



行政相談シンボルマーク

平成28年度 行政相談の実績

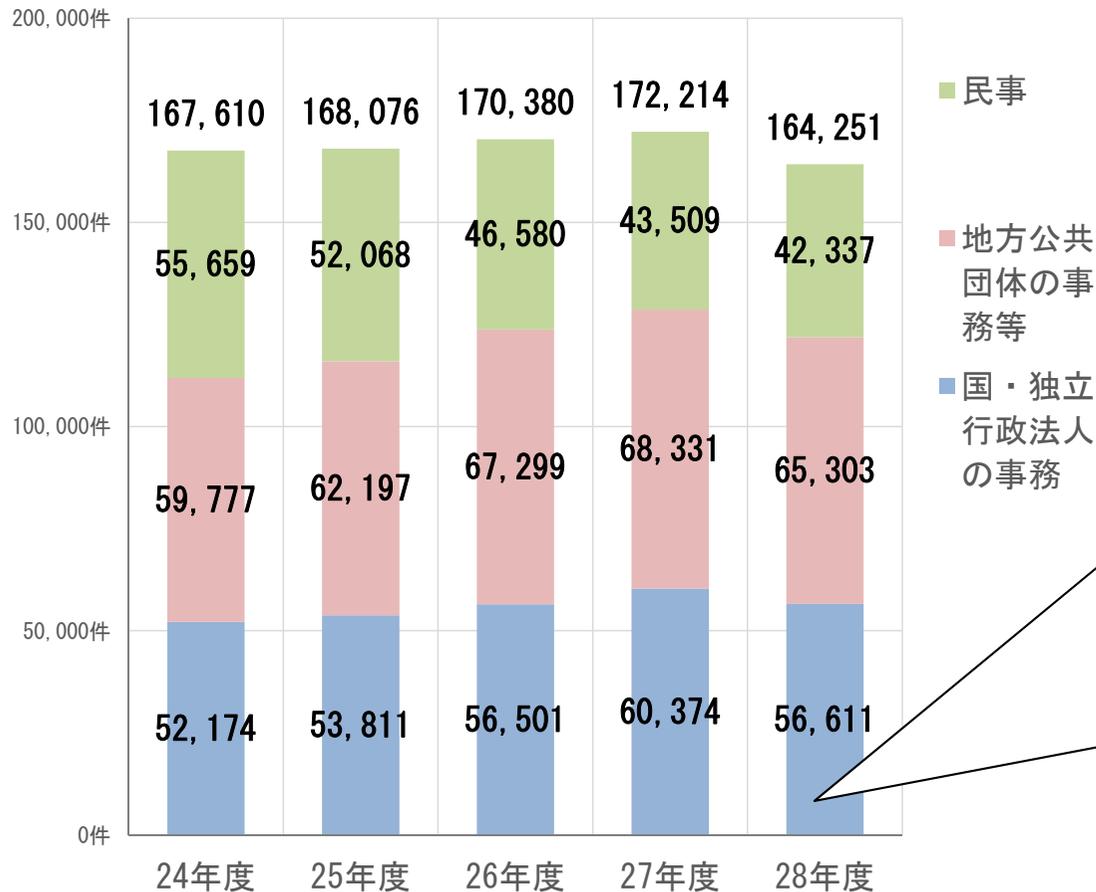
平成29年 7月 5日

総務省行政評価局

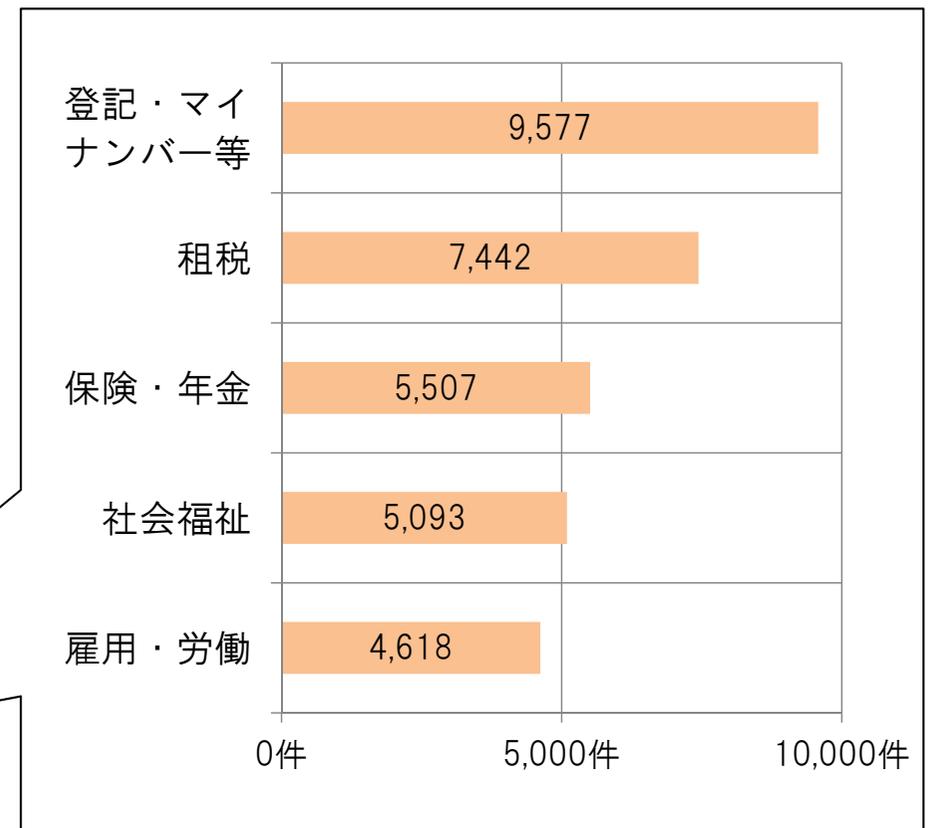
1 行政相談件数

- ◆ 平成28年度の行政相談件数は16万4,251件。相談内容別にみると、①国・独立行政法人の事務に関するものが34.5%、②地方公共団体の事務に関するものが39.8%、③民事に関するものが25.8%
- ◆ 国・独立行政法人の事務に関するものを行政分野別にみると、①登記・マイナンバー等、②租税、③保険・年金、④社会福祉、⑤雇用・労働の順に多い

行政相談件数の推移



平成28年度行政分野別件数 (国・独立行政法人の事務)



2-1 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
- ◆ 国民が全国津々浦々で身近に相談できるよう、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国民に身近な場所に相談所を開設して相談を受け付けるほか、②地域の方々との行政相談懇談会の開催、③小中学校等で行政相談制度の授業を行う行政相談出前教室の開催、④地域密着型メディアへの出演やイベント会場・街頭でのチラシ配りなどの広報活動も精力的に展開

定例相談所・巡回相談所



- ◇ 市町村役場・公民館・集会所等で定期的に相談所を開設するほか、遠隔地の住民向けに市町村内を巡回して相談を受け付け（28年度は延べ4万5,987回開設）

行政相談懇談会・出前教室



- ◇ 自治会・婦人会・社会福祉団体など地域の方々と行政相談懇談会を開催（28年度は386回開催）
