

令和6年度

行政相談月間の取組結果

令和7年1月
総務省行政評価局

「行政相談月間」化の効果

ポイント

- 今年度から、行政相談について重点的に広報活動等を行う期間を、昨年度までの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、実際に相談所に足を運んでいただける機会が増加、一日合同行政相談所の来所者満足度も向上。
- 行政相談委員による相談所開設や広報活動も活発化。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4年度	令和5年度	令和6年度
一日合同行政相談所 受付件数	7,374	8,451	 9,047
一日合同行政相談所 来所者満足度	83.0%	87.2%	 89.6%
行政相談委員の活動回数 (R4, R5は10月分、R6は9月・10月分)	7,422	7,734	 11,977
行政相談報道回数 (9月・10月の合計)	90	126	 175

- 一日合同行政相談所では、登記、国税・地方税、保険・年金、道路、社会福祉に関する相談を多く受付。
- ワンストップで複数の専門家に相談できたことについて満足の声が多数。

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



相談者

相続税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！

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

令和6年度行政相談月間に行った取組

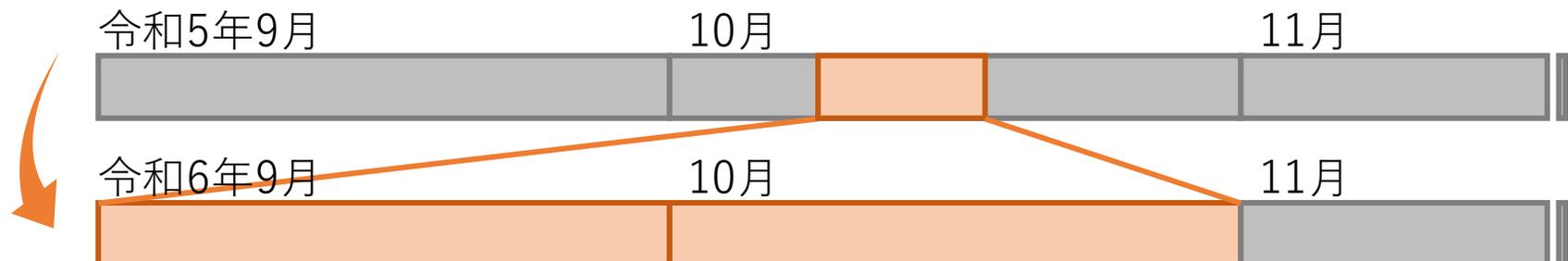
- 行政相談は、国の行政等に関し幅広い分野の相談を受け付ける制度
- 9月、10月の行政相談月間を中心に、「一日合同行政相談所」を全国159か所で開設。行政相談委員に加え、各府省、地方公共団体、各種専門家などが参加し、ワンストップで相談に対応
- 行政相談月間を中心に、全国の行政相談センター及び行政相談委員が相談活動、広報活動を積極的に実施



令和6年度 行政相談ポスターイメージ

「行政相談週間」を月間化した経緯

- 昭和42年、行政相談制度について広く国民の理解と認識を深めるため、行政相談週間を開始。以降30年間、毎年10月に週間行事を実施してきたが、近年に至るまで行政相談の認知度は約17%と低調（令和3年世論調査結果）。
- 国民の皆様のお役に立つ行政相談をこれまで以上に知っていただき、利用促進を図るためには、その**便利さやメリットをもっと実感していただくことで満足度の向上**を図り、これを通じた行政相談の周知を進める取組の強化が重要。
- 従来の「行政相談週間」を「行政相談月間」に拡大することで、行政相談関係のイベントの開催日程を広く分散。
- 利用者実際に相談所に足を運んでいただける機会や、行政相談を目にする機会を増やし、悩み事がワンストップで解決する便利さを実感してもらおう。



幅広い年代にアピールする広報活動を実施

- 幅広い年代に行政相談をアピールするための取組を実施。
- 行政相談Xを活用し、局所の取組をバックアップ。
- コスプレイベントへのキクーン参加など、新しい取組も。



