

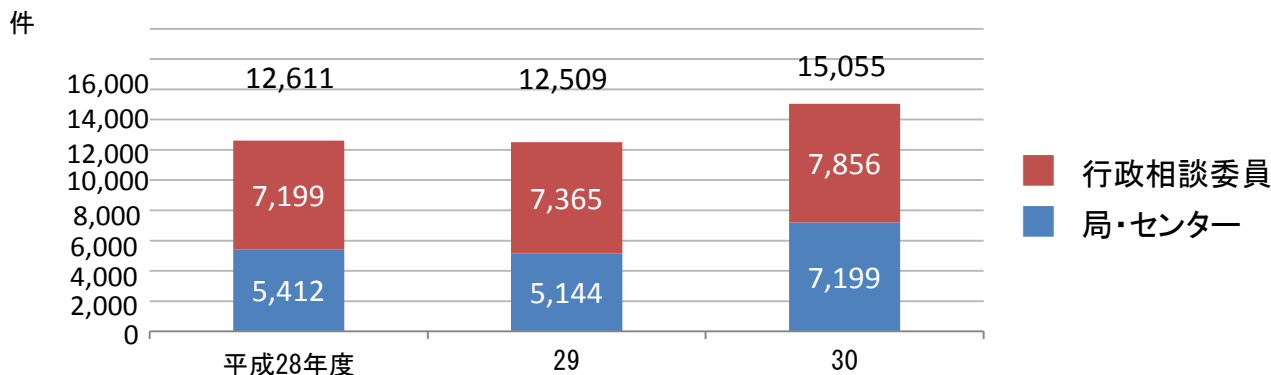
中国地方の平成30年度行政相談実績

1 事案受付件数

平成30年度に管内の中国地方5県で受け付けた行政相談件数は、15,055件であり、28、29年度と比べて増加しています。

また、受付件数のうち、行政相談委員が受け付けたものが7,856件(52%)、中国四国管区行政評価局及び管内の4行政監視行政相談センター（鳥取、島根、岡山、山口）が受け付けたものが7,199件(48%)となっています。

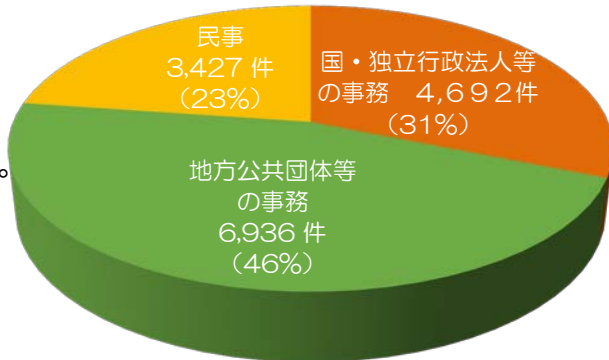
図1 中国地方の事案受付件数の推移（平成28年度以降）



2 相談事案の内容区分

受付件数15,055件のうち、国・独立行政法人等の事務が4,692件(31%)、地方公共団体等の事務が6,936件(46%)、民事が3,427件(23%)となっています。

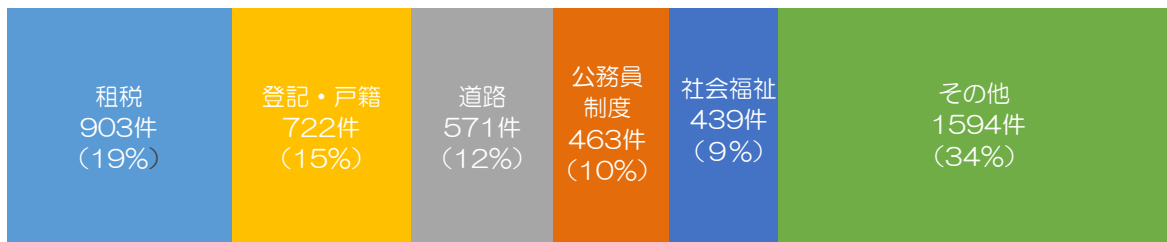
図2 相談事案の内容区分（平成30年度）



3 行政分野別件数(国・独立行政法人等の事務に関する相談)

国・独立行政法人等の事務に関する相談4,692件の行政分野をみると、租税関係が903件(19%)と最も多く、次いで登記・戸籍等関係が722件(15%)、道路関係が571件(12%)、公務員制度関係が463件(10%)、社会福祉関係が439件(9%)の順となっています。

