

行政相談について

総務省行政評価局行政相談企画課

行政相談について

令和7年1月30日

総務省 行政評価局 行政相談企画課
課長補佐 島岡 良行

■ 行政相談とは

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！



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)



■ ご相談はこちらから (相談無料・秘密厳守)

ご相談は、国民の皆様に身近な「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)



来訪

お近くの
きくみみを来訪



電話

行政苦情110番
0570-090110



WEB

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



来訪

お近くの
行政相談委員を来訪



WEB

行政相談委員
オフィシャル
ウェブサイト



子育てやマイナンバーなどの
さまざまな制度、給付金などに
関するよくある質問に
お答えします！

国・地方共通相談チャットボット

ガボット
Govbot

こんにちは！

子育てやマイナンバー、医療保険などのさまざまな制度、
給付金などに関するよくある質問にお答えします。



がぼたん

まだまだ学習中ですが、経験を積むとどんどん賢くなれるので、たくさんのご質問やご意見をお願いします！

[利用規約](#)

チャットを始める

次のこともお探しいただけます。

[令和6年能登半島地震被災者支援情報](#)

[自治体のチャットボットを探す](#)

[国等の相談窓口・チャットボットを探す](#)

[掲載している各分野のFAQデータ](#)



お聞きになりたいことはどのようなことですか？

現時点では、以下の分野の回答について用意しています。

入力欄から直接入力することもできます（入力欄の左のボタンから質問分野を選ぶこともできます）。

新たな経済に向けた給付金・定額減税

子育て

マイナンバー

医療保険

税

年金

不動産登記

戸籍

新しい制度等のお知らせ（年収の壁対策・相続登記の申請義務化など）



Govbotもご利用ください！
アクセスはこちら →

行政相談委員ってどんな人？

身近なお困りごとは、行政相談委員にお寄せください。

行政相談委員は…

行政相談委員は、総務大臣が委嘱した民間有識者で、全国に約5,000人（各市区町村に1人以上）が配置されています。

行政相談委員は、無報酬のボランティアとして、国の行政活動全般に関する相談等を受け付け、相談者への助言や関係機関に対する改善の申入れなどを行っています。

相談所での相談対応

行政相談委員は、市（区）役所、町村役場、公民館などで、定期的に相談所を開設しています。

地域のイベント会場等で、特設の相談所を開設することもあります。

オンライン相談・メール相談にも対応しています。

➡オンライン相談のQRコードは13ページ



行政相談委員より／



北海道登別市 山田委員

2か月に1度の年金支給日に、郵便局で相談所を開催しています。
「行政相談ってどんなことを相談できるの？」とよく聞かれます。
「日頃困っていることを遠慮なく聞いて良いの。どこに話したら解決できるかを一緒に考えるところなの」と答えています。



このマークは音声コードです。

行政相談委員ってどんな人？

行政相談懇談会

自治会、婦人会などの代表者や地域の方々との懇談会を開催し、行政相談のPRを行うとともに、行政に関する苦情や意見・要望をお聞きしています。



行政相談委員より／

郵便局の協力を得て懇談会を行いました。
避難所の備蓄物資や買い物支援などの市民にとって身近な相談が出され、懇談会では活発に議論が行われました。
すぐに解決はしない問題ですが、地元の声や関係者の意見を聞きながら、行政相談委員として注視していくことも大切な仕事だと考えています。



愛媛県宇和島市 宮本委員

行政相談委員意見

行政相談委員は、相談活動を通じて得られたさまざまな行政運営上の改善についての意見を総務大臣に述べるすることができます。

近年提出された委員意見の例

- 「本人限定受取郵便の到着のお知らせ」の表示が分かりにくい。受取人にとって重要な書類であることを認識しやすいように工夫してほしい。
- 奨学金の保証人等が繰上返還をする場合、本人の同意がなくても繰上返還できるよう改善してほしい。

