



行政とつながる、 あなたの相談窓口 ～9月、10月は行政相談月間です～

行政に関する困りごと、どこに相談すればよいかわからない…そんなときは「行政相談」へ。

総務省があなたの声を受け止め、より良い行政につなげます。

令和7年8月29日 総務省行政評価局

行政相談とは

総務省の行政相談は、国の仕事や手続、サービスなどに関する困りごとを受け付け、解決に向けて対応する制度です。



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、
オンラインでも受け付けてほしいなあ



オンラインでも
解約申込みが可能に



どこに相談したらよいのか
分からない、
相談窓口で解決しない

- ・申請先の窓口が分からない
- ・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。)

相談内容

- 国の行政などへの苦情や意見・要望をご相談いただけます。
- 誰でも相談できます。年齢・職業・居住地は問いません。匿名相談も可能です。



医療保険・
年金



雇用



役所の
手続



道路・
公共施設

… その他、行政に関すること

選べる相談方法



制度などについて、すぐに答えが知りたいときは

国・地方共通相談チャットボット 「Govbot(ガボット)」

- 24時間365日、疑問があればインターネットからいつでも利用できて、すぐに答えが分かります。
- 子育て、マイナンバー、医療保険、税、年金、不動産登記、戸籍、防災・災害対応、高齢者福祉(介護等)に加え、マイナ免許証、年収の壁などの新たなトピックについて、よくある質問と回答を用意しています。



苦情、要望など具体的な相談をしたいときは

行政相談窓口「きくみみ」

- 総務省行政相談センターや全国5,000人の行政相談委員が、直接相談に対応します。
- インターネットや電話で相談できます。

きくみみ



☎0570-090110(全国共通番号)

こんなときはGovbotがおすすめ

事例

友人が、最近マイナンバーカードを更新したって言ってたけど、自分はまだ大丈夫かな？ マイナンバーカードの有効期限って、運転免許証みたいにお知らせが来るの？

Govbotにアクセスして、「マイナンバー>マイナンバーカードについて>マイナンバーカードの有効期限が到来するお知らせはいつ届きますか」を選択。

The screenshot shows the Govbot search interface. At the top, there is a search bar with the text 'マイナンバーカードの有効期限が到来するお知らせはいつ届きますか。' (When will the notification about the expiration of my number card arrive?). Below the search bar, there are four search results listed in a box. The first result is 'マイナンバーカードの有効期限が到来するお知らせはいつ届きますか。' (When will the notification about the expiration of my number card arrive?). The second result is 'マイナンバーカードの有効期限が過ぎた場合、マイナンバーカードとしての機能は使えますか' (After the expiration of my number card, can I still use it as a my number card?). The third result is 'マイナンバーカードの有効期限はありますか' (Does my number card have an expiration date?). The fourth result is 'マイナンバーカードの更新はどうすればよいですか' (How should I update my number card?). To the right of the search results, there is a blue button with the text 'マイナンバーカードの有効期限が到来するお知らせはいつ届きますか。' (When will the notification about the expiration of my number card arrive?). At the bottom of the interface, there is a footer with a small orange cat icon and the text '有効期限の約3ヶ月前に地方公共団体情報システム機構（J-LIS）から有効期限切れ通知書が送付されます。' (Approximately 3 months before the expiration date, a notification letter will be sent from the National Institute of Advanced Industrial Science and Technology (J-LIS)).

✔ Govbotは自動応答なので、気になったときはいつでも気軽に調べられる！

こんなときはきくみみに相談①

事例

1か月前に給付金の申請をしたのですが、返事が来ません。ちゃんと受理されているのでしょうか？

行政相談センターが関係機関に確認したところ、申請が殺到しており処理に時間が掛かっているが、申請は問題なく受理されていることが分かりました。相談者に予定支給日を伝え、相談者は「今後の見通しを持つことができた」と安心することができました。

