



困ったら 一人で悩まず
行政相談

行政相談 パネル展



行政相談委員制度 60周年



行政相談委員制度60周年記念 行政相談パネル展の開催

総務省の行政相談は、国民の皆様の**行政への苦情や意見、要望**を受け付け、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です。

行政相談は、**総務省行政評価局、行政相談委員及び行政苦情救済推進会議**の三者が一体となって、その機能を発揮しています。

1961年(昭和36年)に誕生した行政相談委員は、これまで地域住民の皆様のお身近な相談窓口として「行政と国民の懸け橋」の役割を果たし、全ての世代の安心・安全な生活の手助けとなってきました。

2021年(令和3年)、行政相談委員制度は、**60周年**を迎えます。今回の「行政相談パネル展」を通じて行政相談委員の活動を知っていただき、行政相談を一層活用していただければ幸いです。

総務省行政評価局



行政相談委員制度60周年

行政相談委員とは

行政相談委員法に基づき、
総務大臣から委嘱された
無報酬（ボランティア）で
活動する民間有識者です。



行政に関する苦情、行政の
仕組みや手続きに関する問い
合わせなどの相談を受け付け、
その解決のための助言や
関係行政機関に対する通知
などの仕事を行っています。

すべての市区町村に、少なく
とも一人、**全国で約5,000人**、
幅広い世代の、さまざまな経歴
をもった、行政相談委員が配置
され、国民の皆様からの相談に
対応しています。



困ったら 一人で悩まず 行政相談

行政相談委員の活動

定例相談所

市区町村役場などで**定期的**に相談所を開設しています。



巡回相談所

交通の不便なところなどでは、**地域を巡回**して相談所を開設しています。

特別行政相談所

地震、豪雨、台風などの災害で被害を受けた方々を支援するための相談所を開設しています。



平成28年 熊本地震

平成30年 7月豪雨



平成29年 九州北部豪雨

行政相談出前教室

小・中学校、高校、大学等で行政相談の授業を行っています。

小学校



大学



行政相談懇談会

自治会、婦人会の代表者など、地域の方々と懇談会を開催しています。



広報活動

行政相談制度の普及・啓発活動を行っています。



イベント・街頭等での広報

ケーブルTVへの出演

行政相談委員による改善事例

相談 視覚障害がある私にとって、C市の国道と市道との交差点は、通行量が多く、騒音で横断歩道の誘導音が聞こえにくい。

また、道幅も広く横断歩道を直進できているか不安。



相談を受けた行政相談委員は、現地を確認し、国道事務所に点字ブロックの設置を要望しました。

改善 視覚障害がある方が、横断歩道をまっすぐ歩くための点字ブロックが設置されました。



行政相談委員が開設する行政相談所の情報はこちらから。

あなたの街の行政相談所

検索 🔍



行政相談委員による改善事例

相談 近所のコンビニにあった公衆電話が、コンビニの移転に伴い撤去された。私のように携帯電話を持っていない人だけでなく、近隣住民すべてにとって、災害時の連絡手段として有効なので、元の場所の近くに公衆電話を設置してほしい。



相談を受けた行政相談委員は、総務省行政相談センターに連絡しました。

改善 総務省行政相談センターがNTT東日本に通知した結果、早期に公衆電話が設置されました。



行政相談委員が開設する行政相談所の情報はこちらから。

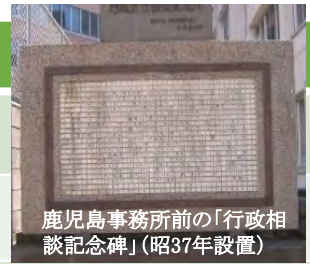
あなたの街の行政相談所

検索 🔍

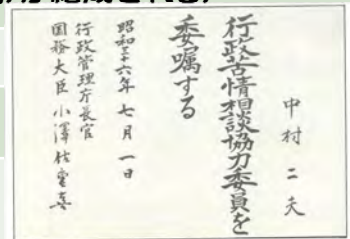


行政相談・行政相談委員 年表

年	主な出来事
1955 (昭30)	行政管理庁で行政相談業務を開始
1961 (昭36)	全国に行政苦情相談協力委員(882人)を配置 (翌年「行政相談委員」と改称)
1962 (昭37)	山形県において「山形地区行政苦情相談委員協議会」が結成される (以降、各都道府県において地方行政相談委員協議会(地相協)が結成される)
	行政苦情相談協力委員を「行政相談委員」と改称(1,775人)
1964 (昭39)	行政相談委員を全市区町村に配置(3,605人)
1966 (昭41)	「行政相談委員法」成立(同年7月施行)
1968 (昭43)	九州管区において「行政相談委員連合協議会」が結成(以降、各管区単位で連合協議会(広相協)が結成される)
1969 (昭44)	全国行政相談委員連合協議会(全相協)設立
1972 (昭47)	沖縄返還に伴い、沖縄行政監察事務所を設置 行政相談委員55人を委嘱
1978 (昭53)	東京及び名古屋に初めて総合行政相談所を開設
1979 (昭54)	季刊「行政相談」を全相協の機関誌として発行
1981 (昭56)	行政相談委員徽章を制定
	行政苦情110番(☎ 03-592-1100)を 行政管理庁本庁で開始(1983(昭58)年には全局で開設)
	行政相談制度25周年、行政相談委員制度20周年 記念式典を実施
1983 (昭58)	行政相談委員証を制定
	「行政苦情救済推進会議」を 初めて開催(北海道・近畿・九州などの10局)
1984 (昭59)	総務庁発足
1987 (昭62)	総務庁本庁において「行政苦情救済推進会議」が発足