図3 国・独立行政法人等の事務に関する相談の行政分野(平成30年度)



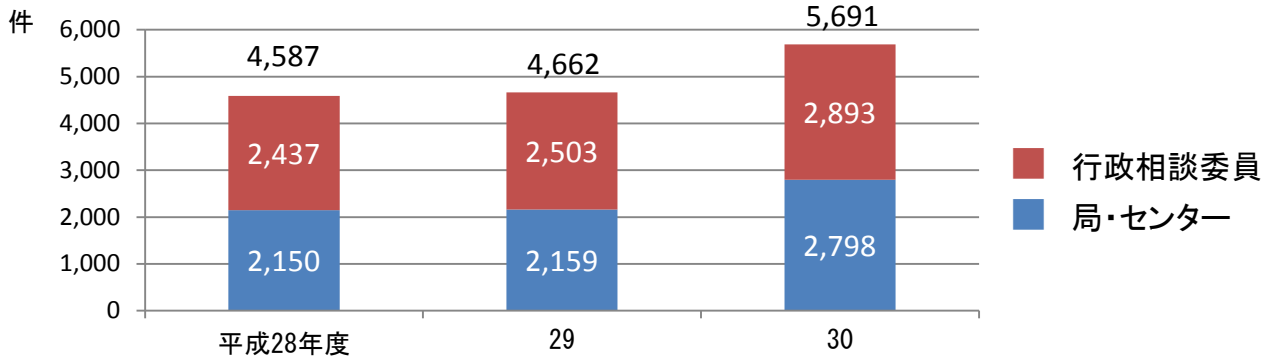
広島県内の平成30年度行政相談実績

1 事案受付件数

平成30年度に広島県内で受け付けた行政相談件数は、5,691件であり、28、29年度と比べて増加しています。

また、受付件数のうち、行政相談委員が受け付けたものが2,893件(51%)、中国四国管区行政評価局が受け付けたものが2,798件(49%)となっています。

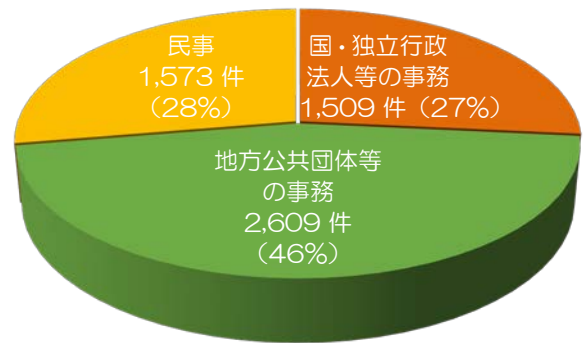
図4 広島県内の事案受付件数の推移（平成28年度以降）



2 相談事案の内容区分

受付件数5,691件のうち、国・独立行政法人等の事務が1,509件(27%)、地方公共団体等の事務が2,609件(46%)、民事が1,573件(28%)となっています。

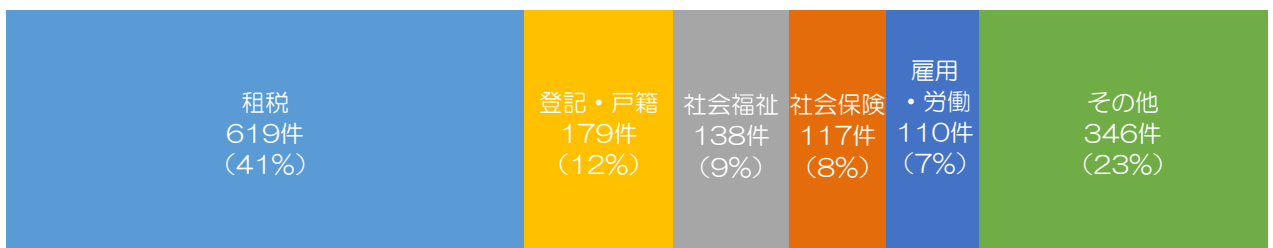
図5 相談事案の内容区分（平成30年度）



3 行政分野別件数(国・独立行政法人等の事務に関する相談)