➡委員意見による改善事例は11ページ



令和4年度は、全国から204件の意見が提出され、総務省から各府省に通知されるなど、行政の改善に役立てられています。

被災者に生活支援情報を届けるため、約5,300件のご相談に対応



特別行政相談所の開設
(1月から石川県内111か所で開設)



**生活支援情報をまとめた
ガイドブックを避難所等に配布**

約2万部配布、約8万件のダウンロードあり。
現在、第23版



**「災害専用フリーダイヤル」
設置(1/12～)**

罹災証明(2次避難をされている方からのご相談)

輪島市から金沢市などに避難しているが、罹災証明書の申請の際には輪島市の窓口に行かなければいけないのか教えてほしい。

内閣府通知を基に、「避難先の自治体が、被災者に代わって被災者の住家が所在する自治体に罹災証明書の申請書を転送」できる旨を案内

珠洲市に申請した罹災証明書を珠洲市に行かなくても交付してもらえる方法はないか。

珠洲市に照会。「市に来られない場合には、市が申請書に書かれた連絡先に電話するなどして必要な対応を行った上で、郵送することは可能」との回答

仮設住宅(1.5次避難所にある相談所に寄せられたご相談)

輪島市の仮設住宅の申込みをしたいが、母が新型コロナウイルスに感染し、一次的に外出制限をしていたため、輪島市への仮設住宅の申込期限を過ぎてしまった。
輪島市に仮設住宅の申込みはできないか。

その場で輪島市の担当者と携帯電話で連絡を取りつつ、相談者に対し対面で、仮設住宅の電子申請の申込みをサポート

みなし仮設住宅(自治体からのご相談)

ライフラインが途絶しているため、みなし仮設住宅の入居要件に該当するはずだが、それが明確でないため、なかなか仮設住宅の案内ができない。

内閣府から、被災自治体に対して、「ライフラインが途絶している場合にもみなし仮設住宅の入居が可能」である旨を通知。
みなし仮設住宅の申請が進む

マイナンバーカード(2次避難をされている方からのご相談)

避難先の市区町村で、マイナポータルで罹災証明を申請しようとしたところ、暗証番号を3回間違えてロックされてしまった。
避難先の市区町村でマイナンバーカードの暗証番号の再設定をしたいが、住所地市区町村(奥能登地域)の窓口でなければならないとされている。
避難先の市区町村でも再設定できるようにしてほしい。

1/22から特例的に、石川県内の一部の市町の住民の方については、避難先の市区町村の窓口でマイナンバーカードの電子証明書の暗証番号の再設定をできるよう、1/19に総務省から全国の自治体に通知



最新の
ガイドブック
はこちら

- ◆ 発災後によく寄せられる困りごとについて、大まかな支援内容と問合せ先を一冊にまとめたもの
- ◆ 国、自治体、関係団体「57機関」が実施している支援内容と問合せ先を掲載
- ◆ 更新頻度は、発災直後の1月は「2～3日に1回」、2月は「週に1回」、3～6月は「月2回」、7月以降は「月1回」

目次

住まいや身の回りのこと

- 1 罹災証明書の発行 (P.1)
- 2 住宅の応急修理制度 (P.2)
- 3 被災建物の解体・撤去 (P.3)
- 4 住宅確保への支援 (応急仮設住宅(賃貸型・建設型)・公営住宅) (P.5)
- 5 被災地等復旧支援事業 (P.7)
- 6 住宅耐震化促進事業 (P.8)
- 7 被災住宅の補修や再建に関する相談 (P.8)
- 8 2次避難所の利用 (P.9)
- 9 生活必需品の給与・貸与 (P.9)
- 10 災害ごみの処分 (P.9)
- 11 室内配管、浄化槽の復旧 (P.10)