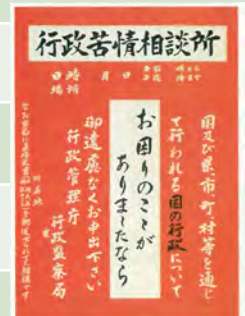
鹿児島事務所前の「行政相談記念碑」(昭37年設置)



昭36 行政苦情相談協力委員委嘱状



昭35 初めて作成されたポスター



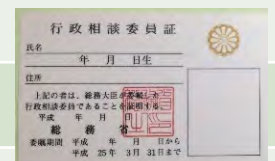
昭37 作成のポスター



昭56 行政相談委員制度20周年記念式典



昭56 行政相談委員徽章制定



昭58 行政相談委員証制定

年	主な出来事	
1991(平3)	行政相談委員制度30周年 記念式典を実施、記念切手発行	
1993(平5)	北海道南西沖地震、初の特別行政相談活動を実施	
1994(平6)	世界9か国からオンブズマンを招聘し、 国際オンブズマン・シンポジウムを開催(東京)	
	国際オンブズマン協会に正会員として加入	← 記念切手
1995(平7)	阪神・淡路大震災に伴う特別行政相談活動を実施	
	空知炭鉱閉山に伴う特別行政相談活動を実施 (自然災害以外では初めての活動)	
1996(平8)	第1回アジア・オンブズマン会議(パキスタン)に参加	
2001(平13)	総務省発足、行政評価局に改称	平13 行政相談委員制度40周年記念式典
	行政相談委員制度40周年、記念式典を実施	
	第6回アジア・オンブズマン会議を招致、開催(東京)	
2003(平15)	行政相談委員から初の男女共同参画担当委員を指名	平13 第6回アジア・オンブズマン会議
2004(平16)	行政相談シンボルマークを制定	
	行政苦情110番の全国共通番号を導入 (☎ 0570-090110)	平16 行政相談シンボル マーク制定
2011(平23)	東日本大震災に伴う特別行政相談活動を実施	
	行政相談委員制度50周年 記念式典を実施、記念切手発行	
	第12回アジア・オンブズマン会議を招致、 開催(東京・静岡)	
2013(平25)	全相協が公益社団法人に移行	平23 行政相談委員制度50周年記念 中央式典 ← 記念切手
	ベトナム国家監察省と「協力の覚書」締結(2015(平27)年 に更新)、二国間交流・協力の開始。以降、イラン、 ウズベキスタン、タイのオンブズマンと順次覚書を締結	
2016(平28)	国際フォーラム「行政苦情救済 & オンブズマン」 及びアジア地域国際研修を開催	平27 ベトナムとの二国間協力覚書更新
2018(平30)	行政相談窓口愛称「きくみみ」、 マスコット「キクーン」決定	
2020(令2)	行政相談パネル展の開催(本展)	総務省行政相談センター きくみみ
2021(令3)	行政相談委員制度60周年	平30 行政相談 窓口のロゴ↑と ← マスコット決定

総務省行政評価局のしごと

行政相談

- 行政に関する苦情や意見・要望を分野を問わず幅広く受付
- 関係行政機関等に斡旋や通知し、問題解決を促進

行政相談の
受付

解決に向け関係機
関に働きかけ

国民に信頼される
質の高い行政
の実現

制度の管理・
取組の推進

政策評価の推進

- 政策評価制度の基本的事項の企画・立案
- 各府省が自ら行う政策評価の点検

調査テーマへの
意見募集

各府省への
勧告等

行政評価局調査

政策の担当府省とは異なる立場から、複数府省にまたがる政策や各府省の業務の実施状況について、出先機関を活用した全国規模の現地調査を行うことにより、政策効果や各府省の業務運営上の課題を実証的に把握・分析し、政策や制度・業務運営の見直し、改善方策を提示

— 調査テーマの例 —

感染症対策に関する
行政評価・監視



— 国際的に脅威となる
感染症への対応を
中心として —

いじめ防止対策の
推進に関する調査



鳥獣被害対策に関する
実態調査



— ICTを活用した対策の
条件整備を中心として —

空き家対策
に関する実態調査



行政評価局調査の公表資料は、こちら→



総務省行政相談センター

総務省行政相談センター「**きくみみ**」
を全国50か所に設置し、国民の皆様
からのご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



行政
相談

行政苦情110番
(全国共通ナビダイヤル)

0570-090110



総務省行政相談センターの愛称「きくみみ」は、
「**地域社会に寄り添って一人ひとりの声を聞く**」

をコンセプトにしています。

行政相談のマスコット「キクーン」ともども、
よろしくお願ひします。



行政相談マスコット
キクーン

全国50か所の総務省行政相談センター「きくみみ」の情報はこちら→



行政相談とは？

行政相談は、担当府省とは異なる立場から、問題の解決と関係行政の改善に取り組みます。

行政相談の流れ

国民の皆様

どこに相談すればいいの？

こんなことで困ってる

制度や仕組みがわからない…

相談してよかったね！

ご相談

回答

国の仕事やサービス、各種制度の手続きなど、お困りごとや苦情、ご意見、ご要望があれば、お気軽にご相談ください。

行政相談の窓口

総務省

全国50か所の行政相談窓口
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

総務省行政相談センター

まくみみ



協働

行政相談委員

全国に
5,000人



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

解決されるよう
働きかけ

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 など
(国の仕事の関係)



