

あなたのそばに 行政相談

行政相談のマスコット
「キクーン」

令和5年10月6日 総務省行政評価局
(令和4年度の活動)



国の仕事や手続、サービスに関するお困りごとの解決に向けて対応しています



公共インフラ

流木がたまって
このままだと危ない！

改善前



改善後



いろいろな手続

加入電話契約の契約者本人
が死亡した場合の解約
手続をホームページでも
受け付けてほしいなあ



ホームページでも
解約申込みが可能に



どこに相談したらいいのかわからない、
相談窓口で解決しない

- ・申請先の窓口がわからない
- ・相談窓口に行ったけど納得できない

など

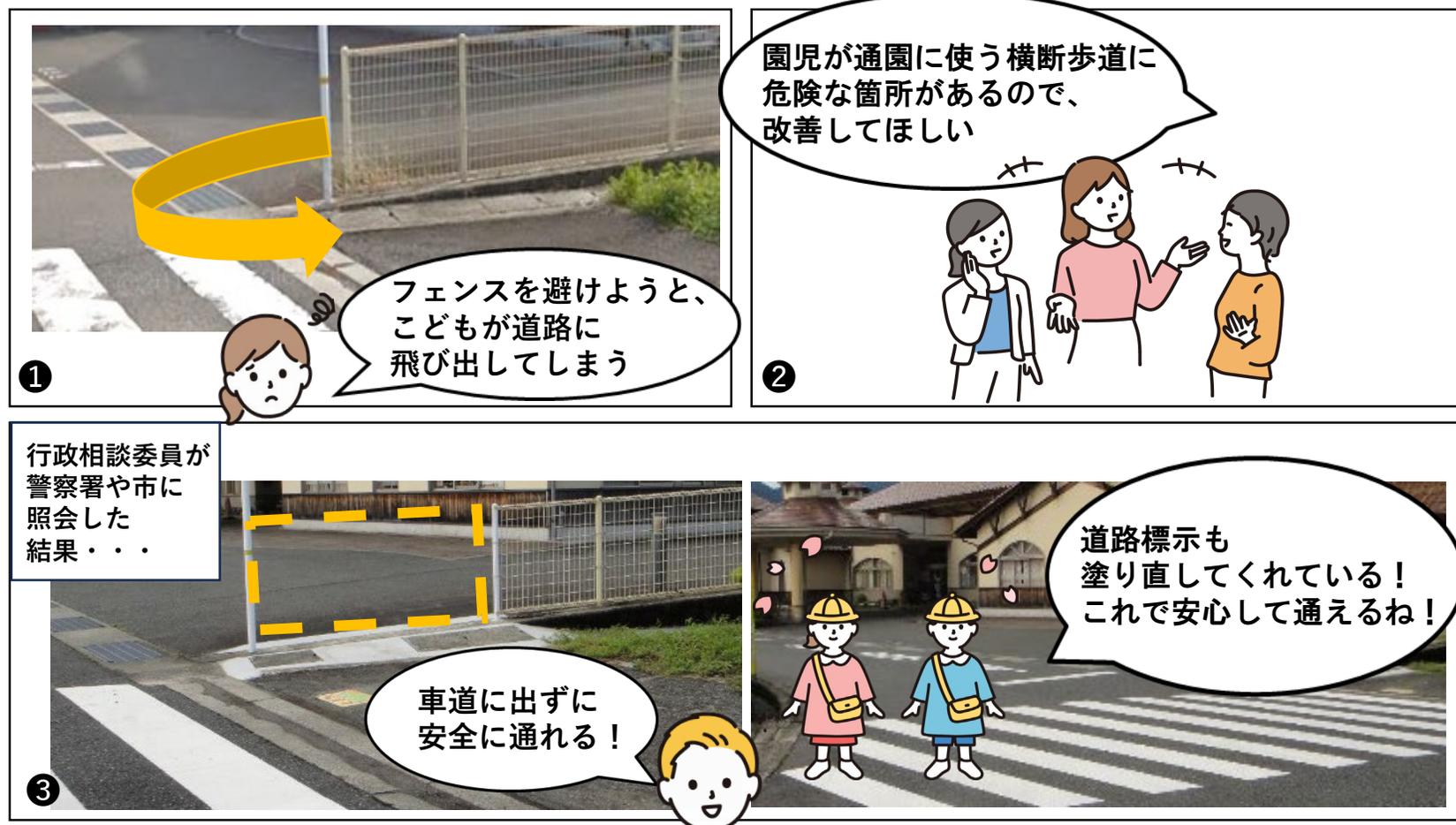
(国の仕事に対するご意見も承っています)



