



行政相談シンボルマーク

総務省の行政相談の実績 (令和2年度)

令和3年6月30日
総務省行政評価局

- 1 行政相談の受付状況(約12万件) P.1
- 2 新型コロナウイルス感染症関連の相談に対応
(約1万8,000件) **トピック1** P.3
- 3 外国人からの相談対応の取組を推進 **トピック2** P.9
- 4 災害時に特別行政相談活動を展開 **トピック3** P.10
- 5 行政相談による改善例 P.11
- 6 行政相談委員の活動 P.14
- 7 行政苦情救済推進会議の活動 P.18
- 8 総務省行政相談センター「きくみみ」の活動 P.20
- 【参考】総務省の行政相談とは P.21



行政相談マスコット
「きくみみ」

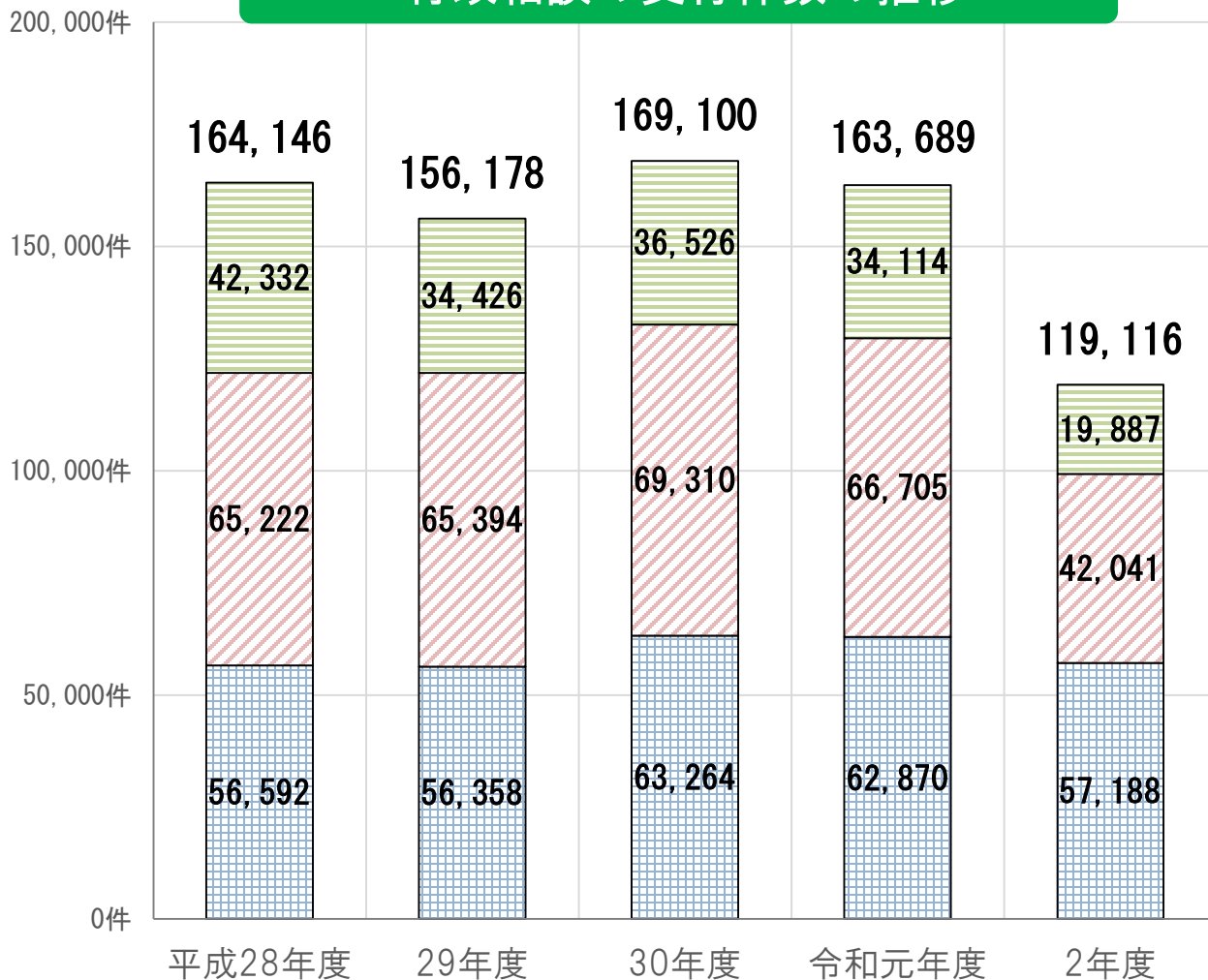
1 行政相談の受付状況

- ◆ 令和2年度の行政相談受付件数は11万9,116件（行政相談委員の受付4万4,958件〈37.7%〉、総務省本省・総務省行政相談センター「きくみみ」（注）の受付7万4,158件〈62.3%〉）

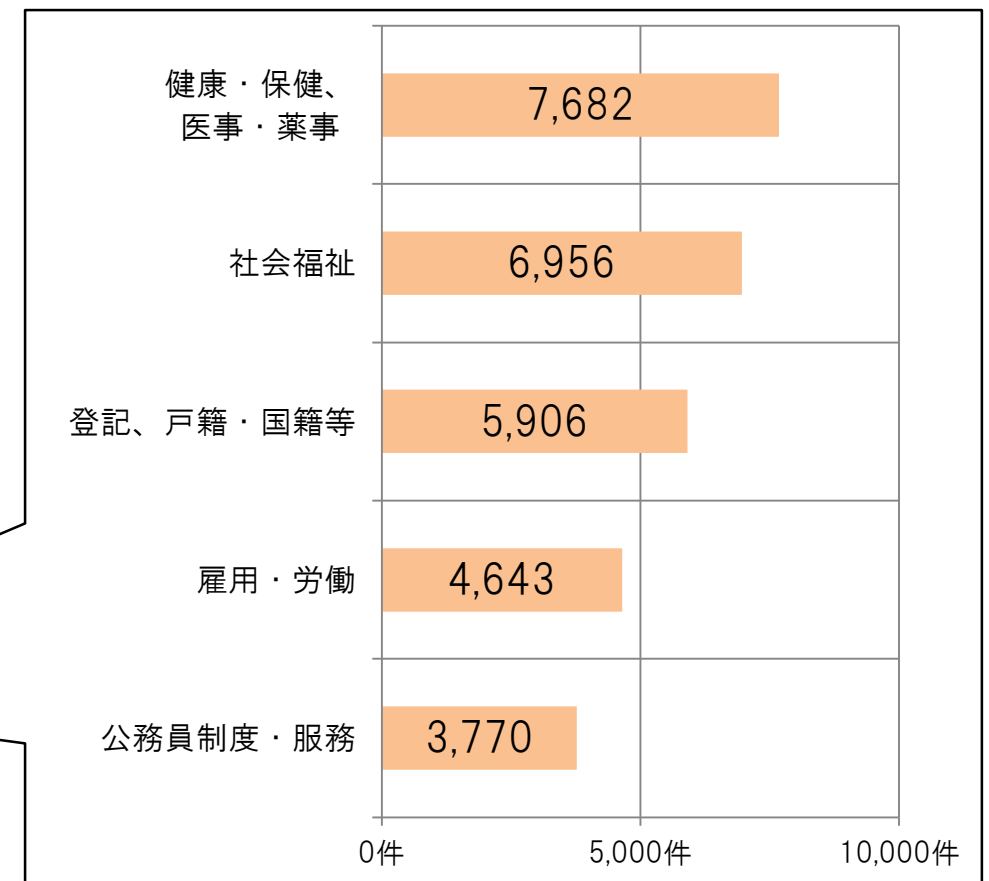
（注）「総務省行政相談センター」は、管区行政評価局・行政評価支局・行政評価事務所及び行政監視行政相談センター（以下「管区局等」という。）の行政相談窓口の呼称であり、「きくみみ」は愛称