(左：徳島) コスプレイベントにキクーンが参加。SNSへの写真投稿・拡散を通じた広報がねらい。
(中：静岡) 健康福祉センターの特設相談所で、行政相談委員が相談受付とともに広報活動を実施。
(右：茨城) 自衛隊いばらきEXPOにキクーンが参加。他機関の着ぐるみとも積極的に交流し、着ぐるみ外交を実施。

交通機関とのコラボレーション

- 一日合同行政相談所開催地の近くのローカル鉄道やJR駅で、行政相談のPRを実施。
- 通勤・通学客の他、鉄道ファンを通じた「話題作り」を狙う。



(上・右：岩手)
三陸鉄道とのコラボレーション。
行政相談ヘッドマークの掲出と、
委員によるチラシ配布を実施



(上：兵庫)
JR姫路駅にポスターを掲出し、一
日合同行政相談所のPRを実施

(右：滋賀)
近江鉄道でラッピング電車を実施



パッと目を引く映像でPR

- デジタルサイネージ広告掲出、テレビ出演など、わかりやすい映像メディアを使った広報で、幅広い年齢層にリーチ。

総務省行政相談センターきくみみ愛媛
@kikumimi_ehime

松山市役所でデジタルサイネージ広告

10/1～10/30の#行政相談月間中、#松山市役所で、#デジタルサイネージ広告が流れます。市役所庁舎内の8か所のモニターで流れますので、ぜひご覧ください😊

10/30は#いよてつ高島屋で#行政なんでも相談所を開催します!!
#総務大臣メッセージ



午前2:53 · 2024年10月10日 場所: 愛媛 松山市 · 3,295 件の表示

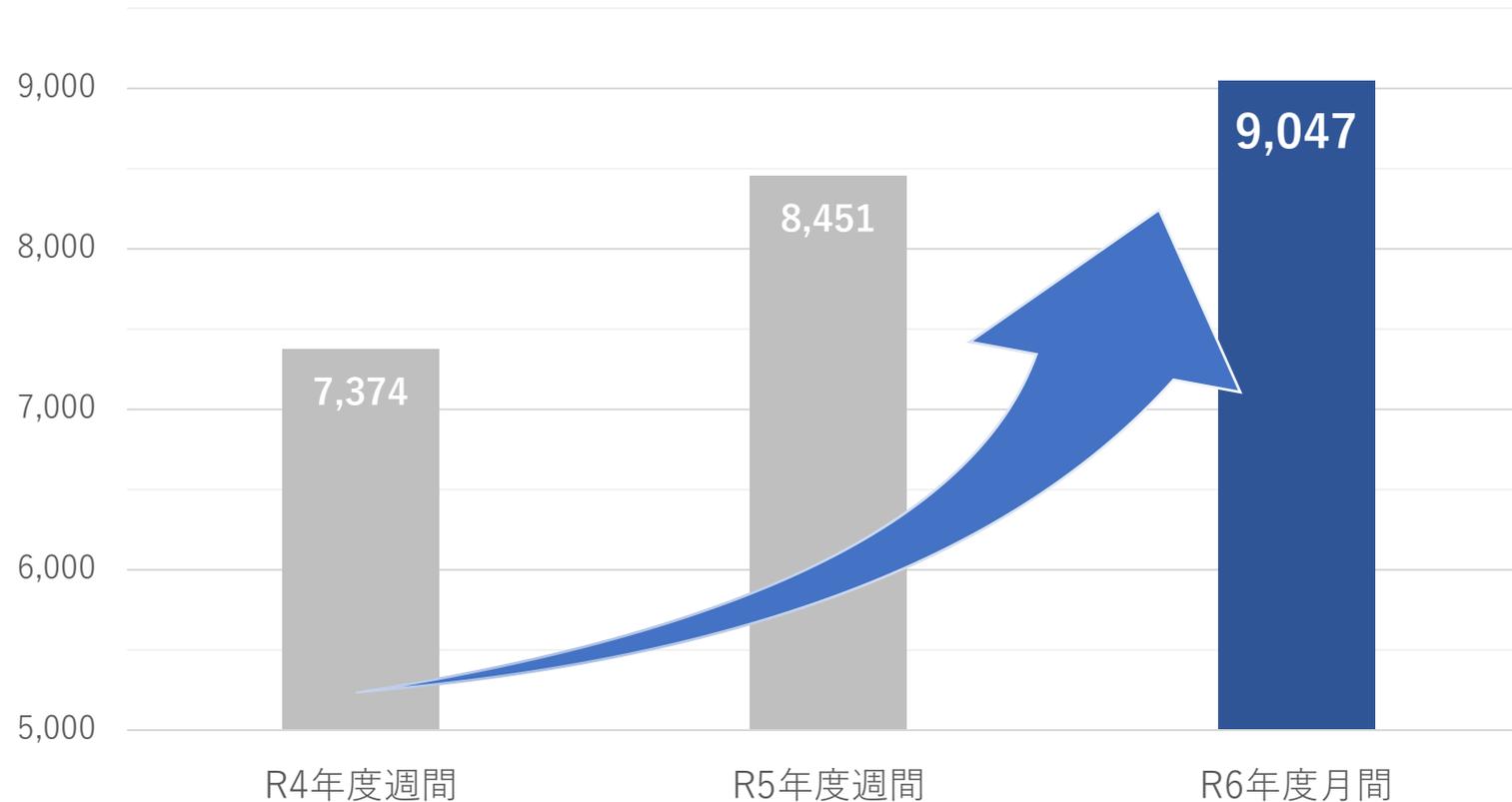
(右：岡山)
回転寿司チェーン店の待ち時間を知らせるデジタルサイネージに、行政相談の広告を掲出。



