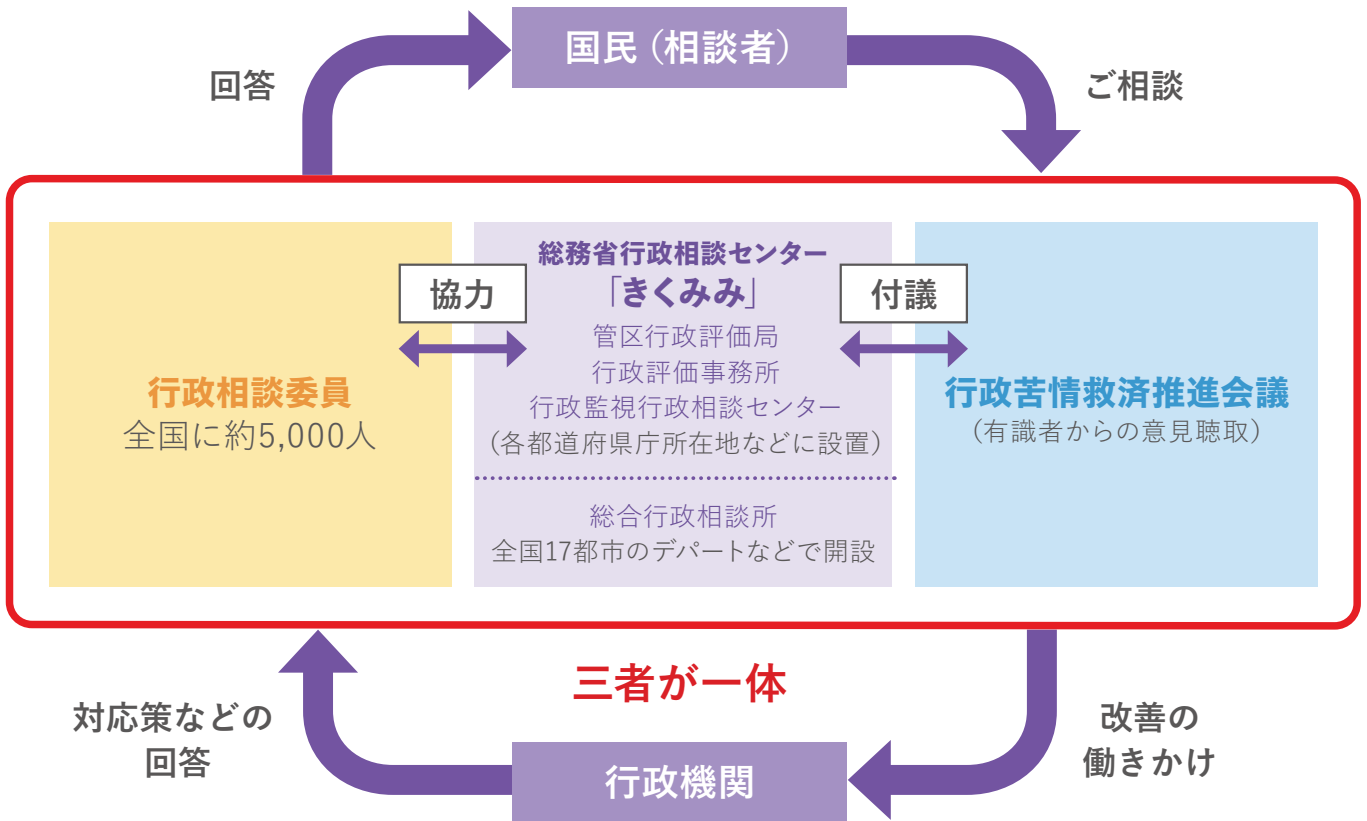


# 3. 行政相談

## ○ 行政相談とは

行政相談は、国の行政などへの苦情や意見・要望を受け付け、担当行政機関とは異なる立場から、必要なあっせん等を行い、その解決や実現の促進を図るとともに、行政の制度及び運営の改善に生かす仕組みです。年間約12万件の相談を受け付けています。



## 総務省行政相談センター「きくみみ」

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、インターネット等の様々な方法で行政相談を受け付けています。

### ● 電話による相談

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 ひゃくとおぼん  
**0570-090110**

詳しくはこちら



※ NTTコミュニケーションズ株式会社が定める通話料がかかります。  
電話会社の通話料割引サービスや、携帯電話の料金定額プランの無料通信は適用されませんのでご注意ください。

各センターの直通電話番号

16ページを御覧ください。

### ● インターネットによる相談

行政相談受付

検索

[https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/hyouka/soudan.html](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan.html)

### ● 来訪・手紙による相談

総務省行政相談センター「きくみみ」の所在地や電話番号は、16ページを御覧ください。

## 行政相談委員

### 国民と行政を結ぶ懸け橋

行政相談委員は、総務大臣が委嘱した民間有識者で、全国に約5,000人（各市（区）町村に1人以上）が配置されています。無報酬のボランティアとして、国民の皆様から、国の行政活動全般に関する苦情や相談を受け付け、相談者への助言や関係機関に対する改善の申入れなどを行っています。また、総務大臣に対して行政運営の改善に関する意見を述べるすることができます。令和3年、行政相談委員制度は60周年を迎えました。

