総務省の行政相談

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！

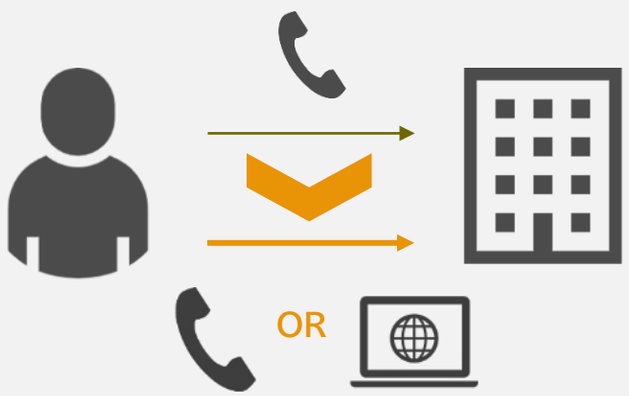






いろいろな手続

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
しいなぁ



**オンラインでも
解約申込みが可能に**



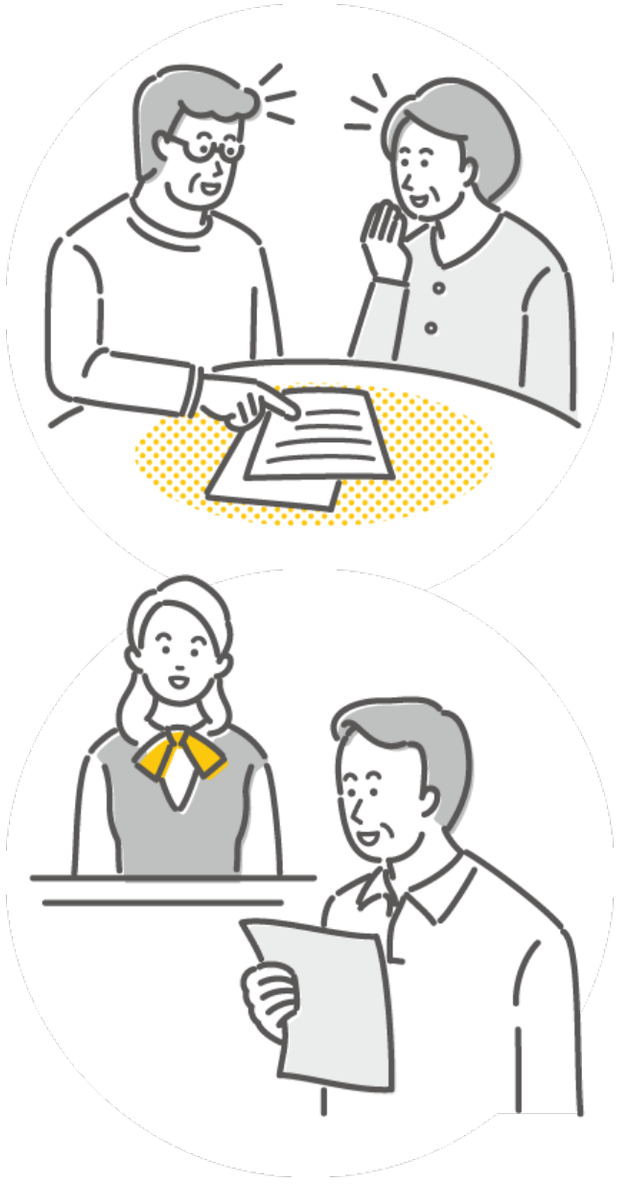
どこに相談したらよいのか分からない、相談窓口で解決しない

・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）

行政相談委員

行政相談委員は、総務大臣が委嘱した民間有識者（報酬は受けないが、活動費は支給）
（約5,000人、全市区町村に1人以上）

- 社会的信望があり、行政運営の改善について理解と熱意を有する者（自治体職員OBや教員OB、自治会役員、行政書士など）から、市区町村長が推薦。
- 国民に身近な相談窓口として相談を受け付け、その解決を促進。
- 総務大臣に対し、委員活動の経験を踏まえて、行政運営の改善に関する意見を述べることにより、行政の改善に貢献。

相談所の開設



- 市町村役場、公民館、集会所等で定期的に相談所を開設（定例相談所）。
- 地域のイベント会場などで不定期に相談所を開設することも。

出前教室の実施



小学校、中学校等の授業の一環として、生活と行政の関わりや行政相談の仕組みについて説明。

行政相談委員だからこそ解決できた事例

相談者は、年老いた両親の健康保険などの手続について、当初は社会保険労務士に相談し対応してもらっていた。

しかし、内容が複数の行政分野（年金、介護保険、住民税等）に関わっていたため、その後は、行政相談委員が対応に当たり、相談者は幅広い視点からの助言と、必要な手続や担当窓口の案内を受けることができた。