(左：愛媛)
市町村のデジタルサイネージに行政相談の広告を掲出し、一日合同行政相談所や定例相談所の案内を実施。

一日合同行政相談所の受付件数

- 令和6年度は、全国159か所で開設。
- **これまでに、9月~12月の159か所で9,047件の相談を受付。**

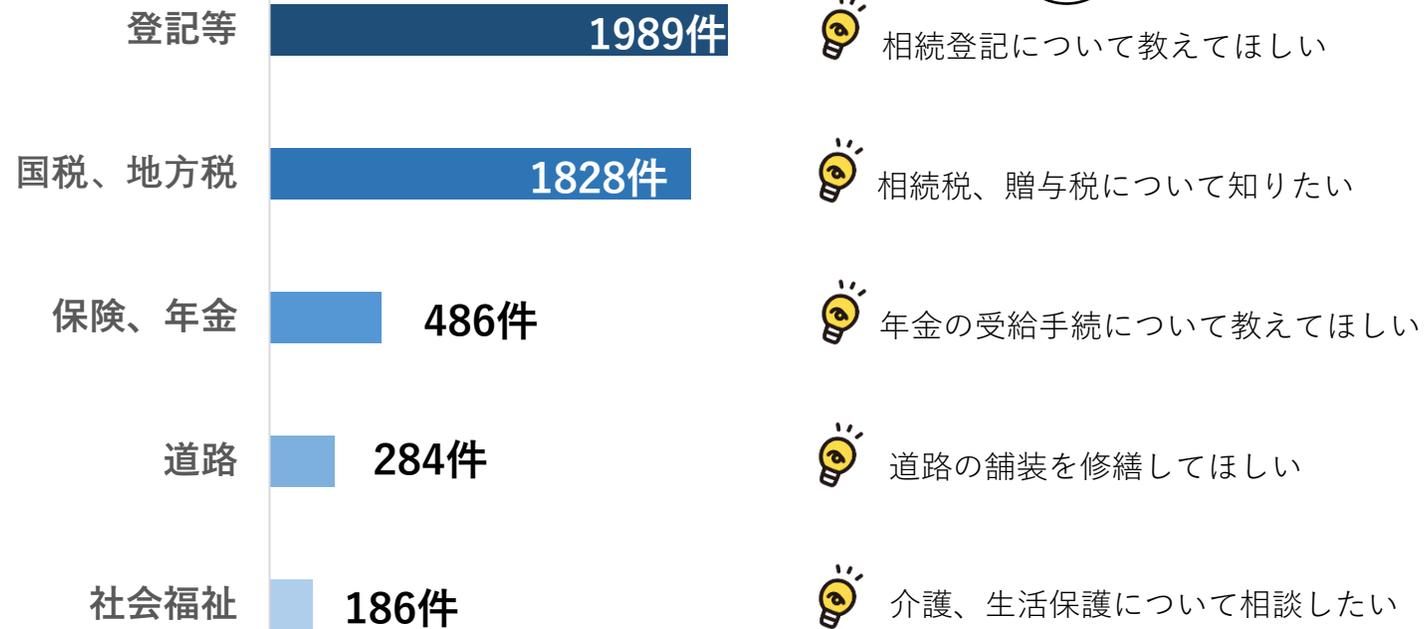


一日合同行政相談所の相談内訳（分野）

- 登記等や保険・年金に関する相談を多く受付。

多く寄せられるご相談

例



一日合同行政相談所の様子

- 相談無料、予約不要、面倒な手続は不要。一方、相談数が多い機関については予約制を取り入れて待ち時間を短縮、来場者にとってより便利に。
- 中心街のメイン会場と遠隔地のサテライト会場をオンライン接続。相談者はより参加しやすく、参加機関も遠隔地への移動負担を軽減できるというメリット。 (島根センター：浜田市と江津市の合相)



