

行政とつながる、 あなたの相談窓口

行政に関する困りごと、どこに相談すればいいか分からない…

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8年8月28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

相談内容

- 国の行政に関する苦情、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)」

- ・ マイナンバー、医療保険など問合せニーズが多い行政分野、新しい制度や仕組みを中心に、皆様からの質問に自動で回答するチャットボットです。
- ・ 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。



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>有効期限について>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

マイナンバーカードの有効期限が切れた場合や「マイナンバーカードの有効期限が到来するお知らせ（有効期限通知書）」が届いた場合、更新はどうすればよいですか。

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。

新しいカードを受け取る前に有効期限が過ぎてしまったがマイナンバーカードとしての機能は使えますか。

この中にはない

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。

有効期限の約2〜3ヶ月前を目途にお住いの市区町村から有効期限通知書が送付されます。



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！



Govbot

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。予定支給日をお伝えすると、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

購入したい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、調整の結果、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！

相談を受けた行政相談委員からの連絡により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。行政相談センターが国道・市道を管理している2自治体に調整を依頼したことで水路の管理者が確定され、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掛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

行政相談委員とは：

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。役場や公民館などで定期的開設する相談所において住民からの相談を受け付け、行政運営の改善につなげる活動を行っています。

💡 通学路の安全対策や公共施設のバリアフリー化など、相談を契機とした改善事例もあります。



9月、10月は行政相談月間

秘密厳守
相談無料

総務省行政相談センター

まくみみ

みなさんの「困った」によりそい、幅広いご相談に対応しています。
誰もが気軽に利用できる場所、それがあなたの街の行政相談「きくみみ」です。
予約不要、相談無料。ひとりで悩まず、
ぜひご相談ください。

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

Govbotマスコット がぼたん

行政相談マスコット キクーン

こちらからご相談いただけます

きくみみ

お手軽に相談できる！
チャットボットもぜひご利用ください！

Govbot

国・地方共通相談チャットボット

0570-090110

また、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

お気軽にご相談ください！

総務省・各府県行政相談連絡協議会

- 国民の皆様には行政相談を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
- ワンストップで行政に関する様々な相談に対応する「一日合同行政相談所」を開設
- 令和8年度は全国149箇所で開催

