報道資料

福島行政相談センターの行政相談実績の集計結果（令和5年度）

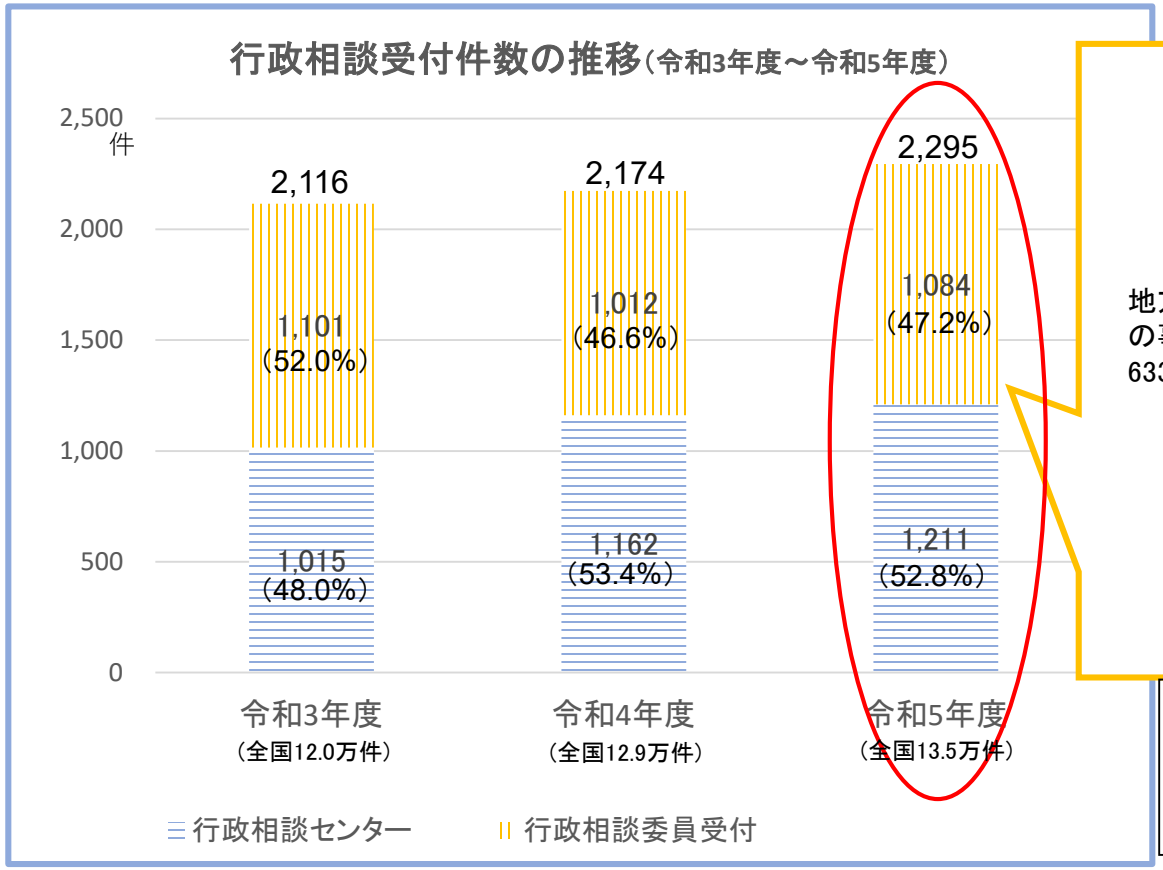
くらしの中に 総務省 MIC Ministry of Internal Affairs and Communications

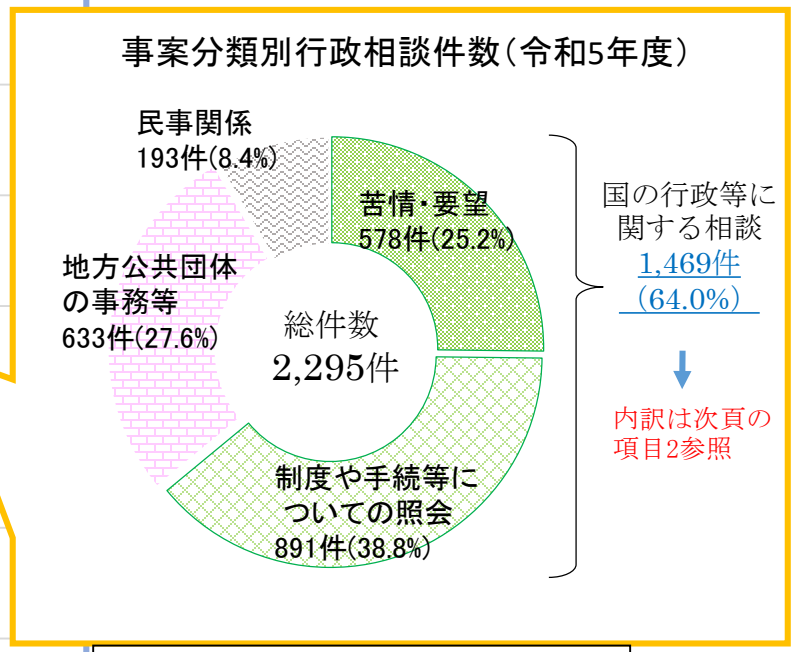
令和6年8月30日
福島行政監視行政相談センター

1 福島行政相談センターの行政相談受付件数

福島行政監視行政相談センター(以下「行政相談センター」という。)の令和5年度行政相談受付件数は2,295件

- ◆ 行政相談センターが受け付けたものは1,211件（52.8%）
- ◆ 行政相談委員 が受け付けたものは1,084件（47.2%）
- ◆ 国の行政等に関する相談（苦情・要望、制度や手続等についての照会）は1,469件（64.0%）