- ◆ 相談内容別の割合では、①国・独立行政法人等の事務：48.0%、②地方公共団体の事務等：35.3%、③民事：16.7%
- ◆ 国・独立行政法人等の事務に関する相談を行政分野別にみると、①健康・保健、医事・薬事、②社会福祉、③登記、戸籍・国籍等、④雇用・労働、⑤公務員制度・サービスの順に受付件数が多い。

行政相談の受付件数の推移



国・独立行政法人等の事務の相談における行政分野別件数（受付件数の多い上位5分野）

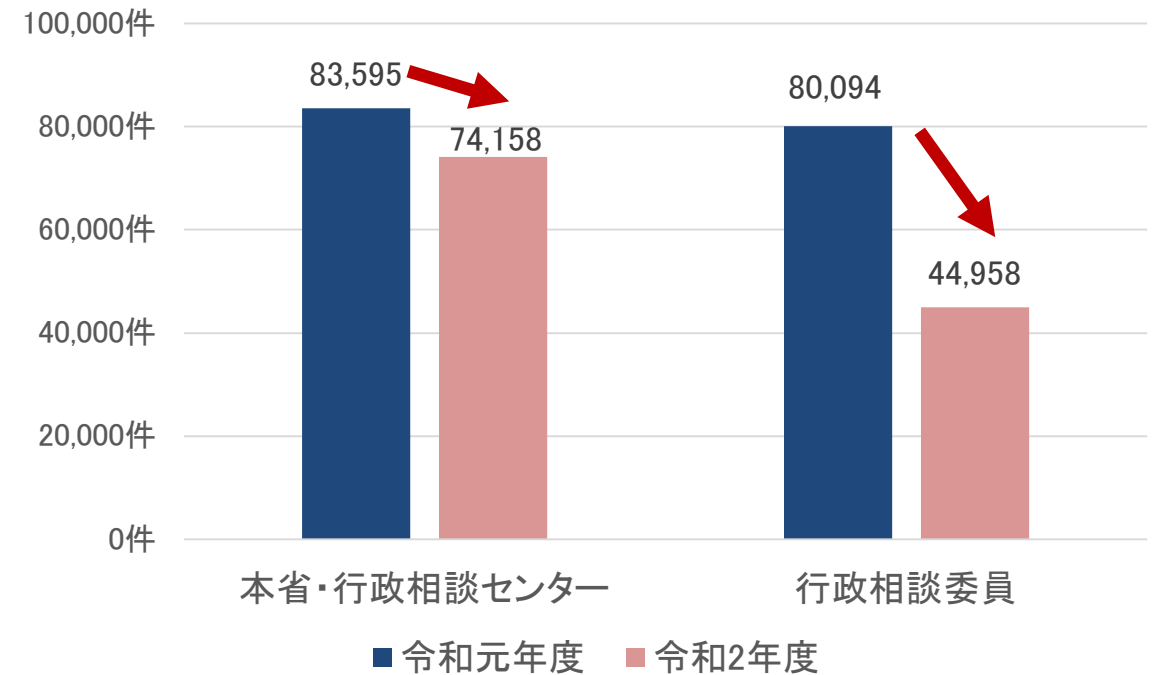


◇ 令和2年度の行政相談の受付件数をみると、令和元年度の約16万件から2年度は約12万件と約4万件減少

その内訳は、

- ・ 総務省本省・総務省行政相談センター「きくみみ」での受付件数は、令和元年度8万3,595件
→2年度7万4,158件（9,437件減少）
 - ・ 行政相談委員の受付件数は、令和元年度8万94件
→2年度4万4,958件（3万5,136件減少）
- と、行政相談委員の受付件数が大きく減少

行政相談受付件数の内訳



◇ 行政相談委員の受付件数が大きく減少しているのは、新型コロナウイルス感染症の感染防止の観点から、定例相談所（市区町村役場等で開催）における対面での相談受付の一定期間中止など、委員活動の減少によるもの

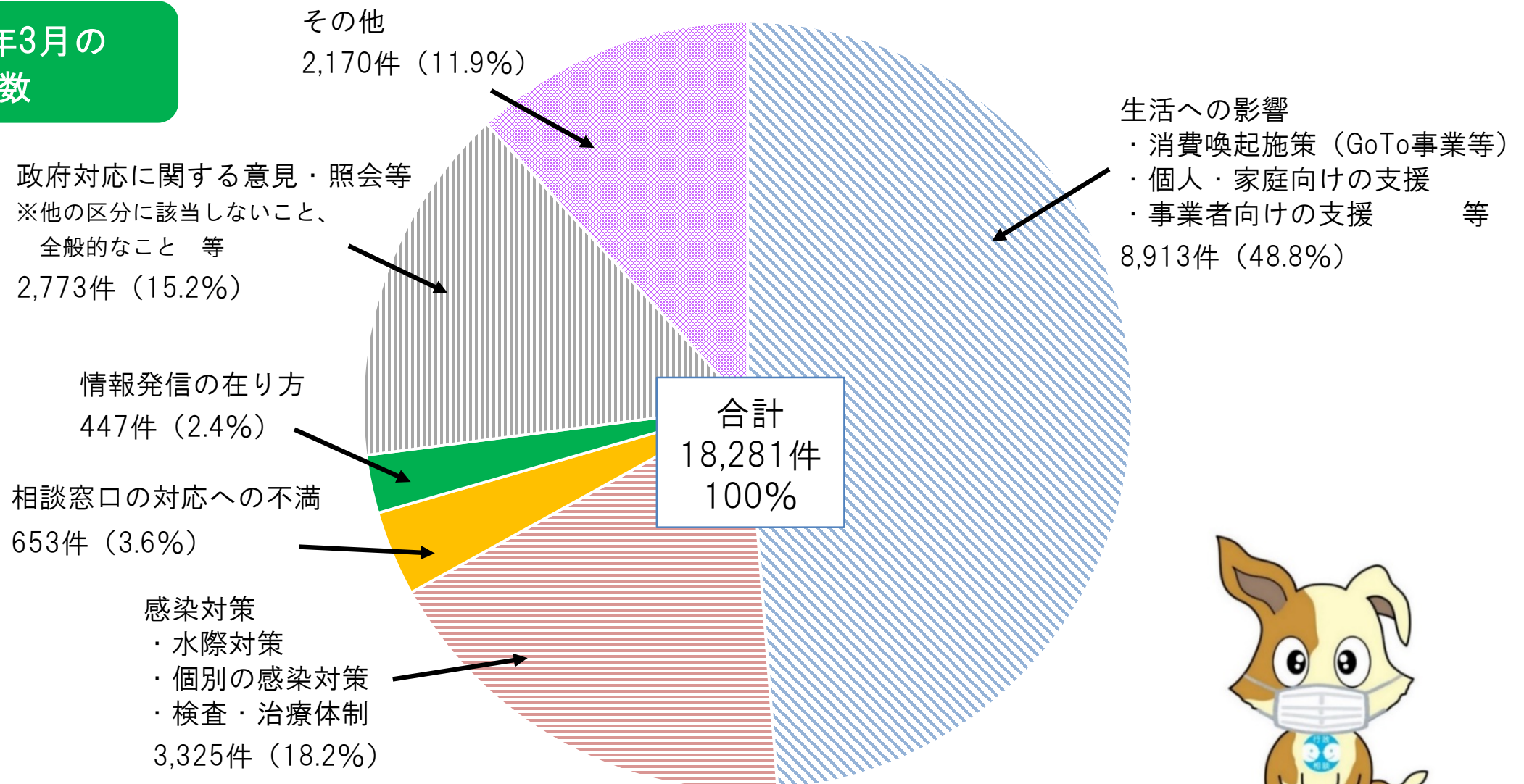
◇ 一方、行政相談は、新型コロナウイルス感染症に関連する相談を多数受け付けており（令和2年度約1万8,000件）、国民の身近な相談窓口として役割を果たしている。

