

令和7年度

行政相談月間の取組結果

令和8年3月
総務省行政評価局

「令和7年度行政相談月間」概要

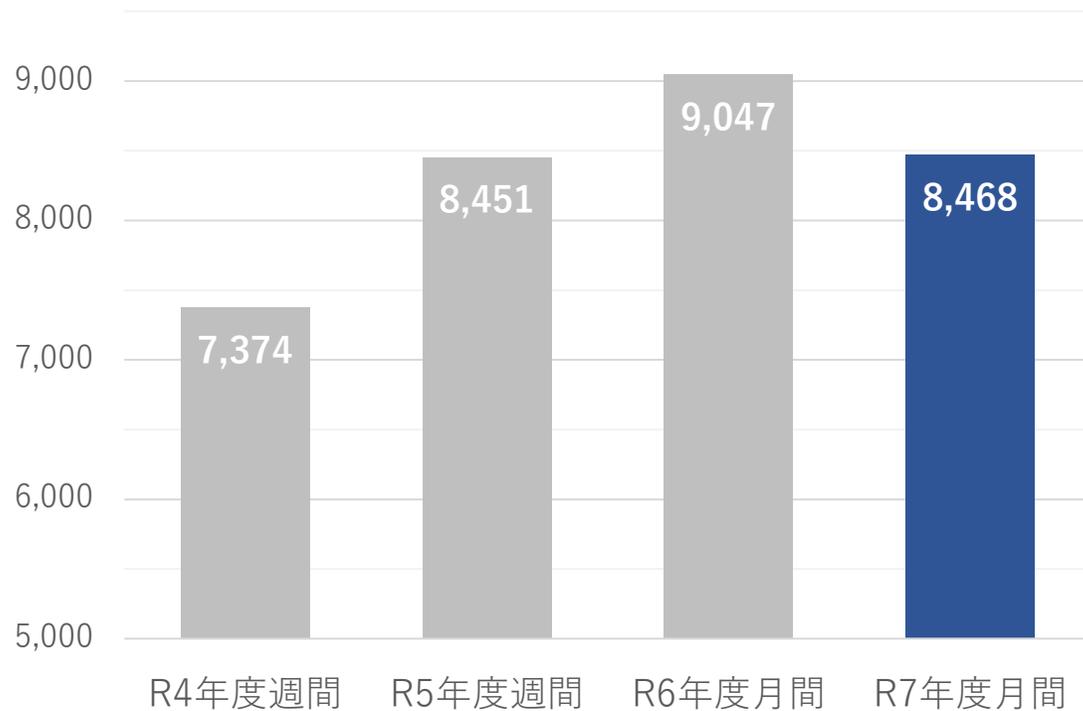
ポイント

- 令和6年度から、行政相談について重点的に広報活動等を行う期間を、令和5年度までの1週間から9月、10月の2か月間に拡大。
- 行政相談関係のイベントの開催日程が広く分散したことで、新聞やテレビ等の取材も増え、行政相談について報道される回数が増加したことで、行政相談を知っていただける機会も増加。
- 令和7年度は、全国151か所で一日合同行政相談所を開設。合計8,468件の相談を受付。
⇒ 次年度も、行政相談制度及び行政相談委員制度の認知度向上に向けて、引き続き検討を進める。