お金のこと

- 12 生活再建のための支援金 (被災者生活再建支援金)の支給 (P.11)
- 13 地域福祉推進支援臨時特別給付金の支給 (P.13)
- 14 災害義援金の配分 (P.13)
- 15 災害弔慰金、災害障害見舞金の支給 (P.14)
- 16 災害援護資金の貸付 (P.15)
- 17 生活福祉資金の貸付 (P.15)
- 18 住宅の建設、補修等の融資 (P.16)
- 19 住宅ローンの返済 (P.16)
- 20 雇用保険失業給付の支給等 (P.17)

役所の手続きのこと

- 21 マイナンバーカードに関すること (P.17)
- 22 自動車に関すること (P.18)
- 23 年金手帳などを紛失した場合、国民年金等の保険料が支払えない場合 (P.19)
- 24 国税の特別措置 (P.20)
- 25 県税の特別措置 (P.20)
- 26 市町村税・児童扶養手当の特別措置 (P.20)
- 27 公共料金の減免措置等 (P.21)
- 28 公費解体等を行った建物の滅失登記、登記済証(権利証)の紛失 (P.21)

民間の手続きのこと

- 29 預貯金通帳、印鑑の紛失や現金を損傷した場合 (P.22)
- 30 法律・消費者トラブル等の相談窓口 (P.22)

医療・健康のこと

- 31 こころの悩みや健康に関する相談 (P.23)
- 32 医療機関や介護サービスの利用に関すること (P.23)

教育のこと

- 33 日本学生支援機構(JASSO)による学生への支援 (P.24)
- 34 学用品の給与、授業料の支援等 (P.24)

事業者の方へ

- 35 事業者を対象とした相談窓口 (P.25)
- 36 農林水産業関係の相談窓口 (P.26)

その他の情報

- 37 災害ボランティアの依頼 (P.26)
- 38 特定非常災害特別措置法に基づく措置 (P.27)

<参考資料>

- ・ 令和6年能登半島地震 石川県庁における相談窓口 (P.29)

1 罹災証明書の発行 (概要は内閣府HPへ)

- ◆ 「罹災証明書」は、住宅が被害にあったことを証明するものです。被災者生活再建支援金の申請、税金の減免、各種の融資の申請などに必要となる場合があります。
 - ・ 持ち家に限らず賃貸住宅の借主も申請が可能です。また、住民票がない場合でも実際に居住していれば申請が可能です。
 - ・ 原則被害にあった住家のみが対象となりますが、住家以外の建物・構築物・自動車・家財などが災害による被害を受けた証明として罹災証明書や「被災証明書」(市町により「被災届出証明書」、「罹災届出証明書」の名称)を発行する市町もあります。
- ◆ 片付けや修理の前に、家の被害状況を写真(カメラやスマホ)に撮って保存をお願いします。ポイントは、家の外と中の写真を撮ることです。
- ◆ 主な市町における「罹災証明書」の窓口は以下のとおりです。
 - 県内の他の市町へ広域避難された方は、避難先の市町の窓口でも罹災証明書の交付申請を行うことができます。
 - 県外へ避難された方については、石川県危機対策課(076-225-1482)までご相談ください。
- ◆ マイナンバーでの申請について
 - ・ マイナンバーカードを利用して、マイナンバーからオンラインで罹災証明書の発行を申請できます(なお、マイナンバーでの申請については、現在、災害救助法適用市町の一部と野々市市及び川北町で申請可能となっています。市町によって対応状況が異なっておりますのでご注意ください。)。詳しくはこちら
 - ・ 申請の際、電子署名が必須となります。電子署名には、署名用の電子証明書として用いるための6～16桁の英数字の暗証番号(インターネットサイトのログイン等の際に利用する数字4桁の暗証番号とは異なります。設定は任意)が必要です。詳しくはこちら
 - ・ 「21マイナンバーカードに関すること」も参照ください。