- ◇ 小中学校等で行政相談制度を説明する行政相談出前教室を開催（28年度は335回開催）

行政相談の広報活動



- ◇ 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、行政相談制度をPRしたほか（28年度は151局出演）、イベント会場や街頭でチラシを配布するなどの広報活動を展開

2-2 総務省（管区行政評価局・行政評価事務所）の活動

- ◆ 全国50か所にある管区行政評価局・行政評価事務所では、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、手紙、FAX等のさまざまな方法で行政相談を受け付け
- ◆ 全国各地において、国の行政機関や地方公共団体などの機関が一堂に集まり、ワンストップで相談を受け付ける「一日合同行政相談所」を開設するとともに、全国19都市のデパートなどの商業施設や公共施設において、毎日又は定期的に「総合行政相談所」を開設し、相談を受け付け
- ◆ 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。

一日合同行政相談所



- ◇ 10月の「行政相談週間」を中心として、国の行政機関、地方公共団体、士業者団体、各種委員等が参加し、ワンストップで相談を受け付け（28年度は274か所開設、延べ2,934機関参加）

総合行政相談所



- ◇ デパートなどの商業施設や公共施設において、毎日又は定期的に開設し、相談を受け付け

関係行政機関との連携



- ◇ 行政相談委員、市区町村の担当者が参加する地区連絡会議（28年度は206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（28年度は32回開催）等を通じて、関係行政機関と連携

