

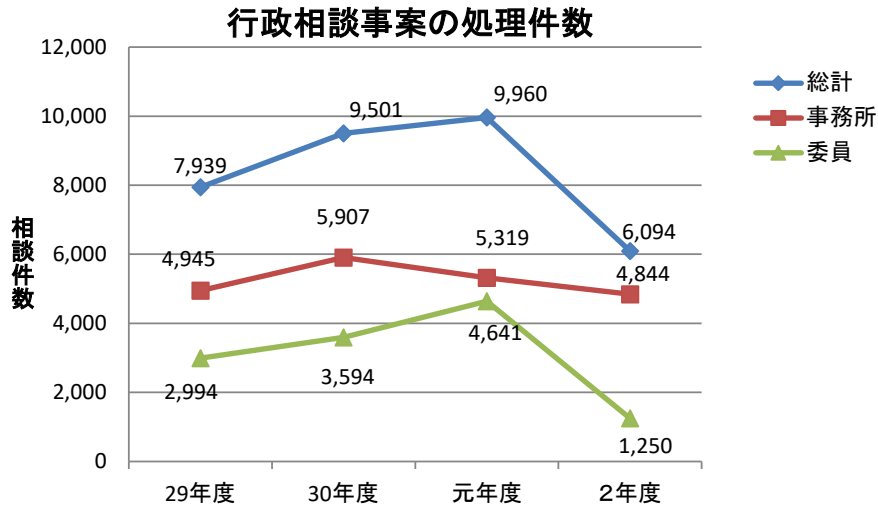
行政相談実績

(1) 行政相談事案の処理実績

令和2年度における行政相談処理件数は、6,094件となっており、令和元年度実績（9,960件）と比較して3,866件の減少となっています。

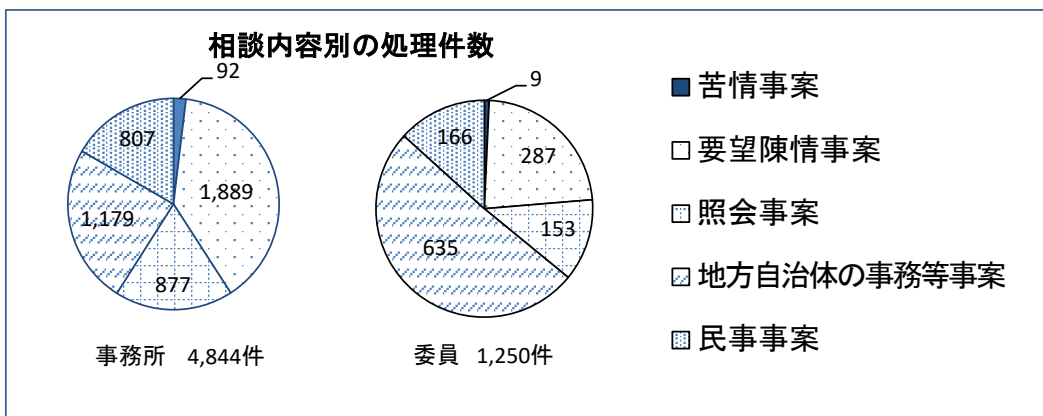
(※1)

また、この内訳をみると、事務所処理件数は、4,844件で前年度比475件減、委員処理件数は、1,250件で前年度比3,391件減(※2)となっています。



(2) 相談内容別にみた行政相談処理件数

相談内容	事務所対応		行政相談委員対応	
	件数	割合	件数	割合
苦情事案	92件	1.9%	9件	0.7%
要望陳情事案	1,889件	39.0%	287件	23.0%
照会事案	877件	18.1%	153件	12.2%
地方自治体の事務等に関する事案	1,179件	24.3%	635件	50.8%
民事事案	807件	16.7%	166件	13.3%
計	4,844件	100.0%	1,250件	100.0%



(3) 苦情事案及び要望陳情事案の行政分野別内訳

○ 事務所対応事案 (1,981件)

「厚生」430件(21.7%)、「公務員」262件(13.2%)、「社会福祉」228件(11.5%)、「雇用・労働」121件(6.1%)、「IT・通信」116件(5.9%)の順

○ 行政相談委員対応事案 (296件)

「厚生」127件(42.9%)、「国民の権利擁護」15件(5.1%)、「安心・安全なくらし」14件(4.7%)、「社会福祉」14件(4.7%)「観光」14件(4.7%)の順

事務所対応事案

順位	行政分野	件数(件)	構成比(%)
1	厚生	430	21.7
2	公務員	262	13.2
3	社会福祉	228	11.5
4	雇用・労働	121	6.1
5	IT・通信	116	5.9
6	国民の権利擁護	79	4.0
7	工業・産業	75	3.8
8	教育・文化	67	3.4
9	社会保険	53	2.7
10	観光	50	2.5
	その他	500	25.2
合 計		1,981	100.0

行政相談委員対応事案

順位	行政分野	件数(件)	構成比(%)
1	厚生	127	42.9
2	国民の権利擁護	15	5.1
3	安心・安全なくらし	14	4.7
4	社会福祉	14	4.7
5	観光	14	4.7
6	統計	10	3.4
7	教育・文化	10	3.4
8	雇用・労働	10	3.4
9	選挙・国会	9	3.0
10	租税	8	2.7
	その他	65	22.0
合 計		296	100.0

(4) 委員意見（行政相談委員法第4条に基づく意見）

行政相談委員は、行政相談委員法第4条に基づき、総務大臣に対して日常の行政相談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述べることでできるとされています。この大臣に意見を述べることでできる制度は、他の類似の委員制度にはない重要な制度です。

提出された意見は、制度確認等を行った上、関係行政機関等への通知のほか、行政評価・監視の実施、行政苦情救済推進会議への付議、行政情報として収集・蓄積するなど、有効に活用しています。

令和2年度は12件の委員意見がありました（令和元年度は4件）。