市町	窓口	電話番号	市町	窓口	電話番号
金沢市	資産税課	076-220-2151	内灘町	住民課	076-286-6701
七尾市	り災証明書コールセンター	076-57-5518	志賀町	税務課	0767-32-9141
輪島市	税務課	0768-23-1126	宝達志水町	税務住民課	0767-29-8150
珠洲市	市民課	0768-82-7732	中能登町	税務課	0767-72-3136
羽咋市	税務課	0767-22-6901	穴水町	税務課	0768-52-3630
かほく市	税務課	076-283-1114	能登町	税務課	0768-62-8518
津幡町	税務課	076-288-2123			

18 住宅の建設、補修等の融資

- ① 自宅再建利子助成事業
 - ◆ 石川県内で被災し、住宅の新築、購入又は補修を行う場合、住宅融資の利子助成を受けられる自宅再建利子助成事業があります(地域福祉推進支援臨時特別給付金との併用は不可)。
 - ◆ 詳しくは、石川県ホームページをご覧ください。コールセンター(076-225-1968:土日祝も受付)にお問い合わせください。

内容		
対象者	次のi)～iii)の全てに該当する世帯	
	i) 次のいずれかに該当する ア) 全壊、大規模半壊、中規模半壊又は半壊の被害を受けた イ) 住宅の敷地に被害が生じ、やむを得ず解体をした ウ) 長期避難世帯として認定された エ) 応急仮設住宅等に入居していた ii) 石川県内で住宅を再建し、入居日の属する前年の収入が要件を満たす iii) 被災者本人又はその親族が住宅再建のため金融機関等から融資を受けている	
収入要件	給与収入のみの世帯	世帯全員の収入合計額が600万円以内
	給与収入以外の収入がある世帯 23歳未満の被扶養者がいる世帯	世帯全員の所得合計額が440万円以内 制限なし
金額	借入額、利率及び実際の返済期間に基づき算定した利子相当額 (一世帯当たり上限300万円(交付決定後一括給付))	
申請期限	令和6年3月28日(木)までに 住宅再建・入居	6年9月30日(月)まで
	令和6年3月29日(金)以降に 住宅再建・入居	入居日から6か月経過した日 又は 9年1月31日(日)のいずれか早い日

- ② 住宅金融支援機構における融資
 - ◆ 住宅金融支援機構において、自然災害により自宅に被害を受けられた方に対して、金利等を優遇した建設資金、購入資金または補修資金を融資しています。
 - ◆ 融資の概要は、住宅金融支援機構ホームページをご覧ください。次の窓口にお問い合わせください。

窓口	電話番号
住宅金融支援機構お客様コールセンター(災害専用ダイヤル)	0120-086-353(祝日除く)

