指導してほしい。

〈改善結果〉

管区行政評価局が関係法令を調べた結果、申出内容の長時間労働が法令に抵触しているおそれがあることが分かった。

このため、D労働局に改善を要請した結果、E労働基準監督署では、数日後にC社を立入検査し、割増賃金の未払、長時間労働の事実を確認し、是正を指導した。その結果、賃金の未払分が支給された。

通常の行政相談窓口

◇ 電話「行政苦情 110 番」



全国どこからでも おこまりならまる まるくじょーひゃくとおぼん **0570-090110** におかけください。
(※) お近くの管区行政評価局・行政評価事務所につながります。
PHS、一部の IP 電話等では、利用できない場合があります。
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。
職員対応時間： 管区行政評価局、行政評価事務所によって異なります。詳しくはお問い合わせください。

◇ 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 で検索可能です。



(※) 24 時間 365 日受け付けております (回答は月～金の日中となります)。

◇ 来訪、FAX、お手紙でも相談を受け付けます。



都道府県庁所在地等 50 か所に設置された管区行政評価局・行政評価事務所
で対応します (「資料 2」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気軽にお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「資料 3」参照)。

◇ 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、無償で国民の皆さまの身近な相談相手として活動している方です。全国に約 5,000 人 (各市区町村に 1 人以上) 配置されています。

市役所・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、役所の仕事に関する苦情や行政の制度・運営についての意見・要望を受け付けます。

「困りごとがあるけど、行政機関の窓口は敷居が高くてちょっと相談しにくい」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。

※ 詳しくは、お近くの管区行政評価局・行政評価事務所までお問い合わせください (「行政苦情 110 番」0570-090110 でお近くの管区行政評価局・行政評価事務所につながります)。