2 新型コロナウイルス感染症関連の相談に対応 **トピック1**

- ◆ 令和2年度の新型コロナウイルス感染症に関連する相談の受付件数は、1万8,281件（総務省本省・総務省行政相談センター「きくみみ」の受付件数）
（感染者が我が国において確認された令和2年1月以降、3年5月までの総受付件数は、2万4,096件）
- ◆ 相談内容別では、特別定額給付金など個人・家庭向けの支援や持続化給付金など事業者向けの支援に関する意見・相談が多く寄せられている。

令和2年4月～3年3月の
相談受付件数

累積受付件数

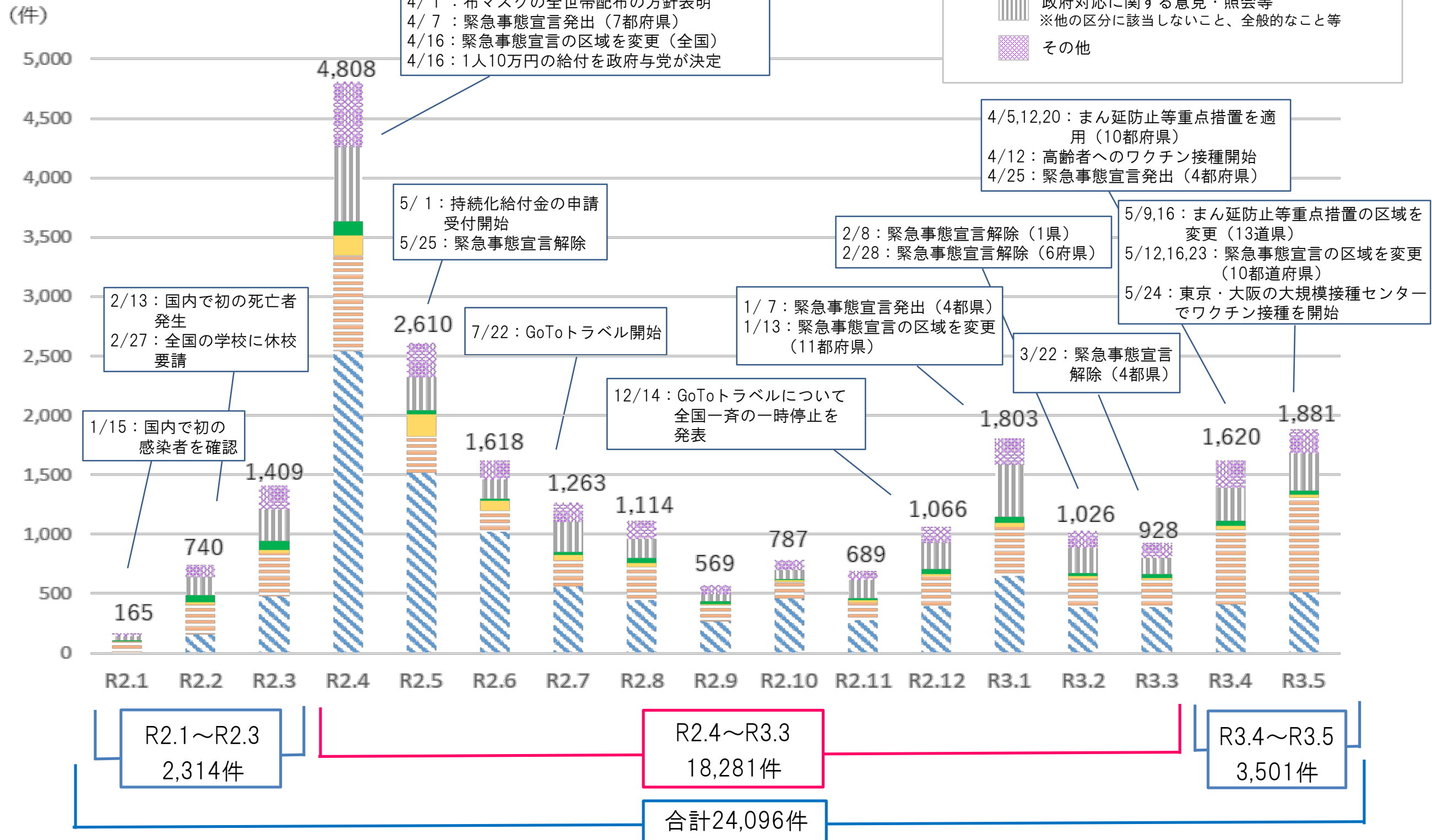


（注1）行政相談の受付件数は、令和3年6月7日時点のデータに基づく。また、相談の区分は、相談内容の主要な要素により、判断している。

（注2）各項目の割合は、小数点第二位を四捨五入しているため、合計が一致しない。






令和2年1月～3年5月の 相談受付件数

月別受付件数



(注) 行政相談の受付件数は、令和3年6月7日時点のデータに基づく。また、相談の区分は、相談内容の主要な要素により、判断している。

新型コロナウイルス感染症関連の相談受付の動向

- ◆ 令和2年1月から2月は国内での感染は限定的であり、当初は、水際対策を中心とした「感染対策」（棒グラフ ）に関する相談が多く寄せられた。
- ◆ 2月中旬以降、国内での感染の広がりとともに、感染対策やマスク等の物資の不足に関する相談が増加。その後、外出の自粛や店舗の営業自粛など日常生活への影響が大きくなり、「生活への影響」（棒グラフ ）に関する相談が、感染対策に関する相談を大きく上回る状況になった。
- ◆ 4月は、政府等による各種給付金が国民の高い関心を集めるとともに問合せが殺到し、前月の3倍超となる4,808件の相談を受付。特に、特別定額給付金と持続化給付金に関する相談（棒グラフ  「生活への影響」に含まれる。）の増加が、相談受付件数の増加に大きく影響した。
- ◆ 各種給付金の支給事務の進捗とともに、相談受付件数は9月にかけて減少。しかし、日常生活への影響は依然として続き、各種給付金に関する相談を含む「生活への影響」に関する相談が、新型コロナウイルス感染症関連の相談の過半を占める状況が続く。
- ◆ 令和3年1月は、令和2年末からの感染拡大を受け、年始に緊急事態宣言が発出された影響などにより、「政府対応に関する意見・照会等」（棒グラフ ）が増加
- ◆ 3月にかけて、感染状況が落ち着くとともに、相談受付件数が減少。しかし、4月以降、感染の再拡大に伴う緊急事態宣言の発出やまん延防止等重点措置の適用、高齢者へのワクチン接種開始を受け、相談が増加。特に、ワクチンに関する相談（棒グラフ  「感染対策」に含まれる。）が増加し、感染対策に関する相談が、「生活への影響」に関する相談を上回る状況になった。

相談内容（例）については、以下の資料を参照

・ 令和2年8月12日付け公表資料 「総務省の行政相談における新型コロナウイルス感染症への対応」

https://www.soumu.go.jp/main_content/000702324.pdf

・ 令和3年3月30日付け公表資料 「総務省の行政相談における新型コロナウイルス感染症への対応—令和2年1年間の実績—」

https://www.soumu.go.jp/main_content/000742257.pdf

新型コロナワクチン接種に関する相談（令和3年4～5月）

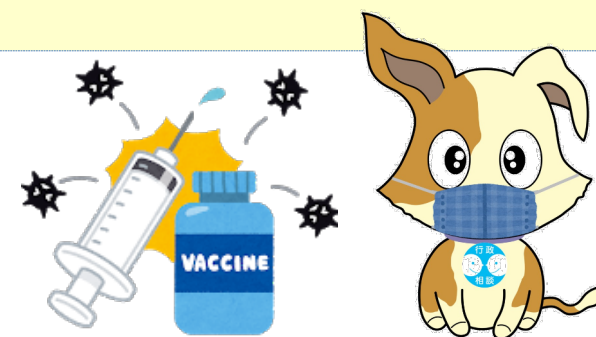
- ◆ 令和3年4～5月の新型コロナウイルス感染症に関する相談3,501件のうち、新型コロナワクチンに関する相談を集計したところ、635件受付
- ◆ 相談内容（例）は以下のとおり

○ 新型コロナワクチン接種の実施方法、手続、情報発信等

- ・ 新型コロナワクチン接種について、住民登録のある市町村に限らず、他の市町村でも集団接種やかかりつけ医で接種できるようにしてほしい。