- ◆ 各金融機関においても、被災者向けの特別融資を行っております。詳細は、各金融機関にお問い合わせください。

取組の経緯

総務省の行政相談は、各府省の所掌にとらわれず国民からの困りごとを聞き、解決を図るもの。

→こうした府省横断的な取組の一つがガイドブック。平成28年熊本地震以降、大規模災害が発生した際に実施

具体的な取組内容

昨年1/10から被災市町や避難所、郵便局や社会福祉協議会などに「ガイドブック」をお届け。

お届けした際に、被災者、職員の声・悩みを聴き、内容に応じて関係機関に繋ぎ、解決につなげる活動を実施。

課題と今後の対応

【課題】

ガイドブックの掲載内容については、発災してから検討し、自治体等に確認いただいている。

→発災直後は自治体等は被災者支援で手一杯であり、負担にならないよう最大限配慮する必要

【今後の対応】

- 発災後、速やかに被災者に情報提供ができるよう、平時から自治体等と情報連携

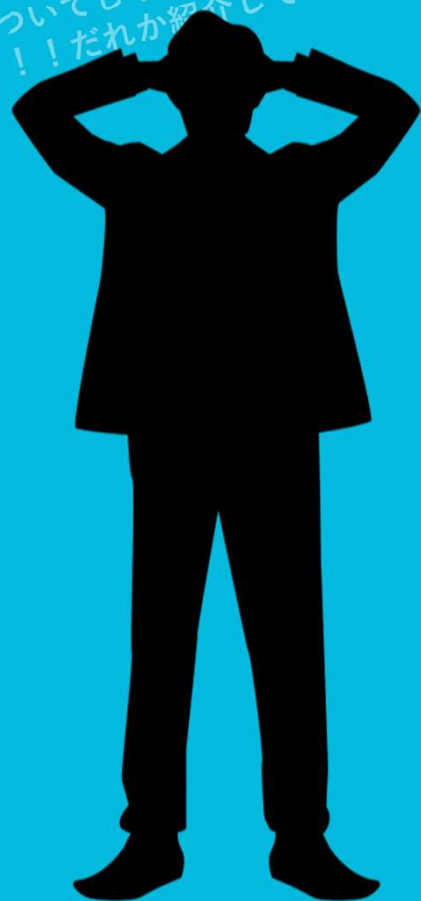
発災後によく寄せられる困りごと(罹災証明、住宅修理等)を整理し、ガイドブックの掲載内容を「標準化」

- 自治体等にガイドブックを「被災者への情報発信のツール」の一つとして活用してもらうことを「仕組み化」

今般の地震対応の際、情報発信ツールとして活用していただいた自治体等もあり→自治体等の負担軽減

※管区行政評価局等（現場で行政相談を担う当省地方機関）を災害対策基本法第2条第4号に基づく「指定地方行政機関」に指定することについて、現在、内閣府と調整中

どうすれば 前に進む？



行政相談委員は 地域おこし協力隊を応援します

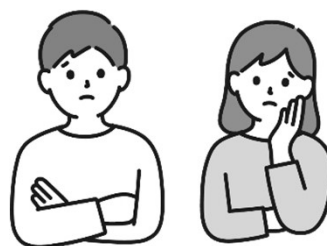
地元でいろんな人に顔がきく行政相談委員。
日頃から多種多様な相談にのっています。

もちろん、**秘密は厳守**。誰にも話しません。

ちょっとしたことでもご相談いただければ、
行政相談委員が、あなたと地域との**クッション役**
になって、地域おこしがスムーズに前に進むこと
を応援します。



どうしたらいいんだろう？



地域おこし協力隊としてこの地域に来て、気づいたら早半年。**地域の人と馴染めた気がしない**し、
なんか思ってたのと違う。

どこかで**つまづいてるんだろうか？**

ちゃんとまわりに相談してきたつもりだけど、
立ち往生している気分。こんな漠然とした悩み、
いったい誰が聞いてくれるんだろう・・・

どうしたらいいの？と思ったら

まずはきくみみへ

全国の**きくみみ**をご案内します



全国共通の ☒ は
QRコードから

総務省行政相談センターきくみみ一覧

局 所	所 在 地	電話番号
きくみみ北海道	札幌市北区北8条西2丁目 札幌第1合同庁舎	011(709)1100
きくみみ函館	函館市新川町25-18 函館地方合同庁舎	0138(27)1100
きくみみ旭川	旭川市宮前 1 条3丁目3番15号 旭川合同庁舎西館	0166(39)1100
きくみみ釧路	釧路市南浜町5-9 釧路港湾合同庁舎	0154(23)1100
きくみみ宮城	仙台市青葉区本町3-2-23 仙台第2合同庁舎	022(222)1100
きくみみ青森	青森市新町2-4-25 青森合同庁舎	017(735)1100
きくみみ岩手	盛岡市盛岡駅西通1-9-15 盛岡第 2 合同庁舎	019(623)1100
きくみみ秋田	秋田市山王7-1-3 秋田合同庁舎	018(823)1100
きくみみ山形	山形市緑町1-5-48 山形地方合同庁舎	023(623)1100
きくみみ福島	福島市霞町1-46 福島合同庁舎	024(534)1100
きくみみ埼玉	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	048(601)1100
きくみみ茨城	水戸市北見町1-11 水戸地方合同庁舎	029(253)1100
きくみみ栃木	宇都宮市桜5-1-13 宇都宮地方合同庁舎	028(633)1100
きくみみ群馬	前橋市大手町2-3-1 前橋地方合同庁舎	027(221)1100
きくみみ千葉	千葉市中央区中央港1-11-3 千葉地方合同庁舎	043(244)1100
きくみみ東京	新宿区百人町3-28-8 新宿地方合同庁舎	03(3363)1100
きくみみ神奈川	横浜市中区山下町37-9 横浜地方合同庁舎	045(681)1100
きくみみ新潟	新潟市中央区美咲町1-1-1 新潟美咲合同庁舎 1 号館	025(282)1100
きくみみ山梨	甲府市丸の内1-1-18 甲府合同庁舎	055(252)1100
きくみみ長野	長野市旭町1108 長野第 1 合同庁舎	026(235)1100
きくみみ愛知	名古屋市中区三の丸2-5-1 名古屋合同庁舎第2号館	052(962)1100
きくみみ富山	富山市丸の内1-5-13 富山丸の内合同庁舎	076(431)1100
きくみみ石川	金沢市西念3-4-1 金沢駅西合同庁舎	076(264)1100
きくみみ岐阜	岐阜市金竜町5-13 岐阜合同庁舎	058(246)1100