行政相談の
マスコット
「キクーン」

相談トピック①：こどもの通園が安全に

こどもの通園が不安だという保護者からの相談を契機に、こどもが安全に通園できるようになりました



相談トピック②：身近な行政相談委員が解決

住民に身近な郵便ポストやマイナンバーカードの窓口の問題が解決しました



空き家の入口に設置された郵便ポストを安全な場所に移してほしい！



行政相談委員が
郵便局に照会した結果・・・



近隣の町有地に、
郵便ポストが移されました！



マイナンバーカードを作りたいが、
交通手段がなく離れた窓口に行けないので、
どうしたらいいか？



行政相談委員が
住民の希望を取りまとめ、
市に照会した結果・・・



公民館に出張申請窓口が設けられ、
住民がマイナンバーカードを取得
できました！



相談トピック③：災害時やその予防に行政相談が活躍

4

大雨で被災した／被災のおそれのあるインフラの課題を解決しました



バイパス高架下の道路に
水があふれて通れないので、
改善してほしい！



行政相談委員が
町に照会した結果・・・



ポンプを使って、
道路の水が抜かれました！



被害が広がらず
安心しました



川に雑草がたくさん生えており、
また、土砂もたまっているので、
洪水の心配がある！



行政相談委員が
土木事務所に照会した結果・・・



雑草や川底の土砂が取り除かれ、
洪水被害の防止に役立ちました！



相談トピック④：外国人の生活を支援

外国人が安心して生活できるよう、関係機関のネットワークで支援しました



こどもを保育園に入りたい留学生家族への説明会が大変なので、支援してほしい！



現在A国に住んでおり、日本に居住できるよう支援してほしい！



行政相談委員と職員が市に照会した結果・・・



職員が出入国在留管理局や大使館に照会した結果・・・



国際交流協会から保育園に通訳を派遣してもらい、留学生家族が説明を受けやすい環境に！



ビザや難民の申請を行う手続と適切な窓口を案内し、スムーズな申請が可能に！

ご相談は、国民の皆様身近な「きくみみ」、行政相談委員にお寄せください

きくみみ

(総務省行政相談センター)

管区行政評価局・行政評価事務所・
行政監視行政相談センターの
行政相談窓口 (全国50か所)



お近くのきくみみを来訪



行政苦情110番
0570-090110



メール・オンライン
による相談

行政相談委員

(全国に約5,000人配置)

- 総務大臣から委嘱された民間有識者
- 全国の市区町村に1人以上が配置
- 役場、公民館などで定期的に相談所を開設



お近くの
行政相談委員を来訪



行政相談委員
オフィシャルWebサイト

行政相談について
詳しくお知りになりたい方へ



行政相談委員の主な活動

7

身近なお困りごとを行政相談委員にお寄せください。
行政相談委員の活動は、各種メディアで紹介されています。ぜひご覧ください

相談所での相談対応

役所や公民館で定期的開設し、
市区町村内を巡回して相談対応



令和4年度は約4万回開設！

広報活動

ラジオ、テレビへの出演や
イベント等で行政相談をPR



小中学校等で授業も行います！

行政相談委員オフィシャルウェブサイト

(https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan_n/iin_official/index.html)