行政相談の実績

総務省の行政相談では、**年間約17万件**のご相談を受け付けています。
皆様もお気軽にご相談ください！

医療保険・年金

国民年金や厚生年金保険の被保険者の資格条件や受給額について教えてほしい。

雇用

労働条件を改善するよう会社を指導してほしい。

道路

国道に危険箇所があるので、早く改修してほしい。

社会福祉

生活保護の受給資格について教えてほしい。

交通機関

バス停に路線図を掲示してほしい。

相談窓口

手続や申請をどこにしたらよいか分からないので教えてほしい。

行政相談は幅広い行政分野に対応しています



行政分野別 相談件数(上位5分野) (平成30年度・単位：件)



年間17万件のうち、国・独立行政法人等の事務に関する分野

行政苦情救済推進会議

～苦情解決のスペシャリスト～

解決が困難な相談も、
行政苦情救済推進会議で
審議し、解決を促進！



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もとに、
解決に向け審議しています。

総務省本省の行政苦情救済推進会議メンバー

- ◎江利川 毅 (公益財団法人医療科学研究所理事長・元厚労省事務次官)
 - 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)
 - 齋藤 誠 (東京大学大学院法学政治学研究科教授)
 - 榊原 一夫 (弁護士、元大阪高等検察庁検事長)
 - 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

あっせん

最近の斡旋事例 ———— 詳細はこちら →



- ・ 標準報酬改定に係る決定書の教示事項について
- ・ 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について
- ・ 個人住民税の給与支払報告書(総括表)の様式統一化に向けた見直し
- ・ 後期高齢者医療制度の被保険者への保険料徴収
- ・ 教育職員検定による隣接校種の教員免許状取得時の要件の見直し



行政苦情救済推進会議の100回の取組と成果の取りまとめは、こちら →
(平成27年12月)

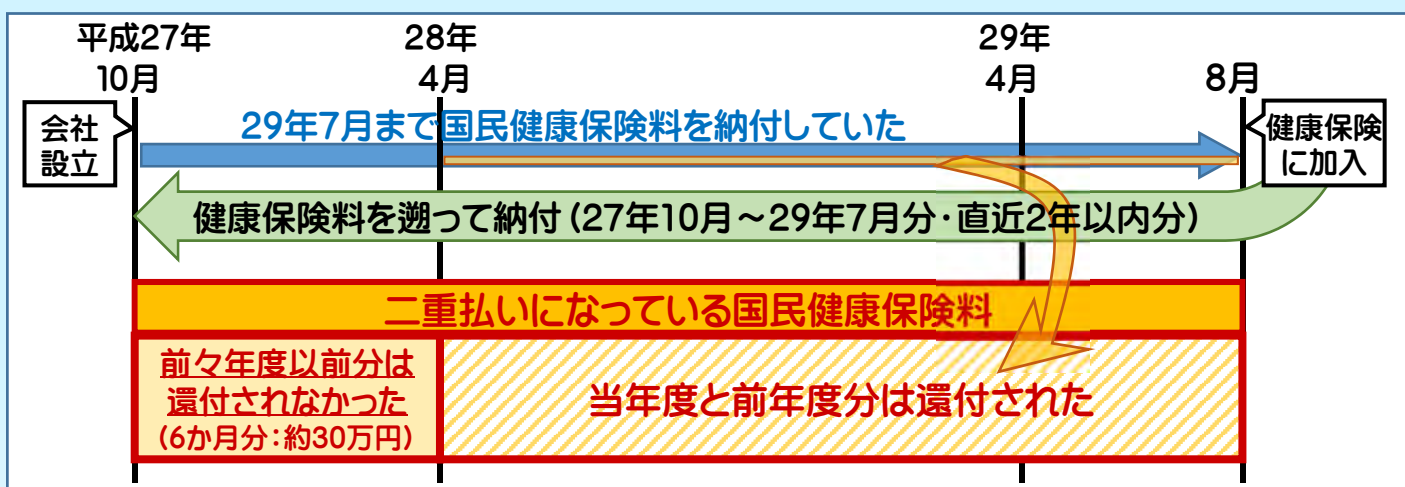


行政苦情救済推進会議による改善事例

相談

二重払いした保険料を還付

健康保険に加入し、過去の保険料を遡って納めた。しかし、その間すでに納めていた国民健康保険料の一部を還付できないとされた。二重払いした国民健康保険料は、全て還付してほしい。



行政苦情救済推進会議の審議を踏まえ
あっせん
総務省が斡旋

このように制度改善

法令が改正され、二重払いが生じないよう、国民健康保険料の還付ができるようになりました。



解説 相談者は、平成27年10月に新規設立された会社に就職し、29年7月まで国民健康保険料を納付していた。29年8月、相談者の会社が、設立に遡って被用者保険に加入したため、会社と相談者は、設立時(27年10月)からの健康保険料を納付した。その際、相談者は、「二重払いになっている国民健康保険料は申請により還付される」と、年金事務所から説明されたので、区役所に還付申請をしたが、国民健康保険の還付は会計年度単位で2年までという規定だったので、全額還付されなかった。この相談があった当時の規定では、被用者保険は2年分遡及して加入(納付)できるが、国民健康保険は直近2年度分の還付しかできないという、各健康保険制度による運用の違いがあった。行政苦情救済推進会議からの、「制度間での齟齬を解消すべき」との意見を踏まえ、総務省が厚生労働省に斡旋。その結果、国民健康保険法が改正され、2年を経過していても、調整を必要と認められる期間について還付できるようになった。

