行政相談による改善事例

相談１ 駅のホームに転落防止用の柵を設置してほしい！

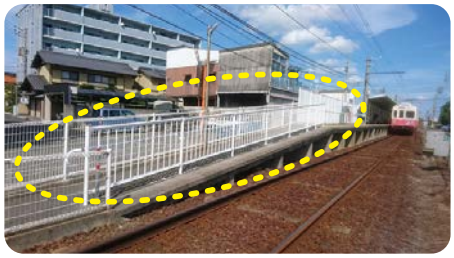
駅のホーム横のスロープ。
幅が狭いから、子供が落ちたり、列車と接触したりしないか心配です。

行政相談センターきくみみが現地に赴き、状況の確認を行いました。

きくみみから運輸局に対して改善を求めた結果…

>>>

駅ホームのスロープに柵が設置されました。



相談２ マイナンバーカードの本人確認書類としての利用促進

古本を宅配買取してもらおうと、マイナンバーカードのコピーを送付したけれど、本人確認書類として利用できない。
利用できるようにしてほしい。

きくみみから相談内容の連絡を受けた警察庁が調査したところ、事業者の懸念が判明

マイナンバーカード裏面の個人番号を意図せず入手したとき、どう対応していいか分からない…

A社（宅配買取業者）

>

警察庁がデジタル庁等、関係省庁に確認した結果…

細断　マスキング

意図せず取得した個人番号は、事業者が個人番号部分を速やかに復元不可能な状態にすれば問題ない！

>

警察庁が、古物商の業界団体に周知したところ…

宅配買取時の本人確認書類として、マイナンバーカードのコピーを利用いただけます！

マイナンバーカードの利用促進につながった

相談３ 隣家からの落ち葉に困っている！

隣の空き家の木の枝が張り出してきていて、
落ち葉が自宅の敷地に積もってしまい、困っています。
相談できるところはありませんか？

きくみみ では、民法改正により、一定の条件を満たす場合には、自ら枝を切ることができるようになったこと、相隣関係については、法テラス等でも相談ができることを説明しました。

相談４ 公営住宅の入居に保証人って必要なの？

公営住宅への入居に当たって保証人を求められました。
保証人がいないと入居はできないと説明されましたが、
保証人を頼める親族がいません。どうにかならないでしょうか。