✔ きくみみが関係機関と直接連絡を取ることで、スムーズな情報の橋渡しに貢献！

事例

土地を購入したいと思ってその土地の登記簿を調べたところ、「国有地」と記載されていました。払下げの可能性について調べようと県に問い合わせたところ、「うちは管理していない」との回答。市に聞いてみても、同じく「うちは関係ない」と言われてしまいました。どうすれば？

行政相談センターが関係機関に確認して調査したところ、当該土地は国が所有、県が管理、市が利用許可を得ていることが判明しました。そして、関係機関との調整により、相談窓口は県になったことを相談者に回答したところ、相談者は安心して手続に進めるようになりました。

✔ きくみみが「調整役」「通訳役」として複雑な権利関係を調査し、整理して伝えることで、相談者・自治体をサポート。たらい回しの解消にも貢献！

こんなときはきくみみに相談②

事例

近所の通学路にある水路の蓋が外れていて、転落防止の柵も小さい。深い水路で落ちると危険なので、ちゃんと転落防止の対策をしてほしい！

相談を受け付けた行政相談委員から連絡を受けて行政相談センターが調査したところ、水路は国道・市道の両方に面していますが、どの機関も管理していない「管理者不明」の状態でした。センターが国道・市道を管理している2自治体に調整を依頼したことで管理者が確定され、その後安全対策が講じられました。

- ✔ 管理者不明の施設であっても、きくみみが関係自治体に働きかけたことで調整が進み、危険箇所の改善が実現。
- ✔ 住民の声を行政相談委員がしっかりと受け止め、地域の課題を解決！



身近なお困りごととは行政相談委員へ

- 行政相談委員は、総務大臣から委嘱された民間有識者で、全国の市町村に一人以上配置されています。地域の皆さんの困りごとを行政に届ける役割を担っています。
- 役場や公民館などで定期的に相談所を開設しています。行政相談委員は相談を受け付け、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します。
- 相談を契機に、通学路の安全対策や公共施設のバリアフリーが改善した例があります。
- 相談所の開設日や場所は、自治体の広報誌やウェブサイトで確認できます。



9月、10月は行政相談月間

総務省行政相談センター

まくみみ

どこに相談すればいいか、わからない—
そんな時はひとりで抱えこまず、
行政相談へ。年金、子育て、被災者支援…
どんなお悩みも一緒に考えます

お困りごとに「聞く耳」あります!!

行政相談マスコット キョーリン

医療保険・年金のこと
子育てのこと
被災者支援のこと
雇用のこと

行政

こちらから相談いただけます
きくみみ

チャットボットもぜひご利用ください!! Govbot

国・地方自治体相談チャットボット

がぼたん

0570-090110

または、お近くの行政相談委員へお気軽にお声がけください!