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？

- ・ 色々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をご覧ください。

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

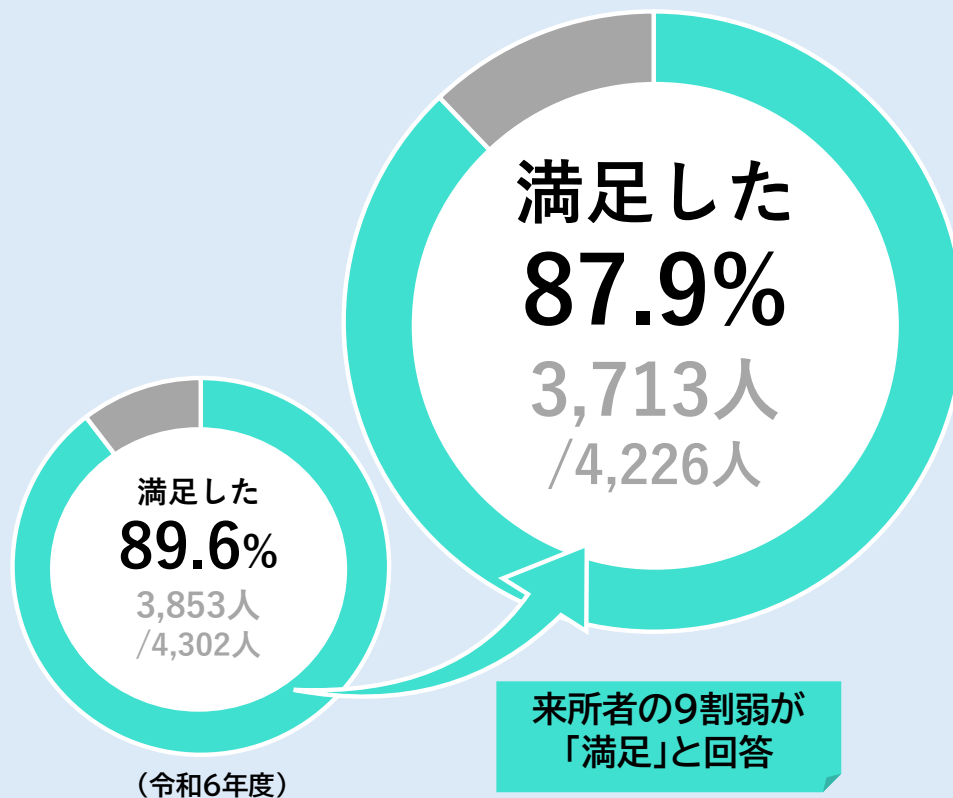


一日合同行政相談所で寄せられるご相談例

- 💡 相続登記について教えてほしい。
- 💡 相続税、贈与税について知りたい。
- 💡 年金の受給手続きについて教えてほしい。
- 💡 道路の舗装を修繕してほしい。
- 💡 給料の未払について相談したい。

昨年度の行政相談月間の取組結果

Q: 今回、ご相談されて満足しましたか。



- ・ 自分で調べていた以上の内容を教えてもらった
- ・ 複数の役所・士業に一日で相談できた など

相談活動、広報活動の様子



一日合同行政相談所

	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月の合計)	13,270	12,410	11,979
行政相談報道回数 (9月・10月の合計)	126	175	171

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

令和8年熊本地震における特別行政相談活動

① 生活支援情報をまとめたガイドブックの公表 被災自治体や避難所への配布

- 被災者への支援制度や地域ごとの相談窓口を掲載
- 8月3日からホームページに公表（随時更新）
- 被災自治体や避難所にも配布



ガイドブックはこちら



② 災害専用フリーダイヤルの設置

- 災害専用フリーダイヤル **0120-091-110** を開設
- 受付期間：令和8年8月6日午後1時～当分の間
- 受付時間：午前9時00分～午後4時45分（当面の間は土、日、祝日も受付）
- 対象地域：熊本県全域

③ 特別行政相談所の開設

- 市役所、町村役場や避難所など被災者が利用しやすい場所で特別行政相談所を開設
- 被災自治体や行政書士会などの専門家と連携し、被災者からの相談にワンストップで対応



令和8年8月千葉豪雨における特別行政相談活動

① 生活支援情報をまとめたガイドブックの公表 被災自治体等への配布

- 被災者への支援制度や自治体ごとの相談窓口を掲載
- 8月14日からホームページに初版を公表（随時更新）



（千葉市版）



（船橋市版）



〔災害救助法適用
23市町版〕

② 災害専用フリーダイヤルの設置

- 災害専用フリーダイヤル **0120-602-110** を開設
- 受付期間：令和8年8月26日午前9時～当分の間
- 受付時間：平日 午前9時00分～午後4時45分
- 対象地域：千葉県全域