(奈良) 行政なんでも相談所@イオンモール橿原



(長崎) 一日総合相談所@メルカつきまち

一日合同行政相談所のワンストップ対応

① 駅で…



最近
ちょっと気になる
このポスター。
相続について
相談できるんだって。

② 相談所で…



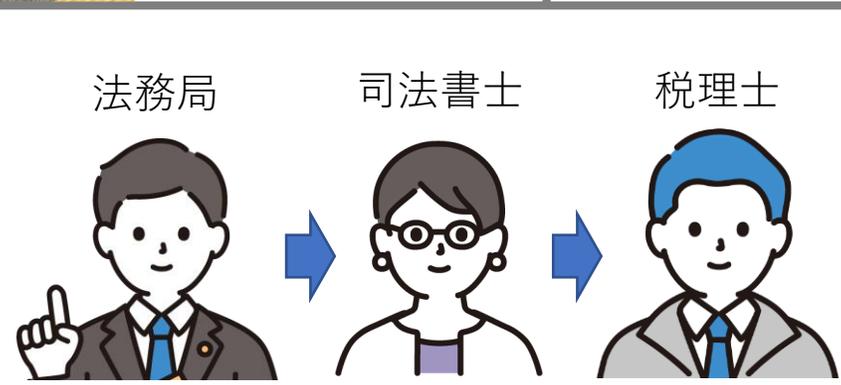
予約なしで
相談無料。
便利な場所で
やってくれて
助かる！

③ 相談してみて…



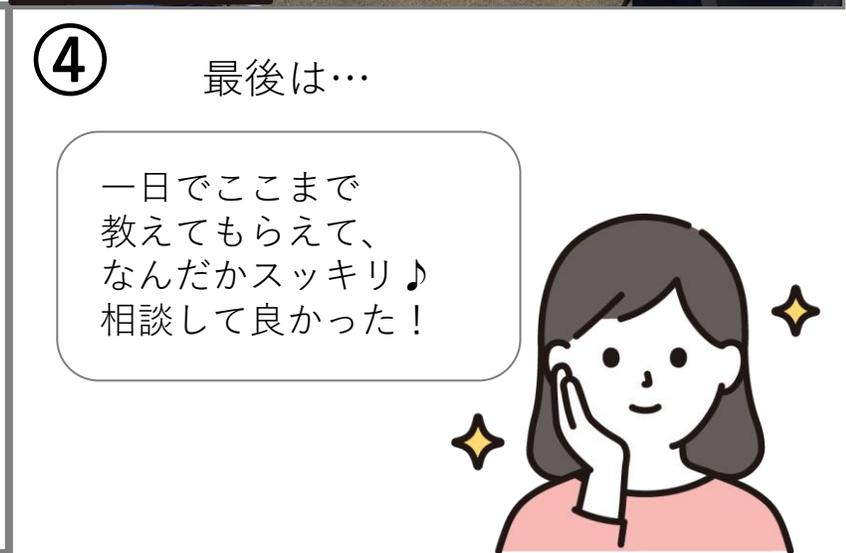
いろんな専門家がいて、
気になる疑問をまるっと
聞ける！

法務局 司法書士 税理士



相続手続の概
要はこうで… 相続人の確定
が必要ですね 確定申告に必
要なのは…

④ 最後は…

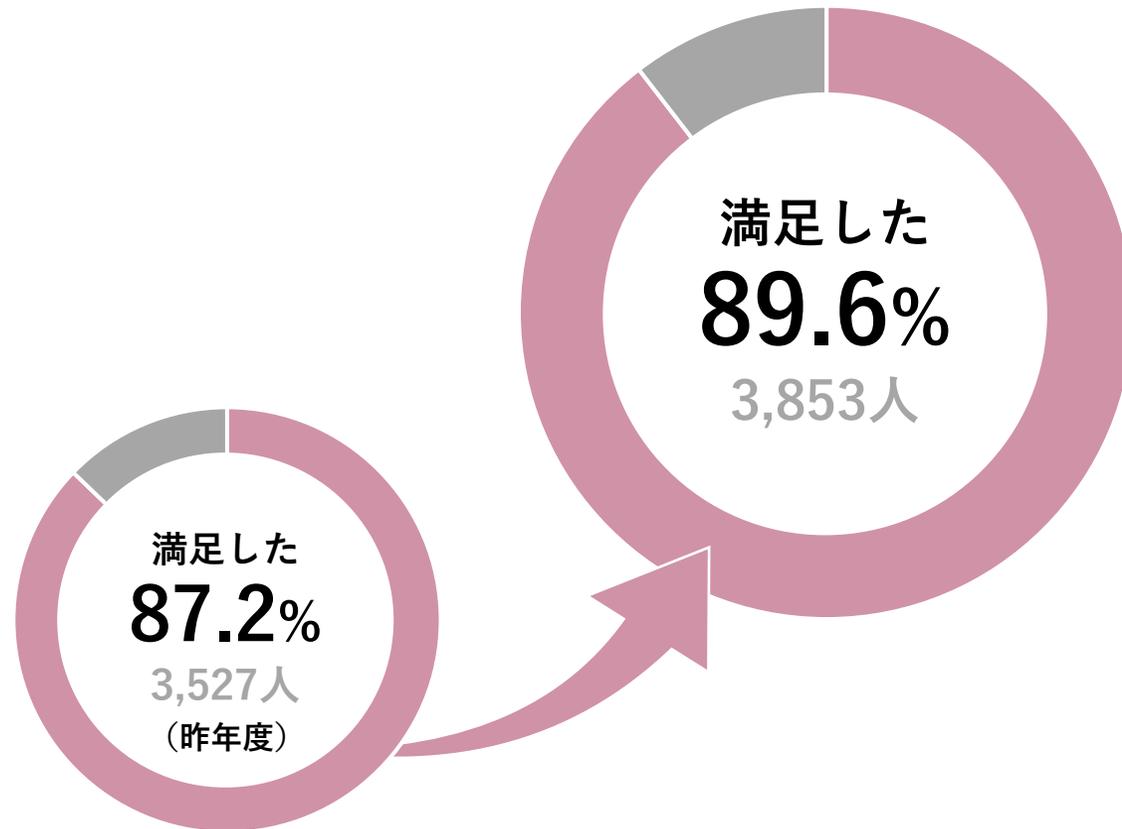


一日でここまで
教えてもらえて、
なんだかスッキリ♪
相談して良かった！

来所者の9割弱が「満足した」と回答

- ・ 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6年9月5日～12月12日、計4,302人）

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えた
- ・ 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すっきりした



満足しなかった理由

- ・ 時間がもう少しほしかった
- ・ 専門的な言葉が多くて理解しにくかった
- ・ 相談員の対応があいまいだった
- ・ 相談したがいい策がなかった
- ・ オンライン相談は少し聞こえづらかった