災害時の行政相談活動

地震、豪雨、台風などの大規模な災害が発生した際には、**速やかな情報提供**、**きめ細かな相談対応**を行うなど、被災者支援に取り組んでいます。

近年、我が国では大規模な災害が発生！

平成28年
熊本地震



熊本県南阿蘇村

平成30年
7月豪雨



岡山県倉敷市

令和元年
東日本台風



長野県長野市

道路が陥没していて危険！
応急処置してもらいたい



り災証明書を発行してもらう
には、どうしたらいいの？

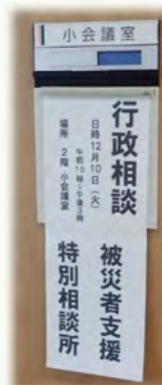


住宅を修理するのに
支援金を受けたいんだけど・・・



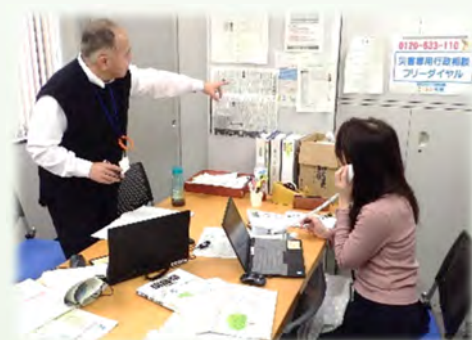
① 特別行政相談所の開設

国の行政機関や市区町村、行政相談委員などと協力して相談所を開設し、ワンストップで、被災者からの相談を受け付けます。



② 災害相談用フリーダイヤルの開設

被災者からの相談を通話料無料で受け付けます。

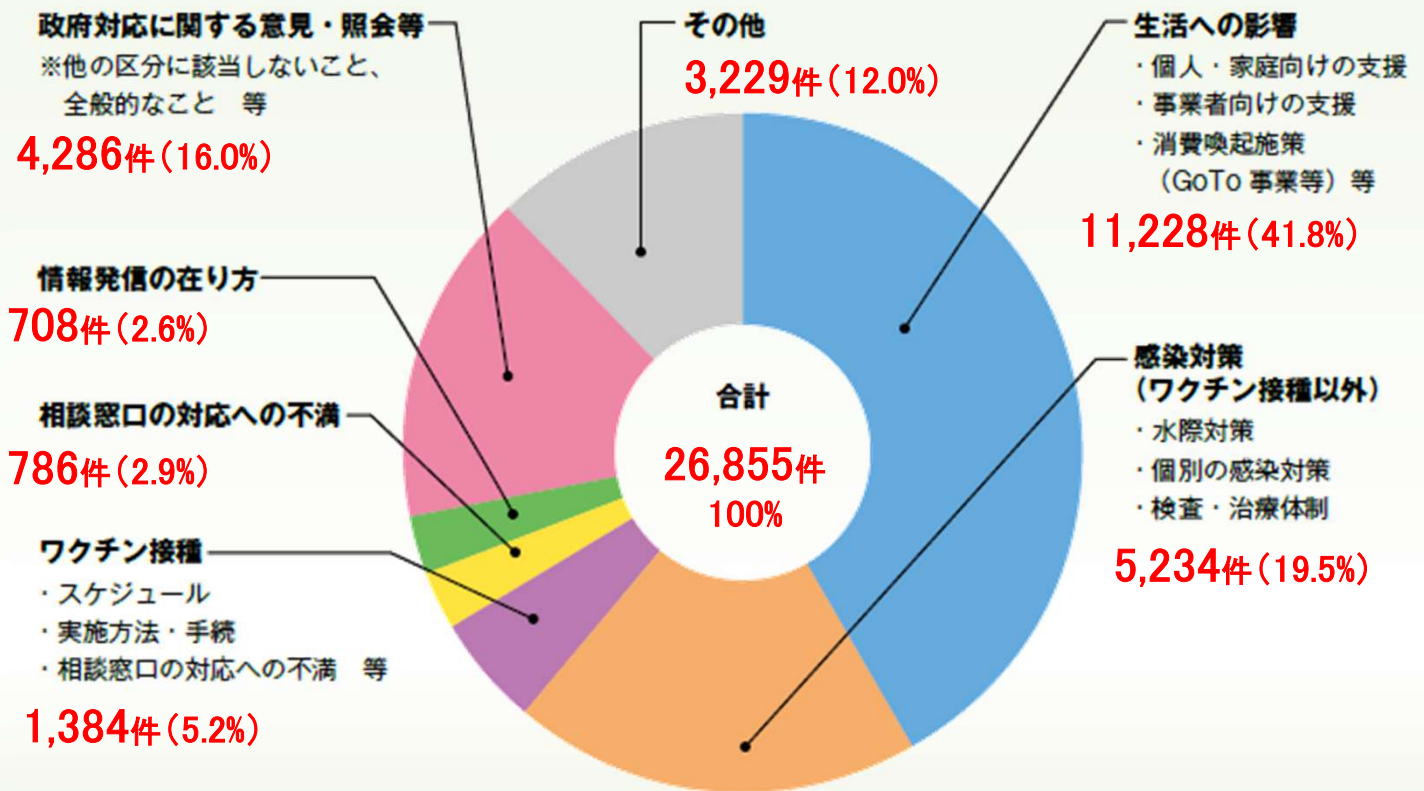


③ 被災者への情報提供

支援制度や地域ごとの相談窓口をまとめたガイドブックを作成し、被災者に提供します。

新型コロナウイルス感染症 に対応した行政相談活動

給付金など支援制度に関する相談をはじめ、新型コロナウイルス感染症に関連する相談に幅広く対応しています。
※令和3年7月末までに、約2万7,000件の相談を受付。



支援制度や地域ごとの相談窓口をまとめたガイドブックを**47都道府県**で作成し、ホームページなどを通じて提供しています。



QRコードを読み取ると、
総務省ホームページに
アクセスできます。



※令和3年10月4日(木)現在

総務省行政相談センター
新型コロナウイルス感染症に
関する相談窓口等情報
まぐみみ東京
(ガイドブック(東京版))

総務省行政相談センターでは、新型コロナウイルス感染症に關して、いろいろなお問い合わせや
相談を受け付けております。
本資料は、関係機関・団体等のホームページ掲載用を有償提供が対象と整理したものです。
状況が刻々と変化する中、誤じられる点も発生し得るため、正しい情報が掲載されて
いる場合があること、また、ご自身の情報を掲載しているものでないことにご留意ください。
また、お役にたっていることがありましたら、どうぞお褒めにはげます。

- 電話による相談受付 受付時間: 9時～17時
土日祝祭日は対応せず
本邦時間内は行政相談専用ダイヤルとなります
行政相談専用ダイヤル 0570-090-110
※一部の携帯電話は利用できない場合があります。