8

皆様に身近な行政相談委員を検索し、相談の予約ができます

①検索する



行政相談委員
オフィシャルウェブサイト



②ホームページに
アクセス

行政相談委員オフィシャルウェブサイト



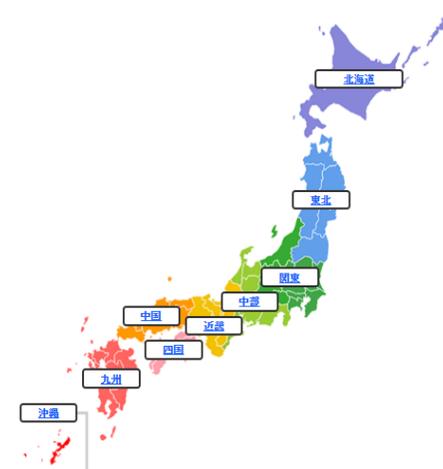
ご相談はこちら

をクリック

③身近な行政相談委員
を検索

相談窓口 - 地図から行政相談委員を探す -

お住まいの地域をクリックしてください。



外国人からの相談にも対応

外国人の皆様にも届くよう、多言語対応を進めています

多言語リーフレット作成



リーフレット
掲載QRコード

英語、中国語、
ベトナム語、韓国語等
12言語版を作成

イベント参加



国際交流イベントでの行政相談（東京都三鷹市）

勉強会開催



外国人留学生を相手に
翻訳アプリで対応練習（広島県広島市）

災害時の行政相談活動

被災者への速やかな情報提供、きめ細かな相談対応に取り組んでいます

特別行政相談所の開設

国の機関、市町村、関係団体等の協力により、被災者からの相談に幅広く対応する相談所を開設



令和5年7月からの大雨被害に関する相談を受け付けている様子（秋田県秋田市）

専用フリーダイヤルの開設

相当数の相談が見込まれる場合等は、行政相談専用のフリーダイヤルを開設

ガイドブック



◀富山行政監視行政相談センター作成

り災証明書の発行や税金の減免など、どこに相談すればよいか相談先をまとめた資料を作成・配布



令和5年5月発生の奥能登地震では、郵便局にガイドブック等を配布

行政苦情救済推進会議

11

概要

相談を受け、全国的な制度・運営の改善が必要な場合には、有識者（総務大臣が委嘱する有識者）の意見も踏まえた上で、関係省庁に改善を要請しています



最近の相談トピック



毎年の保険証の更新のたびに、市町村から有効期限切れの保険証の返却を求められるが、自分で破棄してもよいのでは？



会議の
意見を
踏まえ
・・・



- 自分で破棄しても構わないこととするよう、厚生労働省にあっせん
- 厚生労働省が関係省令を改正し、自分で破棄しても構わないこととなったため、被保険者の負担が軽減！