### 定期的な相談所を開設

行政相談委員は、市（区）役所・町村役場・公民館など、あなたの街の身近な場所で定期的に相談所を開設し、苦情や意見・要望を受け付けています。

※相談所の開設日時や開設場所は行政苦情110番あるいは行政相談センターにお問い合わせいただくか、下記ページにアクセスして御確認ください。



行政相談委員制度60周年



行政相談所（神奈川県横浜市）

詳しくはこちら

あなたの街の行政相談所

検索



総務省ホームページ（あなたの街の行政相談所）

[https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/hyouka/soudan\\_n/teirei.html](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan_n/teirei.html)

## 行政苦情救済推進会議

行政苦情救済推進会議は、全国的な制度・運営の改善が必要な相談や行政相談委員から寄せられた行政に対する意見を基に、問題解決に向けて、有識者の意見を反映させるため審議しています。

### 総務省本省の行政苦情救済推進会議のメンバー（令和4年4月現在）

[座長] 江利川 毅（えりかわ たけし）	公益財団法人医療科学研究所理事長
小野 勝久（おの かつひさ）	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（かじた しんいちろう）	元内閣法制局長官
齋藤 誠（さいとう まこと）	東京大学大学院法学政治学研究科教授
榊原 一夫（さかきばら かずお）	弁護士、元大阪高等検察庁検事長
高橋 滋（たかはし しげる）	法政大学法学部教授
南 砂（みなみ まさご）	読売新聞東京本社常務取締役調査研究本部長

## あっせんの例

### 期限切れの保険証を窓口まで返す必要…？

有効期限切れとなった国民健康保険被保険者証等の処分方法についてあっせん（－R3.4.28公表）

#### 受け付けた相談

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、市区町村の窓口まで行って返却しているが、自分で破棄してもよいのではないか、という相談を受け付けました。



#### あっせんの内容

推進会議の意見を踏まえ、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**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し、周知することを厚生労働省にあっせんしました。

## ○ 行政相談による改善事例

### 危険な流木を撤去し安全な街に



#### 相談

鉄橋の下の川に多数の流木がたまり、水かさが増すと危険であり、美観上も良くないので撤去してほしい、という相談を受け付けました。



#### 改善

行政相談委員から、河川事務所が使用を許可し、管理している鉄道会社に連絡したところ、後日、流木が撤去されました。



## ○ 災害発生時等の行政相談

### 特別行政相談活動

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実施しています。

- 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を提供します。
- 災害専用フリーダイヤルを開設します。
- 関係行政機関等の協力を得て、ワンストップで対応する特別行政相談所を開設します。



### 新型コロナウイルス感染症への対応

#### 新型コロナウイルス感染症に関連する相談の受付

総務省行政相談センターでは、生活支援や事業者支援に関する相談を始め、新型コロナウイルス感染症に関連する相談を、令和2年1月から令和4年3月末までに、累計約4万件受け付け、相談者への助言、関係行政機関に対応を求める連絡を行うなどにより、迅速な問題解決を図っています。なお、相談窓口では、飛まつ防止のパーティションの設置等感染対策を徹底しています。

#### 支援制度や相談窓口に関する情報提供

新型コロナウイルス感染症に関する支援措置や相談窓口をまとめたガイドブックを、全47都道府県で作成し、ホームページなどを通じて国民の皆様へ情報提供しています。

#### 支援措置の窓口リスト



都道府県ごとの「窓口リスト」はこちら



## ○ 社会の変化に対応した行政相談

### 外国人からの相談対応

在留外国人の更なる増加が見込まれる中、外国人の相談ニーズに適切に対応できるよう、行政相談においても、関係機関との連携や多言語対応の取組を進めています。

- 外国語（英語）メールにより行政相談を受け付けます。
- 多言語行政相談リーフレットを提供（12か国語）しています。
- 国際交流イベント等へ参加し、特設相談所を開設しています。



### デジタルを活用した相談受付

令和3年度に政府が発表したデジタル田園都市国家構想を踏まえ、誰一人取り残されないための取組として、デジタル技術の活用による行政相談の受付手段の多様化を進めています。

一日合同行政相談所において、相談会場にいる相談者と、別の離れた会場で待機している対応者（国の行政機関や各種専門家、市町村の職員など）をオンラインでつないだり、総合行政相談所においても、自宅等にいる相談者と、総合行政相談所にいる行政相談委員とをオンラインでつなぐ取組を試行しています。



## ○ 国際協力の推進

行政評価局は、国際オンブズマン協会 (IOI) やアジア・オンブズマン協会 (AOA) の会員として、各国や地域のオンブズマンと交流しています。また、ベトナム、タイ等4か国とは「行政苦情救済分野に関する協力の覚書」をそれぞれ締結し、大臣級のハイレベル交流に加え、研修団の受入れ等を通じた技術協力を推進しています。