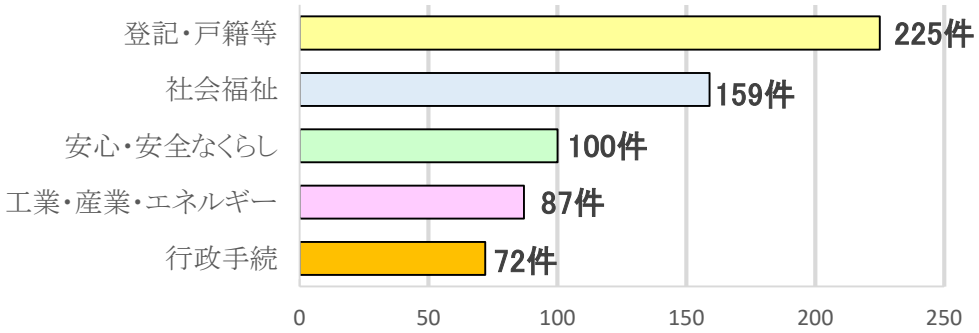
《本件担当》
総務省福島行政監視行政相談センター
主任行政相談官　絹野
電話：024(534)1101

※総務省の行政相談窓口の呼称は「総務省行政相談センター」、愛称は「きくみみ」です。

2　行政分野別件数（国の行政等に関する相談）

国の行政等に関する相談1,469件を行政分野別にみると、例年上位の「登記・戸籍等」に加え、高齢者・障害者・生活保護などの「社会福祉」や東京電力の追加賠償などの「工業・産業・エネルギー」に関する相談が多い。一方、新型コロナウイルス関係の相談は減少（「健康・保健等」は令和5年度は46件）。

行政分野別件数(上位5分野)



○　登記・戸籍等(225件)の相談内容の例

・相続登記の申請義務化に伴い、数年前に死亡した夫名義の土地の登記方法を教えてほしい。
・複数の建物の住居表示が同一となっている場合、区別するにはどうすればよいか。
・マイナンバーカードに係るポイント取得方法や健康保険証の一体化について教えてほしい。

○　社会福祉(159件)の相談内容の例

・非課税世帯等を対象とした給付金の支給対象や支給時期を教えてほしい。
・認知症や発達障害の家族をどのように支援していったらよいか分からず困っている。
・生活困窮の相談窓口を教えてほしい。

○　安心・安全なくらし(100件)の相談内容の例

・交通事故に関する相談窓口を教えてほしい。
・見通しの悪い交差点にカーブミラーを設置してほしい。
・詐欺と疑われる非通知電話が度々かかってくるので、どうすればよいか教えてほしい。

○　工業・産業・エネルギー(87件)の相談内容の例

・東京電力の追加賠償の対象となる範囲や賠償額、申請手続等を教えてほしい。
・大規模太陽光発電施設の設置に関する相談窓口を教えてほしい。
・自宅敷地内の立木が電力会社の電線と近接しており危険であるがどうしたらよいか。

○　行政手続(72件)の相談内容の例

・個人情報の取り扱いに関する相談窓口を教えてほしい。
・審査請求を行い却下裁決となった場合の書類の返還について教えてほしい。
・相続に伴い、必要な手続や手続方法が知りたい。