2-3 災害時における行政相談の対応

- ◆ 平成28年4月に発生した熊本地震に関し、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、熊本事務所及び九州管区局は、①被災者に対する支援制度や相談窓口をまとめた「被災者の皆様への生活支援」の提供（平成28年4月20日から、情報は随時更新）、②フリーダイヤルによる相談の受付（平成28年4月20日から翌年3月末まで、平成28年6月末までは土日も対応）、③特別行政相談所の開設（益城町など熊本県内で8回開設）などの特別行政相談活動を実施し、4,871件の相談を受け付け
- ◆ 熊本県内の行政相談委員も、自らが被災する中で、避難所における炊き出しや救援物資の整理などのボランティア活動を行うとともに、避難所や仮設住宅において被災者の声を傾聴
- ◆ 熊本地震のほか、8月に発生した台風10号、10月に発生した鳥取地震でも特別行政相談活動を実施



平成28年熊本地震 被災者の皆様への生活支援

平成28年4月20日

◇ 「被災者の皆様への生活支援」の記載内容の例



◇ 特別行政相談所や仮設住宅集会所で被災者の相談を受け付ける行政相談委員

平成28年熊本地震で被災された皆様には、心
熊本行政評価事務所では、今回の震災
を受け付けております。

また、支援措置を講じている関係機関
援を行いますので、お困りになっている
御利用ください。

●電話による相談受付：平日の8：30～17：15
ナビダイヤル 0570-
(常設の行政相談専用)

フリーダイヤル 0120-
発信地域：熊本県全域から発信
(IP電話は除く、通話無料)

(注) 当分の間は、土日、祝日も受け付け

り災証明書の発行

◆ 「り災証明書(注)」は、住宅などの建物が地震の被害にあったことを証明するものです。生活再建支援金の申請、税金の減免、各種の融資の申請、損害保険の支払請求などに必要となる場合があります。

(注)市町村によっては、「被災証明書」などの名称で発行している場合があります。

◆ 熊本市の「り災証明書」の窓口は以下のとおりです。
○「住家」の「り災証明書」の発行窓口は、以下の各区役所福祉課及び各総合出張所です。なお、り災証明書の発行は、お住まいの区以外でもできます。

(受付時間 8：30～17：15、カーポート、倉庫、門扉等は対象外です。)

各区役所	電話番号
中央区役所	096-328-2311
東区役所	096-367-9127
西区役所	096-329-5403
南区役所	096-357-4129
北区役所	096-272-1118

各出張所	電話番号
託麻総合出張所	096-380-3111
花園総合出張所	096-359-1122
河内総合出張所	096-276-1111
城南総合出張所	0964-28-3111
飽田総合出張所	096-227-1111
天明総合出張所	096-223-1111

2-4 行政相談の国際交流活動

- ◆ 総務省の行政相談は、①総務省行政評価局、②行政相談委員、③行政苦情救済推進会議の三者が一体となって機能しており、我が国の実情に応じた公的なオンブズマンとして国際的に認識されている
- ◆ 総務省行政評価局は、国際オンブズマン協会（90国・地域の175機関が加盟）とアジア・オンブズマン協会（20か国・地域の36機関が加盟、日本は創立時から理事）に加盟し、行政相談制度を海外発信

オンブズマン協会を通じた国際交流

- ◇ 平成28年8月にロシアのタタールスタン共和国で開催された**第19回アジア・オンブズマン協会理事会**に参加し、円卓会議において「行政相談制度におけるICTの活用」について発表



- ◇ 平成28年11月にタイ王国で開催された**第11回国際オンブズマン協会総会**に参加

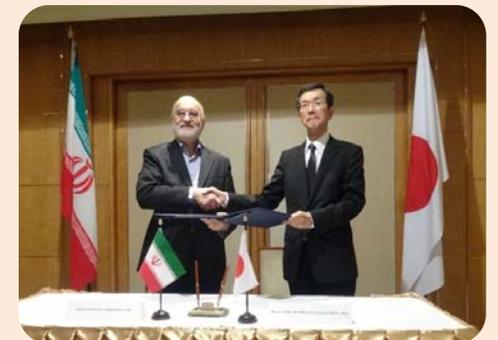


覚書に基づく二国間交流

- ◇ 平成25年に**ベトナム国家監察省**との間で行政苦情救済分野に係わる覚書を締結し交流を推進。平成28年4月に高市総務大臣とチャイン総監との間で覚書を再締結
10月にベトナムの研修団を受け入れ、一日同行政相談所の視察や行政相談委員との意見交換を実施



- ◇ 平成28年11月に**イラン総合監察機構**との間で、行政苦情救済分野に関わる覚書を新たに締結



3 行政相談による改善事例

期日前投票期間の統一

【相談要旨】衆議院議員総選挙の期日前投票期間と最高裁判所裁判官国民審査の期日前投票期間が異なることから、総選挙と国民審査の期日前投票期間を統一してほしい。※平成24年の国民審査の期日前投票者数は、衆議院議員総選挙の期日前投票者数よりも約153万人少ない。