- ・ 新型コロナワクチン接種を2回から1回に減らし、多くの者が接種できるようにしてほしい。
- ・ 新型コロナワクチン接種について報道されているが、通知など何も来ない。どうなっているのか教えてほしい。
- ・ 新型コロナワクチン接種券の説明資料の内容が、高齢者には分かりにくいので改善してほしい。
- ・ 新型コロナワクチンを接種した後に痛みがあり、3日後から強い倦怠感が出たがどこへ相談すればよいか教えてほしい。

○ 新型コロナワクチン接種の相談窓口の対応への不満

- ・ 新型コロナワクチン接種の予約のため、市のワクチン接種コールセンターに電話をかけたが繋がらない。
- ・ 新型コロナワクチン専門相談センターの電話相談窓口は、フリーダイヤルにしてほしい。



新型コロナウイルス感染症に関連する相談事例

持続化給付金の再申請

【相談要旨】

持続化給付金の申請に関し、事務局運営を行う事業者の説明を踏まえて対応したところ、誤った申請が受理され、返金作業が発生した。その上、当該申請データを取り消すことができなくなり、正当な申請を行うことができなくなっている。

運営事業者に対し改善を申し出ているが、たらい回しの対応を受け、困っている。申請期限である令和3年1月15日も迫っており、何とかしてほしい。



【対応状況】

本件においては、途中から事務局運営を担当する事業者が交代したことが、たらい回しの原因となった。

相談内容を踏まえ、総務省行政相談センターから新旧事業者及び中小企業庁に対し、事実関係を確認した結果、事務局側がミスを認め、再申請が受理され、申請者に対し給付金が支給された。

その後、申請者本人から総務省に対する謝意の連絡があった。

住居確保給付金の不支給決定の取消し

【相談要旨】

家賃の支払が困難になったため、住居確保給付金を受給しようとしたが、不支給決定通知が届いた。本当に受給できないのだろうか。

※ 住居確保給付金

経済的な理由で家賃を滞納して住む場所を失った場合や、家賃の支払が困難になった場合に、家賃相当の金額を支給する制度。当初は、離職・廃業した人が対象であったが、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、休業等により収入が低下した人も支給対象となった。



【対応状況】

相談を受けた総務省行政相談センターが、調べたところ、相談者のケース（就職していても低収入の状態が続いた場合）は、住居確保給付金の受給要件に該当する可能性が考えられたことから、福祉事務所に照会した。

その結果、相談者に対して行われた不支給決定が取り消され、受給できることになった。

新型コロナウイルス感染症に関連する相談事例

生活に困窮している留学生に係る相談対応を契機とした支援の輪の広がり

【相談要旨】

私は短大の教員である。当校の留学生が、新型コロナウイルス感染症の影響によりアルバイトを雇い止めされたため、所持金が数千円しかなく、生活が困窮している。特別定額給付金は知っているが、ほかに受けられる支援があるか教えてほしい。※ 県の国際交流協会を通じて、当該教員から相談を受付（令和2年5月29日）

【対応状況】

総務省行政相談センターにおいて、緊急を要する相談と判断し、速やかに関係機関（※）に対して利用可能な支援策を照会。社会福祉協議会における「緊急小口資金・総合支援資金」について留学生も利用可能であること等、即日、国際交流協会を通じて回答

※ 県の私学振興課・社会福祉協議会、市の保護課・生活困窮者サポートセンター

総務省行政相談センターにおける事後確認

【社会福祉協議会への聴き取り結果】

- ・ 令和2年5月29日に、短大の教員から、留学生でも「緊急小口資金・総合支援資金」の利用が可能か問合せあり。同校の留学生に対しては、同資金の貸付けを令和2年7月8日までに合計33件決定（うち32件は、令和2年6月1日以降の申請）
- ・ 同校の留学生からの資金貸付けの問合せや申請が多いことから、同校の留学生には生活困窮者が多いと考え、社会福祉協議会から同校の留学生に対し、マスク5,000枚を配布