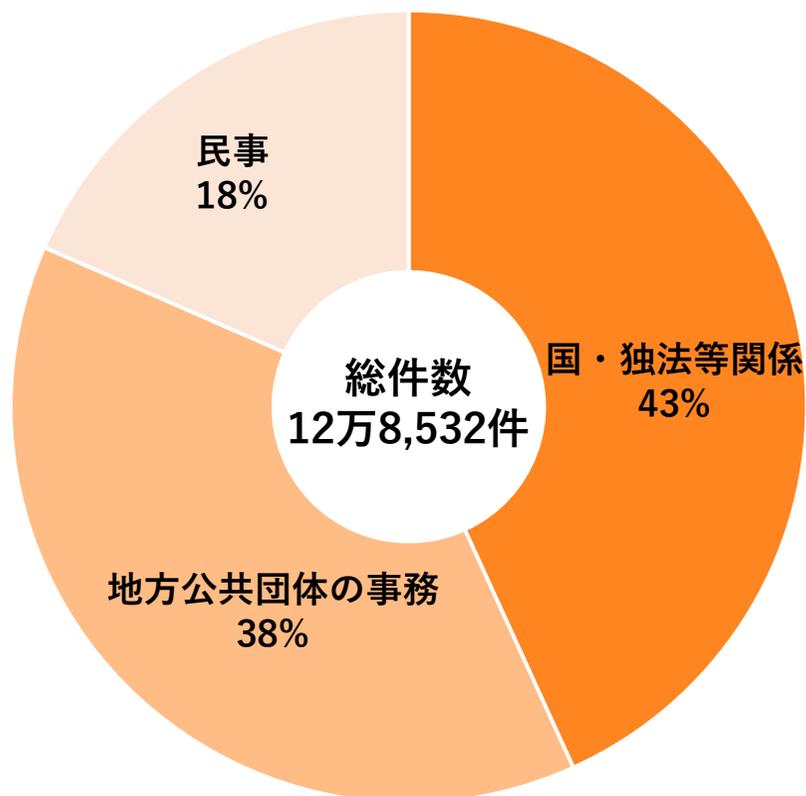


(参考) 令和4年度の相談受付件数

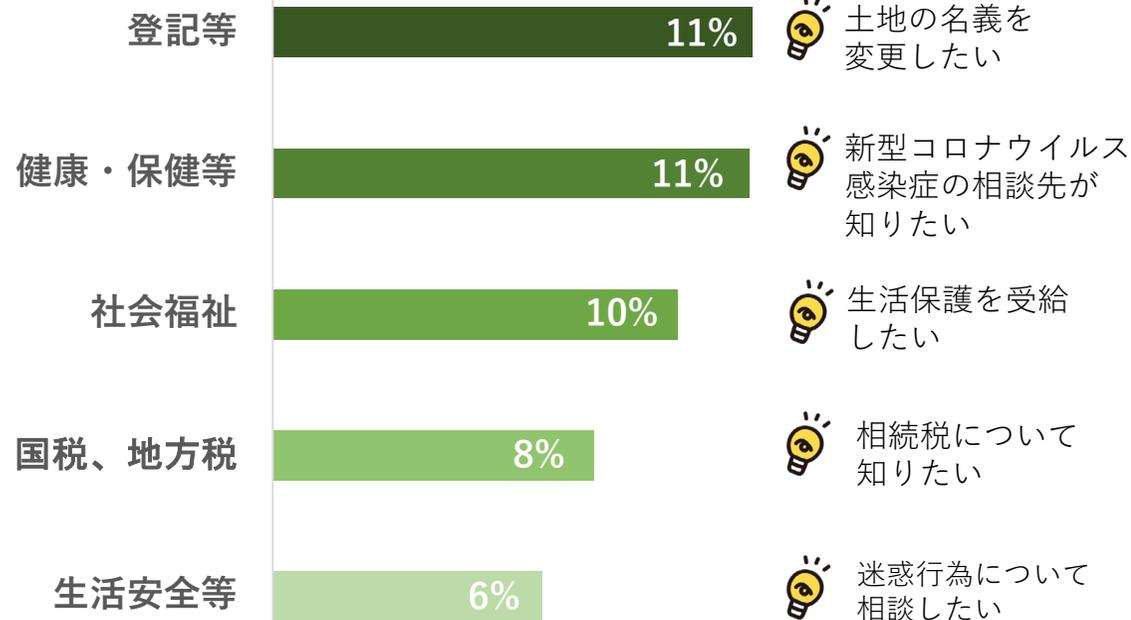
12

令和4年度の相談受付件数は約13万件でした。
また、登記等や健康・保健等に関する相談が多く寄せられました

総件数



多く寄せられるご相談



(注) 割合は、令和4年度の総件数に対するものであり、四捨五入の関係で合計は100%にならない

(参考) 新型コロナウイルス感染症関連の相談件数 (令和2年1月～5年3月)

13

新型コロナウイルス感染症の感染状況を反映したお困りごとが多く寄せられました

■ 緊急事態宣言発出 (7都府県)
■ 当月の全相談件数の56%が
新型コロナウイルス感染症に関する相談!



最近の相談トピック



コロナ禍で所持金を5千円しか持っていない生活困窮状態の留学生がいる、何とかならないか?




■ 社会福祉協議会の貸付金が利用できることをすぐに回答!
■ 留学生は貸付金を利用することができ、大変喜ばれた!

(参考) 行政相談に関する各種サイトはこちら

14

行政相談の受付窓口



行政相談 受付窓口



行政相談委員へのご相談



行政相談委員
オフィシャルウェブサイト



英語でのご相談



Contact Administrative
Counseling



総務省行政相談公式 YouTubeチャンネル



行政相談 YouTube



総務省行政相談 X (旧ツイッター)

@MIC_soudan

災害時の活動



行政相談 災害

