



## <「行政相談委員」・「行政相談」とは>

総務省の行政相談は、行政についての苦情、その他相談や意見・要望をお聴きし、相談者と関係行政機関との間に立って、必要なあっせんを行い、その解決や実現を促進するとともに、国民の皆さまの声を行政の制度及び運営の改善にいかしています。

「行政について苦情がある」、「こうしてほしい」、「行政機関の説明や対応に納得できない」、「どこに相談したらよいかわからない」などということがあれば、行政相談をご利用ください。  
(相談は無料です。秘密は厳守します。)

### ① 行政相談委員

全国の市区町村には、総務大臣から委嘱された「行政相談委員」(全国で約5千人、埼玉県内には185人)が配置され、国民の皆さまの身近な相談相手として活躍しています。行政相談委員は、それぞれの担当市区町村において、定例の行政相談所を開設するほか、地域のイベント等における特設相談所、地域で活動する有識者等を対象とした行政相談懇談会、次代を担う児童・生徒・学生を対象とした行政相談出前教室の開催などを通じて、国民の皆さまから、行政に関する苦情や要望などをお聴きする活動をしています。



(特設行政相談所)



(行政相談懇談会)



(行政相談出前教室)

### ② 関東管区行政評価局

総務省は、全国50か所に、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を設置し、行政相談を受け付けています。相談方法は、来所のほか、電話、手紙、FAX、インターネット(メール、オンライン相談)による相談も受け付けています。

総務省 関東管区行政評価局(首席行政相談官室)

〒330-9717 さいたま市中央区新都心1-1 さいたま新都心合同庁舎1号館(19階)

おこまりなら まるまるくじょーひゃくとおばん

電話：0570-090110(全国共通番号)

FAX：048-600-2336

インターネットによる相談受付はこちらから→



## 行政相談委員による改善事例

### 【相談要旨】

国道の道路上に、大型トラックのサイドミラーのガラスが粉々になって散乱していた。本国道は隣接して川もあるため道幅が狭く、大型車同士のすれ違い時に街路灯の柱に接触してしまったものと思われる。当該箇所の歩道は通学路になっており、通学時にこのような事故が起こると危険なので、せめて街路灯の柱をもう少し歩道側に寄せるなどしてほしい。