局 所	所 在 地	電話番号
きくみみ静岡	静岡市葵区追手町9-50 静岡地方合同庁舎	054(254)1100
きくみみ三重	津市丸之内26-8 津合同庁舎	059(227)1100
きくみみ大阪	大阪市中央区大手前3-1-41 大手前合同庁舎	06(6942)1100
きくみみ福井	福井市日之出3-14-15 福井地方合同庁舎	0776(26)1100
きくみみ滋賀	大津市京町3-1-1 大津びわ湖合同庁舎	077(523)1100
きくみみ京都	京都市中京区西ノ京笠殿町38 京都地方合同庁舎	075(802)1100
きくみみ兵庫	神戸市中央区海岸通29 神戸地方合同庁舎	078(321)1100
きくみみ奈良	奈良市登大路町81 奈良合同庁舎	0742(24)1100
きくみみ和歌山	和歌山市二番丁3 和歌山地方合同庁舎	073(422)1100
きくみみ広島	広島市中区上八丁堀6-30 広島合同庁舎第4号館	082(222)1100
きくみみ鳥取	鳥取市富安2-89-4 鳥取第 1 地方合同庁舎	0857(26)1100
きくみみ島根	松江市向島町134-10 松江地方合同庁舎	0852(24)1100
きくみみ岡山	岡山市北区桑田町1-36 岡山地方合同庁舎	086(224)1100
きくみみ山口	山口市巾原町6-16 山口地方合同庁舎1号館	083(932)1100
きくみみ香川	高松市サンポート3-33 高松サンポート合同庁舎	087(826)1100
きくみみ徳島	徳島市徳島町城内6-6 徳島地方合同庁舎	088(652)1100
きくみみ愛媛	松山市若草町4-3 松山若草合同庁舎	089(921)1100
きくみみ高知	高知市本町4-3-41 高知地方合同庁舎	088(873)1100
きくみみ福岡	福岡市博多区博多駅東2-11-1 福岡合同庁舎本館	092(473)1100
きくみみ佐賀	佐賀市城内2-10-20 佐賀合同庁舎	0952(25)1100
きくみみ長崎	長崎市岩川町16-16 長崎合同庁舎	095(849)1100
きくみみ熊本	熊本市西区春日2-10-1 熊本地方合同庁舎B棟	096(326)1100
きくみみ大分	大分市新川町2-1-36 大分合同庁舎	097(533)1100
きくみみ宮崎	宮崎市橘通東3-1-22 宮崎合同庁舎	0985(24)1100
きくみみ鹿児島	鹿児島市浜町2-5-1 鹿児島港湾合同庁舎	099(223)1100
きくみみ沖縄	那覇市おもろまち2-1-1 那覇第2地方合同庁舎1号館	098(867)1100