このほか、電話の相談受付専用ダイヤル03-6369-110
をご利用ください。
- インターネットによる相談受付
URL: <http://www.soum.go.jp/center/0570/090-110/index.html>
- F A Qによる相談受付
03-6369-11761

まぐみみ東京

総務省 東京行政評価事務所
総務省庁舎 3階4号 東京都中央区本町2-2-1
電話: 03-353-1100
FAX: 03-353-09010
FAX: 03-5221-1761 (通常の行政相談受付 FAX)

がいこくじん そうだん
外国人からの相談

Administrative Counseling Service for Foreigner

にほんじん がいこくじん あんしん あんぜん
日本人も外国人も安心・安全に
く しゃかい めざ がいこくじん
暮らせる社会を目指し、外国人
そうだん うつ
からの相談も受け付けています。



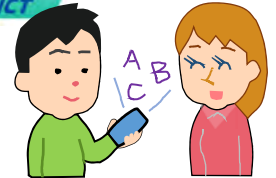
げんご じゅんび
12言語のリーフレットを準備



soumusho gaikokugo leaflet



ほんやく きき まどぐち はいび
翻訳機器やアプリを窓口に配備



がいこくじんむ そうだんかい かいさい
外国人向け相談会を開催



えいご ぎょうせい そうだん うつ
英語メールで行政相談を受け付け



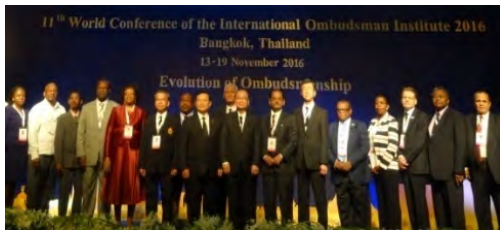
kikumimi.japan@soumu.go.jp

世界のオンブズマンとの交流


ぎょうせい そうだん にほん
行政相談は、日本のオンブズマンとして、
 こくさいてき にんしき
国際的に認識されています。

こくさいてき だんたい かめい
国際的なオンブズマン団体に加盟し、
 ぎょうせい そうだん せいど せかい はっしん
行政相談制度を世界に発信

「オンブズマン」ってなあに？
 法令などにより任命された
 権威ある者が、国民の苦情
 の解決を図る制度だよ！



 **国際オンブズマン協会**
 (110の国と地域から203機関が加盟)

 **アジア・オンブズマン協会**
 (22か国44機関が加盟)




ベトナム、イラン、ウズベキスタン、タイの
 にこくかんきょうりやく おぼえがき ていけつ
オンブズマンと「二国間協力の覚書」を締結

ぎょうせい そうだん い いん せいど にほんどくじ せいど
「行政相談委員制度」は、日本独自のユニークな制度と
 せかい ちゅうもく
して、世界のオンブズマンから注目されています。