【国際交流協会への聴き取り結果】

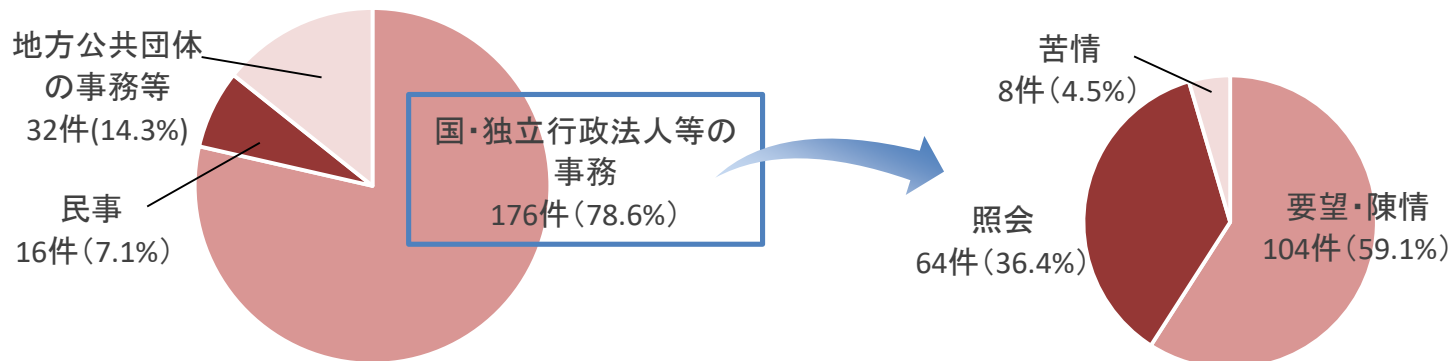
- ・ 当初、国際交流協会では、「緊急小口資金・総合支援資金」のことを承知しておらず、総務省行政相談センターのお陰で同制度のことを短大の教員に連絡することができた（当該教員から国際交流協会へ謝意の連絡あり）。
- ・ 総務省行政相談センターの対応に触発され、国際交流協会でも同校の留学生に何かできないかと考えて、NPOのフードバンクに働き掛けた結果、留学生への食糧の無料配布が実現

3 外国人からの相談対応の取組を推進 トピック2

- ◆ 平成30年12月に「外国人材受入れ・共生のための総合的対応策」（令和3年度改訂）が策定され、政府一丸となって関連施策を着実に実施するとともに、当該対応策の充実を図ることとされている。
- ◆ 行政相談においても、各相談窓口に配備した多言語音声翻訳機器等の活用などにより相談体制の充実を図るとともに、地方公共団体の多文化共生担当、国際交流協会等関係機関との協力・連携を一層推進
- ◆ 令和2年度の外国人からの相談受付件数は224件。新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響で、行政相談全体の受付件数が減少する中（前年度比72.8%）、外国人からの相談はほぼ横ばい（同93.7%）

外国人からの相談体制の充実

- ・ 多言語音声翻訳機器及び翻訳アプリを導入したタブレット端末を相談の初期対応や広報活動に活用
 - ・ 外国人向けの一日合同相談所の開設や懇談会の開催
 - ・ 令和元年度に着手した英語メールでの対応を継続
- ⇒新型コロナウイルス感染症関連を含む国・独立行政法人等の事務に関する事案をはじめ、相談を受付（英語メールでの受付45件）



関係機関との協力・連携の一層の推進

- ・ 各外国人相談窓口担当者向けの研修会への参加
- ・ 地方公共団体の多文化共生担当、国際交流協会等との情報交換
- ・ 外国人からの相談受付時の協力・連携を目的とした広報の実施



市が主催する外国人居住者向け相談会に参加し、行政相談を受付（令和2年11月大阪府東大阪市）



県国際交流協会が主催する県内支援団体担当者・通訳者向け研修会に参加し、外国人関連の行政相談事例を紹介（令和2年10月新潟県新潟市）

4 災害時に特別行政相談活動を展開 トピック3

◆ 大規模な災害が発生した場合、被災者への速やかな情報提供、きめ細かな相談対応を行うため、様々な特別行政相談活動を展開

令和2年7月豪雨災害では、以下の活動を実施

- ① 被災者に対する支援制度や相談窓口をまとめたガイドブック（支援措置の窓口リスト）の提供
⇒ 8県（山形県、長野県、岐阜県、島根県、福岡県、熊本県、大分県、鹿児島県）の管区局等において提供
- ② 災害専用フリーダイヤルによる相談の受付
⇒ 九州管区行政評価局（福岡県のほか、大分県、鹿児島県からの通話を対象）及び熊本行政評価事務所において開設（R2.7.16～12.25）
- ③ 特別行政相談所の開設
⇒ 5県（福岡県、佐賀県、熊本県、大分県、鹿児島県）の管区局等において、7市町で延べ13か所開設

令和2年7月豪雨に係る特別行政相談活動



熊本行政評価事務所
フリーダイヤル



大分県日田市特別行政相談所



窓口リスト
(九州管区行政評価局)
(上:表紙、下:目次)

近年の主な災害における相談対応（令和3年3月31日現在）

災害の名称	主な対応管区局等	相談件数
令和2年7月豪雨 (R2.7)	山形・長野・岐阜・島根・九州・佐賀・熊本・大分・鹿児島	296件
令和元年東日本台風 (R元.10)	東北・岩手・福島・関東・茨城・栃木・群馬・千葉・東京・神奈川・新潟・山梨・長野・静岡	583件
平成30年北海道胆振東部地震 (H30.9)	北海道	226件
平成30年7月豪雨 (H30.7)	岐阜・京都・兵庫・和歌山・中国四国・岡山・山口・愛媛・高知・九州	1,140件
平成29年7月九州北部豪雨 (H29.7)	九州・大分	332件
平成28年熊本地震 (H28.4)	九州・熊本	5,294件
東日本大震災 (H23.3)	17局所	32,770件

5 行政相談による改善例 ①

在留外国人の増加に対応した事例

住民票への通称の記載について（留学生からの相談）

【相談要旨】

私は外国人留学生（大学院生）であるが、本名は外字を使用する必要があるなど、日本国内での生活（諸手続等）に不便があることから、通称を使用して生活しており、大学での講義登録やレポート提出も通称を使用し、電気、水道等の契約も当該通称を使用している。

また、卒業した後も帰国せず日本国内で就職しようと考えており、行く行くは帰化したいとも考えているところであるが、先般、市役所において住民票への通称の記載を申請したところ、通称使用実績の確認のため、通称が記載された在学証明書等の提出が必要であるとのことであった。

このため、大学に対して通称を記載した在学証明書の発行をお願いしたところ、大学では通称が記載された住民票の提出がなければ、通称を記載した在学証明書は発行できないという。