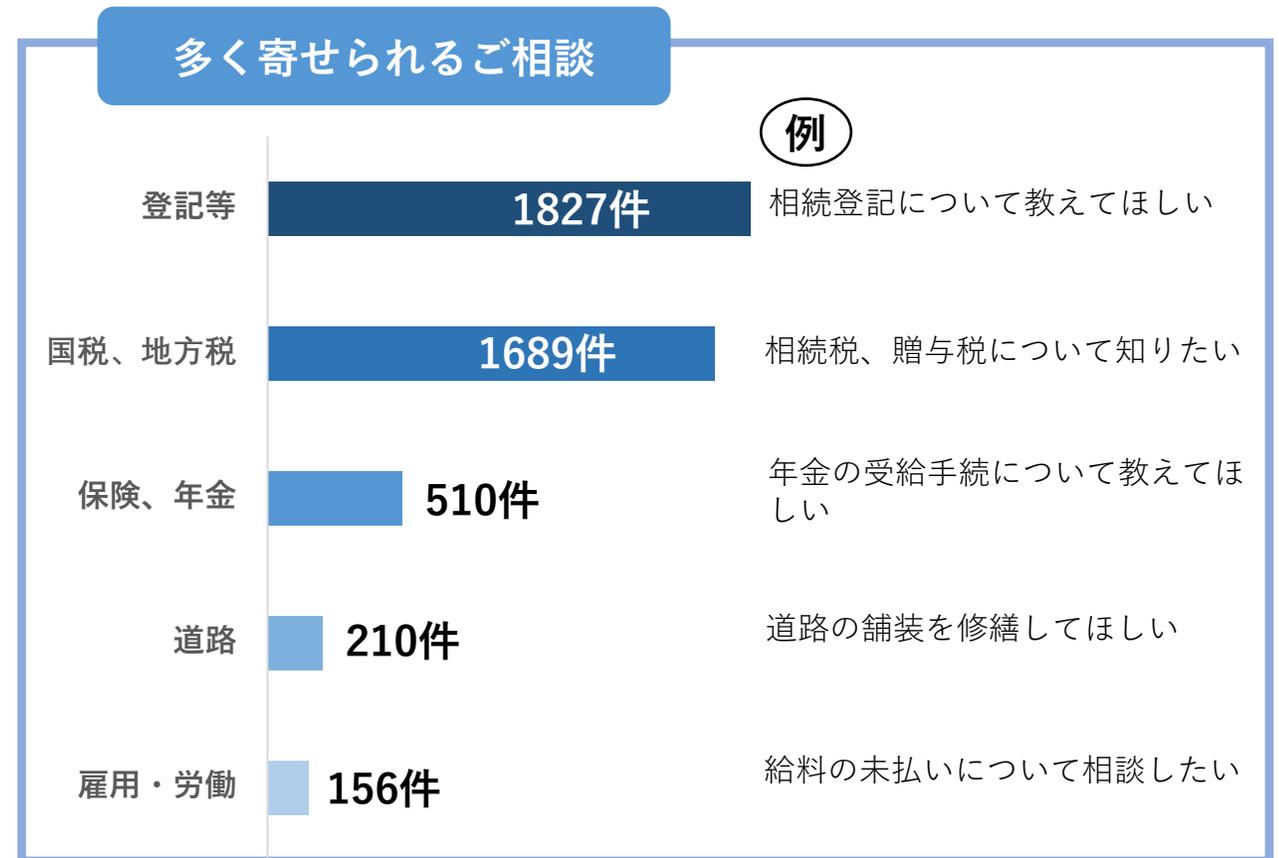
	令和5年度	令和6年度	令和7年度
一日合同行政相談所 受付件数	8,451	9,047	8,468
一日合同行政相談所 来所者満足度	87.2%	89.6%	87.9%
行政相談委員の活動回数 (9月・10月分の合計)	13,270	12,410	11,979 (速報値)
行政相談報道回数 (9月・10月の合計)	126	175	171

一日合同行政相談所の受付件数及び相談内訳（分野）

- 登記等や国税、地方税に関する相談が多く寄せられた。



※ 受付件数は、行政相談週間や行政相談月間の期間に限定せず、これらの取組を中心に開設した一日合同行政相談所で受け付けた件数を計上している。



一日合同行政相談所の強み①

ワンストップで様々なお悩みに対応

- 一日合同行政相談所では、複数の行政機関に加え、専門家が一堂に会し、様々なお悩みに対応。



▶ 今年度の主な参加機関:

(国の機関) 総合通信局、地方法務局、地方出入国在留管理局、国税局、都道府県労働局、地方整備局

(特殊法人等) 年金事務所、全国健康保険協会支部

(地方公共団体) 都道府県、市区町村

(各種専門家等) 弁護士会、司法書士会、税理士会、土地家屋調査士会、国際交流協会、人権擁護委員、民生委員・児童委員

一日合同行政相談所の強み②

身近な場所で気軽に相談できる窓口

- 相談は無料で秘密厳守。特別な準備は必要なく、気軽に利用できる相談窓口。
- ショッピングモール、市町村役場、駅前広場など、住民に身近で利便性の高い場所で開催。
- 相談が多い機関では予約制を導入し、待ち時間を短縮。