### 【対応結果】

行政相談委員から連絡を受けた関東管区行政評価局は、道路管理者に連絡し状況を説明した。

道路管理者からは、街路灯を移設するとの回答があった。

行政相談委員に道路管理者の回答を説明し、行政相談委員から相談者に今後の予定を説明した。

後日、行政相談委員が現地に出向いたところ、街路灯の柱が撤去され、街路灯はそばにあった電柱に移設されていることを確認した。

改善前



改善後



### 【相談要旨】

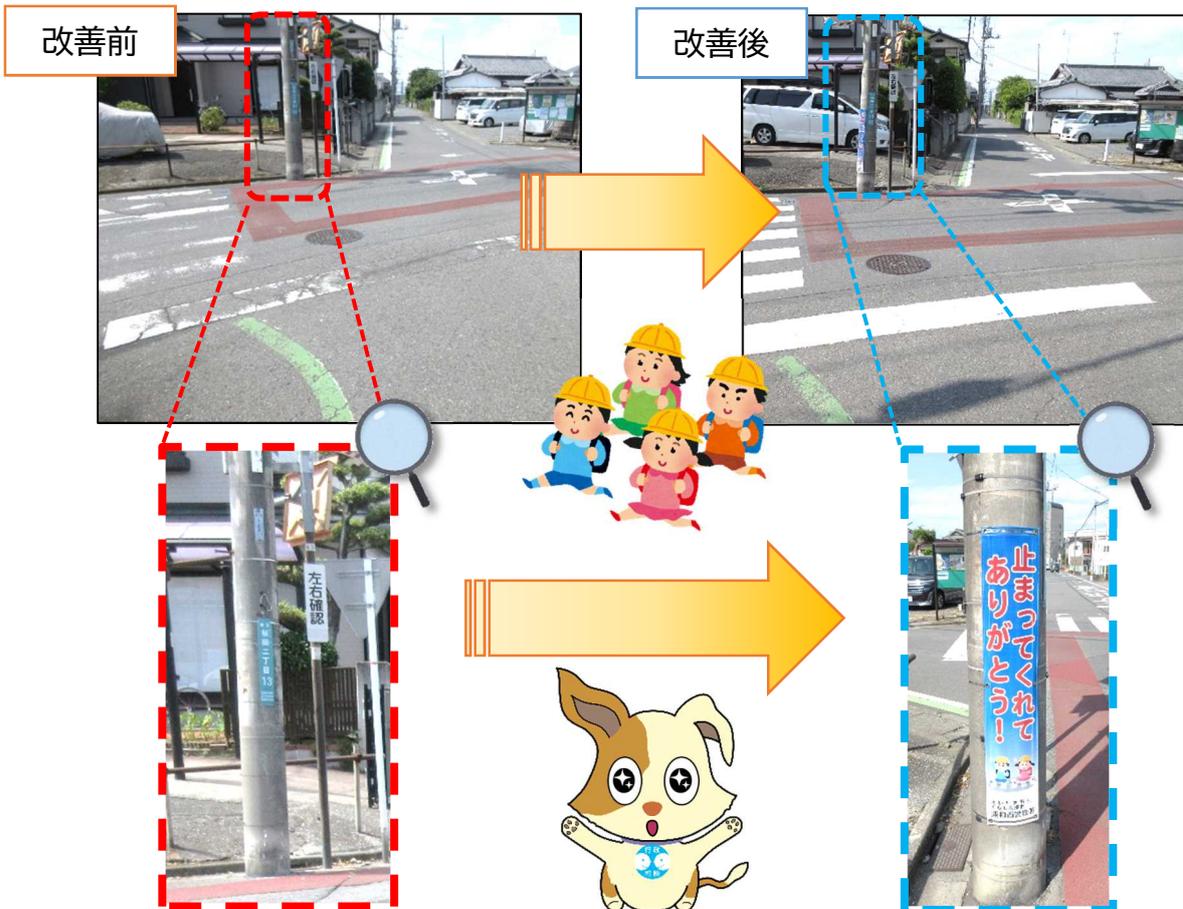
市内のある市道は、大通り～バイパスの抜け道として利用されており、交通量が多い。近隣に小学校、県立高校があり、特に当該市道の中程にある交差点は、朝の通学時間帯に児童・生徒が利用する際に非常に危険となっている。既に路面標示等で注意喚起がされているが、さらなる対策をとってほしい。

### 【対応結果】

当該地域を所管する警察署へ相談内容を連絡した。当該市道は抜け道となっており、以前から危険箇所として認識され、一番厳しい速度制限が既に適用されているとのことだった。

その後、警察署による現地確認が行われた結果、路面標示の劣化が確認されたため、年度内に引き直し工事を行うとともに、注意喚起の看板を設置するとの回答があった。

後日、関東管区行政評価局において、路面標示の修復と「止まってくれてありがとう」の標語が掲載された看板が設置されていることを確認した。



## 関東管区行政評価局による改善事例

1 父が亡くなり、相続登記の手続を行うため、弟の戸籍謄本を取得しようと担当窓口に行ったが、断られてしまった。

(相談要旨)

亡くなった父名義の建物の相続登記手続を行うため、現在疎遠となっている弟の戸籍謄本を取得しようと役場の担当窓口に行ったが、断られてしまった。これから、どのように手続を進めていけばよいか教えてほしい。



(対応結果)

戸籍謄本は、原則として本人、配偶者及び直系親族以外の者は取得できないが、権利の行使など正当な理由があれば、これら以外の第三者でも取得可能とされている。これを第三者請求という。

相続登記手続は、「正当な理由」に該当すると考えられたため、当該役場に確認したところ、「相談者とのやりとりに誤解があった可能性が考えられる。法務局にも確認したが、本件では戸籍謄本の第三者請求が可能である。」との説明を受けたため、その旨相談者に回答した。

2 自宅近くの公園で、朝から夕方まで公園の利用案内や釣りの禁止などの放送が大音量で流され、周辺住民が迷惑している。

(相談要旨)

自宅近くにある公園の事務所から、朝7時から夕方6時まで定期的に公園の利用案内や禁止事項などの放送が大音量で流されているが、家で仕事をしている者や小さい子供のいる家庭は迷惑しているとの苦情も聞くので、音量を下げるか放送間隔を広げるなどの対応をとってほしい。

(対応結果)

公園を管理する河川事務所に苦情を伝えたところ、ほかの住民からも同様の苦情が寄せられており、対応を検討することになった。後日、「従来は朝7時から1時間おきに流していた放送を、今後は朝9時から2時間おき(11時、13時、15時、17時)に流すことにした。」との回答を得たため、その旨相談者に回答した。