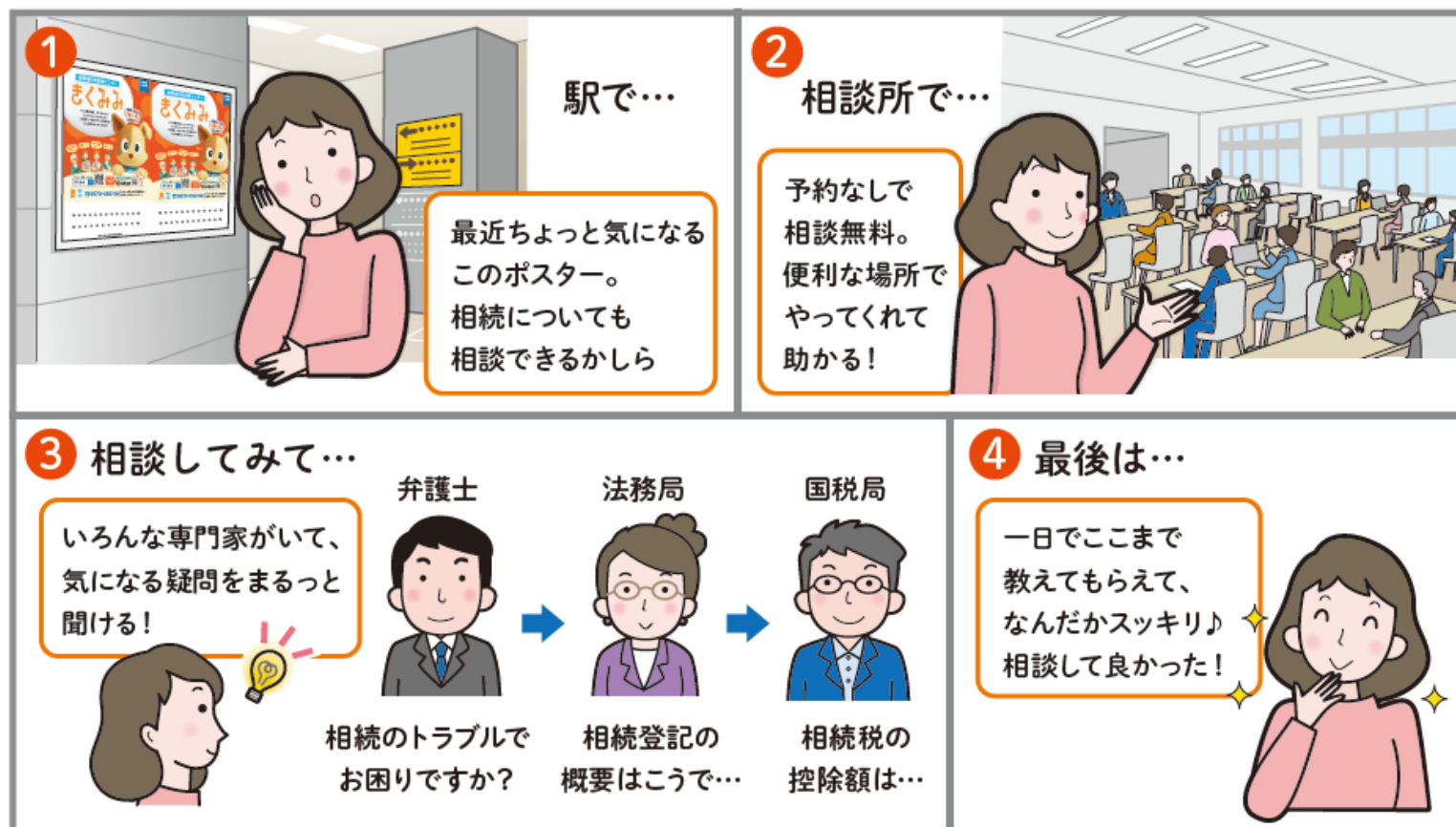
総務省 行政相談

総務省・各府省行政官情相談連絡協議会

- 国民の皆様には行政相談を知っていただき、より広く利用していただくため、毎年この時期に重点的に相談・広報活動を実施しています。
- 「一日合同行政相談所」では、ワンストップで行政に関する様々な相談に対応します。令和7年度は全国151か所で開設します。
- 行政相談委員によるメディア出演、パネル展などのいろいろな広報活動を展開します。
- これらの活動を通じて、
「行政相談をして良かった！」
「行政相談が役に立った！」
を国民の皆様にも実感していただけるよう努めていきます。