一日合同行政相談所の様子



(浦添市) 一日合同行政相談所@サンエー経塚シティ



(京都市) 一日総合相談所@山科区役所



(小平市) 一日合同行政相談所@ルネこだいら
視察する中野総務大臣政務官(右)と小平市長(中央)

事例1 行政相談センター・行政相談委員への相談 「公営住宅の保証人について」

公営住宅に入居中だが、保証人を頼んでいた人の収入が不安定となり、保証人を続けるのが難しくなった。今の自治体では家賃債務保証業者の利用ができないため、転居を検討しているが、まずは周辺自治体の状況を知りたい。

- 行政相談委員が内容を聞き取り、行政相談センター職員がその場で近隣自治体の公営住宅担当部局に照会
- その結果、連帯保証人がいない場合は民間保証業者の利用OKとする自治体が見つかり、相談者自ら当該自治体に連絡することに



別の相談目当てで来所したが、受付で「何か他に困りごとはないか」と聞いてくれたので、ついでに相談できた！

相談者

事例2 地方法務局・司法書士への相談 「相続人が多数いる場合の相続登記について」

親の土地を相続したが、その中に祖父名義の土地が含まれている。相続人は多数いて、連絡が付かない。相続登記の義務化も始まってしまったが、どうすればよいか。

- 司法書士から、相続登記に必要な書類や流れの説明。登記には相続人全員の調査が必要だが、現実的に厳しい場合は相続人申告登記をすることも可能とのアドバイス
- 法務局から、相続登記ができない正当な理由があるのであれば過料は発生しない旨と、相続人申告登記手続について説明。制度を利用する場合の注意点等について助言あり
- 複数の専門家に続けて相談することで、今後対応すべき事項がより明確に

一日合同行政相談所の満足度

- 一日合同行政相談所で、総務省の行政相談の認知度、満足度等についてアンケート調査を実施。（令和7年9月4日～12月11日、計4,226人）

今回、ご相談されて満足しましたか。

令和7年度アンケート回答者 4,226人
令和6年度アンケート回答者 4,302人



来所者の9割弱が「満足した」と回答



満足した理由

- 気になっていたことがはっきり分かった
- 自分で調べていた以上の内容を教えてもらえた
- 複数の役所・士業に一日で相談できた
- 自宅から近い会場で気軽に相談できた
- 今後どうしたらいいか明確になった
- 具体的に分かりやすく教えてもらえた



満足しなかった理由

- 時間が足りなかった
- 担当者の専門外の分野だった
- 相談したがいい策がなかった
- 相談場所が少し開けすぎているのが気になった

令和7年度行政相談月間に行った取組

- 行政相談は、国の行政などに関する幅広い分野の相談を受け付ける制度。
- 行政相談月間を中心に、全国の行政相談センター及び行政相談委員が相談活動、広報活動を積極的に実施。
- 一日合同行政相談所開設のほか、終活・相続などの講演会と相談所をセットで開催する取組や、各地イベントで行政相談ブースを開設。
- 近年力を入れているテーマ「災害時の行政相談対応」についても自治体等との連携を深めるべく、様々な取組を実施。



令和7年度 行政相談ポスターイメージ



令和7年度行政相談月間に行った取組①

話題作りをねらった広報

- 駅前広場でのイベント開催、スポーツイベントでの広報などを通じて、これまで行政相談になじみが薄かった人にもアプローチ。
- イベント参加者のSNSを通じて、広報効果の拡大をねらった。



(上：福岡)
博多駅前で行行政相談月間のキックオフイベントを実施。地元の大学生による書道パフォーマンスに人だかり

(左：石川)
のと鉄道とコラボし、行政相談のPRを実施



(上、右：徳島)
スポーツイベントの会場で、きくみみ徳島X(旧ツイッター)のフォロー&リポスト企画を実施

2025 TOKUSHIMA VORTIS HOMEGAME
9.20 SAT 阿南市民デー
2025明治安田 J2 リーグ 第30節 19:00 KICK OFF

徳島ヴォルティス vs 北海道コンサドーレ札幌

❌ きくみみ徳島 公式 ❌
(@kikumimi tokusi)フォロー&リポストで
先着300名様に
ヴォルタクんとティスちゃん コラボハンドタオルプレゼント
場所:ヴォルティス広場 きくみみ徳島ブース 時間:16:00~