【対応結果】平成27年1月、総務省に対し、衆議院議員総選挙の期日前投票期間と国民審査の期日前投票期間が異なることによる国民負担を軽減するための改善措置を検討するようあつせん

【改善状況】最高裁判所裁判官国民審査法が改正され、平成29年1月から、原則として国民審査の期日前投票期間が衆議院議員総選挙の期日前投票期間と同一とされた。



育児休業の対象となる子の要件の見直し

【相談要旨】特別養子縁組を成立させるための監護中の子については育児休業を取得できないので、育児休業の対象となる子の要件を見直してほしい。※平成27年度の特別養子縁組は544件

【対応結果】平成27年3月、厚生労働省に対し、
①特別養子縁組のために監護している子を法律上の子に準じた取扱いとすることを検討する、
②特別養子縁組のための監護中の子を持つ労働者に対し、育児休業を認めるか否かは事業主の判断により可能であることを周知するようあつせん

【改善状況】育児・介護休業法が改正され、平成29年1月から、特別養子縁組のため監護中の子も育児休業の対象とされた。また、厚生労働省は、企業が独自に法律を上回る育児休業制度を設けることが可能である旨を周知した。

3 行政相談による改善事例

年金返納義務の分かりやすい説明

【相談要旨】親の死亡後に振り込まれた年金の返納を求める通知が届いたが、私に届いた理由や相続放棄した場合に返納する必要がないことが記載されておらず、分かりにくい。※平成27年度の年金受給権者の失権件数は約227万件

【対応結果】平成27年12月、日本年金機構に対し、返納義務を負わない親族による誤解や返納を防止するため、年金返納通知に、①あなたが返納することになること、②原則、相続放棄している場合は年金を返納する必要がないことを明記するようあつせん

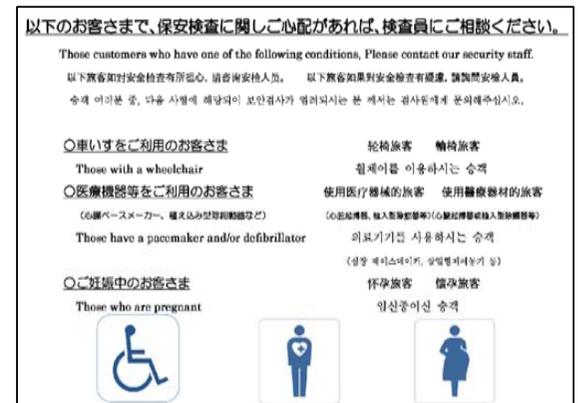
【改善状況】日本年金機構は、平成29年4月から、年金返納通知に、①死亡した年金受給者の財産を相続した者等が返納義務者になること、②死亡者の年金を口座から引き出した者を除き、裁判所で相続放棄手続をした者は返納義務がないことを記載した。

空港の保安検査に係る案内の見直し

【相談要旨】私は心臓ペースメーカーを使用しているが、空港の航空旅客保安検査場の金属探知機のゲートには、心臓ペースメーカー使用者に対する配慮についての表示がないので、案内表示をしてほしい。