一日合同行政相談所とは？

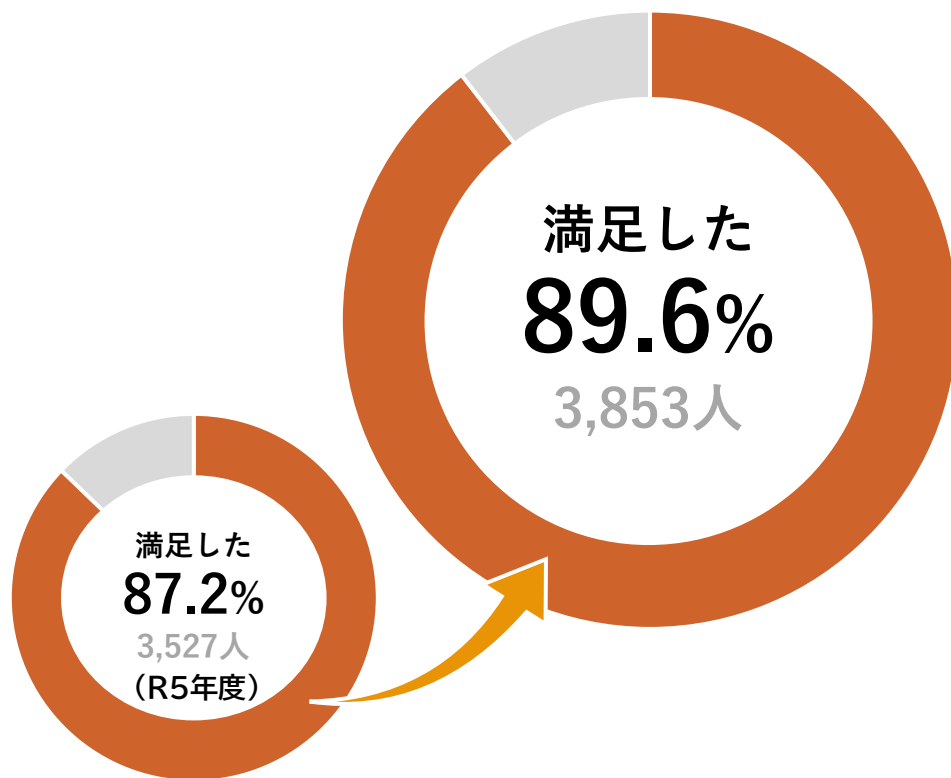
- ・ いろいろな機関が一堂に会し、あなたの様々なお悩みにワンストップで対応します。
- ・ 開設場所は、行政相談ホームページ又は別紙をご覧ください。



来所者の9割弱が「満足」と回答

令和6年度の一泊合同行政相談所でアンケート調査を実施。(令和6年9月5日～12月12日、計4,302人)

Q: 今回、ご相談されて満足しましたか？



満足した理由

- ・ 不明点がクリアになった
- ・ 自分で調べていた以上の内容を教えてもらった
- ・ ワンストップで専門家の意見を聞いた
- ・ 今後の方向性が決まった
- ・ 不安が解消された
- ・ 親切かつ具体的なアドバイス、大変参考になった
- ・ 親身になってお答えいただきスッキリした

…ぜひご利用ください！

災害時の行政相談

- 被災者に対する各種支援措置の案内など、きめ細かな相談対応に取り組んでいます。
- 災害の規模等に応じて、以下の「特別行政相談活動」を組み合わせて実施します。



生活支援情報 ガイドブック

生活支援情報や地域ごとの相談窓口をまとめたガイドブックを作成。



災害専用の 電話相談窓口

被災者から幅広く相談を受け付ける、通話料無料の専用電話を開設。



特別行政相談所 の開設

行政相談委員、市町村、各種専門家等と連携し、対面で相談できる相談所を各地で開設。

よくある質問(Q&A)①

Q: 本当にどんなことでも相談できるの？

A: 国の仕事や手続、サービスに関する困りごとや疑問、意見など、行政に関することなら何でもご相談いただけます。地方公共団体の事務に関することや、民事に関する相談でも、内容に応じて、関係機関に連絡したり、相談解決に有用な情報の提供を行ったりすることができます。