③ 特別行政相談所の開設

- 自治体からのニーズを踏まえ、特別行政相談所の開設に向けて準備中

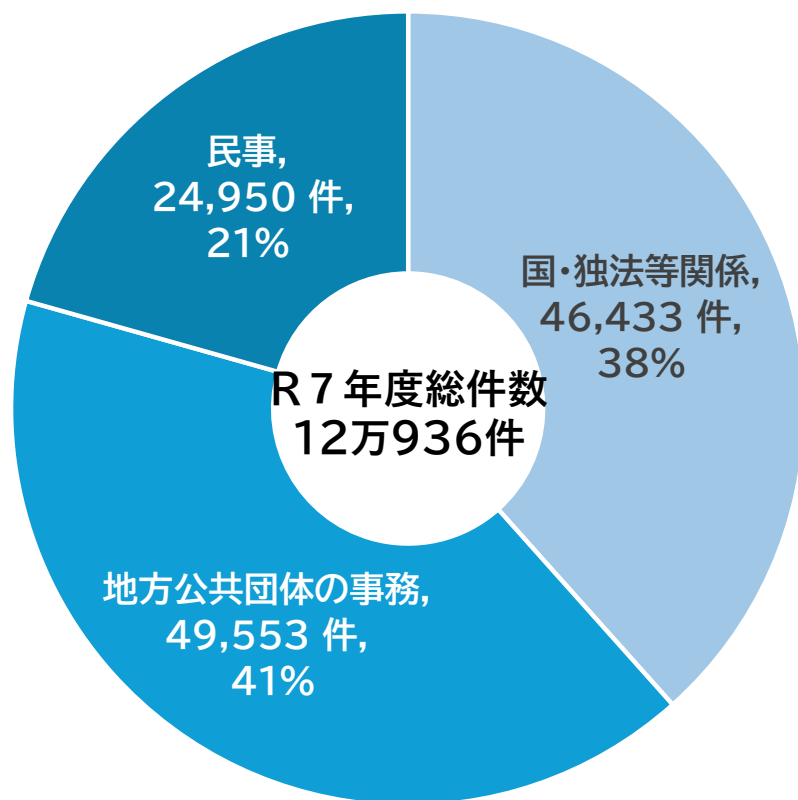
千葉行政監視行政相談センター

<https://www.soumu.go.jp/kanku/kanto/chiba.html>



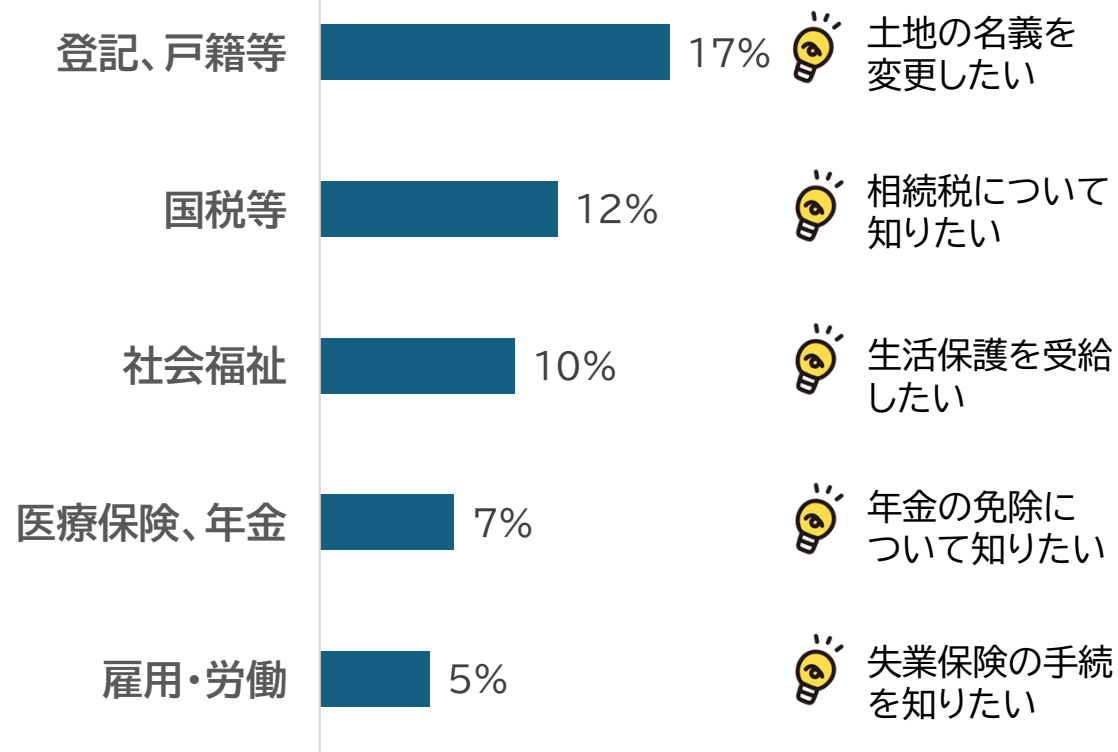
行政相談実績

総件数



多く寄せられるご相談

例



○ 近年、相談受付件数は約12万～14万件で推移

(注) 割合は、国・独法等の事務における割合を示す。

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