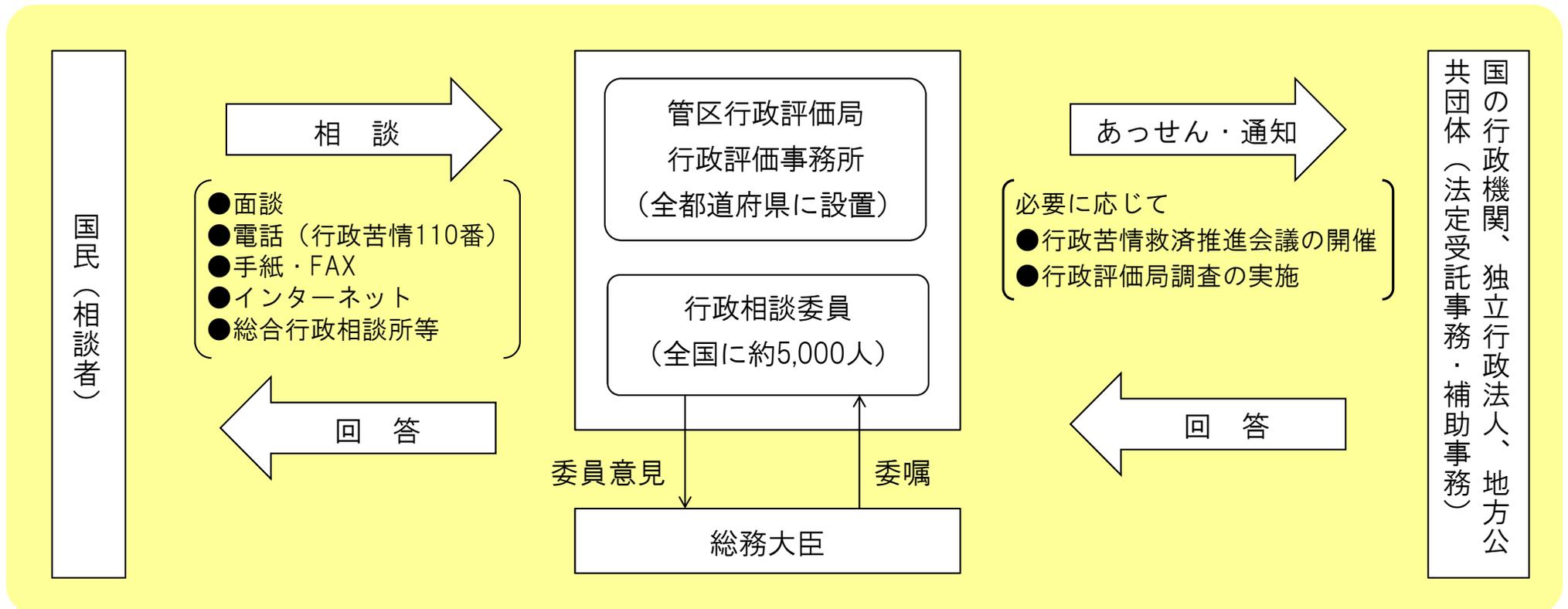
【対応結果】平成27年6月、東京航空局に対し、①管内の空港について、金属探知機に反応する心臓ペースメーカー使用者等は金属探知機を通過しなくてもよい旨の表示をすること、②全国の空港においても、同様に対応するよう国土交通省へ上申することをおつせん

【改善状況】全国の空港において、心臓ペースメーカー使用者等に向けて、金属探知機を使用しない検査方法も可能であることから、検査員への相談を案内する表示がされた。



【参考】 総務省の行政相談とは

- ◆ 行政相談は、国民から行政に関する苦情や意見・要望を分野を問わず幅広く受け付け、改善が必要と考えられるものについては、関係機関（国の行政機関、独立行政法人、地方公共団体（法定受託事務、国の補助事務））に改善のあっせんを行う仕組み
 - ※ 地方公共団体の自治事務に関する相談があった場合は、必要に応じて地方公共団体に通知
- ◆ 行政相談には、以下のような特色がある。
 - ① 手続きが簡易（面談、電話（行政苦情110番 0570-090110）、手紙、インターネット等で受け付け）
 - ② 分野を問わない（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け付け）
 - ③ 相談は無料で秘密は厳守（国家公務員・行政相談委員には守秘義務あり）



【参考】 行政相談の歩み

年 月	主な出来事
昭和30年2月	行政監察業務の一環として行政相談業務を開始
昭和35年5月	行政管理庁の所掌事務に行政相談業務を追加
昭和36年7月	行政苦情相談協力委員を配置（行政相談委員制度の始まり、委員定数882人）
昭和37年9月	行政苦情相談協力委員を行政相談委員に改称
昭和39年4月	行政相談委員を全市町村に配置（委員定数3,605人）
昭和41年7月	行政相談委員法が施行
昭和42年10月	行政相談週間を設定
昭和62年12月	行政苦情救済推進会議が発足（本庁）
平成5年8月	北海道南西沖地震に際して初めて特別行政相談活動を実施
平成6年10月	国際オンブズマン協会（IOI）に加盟
平成8年4月	アジアオンブズマン協会（AOA）が発足
平成16年4月	行政相談シンボルマークを制定、行政苦情110番（全国共通番号0570-090110）を導入
平成19年6月	年金記録確認第三者委員会を設置（～平成27年5月）
平成23年7月	行政相談委員制度50周年記念中央式典を開催



◆ 行政相談は「国民の声を行政の改善につなげて」半世紀以上

- * 総相談件数：約953万件（～平成28年度）
- * 叙勲・褒章を受章された行政相談委員：約1,500人

◆ 今後も国民に信頼される行政を目指して『困ったら 一人で悩まず 行政相談』