双方とも、いずれか一方の発行する資料を提出することを求めるが、双方ともに証明書を発行してもらえず、結果的に申請できない状態に置かれている。何とかしてほしい。

【対応状況】

総務省行政相談センターが住民基本台帳法を所管する総務省自治行政局に確認したところ、

- ① 相談者から大学に対し、今般の市の対応（通称が記載された在学証明書等の提出がない場合は、申請に応じられないとしていること）、住民基本台帳制度や関係法令・通知の内容を説明した上で、通称が記載された在学証明書の発行を改めて依頼してみてもどうかとの助言
- ② 仮に①によっても大学側で対応が難しいとする場合には、市において個別事情を勘案し、在学証明書以外の他の書類（公共料金の領収書等）をもって通称の使用実績が確認できるようであれば、住民票への通称の記載を認めても差し支えないものと考えられる。

との回答を得た。

これを受け、同センターから相談者に、上記①の総務省自治行政局の助言を伝えた上で、改めて大学に対応を依頼してみるよう案内した。あわせて、同センターから上記②の自治行政局の見解を市に伝えた上で、大学側で対応が難しいとする場合には、相談者に係る住民票への通称の記載を認める余地について検討いただくよう依頼した。

上記①の結果、大学において通称が記載された在学証明書が発行され、住民票に通称が記載されることとなった。

行政相談による改善例 ②

国民の意識や社会の状況の変化に対応した事例

農林水産省のウェブサイトの投稿フォームにおける性別欄について

【相談要旨】

農林水産省では、本省及び出先機関ともにWebサイトの投稿フォームにおいて、未だに送信者情報として性別欄（男性、女性）が設けられている。「無回答」若しくは「その他」などの選択肢を設けるか、又は性別欄自体を廃止する配慮はできないか。



【対応状況】

農林水産省に相談内容を連絡し、対応を求めたところ、「性別欄に関しては、有効な項目と考えているが、今後の対応として、「無回答」ボタンを追加することで配慮していきたいと考えている。各Webフォームに関しては、確認の上順次更新を行っていく」との回答を得た。

性別	<input type="radio"/> 男性
	<input type="radio"/> 女性
	<input type="radio"/> 無回答

「無回答」欄が追加された

国立美術館の職員等への「ミライロID」アプリの周知について

【相談要旨】

国立美術館においては、令和2年11月から、身体障害者手帳の提示に代えて、スマートフォン画面の「ミライロID」アプリを提示すれば入館料の減免等が受けられるようになった。

身体障害者手帳1級で電動車椅子を利用している私が国立美術館に入館しようとしたところ、入口で身体障害者手帳の提示を求められ、「ミライロID」アプリを提示したが「今回は入館していただいてもよいが、次回からは身体障害者手帳も持参するように」と言われた。

国立美術館職員に「ミライロID」アプリの周知及び適切な対応を求めたい。



【対応状況】

相談を受け付けた総務省行政相談センターから国立美術館に照会したところ、同美術館の請負業者の一部職員への周知徹底が十分でなく、そのために誤った案内がなされたことが確認された。

本件相談を機に、同美術館から職員等に対して、改めて「ミライロID」アプリに係る周知徹底の通知が行われた。

行政相談による改善例 ③

行政相談委員が、出前教室で高校生からの相談を受け、改善に至った事例

堤防の整備について

【相談要旨】

防波堤が崩れている。満潮時に潮水が国道に降りかかって付近を走行する自動車が危険なので、整備してもらえないか。

【対応状況】

相談を受けた行政相談委員が、現地確認したところ、相談のとおり防波堤が損傷している状況が確認できた。市役所に照会したところ、市役所からは、「鉄道会社の管理地であるため、鉄道会社と協議検討する。」との返答

その後、市役所から行政相談委員に、「鉄道会社から無償で土地を譲渡されて市の財産となったため、市が防波堤の破損箇所の工事を行った。」との改善の連絡があった。

改善前



改善後



本件は、地元の高校生からの相談であり、後に、当該高校生の母校（出前教室）で改善状況を紹介したところ、身近な声が改善に結び付いたことに大きな反響があった。

6 行政相談委員の活動①(制度とあゆみ)

- ◆ 行政相談委員は、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から、市区町村長の推薦等を基に、総務大臣が委嘱した**無報酬の民間有識者**です。
- ◆ **行政相談委員法**に基づき、相談を受け付け（令和2年度：約4万5,000件）、相談者への助言や関係行政機関等に対する通知を行うとともに、業務の遂行を通じて得られた行政運営の改善に関する意見を総務大臣に対して述べることができます。
- ◆ 住民に身近な相談相手として、全国に約5,000人（各市区町村に1人以上）を配置しています。

令和3年（2021年）に、行政相談委員制度は60周年を迎えます。



【行政相談制度・行政相談委員制度のあゆみ】

年月	主な出来事	年月	主な出来事
S30.02	行政管理庁監察部で行政相談業務を開始	S58.04	一部管区局等で行政苦情救済推進会議が発足
S36.07	全国に882人の行政苦情相談協力委員を配置	S62.12	総務庁本庁で行政苦情救済推進会議が発足
S37.09	行政苦情相談協力委員を行政相談委員に改称	H05.08	初めて特別行政相談活動を実施(北海道南西沖地震)
S39.04	行政相談委員を全市区町村に配置 (定数3,605人)	H06.10	総務省行政評価局が国際オンブズマン協会に加入
S41.07	行政相談委員法が施行	H10.10	インターネットによる行政相談の受付を開始
S42.10	行政相談週間を設定し、各種行事を初めて実施	H16.04	行政苦情110番の全国共通番号(0570-090110)導入
S53.06	東京及び名古屋で初めて総合行政相談所を開設	H23.07	行政相談委員制度50周年記念中央式典を開催
S56.10	行政苦情110番を開始	H30.06	総務省行政相談センターの愛称「きくみみ」を決定

行政相談委員の活動②(相談所の開設等)

- ◆ 行政相談委員は、①国民に身近な場所での相談所の開設、②地域の方々との行政相談懇談会の開催、③小中学校等での行政相談に関する授業（出前教室）などで相談を受け付けるほか、イベント会場等での広報活動も精力的に展開
- ◆ 業務の遂行を通じて得られた行政運営の改善に関する意見（行政相談委員意見）を、総務大臣に対して述べることができ（行政相談委員法第4条）、令和2年度は、196件の意見を提出

定例相談所・巡回相談所



神奈川県横浜市での特設相談所

- ◇ 市区町村役場・公民館・集会所など国民に身近な場所で定期的に相談所を開設
- ◇ 遠隔地の住民向けに市区町村内を巡回して相談を受付
(2年度：延べ2万6,750回開設)

行政相談懇談会・出前教室



佐賀県嬉野市の小学校での出前教室

- ◇ 自治会・婦人会・社会福祉団体など地域の方々との行政相談懇談会を開催
(2年度：138回開催)
- ◇ 小中学校等で行政相談について説明する出前教室を開催
(2年度：111回開催)