相談を受けて、きくみみが調査

- 保証人がいなくても公営住宅に入居できるよう、平成30年に国土交通省は方針転換済み
- 自治体で方針転換が進まない理由は？逆に方針転換をした自治体での支障は？

＞

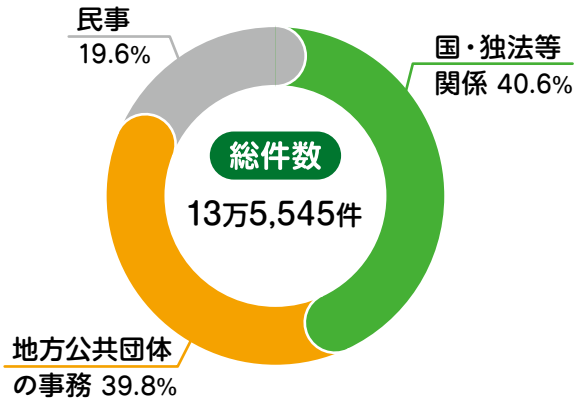
地方整備局に対して、調査結果を通知

通知後、保証人を不要とする自治体が増加！

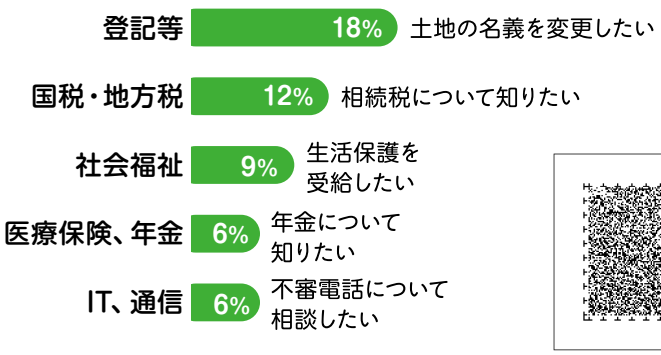
約9,100戸について保証人不要化が実現

令和５年度の相談受付件数は約13万5,000件でした。

また、登記等や国税・地方税等に関する相談が多く寄せられました。



多く寄せられるご相談の例

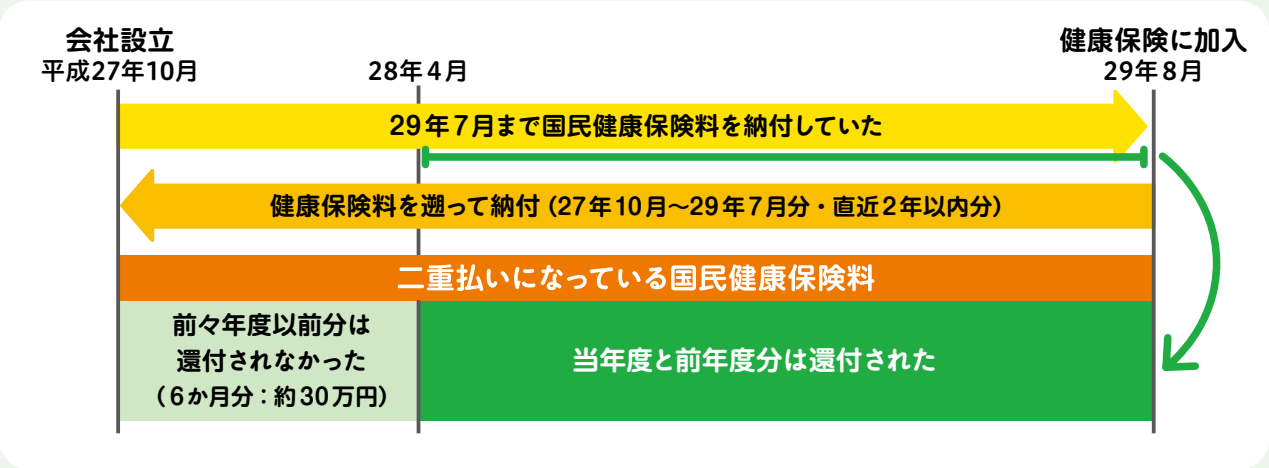


このマークは
音声コードです。

行政相談による改善事例

相談５ 法律を改正して、二重払いした保険料を還付！

健康保険（被用者保険）に加入し、過去の保険料を遡って納めました。でも、すでに納めていた国民健康保険料の一部は還付できないと言われました。二重払いした国民健康保険料は、全て還付してほしい。



行政改善推進会議の審議を踏まえ、
総務省が厚生労働省にあっせん

このように制度改善されました！

法令が改正され、二重払いが生じないよう、国民健康保険料が還付されなかった期間についても還付ができるようになりました。

― 解 説 ―

相談者は、過去の健康保険（被用者保険）の保険料を遡って納めた際、年金事務所から「二重払いになっている国民健康保険料は申請により還付される」と説明されていましたが、区役所に還付申請をしたところ、一部について還付が認められないことが判明（被用者保険は２年分（24か月分）遡及して納付できるが、国民健康保険は直近２年度分（年度単位）の還付しかできないという規定になっていたため）。
各健康保険制度の運用の違いで、還付額に差が出るということを問題視した総務省は、行政改善推進会議の意見を踏まえて厚生労働省にあっせん。その結果、国民健康保険法の改正が実現しました。

相談６ 法律を改正して、期日前投票の期間を統一！

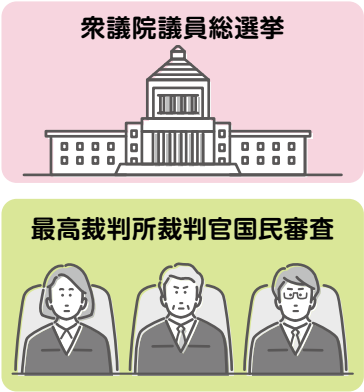
行政相談委員の意見

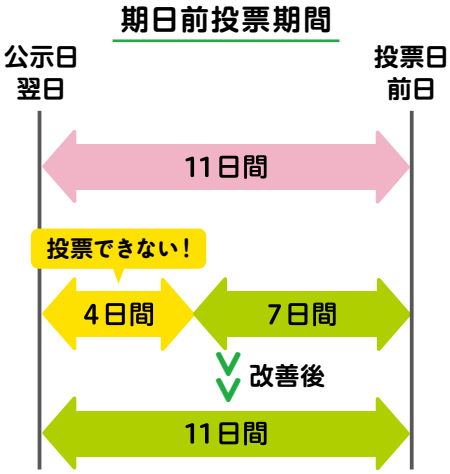
衆議院議員総選挙と最高裁判所裁判官国民審査の期日前投票の期間が異なっていて、同時に投票できない期間がある。何度も投票しに行かなければならないのは、国民にとって負担なので、期日前投票の期間を統一してほしい！

行政改善推進会議の審議を踏まえ、
総務省が総務省自治行政局にあっせん

このように制度改善されました！

法律が改正され、平成29年10月の選挙から、国民審査の期日前投票の期間は総選挙の期間と統一されました。





ー解説ー

委員意見を元に行政評価局が調査したところ、総選挙の投票をして国民審査の投票をしなかった有権者の割合が、期日前投票では高くなっていることや、投票用紙の誤配布による二重投票などの支障が生じていたことが分かりました。
総務省では、行政改善推進会議での審議を踏まえて、総務省自治行政局に改善をあっせん。その結果、最高裁判所裁判官国民審査法が改正され、期日前投票の期間が統一されました。

行政改善推進会議とは？

全国的な制度や運営の改善が必要な相談については、総務大臣が委嘱した民間有識者により、審議を行っています。
より的確・効果的な処理を推進するため、学識経験者やマスメディア、法曹界など、広い分野の有識者がメンバーとなっています。
令和６年１月に、「行政苦情救済推進会議」から名称変更しました。

このマークは
音声コードです。