平成29年
に改善

行政相談による改善事例

期日前投票の期間を統一！

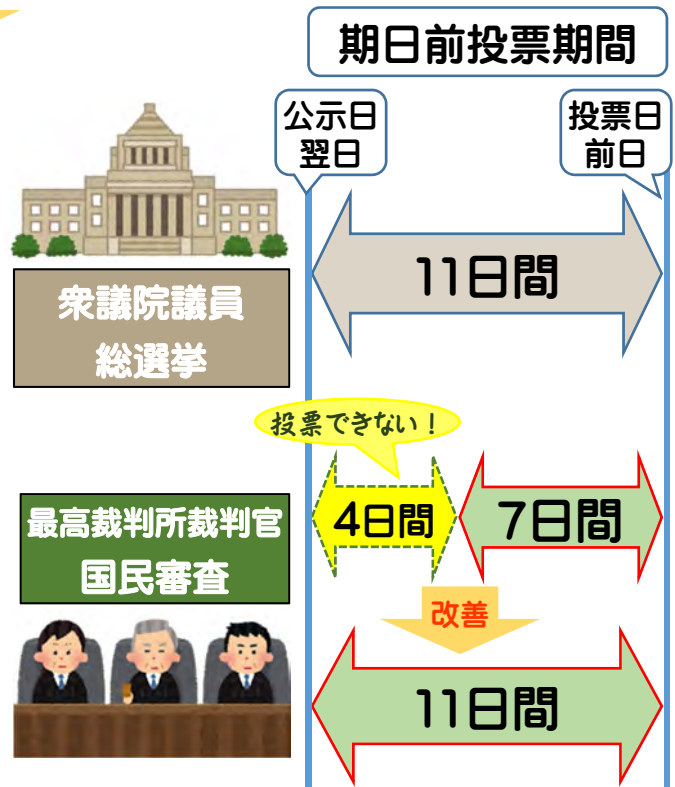
行政相談委員の意見

衆議院議員総選挙と最高裁判所裁判官国民審査の期日前投票の期間が異なっていて、同時に投票できない期間がある。それは国民にとって負担なので、期日前投票の期間を統一してほしい。

行政苦情救済推進会議に付議

改善

総務省自治行政局選挙部に改善を^{あつせん}斡旋。法律が改正され、平成29年10月の選挙から、国民審査の期日前投票の期間は総選挙の期間と統一されました。



解説 平成20年度以降、複数の行政相談委員から提出された意見。「衆議院議員の総選挙と最高裁判官の国民審査は投票日の同日に投票するが、期日前投票期間については、総選挙が公示日から投票日前日までの11日間である一方、国民審査は7日間と短い。公示日の翌日から4日間には、国民審査の投票ができず、再度投票に行かなければならないのは負担。」この意見を踏まえ、行政評価局が調査したところ、総選挙の投票はしたが、国民審査の投票をしなかった有権者の割合が、投票日と比べて期日前投票では高くなっていることや、投票用紙の誤配布による二重投票の事例もあるなどの支障が生じていた。行政苦情救済推進会議での審議を踏まえて、総務省自治行政局選挙部に改善を斡旋。結果、平成29年1月「公職選挙法及び最高裁判所裁判官国民審査法の一部を改正する法律」が施行され、平成29年10月の総選挙から国民審査の期日前投票の期間が総選挙の期間と統一された。

平成29年
に改善

行政相談による改善事例

高速道路における緊急通報方法の改善！

行政相談委員の意見

高速道路に落下物があつたので、道路緊急ダイヤル「#9910」に電話したが、つながるまでに1分近くかかった。逆走など、緊急通報が必要な場合、迅速に通報できるようにしてほしい。



行政評価局調査を実施

改善 国土交通省に対し、緊急通報先の周知に、110番と#9910の併記を推進することなどを指摘。現在、高速道路株式会社NEXCOは、逆走などの緊急通報先として、110番と#9910番を併記しています。



4. 避難してから通報！

通報
手段は
この3つ！

110番
非常電話^{※1}
道路緊急ダイヤル(#9910)^{※2}



- ※1 本線上1kmおき、トンネル内は200mおきに設置。受話器を取るだけで道路管制センターにつながります。非常電話まで移動する際は、通行車両や足元などに十分ご注意ください。
- ※2 道路緊急ダイヤル(#9910)は携帯電話等からも発信できます。

NEXCO東日本、中日本及び西日本作成パンフレット「知って得するセーフティドライブ」(H30.9)

解説 平成29年1月、茨城県の行政相談委員から提出された意見。「高速道路を走行中に落下物を発見したため、#9910(道路緊急ダイヤル)に電話したところ、音声ガイダンスに従った操作を求められ、担当窓口につながるまで1分近くを要した。このような緊急性の高い通報は、迅速に通報できるよう改善できないか。」この意見を踏まえ、行政評価局は、平成29年の全国的な行政評価局調査「高速道路における逆走防止対策の推進に関する調査」の調査項目の一つとして、「一般利用者が逆走車を発見した場合の通報先の周知等の在り方」について取り上げた。平成29年7月、#9910で取り扱う事案の対象等を整理した上で通報先としての#9910の適否について検討すること、当面、通報先の周知において110番と#9910の併記をより一層推進すること等を国土交通省に通知した。現在、NEXCOのHPや交通安全パンフレットでは、逆走などの緊急通報先として110番と#9910が併記され、110番が優先的に周知されている。