Q: 相談すると、必ず解決してもらえるの？

A: まずはご相談を聞いて、相談内容を一緒に整理します。必要があれば、内容に応じて関係機関に照会・連絡し、改善につながるよう働きかけます。

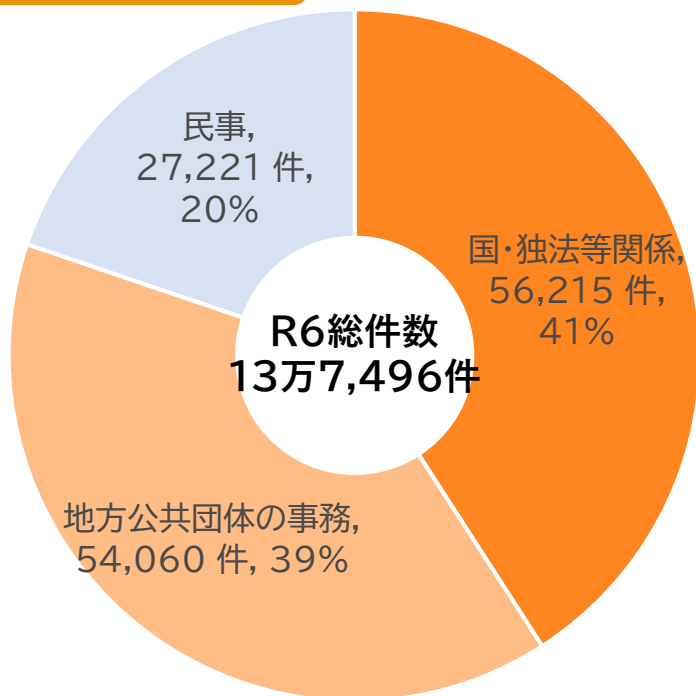
相談の内容によっては、対応ができない場合やすぐに解決されない場合もありますが、全国的な課題等が見付ければ制度改善の端緒として活用されることもあります。

よくある質問(Q&A)②

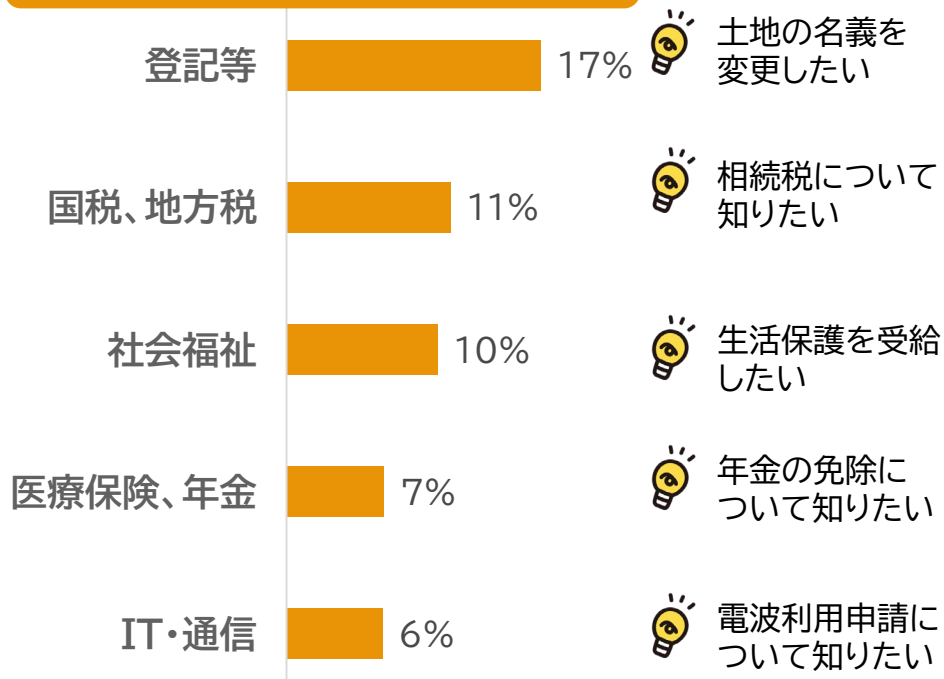
Q: 毎年どれくらいの相談を受けているの？

A: 令和6年度の相談受付件数は約13万7,000件でした。また、登記や税金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6年度の苦情・要望陳情及び照会事案の合計に占める割合

もっと詳しく知りたい方へ

行政相談の窓口

国・地方共通相談チャットボット(Govbot)

<https://www.govbot.go.jp/>



行政相談ホームページ

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



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



行政相談公式YouTube

<https://www.youtube.com/channel/UCDAeirE0RSaV42hNvdxz3Cg>



総務省行政相談X

https://x.com/MIC_soudan