行政相談の広報活動



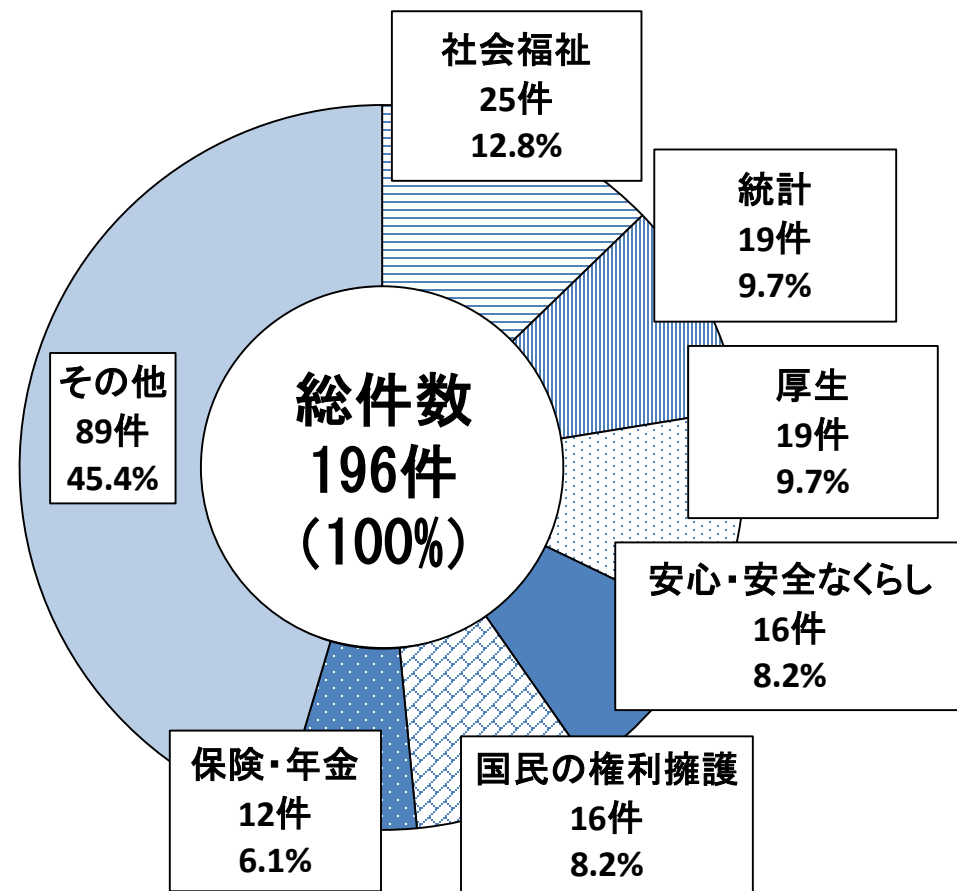
函館市担当委員がケーブルテレビに出演

- ◇ コミュニティFM、ケーブルTVなどの地域密着型メディアへ出演し、行政相談のPRを実施
(2年度：93人出演)
- ◇ イベント会場や街頭で広報活動を展開

行政相談委員の活動③(委員意見)

- ◇ 令和2年度に提出された行政相談委員意見は、196件（前年度は229件）
行政分野別にみると、「社会福祉」や「統計」、「厚生」などが上位となっている。

行政相談委員意見の受付件数 (令和2年度)



【社会福祉】
高齢者福祉、児童・母子福祉、障害者福祉など

【統計】
国勢調査、労働力調査、家計調査など

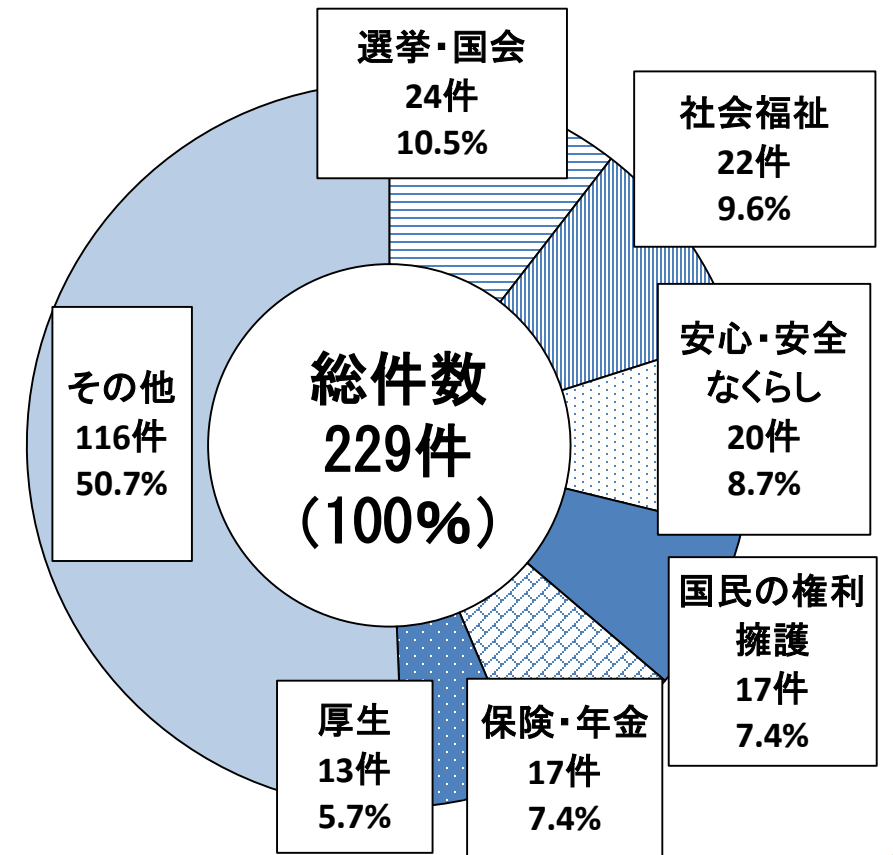
【厚生】
感染症予防、医療など

【安心・安全なくらし】
交通安全、防衛、生活安全など

【国民の権利擁護】
住民基本台帳、マイナンバーカード、登記など

【保険・年金】
健康保険、介護保険、年金支給など

《参考》令和元年度の受付件数



(注) 各項目の割合は、小数点第二位を四捨五入しているため、合計が一致しない。

- ◇ これらの意見については、内容を精査し、改善の必要があるものは、関係行政機関に対して改善するよう通知し、又は有識者で構成する行政苦情救済推進会議の意見を踏まえて関係行政機関にあっせん等を行っています。

行政相談委員の活動④(60周年記念事業)

【意義と目的】

- ◆ 行政の民主化に重要な役割を果たしてきた行政相談委員制度が、令和3年に満60年を迎えるに当たり、ボランティアとして活動してきた行政相談委員に感謝の意を表すとともに、同制度の意義と重要性を再認識すること。
- ◆ また、60年の節目を契機として、地方公共団体に対する行政相談委員活動への協力要請により、地方公共団体職員からの行政相談委員の活動への理解を一層深めるとともに、広報活動の取組を通じ、行政相談委員制度及び同制度と密接に関わる総務省の行政相談制度の国民への理解の一層の深化と利用の促進を図ること。