#徳島とともに、最高の瞬間を。
BEST MOMENTS WITH KIKUMIMI TOKUSHIMA
きくみみ徳島



令和7年度行政相談月間に行った取組②

相談ニーズを踏まえた相談所を開設

- 終活・相続など、市民にとって関心が高いテーマの講演会を相談会とセットで開催する取組がみられた。
- 基本的な知識を学んだ上で相談できるため、「とても勉強になった」「また参加したい」との声多数。



講演会



くらしの困りごと相談所

開催例

法務局職員による「相続登記の義務化に関する講演会」の後、続けて「くらしの困りごと相談所」（一日合同行政相談所）を開設。（岩手）

相談会参加機関（主なもの）：

法務局、岩手県、盛岡市、弁護士会、司法書士会、税理士会、行政書士会、行政相談委員

令和7年度行政相談月間に行った取組③

災害時の行政相談対応に関する取組

- 総務省では、災害発生時に、生活支援情報の提供や被災者からの相談に対応する「特別行政相談活動」を展開。
- 平時から自治体や関係機関との連携を確認、強化することで、発災時に現地の生活支援の情報や窓口をまとめたガイドブックの作成、特別行政相談所の開設等が円滑に行える。
- 10月13日国際防災の日に合わせて開催される防災訓練等に、局所センターが積極的に参加。

総務省 新潟行政評価事務所

災害時における総務省の被災者支援活動

災害への備えは万全ですか？
被災者の不安解消・生活再建について、
平時から、私たちと一緒に考えてみませんか？

総務省(行政評価事務所)による災害対応の取組
災害時には、被災者のお困りごとを解決に結びつけるため、自治体等と連携して以下の取組を速やかに行います

- 支援情報の提供
支援情報をまとめたガイドブックを作成・配布
- 専用電話による相談窓口の設置
専用フリーダイヤルを設け、被災者からのご相談に対応
- 相談所の開設
被災者の近くにある客用トイレ等を開設し、ご相談に対応

総務省(行政評価事務所)の日々の取組…
日頃から相談専用電話や県内100か所超の相談所等において、役所の仕事や手続、サービスに関する国民のお困りごとに対応する行政相談を行っています

⇒ノウハウを活かし、迅速な被災者支援が可能



新潟事務所は防災推進国民大会に参加。
会場には約1万9千人が来場。

- (上) 行政相談委員も参加し、ブース前で説明を実施
- (左) 展示パネル

災害が起こったら…

総務省行政相談センター まくみみ徳島

家を建て直そうにもお金がない
どこで避難生活すれば良いの？
大事な書類を無くした
屋根瓦が崩れて、雨漏りが心配
いつ道路や家は復旧するの？
車が壊れてしまった
罹災証明書よく聞けど
どんな支援があるか、どこで何をすればいいかわからない

総務省の特別行政相談活動

総務省では、災害発生時に、生活支援状況の提供や被災者からの相談に対応する「特別行政相談活動」を展開

- 災害専用フリーダイヤルの設置**
発災直後から開設
どのような支援があるのか、どこに相談すればよいかなどのご相談を無料で受付
- 生活支援ガイドブックの配布**
生活支援についての情報や窓口をまとめたガイドブックを役場や避難所などに配布
- 特別行政相談所の開設**
公共施設や避難所などで、お問合せやお困りごとを受付
法務局や運輸局などの国の機関、行政書士会などの士業団体も参加する合同相談所を開設

令和6年能登半島地震で果たした役割を踏まえ、災害対策基本法に基づく指定地方行政機関に指定されました(R7.6.10)

総務省行政相談センター
* 輪島市での災害合同相談所

- 徳島センターは、自治体が主催する総合防災訓練に参加
- (上、右) 展示パネル