平成22年
に改善

行政相談による改善事例

漢方の薬包に、薬の名前が表示されるようになりました！

行政相談委員の意見

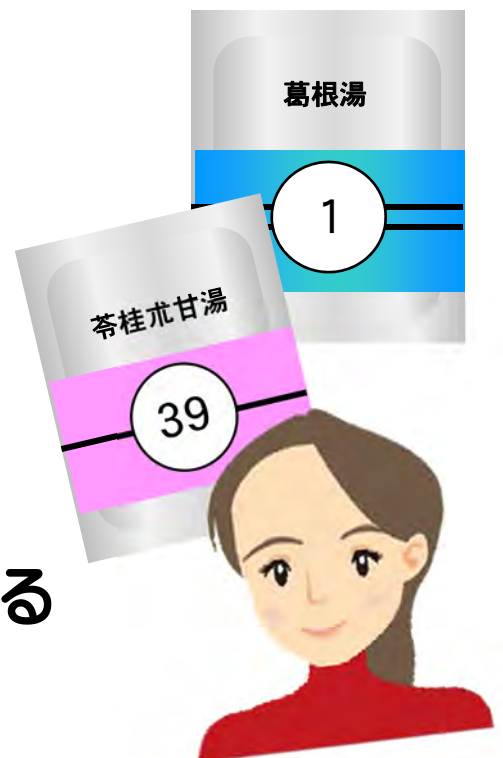
漢方薬の包装には、
番号しか書いていないので、
薬の名前がわからない。

複数の薬を処方されており、
どの薬か判別できなくて困った。
薬名を表示してほしい。



改善

総務省は、厚生労働省に対し
て検討を求めました。その結果、
漢方薬の包装に名前が表示される
ことになりました。



解説 京都府の行政相談委員から意見が提出された平成22年当時、漢方薬には、アルミパックの表面に番号のみで、薬の名前が記載されていないものがあった。複数の漢方薬が処方された場合、番号だけの表示ではどの薬か判別できず、誤飲の恐れもあることから、総務省は、この委員意見を厚生労働省に通知し検討を求めた。厚生労働省は、漢方薬製造者団体を通じて医薬品製造者に対して薬名の表示を要請。その結果、すべての製造販売業者で薬名が表示されることになった。

平成28年
に改善

行政相談による改善事例

弟が兄を扶養する場合、同居していなくても
健康保険の認定がされるように改善 ✨

相談

障害を持つ兄を扶養しているが、健康保険の被扶養者の認定には、同居が必要とされている。

他方、兄姉は同居していない弟妹を被扶養者として
とができるので、弟妹が兄姉
を扶養する場合も同居の有無
を問わないよう改善してほしい。

行政苦情救済推進会議に付議

改善

総務省は厚生労働省に
見直しを^{あつせん}斡旋しました。厚生労働省は、健康保険の被扶養者の認定要件を見直し、弟妹が兄姉を扶養する場合の同居要件が撤廃されました。



解説 自宅で重度の知的障害を持つ兄を扶養する弟から、次のような相談があった。「健康保険の被扶養者の認定にあたり、兄姉が弟妹を扶養している場合は、同居(同一世帯に属していること)の有無を問わないが、弟妹が兄姉を扶養している場合には、同居が必要となっている。私は、この制度の下、兄と同居するために遠距離通勤を余儀なくされているが、納得できない。」総務省は、健康保険に係る被扶養者の認定要件について、弟妹の場合と兄姉の場合と同様の要件にするよう厚生労働省に見直しを斡旋。その結果、「公的年金制度の財政基盤及び最低保障機能の強化等のための国民年金法等の一部を改正する法律」(平成24年法律第62号)により、平成28年10月1日から、被保険者に扶養される兄姉についても、弟妹の場合と同様に同居要件が撤廃された。

平成15年
に改善

行政相談による改善事例

児童扶養手当の請求は、子供が18歳になるまでの間、いつでもできるようにしてほしい

相談

夫と離婚してから、私の収入で7年間、なんとか生活してきたが、勤務先の倒産により失業してしまった。

14歳になった子供の養育費もかさむことから、児童扶養手当を受給したいと市に相談したが、離婚した日から5年を経過しているので認定請求はできないと言われ納得できない。

行政苦情救済推進会議に付議



改善

経済的に困窮した状態になったにもかかわらず、認定期限が過ぎたことを理由に手当を支給しないという判断は妥当性を欠くことから、制度全体の見直しを厚生労働省に^{あつせん}斡旋した結果、平成15年4月から、離婚後5年を過ぎても子供が18歳になるまでは、児童扶養手当の請求ができるように法律が改正されました。

解説 相談のあった平成10年当時、児童扶養手当は、支給要件に該当するに至った日（離婚した日など）から起算して5年を経過したときは、正当な理由があるときを除き認定請求を行うことができないとされていた。その「正当な理由」は、自然災害、火災、急病、交通事故などとされており、勤務先の倒産などの社会的要因は含まれていなかった。総務省は、厚生労働省に対し、要件の認定において総合的見地から判断するなど、運用の改善についても検討するよう^{あつせん}斡旋。認定請求期限の廃止を含む児童扶養手当法の一部改正が行われ、平成15年4月から、離婚等の支給事由が生じた日から5年を過ぎても認定請求が可能になった。

平成22年
に改善

行政相談による改善事例

処方せんの使用期間があることを知らず
無効になってしまって困った！

相談 3連休前の金曜日に処方せんをもらい、
連休明けの火曜日に薬局に提出したところ
処方せんの使用期間(4日間)を過ぎて
いるので無効と言われた。



行政苦情救済推進会議に付議

改善 厚生労働省に対し^{あつせん}斡旋した結果、

①厚生労働省ホームページにおいて広報啓発

- ・ 処方せんの使用期間は4日以内
- ・ 医師等が使用期間を記載した場合は、その日まで有効

②医療機関には、処方せんの取扱いに関する患者への周知を要請

- ・ 患者に分かりやすい使用期間の記載
- ・ 使用期間(4日間)を院内に掲示



の改善がなされました。

解説 相談者が薬局に提出した処方せんは、使用期間の4日間を過ぎており無効。またその場合は、再発行が必要であると言われたため、休日を除くなど、実質的な延長を求めたもの。総務省では、使用期間についての周知と医師等の判断により延長が可能であることについて周知を図るよう厚生労働省に斡旋。平成22年9月、厚生労働省は、①処方せんの使用期間が4日以内であること及び特殊の事情により医師等が別途使用期間を記載した場合には、その日まで有効となることをホームページで広報啓発し、また、②医療機関において、使用期間を分かりやすく記載することと、使用期間が4日間であることを掲示するなどの取扱いについて要請した。