国・独立行政法人等の事務に関する相談1,509件の行政分野をみると、租税関係が619件(41%)と最も多く、次いで登記・戸籍等関係が179件(12%)、社会福祉関係が138件(9%)、社会保険関係が117件(8%)、雇用・労働関係が110件(7%)の順となっています。

図6 国・独立行政法人等の事務に関する相談の行政分野（平成30年度）



身近な行政相談改善事例（平成30年度）

事例1 マイナンバーカードを本人確認書類として利用できるようにしてほしい

電話加入権を子に譲渡するため、その手続を確認したところ、譲渡承認請求書に添付を要する資料として、新契約者（電話加入権を譲り受ける者）の契約者名及び住所等が確認できる書類（本人確認書類）の提示が求められているが、NTT西日本ではマイナンバーカードは不可とされている。

NTT西日本でも、本人確認書類として、マイナンバーカードが使用できるようにしてほしい。

＜処理結果＞

相談を受けた行政監視行政相談センターが、NTT西日本に対して、本人確認書類としてマイナンバーカードが使用できるようにすべきとのあっせんを行った結果、改善が図られた。

①契約者名及び住所等が確認できる書類

- 1種類で証明できるもの(写真付)
 - ・運転免許証(写)・パスポート(写)
 - ・在留カード(写)・特別永住者証明書(写)
 - ・住民基本台帳カード[顔写真あり](写) 等
- 2種類で証明できるもの
 - ・住民票・健康保険証(写) 等

※マイナンバー制度施行に伴う「個人番号カード」「通知カード」は不可

②印鑑

※譲渡承認請求書の印・捨印欄の2ヶ所に押印ください。

改善前



①契約者名及び住所等が確認できる書類

- 1種類で証明できるもの(写真付)
 - ・運転免許証(写)・パスポート(写)
 - ・在留カード(写)・特別永住者証明書(写)
 - ・住民基本台帳カード[顔写真あり](写)
 - ・マイナンバー「個人番号カード(表面の写)」等
- 2種類で証明できるもの
 - ・住民票・健康保険証(写) 等

※マイナンバー「通知カード(緑色)」は不可

②印鑑

※譲渡承認請求書の印・捨印欄の2ヶ所に押印ください。

改善後

事例2 災害で道がふさがり、自動車検査（車検）が受けられない

車検を7月19日に受ける予定だが、平成30年7月豪雨により自宅周辺の道路や橋が被災して、自宅から車が出せなくなった。どうすればよいのか困っている。

（平成30年7月豪雨直後の7月13日に、広島県府中町の住民から寄せられた相談）



＜処理結果＞

運輸支局長は、天災等でやむを得ず車検を受けることができないときは、その地域を使用の本拠地とする自動車の車検証の有効期間を伸長することができる制度があるが、相談時点では、府中町は当該伸長の対象となっていなかった。

相談を受けた中国四国管区行政評価局は、行政苦情救済推進会議（※）の意見を踏まえ、災害時に中国運輸局に対し、車検証の有効期間の伸長の対象地域について、具体的な被害の情報を迅速に掌握し、これを踏まえて地域指定を行うよう働きかけを行った。

※ 行政相談事案のうち、様々な視点から検討することが必要と思われる事案の処理について、民間有識者の意見を聴取することにより、より公平・中立かつ的確な処理を推進するために設置

総務省の行政相談とは？

総務省の行政相談は、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、必要なあっせんを行い、その解決や実現の促進を図るとともに、行政の制度及び運営の改善に生かす仕組みです。全国で、年間約17万件の相談を受け付けています。

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します（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、難しい手続は不要です。

行政相談委員とは？

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です。

全国に約5,000人（各市区町村に1人以上）、中国5県に430人、広島県に131人が委嘱されています（令和元年7月1日現在）。

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しています。

行政相談の窓口は？

行政相談は、中国四国管区行政評価局や各市町の行政相談委員に直接おたずねいただくのはもちろんのこと、郵送していただいても結構です。

また、電話やウェブサイトでも相談を受け付けています。

- 住所：〒730-0012 広島市中区上八丁堀6-30
広島合同庁舎4号館13階 中国四国管区行政評価局
- 電話：0570-090110（おこまりなら まるまる くじょう 110とうばん）
- 総務省ウェブサイトからの受付：

<https://www.soumu.go.jp/hyouka/gyousei-form.html>

(連絡先) 中国四国管区行政評価局
行政相談課長 山田明彦
電話: 082-228-6173