令和2年度において、以下の取組が行われた。

◆行政相談パネル展の開催

- ・ 行政相談委員の参画も得ながら、管区局等において、行政相談委員制度の60年のあゆみ等を紹介した「行政相談パネル展」を開催（全国199か所で開催）

◆地方公共団体宛て総務大臣メール（行政相談委員活動への協力依頼）の発出

- ・ 総務大臣から全地方公共団体の長宛てに「行政相談委員制度60周年を迎えてー行政相談委員の活動への御協力のお願ひー」（令和3年3月30日総務大臣メール第3号）を発出し、行政相談委員が活動しやすくなるよう協力を依頼。令和3年4月以降、行政相談委員による都道府県知事等への訪問等を順次実施

◆60周年を契機とした広報活動の実施

- ・ 60周年を契機として国民の理解が一層深まるよう、各種広報活動を実施（政府広報ラジオ（令和3年1月）、総務省広報誌（令和3年3月号）、総務省ホームページ「行政相談委員制度60周年」）



総務省動画チャンネル
(YouTube)



<https://www.youtube.com/watch?v=F1XcpmpMYvU>



行政相談パネル展（佐賀県佐賀市役所）



行政相談委員による新潟県知事への表敬訪問

7 行政苦情救済推進会議の活動①(制度とメンバー)

- ◆ 総務省に申出のあった行政相談事案の処理に民間有識者の意見を反映させるための総務大臣の懇談会(昭和62年12月発足)
※ 地方は8管区行政評価局(支局)及び3行政評価事務所に設置
- ◆ 令和2年度は16回開催、35件(新規22件、継続13件)を付議し、13件のあっせん等を実施

総務省本省の行政苦情救済推進会議メンバー



行政苦情救済推進会議の意見を踏まえて あっせんした事例(本省、令和2年度)

- 標準報酬改定に係る決定書の教示事項
- 金融機関における成年被後見人の本人確認書類の統一
- 育児休業給付金の受給期間延長申請

左から、
江利川 毅(公益財団法人医療科学研究所理事長)
小野 勝久(公益社団法人全国行政相談委員連合協議会会長)
梶田 信一郎(元内閣法制局長官)
◎ 松尾 邦弘(弁護士・元検事総長)
齋藤 誠(東京大学大学院法学政治学研究科教授)
高橋 滋(法政大学法学部教授)
南 砂(読売新聞東京本社常務取締役調査研究本部長)

◎は座長

(令和3年6月現在(敬称略))

行政苦情救済推進会議の活動②(意見を踏まえたあっせん)

有効期限が切れた国民健康保険及び後期高齢者医療制度の被保険者証等を、自分で破棄できます。

【相談要旨】

国民健康保険被保険者証の毎年度の更新のたびに、有効期限切れの被保険者証を返却するよう求められるため、窓口まで行って返却しているが、被保険者証は、受診する病院で確認されるため、有効期限切れのものが悪用されるとは考えられない。自分で破棄してもよいのではないか。

※ 四国行政評価支局で受付。四国地域行政苦情救済推進会議で審議

【調査の結果】

四国行政評価支局管内の保険者（国民健康保険：95市町村、後期高齢者医療：4広域連合）を調査したところ、被保険者自身による破棄を認めているのは、84市町村（88.4%）・4広域連合（100%）。11市町村は、法令に決まりがあるなどとして返却を求めている。

しかし、返却されなかった場合でも、督促するなど回収業務までは未実施
厚生労働省としても、被保険者自身による破棄を認めることに、特段の支障がないこと。

総務省行政評価局は、全国に共通する課題として、行政苦情救済推進会議に付議し、同会議の意見を踏まえて、令和3年4月28日、厚生労働省にあっせんを行い、改善を促した。

【あっせんの内容】

- ① 有効期限切れとなった国民健康保険被保険者証、高齢受給者証及び後期高齢者医療被保険者証を保険者に返却せず、被保険者自身で破棄しても差し支えないこととする取扱いが可能となるよう、関係法令の規定を見直すこと。
- ② ①の措置について、被保険者、都道府県及び市区町村に周知すること。

8 総務省行政相談センター「きくみみ」の活動

- ◆ 全国50か所の総務省行政相談センター「きくみみ」では、面談、電話（「行政苦情110番」全国共通番号 0570-090110）、インターネット等の様々な方法で行政相談を受付
- ◆ 各センターでは、10月の「行政相談週間」を中心に、国の行政機関や地方公共団体などの機関がワンストップで相談を受け付ける「一日合同行政相談所」を開設
- ◆ 全国17都市のデパートや公共施設などにおいて、毎日又は定期的に「総合行政相談所」を開設
- ◆ 国の行政機関や市区町村の担当者との会議を通じて、相談対応における連携を図る。

行政相談週間



岡山駅でのデジタルサイネージを利用した広報活動

- ◇ 毎年10月に「行政相談週間」を実施
(2年度：10月19日(月)～25日(日)に実施)
- ◇ 行政相談週間を中心に、全国各地で特設の相談所を開設するほか、広報活動を精力的に展開

一日合同行政相談所



高松市での一日合同行政相談所

- ◇ 行政相談週間を中心に、ショッピングセンターや文化会館など国民の身近な場所で開設
(2年度：延べ96か所で開設)
- ◇ 国の行政機関、地方公共団体、士業者団体等が一堂に集まり、ワンストップで相談を受付

関係行政機関との連携



青森地方行政苦情相談連絡協議会

- ◇ 市区町村の行政相談の担当者が参加する市区町村窓口担当者連絡協議会(2年度：127回開催)や国の行政機関の担当者が参加する官公庁苦情相談連絡協議会(2年度：15回開催)等を通じて、関係行政機関と連携

【参考】総務省の行政相談とは

- ◆ 担当行政機関と異なる立場から、行政などへの苦情や意見、要望を受け、その解決や実現を促進するとともに、行政の制度や運営の改善に生かす仕組み
- ◆ 医療保険・年金、雇用、道路、社会福祉、交通機関など、いろいろな行政分野の幅広い相談に対応（複数機関にまたがる場合や申出先が分からない場合も受付）
- ◆ 相談は無料、秘密厳守、難しい手続は不要

国民（相談者）
● ご要望 ● 苦情 ● 問合せ ● ご意見

↓ 相談
↑ 回答

総務省行政相談センター（愛称 **まぐみみ**）

（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

行政苦情110番 全国共通番号

おこまりならまる まるくじょー ひやくとおばん

0570-090110

インターネットによる行政相談の受付

行政相談受付

検索
🔍

https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan.html

総合行政相談所
全国17都市のデパートなどで開設

特別行政相談所など
災害時などに随時開設

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

↓
 解決されるよう働きかけ

● 必要に応じて
・行政苦情救済推進会議に付議
 ・行政評価局調査の実施

↑
 対応策などの回答

関係機関

- 国の行政機関
- 独立行政法人
- 特殊法人
- 都道府県、市（区）町村（国の仕事の関係）など

行政相談について、
動画で分かりやすく
紹介してるよ！
みんな見てね♪

行政相談マスコット
「キクーン」

YouTube 総務省動画チャンネル

ミニドラマで親しみやすく紹介

<https://www.youtube.com/watch?v=LGiYTQKYPJA>

2分弱でコンパクトに紹介

https://www.youtube.com/watch?v=xMke1Co_tBE

相談による改善事例を紹介

<https://www.youtube.com/watch?v=sJC-kNpleI>

21