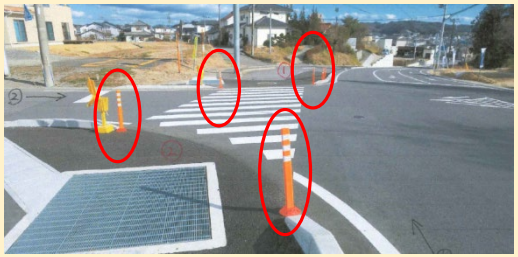
3　行政相談を契機として改善された例①

相談要旨	対応状況
【相続登記申請義務化等の案内】 　相続登記の申請が義務化になると聞いたが、相続がまだ進んでいない場合はどうすればよいか。	令和6年4月からスタートする相続登記申請の義務化制度や、期限内に申告が難しい場合の相続人申告登記制度内容を案内するとともに、相続内容そのものに不安がある場合は、弁護士等の専門家に相談しながら進めることを助言した。
【田から畑への地目変更に関する相談】 　水稲の作付けをしていないので、田から畑へ地目変更したいがどうすればよいか。 	田から畑への地目変更は、いずれも農地であることから農業委員会の許可等を必要とせず、法務局への地目変更の登記申請手続ができることを行政相談委員が助言した結果、登記がなされた。
【国民健康保険に関する相談】 　国民健康保険税の滞納を理由に、有効期間4か月の短期被保険者証を発行されている。しかし、現在滞納している事実はなく、過去分も納付済みにも関わらず一向に切り替わらないので通常の保険証に切り替えてほしい。	保険者に対し、①本件相談者に係る納付状況の確認、②再発防止の観点から、短期被保険者証発行時には納付状況を確実に確認するよう依頼。 　その結果、相談者に通常の被保険者証が交付された。
【東京電力に対する追加賠償請求に関する相談】 　東京電力に対して追加賠償を請求したいが、 ・当時の世帯主や家族が死亡している場合の手続 ・転居した場合の手続 ・専用コールセンターに電話しても繋がらない ・webで申請しようとしたがエラーが出て手続できない　など	追加賠償請求に係る概要や手続を説明するとともに、専用コールセンターや来所相談窓口等を案内。また、これらの相談を踏まえ、所管庁を通じて東京電力に対し、賠償請求に係る手続の促進を図るよう要請した。

3　行政相談を契機として改善された例②

相談要旨	対応状況
【踏切に関する相談】 　通学路になっている踏切を大型車両が通る際、踏切の交差角が急なため、脱輪する車両や、脱輪しないよう大回りする車両がみられる。 　同踏切は子どもも通行するが、脱輪する車両や大回りする車両に進路を塞がれていることがあり、子どもの通行と重なると非常に危険である。	踏切道内と踏切道と接続する道路に区画線が標示され、大回りが抑止されるとともに、注意喚起の看板が設置された。 （大回りを抑止するため標示された区画線） （設置された注意喚起看板）
【道路案内標識の設置】 　東北自動車道 矢吹ICの手前に高速バス停留所がある。停留所への案内標識よりも、「矢吹ICまであと1km」の案内標識が先に立っており、また矢吹ICの案内標識の直後に停留所への分岐が現れることから、停留所への分岐を、矢吹IC出口と勘違いして誤進入する車両が相当数見られる。 　停留所への分岐を、矢吹IC出口への分岐と間違えないよう分かりやすく案内してほしい。	行政相談委員と行政相談センターが連携して、道路管理者に検討を依頼。道路管理者において検討がなされ、停留所への分岐部付近の本線走行車線上に路面標示が施工された。
【防災に関する相談】 　緊急放送設備の放送方法、鍵の管理方法等を知らない人が多く、災害時に活用できないのではないか。	行政相談委員が役場に対応を依頼した結果、地区内住民を対象に講習会が開催されることとなった。

３　行政相談を契機として改善された例③

相談要旨	対応状況
【河川の土手の立木の伐採】 川の土手に生えている立木が通行の支障になっているので伐採してほしい。 	行政相談委員が現地確認を行うとともに、河川管理者に対応を依頼し、伐採された。
【道路に関する相談】 道路の改良工事により、歩道と車道の境目が見えづらくなり、車両が縁石に乗り上げるようになってしまい危険である。	行政相談委員が、現地確認を行うとともに道路管理者に対応を依頼し、縁石の側にポールが設置された。 
【窓口サービスに関する相談】 午前12時前に申請書類を提出したところ、午前の受付時間は8時45分から11時45分までとなったとして受け付けられなかった。当該申請の受付は、午前だけでなく午後も行っていることから、審査は午後に行うとしても、これまで通り12時まで受け付けてほしい。	業務効率化・働き方改革の一環として受付時間が短縮されたものの、行政サービスの観点から、事情に応じて受け付けるよう検討を依頼。 その結果、11時45分から12時までの間に申請書の提出があった際は、受付時間への協力を求めた上で、申請者の利便性や行政サービスの低下とならないよう、柔軟に対応されることとなった。

4　行政相談とは

総務省の行政相談とは

・　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、その解決や実現を推進するとともに、行政の制度や運営の改善に生かす仕組みです。

・　行政相談は、**無料**で、**秘密**は**厳守**されます。

行政相談委員とは

・　行政相談委員は、総務大臣が行政相談委員法に基づいて住民の信頼の厚い方から委嘱した無報酬のボランティアです。全国で約5,000人、福島県内では116人が委嘱されています（令和6年8月1日現在）。

・　行政相談委員は、住民の身近な相談相手として、市役所、町村役場や公民館などで定期的にあるいは巡回して相談をお受けしています。

行政相談の窓口は

上記の行政相談委員が各市町村で開設する相談所のほか、以下の窓口があります。

〇総務省行政相談センター「きくみみ福島」

・来所・郵便：〒960-8021 福島市霞町1-46 福島合同庁舎3階

・電話：行政苦情110番（全国共通番号）（おこまりならまる　まるくじょー　ひゃくとおばん）0570－090110

・FAX:024-534-1102

・インターネット：https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan.html

総務省行政相談センター

行政相談マスコット
「キクーン」