平成23年
に改善

行政相談による改善事例

テレビの津波警報・注意報の 色分け表示を統一



行政相談委員の意見

津波予想地域の色分け表示がテレビ局によって異なり、視聴者が誤解しやすいので、色遣いの統一基準を定めてほしい。

チャンネル	津波警報				津波注意報	
	大津波	津波	津波	津波	津波	津波
A	白赤	赤	赤	赤	黄	黄
B	ピンク	赤	赤	赤	黄	黄
C	赤	赤	オレンジ	オレンジ	黄	黄
D	赤	赤	ピンク	ピンク	黄	黄
E	オレンジ	赤	赤	赤	黄	黄
F	赤	赤	ピンク	ピンク	黄	黄

H23年8月以前の首都圏放送局による色分け

改善 総務省の申し入れにより、気象庁がテレビ局に津波警報の色分け表示の統一を働きかけました。

特別警報	大雨(土砂災害、浸水害)、暴風、暴風雪、大雪、波浪、高潮
警報	大雨(土砂災害、浸水害)、洪水、暴風、暴風雪、大雪、波浪、高潮
注意報	大雨、洪水、強風、風雪、大雪、波浪、高潮、雷、融雪、濃霧、乾燥、雪崩、低温、霜、着氷、着雪

その結果、平成23年8月から、**特別警報・警報・注意報の色遣いが統一**されました。

解説 兵庫県の行政相談委員から、「平成22年2月のチリ大地震の際、テレビ局ごとに津波予想地域の色分け表示が異なり、チャンネルを変えるたびに戸惑った。視聴者が誤解しないようにするため、気象庁は、津波警報・津波注意報の色分け表示について統一基準を定めてほしい。」という委員意見が提出された。これを受けた総務省は、気象庁に見直しを要請し、気象庁が放送事業者に対して津波情報の色遣いの統一を働きかけた。

平成23年8月から、NHKと日本民間放送連盟との間で色遣いが統一された。また、気象庁でも、津波に限らず大雨や暴風などの特別警報を紫、警報を赤、注意報を黄色と統一した。

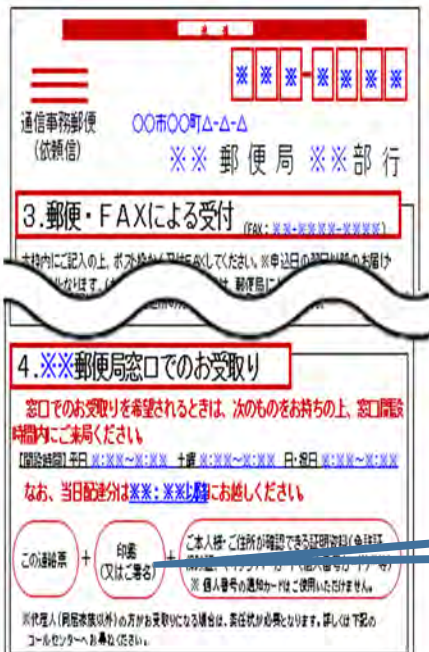
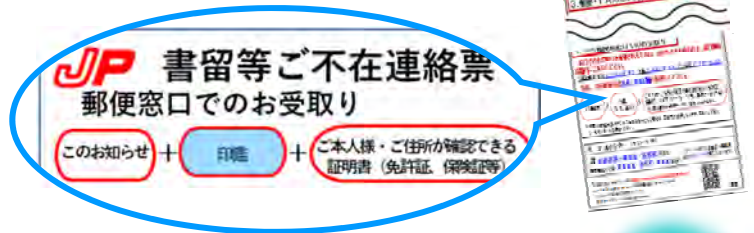
平成26年
に改善

行政相談による改善事例

郵便局で不在配達の手留を受け取るとき 印鑑がなくてもよかったの!?

行政相談委員の意見

手留郵便などの
不在配達通知書には
郵便局での受け取りの際に**印鑑が必須と**
誤解される内容となっている。
記載を改善してほしい。



改善 日本郵便株式会社に対し、
印鑑の代わりに署名でも郵便物
を受け取ることができる旨を記載
するよう求めた結果、不在配達通
知書の表記が

「印鑑 (又はご署名)」

に改善されました。

解説 北海道の行政相談委員から平成25年に提出された意見。不在時に、書留郵便が配達された際の「不在配達通知書」には、その郵便物を郵便局で受け取る際に持参するものとして、「このお知らせ+印鑑+ご本人様・ご住所が確認できる証明書(免許証、保険証等)」と、印鑑が必須のように思える記載となっており、印鑑を忘れたため自宅に戻ったという相談もあった。内国郵便約款第109条第2項では、「郵便物の配達証に受取人又は差出人の受領の証印又は署名を受けること。」と記載されており、印鑑の代わりに署名でも郵便物を受け取れることになっている。総務省からの通知を受けた日本郵便株式会社は、平成26年10月から使用される不在配達通知書の表記を改善した。

ご当地キクーンが大集合

行政相談マスコット「キクーン」が、日本各地に出発しています。お気に入りのキクーンを探してね！

